Memoria Anual
Entel 2010

entel

Memoria Anual 2010








En un ambiente de negocios tan dinámico como el de las telecomunicaciones, sujeto a cambios tecnológicos acelerados y alto grado de competencia, nuestro desafío no es sólo adaptarnos a los cambios, sino, muchas veces, impulsarlos.









ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE

01 IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD
14 Identificación Básica
15 Documentos Constitutivos Principales
15 Propiedad de la Sociedad
20 Administración de la Sociedad
22 Directorio
28 Principales Ejecutivos
29 Organigrama y Dotación de Planta
30 Estructura Societaria
31 Historia de la Sociedad
32 Hitos
34 Hechos Destacados de 2010

02 NEGOCIOS MÓVILES
39 Tendencias del Mercado
40 Banda Ancha Móvil Crece Aceleradamente
41 Tendencia en Chile
41 Marco Regulatorio
42 Posición Competitiva
43 Innovaciones 2010
44 Calidad de Servicio
45 Inversiones
46 Resultados 2010

03 NEGOCIOS DE RED FIJA
51 Tendencias
52 Posición Competitiva
52 Evolución de los Mercados
52 Mercado Corporaciones
55 Mercado Empresas
57 Mercado Mayoristas
57 Mercado Residencial
58 Resultados negocios de red fija

04 AMERICATEL PERÚ
62 Posición Competitiva
63 Infraestructura
64 Resultados 2010

05 ENTEL CALL CENTER
68 Filial en Perú
69 Resultados 2010

06 INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA
72 Avance Hacia la Convergencia
73 Tecnología GPON
74 Centro de Innovación Entel
75 I-Factory
75 Inversiones en Infraestructura
76 Recursos Tecnológicos
76 Redes
77 Data Centers

07 POLÍTICA COMUNICACIONAL Y RECURSOS HUMANOS
80 Política Comunicacional
84 Recursos Humanos
87 Política de Responsabilidad Social

08 ASPECTOS SOCIETARIOS Y FINANCIEROS
90 Política de Dividendos
92 Política de Inversiones
92 Política de Financiamiento
93 Información Financiera
93 Utilidad Distribuible
94 Dividendos Pagados por Acción
94 Actividades Financieras
95 Factores de Riesgo
98 Comportamiento Comparado de la Acción
98 Transacciones de Acciones
98 Remuneración del Directorio
99 Comentarios de Accionistas
99 Resumen de Hechos Esenciales o Relevantes
104 Seguros Comprometidos
105 Suscripción de la Memoria
105 Declaración Jurada de Veracidad

09 ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS
109 Informe de los Auditores Independientes
110 Estados Financieros Consolidados
116 Notas a los Estados Financieros Consolidados
179 Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
186 Hechos Relevantes Consolidados 2010
193 Certificado de los Inspectores de Cuentas

10 SOCIEDADES FILIALES Y COLIGADAS
196 Estados de Situación Financiera de Filiales

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

Tengo el agrado de presentar a ustedes, en representación del Directorio de Entel S.A., la Memoria Anual del que será, probablemente, un año muy relevante en la historia de la compañía.

Así como el terremoto de 1960 motivó la creación de Entel, el sismo de 2010 coincidió con el inicio de una nueva etapa para nuestra empresa.

Conectar al país mediante un sistema moderno y confiable de telecomunicaciones fue el objetivo que dio origen a la compañía. Hoy nuestra meta es la misma, a pesar del progreso alcanzado y las transformaciones que hemos vivido.

El desarrollo de Chile y la calidad de vida de sus habitantes son centrales a nuestra misión. Por ello, en 2010 avanzamos en la ejecución de la mayor iniciativa público-privada en conectividad y comunicación de los últimos 20 años, el proyecto Red de Internet Rural: Todo Chile Comunicado, que dará acceso a Banda Ancha y telefonía móvil a 1.474 localidades apartadas del país. Cerca de 3 millones de personas se verán beneficiadas directamente al concluir este esfuerzo conjunto, en 2012.

La excelencia y dedicación de más de 650 profesionales y técnicos de Entel nos permitieron lograr un avance de 48% en este proyecto durante 2010.

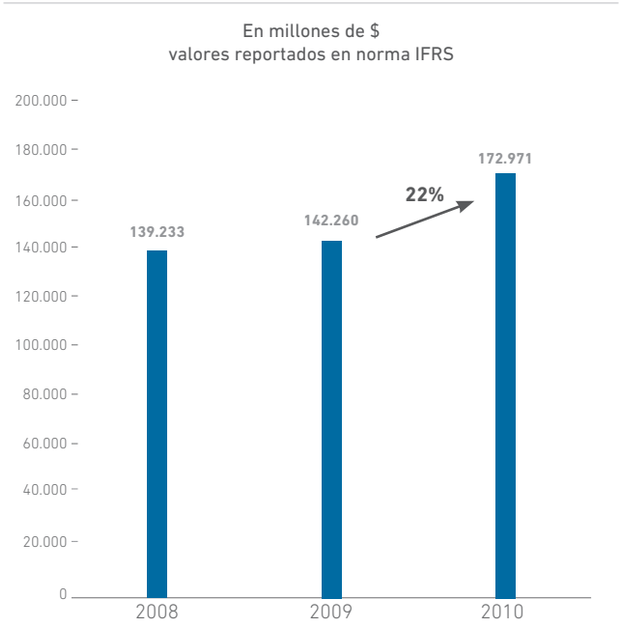
ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

La expansión de la Banda Ancha Móvil es uno de nuestros objetivos prioritarios. Creemos firmemente que su masificación nos permitirá cerrar la brecha digital en Chile, y con ello, contribuir al logro de nuevos niveles de bienestar y competitividad en el país.

Durante 2010 invertimos US$ 576 millones en infraestructura de telecomunicaciones, equipos móviles de suscripción y recursos para suministro de servicios de TI, entre otros.

El 69% de este monto lo destinamos a proyectos relacionados con nuestra red móvil. En esta área, hicimos las primeras pruebas en Chile y Latinoamérica de tecnología LTE (**Long Term Evolution**), lo cual nos deja en una posición de avanzada en la introducción de redes 4G en el país, las que prometen velocidades que transformarán la experiencia de navegación en dispositivos móviles.

UTILIDAD DEL EJERCICIO





Asimismo, una porción relevante de nuestras inversiones la dedicamos, en el ámbito de la red fija, a otro de nuestros grandes retos: liderar el camino hacia la convergencia de las telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información.

Esta tendencia, impulsada por las nuevas plataformas de conexión y dispositivos, nos otorga la posibilidad de atender a nuestros mercados más relevantes con una propuesta de valor integrada.

Un ejemplo de esto es el contrato a nueve años que suscribimos con el Banco de Chile, para hacernos cargo de procesos informáticos y de telecomunicaciones claves de su operación, garantizando su continuidad de negocios y aportando al desarrollo de nuevos servicios para sus clientes.

De esta forma, conseguimos durante 2010 hacer realidad nuestra visión de ser proveedor integral para grandes corporaciones. Contribuyó a este logro la puesta en marcha de nuestro sexto Data Center, en Ciudad de Los Valles, Pudahuel. En mayo inauguramos la primera etapa de este centro de datos de clase mundial, diseñado para crecer en forma modular, en función del aumento de la demanda de nuestros clientes, hasta sumar 4 edificios y un total de 8.000 m^2.

ALTA REPUTACIÓN CORPORATIVA

Para crecer y seguir liderando en este nuevo escenario, contamos, en primer lugar, con el valor de nuestra marca.

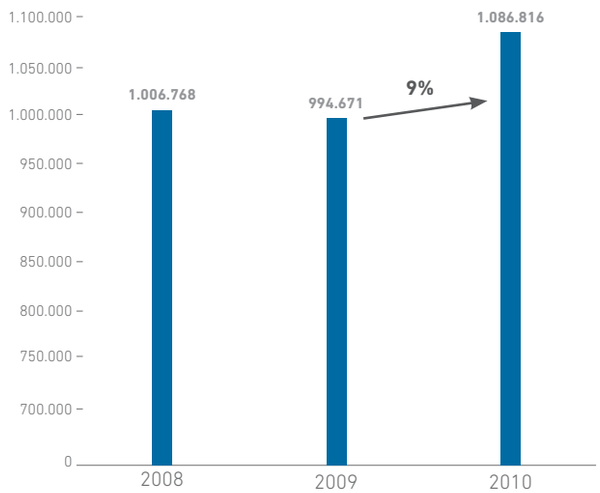
En 2010, Entel se ubicó en los primeros lugares de los rankings de las empresas más innovadoras, más admiradas y socialmente más responsables de Chile, y fue número uno en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores, en la categoría de telefonía móvil.

Estas distinciones confirman la validez de nuestra estrategia, que tiene como centro las necesidades de nuestros clientes y, como pilares, la innovación y la alta calidad de servicio.

En un ambiente de negocios tan dinámico como el de las telecomunicaciones, sujeto a cambios tecnológicos acelerados y alto grado de competencia, nuestro desafío no es sólo adaptarnos a los cambios, sino, muchas veces, impulsarlos.

INGRESOS CONSOLIDADOS

En millones de $
valores reportados en norma IFRS



"DE FORMA SISTEMÁTICA Y TRANSVERSAL, QUEREMOS CREAR UNA OFERTA DE CONVERGENCIA QUE PERMITA A LAS PERSONAS Y A LAS EMPRESAS HACER MÁS EFECTIVAS SUS COMUNICACIONES Y ENTREGARLES SOLUCIONES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE AUMENTEN SU PRODUCTIVIDAD"

Nos hemos adelantado, por ejemplo, en la oferta de productos estandarizados para empresas de todos los tamaños, introduciendo fuertemente en Chile el concepto de **Cloud Computing**, sistema de plataformas virtuales donde nuestros clientes puede obtener y compartir información y trabajar en diversas aplicaciones, sin la necesidad de contar con computadores y servidores físicos en sus propias instalaciones.

INNOVACIÓN SISTEMÁTICA

Nuestro mayor desafío hoy es generar oferta de comunicaciones para los negocios del futuro. De forma sistemática y transversal, queremos crear una oferta de convergencia que permita a las personas y a las empresas hacer más efectivas sus comunicaciones y entregarles soluciones de Tecnologías de la Información que aumenten su productividad. Al mismo tiempo, nos proponemos generar una oferta atractiva de servicios que aumente la rentabilidad de la infraestructura y crear "la oficina del futuro" mediante innovación abierta; es decir, con participación de nuestros socios tecnológicos y, principalmente, de nuestros clientes.

En Entel, consideramos la innovación como un proceso transversal a toda la compañía.

Un elemento muy importante de nuestro sistema de generación de soluciones valiosas para nuestros clientes es el Centro de Innovación Entel, que inauguramos en octubre. Ubicado en el 8° piso del edificio Titanium, cuenta con todos los recursos para dar soporte a la "fábrica de innovación" que hemos diseñado.

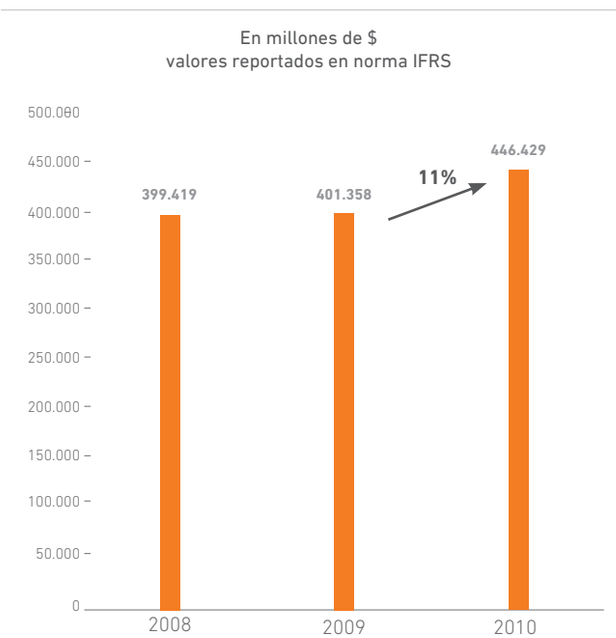
NUEVO RECORD DE RESULTADOS

Crecimientos asociados mayoritariamente a todas las áreas de negocio nos permitieron obtener utilidades por $172.971 millones en 2010, cifra que es 22% superior a la ganancia consolidada de 2009.

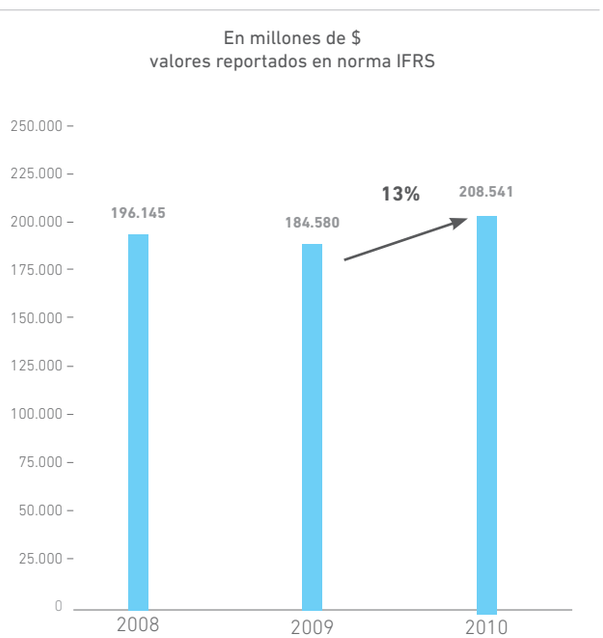
A través de una excelente gestión comercial, después de un año 2009 afectado por la recesión mundial, captamos gran parte del crecimiento generado por el mayor dinamismo de la economía, lo cual se tradujo en un incremento de los ingresos de 9%, al totalizar $1.087 mil millones.

El EBITDA alcanzó los $446 mil millones, cifra que supera en 11% al obtenido en el año anterior, principalmente, por mejores desempeños de los negocios de red móvil y de red fija. Una evolución positiva observó también el Resultado Operacional Consolidado, cuyo crecimiento anual fue de 13% al registrar $208 mil millones en 2010.

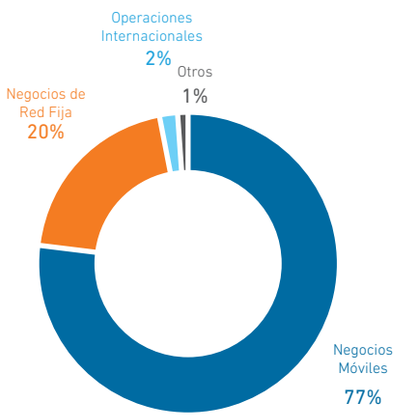
EBITDA



RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



EL 77% DE LAS VENTAS LAS GENERA EL NEGOCIO MÓVIL.

"CRECIMIENTOS ASOCIADOS MAYORITARIAMENTE A TODAS LAS ÁREAS DE NEGOCIO NOS PERMITIERON OBTENER UTILIDADES POR $172.971 MILLONES EN 2010, CIFRA QUE ES 22% SUPERIOR A LA GANANCIA CONSOLIDADA DE 2009"

CRECIMIENTO EN SEGMENTOS DE ALTO VALOR

Los clientes de los servicios móviles aumentaron 17% en 2010, totalizando 7.568.399, lo cual equivale a un 37% de la base de clientes activos de la industria. Dentro de este crecimiento, el área que experimentó una mayor alza fue el de clientes de suscripción y Banda Ancha Móvil, lo cual consolida nuestro liderazgo en el segmento de clientes de alto valor.

El segmento de suscripción (incluido Banda Ancha Móvil) representa ya un 34% de nuestros clientes.

Entre los segmentos de alto valor, destaca el importante incremento en los abonados de Banda Ancha Móvil, que ascendieron a 550.879 clientes, 122% más que en 2009. La compañía reafirmó así su liderazgo en este mercado que ha definido como prioritario en su estrategia de negocios.

En forma paralela, la compañía siguió profundizando su oferta de Servicios de Valor Agregado, con el lanzamiento de servicios como Cuenta Móvil, Canal de Fútbol, Nokia Messaging y acceso a variadas aplicaciones Blackberry. Con la oferta de planes Internet ilimitados, la compañía facilitó el acceso y duplicó el nivel de uso de estos servicios.

En el mercado de empresas, un hito importante de 2010 fue la realización de una oferta convergente fijo-móvil para grandes corporaciones, lo cual se logró con muy buenos resultados.

En Perú, nuestras filiales Americatel y Entel Call Center siguieron nuestra línea estratégica, avanzando decididamente en la provisión de servicios integrados y asistencia técnica especializada a clientes empresariales.

FINANCIAMIENTO

Entel financió casi la totalidad de sus actividades con flujo de caja interno y, en forma transitoria, con usos puntuales de líneas de crédito y efectos de comercio colocados en el mercado local. Actualmente, la compañía tiene inscrita una línea de efectos de comercio por UF 1.413.000, de la cual se ha girado y pagado 4 series por un monto de $ 10.000 millones cada una. Estos instrumentos, altamente demandados por el mercado, han favorecido las condiciones de financiamiento.

La deuda neta total de la compañía ascendió a $283 mil millones, manteniéndose inalterados los excelentes indicadores de solvencia financiera y, de esta forma, las clasificaciones de riesgo de las agencias internacionales Standard & Poor's y Moody's en BBB+ y BAA1, respectivamente.

NUEVAS ADQUISICIONES

En 2010, Entel concretó la compra de las sociedades Transam y Will, empresas que son titulares de concesiones y derechos regidos por la Ley General de Telecomunicaciones. Transam presta servicios intermedios de telecomunicaciones, es operador de larga distancia y posee licencias de espectro a nivel nacional en la banda de 900 MHz equivalentes a 21,6 MHz. Will, por su parte, presta servicios de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

La incorporación de estas empresas contribuye a nuestra estrategia al potenciar los negocios en Banda Ancha y el crecimiento en servicios de comunicación para el segmento de Personas, principalmente.

HACIA UNA NUEVA ENTEL

Para fortalecer nuestra posición en el mercado, y enfrentar de manera exitosa todos los desafíos que he mencionado en un nuevo contexto mundial de convergencia fijo-móvil, iniciamos en 2010 un proceso de rediseño de nuestra estructura de administración. La haremos coherente con nuestro enfoque de negocios y, por lo tanto, nos organizaremos por segmentos de clientes: Personas, Empresas y Corporaciones y no por tecnologías (red fija o red móvil) como hasta ahora.

Este cambio en la estructura implica que, a partir del 1 de Marzo de 2011, nuestro Gerente General Corporativo, Richard Büchi, será Vicepresidente Ejecutivo del Grupo Entel. En la misma fecha, Antonio Büchi se hará cargo de la gerencia general, tanto del negocio de red fija (Entel S.A.) como del negocio móvil (Entel PCS).

Durante los próximos meses Entel PCS y Entel S.A. seguirán funcionando como hasta ahora, mientras se termina de detallar el funcionamiento de la nueva estructura. Finalizado dicho trabajo, alcanzaremos una operación integrada de forma paulatina.

Esta nueva organización será respaldada por la adquisición de un nuevo edificio corporativo en el sector Parque Titanium, en los terrenos del ex campo deportivo Santa Rosa de Las Condes. En él centralizaremos las funciones comerciales, administrativas y de alta dirección del Grupo Entel, lo cual contribuirá a una gestión más eficiente, permitirá reducir costos y facilitará la sinergia dentro de la compañía.

Como ven, nuevamente, Entel se transforma. Asumir el cambio es clave cuando nuestra misión es permitir a nuestros clientes "vivir primeros el futuro".

Esta tarea demanda de las personas adecuadas, de su compromiso y su interacción en un marco ético claramente definido. En Entel contamos con 6.648 colaboradores, cuyo profesionalismo y dedicación son la base de nuestro éxito.

Junto a esta Memoria publicamos nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad Bianual, elaborado de acuerdo a estándares internacionales, con el propósito de entregar una visión equilibrada y completa de nuestro desempeño económico, social y ambiental correspondiente a los años 2009 y 2010.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio





Identificación de la Sociedad

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

IDENTIFICACIÓN BÁSICA

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Nombre de Fantasía
Entel Chile S.A

Domicilio Legal
Santiago, Chile

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el Nº 0162, y regida por las normas de la Ley Nº 18.046 y su reglamento.

DIRECCIONES

Dirección Postal
Casilla 4254-Santiago

Teléfono
(56-2) 360 0123

Fax
(56-2) 3603424

Gerencia General
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Gerencia Finanzas y Administración
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz De La Cerda Castro
Investor Relation Officer
cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Andrés Bello 2687, piso 9, Las Condes, Santiago

Sitio web
www.entel.cl

DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS PRINCIPALES

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el Notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de Agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo Nº 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 Nº 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD

Al 31 de diciembre de 2010, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.250 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S.A., el número de acciones que cada uno de ellos posee, y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	ACCIONES AL 31/12/2010	% PARTICIPACIÓN
Inversiones Altel Ltda.	129.530.284	54,76%
Banco de Chile Por Cuenta De Terceros CA	13.406.422	5,67%
AFP Capital S.A.	13.275.590	5,61%
AFP Habitat S.A.	12.741.817	5,39%
AFP Cuprum S.A.	11.663.811	4,93%
AFP Provida S.A.	11.653.992	4,93%
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	7.312.501	3,09%
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	4.090.387	1,73%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	3.870.512	1,64%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	2.765.105	1,17%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	2.271.375	0,96%
Penta Corredores de Bolsa S.A.	1.616.682	0,68%
Otros	22.325.217	9,44%
TOTAL	**236.523.695**	**100%**

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) Nº 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S.A., Rut: 99.586.130-5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%.

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

RUT	ACCIONISTA	CANTIDAD DE ACCIONES	(%) PARTICIPACIÓN
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	561.429.758	4,15%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	703.849.544	5,20%
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	926.012.160	6,84%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	358.008.491	2,64%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	281.889.680	2,08%
81.358.600-2	Cominco S.A.	154.795.552	1,14%
81.280.300-K	Viecal S.A.	95.058.166	0,70%
79.770.820-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	454.057.900	3,35%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	GRUPO MATTE (17)	**4.340.644.242**	**32,07%**
77.677.870-2	Inversiones Los Andes Dos Limitada	312.672.052	2,31%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.290.595.292	9,53%
	GRUPO FERNÁNDEZ LEÓN (2)	**1.603.267.344**	**11,84%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.129.980.943	8,35%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
	GRUPO HURTADO VICUÑA (3)	**1.440.980.943**	**10,64%**
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	894.655.313	6,61%
	GRUPO CONSORCIO (2)	**1.300.195.733**	**9,60%**

(*) Con acciones en Custodia en Corredores.
No incluye acciones catalogadas como inversión financiera.

RUT	ACCIONISTA	CANTIDAD DE ACCIONES	(%) PARTICIPACIÓN
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.809.865	0,78%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	99.292.436	0,73%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
4.431.346-4	Valdés Covarrubias María Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	93.631	0,001%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S.A. (*)	42.090.874	0,31%
76.072.896-9	San Bonifacio S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.983-3	Andaluza de Inversiones II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
79.757.850-9	Asturiana de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
17.456.060-9	Vicente Izquierdo Toboada	32.300	0,0002%
	GRUPO IZQUIERDO MENÉNDEZ (23)	**1.111.689.283**	**8,21%**
96.949,800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
96.949.780-8	Las Bardenas Chile S.A.	371.005.336	2,74%
	GRUPO GIANOLI (2)	**742.010.672**	**5,48%**
	TOTAL CONTROLADOR (49)	**10.538.788.217**	**77,85%**

(*) Con acciones en Custodia en Corredores.
No incluye acciones catalogadas como inversión financiera.

Con fecha 24 de enero de 2005, el Directorio de Almendral S.A. tomó conocimiento de la obtención del control de la Sociedad por determinados accionistas, quienes a cuyo efecto convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta respecto de la Sociedad. En virtud de éste obtuvieron dicho control, pasando a conformar el Controlador de Almendral S.A. y a ser cada uno de ellos Miembro del Controlador.

Las personas naturales que forman parte del grupo controlador son las siguientes:

GRUPO MATTE

Patricia Matte Larraín (Rut: 4.333.299-6), Eliodoro Matte Larraín (Rut: 4.436.502-2) y Bernardo Matte Larraín (Rut: 6.598.728-7), controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Matte actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

GRUPO FERNÁNDEZ LEÓN

a) Inversiones Los Andes Dos Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con un 37,97%, 25,24%, 18,38% y 18,41% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con 4,735%, 3,615%, 20,78% y 20,87% de participación indirecta del capital social, respectivamente;

- Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, Rut: 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, Rut: 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, Rut: 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, Rut: 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, Rut: 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, Rut: 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, Rut: 10.828.517-6, con 1,69%, 0,31%, 9,6%, 9,6%, 9,6%, 9,6% y 9,6%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

GRUPO HURTADO VICUÑA

José Ignacio Hurtado Vicuña, Rut: 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, Rut: 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, Rut: 4.773.781-8 y Pedro José Hurtado Vicuña, Rut: 6.375.828-0 controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

GRUPO CONSORCIO

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 47,7% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (Rut: 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (Rut: 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (Rut: 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (Rut: 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 47,7% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,3% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,825976% del capital social de la primera.

GRUPO IZQUIERDO

a) Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut:6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5 y María Virginia Taboada Bittner Rut:6.834.545-6 con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

c) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 59,7640% y 39,2460%del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

e) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut:5.310.548-3 con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

h) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k) Inmobiliaria Estoril II S.A., controlada en un 100% por Inmobiliaria Estoril I S.A. y cuyo controlador final es la familia Izquierdo Menéndez; del cual mantienen porcentajes iguales Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-7, Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5, Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3, Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8, Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4, Gracia Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K, Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3, Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0.

l) Comercial Marchigue S.A., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 82,7526% un 8,9094% del capital social, respectivamente.

m) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n) San Bonifacio S. A., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

o) Inversiones El Manzano II Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

p) Andaluza de Inversiones II S. A., cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

q) Inversiones La Estancia II S. A., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

r) La Esperanza S. A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

s) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofia Ltda., cuyo controlador final es Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-4 con un 99,91% del capital social.

t) Asturiana de inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut:6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

u) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut:5.310.548-3 con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

GRUPO GIANOLI

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final es Elina Patricia Gianoli Gainza, Rut: 2.942.054-8 con un 100% del capital social.

b) Las Bardenas Chile S.A., cuyo controlador final es Sergio Pedro Gianoli Gainza, CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5 con un 100% del capital social.

ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

La administración de la sociedad corresponde a un Directorio compuesto por nueve miembros, los cuales pueden ser accionistas o no. Los miembros del Directorio duran un período de dos años en sus funciones y pueden ser reelegidos indefinidamente.

El Directorio designa un Gerente General, el cual está premunido de todas las facultades y obligaciones propias de un factor de comercio y de aquellas otras que contempla la Ley y le confiera expresamente el Directorio.

DIRECTORIO

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 29 de abril de 2010, fueron designados como miembros del Directorio para el ejercicio financiero 2010 – 2011, los señores:

-Juan José Hurtado Vicuña

-Luis Felipe Gazitúa Achondo

-Juan Bilbao Hormaeche

-Bernardo Matte Larraín

-Juan José Mac-Auliffe Granello

-Juan José Claro González

-Raúl Alcaíno Lihn

-Alejandro Jadresic Marinovic

-Alejandro Pérez Rodríguez

COMITÉ DE DIRECTORES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046 y sus modificaciones posteriores, las sociedades anónimas abiertas tienen la obligación de designar un Comité de Directores cuando su patrimonio bursátil es igual o superior al equivalente de 1.500.000 unidades de fomento.

En el caso de Entel, este organismo quedó constituido, luego de la Junta Ordinaria celebrada el 29 de abril de 2010, por los directores Luis Felipe Gazitúa Achondo, quien lo presidió; Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez.

Durante el año 2010 se aprobó un nuevo reglamento de funcionamiento del Comité de Directores, adecuándolo a las modificaciones introducidas por la Ley 20.382.

El Comité no fue requerido para la aprobación de contratos por operaciones relacionadas con la empresa controladora de Entel S.A, ni con ningún otro accionista mayoritario. Dentro de las demás actividades ordinarias realizadas por el Comité de Directores, destacan: examen del balance y estados financieros, informe de observaciones de auditores externos, proposición de auditores externos y clasificadores de riesgos, examen de operaciones relacionadas, y examen de política de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales.

Durante el ejercicio 2010, no se registraron gastos por parte del Comité de Directores.

DIRECTORIO



_01
PRESIDENTE

Juan José Hurtado Vicuña



_02
VICEPRESIDENTE

Luis Felipe Gazitúa Achondo



_03
DIRECTOR

Juan Bilbao Hormaeche



_04
DIRECTOR

Juan José Claro González



_05
DIRECTOR

Raúl Alcaíno Lihn



_06
DIRECTOR

Bernardo Matte Larraín



_07
DIRECTOR

Juan José Mac-Auliffe Granello



_08
DIRECTOR

Alejandro Pérez Rodríguez



_09
DIRECTOR

Alejandro Jadresic Marinovic

DIRECTORIO ENTEL 2010

_01
PRESIDENTE

Juan José Hurtado Vicuña

Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

_02
VICEPRESIDENTE

Luis Felipe Gazitúa Achondo

Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1

_03
DIRECTOR

Juan Bilbao Hormaeche

Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile
Master en Administración de Empresas,
Universidad de Chicago.
C.I.: 6.348.511-K

_04
DIRECTOR

Juan Claro González

Empresario, con estudios en Ingeniería Civil
y de Magíster en Física,
Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.663.828-8

_05
DIRECTOR

Raúl Alcaíno Lihn

Ingeniero Civil Industrial
Universidad de Chile.
C.I.: 6.067.858-8

_06
DIRECTOR

Bernardo Matte Larraín

Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.598.728-7

_07
DIRECTOR

Juan José Mac-Auliffe Granello

Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K

_08
DIRECTOR

Alejandro Pérez Rodríguez

Ingeniero Civil Industrial,
Universidad de Chile.
Magíster en Economía,
Universidad de Chicago.
C.I. : 5.169.389-2

_09
DIRECTOR

Alejandro Jadresic Marinovic

Ingeniero Industrial,
Universidad de Chile.
Doctor (PH.D.) en Economía,
Universidad de Harvard.
C.I.: 7.746.199-K

PRINCIPALES EJECUTIVOS



GERENTE GENERAL CORPORATIVO

Sr. Richard Büchi Buc

Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
MBA, Wharton School of Business, University of Pennsaylvania.
C.I. 6.149.585-1

NIVEL CORPORATIVO

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas Corporativas
Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 7.052.775-8

Cristián Maturana Miquel
Asesor Legal Corporativo
Abogado, Universidad de Chile.
C.I.: 6.061.194-7

Rafael Le-Bert Montaldo
Gerente de Recursos Humanos Corporativo
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
C.I.: 6.245.545-4

Marlen Velásquez Almonacid
Asesor de Relaciones Públicas Corporativas
Licenciada en Historia, Universidad Católica de Chile. Master en Marketing y Gestión Comercial, Escuela Superior de Estudios de Marketing de Madrid, España.
C.I.: 10.258.794-4

Luis Cerón Puelma
Auditor Corporativo
Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
C.I.: 6.271.430-1

Rodrigo Solar Reimann
Asesor Corporativo de Marketing
Ingeniero Comercial, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
C.I.: 10.380.367-5

NEGOCIOS DE RED MÓVIL

Hernán Marió Lores
Gerente General de Negocios Móviles Entel PCS
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
C.I.: 7.019.964-5

José Luis Poch Piretta
Gerente de Marketing y Desarrollo Entel PCS
Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 7.010.335-4

Juan Baraqui Anania
Gerente de Administración y Finanzas Entel PCS
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
C.I.: 7.629.477-1

Luis Uribe Lara
Gerente de Operaciones Técnicas Entel PCS
Ingeniero Civil Eléctrico, Universidad de Chile
Diploma en Administración de Empresas CEDEP-INSEAD, Francia.
C.I.: 9.794.318-4

Mario Núñez Popper
Gerente de Ventas Entel PCS
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 8.165.795-5

Enzo Lepori Monroy
Gerente de Servicios al Cliente Entel PCS
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Federico Santa María, Chile.
C.I.: 8.128.080-0

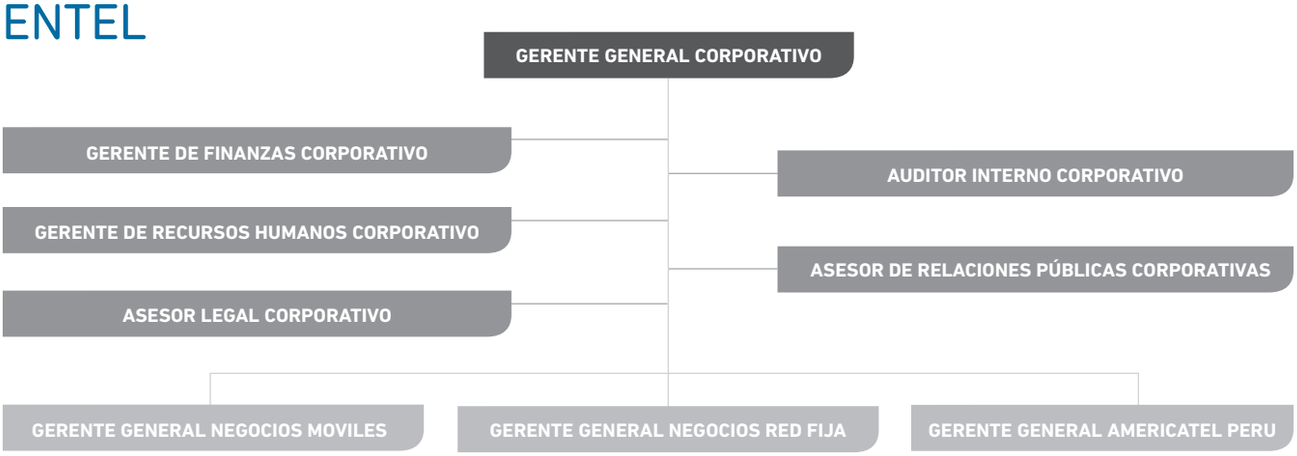
Cristián Sepúlveda Tormo
Gerente Legal Entel PCS
Abogado, Universidad de Chile. Master of Arts in International Commercial Law, University of California.
C.I.: 8.821.213-4

Catalina García Navarrete
Gerente de Recursos Humanos Entel PCS
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
C.I.: 8.513.441-8

Guila Bergstein Goldberg
Gerente Informática Entel PCS
Ingeniero Ejecución Informático, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.
C.I.: 8.596.549-2

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Proyectos Entel PCS
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile. Magíster en Administración de Empresas MBA, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 10.767.214-1

ORGANIGRAMA ENTEL



DOTACIÓN DE PLANTA

	ENTEL MATRIZ	MÓVIL	TRANSAM	CALL CENTER	CALL CENTER PERÚ	AMERICATEL PERÚ	TOTAL FILIALES	TOTAL
Ejecutivos	50	60	4	11	1	7	1	134
Profesionales y Técnicos	1.550	992	19	130	39	49	210	2.989
Trabajadores	634	845	7	453	1.009	206	372	3.526
TOTAL	**2.234**	**1.897**	**30**	**594**	**1.048**	**262**	**583**	**6.648**

Carlos Gehrung Villalta

Gerente de Compras, Logística y Administración Entel PCS
Ingeniero Comercial, Universidad Central, Chile.
C.I.: 7.409.240-3

NEGOCIOS DE RED FIJA

Antonio Büchi Buc

Gerente General de Negocios de Red Fija Entel S.A.
Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile.
Master en Economía, The University of Chicago, EE.UU.
C.I.: 9.989.661-2

Julián San Martín Arjona

Vicepresidente Mercado Corporaciones Entel S.A.
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas, Chile.
C.I.: 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso

Vicepresidente Comercial Entel S.A.
Gerente General EntelPhone S.A.
Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 7.003.573-1

Álvaro Gallegos Bresler

Gerente de Abastecimiento y Administración Entel S.A.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile.
MBA Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
C.I.: 9.167.521-8

Víctor Hugo Muñoz Álvarez

Gerente de Operaciones Entel S.A.
Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.
C.I.: 7.479.024-0

Patricio Olivares De la Barra

Gerente de Redes Entel S.A.
Ingeniero Ejecución Electrónica, Universidad Católica Valparaíso, Chile.
MBA, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 9.578.390-2

Hernán Saavedra Walker

Gerente de Sistemas Entel S.A.
Ingeniero Civil de Industrias, Universidad Católica de Chile.
Post Grado Universidad Católica de Chile, ESAE.
C.I.: 7.736.518-4

Álvaro García Leiva

Gerente General Entel Call Center S.A.
Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile.
C.I.: 6.920.404-4

Martín Valdés Joannon

Gerente de Planificación y Desarrollo de Entel S.A.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile.
MPA/ID, Harvard University.
C.I.: 12.118.819-8

Ricardo Cortés Ballerino

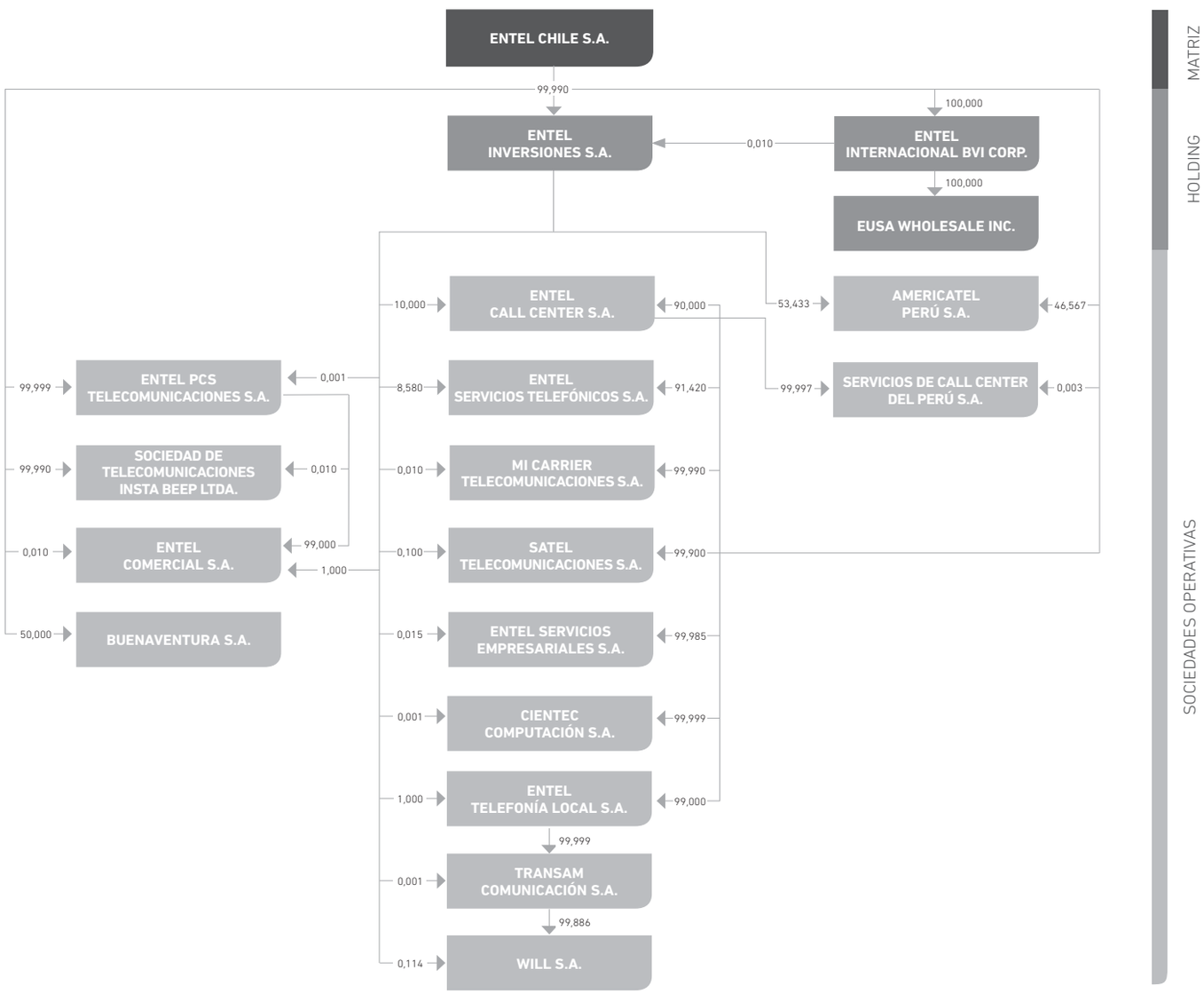
Gerente Servicios y Outsourcing TI de Entel S.A.
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile.
MBA, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
C.I.: 9.291.738-K

AMERICATEL PERÚ

Eduardo Bobenrieth

Gerente General de Americatel Perú S.A.
Ingeniero Civil, Universidad de Chile. Executive MBA, London Business School, R.U.
C.I.: 5.801.691-8

ESTRUCTURA SOCIETARIA



HISTORIA DE LA SOCIEDAD

En su trayectoria de más de cuatro décadas, Entel se ha adaptado exitosamente a los cambios en los mercados, e incluso los ha impulsado con la introducción de tecnologías y nuevos modelos de negocio.

El terremoto de 1960, que dañó gravemente la red interurbana en Chile, hizo evidente la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro. Este objetivo motivó la creación, en 1964, de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, entidad de carácter público que, como parte de su misión, instaló redes de microondas en la mayor parte del territorio nacional. En 1968 levantó la primera estación satelital de Latinoamérica y en 1974, el Centro Nacional de Telecomunicaciones, conocido como Torre Entel, en Santiago, que opera como nodo central del sistema.

En 1986, el Estado chileno inició un proceso de privatización de la empresa que culminó en 1992. En 1993, a través de una serie de transacciones en el mercado bursátil, Chilquinta (hoy Almendral) adquirió el 19,9% de las acciones. En junio de 1996, la Junta de Accionistas de Entel autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Stet International Netherlands N.V. (absorbida más tarde por Telecom Italia), la cual a través de un Pacto de Accionistas quedó compartiendo el control con Chilquinta. En marzo de 2001, Telecom Italia compró las acciones de Chilquinta y el Grupo Matte, accediendo al 54,76% de la propiedad. El grupo italiano mantuvo esta participación hasta marzo de 2005, fecha en que Almendral S.A. recompró este paquete accionario, el cual mantiene al cierre de 2010.

TRANSFORMACIÓN

Durante 30 años, Entel fue el principal proveedor de telefonía de larga distancia en Chile. En 1994 una reforma del mercado nacional de telecomunicaciones permitió el ingreso de nuevos operadores y generó competencia mediante el sistema denominado *Multicarrier*, el cual hizo posible al cliente elegir el operador de larga distancia. Ello permitió, además, que el operador de telefonía local ofreciera servicios de larga distancia nacional e internacional mediante contratos con operadores de estos servicios.

En este nuevo escenario, Entel mantuvo una fuerte posición en larga distancia e ingresó con éxito en otros mercados de alto crecimiento en el país, como los de telefonía móvil, y se focalizó en la prestación de servicios relacionados con soluciones integradas de voz, datos e Internet con énfasis en segmentos empresariales, así como en aquellos asociados a tecnologías de información y arriendo de infraestructura para otras compañías.

INNOVACIÓN

La introducción de nuevas tecnologías, productos y servicios ha sido una actividad constante en la compañía y la ha llevado a ser considerada una de las empresas más innovadoras del país. La introducción del estándar tecnológico GSM en telefonía móvil, el servicio de Banda Ancha Móvil, la plataforma Blackberry, la integración de servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de Información, son algunos de ellos.

HITOS

1964

CREACIÓN DE ENTEL

Por Decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue creada la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Entel.

1968

PRIMERA ESTACIÓN SATELITAL

En Longovilo, 100 km al sur de Santiago, Entel instala la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974

TORRE ENTEL

Se inaugura la Torre Entel, edificio de 127 mt de altura, ubicado en el centro de Santiago. En esta torre opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones, núcleo vital del sistema de comunicaciones del país.

1991

INCURSIÓN EN TELEFONÍA MÓVIL

Entel realiza el primer contacto de telefonía móvil regional en Chile, que unió a las ciudades de Santiago y Concepción.

1993

INTERNACIONALI-ZACIÓN

Con la creación de Americatel Corp, para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inicia su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accede al control de Americatel Centroamérica.

1993

REDES FRAME RELAY

Entel introduce en Chile las redes Frame Relay para atender las progresivas necesidades de datos de las empresas.

1994

COMIENZA A OPERAR EL SISTEMA MULTICARRIER

Con el código 123, dentro del sistema de *Multicarrier*, Entel comienza a competir con otros operadores en su negocio de origen, la telefonía de larga distancia.

1994

INTRODUCCIÓN DE GSM

La compañía trae a Sudamérica la tecnología GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles), estándar que permite a los clientes conectarse desde el teléfono a su computador y utilizar un mismo número de teléfono para comunicarse en distintos países.

1999

CALLING PARTY PAYS MASIFICA EL MERCADO

Comienza a operar el sistema "El que llama paga" que incorpora medición al segundo en las llamadas entre teléfonos móviles, hecho que permitió la masificación del negocio a través de la modalidad de prepago.

2000

ROAMING INTERNACIONAL AUTOMÁTICO

Entel se convierte en el primer operador local en ofrecer roaming internacional automático a Europa para servicios de telefonía móvil.

2000

CREACIÓN DE ENTEL CALL CENTER

Entel crea esta filial ante la creciente importancia de la atención a clientes por canales remotos.

2001

INTRODUCCIÓN DE LA BANDA ANCHA MÓVIL

Entel PCS lanza el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en 1900 MHz, la que permite navegar por Internet a través de los equipos móviles.

2001

BANDA ANCHA INTERNET

EntelPhone obtiene licencia WILL en la onda de banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, y dos licencias con una capacidad total de 100 MHz para proveer acceso a banda ancha para internet y telefonía local (Entel Will).

2005

LANZAMIENTO DE BLACKBERRY

Entel PCS es la primera en ofrecer la tecnología BlackBerry, que permite acceder desde el teléfono al correo electrónico y navegar en Internet.

2006

LANZAMIENTO DE 3.5 G

Entel es el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil de tecnología 3.5G.

2006

VENTA DE FILIALES EN EL EXTERIOR

A raíz de una redefinición estratégica, Entel vende sus filiales Americatel Corp y Americatel Centroamérica. Un año después, también enajena la filial en Venezuela.

2007

SERVICIOS MÓVILES

La compañía crea nuevo centro de capacitación junto a Ericsson y Universidad de Chile y realiza la primera videoconferencia utilizando tecnología 3G.

2008

ALIANZA CON VODAFONE

Se concreta la alianza estratégica con Vodafone, el operador líder mundial de telefonía móvil.

1977

COBERTURA EN CHILE CONTINENTAL

Se inicia la construcción de tres nuevas estaciones satelitales, proceso que culmina en 1985.

1986

PRIVATIZACIÓN

Comienza el proceso de privatización de Entel, el cual culminó en 1992.

1987

DIGITALIZACIÓN DE RED

Entel digitaliza la red de larga distancia nacional e internacional.

1990

FIBRA ÓPTICA

Se inicia el desarrollo de la red de fibra óptica que actualmente cubre desde Arica a Puerto Montt.

1995

SERVICIOS DE INTERNET

Entel comienza a prestar servicios de conexión a Internet.

1996

INGRESO AL SEGMENTO DE TELEFONÍA LOCAL

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comienza sus operaciones en este negocio, luego de obtener una concesión para ofrecer este servicio en la Región Metropolitana.

1997

PRIMERA RED ATM

Entel introdujo la primera red comercial a nivel latinoamericano con tecnología ATM, la que luego evolucionó hacia la Red IP Multiservicios, para ofrecer soluciones de Banda Ancha.

1998

ENTEL EN TELEFONÍA MÓVIL DIGITAL

Entel comienza a ofrecer telefonía móvil digital en la Banda de los 1900 Mhz.

2001

EXPANSIÓN A PERÚ

Entel crea Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.
Como parte del proceso de internacionalización, también instala una filial en Venezuela.

2003

NUEVOS SERVICIOS

Entel suma a su gama de Servicios de Valor Agregado (VAS) en el área móvil: MMS (Servicio de Mensajería Multimedia), Oficina Móvil, y Casa Inteligente (monitoreo a distancia a través del celular).

2004

TELEVISIÓN MÓVIL

La compañía inicia servicio de TV Móvil, que permite acceder desde el móvil a un video con titulares de noticias de Canal 13.

2005

EXPANSIÓN HACIA NEGOCIOS TI

Entel amplía su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2008

COMPRA DE CIENTEC

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel compró el 100% de Cientec Computación S.A., la cual integró completamente durante 2010.

2009

CONECTIVIDAD DIGITAL

Entel se adjudica el desarrollo del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación (FDT Chile Comunicado), el más ambicioso que ha tenido el país, pues permitirá llevar Internet Móvil a 1.474 localidades, beneficiando a alrededor de 3 millones de personas.

2009

PRIMERA RED COMERCIAL HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS es capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

HECHOS DESTACADOS DE 2010

1er Trimestre

NUEVA IMAGEN CORPORATIVA

El 22 de febrero, Entel presentó una nueva imagen corporativa, diseñada para reflejar los atributos de innovación, cercanía a los clientes y servicio de excelencia, asociados a la marca.

EXITOSA PRUEBA DE TECNOLOGÍA 4G

En enero, Entel PCS y Ericsson realizaron pruebas de demostración, por primera vez en Chile y Latinoamérica, de navegación por Internet, en un notebook, utilizando tecnología LTE. Este hito es un paso importante de Entel en la introducción de tecnología 4G en Chile, la cual transformará la forma en que percibimos la Banda Ancha Móvil e Internet.

2o Trimestre

ENTEL INAUGURA EL MAYOR DATA CENTER DE CHILE

El 27 de Mayo, Entel inauguró la primera etapa del Data Center Ciudad de Los Valles, centro que cuenta con estándares de seguridad y calidad de servicio de clase mundial que garantizan la continuidad de negocios de sus clientes.

Este centro de datos integra todas las capacidades técnicas y de gestión que en la actualidad tiene Entel, permitiendo a la compañía entregar una gran gama de servicios TI de excelencia y soluciones *On-demand*, como *Software as a Service*; Servidores Dedicados Virtuales, *Hosting On-demand*, *Storage On-demad*, Servicios de Red, Acceso y Seguridad *On-demand*.

ENTEL SUMMIT TRAE A CHILE A CREADOR DE TWITTER

Ante la presencia de 1.600 asistentes, entre los cuales se encontraban miembros del mundo empresarial, medios de comunicación y destacados exponentes de las redes sociales de nuestro país, Entel llevó a cabo, por tercer año consecutivo, Entel Summit 2010.

La compañía trajo por primera vez a Sudamérica al creador de Twitter, Jack Dorsey, quien fue el expositor central del evento, que se realizó el 14 de julio en Santiago.

3er Trimestre

ENTEL ENTRE LAS EMPRESAS MÁS ADMIRADAS DE CHILE

Más de 4.000 ejecutivos y líderes de opinión de las empresas más importantes del país eligieron a Entel como una de las diez firmas más admiradas de Chile. En este estudio, que realizan por duodécimo año consecutivo PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero, Entel ocupó el segundo lugar de la lista.

BANCO DE CHILE ENTREGA A ENTEL SU OPERACIÓN TECNOLÓGICA

Banco de Chile adjudicó a Entel la provisión de servicios de Tecnologías de la Información requeridos por la institución por un periodo de 9 años. El contrato, suscrito el 30 de agosto, asciende a alrededor de US$ 160 millones.

Este convenio permitirá a Banco de Chile consolidar su operación en dos data centers de Entel de clase mundial, y procesar sus transacciones con herramientas de automatización y metodologías ITIL de última generación, que establecen procedimientos de gestión para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

CONCLUYE PRIMERA FASE DEL PROYECTO TODO CHILE COMUNICADO

En una escuela rural de la localidad de Valle de Chaca en la Región de Arica, el 10 de septiembre, fue inaugurada oficialmente la primera fase del proyecto Bicentenario "Todo Chile Comunicado", iniciativa público-privada del Gobierno de Chile, los gobiernos regionales y Entel, que llevará la Banda Ancha Móvil (BAM) a 1.474 localidades rurales en el país.

En su primera etapa, el proyecto considera conectar a 451 poblados rurales desde Arica a Punta Arenas, beneficiando a 1,7 millones de personas. Cuando sus tres fases estén completamente operativas -en diciembre de 2011- más de 3 millones de chilenos que viven en zonas aisladas tendrán la opción de conectarse a Internet y telefonía móvil gracias a esta red.

ADQUISICIÓN DE NUEVO EDIFICIO CORPORATIVO

Entel suscribió una promesa de compraventa con Parque Titanium S.A., para la construcción de un edificio de oficinas que le permitirá centralizar sus operaciones y hacer más eficiente su gestión. La construcción de este nuevo edificio corporativo, ubicado en el ex complejo deportivo Santa Rosa de las Condes, involucra alrededor de US$ 60 millones.

4º Trimestre

ENTEL INAUGURA CENTRO DE INNOVACIÓN

Bajo un modelo de innovación abierta, Entel está desarrollando productos y servicios de tecnología avanzada que contribuyan a mejorar la productividad y competitividad, tanto de las PYMES como de las grandes empresas del país. Con este propósito inauguró, el 7 de octubre, el nuevo Centro de Innovación de Entel, ubicado en la Torre Titanium.

En alrededor de 700 metros cuadrados, opera este centro como una plataforma de innovación tecnológica que reproduce el funcionamiento real de una empresa. Aplica la metodología *living lab* (laboratorio viviente) en un ambiente que cuenta con recursos y acceso a la última tecnología en telecomunicaciones fijas, móviles y tecnologías de la información.

NÚMERO 1 EN CALIDAD DE SERVICIO

Entel fue distinguida como la empresa Nº 1 en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores en la categoría de "Telefonía Móvil", ubicándose en el Cuadro de Honor de este *ranking*, en el cual ha sido galardonada durante los últimos ocho años.

El reconocimiento es parte del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores que desde hace 10 años elaboran ProCalidad y Revista Capital. Este estudio cuantitativo, que abarca una muestra de 18.000 encuestas, es el único ranking que mide la satisfacción de los clientes con las empresas de servicios.

ENTEL ENTRE EMPRESAS MÁS RESPONSABLES DE CHILE

En el octavo lugar del ranking Monitor de Responsabilidad Social Corporativa (CSR) Chile, que realiza la empresa MORI, se ubicó Entel. La lista fue elaborada a partir de encuestas cara a cara, con una muestra probabilística de 1.200 casos, entre personas mayores de 18 años de áreas urbanas y rurales, desde Arica a Punta Arenas.

ENTEL ADQUIERE TRANSAM Y WILL

Entel Telefonía Local S.A. y Entel Inversiones S.A. compraron el 4 de octubre la totalidad de las acciones de Transam Comunicaciones S.A. y Will S.A. por un valor firma de $13 mil millones. El precio final se determinará en base a eventos acordados. Transam presta servicios intermedios de telecomunicaciones y es operador de larga distancia y Will actúa en el mercado de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

DESTACAN A ENTEL ENTRE LAS EMPRESAS MÁS INNOVADORAS DEL PAÍS

Entel ocupó el tercer lugar del primer Ranking de Empresas Innovadoras en Chile. Basado en un modelo internacional, el estudio de la Universidad del Desarrollo y del ESE (Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes) midió la capacidad de 25 grandes empresas de diversos sectores para innovar de manera "consistente y sistemática". Entel destaca por su capacidad de transformación y reinvención. Su incursión en el mercado de outsourcing de servicios de tecnologías TI y el desarrollo de la Banda Ancha Móvil son ejemplos de este sello.







Negocios Móviles

NEGOCIOS DE RED MÓVIL

En 2010, los negocios de red móvil aportaron el 77% de los ingresos consolidados de Entel S.A. En esta área de negocios, la compañía mantuvo su liderazgo tecnológico y de calidad de servicio y amplió su base de clientes a más de 7,5 millones de usuarios, al crecer 17% con respecto al año anterior.

Entel participa en la industria de servicios móviles a través de su filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., en adelante Entel, la cual cuenta con dos licencias nacionales, de 30 MHz cada una, que le permiten otorgar Servicio Público de Telefonía Móvil Digital en la banda de 1.900 MHz.

Durante 2010, la compañía comenzó a adecuar su estructura a la convergencia fijo - móvil. Por este motivo, en junio fusionó las empresas de telefonía móvil Entel Telefonía Móvil S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A., bajo la razón social de esta última. Con ello, logró disminuir la cantidad de antecedentes legales, financieros y tributarios que deben manejarse para el desarrollo de los negocios sociales.

Con el mismo propósito, y para avanzar en este proceso, con fecha 31 de diciembre de 2010, Entel Telefonía Personal S.A. fue absorbida por Entel Chile S.A., tras haber reunido en esta última la totalidad de las acciones de la primera.

ESTRATEGIA

Entel PCS Telecomunicaciones opera una red 2G (GSM/GPRS/EDGE) que cubre gran parte del territorio chileno. Superpuesta a esta red y en el mismo espectro, opera, desde diciembre de 2006, bajo el nombre de red 3.5G, la primera red comercial de Tercera Generación en Latinoamérica. Esta red evoluciona constantemente y ya no sólo cuenta con la tecnología HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*) sino también con HSUPA (*High Speed Uplink Packet Access*) y con la optimización a la red 3.5G, denominada HSPA+, que permite alcanzar velocidades teóricas máximas de 21 Mbps y es utilizada en servicios de banda ancha móvil e Internet para terminales móviles.

La sólida participación de Entel en la industria de comunicaciones móviles proviene de tres pilares: infraestructura, oferta comercial innovadora y excelencia en calidad de servicio al cliente.

Entel ha actualizado la tecnología de red de acceso al mismo tiempo que líderes mundiales como Vodafone, con quien tiene una alianza estratégica desde 2008. De igual forma, ha incorporado las versiones más actualizadas en terminales y equipos móviles mediante alianzas con Ericsson y Samsung.

La compañía conforma una propuesta de valor para cada tipo de cliente, reconociendo sus comportamientos y necesidades específicas. Con este propósito, ha innovado en la oferta de planes de suscripción y prepago para Banda Ancha Móvil; en tarificación y modelo de tasación de tráfico por sesión y planes multimedia para Internet Móvil, entre otros.



El lanzamiento temprano y pionero de la red 3G y la rápida implementación de sitios y upgrades tecnológicos ha permitido a Entel adelantarse en la oferta de servicios que son los impulsores del crecimiento futuro de la industria.

TENDENCIAS DE MERCADO

La masificación de dispositivos móviles con acceso a Internet (*smartphones* y *tablets* entre otros) y el auge del video sobre redes móviles están abriendo nuevos horizontes en las comunicaciones, en el desarrollo de aplicaciones y en la forma en que se está accediendo a los contenidos en red.

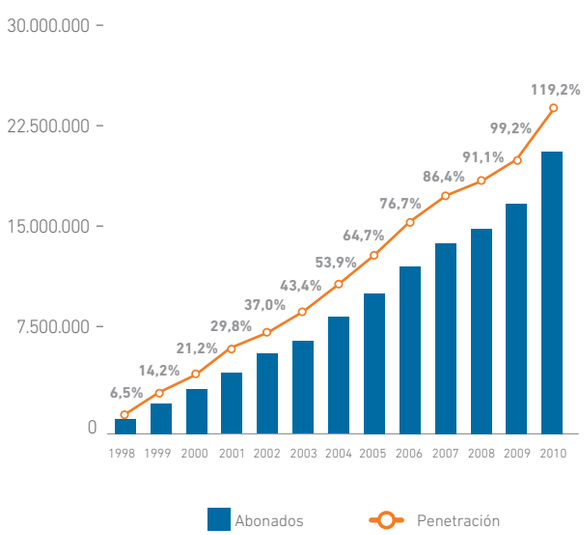
Por otra parte, se avanza rápidamente hacia la conectividad entre dispositivos. Es la llamada "Internet de las cosas" o *Internet of Things* que, junto al desarrollo de protocolos como IPv6, permite que cada dispositivo sea identificado por su propia dirección IP y tenga acceso a los servicios y contenidos cuando lo requiera, independientemente de la ubicación en que se encuentre.

Estas innovaciones están incrementando considerablemente la comunicación y productividad de las personas y las empresas, ampliando las redes sociales en las cuales comparten y la cantidad de información que pueden generar, intercambiar y almacenar.

El desafío actual de la industria de las telecomunicaciones es masificar esta experiencia multimedia, de la misma forma que en las dos últimas décadas lo fue elevar la penetración de mercado de la telefonía móvil, que en 2010 llegó a 119% en nuestro país.

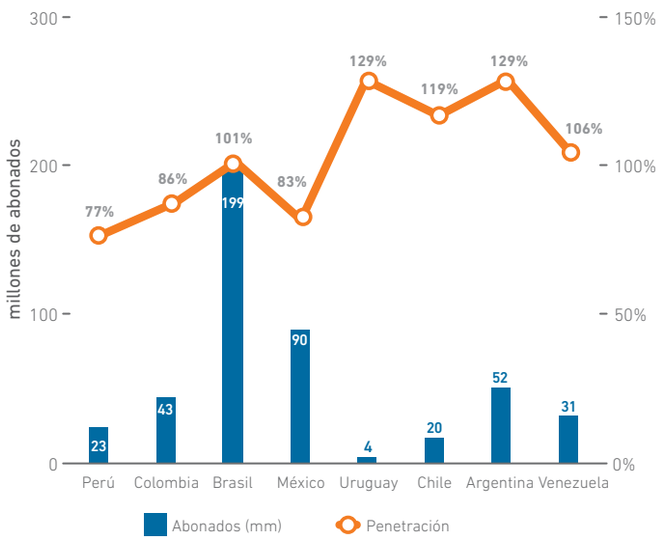
PENETRACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL Y CRECIMIENTO DE ABONADOS EN CHILE

EVOLUCIÓN PENETRACIÓN TELEFONÍA MÓVIL



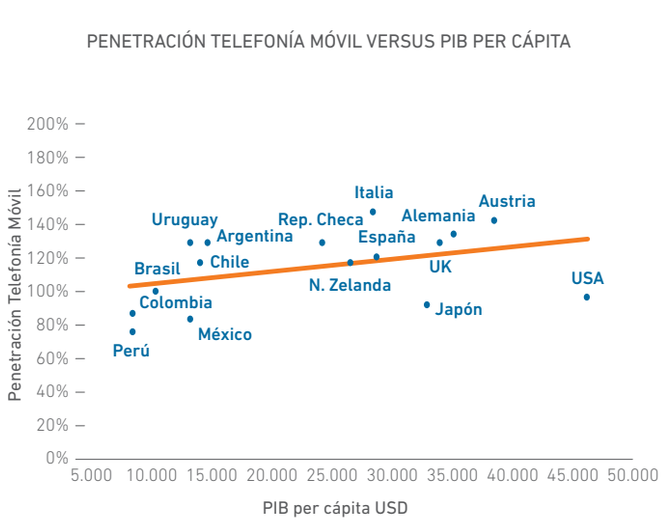
Fuente: Entel. Datos a septiembre 2010

CHILE TIENE UNO DE LOS ÍNDICES DE PENETRACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL MÁS ALTOS DE LATINOAMÉRICA



Fuente: Entel PCS

PENETRACIÓN DE CHILE ES ALTA EN RELACIÓN A SU PIB PER CÁPITA



Fuente: Merrill Lynch y Banco Mundial

BANDA ANCHA MÓVIL CRECE ACELERADAMENTE

La Banda Ancha Móvil (BAM) permite a los usuarios acceder a Internet de manera inalámbrica, mediante la utilización de la red celular, en cualquier momento y lugar.

La velocidad de transmisión de datos es uno de los factores críticos de este servicio, y depende de la tecnología instalada. Gracias a la red HSPA/HSPA+ (3.5G), se ha podido alcanzar en el mundo, en sólo 3 años y medio, el mismo nivel de usuarios que la tecnología WCDMA (3G) logró en 6 y que la red GSM (2G), alcanzó en 7 años.

La mejor experiencia de navegación está llevando a un paulatino cambio en el patrón de comportamiento de los usuarios; desde la utilización centrada principalmente en la navegación web a un uso multimedial caracterizado por un mayor consumo de servicios como *streaming* de audio y video sin descarga previa.

La siguiente evolución de las redes móviles es la tecnología LTE (*Long Term Evolution*), tecnología a la cual la industria ha identificado como la Cuarta Generación de redes móviles y por ello es conocida como 4G.

Durante 2010 esta tecnología fue probada intensamente en diversos países, y se realizaron lanzamientos comerciales importantes durante noviembre y diciembre. Al cierre del año, LTE estaba operando comercialmente en 12 países.

Esta tecnología 4G mejora sustancialmente la velocidad y la latencia de la conexión a Internet, lo cual permite reducir el costo por bit transmitido y, al mismo tiempo, hacer un uso más eficiente del espectro. Estas ventajas, además de perfeccionar la experiencia de uso del cliente en Internet, potencian el desarrollo de nuevas aplicaciones de tiempo real y de contenido multimedia.

Paralelamente, la computación móvil está evolucionando hacia servicios basados en cloud computing, que exigen conexiones de alta velocidad y de baja latencia y por lo tanto, se ven favorecidos por esta tecnología.

El mayor potencial de LTE está en el esfuerzo conjunto de los distintos operadores por convertirla en un estándar global y crear un ecosistema de dispositivos y aplicaciones a gran escala. La visión de la industria es que en el futuro esta tecnología esté presente en todos los dispositivos electrónicos que requieran conexión de datos.

Durante diciembre de 2009 y el primer trimestre de 2010, Entel PCS realizó pruebas de esta tecnología. Con la colaboración de Ericsson, implementó una red LTE en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile. Mediante pruebas de rendimiento en términos de velocidad, cobertura y capacidad, pudo corroborar que en condiciones reales de operación, el cliente puede obtener velocidades peak de hasta 50 Mbps para su conexión de Banda Ancha Móvil. Este resultado fue muy importante ya que comprobó las ventajas de LTE y su potencial para el desarrollo de nuevas aplicaciones.

Paralelamente al desarrollo de redes, se observa una creciente tendencia a un mayor abanico de dispositivos conectados a Internet a través de Banda Ancha Móvil, además de teléfonos y computadores. Este camino, abierto por los netbook y decididamente explotado por los tablets como IPad, hacen prever que, finalmente, cualquier dispositivo electrónico de consumo masivo, desde cámaras fotográficas hasta consolas de videojuegos, estarán contectadas a Internet mediante BAM.

TENDENCIA EN CHILE

En diciembre de 2007, las conexiones de Banda Ancha Móvil en Chile no sobrepasaban el 1% de las conexiones de Banda Ancha existentes en el país. En 2009 llegaron al 28% y en 2010, a cerca del 40%.

Se estima que durante 2011, la penetración de Banda Ancha Móvil superaría a la Banda Ancha Fija.

El índice de penetración de la Banda Ancha Móvil en Chile alcanzó al 6,6% de la población en 2010, cifra que casi duplicó a la observada durante el período anterior.

La expansión de la BAM en el país permitirá superar la casi nula conexión a Internet de las zonas rurales, donde la penetración no ha superado el 1% de los hogares. Entel está realizando el proyecto "Todo Chile Comunicado", la mayor inversión público-privada de conectividad digital desarrollada en el país, con el propósito de dar acceso a Internet y voz a 1.474 localidades de 289 comunas, lo cual mejorará la calidad de vida de más de 3 millones de personas, al cabo de tres etapas. La primera, inaugurada en septiembre de 2010, benefició a 451 localidades y a 1,7 millones de personas.

La implementación del proyecto es un desafío de ingeniería para Entel, en el cual trabajan cerca de 650 profesionales. Durante 2010 fue completada la primera etapa y parte de la segunda y tercera, llegando a un 48% de avance.

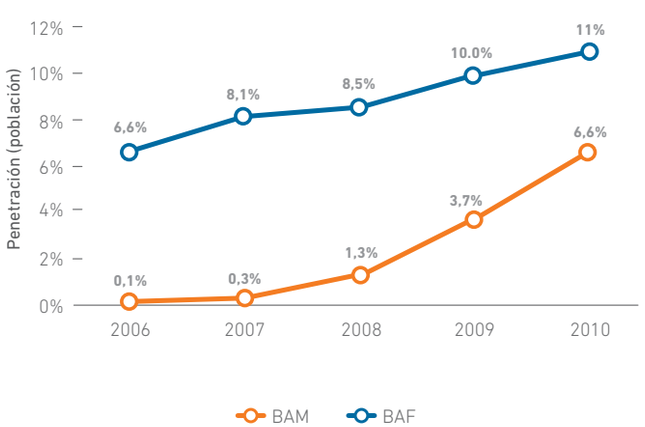
La iniciativa significará una inversión superior a US$110 millones, de los cuales US$45 millones serán financiados en partes iguales por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) que administra la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y los 15 gobiernos regionales.

MARCO REGULATORIO

Desde el 24 de Enero de 2009 rigen los Decretos Tarifarios de las compañías móviles fijados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el período que concluye en 2014. Las tarifas reguladas por estos decretos corresponden sólo a las tarifas provistas a través de las interconexiones; esto es, aquellos servicios que se deben facturar entre las compañías de telecomunicaciones. De acuerdo al marco regulatorio establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, la regla general es la libertad tarifaria, salvo lo anteriormente señalado.

ÍNDICE DE PENETRACIÓN DE BANDA ANCHA MÓVIL SUPERARÁ PRONTO AL DE LA BANDA ANCHA FIJA

EVOLUCIÓN PENETRACIÓN BAM Y BAF



Fuente: Pyramid. Datos a septiembre de 2010

PORTABILIDAD NUMÉRICA

El sistema de portabilidad del número telefónico permitirá a un suscriptor o usuario portar el número asociado a su línea telefónica desde una compañía a otra, tanto en telefonía fija como móvil, manteniendo su numeración. Entel ha impulsado desde un inicio la implementación de dicho sistema de portabilidad numérica en el país.

Durante diciembre de 2010 se dio un nuevo impulso a la implementación del sistema de portabilidad del número telefónico al publicar la ley que dispuso la obligatoriedad para los concesionarios del servicio público telefónico, del mismo tipo, y servicios complementarios conectados a la red pública telefónica, para implementar el sistema de portabilidad del número telefónico, fijando plazos a efecto y creando asimismo, un Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP), al cual éstos se deberán conectar.

La implementación definitiva del sistema de portabilidad del número telefónico dependerá en gran medida de la época en que se publiquen los reglamentos mencionados en la ley, y el cumplimiento de las otras etapas previstas.

LEY DE ANTENAS

Durante 2010 continuó el trámite en el Congreso Nacional un Proyecto de Ley que regula la instalación de antenas celulares y sus torres de soporte. Fue aprobado en la Cámara de Diputados y al cierre de este año se encontraba en la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado.

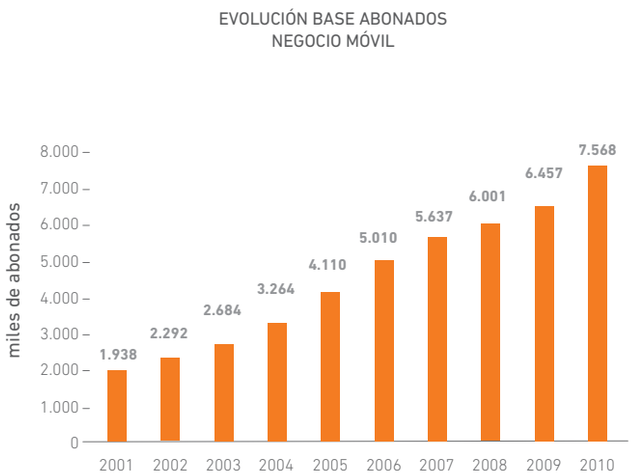
POSICIÓN COMPETITIVA

Entel participa en un mercado altamente competitivo, como lo han manifestado los órganos de Defensa de la Libre Competencia, en el cual no se observaron variaciones importantes en relación al número de competidores activos ni su posición relativa.

Actualmente, Entel compite en el área de negocios móviles con Movistar, controlada por Telefónica de España, Claro, controlada por América Móvil, de México y Nextel.

Durante el año 2009, el organismo regulador de Telecomunicaciones (Subtel), asignó tres bloques de 30 MHz cada uno, para la operación de telefonía 3G (Banda de 1.7/2.1 GHz). De estas asignaciones, dos fueron adjudicadas a Nextel y una a VTR, operadores que cuentan con un plazo de doce meses para implementar las operaciones a contar del 7 de julio de 2010, fecha en que fueron publicados los decretos de ley respectivos.

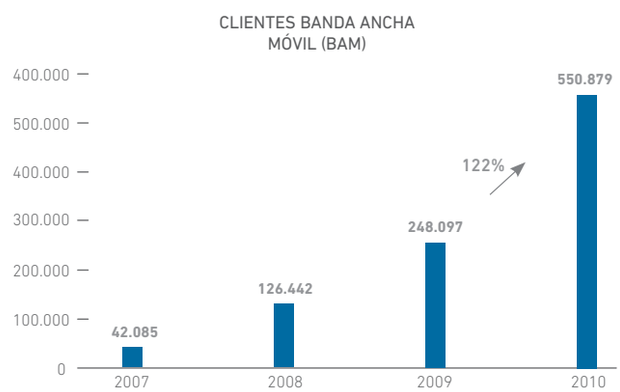
BASE DE CLIENTES DE ENTEL PCS CRECIÓ 17% EN 2010



LA BASE DE CLIENTES DE ENTEL PCS TOTALIZÓ 7.568.399 USUARIOS AL TÉRMINO DE 2010

Fuente: Entel PCS

NÚMERO DE ABONADOS DE BANDA ANCHA MÓVIL CRECIÓ 122%



SEGMENTO DE BANDA ANCHA MÓVIL DE ENTEL ALCANZÓ LOS 550.879 USUARIOS EN 2010

Fuente: Entel PCS

Si bien la entrada de nuevos operadores implicaría una mayor competencia, los efectos sobre el mercado y los precios son difíciles de prever, considerando la necesidad de los nuevos operadores de rentabilizar los recursos a aplicar, tanto propios como subcontratados. Asimismo, las redes que conformen deberán competir en tamaño y cobertura con las de los actuales operadores. De igual forma, deberán enfrentar importantes campañas de posicionamiento.

LÍDER EN BANDA ANCHA MÓVIL

El desarrollo oportuno de la infraestructura adecuada, ha permitido a Entel alcanzar una posición de liderazgo en los segmentos de alto potencial. La compañía posee la más alta participación de mercado en usuarios de datos, tanto en Banda Ancha Móvil, donde ésta alcanza 42,5%, como en Internet Móvil.

La participación de mercado de Entel respecto del número total de abonados activos (de voz y datos) se mantuvo en alrededor del 37% hacia fines de 2010.

INNOVACIONES 2010

SEGMENTO PERSONAS

Los siguientes son algunos de los Servicios de Valor Agregado que el área de negocios móviles introdujo en el mercado durante 2010:

Cuenta móvil

Lanzado a comienzos de 2010, el servicio Cuenta Móvil se convirtió en una revolución en la banca nacional. Se ofrece junto al Banco de Chile y consiste en una cuenta vista asociada a un Rut y a un número de teléfono móvil Entel. Esta cuenta puede ser abierta remotamente desde el terminal móvil por cualquier ciudadano chileno mayor de 18 años. Actúa como un monedero electrónico, pero a través del menú del teléfono, lo cual hace más simple su uso al no ser necesario entrar a Internet desde el equipo. Este servicio apunta al segmento no bancarizado de Chile y también a clientes que ya poseen una cuenta bancaria, pero demandan un método de transferencia más rápido, ya que sólo se necesita conocer el número móvil.

Canal del Fútbol

El servicio CDF Móvil Premium, contratado fácilmente a través del teléfono móvil y por un periodo mensual, permite ver los partidos transmitidos por el Canal del Fútbol. Adicionalmente, se puede contratar el servicio Alerta Gol, que envía el video del gol del equipo favorito al número del cliente.

Nokia Messaging

Exclusivo para clientes de suscripción y Cuenta Controlada, el servicio Nokia Messaging permite administrar cuentas de correo, Facebook, Twitter y chatear desde Live Messenger, Yahoo Messenger, Google Talk o AIM.

Aplicaciones Blackberry

En un minisitio exclusivo para clientes con el servicio BlackBerry® de Entel, se puede descargar aplicaciones gratis para comunicación, mensajería y juegos.

Plan Tarifas Ilimitadas

Para usuarios de *smartphones*, el Plan Internet Móvil Ilimitado permite navegar a precios convenientes sin límite de horario. Esta propuesta impactó positivamente la penetración del servicio en la base de clientes. Los usuarios de estos planes crecieron en más de 103% en relación al año anterior. La base de usuarios del servicio en modalidad *On-demand* o por sesión creció en un 19% durante 2010.

SEGMENTO EMPRESAS

Durante 2010, Entel consolidó un modelo de atención integrado para los segmentos de corporaciones que permitió lograr sinergia entre los negocios fijos y móviles y una mejor experiencia en la interacción con ejecutivos y directores de cuentas.

Entre los nuevos productos y servicios para Empresas lanzados durante 2010 destacan:

Correo empresarial

Soluciones que incluyen sincronización de contactos y calendario, además del correo, compatibles con los principales servidores de correo usados en las empresas en Chile, como Microsoft Exchange y Lotus Domino.

Internet móvil

Con Internet Móvil, los clientes Entel acceden a toda la web desde su teléfono móvil en cualquier momento y lugar. Este servicio conecta a los usuarios de Entel a Google, Gmail, Yahoo, Hotmail, Facebook y Twitter, entre otros.

Servicio *Push to talk*

Permite realizar una comunicación de voz de un usuario a otro o hacia un grupo en forma directa e instantánea, utilizando un teléfono móvil configurado especialmente para ello. Con el servicio Entel PTT es posible:

• Realizar una comunicación grupal en forma simple e instantánea.

• Disminuir los tiempos en la toma de decisiones.

• Mantener una comunicación constante con el equipo de trabajo sin necesidad de reunirse en forma presencial.

• Mejorar la gestión y coordinación en actividades de distribución y logística.

• Aumentar la productividad de usuarios en terreno, ya que no requieren volver a la oficina para comunicarse con distintas áreas de la empresa.

Planes M2M

Planes de conectividad para máquinas en aplicaciones de localización y gestión de activos, telemetría, puntos de venta inalámbricos (POS), seguridad, automatización y control.

CALIDAD DE SERVICIO

Entel fue destacada en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores, como la empresa Nº 1 en la categoría de Telefonía Móvil. El estudio, que por octavo año consecutivo otorga un reconocimiento a la compañía, es elaborado por ProCalidad, organización sin fines de lucro en la cual participan Adimark GFK, Praxis Calidad de Gestión y la Universidad Adolfo Ibáñez.

El Premio es el resultado de un estudio que mide la satisfacción de los consumidores chilenos en 20 sectores o industrias de servicio, colegios y municipalidades. El índice se construye a partir de la opinión de los consumidores obtenida mediante 30.000 encuestas realizadas entre marzo y diciembre de cada año en todo el país, a personas mayores de 18 años. Dado que las empresas no eligen su participación, éste es un indicador independiente.

La Gestión de Calidad de Servicio en los canales de atención de Entel ha sido clave para alcanzar y mantener altos niveles de satisfacción de los clientes. La compañía constantemente innova e invierte en las plataformas de atención y capacitación de personal con este propósito. Son habituales en este ámbito, entre otras, las siguientes prácticas y herramientas:

• Reuniones de gerencias con agentes de atención al cliente de los diversos canales.

• Monitoreo de llamadas que hacen los clientes para, luego, tabular la información y entregarla a los responsables de las distintas áreas.

• Indicadores de satisfacción desarrollados por la empresa para controlar sus objetivos en Calidad de Servicio, que son clave en el cumplimiento transversal de las metas.

CANALES

La estrategia de interacciones en los canales se basa en tres pilares fundamentales: Excelencia en Resolución, Asesoría al cliente y Cercanía.

Los focos de la gestión de los canales son:

• Altos niveles de servicio en canales presenciales y remotos

• Promoción de canales de autoservicio.

• Formación de personas en área de Contacto de acuerdo al perfil estratégico

• Digitalización de la relación con los clientes.

El mix de canales de interacción se realiza compatibilizando las necesidades de los clientes con la estrategia comercial. El propósito es alcanzar amplia disponibilidad de canales, innovación y diferenciación, en un marco de integración.

TIENDAS

Los centros de atención al cliente son un pilar muy importante en la imagen de marca y en la presencia en la comunidad. Es por ello que, a lo largo del país, el canal de atención presencial cuenta con 58 tiendas desde Arica a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua.

Promover la experiencia de uso de los productos y servicios por parte de los clientes es una de las metas principales en este canal. Asimismo, el uso del servicio fonoclientes, que atiende en forma telefónica desde la tienda, el cual es muy valorado por los usuarios.

Durante 2010, la modalidad Express -nuevo canal con formato de franquicia complementario- duplicó su cantidad de tiendas, al pasar de 33 a 66, distribuidas entre Iquique y Puerto Montt.

Los atributos valorados por el cliente en el formato Express son la cercanía, fácil acceso, la flexibilidad y la rapidez de la atención.



La colaboración entre los dos formatos de tienda permitió administrar la demanda en forma exitosa, alcanzando excelentes niveles de gestión de ventas y permitiendo el aumento consistente de la satisfacción de los clientes durante el año.

CANAL IVR

El sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) ha seguido consolidando el formato de auto atención de los clientes, a través de la entrega de servicios de respuesta automática ante consultas sobre tráfico, estado de cuenta y activación de servicios. Durante 2010 fue optimizado el menú, para simplificar aún más la interacción con el usuario.

CALL CENTER

El canal Call Center se consolidó como un modelo de servicio integral que permite mantener la tasa de resolución en el primer contacto para atenciones de carácter comercial, de soporte de equipos y en servicios. A través de este medio, fueron realizadas exitosas acciones de retención de clientes.

Asimismo, la gestión Call Center *outbound* (empresa a cliente) continuó creciendo fuertemente, dada su importancia en la fidelización y la ejecución de campañas de *cross-selling* y mantención.

CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA

Dentro del Call Center, las mesas de asistencia técnica han alcanzado altos estándares de servicio. Su existencia ha sido relevante para la prestación de ayuda a distancia para la configuración y operación de dispositivos y servicios como Banda Ancha Móvil, Iphone y BlackBerry.

Esta capacidad fue reconocida por Cisco al otorgar a Entel en agosto de 2010 la distinción de *Service Provider Partner of the Year* para el Cono Sur de Latinoamérica.

WEB

La existencia del canal Web responde a la necesidad de los clientes de contar con una "Tienda *Online*", donde puedan resolver todas sus necesidades de información y adquirir los productos y servicios disponibles en forma remota. Este canal ha ido absorbiendo el crecimiento sostenido de las consultas e información que tradicionalmente eran soportadas por otras modalidades.

En forma adicional, Entel realizó acciones de servicio al cliente en las redes sociales relevantes (Twitter, Facebook). Asimismo, la Web móvil ha incrementado los servicios ofrecidos y el volumen de interacciones.

Tanto el canal web, como el resto de canales *online*, colaboran en la digitalización de la relación con el cliente.

INVERSIONES

Como en años anteriores, las inversiones en el área de negocios móviles apoyaron fuertemente el desarrollo de la red 2G y la expansión de la red 3.5G.

La inversión total en esta área ascendió a US$399 millones de los cuales a infraestructura se destinaron US$180 millones, destacándose la inversión en capacidad y cobertura de la red GSM la que alcanzó los US$46 millones, como también las inversiones destinadas a mejorar la capacidad, velocidad y cobertura (*performance*) de la red 3.5 G, las que ascendieron a US$77 millones. Otro punto de fuerte inversión se relaciona con terminales móviles de post-pago, lo cual alcanzó un monto de US$180 millones.

Algunos de los principales proveedores con los cuales opera la compañía son:

Infraestructura de Red: Ericsson Radio Systems, Ericsson Chile, Nokia Siemens Networks, ORGA Systems. De este grupo de proveedores el de mayor importancia relativa es Ericsson Radio Systems.

Equipos Móviles (Terminales): Sony Ericsson, Nokia, Samsung, Motorola, RIM. De este grupo de proveedores ninguno tiene una importancia relativa mayor.

Sistemas: ORGA Systems, Helwett Packard, Oracle, SAP, SAS. De este grupo de proveedores ninguno tiene una importancia relativa mayor.

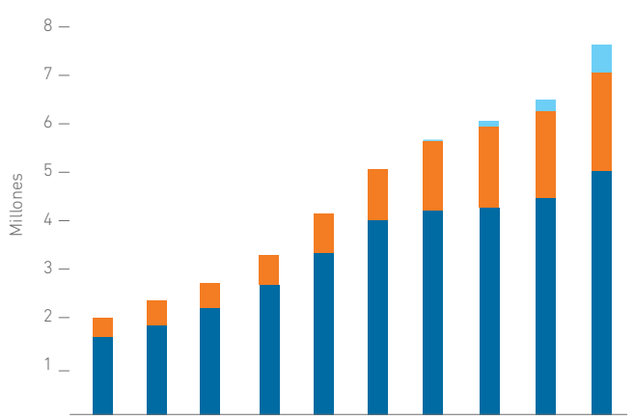
No existen relaciones de propiedad o parentesco directa o indirecta entre los proveedores indicados anteriormente y Entel PCS.

RESULTADOS 2010

La composición de la cartera de los clientes de servicios móviles del Grupo Entel evolucionó positivamente durante 2010. Se registró un importante crecimiento en la proporción de clientes bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización (MOU) e ingreso promedio por usuario (ARPU) son superiores a las de prepago. Los ingresos netos de Entel PCS alcanzaron a $854.922 millones en 2010, impactados principalmente por un fuerte aumento en los servicios de valor agregado y de voz.

NÚMERO DE ABONADOS DE SUSCRIPCIÓN (SÓLO VOZ) CRECIÓ 14%

EVOLUCIÓN BASE DE ABONADOS NEGOCIO MÓVIL POR SEGMENTO
en millones de usuarios

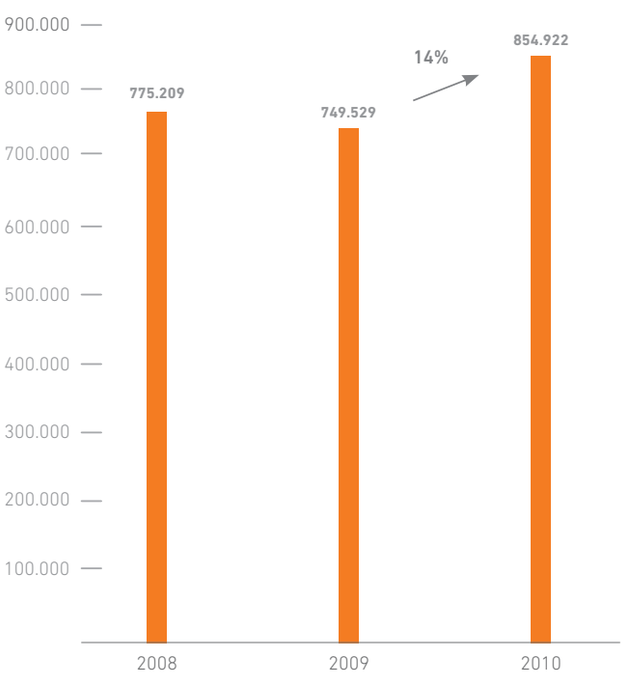


	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
BAM	-	-	-	-	-	-	0,04	0,12	0,25	0,55
Post-pago	0,42	0,49	0,52	0,61	0,83	1,02	1,44	1,66	1,76	2,01
Pre-pago	1,52	1,80	2,16	2,65	3,32	3,98	4,14	4,21	4,44	5,00

Fuente: Entel PCS

INGRESOS DE ENTEL PCS CRECIERON 14% CON RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR

TOTAL INGRESOS NETOS
en millones de $ valores reportado en norma IFRS



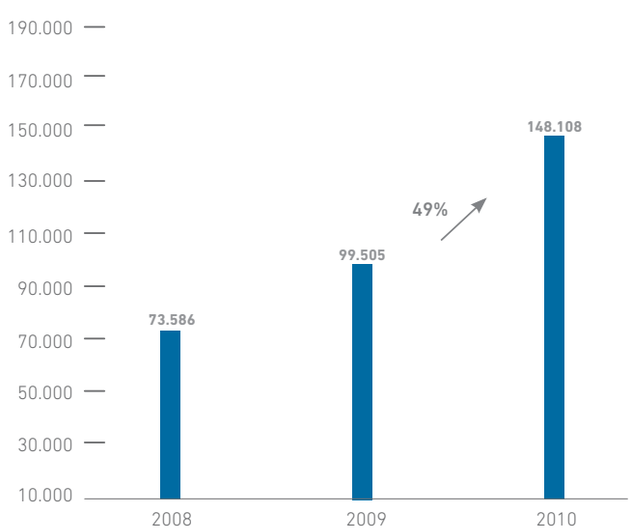


Este crecimiento se debe, principalmente, a la contribución de los ingresos asociados a los Servicios de Valor Agregado, 49% mayores a los de 2009 provenientes de Banda Ancha Móvil y servicios VAS innovadores (Internet Móvil, entre otros).

El EBITDA alcanzó los $334.038 millones, luego de un año 2009 afectado por la recesión mundial y la disminución en los cargos de acceso móviles. Esta cifra representa un crecimiento de 10% que es explicado, principalmente, por mayores márgenes brutos de servicios asociados a la ampliación de la base de clientes.

VAS Y BAM ELEVAN SU APORTE

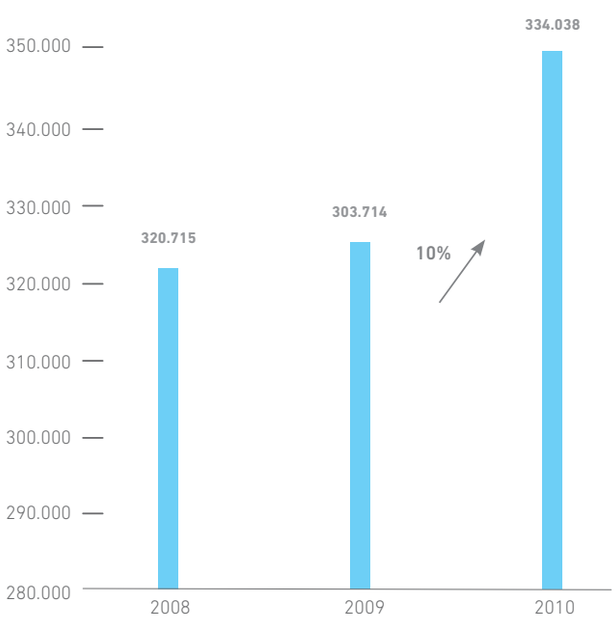
INGRESOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (VAS) ENTEL PCS*
en millones de $ valores reportado en norma IFRS



*Incluye BAM

EL EBITDA DE ENTEL PCS CRECIÓ 10% EN 2010

EBITDA *
en millones de $ valores reportado en norma IFRS



*Producto del proceso de fusión de Entel Telefonía Móvil S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A, los Estado de Resultados Consolidados auditados correspondientes al año anterior, han sido reexpresados.











Negocios de red fija

NEGOCIOS DE RED FIJA

En 2010, Entel consolidó un nuevo modelo de negocios en el área de Red Fija, al firmar contratos a largo plazo para la provisión de soluciones integradas de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información a clientes del segmento.

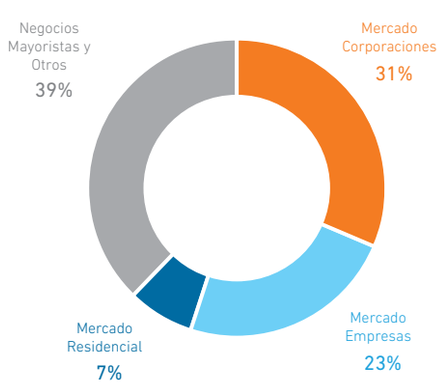
El área de Negocios de Red Fija del Grupo es desarrollada por su matriz, Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y las filiales Entel Telefonía Local S.A (Entelphone) Satel, Micarrier, Cientec Computación S.A., Transam Comunicación S.A. y Will S.A. Estas dos últimas, fueron integradas durante 2010, luego de su adquisición, acordada el 4 de octubre. Transam presta servicios intermedios de telecomunicaciones y es operador de larga distancia y Will actúa en el mercado de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

La propuesta de valor de Entel es proporcionar un servicio de excelencia, liderado por un equipo de profesionales de primer nivel, que desarrollan soluciones integradas de conectividad fija y móvil y de Tecnologías de la Información, soportadas por su propia y robusta infraestructura. Para ello, la Empresa alinea su proceso de innovación a partir de la cercanía y del conocimiento profundo de las necesidades de sus clientes, garantizando la eficiencia y continuidad de sus negocios presentes y futuros.

En el ámbito de Negocios de Red Fija, Entel atiende a cuatro segmentos de mercado: Corporaciones, Mayoristas, Empresas y Residencial. Sus servicios de conectividad, telefonía, Internet de alta velocidad, redes de datos, integración y explotación de sistemas, *Data Center* y continuidad operacional, permiten a compañías de todos los tamaños gestionar sus procesos de negocios de manera más eficiente y enfrentar sus requerimientos actuales y futuros.

NEGOCIOS DE RED FIJA

INGRESO POR SEGMENTO DE MERCADO
Ingresos totales MM$289.791



En la actualidad, los principales competidores de Entel en estos mercados son: Movistar, Claro, VTR, GTD Manquehue, Telefónica del Sur, CMET, Sonda, IBM, HP, Quintec y Adexus.

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

Durante 2010, el segmento Corporaciones integró la gestión de todos los servicios que ofrece el Grupo Entel, incluyendo Tecnologías de la Información (TI) y comunicaciones fijas y móviles, con el propósito de ofrecer soluciones integrales a sus clientes.

Este nuevo modelo de negocios tiene como objetivo central asegurar la continuidad operacional de sus clientes, quienes son grandes corporaciones y empresas del país que requieren soluciones de conectividad, Internet, voz, video, movilidad, Tecnologías de Información y so-

luciones de Call Center, con un alto grado de integración, convergencia y servicio.

Para satisfacer estas necesidades, Entel asume la operación integral de sus componentes tecnológicos, basándose en las capacidades de conectividad, transaccionalidad y procesamiento que posee. Esto, desde una profunda cercanía y en un esquema de co-innovación con los clientes para el desarrollo de soluciones y mejoramiento de procesos operacionales que les permita acrecentar el valor que generan en sus propios negocios.

TENDENCIAS

En su proceso de evolución permanente, Entel está muy atento a los rumbos de la industria y a los nuevos escenarios que surjan a partir de cambios en el marco regulatorio.

La convergencia es la principal tendencia en la industria de las telecomunicaciones en el mundo, tanto desde el punto de vista de los servicios, que ahora se ofrecen integrados, como de las redes, plataformas tecnológicas y dispositivos, cuya conectividad es creciente.

El desarrollo tecnológico ha permitido que los conceptos de integración y convergencia de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información sean una realidad. Hoy las personas y empresas buscan estar conectadas con sus servicios independientemente de la modalidad del dispositivo terminal o ubicación en que se encuentren. Ello ha provocado un crecimiento exponencial de los requerimientos de los servicios de telecomunicaciones y TI.

Desde el punto de vista de la tecnología, la convergencia fijo-móvil se refiere a la utilización de plataformas con capacidad de ofrecer acceso de banda ancha tanto a usuarios residenciales y empresariales (fijos), como a usuarios sin localización determinada (móviles). Las tecnologías posibles para la convergencia fijo-móvil son múltiples y dependen del punto de partida del operador que las utiliza. Pueden ser redes móviles 3G y superiores, complementadas por soluciones inalámbricas (WiMax, por ejemplo), tecnologías por satélite, o alguna combinación o evolución de las anteriores.

Desde la perspectiva de los modelos de negocio, la convergencia fijo-móvil implica ofrecer a los usuarios todos los servicios de información y comunicaciones de una forma integrada y mediante una única factura. Para el mercado, la convergencia fijo-móvil es la búsqueda de una única plataforma para la conexión de banda ancha de forma independiente al tipo de ubicación y acceso del usuario.

En este contexto, la penetración de mercado de las líneas telefónicas fijas se ha mantenido estable en torno al 17% en el mundo. En Chile, de acuerdo a datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a octubre de 2010, existen 3.513.021 líneas de telefonía fija, cifra que representa un crecimiento de 0,63% con respecto al año anterior, y una penetración de mercado de 20,49 cada 100 habitantes.

Los servicios de telefonía de larga distancia ofrecidos por este medio muestran una tendencia decreciente, a causa de la migración hacia servicios móviles e IP. En 2010, los tráficos de larga distancia nacional e internacional disminuyeron 6,4% y 5,2%, respectivamente.

Durante el último año, surgieron modificaciones legales en el ámbito de las redes fijas. De ellas, las dos más relevantes son:

PORTABILIDAD NUMÉRICA

El 10 de diciembre de 2010 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 20.471, que modifica a la Ley General de Telecomunicaciones y crea el Organismo Implementador para la Portabilidad Numérica, ente central en el sistema que permitirá a los suscriptores de las distintas compañías telefónicas fijas y móviles cambiarse de empresa sin perder su número de abonado. Este cambio, en una primera etapa sólo podrá hacerse entre empresas que operan dentro de una misma red equivalente; por ejemplo, de una fija a otra fija. Se espera que este sistema se encuentre operativo a nivel nacional durante el segundo semestre de 2011.

CAMBIOS SOBRE LARGA DISTANCIA NACIONAL

El 10 de diciembre de 2010 fue publicada en el Diario Oficial una modificación a la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, a través de la Ley N° 20.476. La nueva norma establece, principalmente, que a contar de junio de 2011 se reformularán las zonas primarias que definen las comunicaciones de larga distancia nacional, pasando de 24 a 13 zonas primarias. Adicionalmente, se determina que en un plazo de 37 meses después de vigencia de la ley, previo informe favorable del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, se eliminaría la larga distancia nacional. A partir de esa fecha, la telefonía fija local operaría en los mismo términos que la telefonía móvil; esto es, sin obligación de utilizar portador para llamadas entre distintas zonas geográficas dentro del país.

POSICIÓN COMPETITIVA

En la actualidad, la compañía cuenta con una alta participación en los mercados de Corporaciones y de Empresas grandes y medianas, posicionamiento que ha logrado gracias a la implementación de procesos adecuados, al compromiso de la organización con elevados niveles de servicio, profunda cercanía con los clientes y alta confiabilidad, todo ello sumado a la permanente incorporación de nuevos y avanzados desarrollos tecnológicos a su oferta comercial.

En el mercado de outsourcing de Servicios TI, que Entel ofrece apalancados por sus servicios de telecomunicaciones, la participación de la compañía alcanzó a 23% en 2010. En Chile, este mercado ha crecido sobre 12% entre 2007 y 2010.

En el mercado de larga distancia, la participación de Entel se mantuvo estable en 2010, con una cuota del orden de 30% en servicios nacionales y 38% en internacionales. Estos servicios, en conjunto con los negocios de tráfico, representaron el 5,4% de los ingresos consolidados de Entel en el último año.

EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS

MERCADO CORPORACIONES

Los clientes de Entel en este segmento (corporaciones y grandes empresas) se caracterizan por requerir soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, por sustentar éstas, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Para atenderlos, Entel los clasifica por industria: Financiera, Servicios, Comercio, Recursos Naturales, Industria, Minería, Gobierno, Fuerzas Armadas y Salud Pública. De esta forma, se puede comprender en profundidad sus necesidades y asesorarlos en el diseño, implementación, operación, administración y soporte de soluciones tecnológicas para responder a sus requerimientos.

Durante 2010, la Vicepresidencia de Corporaciones incorporó la gestión comercial de clientes corporativos del área de negocios móviles, como parte de su nuevo modelo de negocios, el cual implica la existencia de un canal de atención único e integrado para todos los servicios. Ello le permitió perfeccionar la relación con sus clientes en términos de tiempos requeridos y calidad de respuesta y optimizar los recursos internos, al lograr mayor sinergia.

En esta misma línea, creó la unidad de Oferta de Productos Móviles y Convergentes, la cual apoyó la implementación del modelo de venta y atención móvil e inició el diseño de un nuevo mix de productos convergentes. Asimismo, estableció un nuevo proceso de desarrollo de productos, asignando recursos comerciales y operacionales con dedicación exclusiva. Este equipo liberó durante el año productos como:

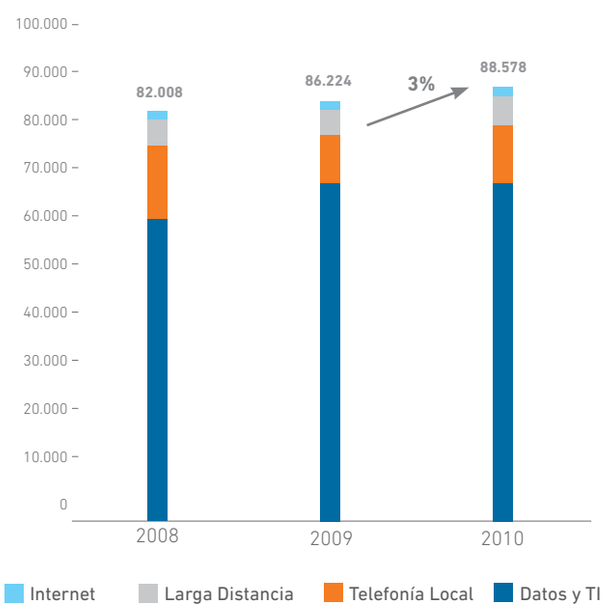
- TI *On-demand*: permite disponer de infraestructura de procesamiento, respaldo y almacenamiento de datos de manera rápida y flexible de acuerdo a las necesidades particulares de cada Cliente;

- Telefonía IP *On-demand*: utilizando las redes IP de Entel, las empresas podrán tener sus servicios de telefonía alojados en modernos *Data Center*, en un modelo que permite acceder a ellos de manera segura, cuando se necesite, con importantes ahorros en instalación y mantenimiento, asegurando la continuidad del servicio;

- Servicio xG (VPN o conexión de datos corporativos sobre redes móviles): productos de conectividad complementarios a los productos TI *On-demand*, la funcionalidad de IPV6 y el servicio Centrex Convergente, que genera una red privada de voz entre los anexos fijos y móviles de los clientes.

SEGMENTO CORPORACIONES REGISTRÓ INGRESOS POR $88.578 MILLONES EN 2010.

INGRESOS NETOS SEGMENTO CORPORACIONES
En millones de $
valores reportados en norma IFRS





Las capacidades tecnológicas de Entel para ofrecer esta gama de productos fueron fortalecidas con la inauguración, en mayo, de su sexto *Data Center*, Ciudad de los Valles, el cual se interconecta en red con los otros *Data Centers* de Entel y con el resto de las redes fijas y móviles. Con esta plataforma, Entel es el primero en entregar los más seguros y avanzados servicios de *Cloud Computing* en Chile.

SERVICIOS DE ENTEL EN EL MERCADO CORPORACIONES

SOLUCIONES TI

- ***Data Center y operación TI:*** *housing*, *hosting*, operación de plataformas centrales, almacenamiento y respaldo, site contingencia y DRP. Explotación de ERP y aplicaciones de negocio (SAP, Oracle, Microsoft).
- ***Soluciones On-demand:*** Infraestructura como servicio (IaaS) : procesamiento, almacenamiento, respaldo.
- ***Soluciones de plataforma de usuario:*** *outsourcing* operación plataforma de PC, virtualización de escritorio y soluciones de cliente liviano (ThinClient), seguridad física, soporte en terreno, mesa de ayuda y PC como servicio.
- ***Provisión de Infraestructura Tecnológica:*** IBM, Sun, NetApp, Oracle, Microsoft, Symantec, VMWARE, Citrix y RedHat.
- ***Soluciones con foco en el negocio:*** aplicaciones de Venta, Despacho y Cobranza Móvil, Telemetría (M2M), Monitoreo y Control de Flota, RFID, Factura y Boleta Electrónica, Plataforma B2B y B2C.
- Servicios de Ingeniería y profesionales, soporte especializado, contratos de mantención, *outsourcing* de servicios profesionales.

SERVICIOS DE VOZ Y CONECTIVIDAD MÓVIL

- Planes de telefonía móvil.
- Internet móvil y *smartphones*.
- Banda ancha móvil para *smartpads*, *notebooks* y *netbooks*.
- Proyectos de cobertura de red móvil dedicada.
- Conectividad para dispositivos M2M (machine to machine) y VPN´s sobre redes móviles.
- Servicios PTT (*Push to Talk*) y GPS.

SOLUCIONES DE TELEFONÍA FIJA

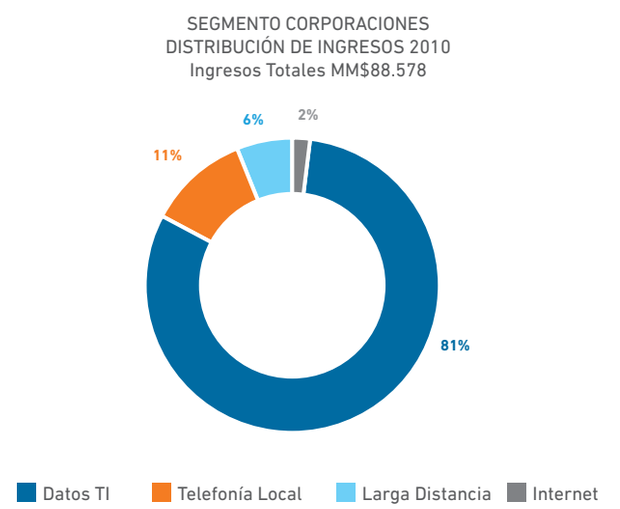
- Planes de telefonía local, larga distancia nacional e internacional y a la red móvil.
- Servicios 800/600 locales y de larga distancia.
- Conexiones vía trama y/o entronques IP.

SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD Y VALOR AGREGADO SOBRE REDES DE DATOS

- Conectividad y redes corporativas MPLS, Metro Ethernet, Satelitales, 3G, enlaces dedicados en Fibra Óptica, Cobre y microondas.
- Redes de acceso local alámbricas e inalámbricas.
- Servicios de administración, monitoreo y seguridad de redes.
- Redes de Telefonía privada, con sistemas de *call manager On Premise*, hosteados o como servicio *On-demand*.
- Servicio de Video Conferencia y video comunicación.
- Construcción, operación, administración y soporte de redes privadas.



DATOS Y TI GENERAN EL 81% DE LOS INGRESOS DE ENTEL EN EL SEGMENTO CORPORACIONES



Durante los últimos cuatro años, Entel ha crecido sostenidamente en negocios de TI. A partir de la incorporación de Cientec, en 2009, ha agregado a la organización más de 240 personas (80% de ellos, técnicos y profesionales) para dar soporte exclusivo a estos servicios. En 2010, creó una Gerencia de Servicios Integrales, bajo la Gerencia Divisional, para gestionar la atención de grandes clientes en esta área.

Todo lo anterior, le permitió suscribir valiosos contratos con clientes en este segmento:

Banco de Chile. A través de una licitación asesorada por la empresa internacional TPI, Banco de Chile adjudicó a Entel el *outsourcing* de sus procesos TI. El banco buscaba un socio estratégico que le permitiera cumplir dos objetivos claves: asegurar la continuidad de negocio y seguir creciendo eficientemente y con alta calidad de servicio.

En el marco de un contrato a 9 años, suscrito el 30 de agosto y valorado en un total de US$160 millones, Entel proveerá a Banco de Chile servicios de *Housing*, consolidación de sitios en dos *Data Center*, administración de toda la infraestructura TI del Banco (más de 1.000 servidores y sistemas de almacenamiento, entre otros); servicios de usuario final (mesa de ayuda técnica y soporte de campo para cerca de 12.000 usuarios del Banco); provisión de conectividad hacia los nuevos centros de cómputo provistos por Entel y equipamiento para implementar las redes en estos sitios.

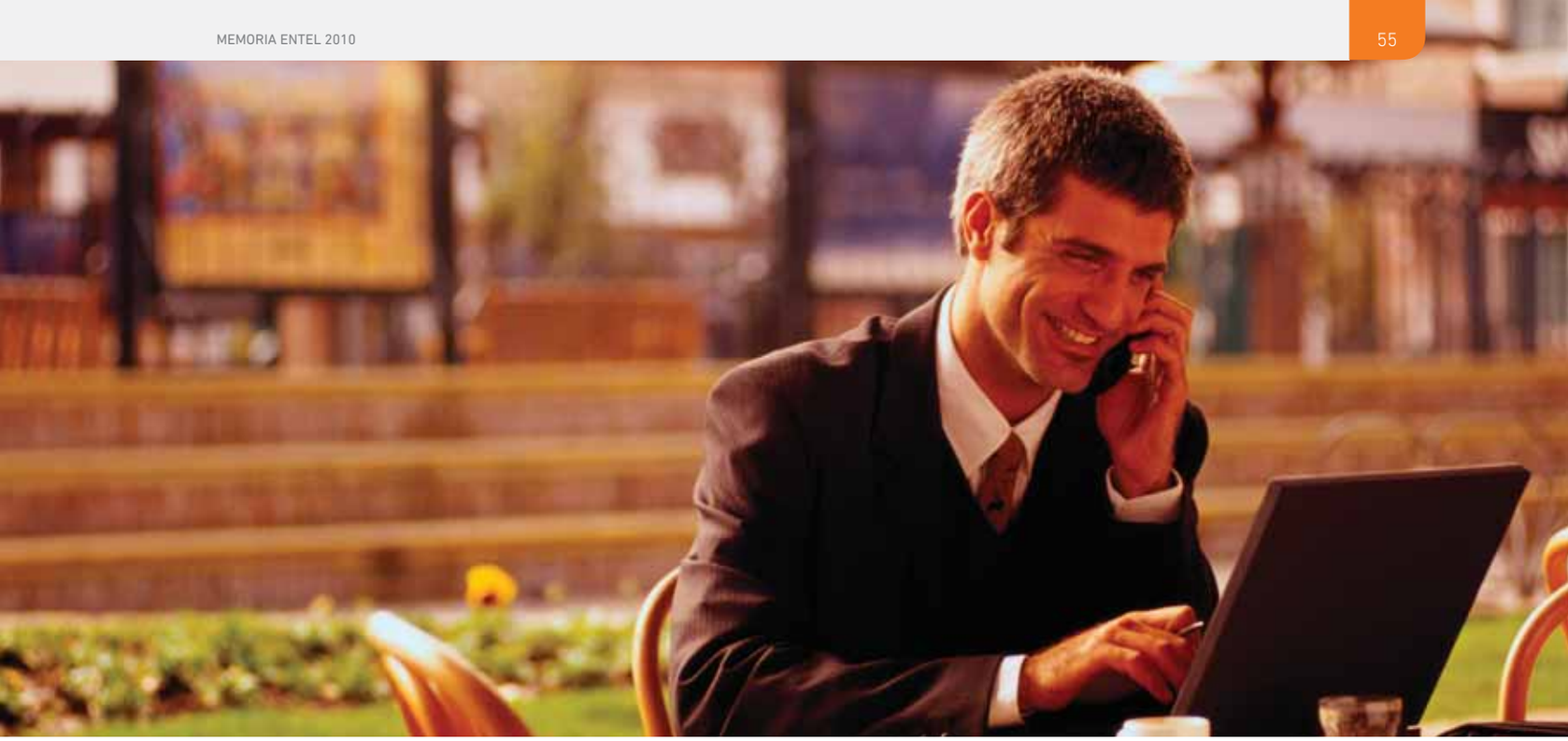
Lotería de Concepción. Mediante un contrato por 5 años, Entel proveerá una solución integral que considera la Infraestructura de Comunicaciones a nivel WAN y los servicios de continuidad operacional, para su sitio central y sus más de 1.500 sucursales a nivel nacional, permitiendo con ello mejorar las comunicaciones al interior de la organización y optimizar la atención a sus clientes.

Servicio Nacional de Aduanas. Este servicio adjudicó a Entel la Red Nacional de Datos que conecta todas sus dependencias, incluyendo la red de dependencias fronterizas que se encuentran en las zonas extremas del país.

Caja de Compensación Los Héroes. Esta entidad cuenta con 60 sucursales distribuidas en las principales ciudades del país, 8.129 empresas y 819.936 afiliados. El 15 de octubre 2010 adjudicó a Entel la mayor parte de los pagos de pensiones del Instituto de Previsión Social (IPS), al contratar servicios de *Data Center* y *On-demand* para soportar gran cantidad de operaciones y asegurar la disponibilidad de todos los servicios definidos en el proyecto y la integración de los sistemas *core* y las actuales aplicaciones, como también una amplia cobertura de acceso Red WAN a sucursales definidas para el proyecto IPS.

Ministerio Público. Se adjudicó a Entel el proyecto de Provisión y Soporte de la Plataforma Integral de Comunicaciones, incluyendo servicios de Red de Datos a nivel Nacional y Servicios de Telefonía. Este permite al cliente comunicarse en forma segura y con alta disponibilidad a través de las 168 Fiscalías a nivel nacional y 15 oficinas de atención y hace posible una conectividad más eficiente y rápida para todos los usuarios de la red, sin importar su ubicación geográfica, lo cual optimiza la gestión institucional. Considera, adicionalmente, comunicaciones unificadas en un universo de 1.500 usuarios, a quienes permite realizar reuniones virtuales.

Carozzi. Esta empresa encargó a Entel el proceso de migración técnica de la plataforma SAP a la versión SAP ECC 6.0 usando equipamiento de última generación. Además de la infraestructura, el proyecto considera los servicios de monitoreo, administración y servicios Basis SAP. La plataforma acompaña a la política de crecimiento de Carozzi, al contemplar una escalabilidad hasta unos 1.500 usuarios en el transcurso de 5 años y da servicios a usuarios en Chile, Perú y Argentina.



MERCADO EMPRESAS

En 2010, Entel consolidó en el mercado Empresas una oferta conformada por los más avanzados servicios de telecomunicaciones y de Tecnologías de la Información, otorgada con rapidez, alta calidad de servicio y precios accesibles. Contribuyeron a este logro la constante innovación en servicios, el foco en el cliente, la construcción del Data Center más grande y moderno de Chile, y el comienzo del despliegue de su nueva red de fibra óptica con tecnología GPON.

Las soluciones de conectividad de Entel entregan alta calidad de recepción de la voz, con telefonía que puede integrarse fácilmente con otros *softwares* y dispositivos gracias al uso del Protocolo Internet (IP) y con alta seguridad, ya que transita a través de la red privada MPLS de Entel.

Además, las soluciones de Internet, datos y video con altas velocidades, permiten a las empresas acceder a la amplia oferta de servicios *Cloud Computing* de Entel, los que son soportados por su despliegue de red en todas las regiones del país.

Todo ello aumenta la productividad y reduce los costos de comunicación de las empresas, y les permite tener un manejo seguro de la información, que viaja por las redes privadas, permitiendo una real integración de la telefonía con todas las plataformas de comunicación, incluidos el correo electrónico, la mensajería instantánea, los buzones de voz y las videoconferencias, entre otros.

Además, al utilizar los servicios *Cloud Computing* bajo el modelo *On-demand* (se usan a través de Internet cuando se necesitan, con planes flexibles según las necesidades de la empresa), las empresas ya no se distraen en resolver problemas tecnológicos. Ellas se pueden enfocar en su negocio, destinando toda su energía a la maximización de sus ingresos u a elevar su competitividad, mejorar la calidad de sus productos y así aumentar la satisfacción de sus clientes.

Para optimizar su relación con los clientes, en 2010 Entel desarrolló un nuevo modelo de atención, con canales específicos de acuerdo con el tamaño de las empresas. Al separarlas por segmentos, especializó los equipos de venta, la oferta de productos y la atención de postventa y, con ello, logró mayor cercanía con las empresas.

Para llegar a segmentos más masivos dentro del mercado Empresas, la compañía incorporó el canal de ventas a través de partners y mayoristas.

SERVICIOS TI DE ENTEL PARA EL SEGMENTO EMPRESAS

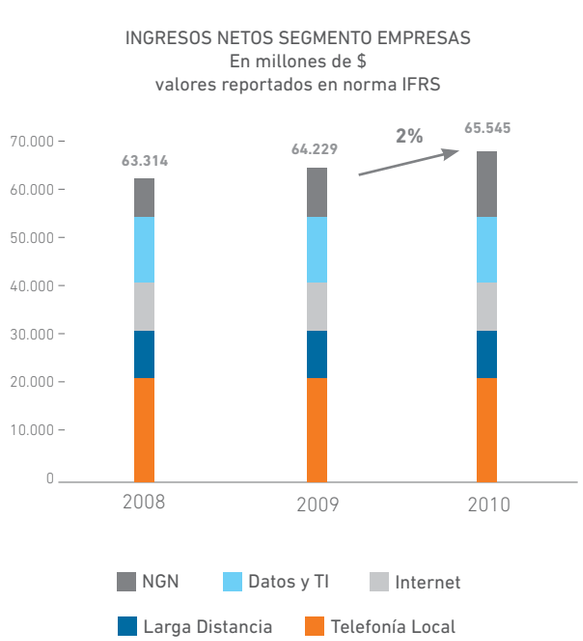
SERVICIOS TI ENTEL *ON-DEMAND*

- ***Comunicaciones*** a través de correo electrónico exchange, mensajería instantánea y conferencias web, con toda la seguridad que las empresas necesitan.
- ***Colaboración.*** En un sitio en línea intranet se pueden compartir documentos con los miembros de un equipo de trabajo.
- ***Presencia empresarial en Internet.*** A través de plantillas prediseñadas las empresas pueden crear su página web, a la que pueden incorporar su propio dominio.
- ***Servicios para manejar información*** que permiten mejorar la relación con los clientes (CRM), con herramientas que aseguran confidencialidad, integridad y accesibilidad.
- ***Servidores virtuales de alto rendimiento,*** que responden a las necesidades de procesamiento y tráfico de datos, en forma escalable y flexible.

SERVICIOS DE *DATA CENTER*

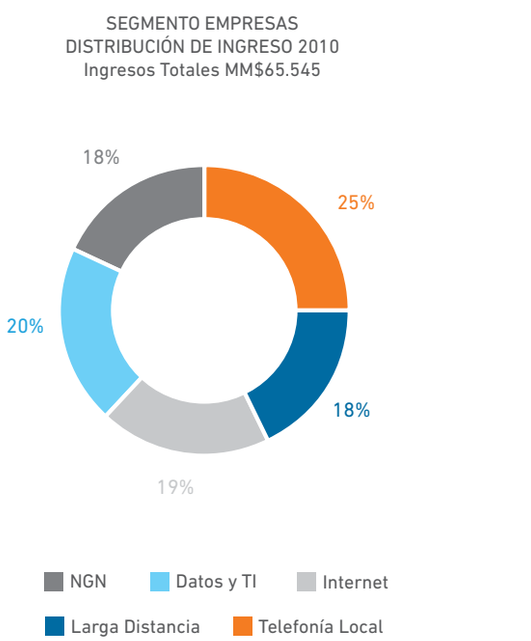
- ***Hosting.*** Permite alojar las aplicaciones en servidores de alto rendimiento, que responden a las necesidades de procesamiento y tráfico de datos de las empresas.
- ***Housing.*** Espacio en racks bajo los estándares más altos disponibles, donde se pueden albergar los equipos informáticos y de comunicaciones.
- ***Hosting SAP y SAP BASIS.*** Permite contar con Infraestructura, operación y soporte para tus aplicaciones empresariales SAP, con altos estándares de seguridad y disponibilidad.
- ***Mesa de Ayuda Técnica.*** Estas mesas de soporte telefónico, ayudan a resolver problemas relacionados con el uso de la tecnología.
- ***Estaciones de trabajo.*** Las estaciones de trabajo de las empresas estarán siempre operativas. El servicio incluye la renovación tecnológica.
- ***Cliente liviano.*** Permite a las empresas guardar sus aplicaciones y datos en un servidor remoto, y acceder a ellos a través de equipos con poca capacidad, con la ventaja de que ante cualquier falla, toda la información estará siempre respaldada en los *Data Center* de Entel.

INGRESOS EN EL SEGMENTO EMPRESAS CRECIERON 2% EN 2010



A PESAR DE LA TENDENCIA DECRECIENTE DE LOS INGRESOS POR SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA, EL SEGMENTO EMPRESAS DE ENTEL LOGRÓ UN CRECIMIENTO DE 2% EN 2010 CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DATOS Y TI APORTARON EL 20% DE LOS INGRESOS DEL SEGMENTO EMPRESAS.



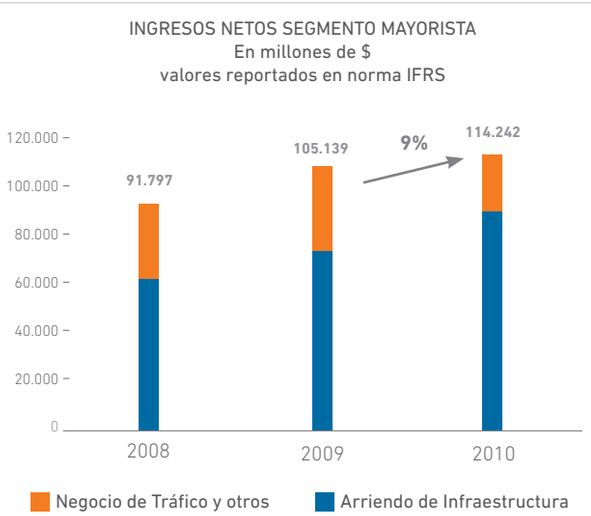
MERCADO MAYORISTAS

La capacidad y cobertura de su red de transporte, permiten a Entel arrendar infraestructura a otras empresas operadoras de telecomunicaciones nacionales e internacionales (del área móvil, telefonía local e internet, entre otros) y realizar negocios de tráfico internacional de llamadas.

Son fortalezas de la compañía en este mercado, su confiabilidad y capacidad de ingeniería. Diferenciarse positivamente en calidad y oportunidad en la entrega de servicios, es su objetivo estratégico.

En 2010, el negocio de arriendo de redes a otras empresas de telecomunicaciones generó ingresos por $88.926 millones incluyendo los servicios prestados a Entel PCS, y el negocio de tráfico totalizó ventas por $25.316 millones.

INGRESOS EN EL MERCADO MAYORISTA CRECIERON 9% EN 2010



MERCADO RESIDENCIAL

Los clientes del Mercado Residencial de Entel son personas que demandan comunicación de larga distancia nacional e internacional. Pensando en ellos, la compañía ha desarrollado en forma continua distintas soluciones que apuntan a satisfacer sus necesidades y a responder a los requerimientos de nichos específicos.

Entel ofrece este servicio, a través del carrier 123, en dos modalidades: discada, sin la necesidad de un convenio previo, y contratada, en la cual el usuario accede a tarifas preferenciales. En este ámbito, la compañía entrega también Servicios de Valor Agregado, entre los cuales destaca el "Llama Fijo a Móvil", que permite administrar las llamadas a teléfonos móviles originadas en un teléfono de red fija.

Otros de los servicios para el segmento residencial son las tarjetas de prepago y postpago para llamadas de larga distancia, destinadas a satisfacer necesidades de nichos específicos con tarifas competitivas.

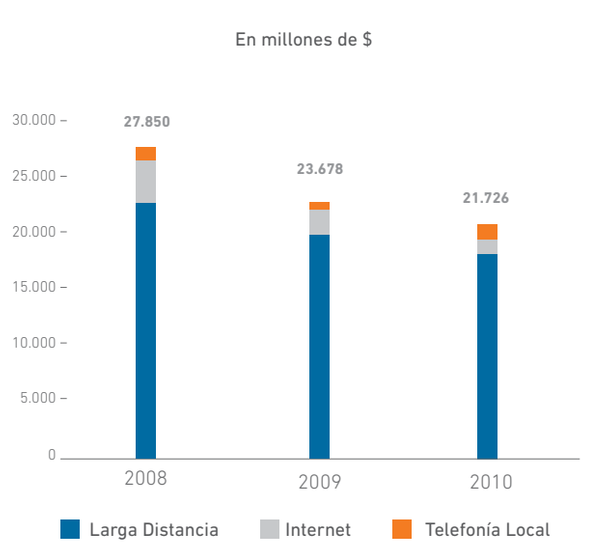
Los servicios de llamadas de larga distancia nacional e internacional de Entel son ofrecidos a través de televenta y *dealers*, con planes de acuerdo a la necesidad de cada sub segmento de clientes.

El desafío de la compañía en este mercado durante 2010 fue mantener su posición relativa, considerando que el mercado de Larga Distancia se encuentra en su etapa de madurez y desde hace algunos años su tamaño ha estado disminuyendo por migración hacia servicios móviles e IP.

Entel se enfocó en conservar su cartera de clientes a través de acciones de fidelización y mejoramiento continuo de la satisfacción neta. Adicionalmente, mantuvo los niveles de captación de nuevos clientes a través de televenta.

De esta forma, mantuvo su participación de mercado en torno al 30% en larga distancia nacional y 38% en internacional.

LOS INGRESOS DE ENTEL EN EL MERCADO RESIDENCIAL TOTALIZARON $21.726 MILLONES.



PRINCIPALES PROVEEDORES

En el ámbito de Red Fija, los principales proveedores de Entel S.A. son:

Cisco Systems
Huawei Chile S.A.
Ericsson Radio System AB
Sice Agencia Chile S.A.
Raylex Diginet S.A.
Salfa Construcción S.A.
Transworld Import and Export
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda
Extensión Ltda
Ingram Micro Chile S.A.
Proveedora Ind. Minera Andina S.A.
Tyco Electronics Chile Lt
Osam S.A.
Asesoría y Servicios Donoso Raul
Grupo Técnico S.A.
Acanto S.A.
Siemens Enterprise Communications Ltd.
Segecom S.A.
e-Business Distribution S.A.
Teknica Chile Ltda.

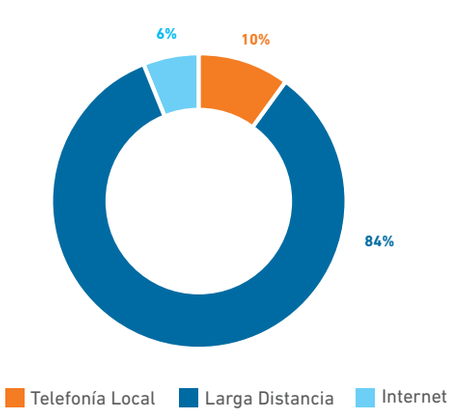
Ninguno de los proveedores mencionados tiene una importancia mayor a los otros y no existen relaciones de propiedad directa o indirecta entre estas empresas y Entel.

RESULTADOS NEGOCIOS RED FIJA

Los ingresos en esta área de negocios de Entel –incluyendo los realizados entre las compañías del Grupo- alcanzaron $289.791 millones, cifra 2% superior a la de 2009.

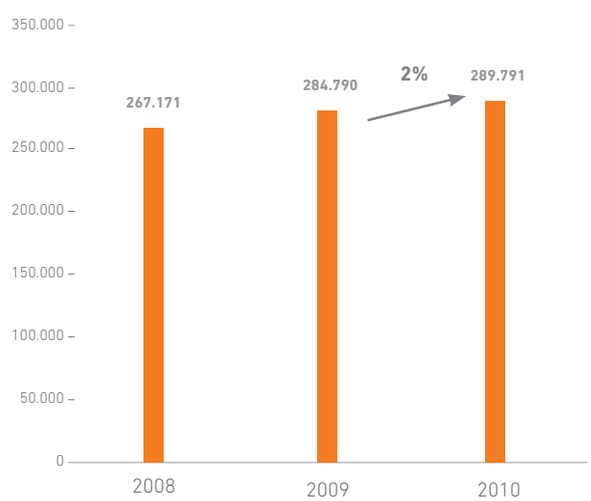
SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA REPRESENTAN EL 84% DE LOS INGRESOS DEL MERCADO RESIDENCIAL

SEGMENTO RESIDENCIAL
DISTRIBUCIÓN DE INGRESO 2010
Ingresos Totales MM$21.726



INGRESOS NETOS DE NEGOCIOS RED FIJA

En millones de $
valores reportados en norma IFRS

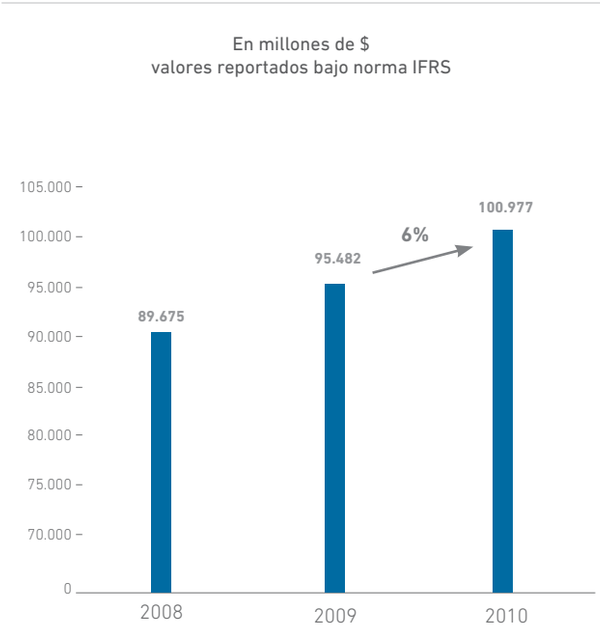




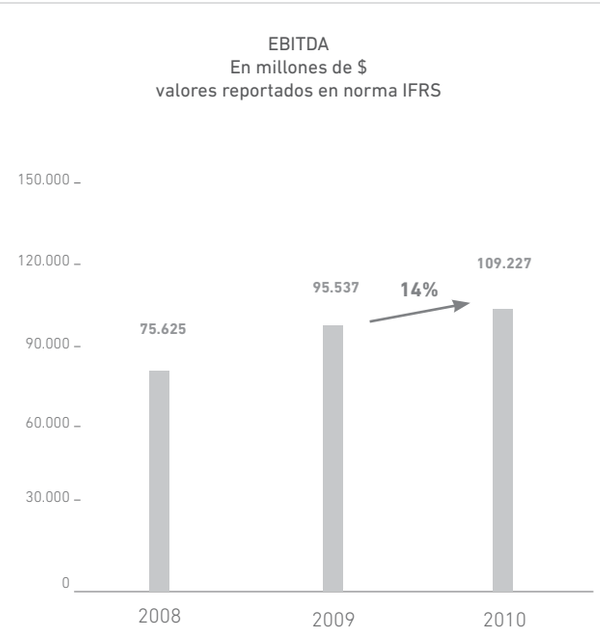
Las mayores ventas en esta área se registraron en Servicios de Datos e Integración Tecnológica, con ingresos por $100.977 millones y un crecimiento de 6% con respecto a 2009. Por otra parte los ingresos asociados a servicios de telefonía local y de larga distancia registraron disminuciones.

En iguales términos, el EBITDA sigue mostrando un sostenido crecimiento. En 2010 aumentó 14%, al llegar a $ 109.227 millones.

INGRESOS POR SERVICIOS DE DATOS E INTERNET



EL EBITDA DE LOS NEGOCIOS DE RED FIJA CRECIÓ 14% EN 2010







Americatel Perú

AMERICATEL PERÚ

Alineada con el plan estratégico del Grupo Entel, Americatel Perú inició durante 2010 la oferta de servicios de Tecnologías de la Información.

Americatel Perú está focalizada en tres segmentos de mercado: Empresas, Masivo y Mayoristas *(Wholesale).*

En Empresas, su objetivo ha sido crecer en el segmento PYMES ofreciendo una solución integral de telecomunicaciones a través de los medios de acceso disponibles (Wimax y planta externa), en Lima y Callao. Es proveedor de paquetes a medida *(bundling)* que incluyen telefonía, internet, Centrex y otros Servicios de Valor Agregado (SVA). En el segmento Corporaciones, el propósito ha sido mantener y desarrollar la cartera de clientes agregando servicios de Tecnologías de Información y servicios satelitales a nivel nacional.

Los servicios satelitales fueron lanzados en febrero de 2010 y al cierre del período se había incorporado a 46 clientes con 114 puntos. En junio se introdujeron al mercado los servicios de *outsourcing* de TI (*Housing, Hosting* Dedicado, Iaas y SaaS) enfocados a la cartera de clientes corporativos. De esta manera, Americatel Perú se incorporó a la red de *Data Center* del Grupo Entel.

En el mercado Masivo, Americatel ha procurado estabilizar los márgenes del servicio de larga distancia en un entorno altamente competitivo y de tendencia decreciente y así generar nuevas oportunidades de desarrollo. Para ello se adoptaron estrategias de acuerdo al tipo de cliente: en el caso del segmento masivo-personas, se aplicaron promociones periódicas para generar percepción de precios bajos y recordación de marca, y se realizaron campañas mensuales de televenta; mientras que en el segmento empresas, se ofrecieron planes adaptados a las necesidades de cada cliente.

En el Segmento Mayorista, el enfoque ha sido rentabilizar la red de transporte local y nacional, mediante la terminación de tráfico a operadores nacionales e internacionales, y el *backbone* a través de la oferta de circuitos de transporte local de altas capacidades a operadores de telecomunicaciones.

POSICIÓN COMPETITIVA

En el mercado Corporativo, Americatel tiene una penetración total de 60% y de 18% en servicios provistos con su red propia de acceso (Telefonía, Internet, Datos, NGN o TI).

En el segmento de Pequeñas y Medianas Empresas, participa con un 9% del mercado objetivo; básicamente, con el producto NGN (paquete integrado de servicios de Telefonía, Internet y SVA).

SOLUCIONES DE AMERICATEL POR SEGMENTO DE MERCADO

SEGMENTO	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS DE AMERICATEL
EMPRESAS (CORPORATIVO)	1.600 empresas en todo el país con facturación sobre US$10 millones anuales.	Larga Distancia, Telefonía Fija Digital, Internet Dedicado, Líneas 0800, Enlaces de Datos, NGN (*Bundling* de servicios) y durante el 2010 se lanzaron los servicios Satelitales de Internet y Datos, y los Servicios de *Outsourcing* de TI (*Housing*, Hosting Dedicado, IaaS y SaaS).
EMPRESAS (PYMES)	Pequeñas y medianas empresa de Lima Metropolitana con un mercado potencial de 70.000 clientes en Lima.	Larga Distancia, NGN, Telefonía Fija Analógica e Internet ADSL.
MASIVO	Personas (segmentos A, B y C).	Larga distancia discada, productos contratados (planes de larga distancia internacional para el origen fijo y móvil, y planes de larga distancia nacional para origen fijo), y servicios de valor agregado.
MAYORISTAS	Operadores nacionales e internacionales.	Terminación de tráfico a Perú y resto del Mundo y Servicios 0800 y a Operadores Locales: Enlaces de datos, Acceso a Internet y Servicios de Datacenter (uso de infraestructura y *housing*).

Los principales competidores en este segmento de negocios son Telefónica-Movistar y Claro -Telmex.

En el mercado de Larga Distancia (LD) de origen fijo, Americatel compite con Telefónica, Telmex y operadores de menor tamaño, como Convergia e IDT. Sus participaciones son de 20% en LD Nacional y 32% en LD Internacional. En el mercado de LD de origen móvil, compite con Telefónica Móviles (Movistar), América Móvil (Claro) y Nextel, y ha logrado una participación de mercado, posterior a su lanzamiento, de 5,5%.

En el segmento *Wholesale*, tráfico LDI entrante, su participación de mercado es de 14%.

INFRAESTRUCTURA

Americatel dispone de dos centrales de conmutación TDM, conectadas a las redes internacionales a través de Chile y EE.UU., y cuenta con conexiones directas con los 24 departamentos de Perú. Además, está interconectada con los operadores locales de larga distancia y móviles más importantes del país.

La Red Metropolitana de Americatel en Lima comprende cinco nodos MPLS principales, los cuales están unidos en un anillo de Fibra Óptica SDH (STM-16), montado sobre una plataforma CWDM. Como red de acceso, cuenta con 52 estaciones base WiMax, con las cuales tiene una cobertura completa de Lima. Complementariamente, cuenta con 15 km de planta externa, distribuidos en las zonas de mayor valor comercial de Lima.

La compañía dispone de licencias de telefonía fija inalámbrica para la prestación de servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha, a través de concesiones de uso exclusivo de 50 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 3.5 GHz y de 31,5 MHz en la banda de 2.3 GHz. Cuenta también con una concesión de portador local con 400 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 38-39 GHz para su red de transporte y para prestar servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha con cobertura en todo Lima.

Americatel también presta los servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha con cobertura en todo Perú a través de la plataforma VSAT sobre el sistema satelital de Intelsat. Para ofercer servicios de TI se ha unido a la red de Datacenters de Entel.



Durante 2010, la empresa realizó inversiones por US$2.788.000. El 76% de este monto fue destinado a equipamiento instalado en clientes por los servicios de NGN, Telefonía Local e Internet Dedicado.

RESULTADOS 2010

Americatel obtuvo ingresos por US$39 millones en 2010, monto que es 1% superior al alcanzado en el ejercicio anterior.

La compañía logró un crecimiento de 11% en la base de clientes del segmento PYME, que alcanzó a 4.452 empresas, gracias a la oferta de Servicios NGN.

En 2010, Americatel logró estabilizar el margen directo de los productos de larga distancia de origen fijo previo a la entrada en vigencia del Área Virtual Móvil en septiembre. Ello fue producto de una combinación de estabilidad en los ingresos (lograda por la gestión comercial aplicada, orientada a la generación de demanda y regularización de tarifas) y una política de optimización de costos (inversión en marketing, arriendo de enlaces de transporte de larga distancia nacional, entre otros).

En septiembre de 2010, la implementación del Área Virtual Móvil, sistema mediante el cual se eliminó el concepto de LD Nacional a móviles, generó una reducción de ingresos de la larga distancia de origen fijo de más de 20%. Al cierre de 2010, los ingresos derivados de los productos contratados alcanzaron un 71% de los ingresos de LD, lo que se compara con un 63% en diciembre de 2009.

Asímismo, en octubre se inició el discado desde teléfonos móviles para servicios LD internacional.

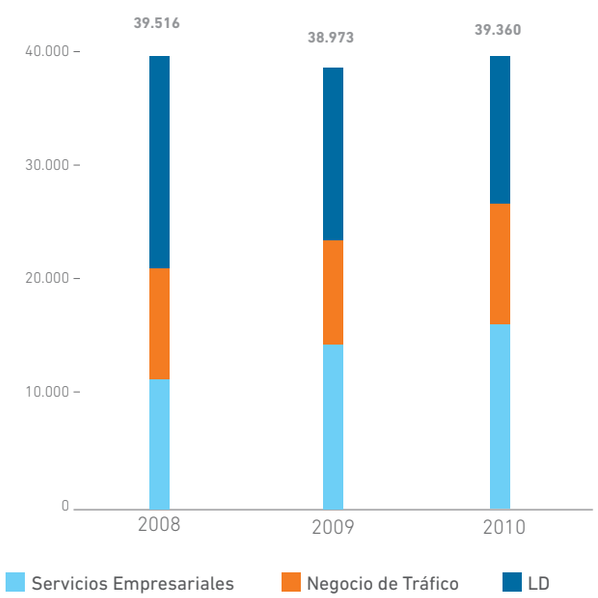
Como resultado de los diversos cambios en el mercado, la estrategia inicial se basó en fidelizar a los usuarios postpago mediante la venta de planes y descuentos por volumen, mientras que en el caso de usuarios prepago se implementaron campañas tácticas de información acerca de precios y del mecanismo de discado. A pesar de lo anterior, los ingresos del Segmento Masivo (LD) disminuyeron un 15% respecto al año anterior.

En el segmento *Wholesale* (negocios de tráfico) los ingresos crecieron 3%, debido a nuevos acuerdos bilaterales con operadores, a través de los cuales se aseguró un 14% de los ingresos mensuales y la incorporación de nuevos operadores, incrementando la capacidad de interconexiones en 7 E1s.



CRECIENTE CONTRIBUCIÓN DEL SEGMENTO EMPRESAS A INGRESOS DE AMERICATEL

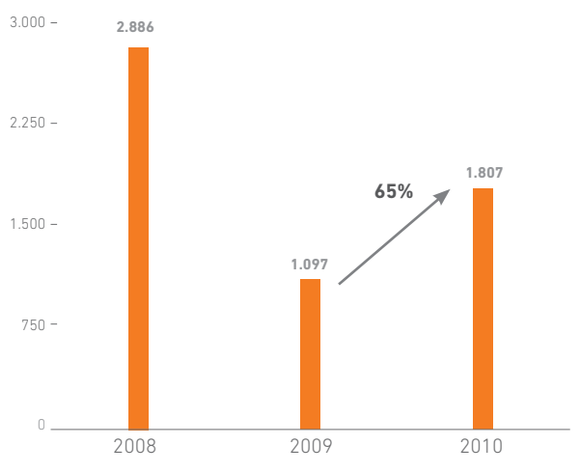
INGRESOS BRUTOS AMERICATEL PERÚ
En miles de US$



EN 2010, EL 43% DE LOS INGRESOS DE AMERICATEL PROVINO DE SUS OPERACIONES EN EL SEGMENTO EMPRESAS. EL 31% FUE GENERADO EN EL SEGMENTO MASIVO Y EL 26% RESTANTE, EN EL MERCADO WHOLESALE.

EL EBITDA DE AMERICATEL CRECIÓ 65% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

EBITDA AMERICATEL PERÚ
En miles de US$



EL RESULTADO ANTES DE INTERESES, IMPUESTOS, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIONES (EBITDA) DE AMERICATEL, ALCANZÓ A US$1.807.000 EN 2010.









Entel Call Center



ENTEL CALL CENTER

Acompañando a Entel en su desarrollo, su filial de Call Center creció en servicios de mesas técnicas y ayuda remota TI.

Las actividades de Entel Call Center están orientadas a entregar, por medios remotos, una solución rápida y precisa a los clientes con el propósito de alcanzar altos niveles de satisfacción. Esta misión la desarrolla a través de tres tipos de servicios: llamadas *Outbound* (salidas), *Inbound* (entradas) y *Help Desk Services* (mesas técnicas). Este último segmento fue incorporado en 2007, como parte de la estrategia de Grupo Entel de integrar servicios relacionados con Tecnologías de Información a su oferta de telecomunicaciones.

Entel Call Center avanzó durante 2010 hacia la visión de ser un centro de clase mundial en mesas técnicas y ayuda remota TI. Al cierre del año contaba con 450 agentes de mesas técnicas para atender a tres categorías de clientes: Grupo Entel (para respuestas relacionadas con *smartphones*, mesas de red, y servicios internos), grandes empresas del área tecnológica (Canon, Xerox, NCR, entre ellas, para ayuda técnica relacionada con los equipos que comercializan), y corporaciones a quienes Entel ofrece servicios integrados, como Banco de Chile y Caja de Compensación Los Héroes.

En 2010, se avanzó en certificaciones ITIL *(Information Tecnology Infraestructure Library)*, estándar internacional que se otorga después de un año de estudios de post título y garantiza el dominio de las mejores prácticas en telecomunicaciones y también en implementación de proyectos *(Project Management Professional)*, como parte de la implantación de la norma PMI *(Project Management Institute)*.

En el ámbito de aseguramiento de la calidad, en el mes de diciembre del 2010 la empresa se presentó a la primera auditoría de certificación COPC, (estándar que incluye un conjunto de buenas prácticas en gestión y administración de Call Center), proceso que termina en el mes de abril de 2011.

Junto con expandir sus servicios hacia mesas técnicas, la compañía ha elevado los niveles de ocupación y calidad de servicio en las otras 1.400 posiciones dedicadas a servicios *Inbound* y *Outbound*.

FILIAL EN PERÚ

Durante 2010, la filial Call Center Perú consolidó tres plataformas de mesas técnicas en Lima para acompañar el crecimiento de Entel en el segmento de Banda Ancha Móvil del mercado masivo en Chile, y prestar servicios a grandes clientes de la compañía en Perú.

Al cierre del año, 100 de las 850 posiciones de Call Center en Perú, corresponden a mesas técnicas.

La conveniencia de la diversificación geográfica que representó el inicio de operaciones de Call Center en Perú, en 2008, quedó demostrada luego del terremoto del 27 de febrero de 2010 en Chile. Gracias a la redirección de los servicios a la filial peruana, la atención a clientes de telefonía móvil de Entel pudo asegurar su continuidad absorbiendo, incluso, parte de las actividades que otros call centers no pudieron realizar a plenitud durante los dos primeros días posteriores al sismo.

La filial en Perú también ha permitido acompañar el crecimiento de empresas chilenas que están invirtiendo en el país vecino o están conformando redes regionales. Durante los últimos dos años, la empresa ha podido ofrecer tres alternativas de operaciones: completamente desde Chile, desde Perú, o distribuyendo la capacidad en ambos. Ello ha permitido diversificar, además de riesgos, centros de costo, y así lograr ofertas muy competitivas.

SERVICIOS DE ENTEL CALL CENTER

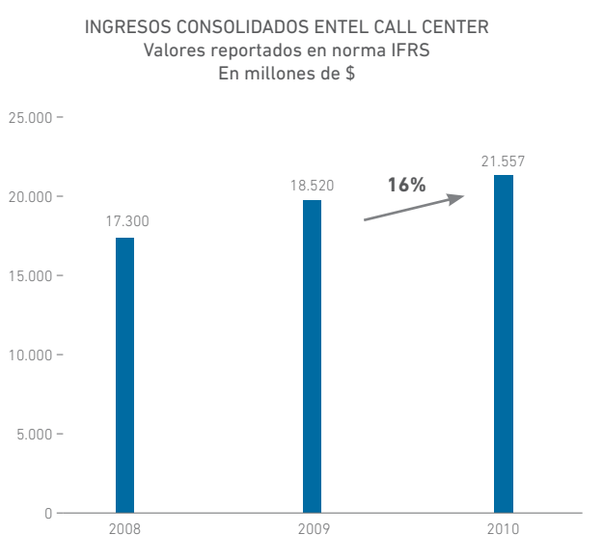
SERVICE DESK	ATENCIÓN A CLIENTES	CAMPAÑAS DE VENTA	SERVICIOS TECNOLÓGICOS
Mesas de Ayuda Técnica de Entel, cuyo objetivo es mejorar la tasa de resolución en línea y así disminuir las visitas a terreno de los técnicos.	Servicio de llamadas *inbound* y/o *outbound* orientado a aquellas empresas que desean ofrecer una atención más integral y personalizada a sus clientes, los cuales cubren una amplia gama de requerimientos.	Para aquellas empresas que desean desarrollar un canal de ventas adicional, a través de una plataforma compuesta por agentes debidamente capacitados que actúan como vendedores telefónicos.	Pensado para empresas que desean administrar internamente el recurso humano, pero que prefieren traspasar a manos expertas la administración tecnológica, gestión técnica y gestión operativa de su Call Center.

RESULTADOS 2010

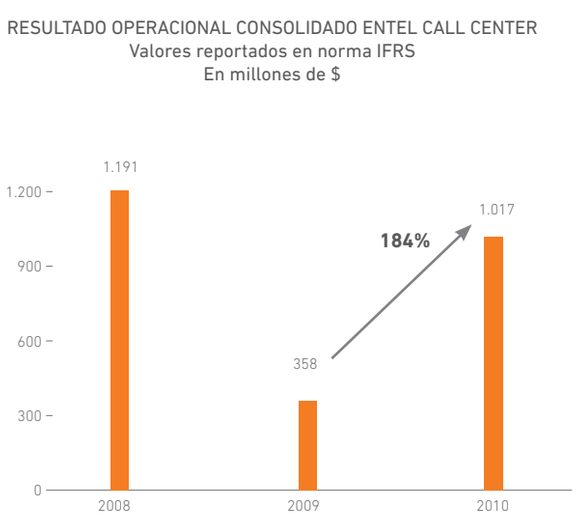
En el reciente ejercicio, Entel Call Center consolidó ingresos por $21.557 millones, cifra que es 16% superior a la obtenida en 2009. Esta mayor actividad, tanto en Chile como en Perú, permitió obtener un resultado operacional de $1.017 millones, el cual representa un crecimiento de 184% con respecto al ejercicio anterior.

El EBITDA consolidado alcanzó $1.988 millones, creciendo un 47% con respecto al año anterior.

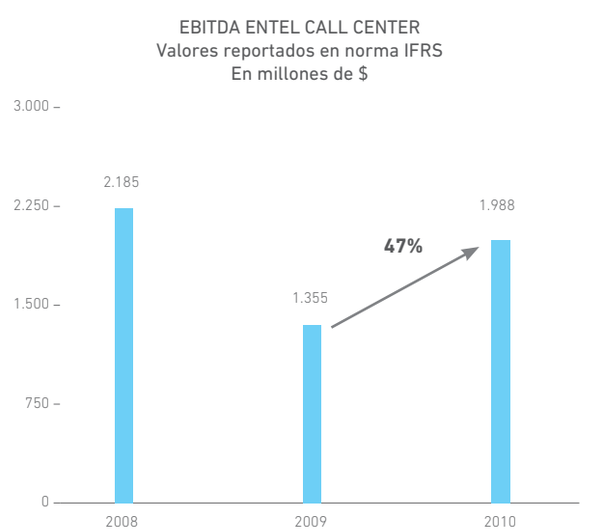
INGRESOS CONSOLIDADOS DE ENTEL CALL CENTER CRECIERON 16% EN 2010



RESULTADO OPERACIONAL FUE 184% MAYOR AL OBTENIDO EN EL EJERCICIO ANTERIOR



EBITDA SE INCREMENTÓ EN 47% RESPECTO A 2009







Infraestructura y Tecnología

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

La acelerada evolución tecnológica de los últimos años ha desdibujado la frontera entre las telecomunicaciones y otras industrias adyacentes.

La integración y convergencia con los ámbitos de tecnologías de la información y de medios están generando una nueva experiencia en servicios de telecomunicaciones, tanto en personas como en empresas.

Esta evolución se traduce en oportunidades de innovación y desarrollo que conducen a nuevos modelos de negocio y a servicios y aplicaciones convergentes de alto impacto.

La masificación de dispositivos móviles con acceso a Internet, el auge del video y el avance hacia la conectividad entre los dispositivos, están incrementando considerablemente la comunicación y productividad de las personas y las empresas.

AVANCE HACIA LA CONVERGENCIA

Entel está alcanzando una fuerte presencia en servicios de plataformas informáticas y software como servicio, ambos agrupados bajo el concepto de *Cloud Computing*. De esta manera se entrega a los clientes una mayor flexibilidad en sus decisiones de inversión y gasto TI, al poder solicitar servidores, almacenamiento, respaldo de información y accesos a las principales redes privadas y públicas pagando solo por las capacidades que requieran y ajustándose dinámicamente a su negocio. Los principales beneficios que este conjunto de tecnologías ofrecen al cliente son rápida provisión, mayor agilidad para ajustarse a fluctuaciones de demanda, altos niveles de disponibilidad, y la posibilidad de generar ambientes temporales para pruebas o migraciones. Esto, combinado con los servicios de telecomunicaciones móviles y fijos, permiten llevar a cabo su visión de hacer realidad en las personas y empresas el concepto de ubicuidad y sorprender con la experiencia de sus servicios de comunicaciones y Tecnologías de la Información (TI).

Para enfrentar de una mejor forma estos desafíos, durante 2010 se puso en marcha el Centro de Innovación de Entel, con la participación de proveedores tecnológicos y el apoyo de CORFO. Este laboratorio facilitará el desarrollo de nuevos servicios y productos, tanto para personas como para empresas, focalizándose en la innovación a partir de los clientes y sus necesidades.

Hoy, Internet domina el desarrollo de tecnologías, aplicaciones y servicios. Nos movemos rápidamente hacia lo que se denomina *Everything over Broadband* (EoB). Esto implica una evolución del tipo de tráfico de Internet hacia la multimedia y una explosión en las capacidades de procesamiento, almacenamiento y transporte de los

contenidos y servicios presentes en la red. Visualizando estas tendencias, Entel sigue impulsando fuertemente el desarrollo de la Banda Ancha Móvil, ampliando cobertura de la red móvil 3.5G (UMTS/HSPA+) y preparándose para la evolución hacia tecnologías de cuarta generación (4G/LTE), las que permitirán acceder a servicios multimediales sólo limitados por nuestra imaginación.

En Entel, la mayor conectividad y ubicuidad de los servicios móviles se integra con la evolución de los accesos alámbricos, como las redes de fibra óptica pasiva o GPON. Estas redes permitirán agregar nuevas y más innovadoras prestaciones para los distintos segmentos de mercado, tanto con accesos fijos como integrados con móviles.

En este avance hacia una etapa de integración y convergencia, Entel ha persistido en el camino del liderazgo en *outsourcing* de servicios TI. En este contexto, destacan los servicios de virtualización de servidores, consolidación de infraestructura y procesamiento y almacenamiento *on demand*. Para brindar estas soluciones, Entel dispone de seis Data Centers conectados en fibra, donde destaca el recientemente inaugurado en Ciudad de los Valles, uno de los más modernos de Latinoamérica, potenciando sus servicios de tecnologías de la información y de *Business Process Outsourcing*.

También adyacentes, se integran cada vez más las industrias de medios y telecomunicaciones. La TV digital terrestre con la norma ISDB-T, en proceso de implementación en Chile, es un ejemplo de esto. Dicha tecnología ya está en el país y su integración con los servicios de telecomunicaciones, como una plataforma multimedia, constituye un gran desafío para la convergencia y provisión de nuevos servicios integrados a las actuales plataformas de Entel.

Innovación en Redes:
TECNOLOGÍA GPON

Con el fin de ofrecer un soporte para la convergencia total de servicios de nueva generación basados en IP, desde 2008 Entel avanza en la incorporación de la tecnología GPON. Ésta consiste en una red óptica pasiva de alta capacidad que permitirá ofrecer conectividad de primer nivel y una amplia gama de servicios avanzados a un mayor número de clientes.

Esta nueva tecnología no sólo ofrece mayor estabilidad y velocidad (hasta 2.5 Gbps), sino también la posibilidad de compartir, a través de un solo filamento de fibra, la capacidad de la red de acceso entre varios usuarios.

GPON es una tecnología desarrollada para soportar futuros aumentos de velocidad con cambios mínimos en *hardware*. Gracias a su topología, permite ahorros en inversión, al simplificar el despliegue de fibra óptica. Además, al ser una red pasiva; esto es, con menos puntos con electrónica activa, otorga mayores facilidades de gestión, operación y mantenimiento, y disminuye los puntos de falla.

Durante 2010, Entel inició el despliegue de su red GPON en 5 comunas del país (Santiago, Providencia, Las Condes, Ñuñoa y Concepción). Para el primer semestre del 2011 se habrá iniciado un proyecto asociado a 7 comunas adicionales (Vitacura, Lo Barnechea, Conchalí , Antofagasta, Rancagua, Temuco y Puerto Montt), además de ampliar la cobertura en algunas de las comunas ya implementadas en 2010.

El proyecto completo apunta a cubrir la mayor parte de las empresas en las comunas más densas del país, a través de 3 proyectos de similares características entre 2011 y 2012, implicando una inversión de US$100 millones, de la cual alrededor de US$40 millones se invertirán durante 2011.

LAS REDES GPON PERMITIRÁN OFRECER SERVICIOS AVANZADOS A UN MAYOR NÚMERO DE CLIENTES



EN UN ESQUEMA DE INNOVACIÓN ABIERTA, ESTE CENTRO PERMITE GENERAR IDEAS Y PROBAR PRODUCTOS EN CONJUNTO CON CLIENTES Y SOCIOS TECNOLÓGICOS

Centro de Innovación Entel

CENTRO DE INNOVACIÓN DE ENTEL

Ubicado en la Torre Titanium, en Santiago, el Centro de Innovación de Entel es, desde su inauguración en octubre de 2010, la cara más visible del sistema de generación de nuevos productos y servicios de la compañía. Cabe destacar que Entel fue reconocido entre las tres empresas más innovadoras del país en el primer *ranking* sobre la materia –en base a un modelo internacional- realizado en Chile por las universidades del Desarrollo y ESE, y el diario La Tercera.

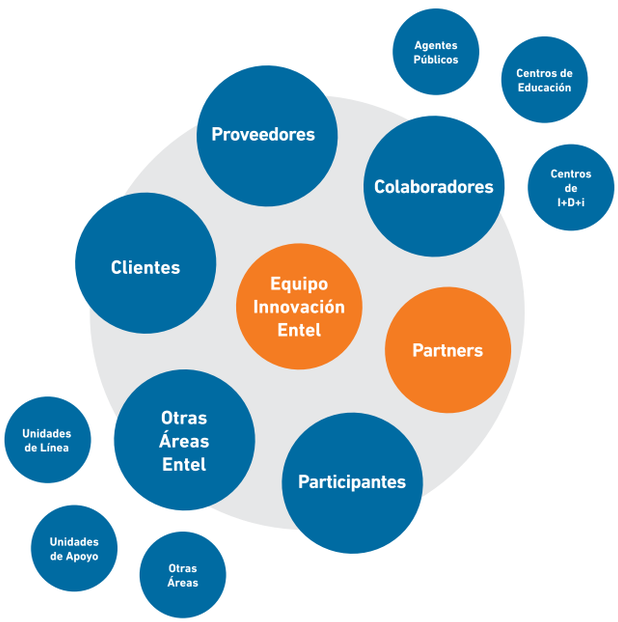
El Centro de Innovación fue diseñando a partir de un modelo de innovación abierta, en el cual, en conjunto con clientes y socios tecnológicos, se generan proyectos con tecnología de punta en tecnologías fijas y móviles y se prueban nuevos servicios que permitan mejorar la productividad y competitividad de las empresas del país, y la experiencia de comunicación de las personas.

Las oficinas fueron creadas bajo el concepto de *Living Lab*. Los espacios están distribuidos y concebidos para facilitar los procesos de innovación y transferencia de conocimiento y tecnología, y para hacer posible el proceso de innovación conjunta entre los agentes participantes. Las innovaciones desarrolladas son testeadas y mejoradas en un espacio abierto de observación de los requerimientos del mercado objetivo y por lo tanto, dan la posibilidad de desplegar nuevos productos y servicios para verificar su aceptación en un entorno de simulación de situaciones específicas.

Este Centro surgió de la intención de desarrollar productos y servicios para las PYMES en conjunto con *partners* tecnológicos. La idea fue presentada al concurso de Innova Chile de CORFO, por su impacto en la productividad de las PYMES y recibió de esta forma parte del financiamiento necesario. A este proyecto se sumaron como socios estratégicos: Ericsson, Huawei, Siemens, Microsoft, Oracle, Symantec, Netapp, VMWare, Itelecom, Everis y Extension.

El Centro de Innovación cuenta con un equipo estable de profesionales de distintas especialidades para el proceso de generación de ideas para todos los segmentos objetivo (personas, PYMES y grandes empresas), al que se suma la *i-factory* para transformar las ideas en realidad.

ECOSISTEMA DEL CENTRO DE INNOVACIÓN ENTEL



UN EQUIPO DE PROFESIONALES DE ENTEL SE DEDICA EXCLUSIVAMENTE A CONVERTIR IDEAS EN PRODUCTOS VALIOSOS

I-FACTORY

Para transformar ideas, ya seleccionadas y priorizadas, en productos y servicios exitosos en el mercado, y reducir el tiempo en que son liberados, existe al interior de Entel la llamada *i-factory* o Fábrica de Innovación.

i-factory tiene como responsabilidad el diseño, desarrollo, implementación y liberación de los productos y servicios. Está compuesto por un equipo de profesionales de distintas especialidades y áreas de la empresa, dedicados completamente a convertir las ideas en realidad. Antes de su creación, en 2009, el desarrollo de productos se efectuaba mediante la coordinación de las diferentes unidades de desarrollo, en reuniones periódicas o puntuales, a las que concurrían representantes de distintas áreas. En *i-factory*, los equipos de profesionales comparten un mismo espacio en el edificio corporativo, lo cual les permite interactuar en forma permanente, y con apoyo de infraestructura dedicada para trabajar en colaboración.

Los resultados han sido muy positivos. El número de productos liberados al mercado, se ha triplicado en dos años, y el *time to market* se ha reducido en alrededor de un 50%.

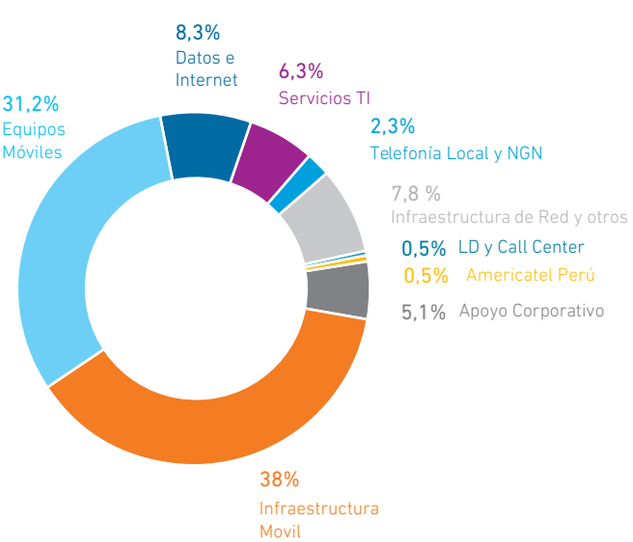
INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

Durante 2010, Entel realizó inversiones por US$576 millones, de los cuales US$376 millones fueron destinados a infraestructura. Los proyectos en esta área estuvieron orientados principalmente a fortalecer su oferta de servicios estratégicos, como son la telefonía móvil, plataformas de Data Center y conectividad avanzada, redes para servicios mayoristas y otros servicios asociados a los segmentos empresariales. La compañía también realizó inversiones en bienes raíces, correspondientes a un anticipo por US$19,5 millones por la adquisición de una de las torres del Parque Titanium, que albergará a las oficinas centrales del Grupo.

Adicionalmente a las inversiones en infraestructura, se efectuaron adquisiciones de terminales de telefonía móvil para la atención de abonados de post-pago, por un total de US$179,9 millones.

Las filiales a cargo de los servicios móviles concentraron un 69% de las inversiones efectuadas. La inversión restante se orientó a expansión de la red de Data Centers, prestación de servicios mayoristas, plataformas de servicios de continuidad operacional e Internet banda ancha.

INVERSIONES ENTEL 2010 GRUPO



RECURSOS TECNOLÓGICOS

Los servicios afectados por el sismo de febrero de 2010 se encuentran reestablecidos en su totalidad. Los gastos asociados a la restitución de stos, principalmente reparaciones, mantenciones y reposiciones de bienes de inventario, se encuentran devengados en los resultados de período.

La oferta de servicios que entrega Entel están basados en una poderosa infraestructura tecnológica, compuesta por redes y sus *Data Centers*.

REDES

La red Entel tiene a su vez, tres tipos principales de redes: de transporte, acceso y conmutación de voz y datos, además de otros elementos asociados.

La filial ENTELPhone dispone de centrales locales TDM y de conmutación IP (SoftSwitch) con presencia en las 24 zonas primarias, incluyendo Isla de Pascua. También cuenta con concesiones de telefonía local inalámbrica de cobertura nacional en cada una de las regiones del país, disponiendo de 100 MHz en la banda de 3.5 GHz, y de 20 MHz en la banda de 900 MHz, a través de la empresa Transam Comunicaciones S.A. recientemente adquirida.

Para la conmutación de tráfico de larga distancia, al 2010 ENTEL cuenta con dos centros tándem en Santiago principalmente para tráfico internacional, y cuatro en regiones para tráfico nacional. Adicionalmente, se cuenta con gateways para comunicaciones internacionales de VoIP, los que permiten hacer una optimización de recursos y costos de transporte internacional.

TIPO DE RED	DESCRIPCIÓN
REDES DE TRANSPORTE	
Fibra óptica Troncal	Red de 3.450 km que se extiende desde Arica a Puerto Montt y que incorpora tecnologías SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. La compañía cuenta con un IP de alta capacidad, continuamente en expansión, sobre el cual se trafica una media de 6 Gbps en sus interconexiones, lo que permite entregar servicios de Datos e Internet.
Microondas	Se extiende desde Arica hasta Coyhaique (4.760 km). Es utilizada principalmente como medio de transmisión regional y red de acceso para servicios de telefonía móvil Entel PCS y servicios de datos inalámbricos. Además, Entel posee una red de microondas terrestre de alta disponibilidad entre Punta Arenas y Santiago, que se complementa con servicios de transporte proporcionado por terceros, con el objetivo de conectar la Región de Magallanes y otras zonas extremas.
Satelital	Red con 30 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile y abarcando zonas aisladas. Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat y Telesat para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital. Asimismo, Entel opera una plataforma VSAT, orientada a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet, con tecnología DVB.

TIPO DE RED	DESCRIPCIÓN
REDES DE ACCESO	
Nodos xDSL	La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 176 comunas del país, que permiten entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos.
Red MPLS	Tanto en el *Core* como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, lo que le permite brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.
Red GPON	A partir del 2010, Entel cuenta con una red de fibra óptica urbana basada en tecnología GPON para conectar empresas con servicios de datos, Internet y telefonía.
Red Móvil 2G	La red 2G soporta tráfico de voz y datos. Está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia. Esta red se encuentra dimensionada y configurada para soportar el servicio de transmisión de datos con velocidades promedio de 100 Kbps. Durante 2010 se implementaron más de 600 nuevos puntos de presencia, los cuales corresponden a nuevas localidades que antes no estaban cubiertas en zonas rurales y a refuerzos de cobertura en zonas urbanas.
Red Móvil 3G	La red 3G de Entel es la más avanzada del país. Soporta tráfico de voz y datos, teniendo habilitada las tecnologías HSPA+/HSUPA en la totalidad de sus puntos de presencia. Con estas tecnologías se pueden alcanzar velocidades *peak* teóricas de transmisión de datos de 21 Mbps de bajada y 5,4 Mbps de subida. Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfono 3G y los servicios de datos para los clientes *Smartphone*. Durante el año 2010 se implementaron más de 700 nuevos sitios sobre puntos de presencia existentes de la red 2G. Esta red permanentemente aumenta su capacidad permitiendo satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico.

A través de diversos consorcios ENTEL cuenta con una red internacional conformada por puntos de presencia en Miami, Nueva York, Buenos Aires, Santiago, Lima y Río de Janeiro.

INFRAESTRUCTURA EN PERÚ

La filial Americatel dispone de dos centrales de conmutación TDM, conectadas a las redes internacionales a través de Chile y EE.UU., y cuenta con conexiones directas con los 24 departamentos de Perú. Además, está interconectada con los operadores locales de larga distancia y móviles más importantes de dicho país.

La red metropolitana de Americatel Perú, en Lima, comprende cinco nodos MPLS principales, los cuales están unidos en un anillo de Fibra Óptica SDH, montado sobre una plataforma CWDM. Como red de acceso la filial cuenta con 52 estaciones base WiMax, alcanzando una cobertura total en Lima. Complementariamente, cuenta con un despliegue de 15 km de planta externa, distribuida en las zonas de mayor valor comercial de Lima.

Esta filial dispone, además, de licencias de telefonía fija inalámbrica para la prestación de servicios de telefonía, datos e internet banda ancha, a través de concesiones de uso exclusivo de 50 MHz de espectro en la banda de 3.5 GHz y de 31,5 MHz en la banda de 2.3 GHz. También cuenta con una concesión de portador local con 400 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 38-39 GHz para su red de transporte y para prestar servicios de telefonía, datos e internet banda ancha con cobertura en todo Lima.

Americatel también presta los servicios de telefonía, datos e internet banda ancha con cobertura en todo el Perú a través de la plataforma VSAT sobre el sistema satelital de Intelsat, y se ha unido a la red de Data Centers de Entel ofreciendo el servicio de TI.

DATA CENTERS

Entel cuenta con una infraestructura de seis Data Centers interconectados entre sí, denominados de acuerdo a su ubicación: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles.

Estos Data Centers tienen un total de 5.100 m^2 ya habilitados y un master plan de crecimiento proyectado hasta los 11.600 m^2. Desde estos centros, Entel ofrece servicios de *outsourcing* de operación TI: desde *Housing* hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los aplicativos de negocio de los clientes.

El servicio de *Housing* consiste en brindar espacio para alojar *racks* y equipos de los clientes en las diversas salas de Data Centers de Entel. De esta manera, el cliente puede acceder a alternativas de uso; como sitios principales y/o secundarios.

Recientemente, la compañía incorporó una oferta de servicios *On demand*, tanto en servicios de infraestructura (procesamiento, respaldo, almacenamiento), como de aplicativos (plataformas colaborativas de correo, mensajería, *workflows*, etc.)

DATA CENTER CIUDAD DE LOS VALLES

El Data Center de Ciudad de los Valles, cuya primera etapa fue inaugurada en mayo de 2010, está ubicado en la Comuna de Pudahuel, a un costado de la Ruta 68, Ciudad de Los Valles, lugar seleccionado por sus óptimas condiciones geográficas y accesos flexibles hacia las principales vías de comunicación de Santiago.

Este Data Center, emplazado en una superficie de 25.000 m^2, cuenta con una infraestructura diseñada para requerimientos de misión crítica de clientes (está basada en estándar TIER 3, garantizando alta disponibilidad y robustez en la continuidad de los servicios). El diseño modular de su edificio permite habilitar demandas exclusivas de grandes clientes en salas muy amplias de operación y monitoreo dedicadas a su personal. Las capacidades diseñadas facilitan el crecimiento en cualquier plazo, sin estar sujeto al riesgo y costos de mudanza.

El Data Center de Ciudad de los Valles se ha diseñado para flexibilizar los aumentos de demanda planificada de sus clientes. El proyecto completo está pensado para alcanzar un crecimiento total de 8.000 m^2 distribuidos en 4 edificios, en un período de 6 a 8 años dependiendo del comportamiento de la demanda.

Durante 2010 se construyó el primer edificio y se dejaron disponibles 1.500 m^2 de los 2.000 de esta fase. En 2011 se construirá el segundo edificio para habilitar las salas durante el año 2012.

Por otra parte, en el Data Center de Amunátegui se inició la habilitación de 250 m^2 adicionales, los que estarán disponibles durante el 2011, junto a m^2 adicionales en el Data Center de Ñuñoa.





Política comunicacional y Recursos humanos

POLÍTICA COMUNICACIONAL

Nueva imagen corporativa y valiosos reconocimientos del mercado marcaron 2010 en el ámbito de las comunicaciones de Entel.

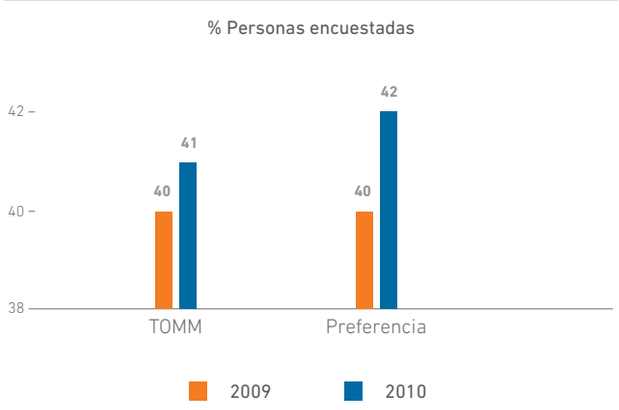
La búsqueda de una imagen de marca coherente con su orientación hacia los consumidores y los atributos de cercanía y modernidad, explican el cambio de identidad visual que Entel lanzó a comienzos de 2010.

A fines de febrero y en un plazo de 3 días, la nueva imagen de marca de la compañía fue implementada en los canales de venta y atención a clientes en Santiago. Dentro de las semanas siguientes se extendió a las regiones, hasta completar el recambio a mediados de marzo. Una campaña de endomarketing comunicó la nueva imagen a los empleados antes de que ésta fuese lanzada en medios masivos.

La nueva imagen es consecuente también con la integración de los negocios de la compañía y, por lo tanto, eliminó los elementos marcarios asociados a productos o filiales.

RESPUESTA FAVORABLE

El cambio de imagen permitió fortalecer el liderazgo de Entel en recordación de marca y preferencia, variables que representan el nivel de relevancia que la marca tiene en la mente de los consumidores, clientes y no clientes.



EL 41% DE LOS ENCUESTADOS (CLIENTES Y NO CLIENTES) MENCIONÓ EN PRIMER LUGAR LA MARCA ENTEL EN EL ESTUDIO QUE REALIZÓ LA EMPRESA KRONOS DURANTE 2010, CONSIDERANDO UNA MUESTRA DE 1.400 CASOS EN TODO EL PAÍS. ASIMISMO, FRENTE A LA PREGUNTA ¿CUÁL ES LA COMPAÑÍA DE TELEFONÍA CELULAR QUE USTED PREFIERE?, EL 42% RESPONDIÓ ENTEL, COMO PRIMERA OPCIÓN.



La respuesta del mercado fue muy favorable, especialmente en el segmento empresas. Una prueba de ello es que Imagen y Marketing fueron algunos de los aspectos mejor evaluados por los ejecutivos consultados para la elaboración del ranking de las empresas más admiradas de Chile 2010 (Estudio de PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero), en el cual Entel ocupó el segundo lugar.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

En el mercado de Personas, la estrategia de marketing se desarrolló en tres ejes principales: comunicación de ofertas (planes, tarifas), servicios de Banda Ancha Móvil (BAM) e Internet móvil. Adicionalmente, la empresa realizó campañas de comunicación en temas relevantes para sus clientes:

Portabilidad Numérica

A principios de año, Entel comunicó, a través de un mensaje simple y empático, su posición favorable frente al proyecto de Portabilidad Numérica. Los consumidores reconocieron en esta campaña "la confianza de un líder" y hoy la marca está fuertemente asociada a este concepto de manera muy positiva.

Selección Nacional de Fútbol

La compañía realizó una serie de actividades tendientes a a fortalecer el posicionamiento de Entel como sponsor de la Selección Nacional de Fútbol. En este contexto, auspició el documental "Ojos Rojos" que vieron más 300 mil chilenos en el cine y realizó campañas de publicidad y promociones previas y durante el Mundial de Sudáfrica 2010. La estrategia implementada permitió a Entel quedar dentro de las dos marcas más asociadas a la Selección.

Durante 2010, Entel renovó el auspicio de la Selección Chilena de Fútbol.

FDT "Todo Chile Comunicado"

El lanzamiento del proyecto "Todo Chile Comunicado" representó un hito para la estrategia comunicacional de la compañía ya que le permitió reforzar atributos de Liderazgo, Cercanía y Mejor Red. Comunicacionalmente, el proyecto se implementó en etapas, con un foco particular en el beneficio que esta iniciativa aporta al desarrollo de las comunidades que favorece.

Banda Ancha Móvil

Liderar la categoría de Banda Ancha Móvil fue otro de los desafíos importantes de 2010. El eje de la comunicación se focalizó en la experiencia y la velocidad, foco que permitió diferenciar la oferta de Entel y posicionarla como líder de la categoría.

Eventos masivos

En alianza con una de las productoras más grandes del país, Entel estuvo presente en los recitales más importantes del año en el país: Rush, Bon Jovi, Jonas Brothers, Guns n' Roses y Luis Miguel, entre otros. En todos ellos, ofreció descuentos y pre ventas exclusivas para sus clientes.



Por tercer año consecutivo, la compañía participó en la realización de la fiesta electrónica más importante y de mayor concurrencia de Chile: *Sensation*, *The Ocean of White*. Más de 15.000 personas asistieron a la Estación Mapocho vestidas de blanco.

Entel realizó también una nueva versión del festival de música electrónica *Creamfields*, en el cual destacó la participación de uno de los DJ's más reconocidos del mundo: David Guetta.

El interés de Entel por apoyar el deporte se plasmó en el auspicio al Champion de Rancagua y del Campeonato Nacional de Vela, en el cual participó a través del yate Entel, además del Campeonato Nacional de Fútbol Femenino.

El 31 de diciembre, la compañía realizó la versión 20 de la fiesta de año nuevo en la Torre Entel, con un espectáculo pirotécnico y la participación de destacados artistas nacionales. Concurrieron 350 mil personas.

En el mercado de Empresas, el plan de marketing apuntó a fortalecer su propuesta de valor para este segmento, buscando generar cercanía y confianza en los clientes. Se estructuró en dos líneas de acción: Publicidad, para reforzar el posicionamiento, y Acciones de Marketing, para generar demanda y fidelización. Todo esto, apoyado con campañas de marketing directo y estrategia online.

Con el slogan "Porque nos comprometemos con tu negocio, Confía en Entel Empresas", la compañía comunicó, a través de publicaciones de negocios, su oferta integral de soluciones para empresas (conectividad fija y móvil y Tecnologías de la Información).

Durante el primer semestre se lanzó la Campaña *Cloud Computing*, con la cual posicionó este concepto asociado a Entel y reforzó las fortalezas de la compañía en este ámbito. Durante el segundo semestre, reafirmó esta campaña mediante televisión abierta y cable, además de los medios habituales para comunicación a empresas, como prensa y radio.

La inauguración del data center Ciudad de Los Valles, en mayo, fue comunicada a través de avisos y publirreportajes para destacar las características de este centro de datos, el más grande y moderno del país.

Durante 2010, Entel logró un incremento en la recordación de la publicidad dirigida al segmento Pyme y una buena evaluación de su campaña de *Cloud Computing*, lo cual contribuyó a mejorar la imagen de la compañía en este mercado.

Los encuentros tecnológicos y de relacionamiento con clientes realizados por Entel, tuvieron gran impacto en el mercado Empresas.

El Entel *Summit* 2010, que se efectuó a mediados de julio en Espacio Riesco, en Santiago, congregó a más de 1.600 personas. El expositor principal fue Jack Dorsey, creador, co-fundador y presidente de Twitter. El evento contó además con la participación de aliados estratégicos de la compañía, como Cisco, Vmware, NetApp, Huawei, Siemens, SAP, Oracle, Ericsson, BlackBerry, Microsoft, HP, Symantec y Samsung.

Durante 2010 se realizó nuevamente la Gira Empresarial Entel, que consideró encuentros en Santiago, Iquique, Antofagasta, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Temuco, Concepción y Puerto Montt. En total, la gira contó con más de 2 mil asistentes, y tuvo una amplia cobertura en los medios periodísticos locales.

En noviembre, la compañía realizó la segunda versión del Entel MountainBike. Hasta Longovilo llegaron más de 1.700 corredores, los que compitieron en tres circuitos de 25, 50 y 75 kilómetros. En esta actividad se implementaron importantes innovaciones tanto en la producción como en las rutas y el campamento base, posicionando esta carrera como la más destacada de Chile en esta disciplina.



DISTINCIONES RECIBIDAS POR ENTEL EN 2010

PREMIO A LA CALIDAD DE SERVICIO

Entel fue distinguida como la empresa N° 1 en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores en la categoría de "Telefonía Móvil" y se ubicó en el Cuadro de Honor de las firmas de membresía, pues ha integrado durante ocho años consecutivos esta selección.

El reconocimiento es parte del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores que desde hace 10 años elaboran ProCalidad y Revista Capital, el único ranking que mide la satisfacción de los clientes con las empresas de servicios. Se trata de un estudio cuantitativo que abarca una muestra de 18.000 encuestas.

SEGUNDO LUGAR EN RANKING DE EMPRESAS MÁS ADMIRADAS

Más de 4.000 ejecutivos y líderes de opinión de las empresas más importantes del país eligieron a Entel como una de las diez firmas más admiradas de Chile.

En el último ranking de las "Empresas más Admiradas de Chile", encuesta que realizan por duodécimo año consecutivo PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero, Entel ocupó el segundo lugar de la tabla, la mejor ubicación alcanzada desde que se realiza el estudio (1999).

La Compañía avanzó en todos los ámbitos considerados por la encuesta y fueron especialmente destacados: calidad y atractivo del marketing e imagen corporativa, capacidad de innovación, calidad del personal y ejecutivos, información al exterior y gobierno de la empresa.

TERCER LUGAR EN EL RANKING DE EMPRESAS INNOVADORAS EN CHILE

Basado en un modelo internacional, un estudio de la Universidad del Desarrollo y del ESE (Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes) midió, por primera vez en Chile, la capacidad de 25 grandes empresas de diversos sectores para innovar de manera "consistente y sistemática".

A partir de ello, elaboró el Ranking de Empresas Innovadoras en Chile, en el cual Entel alcanzó la tercera ubicación.

OCTAVO LUGAR EN RANKING DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Elaborado a partir de una muestra de 545 ejecutivos de empresas chilenas con ventas mayores a US$30 millones, el ranking Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco, ubicó a Entel en el octavo lugar de una lista de 50 empresas.

Este estudio, realizado en 2010, por primera vez en Chile, evalúa el reconocimiento público de la excelencia empresarial.

PREMIO GESTIÓN DESARROLLO DE MERCADO

En el marco de las celebraciones de su aniversario número 35, Revista Gestión reconoció a empresarios, empresas e instituciones que se han destacado por su contribución al desarrollo del país con los Premios Gestión 2010.

El medio de comunicación distinguió a Entel con el premio "Gestión Desarrollo de Mercado" por su permanente innovación y por su apuesta por el negocio del outsourcing de servicios de Tecnologías de la Información (TI), con la construcción este año de su data center en Ciudad de los Valles, proyecto que requirió una importante inversión.

1. EFFIE CATEGORÍA PROMOCIONES	2. ACHAP CATEGORÍA EMPRESAS DE SERVICIO	3. IAB (INTERACTIVE ADVERTISING BUREAU)
Campaña Internet Móvil Gratis de 7:00 a 9:00 "Belive it or not" Plata Octubre 2010	Campaña FDT "Todo Chile Comunicado" Premio Plata Noviembre 2010	Avisador del Año del IAB Chile Diciembre 2010

RECURSOS HUMANOS

La estrategia de Entel enfatiza tres objetivos claves: satisfacción de clientes, excelencia profesional e innovación.

La organización de Entel apunta a ofrecer a la comunidad herramientas de comunicación de la mejor forma y con la más alta cobertura posible. En el cumplimiento de esta misión actúa en un marco ético que define todos los procesos relacionados con la Gestión de Recursos Humanos: reclutamiento, capacitación y compensación, entre otros.

La estrategia de negocios de la compañía es apoyada desde esta perspectiva, con foco en tres objetivos claves: satisfacción de clientes, excelencia profesional e innovación.

Para Entel, liderar el mercado de las telecomunicaciones y las TI significa mejorar la productividad y calidad de vida de sus clientes y propiciar su desarrollo con el uso de las soluciones que ofrece. A través de su equipo, la empresa busca anticipar las oportunidades que se presentan, visualizar los cambios y ser los primeros en adoptarlos. En ese afán, las personas que trabajan en Entel están firmemente comprometidas con los valores de honestidad, transparencia y proceder justo y responsable en cada acción.

A comienzos de 2010, la empresa puso en marcha un Portal de Ética para el Grupo Entel. Diseñado bajo estándares internacionales, éste permite una interacción directa entre quienes trabajan en la compañía y el Comité de Ética, organismo de carácter analítico y resolutivo. De esta forma, se incorporó un sistema para resolver de manera eficiente y con rigurosa confidencialidad, las dudas o denuncias que surjan en este ámbito.

2010 fue un año de avances importantes en el área de Recursos Humanos, relacionados con el Modelo de Gestión por Competencias, que ha permitido integrar de manera efectiva el ciclo de recursos humanos, orientando y facilitando el desarrollo de las personas y haciendo más eficientes no sólo los procesos de reclutamiento y selección, sino también, el diseño de una malla de capacitación de competencias efectiva y acorde a las necesidades de la empresa.

RECLUTAMIENTO

En materia de atracción de talentos, durante 2010 la compañía generó alianzas con las universidades más importantes del país, a través de la participación activa en ferias laborales y del establecimiento de una estrecha relación con sus representantes ante el mundo empresarial. El propósito es realizar un reclutamiento proactivo que permita identificar tempranamente a los profesionales con mayor potencial e invitarlos a participar de los procesos de selección que ofrece Entel. En esta línea, se potenció el portal de empleos con el cambio de imagen corporativa, mostrando a Entel como una empresa dinámica, innovadora y atractiva para el desarrollo profesional.

Para los nuevos integrantes, fue diseñado un programa de inducción específica para cada posición, con el fin de facilitar el proceso de adaptación e integración al equipo de trabajo, entregando una bienvenida que fortalece su compromiso y motivación y permite comunicar la cultura Entel desde el inicio.

La retención de profesionales talentosos se reforzó con el inicio del Programa de Especialistas Técnicos, Directores de Servicio y Jefes de Proyecto, a través del cual define y crea planes de desarrollo que se encuentren alineados con los desafíos de la organización. Asimismo, continuó trabajando en el Programa de Reconocimiento, diseñado para identificar, retener y desarrollar a los talentos que guiarán la empresa en el futuro.

CAPACITACIÓN

Durante 2010, la empresa se enfocó fuertemente en el conocimiento, por parte de sus colaboradores, de todas las normativas legales y los procedimientos diseñados e implementados por la División de Recursos Humanos, a fin de fomentar los liderazgos en estos ámbitos y la autonomía desde la perspectiva de las jefaturas de Entel.

Asimismo, continuó gestionando la evolución formativa relacionada con certificaciones y actualización en nuevas tecnologías, vitales para la mantención de un estándar alto de conocimiento en la empresa.

La División de Recursos Humanos colaboró con el proceso de cambio y evolución de distintas áreas al interior de Entel. Se incorporó a la etapa inicial del proyecto que apoyará la implantación de un nuevo modelo para la innovación en Entel, con el cual toda la organización debe estar alineada.

Para el desarrollo de una cultura de innovación, desarrolló un curso vía e-learning que capacitará a los colaboradores en los conceptos básicos que dan forma a esta idea, que son las nuevas definiciones de innovación, cómo se ha modificado su gestión en las organizaciones, qué significa hoy para Entel, entre otros temas.

En esta misma línea, se generaron programas para formación de monitores de innovación y se diseñaron modelos de incentivo para reforzar la participación de las personas en este proceso.

GESTIÓN DE LA RENTAS

Dentro de la estrategia de Recursos Humanos de Entel existe un foco permanente en la variabilización de las rentas, de acuerdo al cumplimiento de metas y objetivos, y el fomento de la polivalencia y la multifuncionalidad de las personas, en el Plan de Excelencia definido en la empresa. Es por ello que Entel cuenta con un modelo conceptual de Gestión de las Rentas que integra los procesos relacionados al análisis y descripción de posiciones al interior de la compañía y la fijación de estructuras de rentas e incentivos con homologación al mercado.

Asimismo, la compañía ha estructurado un sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos, el cual se aplica en las tres primeras líneas de ejecutivos de la empresa y busca alinear el cumplimiento de las metas de cada uno de ellos con las de la compañía, manteniendo así una visión integrada de ésta.

Durante 2010, el monto de las remuneraciones de los Gerentes y Ejecutivos de rango equivalente en Entel Matriz ascendió a $4.313.501.592, para una dotación promedio de 48 personas. Así también, el monto por concepto de bonos pagado a los mismos ascendió a $2.224.251.466. En tanto, las indemnizaciones de Ejecutivos que se desvincularon en el periodo ascendieron a $319.297.903, pagados a un total de 6 personas.

Para Entel Negocios Móviles, la remuneración anual percibida por los gerentes y ejecutivos durante el período 2010 fue de $4.705.860.848, para una dotación promedio de 60 personas. En las remuneraciones pagadas a los ejecutivos se incluye el sistema de incentivos vinculados al cumplimiento de las metas yobjetivos establecidos en forma previa por la Compañía, el cual al 31 de diciembre de 2010 asciende $785.504.410. En tanto, la indemnización total percibida durante el último ejercicio por 2 ejecutivos fue de $29.822.855.

CAMPAÑAS MOTIVACIONALES DE 2010

PONLE VALOR A TU ACCIÓN	NUEVA IDENTIDAD ENTEL	VIVIR LA INNOVACIÓN	ENTEL VIVE EL MUNDIAL
Con el propósito de reposicionar los valores corporativos, relacionándolos con acciones o situaciones concretas, la compañía invitó a participar de la primera versión del Concurso "Ponle Valor a tu Acción". A través de fotografía o relatos breves, los participantes debían reflejar situaciones de trabajo cotidiano donde se expresen los valores: ser mejores; integridad y cumplimiento; responsabilidad y sensibilidad. La masiva participación permitió volver a los niveles de recordación que tuvieron en su lanzamiento, en 2009.	Para posicionar, a nivel interno, la nueva identidad corporativa de Entel, esta campaña preparó a las personas para el cambio a través de acciones de tipo corporativo, previa a la comunicación a los clientes. "La misma esencia, mejor apariencia", fue el mensaje difundido mediante acciones de endomarketing.	A través de un portal de Intranet, Entel PCS recibió ideas de sus colaboradores, las cuales fueron evaluadas trimestralmente por comités de 6 gerentes y subgerentes. Durante el año, el programa recibió 893 ideas. Cinco de ellas fueron premiadas en cada periodo, al obtener los más altos promedios generales de calificación en función de los criterios: Innovación, Impacto, Implementación y Profundidad. De esta forma, la empresa ha fortalecido el sentido de pertenencia y el compromiso con su desarrollo.	Como una oportunidad para generar espíritu de equipo, cohesión y compromiso, fue abordado por la empresa el Campeonato Mundial de Fútbol de Sudáfrica. Para ello, se habilitaron espacios donde seguir las transmisiones de los partidos y se realizó un concurso relacionado con los valores corporativos que tenía como premio un almuerzo en el Club de Campo y en el Auditorium de Torre Entel, en conjunto con los encuentros. Todas estas acciones reforzaron la comunicación transversal y consolidaron la identificación de los colaboradores.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Entel publica su tercer Reporte de Sustentabilidad para informar acerca de su desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental.

La Política de Responsabilidad Social Empresarial de Entel se traduce en la manifestación voluntaria de su disposición a escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores, e incorporar esta variable a la planificación y gestión de todas sus operaciones, con el objetivo de asegurar la sustentabilidad de sus operaciones en el largo plazo y de contribuir al desarrollo del sector de telecomunicaciones en el país, para el bienestar de la sociedad.

El desempeño socialmente responsable de Entel fue destacado en 2010 por el estudio de la consultora Mori denominado Monitor de Responsabilidad Social Corporativa (CSR). A partir de esta investigación, efectuada desde Arica a Punta Arenas en entrevistas cara a cara, se construyó un ranking en el cual Entel se ubicó en el 8° lugar, siendo la única empresa de la industria de las telecomunicaciones y del rubro servicios básicos mencionada espontáneamente por los encuestados.

El Tercer Reporte de Sustentabilidad Bienal 2009-2010, que se edita junto a esta memoria anual y está disponible en www.entel.cl , detalla los compromisos y desempeño de Entel en los ámbitos social, ambiental y económico para ese período, siguiendo la Guía de *Global Reporting Initiative* (GRI).

La conectividad del país en el ámbito de las telecomunicaciones es un desafío que la empresa ha asumido como propio en su relación con la Comunidad. Por ello, durante 2010 participó en varios proyectos relacionados: En la comuna de Lolol, Región del Libertador Bernardo O'Higgins, lo hizo en alianza estratégica con la Fuerza Aérea de Chile; en Tocopilla, Región de Antofagasta, en una iniciativa conjunta con Nokia; y en Chaca, Región de Arica y Parinacota y Nirivilo, Región del Maule, en el marco del proyecto Todo Chile Comunicado.

De igual forma, en alianza con País Digital, realizó seminarios regionales bajo el título Innovación y Capital Social: Claves para la Productividad, en las ciudades de Antofagasta, Concepción, Temuco, Osorno, Valdivia y Coyhaique.



3

Aspectos societarios y financieros

ASPECTOS SOCIETARIOS Y FINANCIEROS

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada a la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2010, es la siguiente:

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

"De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2010 y siguientes, es mantener una política estable de dividendos y proponer el reparto, como dividendo, de hasta el ochenta por ciento de las utilidades de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2010 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2010 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad".

Se deja constancia que la Política para la determinación de la utilidad líquida distribuible y la Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2009, el Directorio de la sociedad en sesión de 16 de noviembre de 2009, aprobó la siguiente:

a.- Como Política para determinación de la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2009, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), éste se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), este no se agregará a la utilidad líquida distribuible.

Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos derivados, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b.- Como Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.

Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se da cuenta de ella en esta Junta conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta política regirá respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada".

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE DIVIDENDOS

"A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridos 21 días corridos desde la fecha de recepción, por la sociedad, de la comunicación correspondiente. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También a petición escrita de los interesados que así lo deseen, los dividendos se enviarán en cheque nominativo a favor del respectivo accionista mediante carta certificada despachada, a más tardar, el día señalado para el pago. Al igual que en el caso anterior, los interesados se entenderán incorporados a este sistema transcurridos 21 días corridos desde la recepción en la sociedad, de la respectiva solicitud y permanecerán en él en tanto no comuniquen por escrito su intención de optar por otro medio de pago.

La sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten, formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que indique la empresa dentro de dicha Región, lo que se indicará individualizándose al agente pagador en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 90 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas".

POLÍTICA DE INVERSIONES

"El objetivo de la sociedad es obtener el máximo de rentabilidad de su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y la prestación de todo tipo de servicios relacionados con los mismos en Chile y el extranjero. Para el adecuado cumplimiento de tal objetivo, la Empresa realiza inversiones tendientes, fundamentalmente, a satisfacer la demanda de sus clientes y usuarios, de modo de mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones y un desarrollo de sus actividades que mantenga una armonía con el sector de telecomunicaciones del país. En consecuencia, será preocupación de la Empresa que las inversiones que realice tengan una tasa de retorno estable en el tiempo y que sea, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2010 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido en la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa fundamentalmente dentro del país y el extranjero.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado".

POLÍTICA DE FINANCIAMIENTO

"La política de financiamiento de la sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos:

- Recursos propios
- Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones en Chile o en el extranjero
- Créditos de proveedores
- Préstamos de bancos e instituciones financieras
- Derechos de Aduana diferidos
- Bonos y efectos de comercio de oferta pública o privada
- *Leasing* y leaseback.

En la política enviada a los señores accionistas, se propone fijar como límite del índice de endeudamiento (Pasivo Exigible) / (Patrimonio más Interés Minoritario), el factor 1,50 (uno coma cincuenta). Para dicho efecto se computará el pasivo exigible neto de inversiones financieras.

La mencionada fijación se justifica porque permite flexibilidad en el manejo financiero y permite el desarrollo de nuevos proyectos de telecomunicaciones en el país y el extranjero.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todos aquellos que se encuentran involucrados en las concesiones de servicio público nacional, de las cuales la Empresa es titular y que sean imprescindibles para prestar sus servicios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados o reemplazados, dada su obsolescencia técnica o económica o transferidos en caso de no ser necesarios para la prestación del servicio".

INFORMACIÓN FINANCIERA

INFORMACIÓN FINANCIERA (EN MILLONES DE PESOS)	2008	2009	2010
Ingresos Consolidados	1.006.768	994.671	1.086.816
EBITDA	399.419	401.358	446.429
Utilidad Operacional	196.145	184.580	208.541
Utilidad del Ejercicio	139.233	142.260	172.971
Total Activos	1.403.061	1.365.390	1.489.274
Total Pasivos	779.192	704.538	767.900
Total Patrimonio	623.869	660.852	721.375
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	**1.403.061**	**1.365.390**	**1.489.274**

NOTA: los ingresos incluyen el resultado neto en venta de propiedades, plantas y equipos.

UTILIDAD DISTRIBUIBLE

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2010, presenta una utilidad de $172.971.209.009. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2010 corresponde deducir $885.992.024.

En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2010 queda fijada en $172.085.216.985. Con cargo a esta utilidad, a contar del 13 de diciembre del 2010 se distribuyó un dividendo provisorio de $100 por acción, equivalente a un total de $23.652.369.500. Este dividendo fue acordado en sesión del Directorio de la Sociedad celebrada el 08.11.2010 y representa el 13,74 % de la utilidad liquida distribuible del ejercicio.

Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

DIVIDENDOS PAGADOS POR ACCIÓN

AÑO	DIVIDENDO NOMINAL (EN PESOS)
1997	55,67
1998	20,00
1999	10,00
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00

ACTIVIDADES FINANCIERAS

Durante el ejercicio la Sociedad cubrió sus necesidades financieras con flujo de caja interno y temporalmente con usos puntuales de líneas de crédito bancarias y Efectos de Comercio colocados en el mercado local. Al cierre del ejercicio, el total de la deuda financiera, $283 mil millones, estaba compuesta principalmente por un crédito internacional otorgado por un sindicato de bancos y cuya última renovación fue en agosto de 2007. Este crédito tiene amortizaciones anuales e iguales a partir del año 2012 y hasta el 2014. La sociedad está analizando la mejor alternativa para pagar la primera amortización. Actualmente la sociedad tiene inscrita una línea de Efectos de Comercio por UF 1.413.000 contra la cual se han emitido y pagado 4 series por $10.000 millones cada una. Las colocaciones han sido altamente demandadas por el mercado permitiendo a la compañía acceder en favorables condiciones económicas a esta fuente de financiamiento. Adicionalmente, y por días puntuales, se accedió en el mes de julio, al mercado bancario a través del uso de líneas de sobregiro por un monto total que alcanzó hasta $7.494 millones pagados dentro del mismo mes.

Asociados a la compra de algunos inmuebles, tanto la Sociedad como las filiales Cientec y la operación en Perú (Americatel) han suscrito en el pasado contratos de *leasings*. En noviembre, la sociedad comenzó a administrar dos créditos bancarios provenientes de la compra de Transam. El saldo de la deuda financiera de esta sociedad al cierre de 2010 es de UF 29.935.

Tanto la adquisición de Transam como los primeros pagos asociados a la construcción de un nuevo edificio corporativo, se financiaron con recursos propios.

Dado que la mayor parte de la deuda se encuentra estructurada en moneda extranjera, la sociedad ha suscrito contratos de derivados que cubren la totalidad de la exposición al tipo de cambio con la estructuración de *Forwards*, *Opciones y Cross Currency Swaps*. Estos últimos también han cubierto parcialmente el riesgo asociado a fluctuaciones en las tasas de interés Libo en que se encuentra expresado el crédito internacional.

En relación a las operaciones de cobertura de tipo de cambio mediante estructuración de contratos de *forwards*, se mantuvo una cartera de compra promedio de aproximadamente US$387 millones.

Durante el año 2010, el Grupo Entel mantuvo un saldo promedio de excedentes de caja por $60.518 millones. Estos excedentes fueron colocados en el mercado nacional e internacional cumpliendo con una Política de Inversiones diseñada para disminuir

el riesgo del retorno. Los instrumentos de inversión utilizados fueron Pactos de retroventa con instrumentos de deuda emitidos por el Banco Central de Chile u otras entidades estatales, cuotas de participación en Fondos Mutuos de renta fija o depósitos a plazo nominativos emitidos por bancos. En 2010, todas las colocaciones se hicieron a plazos menores a un año.

FACTORES DE RIESGO

RIESGO DE CAMBIO TECNOLÓGICO

La constante introducción de nuevas tecnologías exige mantener una permanente innovación, lo cual abre oportunidades, pero supone riesgos inherentes a los cambios tecnológicos. Tales riesgos vienen dados por eventuales inversiones en tecnologías que pueden evolucionar con anterioridad a la fecha inicialmente estimada, disminuyendo así los retornos esperados en estas inversiones.

El riesgo de evolución tecnológica resulta inherente a la industria en la que se desenvuelven los negocios de Entel. Dentro de tal contexto, Entel considera como un objetivo crítico de su competitividad mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico. De acuerdo a ello, Entel despliega como elemento estratégico de su desarrollo una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo el análisis de una adecuada evaluación de su rentabilidad esperada. Ello le ha permitido posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, y transitar desde una situación de mono productor a la de un proveedor integrado, y adoptando nuevos modos de realizar y converger sus negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que Entel crezca y se diversifique, reduciendo su exposición a segmentos o áreas de negocios individuales.

RIESGOS REGULATORIOS

La Regulación tiene un papel relevante en la industria de las comunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello trascendente un adecuado seguimiento de la evolución normativa. En este aspecto y con respecto al año 2010, es posible destacar los siguientes eventos regulatorios, que tendrán efecto a partir de año 2011:

Durante el año 2010 se inició el proceso tarifario de Entelphone para fijarle los cargos de acceso y otras facilidades prestadas a otras concesionarias de telecomunicaciones. Este proceso debería culminar el 11 de enero de 2011 y tiene una duración de 5 años a contar de esta fecha. En los procesos tarifarios que han terminado respecto a otras compañías de telefonía fija, los valores fijados han tendido a la baja, al igual que la telefonía móvil, por lo que es esperable que ocurra lo mismo para Entelphone.

En 2010 fue modificada de la Ley General de Telecomunicaciones para introducir el concepto de la neutralidad de la red, que en general prohíbe todo tipo de discriminación por el acceso a Internet. Sin embargo, el impacto económico de esta modificación legal, se dimensionará una vez que se promulgue el reglamento que dará las regulaciones específicas a cumplir.

En el negocio de la larga distancia, a contar de junio de 2011, se reformularán las zonas primarias que definen las comunicaciones nacionales, pasando de 24 a 13 zonas primarias. Esta modificación legal no tendrá efectos relevantes en los ingresos de Entel por los próximos tres años, pero el mismo cuerpo legal establece que 37 meses después de vigencia de la ley, previo informe favorable del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, se eliminaría el concepto de larga distancia nacional, lo que se traduciría en que a partir de esa fecha la telefonía fija local operará en los mismos términos en que opera la telefonía móvil; esto es, sin obligación de utilizar portador para llamadas entre distintas zonas geográficas dentro del país.

Durante el año 2010, se modificó la norma técnica de todas las bandas de frecuencias asignadas a la telefonía móvil (850 Mhz, 1900 Mhz y 1700/2100 Mhz), permitiendo usar dichas bandas para prestar servicio de telefonía fija inalámbrica, a través de una concesión de telefonía fija.

Adicionalmente, se promulgó la ley que introduce la portabilidad numérica, que permitirá a los suscriptores de las distintas compañías telefónicas fijas y móviles cambiarse de empresa, manteniendo su número. Este cambio, en una primera etapa sólo podrá hacerse entre empresas que operan dentro de una misma red equivalente; por ejemplo, de una móvil a otra móvil. Se espera que este sistema se encuentre operativo a nivel nacional durante el segundo semestre de 2011. La tasa de renuncia *(churn)* que esta medida pueda generar, se estima baja y recuperable dentro del ejercicio.

Asímismo, durante el año 2010, se continuó con la discución legislativa en el Congreso del Proyecto de Ley que regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicación. Si bien esta iniciativa inicialmente buscaba regular la instalación de antenas para hacer frente al impacto urbanístico a través de una mayor exigencia anivel municipal, en la misma diversidad de discusión de este Proyecto de Ley se han presentado propuestas para regular otros aspectos de la instalación de antenas, como la colocalización y la compensación a vecinos, lo que podría impactar el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y significar inversiones adicionales.

Por otra parte, se ha seguido muy atentamente el proceso de convergencia impulsado por el nuevo Gobierno en materia de telecomunicaciones a través de iniciativas que buscan una mayor diversidad de uso del espectro radioeléctrico en servicios de telecomunicaciones, así como también los comunicados desde el propio Regulador sobre nuevo espectro a licitar en el mediano plazo, materia que es básica para la expansión de los negocios de la Sociedad.

Durante 2010 inició trámite en el Congreso Nacional un Proyecto de Ley que regula la instalación de antenas celulares y sus torres de soporte. Fue aprobado en la Cámara de Diputados y al cierre de 2010 se encontraba en la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, dada la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten crear nuevas oportunidades de negocios, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como ésta, no se puede descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario que pudieran tener un impacto negativo en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

RIESGO DE TIPO DE CAMBIO

Debido a que la deuda financiera de la Compañía está mayoritariamente denominada en dólares, así como también parte importante de las compras efectuadas para adquirir los equipamientos e inversiones necesarios para el normal funcionamiento del negocio, los resultados quedarían expuestos a las fluctuaciones en el valor de la divisa.

Para inmunizar este riesgo se ha implementado una estrategia de cobertura cambiaria que considera todas las partidas adeudadas en moneda extranjera (pasivos). Estas partidas son compensadas con la estructuración de instrumentos derivados activos que cubren la variación en el sentido inverso generando una posición neta neutral en el balance.

RIESGO DE TASA DE INTERÉS

A diciembre de 2010, la Compañía tiene un crédito por USD 600 millones con tasa variable LIBO, y cuyas fluctuaciones podrían impactar en los gastos financieros. La sociedad ha determinado cubrir parcialmente esta variación a través de la suscripción de contratos que aseguran (fijan) la tasa *(Cross Currency Swaps)*.

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados es administrado por la Gerencia de Finanzas Corporativa en conformidad con las políticas establecidas. En materia de inversiones financieras las colocaciones son de hasta 3 días hábiles y se operará con corredoras de bolsa o Fondos Mutuos. En ambos casos, las instituciones deberán ser subsidiarias de bancos. Para las colocaciones desde 4 días hábiles sólo se operará con bancos. No se hacen inversiones en bancos cuya clasificación de riesgo sea inferior a N-1 de acuerdo a la clasificación efectuada por las Agencias Clasificadoras de Riesgo.

Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son Compra con pacto de retroventa de instrumentos de deuda emitidos por el Banco Central de Chile o Tesorería General de la República, Cuotas de participación en Fondos Mutuos sólo de Renta Fija (de corto plazo) y Depósitos a Plazo nominativos emitidos por Bancos.

Las colocaciones que se efectúen por más de un año, deberán ser autorizadas por el Gerente de Departamento de Finanzas. Durante 2010 no se efectuaron colocaciones por más de un año.

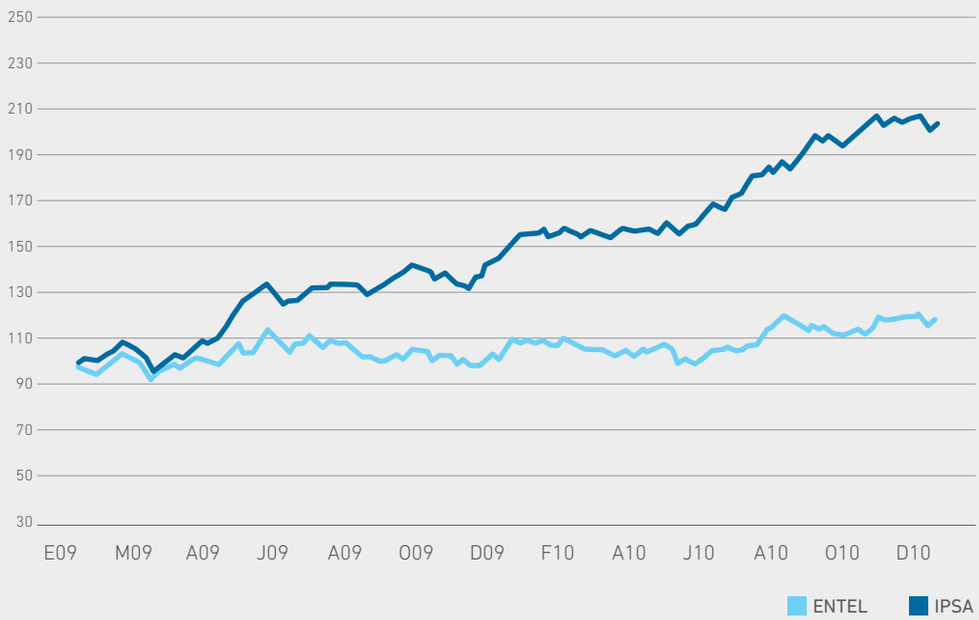
Las inversiones se realizarán en moneda nacional y extranjera. Debido al manejo de la exposición cambiaria se requiere que se realicen eventualmente inversiones en moneda extranjera.

CUADRO RESUMEN DE TRANSACCIONES DE ACCIONES DE LA EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. DURANTE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

	BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO			BOLSA ELECTRÓNICA DE CHILE			BOLSA DE CORREDORES - BOLSA DE VALORES		
	CANTIDAD TRANSADA	MONTO TRANSADO (PESOS)	PRECIO PROMEDIO (PESOS)	CANTIDAD TRANSADA	MONTO TRANSADO (PESOS)	PRECIO PROMEDIO (PESOS)	CANTIDAD TRANSADA	MONTO TRANSADO (PESOS)	PRECIO PROMEDIO (PESOS)
1° trimestre 2008	18.500.098	135.474.170.931	7.263	2.149.482	16.177.022.624	7.506	31.729	228.382.373	7.198
2° trimestre 2008	23.226.942	174.939.014.090	7.513	1.818.073	13.383.571.158	7.326	16.623	120.610.897	7.256
3° trimestre 2008	11.035.830	74.246.442.687	6.726	1.265.359	8.518.218.040	6.733	49.667	333.605.392	6.717
4° trimestre 2008	19.175.907	129.971.673.014	6.736	2.775.009	19.038.958.280	6.820	11.780	78.344.941	6.651
1° trimestre 2009	14.502.454	99.061.631.096	6.791	692.358	4.685.454.476	6.756	15.298	106.429.737	6.957
2° trimestre 2009	20.155.709	146.927.393.588	7.288	1.731.992	12.660.407.486	7.233	65.177	476.923.975	7.317
3° trimestre 2009	14.275.269	103.834.085.297	7.279	691.801	5.054.328.090	7.272	30.098	220.508.780	7.326
4° trimestre 2009	19.176.490	135.660.828.421	7.069	7.193.299	51.817.772.057	7.104	27.684	197.375.119	7.130
1° trimestre 2010	22.608.351	167.919.256.265	7.500	2.177.001	16.343.504.979	7.503	44.473	331.190.839	7.447
2° trimestre 2010	15.357.515	110.810.176.951	7.211	1.935.426	14.227.081.279	7.262	31.763	229.475.540	7.225
3° trimestre 2010	16.870.066	131.896.627.021	7.819	2.138.772	16.649.199.323	7.784	90.600	718.469.812	7.930
4° trimestre 2010	14.362.661	115.509.854.377	8.051	906.176	7.262.801.043	8.069	44.706	366.111.817	8.189
TOTAL	**209.247.292**	**1.526.251.153.738**	**7.294**	**25.474.748**	**185.818.318.835**	**7.294**	**459.598**	**3.407.429.222**	**7.414**

COMPORTAMIENTO COMPARADO DE LA ACCIÓN

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL VS. ÍNDICE BURSÁTIL IPSA (%) ÚLTIMOS 24 MESES



TRANSACCIONES DE ACCIONES

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Norma de Carácter General N° 269 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2010, de acuerdo a nuestros registros, no se registraron transacciones de acciones por parte de los accionistas que posean el 10% o más del capital suscrito, directores, ejecutivos principales, administradores y gerentes.

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

	RUT	M$ 2010	M$ 2009
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	77.968	75.607
Luis Gazitúa Achondo	6.069.087-1	61.261	60.845
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	21.456	-
Juan Bilbao Hormaeche	6.348.511-K	32.479	32.272
Juan Claro González	5.663.828-8	27.821	27.677
Alejandro Jadresic Marinovic	7.746.199-K	44.553	43.329
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	33.415	33.188
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	30.614	27.653
Alejandro Pérez Rodriguez	5.169.389-2	33.415	22.051
José Daza Narbona	8.452.391-7	-	9.276
Rodrigo Vergara Montes	7.980.977-2	-	44.251
TOTAL		**362.982**	**376.149**

COMENTARIOS DE ACCIONISTAS

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

RESUMEN DE HECHOS ESENCIALES O RELEVANTES

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo Entel durante el año de 2010 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. SOCIEDAD MATRIZ – CITACIÓN JUNTA ACCIONISTAS

Por carta N°03 de fecha 6 de abril de 2010, se informó que en sesión de Directorio de 5 de abril de 2010 se acordó lo siguiente:

• Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 29 de abril de 2010, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2009 un dividendo definitivo la suma de $450 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $100 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $350 en la fecha a determinar por la Junta ordinaria de Accionista; y

• Se aprobó la modificación de los Manuales de Reglamento del Comité de Directores y de Manejo de Información de Interés para el Mercado, con el fin de ajustar su texto a la legislación actualmente vigente.

II. ENTEL TELEFONÍA PERSONAL - CITACIÓN JUNTA DE ACCIONISTAS

Por carta de fecha 6 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de Abril de 2010, se acordó:

• Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el miércoles 28 de Abril de 2010, a las 17:00 horas, para que se pronuncie sobre las materias propias de su competencia, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal;

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo la suma de $1.191.481,37723989 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $27.200.000.000 correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $872.502,1109 por acción, equivalente a un total de $74.400.000.000, el que será pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

III. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – CITACIÓN JUNTA DE ACCIONISTAS

Por carta del 06 de Abril de 2010, se informó que en sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de Abril de 2010, se acordó lo siguiente:

• Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el miércoles 28 de Abril de 2010, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal;

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo la suma de $1.219,775206735 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $26.889.687.973 correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $877,581485974832 por acción, equivalente a un total de $68.960.623.463, el que será pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

IV. ENTEL TELEFONÍA MÓVIL - CITACIÓN A JUNTA DE ACCIONISTAS

Por carta de fecha 6 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de Abril de 2010, se acordó:

• Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el miércoles 28 de Abril de 2010, a las 15:00 horas, para que se pronuncie sobre las materias propias de su competencia, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal;

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo la suma de $2.145,16895287384 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $339.635.091 correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $1.858,89286238084 por acción, equivalente a un total de $2.205.371.903, el que será pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

V. SOCIEDAD MATRIZ - APROBACIÓN MEMORIA 2009, DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO Y OTROS

Por carta N°08 de fecha 29 de abril de 2010, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 29 de abril de 2010, acordó:

• Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2009

• Distribuir como dividendo definitivo la suma de $450 por acción, equivalentes a un 74,82% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $100 pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $350 por acción, el que se efectuará a contar del martes 25 de mayo de 2010.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se aprobó la elección del Directorio de la Empresa, siendo elegidas las siguientes personas:

1.- Juan Hurtado Vicuña

2.- Bernardo Matte Larraín

3.- Juan Bilbao Hormaeche

4.- Juan José Mac- Auliffe Granello

5.- Juan Claro González

6.- Luis Felipe Gazitúa Achondo

7.- Raúl Alcaíno Lihn

8.- Alejandro Jadresic Marinovic

9.- Alejandro Pérez Rodríguez

Se deja expresa constancia que con los votos del grupo controlador se procedió a elegir a los directores que se mencionan en los números 1 a 7 precedentes, y fueron elegidos como directores independientes los señores Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez.

Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de Directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité en el mínimo establecido en la ley, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Feller Rate (S&P) y Fitch Ratings, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

La Constitución de la mesa y la designación de los miembros del Comité de Directores se efectuará próximamente por el Directorio, de los cual se informará oportunamente a esa Superintendencia y demás organismos que procedan.

VI. ENTEL TELEFONÍA PERSONAL - APROBACIÓN MEMORIA 2009 Y DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO

Por carta de fecha 29 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 28 de Abril de 2010, se acordó:

• Aprobar la memoria, Balance y Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de Diciembre de 2009.

• Repartir respecto de la Ganancia atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora del ejercicio al 31 de Diciembre de 2009, la suma de $1.191.481,37723989 por acción, equivalentes a un total de $101.600.000.000.- pesos, representativos del 80% de dicha utilidad. Sobre este reparto al descontar el dividendo provisorio de $27.200.000.000.- pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar de dividendo definitivo de $872.502,1109por acción, equivalente a un total de $74.400.000.000, el que se efectuará el día 18 de Mayo de 2010 en las oficinas de la sociedad ubicadas en Avenida Andrés Bello 2711 Piso 14, Las Condes, Santiago, en horario de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles bancarios, a los accionistas inscritos en el Registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su pago.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se acordó que los señores directores no perciban remuneración por el ejercicio de sus cargos durante el presente año 2010; designar como auditores externos para el ejercicio 2009 a la firma KPMG Auditores Consultores Ltda.; mantener la designación del Diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

VII. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – APROBACIÓN MEMORIA 2009 Y DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO

Por carta de fecha 29 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 28 de Abril de 2010, se acordó:

• Aprobar la Memoria, Balance y Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de Diciembre de 2009.

• Repartir respecto de la Ganancia atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora del ejercicio al 31 de Diciembre de 2009, la suma de $1.219,775206735 por acción, equivalentes a un total de $95.850.311.436, representativos del 80% de dicha utilidad. Sobre este reparto al descontar el dividendo provisorio de $26.889.687.973.- pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar de dividendo definitivo de $877,581485974832

por acción, equivalente a un total de $68.960.623.463, el que se efectuará el día 18 de Mayo de 2010 en las oficinas de la sociedad ubicadas en Avenida Andrés Bello 2711 Piso 14, Las Condes, Santiago, en horario de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles bancarios, a los accionistas inscritos en el Registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su pago.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se acordó que los señores directores no perciban remuneración por el ejercicio de sus cargos durante el presente año 2010, se aprobó designar como auditores externos para el ejercicio 2010 a la firma KPMG Auditores Consultores Ltda., se mantuvo la designación del Diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

VIII. ENTEL TELEFONÍA MÓVIL - APROBACIÓN MEMORIA 2009 Y DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO

Por carta de fecha 29 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 28 de Abril de 2010, se acordó:

• Aprobar la memoria, Balance y Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2009.

• Repartir respecto de la Ganancia atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora del ejercicio al 31 de diciembre de 2009, la suma de $2.145,16895287384 por acción, equivalentes a un total de $2.545.006.994, representativos del 39,6% de dicha utilidad. Sobre este reparto al descontar el dividendo provisorio de $339.635.091 pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar de dividendo definitivo de $1.858,89286238084 por acción, equivalente a un total de $2.205.371.903, el que se efectuará el día 18 de mayo de 2010 en las oficinas de la sociedad ubicadas en Avenida Andrés Bello 2711 Piso 14, Las Condes, Santiago, en horario de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles bancarios, a los accionistas inscritos en el Registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su pago.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se acordó que los señores directores no perciban remuneración por el ejercicio de sus cargos durante el presente año 2010, se aprobó designar como auditores externos para el ejercicio 2009 a la firma KPMG Auditores Consultores Ltda., se mantuvo la designación del Diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

IX. SOCIEDAD MATRIZ – CONSTITUCIÓN DIRECTORIO

Por carta N°09 de fecha 3 de mayo de 2010, se informó que en sesión de Directorio de la misma fecha, se acordó lo siguiente:

Se constituyó la Mesa del Directorio, eligiendo como su Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente, a don Luis Felipe Gazitúa Achondo, quedando conformado el Directorio de la Empresa por las siguientes personas:

- Juan Hurtado Vicuña (Presidente)

- Luis Felipe Gazitúa Achondo (Vicepresidente)

- Bernardo Matte Larraín

- Juan Bilbao Hormaeche

- Juan José Mac-Auliffe Granello

- Juan Claro González

- Raúl Alcaíno Lihn

- Alejandro Jadresic Marinovic (Independiente)

- Alejandro Pérez Rodríguez (Independiente)

Se deja expresa constancia que fueron elegidos como directores independientes los señores Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez.

Se eligió como miembros del Comité de Directores a los directores independientes señores Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez y al director don Luis Felipe Gazitúa Achondo.

X. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – FUSIÓN DE ENTEL TELEFONÍA MÓVIL S.A.

Por carta de fecha 5 de mayo de 2010 se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en Sesión extraordinaria del Directorio de la Sociedad, efectuada con fecha 4 de mayo de 2010, se acordó convocar a Junta Extraordinaria de Accionista para el día 6 de mayo a las 11:00 hrs., con el fin de tratar y pronunciarse sobre la fusión por absorción de Entel Telefonía Móvil S.A.

XI. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – APROBACIÓN FUSIÓN DE ENTEL TELEFONÍA MÓVIL S.A.

Por carta de fecha 7 de mayo de 2010 se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 6 de mayo de 2010, se aprobó la fusión por absorción de Entel Telefonía Móvil por parte de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., teniendo dicha fusión efecto a partir del día 1 de Junio de 2010.

XII. SOCIEDAD MATRIZ – ADQUISICIÓN TOTALIDAD DE LAS ACCIONES DE LAS SOCIEDADES TRANSAM COMUNICACIONES S.A. Y WILL S.A.

Por carta N° 13 del 5 de octubre de 2010, se informó que con fecha 4 de octubre de 2010, las filiales de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("Entel") Entel Telefonía Local S.A. y ENTEL Inversiones S.A. suscribieron un contrato de compraventa mediante el cual han adquirido directamente la totalidad de las acciones de la sociedad Transam Comunicaciones S.A. ("Transam"), y el 0,11% de las acciones Will S.A. ("Will"), e indirectamente el 99,89% de Will S.A.

Los propietarios y vendedores directos e indirectos de la totalidad de esas acciones de las mencionadas sociedades son Inversiones Access S.A. e Inversiones en Comunicaciones S.A.

El valor firma acordado con los vendedores por las sociedades Transam y Will asciende a la cantidad de $13.119.404.160 (trece mil ciento diecinueve millones cuatrocientos cuatro mil ciento sesenta pesos).

El precio final a pagar por las Acciones de Transam y Will, se determinará en base a reglas acordadas en la compraventa, tomando en cuenta la deuda de las sociedades a la fecha de cierre, su caja y capital de trabajo, entre otros. Ello se hará conforma a lo convenido en base a un Balance Final Auditado por Auditores Externos.

Transam y Will son titulares de concesiones y derechos regidos por la Ley N°18.168 General de Telecomunicaciones, que han obtenido, mantienen y explotan en conjunto con otros activos, derechos, autorizaciones y permisos asociados, accesorios o complementarios, en cuya virtud Transam, por una parte, presta servicios intermedios de telecomunicaciones y es operador de larga distancia, y Will, por otra parte, presta servicios de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

XIII. SOCIEDAD MATRIZ – DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDO

Por carta del 15 del 10 de noviembre de 2010, se informó que en sesión de Directorio de 9 de noviembre de 2010, acordó pagar un dividendo provisorio de $100 (cien pesos) por acción, a contar del lunes 13 de diciembre de 2010, con cargo a las utilidades al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$23.652.369 (veintitrés mil seiscientos cincuenta y dos millones trescientos sesenta y nueve mil pesos), representativa de un 18,95 % de las utilidades al tercer trimestre de 2010.

SEGUROS COMPROMETIDOS

Entel tiene seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor. La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es mínimo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos.

Las principales coberturas contratadas a través de pólizas, contempladas en el programa de seguros de Entel, son:

a) Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b) Responsabilidad Civil Empresa. Cubre contra posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades de su giro, ya sea en sus instalaciones, vía pública o en recintos de terceros.

c) Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d) Flotante de Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

e) Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, Seguro de Asistencia en Viaje, de Accidentes Personales, Seguros de Salud, Seguros de Vida, Seguros para Cabotaje y otros.

f) Programa de seguros de Responsabilidad Civil y Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de Entel matriz. El terremoto ocurrido en la madrugada del sábado 27 de febrero de 2010 afectó de manera importante la póliza correspondiente a los Bienes Físicos y el Perjuicio por Paralización. El siniestro provocó daños materiales a más de un millar de sitios técnicos de la empresa ubicados entre la V y la VIII región del país, además de daños en inventario de equipos depositados en bodega y en algunas edificaciones, todo lo cual representó para la empresa pérdidas cercanas al millón de unidades de fomento, las que tienen cobertura a través de la póliza vigente al momento del siniestro con las compañías de seguros RSA en coaseguro con Chartis. La póliza vigente es corporativa; por lo tanto, todos los bienes se encuentran cubiertos con iguales condiciones de cobertura, límites y deducibles. También se encuentra reclamado el Perjuicio por Paralización generado con motivo del sismo.

SUSCRIPCIÓN DE LA MEMORIA

En conformidad de la Norma de Carácter General N° 283 de la Superintendencia de Valores y Seguros de fecha 5 de febrero de 2010, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio de la Sociedad y del Gerente General de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

DECLARACIÓN JURADA DE VERACIDAD

Los firmantes, Directores y Gerente General de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., declaran bajo juramento ser responsables de la veracidad respecto a toda la información proporcionada en la presente Memoria Anual 2010.



Juan José Hurtado Vicuña
PRESIDENTE
Rut: 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
VICEPRESIDENTE
Rut: 6.059.087-1

Raúl Alcaíno Lihn
DIRECTOR
Rut: 6.067.858-8



Juan Bilbao Hormaeche
DIRECTOR
Rut: 6.348.511-K

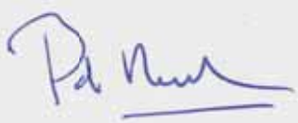
Juan José Claro González
DIRECTOR
Rut: 5.663.828-8



Alejandro Jadresic Marinovic
DIRECTOR
Rut: 7.746.199-K



Juan José Mac-Auliffe Granello
DIRECTOR
Rut 5.543.624-K



Bernardo Matte Larraín
DIRECTOR
Rut: 6.598.728-7



Alejandro Pérez Rodríguez
DIRECTOR
Rut: 5.169.389-2

Richard Büchi Buc
GERENTE GENERAL
Rut: 6.149.585-1



Estados Financieros Consolidados

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

KPMG Auditores Consultores Ltda.

Señores Accionistas y Directores

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos efectuado una auditoría al estado consolidado de situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales al 31 de diciembre de 2010 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas), es responsabilidad de la Administración de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros con base en la auditoría que efectuamos. Los estados financieros consolidados de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2009 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 22 de enero de 2010.

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas. Una auditoría comprende el examen, a base de pruebas, de evidencias que respaldan los montos e informaciones revelados en los estados financieros consolidados. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la administración de la Sociedad, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que nuestra auditoría constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales al 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información financiera.



ALEJANDRO ESPINOSA G.

Santiago, 26 de enero de 2011

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2010 y 2009

ACTIVOS	NÚMERO NOTA	31-12-2010 M$	31-12-2009 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	75.272.215	63.363.142
Otros Activos Financieros Corrientes	6	870.798	1.949.031
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	13.145.025	11.749.901
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	236.011.842	206.857.485
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	469.192	559.866
Inventarios	10	36.799.196	25.882.906
Activos por Impuestos Corrientes	15	17.108.315	11.027.835
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		**379.676.583**	**321.390.166**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	6.057.517	5.586.878
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	3.935.778	2.628.569
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	2.807.389	4.282.535
Activos Intangibles	11	32.665.098	18.987.323
Plusvalía	13	45.821.474	45.786.481
Propiedades, Planta y Equipo	14	978.457.143	932.092.465
Activos por Impuestos Diferidos	15	39.853.167	34.635.158
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		**1.109.597.566**	**1.043.999.409**
TOTAL ACTIVOS		**1.489.274.149**	**1.365.389.575**

Las notas adjuntas números 1 a 34 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2010 y 2009

PASIVOS Y PATRIMONIO	NÚMERO NOTA	31-12-2010 M$	31-12-2009 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	14.570.686	48.111.954
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	319.275.469	229.425.777
Otras Provisiones	18	689.270	-
Pasivos por Impuestos Corrientes	15	201.105	1.202.537
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	41.634.759	24.657.233
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		**376.371.289**	**303.397.501**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	350.331.042	364.371.102
Otras Provisiones a Largo Plazo	18	4.001.616	3.313.148
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	21.345.618	22.016.915
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	8.257.812	9.734.760
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	7.592.249	1.704.247
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		**391.528.337**	**401.140.172**
PATRIMONIO	**21**		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		289.688.261	223.152.715
Otras Reservas		(90.981.304)	(84.968.379)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		721.374.523	660.851.902
Participaciones No Controladoras		-	-
PATRIMONIO TOTAL		**721.374.523**	**660.851.902**
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		**1.489.274.149**	**1.365.389.575**

Las notas adjuntas números 1 a 34 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2010 y 2009

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	NÚMERO NOTA	ACUMULADO 01-01-2010 31-12-2010 M$	ACUMULADO 01-01-2009 31-12-2009 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	23	1.083.595.141	988.129.615
Otros Ingresos	23	4.714.165	3.412.361
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(112.125.960)	(100.707.106)
Gasto por Depreciación y Amortización		(233.199.472)	(211.769.591)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto		(29.542.543)	(32.198.828)
Otros Gastos	23	(503.407.491)	(465.415.401)
Otras Ganancias (Pérdidas)		(1.493.117)	3.129.188
Ingresos Financieros	23	970.282	1.167.709
Costos Financieros	23	(9.900.811)	(11.351.841)
Diferencias de cambio	25	1.296.277	(7.524.355)
Resultados por Unidades de Reajuste	25	(3.337.075)	4.177.750
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**197.569.396**	**171.049.501**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(24.598.187)	(28.789.511)
Ganancia (Pérdida) de Actividades Continuadas después de Impuesto		**172.971.209**	**142.259.990**
Ganancia (Pérdida) de Operaciones Discontinuadas, Neta de Impuesto		-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)		**172.971.209**	**142.259.990**
GANANCIA (PÉRDIDA) ATRIBUIBLE A TENEDORES DE INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN EN EL PATRIMONIO NETO DE LA CONTROLADORA Y PARTICIPACIÓN MINORITARIA			
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora		172.971.209	142.259.990
Ganancia (Pérdida) Atribuible a Participación Minoritaria		-	-
Ganancia (Pérdida)		172.971.209	142.259.990
GANANCIAS POR ACCIÓN			
GANANCIA POR ACCIÓN BÁSICA			
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		731,31	601,46
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción		731,31	601,46

Las notas adjuntas números 1 a 34 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS (Continuación)
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2010 y 2009

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	NÚMERO NOTA	ACUMULADO 01-01-2010 31-12-2010 M$	ACUMULADO 01-01-2009 31-12-2009 M$
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL			
Ganancia (Pérdida)		172.971.209	142.259.990
COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL, ANTES DE IMPUESTO DIFERENCIAS DE CAMBIO POR CONVERSIÓN			
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión		(479.497)	(1.043.408)
COBERTURAS DEL FLUJO DE EFECTIVO			
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo		4.096.169	(3.402.215)
Otros Componentes de Otro Resultado Integral, Antes de Impuesto		3.616.672	(4.445.623)
IMPUESTO A LAS GANACIAS RELACIONADO CON COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL			
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral		(686.279)	578.377
Otro Resultado Integral		2.930.393	(3.867.246)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		**175.901.602**	**138.392.744**
RESULTADO INTEGRAL ATRIBUIBLE A			
Propietarios de la Controladora		175.901.602	138.392.744
Participaciones no controladoras		-	-
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		**175.901.602**	**138.392.744**

Las notas adjuntas números 1 a 34 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO
Al 31 de Diciembre del 2010 y 2009

		OTRAS RESERVAS							
	CAPITAL EMITIDO	RESERVAS PARA DIVIDENDOS PROPUESTOS	RESERVAS POR DIFERENCIAS DE CAMBIO POR CONVERSIÓN	RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJO DE CAJA	OTRAS RESERVAS VARIAS	GANANCIAS (PÉRDIDAS ACUMULADAS)	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	PATRIMONIO TOTAL
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2010	**522.667.566**	**(19.029.877)**	**(102.249)**	**(5.071.372)**	**(60.764.881)**	**223.152.715**	**660.851.902**	**-**	**660.851.902**
RESULTADO INTEGRAL									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	172.971.209	172.971.209	-	172.971.209
Otro Resultado Integral	-	-	(479.497)	3.409.890	-	-	2.930.393	-	2.930.393
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	175.901.602	-	175.901.602
Dividendos	-	(8.943.318)	-	-	-	(106.435.663)	(115.378.981)	-	(115.378.981)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL CAMBIOS EN PATRIMONIO		**(8.943.318)**	**(479.497)**	**3.409.890**	**-**	**66.535.546**	**60.522.621**	**-**	**60.522.621**
SALDO FINAL PERÍODO ACTUAL 31-12-2010	**522.667.566**	**(27.973.195)**	**(581.746)**	**(1.661.482)**	**(60.764.881)**	**289.688.261**	**721.374.523**	**-**	**721.374.523**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2009	**522.667.566**	**(22.400.516)**	**941.159**	**(2.247.534)**	**(60.764.881)**	**185.672.722**	**623.868.516**	**-**	**623.868.516**
RESULTADO INTEGRAL									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	142.259.990	142.259.990	-	142.259.990
Otro Resultado Integral	-	-	(1.043.408)	(2.823.838)	-	-	(3.867.246)	-	(3.867.246)
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	138.392.744	-	138.392.744
Dividendos	-	3.370.639	-	-	-	(104.779.997)	(101.409.358)	-	(101.409.358)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL CAMBIOS EN PATRIMONIO	**-**	**3.370.639**	**(1.043.408)**	**(2.823.838)**	**-**	**37.479.993**	**36.983.386**	**-**	**36.983.386**
SALDO FINAL PERÍODO ANTERIOR 31-12-2009	**522.667.566**	**(19.029.877)**	**(102.249)**	**(5.071.372)**	**(60.764.881)**	**223.152.715**	**660.851.902**	**-**	**660.851.902**

Las notas adjuntas números 1 a 34 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2010 y 2009

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	NÚMERO NOTA	01-01-2010 31-12-2010 M$	01-01-2009 31-12-2009 M$
Importes Cobrados de Clientes		1.244.486.693	1.168.800.632
Pagos a Proveedores		(524.764.764)	(553.287.582)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(105.102.929)	(100.782.277)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(117.764.921)	(66.059.413)
Importes Recibidos por Intereses Recibidos Clasificados como de Operación		1.409.859	2.293.303
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(41.438.730)	(32.688.486)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		**456.825.208**	**418.276.177**
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias		(8.078.310)	-
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		636.328	3.351.984
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(286.808.317)	(300.184.966)
Compras de Activos Intangibles		(5.128.947)	(42.635)
Dividendos Recibidos		981	1.226
Intereses Recibidos		970.282	1.167.709
Subvenciones del Gobierno		15.220.600	-
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		39.785	35.920
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		**(283.147.598)**	**(295.670.762)**
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		19.953.797	32.277.232
Pagos de Préstamos		(40.286.051)	(13.118.974)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(2.974.161)	(4.940.308)
Dividendos Pagados		(106.391.186)	(104.654.364)
Intereses Pagados		(9.018.815)	(10.561.360)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(23.074.929)	(1.463.984)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		**(161.791.345)**	**(102.461.758)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		11.886.265	20.143.657
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		22.808	(352.452)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO		**63.363.142**	**43.571.937**
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO		**75.272.215**	**63.363.142**

Las notas adjuntas números 1 a 34 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES

1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

A) GRUPO ENTEL

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel-Chile S.A.), es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile, con Rut 92.580.000-7. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Es una Sociedad Anónima Abierta inscrita en la Superintendencia de Valores bajo el número 0162, encontrándose sujeta a su fiscalización. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel-Chile S.A es Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada en un 99,99% por Almendral Telecomunicaciones S.A. (Rut 99.586.130-5) y en un 0,01% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros ni inscritas en el Registro de Valores.

La filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A, se encuentra sujeta a un régimen de excepción para sociedades que por obligación legal deben encontrarse inscritas. En virtud de esta norma se encuentra registrada bajo el número 33 en el Registro Especial de la Superintendencia de Valores y Seguros; por esta circunstancia queda sometida a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, en materia de información y publicidad para con los accionista, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La filial Micarrier Telecomunicaciones S.A. y sus acciones, se encuentran inscritas en el Registro de Valores bajo el número 612. Se encuentra en tramitación su traspaso al Registro Especial, en atención a que sus acciones nunca han tenido transacciones.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre 2010 alcanzó a 6.501 personas y presentó un promedio de 6.330 durante el año 2010.

B) ACTIVIDADES

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, BPO y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de Call Center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por dos sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y Call Center.

2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

A) DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2010, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), emitidas por el Internacional Accounting Standards Board (IASB).

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, el IASB había emitido los siguientes pronunciamientos, aplicables obligatoriamente a contar de los períodos anuales que en cada caso se indican:

NORMAS Y ENMIENDAS	APLICACIÓN OBLIGATORIA PARA :
Enmienda a la NIF 1 Adopción por primera vez	Periodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2011
Enmienda a la NIC 24 Partes relacionadas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2011
Enmienda a la NIC 32 Clasificación de derechos de emisión	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2011
NIIF 9 Instrumentos Financieros: Clasificación y medición	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
CINIIF 19 Pago de pasivos financieros con incrementos de Patrimonio	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2011
Enmienda CINIIF 14 Prepago de requisitos menores de financiación	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2011
Enmienda a NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a revelar	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2012
Enmienda a NIC 12 Impuesto a las ganancias	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2012

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos. Se estima que no tendrían un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el período de su aplicación obligatoria inicial.

Los estados financieros consolidados de Entel Chile S.A., para el período anual terminado al 31 de diciembre de 2010, fueron aprobados y autorizados para su emisión en la sesión de Directorio celebrada el 26 de enero de 2011.

B) BASES DE MEDICIÓN

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros materiales en el estado de situación financiera:

- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente considerando variables actuariales.

C) MONEDA FUNCIONAL Y DE PRESENTACIÓN

Las cifras de estos estados financieros y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, según corresponde a la moneda funcional del Grupo.

D) USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS CONTABLES

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas en el cálculo de obligaciones con el personal por indemnizaciones por años de servicio.
- Valorización de activos y Plusvalía *(goodwill)* originados en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor *(impairment)* de los mismos.
- Vida útil de las Propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos.
- Al establecimiento de los costos por desmantelamiento de instalaciones.
- Costos de reposición y/o reparación de bienes dañados por sismos u otros fenómenos de la naturaleza y contingencia de ingresos por seguros comprometidos.

E) CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS CONTABLES

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, los principios contables han sido aplicados consistentemente.

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

A) BASES DE CONSOLIDACIÓN

Los estados financieros de las filiales son incluidos en los estados financieros consolidados desde la fecha en que comienza el control hasta la fecha en que el control cesa.

Existe control cuando Entel S.A., directa o indirectamente, tiene la mayoría de los derechos de voto o tiene el poder de determinar, también a través de acuerdos, las políticas financieras y operativas de una empresa para obtener beneficios de sus actividades.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía *(goodwill)* se registra en los activos intangibles, como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del año. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	NOMBRE SOCIEDAD	PAÍS DE ORIGEN	MONEDA FUNCIONAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			
				31.12.2010			31.12.2009
				DIRECTO	INDIRECTO	TOTAL	TOTAL
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFÓNICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	SATEL TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,900	0,100	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	99,985	0,015	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96682830-7	CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	-
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	-
79826760-4	ENTEL TELEFONÍA PERSONAL S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	100,000
96679680-4	ENTEL TELEFONÍA MÓVIL S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	100,000
0-E	AMERICATEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

CLP= Pesos Chilenos PEN= Nuevos Soles Peruanos

La filial Entel Telefonía Móvil S.A., fue absorbida con fecha 10.06.2010 por Entel PCS Telecomunicaciones S.A, a través de una fusión por incorporación. Esta fusión incluyó la totalidad de los activos, pasivos, derechos y obligación, no generándose, en consecuencia, variaciones patrimoniales a nivel de Grupo.

Por su parte, como resultante de un proceso de reestructuración societaria llevado a cabo por el Grupo que finalizó el 31.12.2010, la filial Entel Telefonía Personal S.A., resultó absorbida a través de una fusión por incorporación, por la sociedad matriz, Entel-Chile S.A. Al igual que en el caso anterior, esta fusión incluyó la totalidad de los activos, pasivos, derechos y obligaciones, no generándose, en consecuencia, variaciones patrimoniales a nivel de Grupo.

B) TRANSACCIONES Y SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre se registra en resultado bajo el rubro diferencias de cambio, excepto si estas variaciones se difieren en patrimonio neto, como es el caso de la porción efectiva de las coberturas de flujos de efectivo.

Los cambios en los instrumentos derivados clasificados a valor razonable con cambio en resultados, para protección de riesgo de moneda extranjera de un compromiso en firme, se reconocen en el rubro de diferencias de cambio del estado de resultado del ejercicio.

Los activos y pasivos en moneda extranjera o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		CAMBIO DE CIERRE	
		31.12.2010 $	31.12.2009 $
Dólar Estadounidense	USD	468,01	507,10
Euro	EUR	621,53	726,82
Unidad de Fomento	UF	21.455,55	20.942,88
Nuevos Soles Peruanos	PEN	166,79	175,65

C) INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Activos financieros

El Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, cuentas a cobrar y préstamos. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son activos financieros mantenidos para negociar. Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo se presenta en el rubro del estado de situación otros activos financieros, mientras que los pasivos en otros pasivos financieros.

- Cuentas por cobrar y préstamos

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

Las cuentas por cobrar comerciales se reconocen por el importe de la factura, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente (deterioro).

Las cuentas comerciales a corto plazo se presentan a su valor corriente, sin aplicar procedimientos de descuento a valor presente. La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

- Efectivo y equivalentes al efectivo

Corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos a plazo en el sistema financiero, depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados) son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de otros pasivos financieros. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Otros pasivos financieros incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado de acuerdo a los principios de contabilidad de cobertura de la NIC 39.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso de existir contratos de derivados implícitos, se separan del contrato principal y se contabilizan por separado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliría la definición de un derivado, y el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

· al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
· se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
· su eficacia se puede medir confiablemente;
· la cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39. Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplican los siguientes tratamientos contables:

· Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

  En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas contables para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

D) INVENTARIO

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo promedio ponderado y su valor neto de realización.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a clientes bajo la modalidad de prepago. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

E) DETERIORO

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve perjudicado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación sobre los servicios facturados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el descontado no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. La plusvalía *(goodwill)* y activos intangibles que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del período. Las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

F) PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

G) DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Los equipos telefónicos que, sin traslación de dominio, son facilitados a clientes con contratos de servicios móviles bajo la modalidad de post pago, son depreciados en el plazo medio estimado de la relación con los clientes.

H) ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en *leasing*.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

I) ACTIVOS INTANGIBLES

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, que van de 4 a 10 años; y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 20 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales *(software)*, son activados y se amortizan en un período de 4 años.

J) PLUSVALÍA *(GOODWILL)*

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como Plusvalía *(Goodwill)*. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

K) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados financieros.

Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

L) BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con ENTEL, que sean socios de la Corporación Mutual de ENTEL, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual.

Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal, ganancias o a pérdidas por efectos actuariales son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

M) INGRESOS

Los ingresos son reconocidos sobre la base del criterio de devengado, es decir, al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la provisión de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas - Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Venta de Equipos - Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

Ingresos por cargos de conexión - Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El período de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono *(churn)* o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos anticipados por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas - Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros - En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Tarjetas de Prepago - Los ingresos por ventas de tarjetas de prepago, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios la utilizan para hacer uso de los servicios a los que están destinadas o en aquel en que la tarjeta expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable - Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

N) GASTOS DE FINANCIAMIENTO

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de los intereses contractuales del crédito.

O) PROVISIONES

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

P) DIVIDENDOS

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el año en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

Q) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del Grupo para tomar decisiones sobre los recursos a asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante el año para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

R) SUBSIDIOS ESTATALES

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

S) INGRESOS Y COSTOS DE INTERCONEXIÓN.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

A) DETERMINACIÓN DE VALORES RAZONABLES

Ciertos criterios contables del Grupo y revelaciones requieren la determinación del valor razonable, tanto para los acti-

vos y pasivos financieros y no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de divulgación sobre la base de los métodos siguientes.

Derivados

El valor razonable de un contrato *forward* de moneda, que no se cotiza en un mercado activo, se obtiene de la diferencia de los derechos y obligaciones, descontados según la tasa de interés correspondiente. Es decir, es la cantidad de dólares a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable menos la deuda en pesos pactada en el contrato descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente del contrato.

Las tasas usadas para descontar son de libre de riesgo y cero cupón, para los dólares se utiliza la tasa Líbor.

Los contratos para protección de tasas de cambio e interés (CCS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Por arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

B) JERARQUÍAS DE VALOR RAZONABLE

Los diferentes niveles se han definido de la siguiente manera:

Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

Nivel 2: *Inputs* diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

Nivel 3: *Inputs* para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

La siguiente tabla muestra los instrumentos financieros medidos a su valor razonable.

	31.12.2010 NIVEL 2 M$	31.12.2009 NIVEL 2 M$
ACTIVOS		
Derivados no designados de cobertura	8.139	2.041.593
PASIVOS		
Derivados no designados de cobertura	14.116.323	25.019.303
Derivados de cobertura	56.994.899	48.220.742

C) CATEGORÍAS DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

El siguiente cuadro muestra los valores a que se encuentran contablemente registrados por las diferentes categorías de activos y pasivos financieros que posee el Grupo, comparado con sus valores razonables:

CATEGORÍAS DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

31-DICIEMBRE DEL 2010, EN M$	NOTA	A VALOR RAZONABLE		PRÉSTAMOS Y CUENTAS POR COBRAR	OTROS PASIVOS FINANCIEROS	MONEDA O UNIDAD DE REAJUSTE	TOTAL A VALOR CONTABLE	TOTAL A VALOR RAZONABLE
		CON CAMBIO EN RESULTADOS - NEGOCIABLE	DERIVADOS DE COBERTURA					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	75.272.215	-	CLP/USD/PEN	75.272.215	75.272.215
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	5.134.028	-	UF	5.134.028	5.797.623
Derivados		8.139	-	-	-	USD	8.139	8.139
Otros		-	-	1.786.148	-	CLP	1.786.148	1.786.148
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	236.011.842	-	CLP/USD/PEN	236.011.842	236.011.842
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	469.192	-	CLP	469.192	469.196
TOTAL ACTIVOS		**8.139**		**318.673.425**			**318.681.564**	**319.345.163**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	282.814.590		282.814.590	279.076.263
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	10.975.916		10.975.916	12.437.442
Derivados		14.116.323	56.994.899	-	-		71.111.222	71.111.222
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	319.275.469		319.275.469	319.275.469
TOTAL PASIVOS		**14.116.323**	**56.994.899**		**613.065.975**		**684.177.197**	**681.900.396**

31-DICIEMBRE DEL 2009, EN M$	NOTA	A VALOR RAZONABLE		PRÉSTAMOS Y CUENTAS POR COBRAR	OTROS PASIVOS FINANCIEROS	MONEDA O UNIDAD DE REAJUSTE	TOTAL A VALOR CONTABLE	TOTAL A VALOR RAZONABLE
		CON CAMBIO EN RESULTADO - NEGOCIABLE	DERIVADOS DE COBERTURA					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	63.363.142		CLP/USD/PEN	63.363.142	63.363.142
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero			-	5.454.531	-	UF	5.454.531	6.048.390
Derivados		2.041.593	-		-	USD	2.041.593	2.041.593
Otros			-	39.785	-	CLP	39.785	39.785
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	206.857.485	-	CLP/USD/PEN	206.857.485	206.857.485
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	559.866	-	CLP	559.866	559.866
TOTAL ACTIVOS		**2.041.593**		**276.274.809**			**278.316.402**	**278.910.261**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	325.310.394		325.310.394	311.719.737
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	13.932.617		13.932.617	13.841.362
Derivados		25.019.303	48.220.742	-	-		73.240.045	73.240.045
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	229.425.777		229.425.777	229.425.777
TOTAL PASIVOS		**25.019.303**	**48.220.742**		**568.668.788**		**641.908.833**	**628.226.921**

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Efectivo en Caja	440.447	1.512.283
Saldos en Bancos	4.723.985	3.143.182
Depósitos a Corto Plazo	65.236.149	55.717.589
Colocaciones Banco Central	4.870.306	740.000
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	1.328	2.250.088
TOTAL	**75.272.215**	**63.363.142**
TOTAL POR TIPO DE MONEDA		
CLP	73.377.594	62.427.377
USD	1.045.108	306.622
PEN	836.143	610.038
EUR	13.370	19.105
TOTAL	**75.272.215**	**63.363.142**

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle al 31 de diciembre de 2010 y 2009, es el siguiente:

INSTITUCIÓN	MONEDA	FECHA COLOCACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	DÍAS	MONTO M$	DÍAS DEVENGADOS	INTERESES DEVENGADOS M$	TOTAL 31.12.2010 M$
Banco de Chile	CLP	18/11/2010	11/01/2011	54	3.180.000	43	13.674	3.193.674
Banco de Chile	CLP	06/12/2010	01/02/2011	57	4.479.103	25	11.571	4.490.674
Banco de Crédito Inversiones	CLP	15/12/2010	21/02/2011	68	2.400.000	16	4.224	2.404.224
Banco de Crédito Inversiones	CLP	27/12/2010	01/03/2011	64	2.420.605	4	1.130	2.421.735
Banco de Crédito Inversiones	CLP	27/12/2010	01/03/2011	64	2.000.000	4	933	2.000.933
Banco de Crédito Inversiones	CLP	28/12/2010	24/03/2011	86	4.216.856	3	1.560	4.218.416
Banco de Crédito Inversiones	CLP	28/12/2010	28/03/2011	90	4.200.000	3	1.554	4.201.554
Banco Santander	CLP	01/12/2010	24/01/2011	54	2.000.000	30	6.200	2.006.200
Banco Santander	CLP	14/12/2010	15/02/2011	63	4.300.000	17	8.041	4.308.041
Banco Santander	CLP	28/12/2010	28/03/2011	90	3.333.000	3	1.200	3.334.200
Banco Santander	CLP	30/12/2010	29/01/2011	30	50.000	1	574	50.574
Banco Security	CLP	09/12/2010	24/01/2011	46	1.876.000	22	4.265	1.880.265
Banco Security	CLP	10/12/2010	08/02/2011	60	3.500.000	21	8.085	3.508.085
Banco Security	CLP	27/12/2010	08/03/2011	71	4.000.000	4	1.813	4.001.813
Corpbanca	CLP	16/11/2010	04/01/2011	49	2.567.651	45	11.940	2.579.591
Corpbanca	CLP	24/11/2010	18/01/2011	55	2.265.000	37	8.381	2.273.381
Corpbanca	CLP	02/12/2010	25/01/2011	54	2.000.153	29	5.800	2.005.953
Corpbanca	CLP	15/12/2010	24/02/2011	71	3.000.000	16	5.600	3.005.600
Corpbanca	CLP	17/12/2010	22/02/2011	67	2.240.172	14	3.554	2.243.726
Corpbanca	CLP	27/12/2010	21/03/2011	84	4.000.000	4	1.867	4.001.867
Scotiabank	CLP	29/11/2010	20/01/2011	52	2.300.529	32	7.362	2.307.891
Scotiabank	CLP	27/12/2010	15/03/2011	78	4.000.000	4	1.813	4.001.813
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	20/12/2010	05/01/2011	16	78.128	11	59	78.187
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	22/12/2010	11/01/2011	20	20.015	9	12	20.027
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	23/12/2010	04/01/2011	12	100.074	8	54	100.128
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	23/12/2010	11/01/2011	19	84.396	8	46	84.442
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	27/12/2010	04/01/2011	8	33.358	4	10	33.368
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	28/12/2010	07/01/2011	10	130.096	3	27	130.123
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	29/12/2010	12/01/2011	14	40.030	2	5	40.035
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	30/12/2010	14/01/2011	15	30.022	1	2	30.024
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Soles	30/12/2010	03/01/2011	4	25.019	1	2	25.021
Interbank	Soles	28/12/2010	12/01/2011	15	22.350	3	5	22.355
Scotiabank	Soles	23/12/2010	07/01/2011	15	31.690	8	15	31.705
Scotiabank	Soles	27/12/2010	11/01/2011	15	16.679	4	5	16.684
Scotiabank	Soles	28/12/2010	11/01/2011	14	46.201	3	8	46.209
Scotiabank	Soles	29/12/2010	07/01/2011	9	58.377	2	8	58.385
Scotiabank	Soles	30/12/2010	07/01/2011	8	42.698	1	3	42.701
Scotiabank	Dólares	28/12/2010	07/01/2011	10	36.543	2	2	36.545
TOTAL					**65.124.745**		**111.404**	**65.236.149**

INSTITUCIÓN	MONEDA	FECHA COLOCACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	DÍAS	MONTO M$	DÍAS DEVENGADOS	INTERESES DEVENGADOS M$	TOTAL 31.12.2009 M$
Banco Security	CLP	16/11/2009	19/01/2010	64	5.160.000	45	3.870	5.163.870
Banco de Chile	CLP	01/12/2009	02/02/2010	63	3.001.920	30	2.101	3.004.021
Banco de Chile	CLP	17/11/2009	20/01/2010	64	2.862.268	44	2.308	2.864.576
Banco de Chile	CLP	24/11/2009	26/01/2010	63	3.825.000	37	3.302	3.828.302
Banco de Chile	CLP	30/12/2009	11/03/2010	61	4.000.000	1	107	4.000.107
Banco de Crédito Inversiones	CLP	04/12/2009	09/02/2010	67	2.625.100	27	1.654	2.626.754
Banco de Crédito Inversiones	CLP	09/12/2009	16/02/2010	69	3.254.000	22	1.670	3.255.670
Banco de Crédito Inversiones	CLP	29/12/2009	09/03/2010	70	3.326.278	2	177	3.326.455
Banco de Crédito Inversiones	CLP	29/12/2009	04/03/2010	65	2.453.000	2	131	2.453.131
Banco Santander	CLP	30/11/2009	22/01/2010	53	2.825.000	31	2.044	2.827.044
Banco Santander	CLP	09/12/2009	22/02/2010	75	3.065.000	22	1.573	3.066.573
Banco Santander	CLP	17/12/2009	24/02/2010	69	5.000.000	14	2.100	5.002.100
Banco Santander	CLP	18/12/2009	02/03/2010	74	3.002.000	13	1.172	3.003.172
Corpbanca	CLP	09/11/2009	05/01/2010	57	5.600.000	52	7.765	5.607.765
Corpbanca	CLP	11/11/2009	12/01/2010	62	5.280.000	50	7.040	5.287.040
Banco de Crédito del Perú (BCP)	PEN	31/12/2009	07/01/2010	7	74.122	-	-	74.122
Banco de Crédito del Perú (BCP)	PEN	30/12/2009	07/01/2010	8	49.179	1	3	49.182
Banco de Crédito del Perú (BCP)	PEN	29/12/2009	06/01/2010	8	73.766	2	7	73.773
Banco Scotiabank	PEN	28/12/2009	05/01/2010	8	73.764	3	9	73.773
Banco Scotiabank	PEN	30/12/2009	07/01/2010	8	101.694	1	7	101.701
Banco Scotiabank	PEN	31/12/2009	07/01/2010	7	14.403	-	-	14.403
Interbank	PEN	30/12/2009	06/01/2010	7	14.052	1	3	14.055
TOTAL					**55.680.546**		**37.043**	**55.717.589**

Las colocaciones financieras en instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado.

Al 31 de diciembre del 2010 y 2009, están representadas por:

AL 31-12-2010

CÓDIGO	FECHAS		CONTRAPARTE	MONEDA ORIGEN	VALOR DE SUSCRIPCIÓN M$	TASA PERÍODO	VALOR FINAL M$	IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTO	VALOR CONTABLE M$
	INICIO	TÉRMINO							
CRV	30-12-2010	03-01-2011	Banco BBVA	CLP	3.400.000	0,29%	3.400.306	PACTO	3.400.306
CRV	30-12-2010	05-01-2011	Bancoestado S.A. Corrdedores de Bolsa	CLP	734.000	0,04%	734.306	PACTO	734.000
CRV	30-12-2010	05-01-2011	Bancoestado S.A. Corrdedores de Bolsa	CLP	736.000	0,04%	736.319	PACTO	736.000
TOTAL					**4.870.000**		**4.870.931**		**4.870.306**

AL 31-12-2009

CÓDIGO	FECHAS		CONTRAPARTE	MONEDA ORIGEN	VALOR DE SUSCRIPCIÓN M$	TASA PERÍODO	VALOR FINAL M$	IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTO	VALOR CONTABLE M$
	INICIO	TÉRMINO							
CRV	30-12-2009	04-01-2010	Banco Estado	CLP	740.000	0,03%	740.037	PACTO	740.000
TOTAL					**740.000**		**740.037**		**740.000**

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero tiene vencimientos que no superan los 90 días y han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro al 31 de diciembre del 2010 y 2009, es la siguiente:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	8.139	1.066.041
Deudores por Leasing Financiero	862.659	843.205
Depósitos a plazo	-	39.785
SUBTOTAL CORRIENTES	**870.798**	**1.949.031**
NO CORRIENTE		
Derivados - No Cobertura	-	975.552
Deudores por Leasing Financiero	4.271.369	4.611.326
Depósitos a plazo	1.786.148	-
SUBTOTAL NO CORRIENTES	**6.057.517**	**5.586.878**
TOTAL OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	**6.928.315**	**7.535.909**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan saldos a favor de las sociedades del Grupo. Aquellos que representan saldos en contra, así como los valores nocionales de los contratos, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por *Leasing* Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato es el siguiente:

PAGOS MÍNIMOS POR LEASING	31.12.2010			31.12.2009		
	BRUTO	INTERÉS	VALOR PRESENTE	BRUTO	INTERÉS	VALOR PRESENTE
Menos de un año	862.659	-	862.659	843.205	-	843.205
Entre uno y cinco años	4.164.971	(1.113.993)	3.050.978	4.216.024	(1.586.433)	2.629.591
Más de cinco años	1.665.988	(445.597)	1.220.391	2.318.813	(337.078)	1.981.735
TOTAL	**6.693.618**	**(1.559.590)**	**5.134.028**	**7.378.042**	**(1.923.511)**	**5.454.531**

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a los gastos anticipados al 31 de diciembre del 2010 y 2009, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

	CORRIENTE		NO CORRIENTE	
	31.12.2010	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2009
	M$	M$	M$	M$
PAGOS ANTICIPADOS				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	9.196.422	7.629.427	2.031.806	1.983.578
Arriendos de capacidades	759.537	1.364.020	1.425.177	481.762
Seguros	563.591	76.041	-	42.745
Publicidad	370.603	-	-	-
Otros Servicios	1.573.851	1.900.612	397.094	-
Costos diferidos por instalaciones a clientes	500.318	298.026	72.422	119.659
Otros	180.703	481.775	9.279	825
TOTAL	**13.145.025**	**11.749.901**	**3.935.778**	**2.628.569**

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	230.816.266	203.042.808
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	1.146.455	1.059.251
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	4.049.121	2.755.426
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	918.670	1.858.129
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.888.719	2.424.406
TOTAL	**238.819.231**	**211.140.020**
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, BRUTO		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	296.686.885	266.385.028
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	1.146.455	1.059.251
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	4.113.769	2.820.074
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	918.670	1.858.129
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.888.719	2.424.406
TOTAL	**304.754.498**	**274.546.888**

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M$2.807.389 y M$4.282.535 a cada ejercicio, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

El desglose de la proporción vencida no deteriorada incluida dentro de estas cifras y a la cual no se han aplicado provisiones por deterioro, es la siguiente:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Con Vencimiento Menor de Tres Meses	22.703.003	25.199.651
Con Vencimiento entre Tres y Seis Meses	2.800.299	2.156.378
Con Vencimiento entre Seis y Doce Meses	1.715.033	1.675.090
Con Vencimiento Mayor a Doce Meses	224.549	621.100
TOTAL	**27.442.884**	**29.652.219**

Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Saldo Inicial	63.406.868	54.038.691
Baja de activos financieros deteriorados	(22.141.692)	(16.430.654)
Aumento	24.670.091	25.798.831
TOTAL	**65.935.267**	**63.406.868**

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$75.513.057 y M$77.722.247 al 31 de diciembre del 2010 y 2009, respectivamente.

9. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

A) CUENTAS POR COBRAR:

RUT	SOCIEDAD	PAÍS DE ORIGEN	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	MONEDA	CORRIENTE	
					31.12.2010	31.12.2009
78.549.280-3	Envases Roble Alto S.A.	Chile	Director en Común	CLP	6.420	11.980
79.818.600-0	CMPC Papeles S.A.	Chile	Director en Común	CLP	88	58
79.943.600-0	Propa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	2.003	6.038
84.552.500-5	Portuaria CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	3.914	5.189
86.359.300-K	Sociedad Recuperadora de Papel S.A.	Chile	Director en Común	CLP	4.633	3.196
88.566.900-K	Empresa Distribuidora de Papeles y Cartones S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.618	12.241
89.201.400-0	Envases Impresos S.A.	Chile	Director en Común	CLP	4.243	7.695
89.696.400-3	Empresa de Residuos Resiter S.A.	Chile	Director en Común	CLP	80	-
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	79.395	83.750
91.656.000-1	Industrias Forestales S.A.	Chile	Director en Común	CLP	7.805	6.028
92.177.000-6	Le Grand Chic S.A.	Chile	Director en Común	CLP	90	-
92.434.000-2	Besalco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	148
93.658.000-9	Chilena de Moldeados S.A.	Chile	Director en Común	CLP	825	975
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	71.520	91.413
96.500.110-7	Forestal y Agrícola Monte Aguila S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.090	1.228
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	32.121	54.802
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	59.833	70.224
96.656.410-5	BICE Vida Compañía de Seguros S.A.	Chile	Director en Común	CLP	4.606	37.531
96.684.990-8	Moneda Administradora de Fondos de Inversión	Chile	Director en Común	CLP	-	160
96.757.710-3	CMPC Productos de Papel S.A.	Chile	Director en Común	CLP	240	280
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	156.019	63.216
96.778.980-1	Soc. Administradora Plaza Central S.A.	Chile	Director en Común	CLP	286	-
96.853.150-6	Papeles Cordillera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	4.863	8.817
97.011.000-3	Banco Internacional	Chile	Director en Común	CLP	-	49.402
97.053.000-2	Banco Security	Chile	Director en Común	CLP	-	4
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Director en Común	CLP	20.497	31.771
96.731.890-6	Cartulinas CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	7.003	13.720
TOTAL					**469.192**	**559.866**

B) TRANSACCIONES:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN	31.12.2010		31.12.2009	
				MONTO M$	EFECTO EN RESULTADO (CARGO) / ABONO	MONTO M$	EFECTO EN RESULTADO (CARGO) / ABONO
78.549.280-3	Envases Roble Alto S.A.	Director Común	Servicios Prestados	47.220	47.220	54.999	54.999
79.818.600-0	CMPC Papeles S.A.	Director Común	Servicios Prestados	1.093	1.093	97	97
79.943.600-0	PROPA S.A.	Director Común	Servicios Prestados	30.165	30.165	23.467	23.467
84.552.500-5	Portuaria CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	23.021	23.021	45.178	45.178
86.359.300-K	SOREPA S.A.	Director Común	Servicios Prestados	62.893	62.893	77.952	77.952
88.566.900-K	EDIPAC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	20.307	20.307	31.064	31.064
89.201.400-0	Envases Impresos S.A.	Director Común	Servicios Prestados	40.151	40.151	50.981	50.981
89.696.400-3	Empresa de Residuos Resiter S.A.	Director Común	Servicios Prestados	106.298	106.298	-	-
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	245.472	245.472	260.814	260.814
91.656.000-1	Industrias Forestales S.A.	Director Común	Servicios Prestados	26.805	26.805	48.670	48.670
92.177.000-6	Le Grand Chic S.A.	Director Común	Servicios Prestados	17.821	17.821	-	-
92.434.000-2	Besalco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	-	-	18	18
93.658.000-9	Chilena de Moldeados S.A. Chimolsa	Director Común	Servicios Prestados	13.469	13.469	13.589	13.589
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director Común	Servicios Prestados	251.376	251.376	278.390	278.390
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director Común	Servicios Prestados	302.640	302.640	272.092	272.092
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director Común	Servicios Prestados	341.315	341.315	328.182	328.182
96.656.410-5	BICE Vida Compañía de Seguros	Director Común	Servicios Prestados	86.581	86.581	168.430	168.430
96.684.990-8	Moneda Administradora de Fondos	Director Común	Servicios Prestados	-	-	68	68
96.731.890-6	Cartulinas CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	130.772	130.772	117.832	117.832
96.757.710-3	CMPC Productos de Papel S.A.	Director Común	Servicios Prestados	3.393	3.393	2.724	2.724
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	1.017.998	1.017.998	577.858	577.858
96.778.980-1	Soc. Administradora Plaza Central S.A.	Director Común	Servicios Prestados	9.184	9.184	-	-
96.853.150-6	Papeles Cordillera S.A.	Director Común	Servicios Prestados	55.341	55.341	63.750	63.750
96.889.540-0	Dorin Ltda.	Director Común	Servicios Prestados	4.706	4.706	-	-
97.011.000-3	Banco Internacional	Director Común	Servicios Prestados	-	-	238.517	238.517
97.080.000-K	Banco Bice	Director Común	Servicios Prestados	198.644	198.644	289.198	289.198
97.080.000-K	Banco Bice	Director Común	Servicios Recibidos	72.495	(72.495)	-	-
99.513.410-1	SMB Factoring S.A.	Director Común	Servicios Recibidos	226	(226)	-	-
99.563.840-1	Las Garzas S.A.	Director Común	Servicios Recibidos	2.806	(2.806)	-	-

C) REMUNERACIONES Y BENEFICIOS RECIBIDOS POR EL DIRECTORIO Y PERSONAL CLAVE DEL GRUPO:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones al 31 de diciembre del 2010 y 2009, ascendieron a M$362.982 y M$376.149, respectivamente.

A igual período, las remuneraciones al personal clave ascendieron a M$6.339.410 y M$6.053.257, respectivamente.

El número de ejecutivos considerados es de 37 y 36 personas, en los respectivos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle se presenta en el cuadro anexo.

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Mercaderías	744.920	1.443.191
Trabajo en Curso	206.145	352.816
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	35.831.167	23.777.502
Otros Inventarios	16.964	309.397
TOTAL	**36.799.196**	**25.882.906**

A cada uno de los cierres contables, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta o consumo de materiales, por M$ 73.643.311 y M$63.021.518, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización, ni por otros conceptos.

11. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES, NETO	**32.665.098**	**18.987.323**
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	32.665.098	18.987.323
Activos Intangibles Identificables, Neto	32.665.098	18.987.323
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	9.837.016	6.692.984
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	22.828.082	12.294.339
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES, BRUTO	**57.825.211**	**33.903.711**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	57.825.211	33.903.711
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	31.809.365	19.712.655
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	26.015.846	14.191.056
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA Y DETERIORO DEL VALOR, ACTIVOS INTANGIBLES	**(25.160.113)**	**(14.916.388)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(25.160.113)	(14.916.388)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(21.972.349)	(13.019.671)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(3.187.764)	(1.896.717)

A contar de los presentes estados financieros, se ha efectuado una reclasificación de cuentas dentro del rubro Activos no Corrientes, en relación con los saldos por Derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica.

Esta reclasificación se efectúo desde la cuenta Propiedades, Planta y Equipo hacia la cuenta Activos Intangibles, con el objeto de ajustarse a las prácticas más utilizadas actualmente en la industria de las telecomunicaciones.

Los valores netos reclasificados, corresponden a M$2.784.062 y M$5.235.229 al 31.12.2010 y 31.12.2009, respectivamente.

Las pérdidas acumuladas por Deterioro del Valor incluidas en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por Derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$2.507.281 al 31.12.2010; estas pérdidas se originaron en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

Las pérdidas imputadas a gastos en el ejercicio 2010 por deterioro de valor de activos intangibles, están referidas ajustes de valores de libros derivados de menores precios de mercado y flujos de recuperación insuficientes, respecto de algunos derechos de uso de cables de fibra óptica (M$1.218.000) y licencias de operación (M$507.390). Para estos efectos, se ha tenido presente los actuales valores de mercado y/o los valores de recuperación en función de la generación de flujos esperada.

Otro rubro que ha sido afectado por Deterioro del Valor, corresponde a las marcas comerciales. Durante el año 2009 se castigo 2/3 del valor de la marca "Cientec", equivalente a M$514.167; este castigo fue practicado considerando que los planes de uso futuro para esta marca sólo se limitaran a determinados segmentos de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31.12.2010 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los años 2010 y 2009, son los siguientes:

MOVIMIENTOS AÑO 2010	PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS, NETO	OTROS ACTIVOS INTANGIBLES IDENTIFICABLES, NETO	TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES IDENTIFICABLES NETO
Saldo Inicial	6.692.984	12.294.339	18.987.323
Adiciones	5.640.390	252.721	5.893.111
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	989.158	11.873.271	12.862.429
Amortización	(2.192.351)	(875.186)	(3.067.537)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	(1.218.000)	(507.390)	(1.725.390)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(193.193)	(193.193)
Otros incrementos (decrementos)	(75.165)	(16.480)	(91.645)
SALDO FINAL	**9.837.016**	**22.828.082**	**32.665.098**

MOVIMIENTOS AÑO 2009	PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS, NETO	OTROS ACTIVOS INTANGIBLES IDENTIFICABLES, NETO	TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES IDENTIFICABLES NETO
Saldo Inicial	7.335.814	7.737.115	15.072.929
Adiciones	786.040	63.743	849.783
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	771.250	7.061.947	7.833.197
Amortización	(2.110.537)	(412.796)	(2.523.333)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	(514.167)	-	(514.167)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(831.039)	(831.039)
Otros incrementos (decrementos)	424.584	(1.324.631)	(900.047)
SALDO FINAL	**6.692.984**	**12.294.339**	**18.987.323**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

ACTIVOS	VIDA O TASA MÍNIMA (AÑOS)	VIDA O TASA MÁXIMA (AÑOS)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	10
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

12. COMBINACIONES DE NEGOCIO

Con fecha 4 de octubre de 2010, las filiales Entel Telefonía Local S.A. y Entel Inversiones S.A. suscribieron un contrato a través del cual adquirieron directa e indirectamente la totalidad de las acciones de las sociedades Transam Comunicaciones S.A. (Rut 96.652.650-5) y su filial Will S.A. (Rut 96.833.480-8), ambas dedicadas a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Durante el cuarto trimestre del 2010, se ajustaron activos y pasivos a su valor razonable, se identificaron y valorizaron los activos intangibles adquiridos en la transacción y se distribuyó el precio pagado. Como resultado de este proceso se estableció lo siguiente:

TRANSAM COMUNICACIONES S.A. Y FILIAL WILL S.A.

	A VALOR RAZONABLE M$	A VALOR CORRIENTE M$
Total Activos Corrientes	1.851.650	2.008.233
Otros Activos no Corrientes	14.045.985	4.072.542
Total Activos (A)	**15.897.635**	**6.080.775**
Total Pasivos Corrientes	3.427.861	3.442.475
Total Pasivos no Corrientes	3.373.022	1.283.926
Total Pasivos (B)	**6.800.883**	**4.726.401**
ACTIVOS NETOS ADQUIRIDOS (A - B)	**9.096.752**	**1.354.374**
Plusvalía	34.993	

13. PLUSVALÍA

Los movimientos de los saldos por Plusvalía, son los siguientes:

COMPAÑÍA	SEGMENTO	SALDO INICIAL 01.01.2010 M$	ADICIONES	SALDO FINAL 31.12.2010 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Red Móvil	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Red Fija	2.402.281	-	2.402.281
Will S.A.	Red Fija	-	156	156
Transam Comunicación S.A.	Red Fija	-	34.837	34.837
SALDO FINAL, NETO		**45.786.481**	**34.993**	**45.821.474**

COMPAÑÍA	SEGMENTO	SALDO INICIAL 01.01.2009 M$	OTROS INCREMENTOS (DISMINUCIONES)	SALDO FINAL 31.12.2009 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Red Móvil	42.460.332	923.868	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Red Fija	10.224.558	(7.822.277)	2.402.281
SALDO FINAL, NETO		**52.684.890**	**(6.898.409)**	**45.786.481**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

14. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO	**978.457.143**	**932.092.465**
Construcción en Curso, Neto	89.515.774	67.580.935
Terrenos, Neto	9.222.010	9.284.444
Edificios, Neto	101.723.566	105.869.420
Planta y Equipo, Neto	736.360.830	708.618.878
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	22.618.177	21.927.706
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	7.872.004	9.583.832
Vehículos de Motor, Neto	375.868	354.936
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	5.222.790	4.100.303
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	5.546.124	4.772.011
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, BRUTO	**2.585.265.799**	**2.494.670.007**
Construcción en Curso, Bruto	89.515.774	67.580.935
Terrenos, Bruto	9.222.010	9.284.444
Edificios, Bruto	211.767.053	210.304.555
Planta y Equipo, Bruto	2.018.914.771	1.969.274.979
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	87.737.647	78.287.202
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	133.751.057	130.203.585
Vehículos de Motor, Bruto	1.044.590	1.127.234
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	15.950.435	12.463.742
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	17.362.462	16.143.331
TOTAL DEPRECIACIÓN ACUMULADA Y DETERIORO DE VALOR, PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	**(1.606.808.656)**	**(1.562.577.542)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(110.043.487)	(104.435.135)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(1.282.553.941)	(1.260.656.101)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(65.119.470)	(56.359.496)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(125.879.053)	(120.619.753)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(668.722)	(772.298)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(10.727.645)	(8.363.439)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(11.816.338)	(11.371.320)

LOS MOVIMIENTOS POR EL AÑO 2010 DE LAS PARTIDAS QUE INTEGRAN EL RUBRO PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO SON LOS SIGUIENTES:

		CONSTRUCCIÓN EN CURSO	TERRENOS	EDIFICIOS, NETO	PLANTA Y EQUIPOS, NETO	EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, NETO	INSTALACIONES FIJAS Y ACCESORIOS, NETO	VEHÍCULOS DE MOTOR, NETO	MEJORAS DE BIENES ARRENDADOS, NETO	OTRAS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO
Saldo Inicial		67.580.935	9.284.444	105.869.420	708.618.878	21.927.706	9.583.832	354.936	4.100.303	4.772.011	932.092.465
CAMBIOS	Adiciones	72.173.877	-	-	211.597.341	10.119.389	186.304	137.855	1.914.771	1.440.910	297.570.447
	Adquisiciones Mediante Combinaciones de Negocios	509.238	-	-	77.509	-	-	-	-	484.921	1.071.668
	Desapropiaciones	(155.948)	-	-	(8.340.035)	(17.404)	-	(6.667)	-	(22.429)	(8.542.483)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.619.161)	(206.671.025)	(10.416.188)	(4.369.121)	(123.396)	(1.895.019)	(1.038.025)	(230.131.935)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.072.736)	(2.956)	-	-	-	112.450	(2.963.242)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(20.353)	(26.924)	(180.821)	(6.635)	(26.493)	523	-	(77.689)	(338.392)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(50.592.328)	(42.081)	1.500.231	34.331.719	1.014.265	2.497.482	12.617	1.102.735	(126.025)	(10.301.385)
	Cambios, Total	**21.934.839**	(62.434)	**(4.145.854)**	**27.741.952**	**690.471**	**(1.711.828)**	**20.932**	**1.122.487**	**774.113**	**46.364.678**
SALDO FINAL		**89.515.774**	**9.222.010**	**101.723.566**	**736.360.830**	**22.618.177**	**7.872.004**	**375.868**	**5.222.790**	**5.546.124**	**978.457.143**

LOS MOVIMIENTOS POR EL AÑO 2009 DE LAS PARTIDAS QUE INTEGRAN EL RUBRO PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO SON LOS SIGUIENTES:

		CONSTRUCCIÓN EN CURSO	TERRENOS	EDIFICIOS, NETO	PLANTA Y EQUIPOS, NETO	EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, NETO	INSTALACIONES FIJAS Y ACCESORIOS, NETO	VEHÍCULOS DE MOTOR, NETO	MEJORAS DE BIENES ARRENDADOS, NETO	OTRAS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO
Saldo Inicial		95.041.555	8.372.181	111.402.824	637.664.622	16.869.153	14.222.342	280.785	3.985.268	5.170.903	893.009.633
CAMBIOS	Adiciones	36.588.894	1.006.872	72.923	214.044.562	10.346.462	492.385	182.726	1.104.036	725.922	264.564.782
	Desapropiaciones	-	-	-	(8.199.574)	(648)	-	-	-	(446)	(8.200.668)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.511.056)	(185.118.137)	(9.499.562)	(6.245.630)	(104.263)	(1.725.571)	(1.042.039)	(209.246.258)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.368.683)	-	-	-	-	(1.045.161)	(4.413.844)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(61.979)	(81.472)	(943.659)	(26.655)	(128.821)	(1.960)	-	(12.916)	(1.257.462)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(64.049.514)	(32.630)	(13.799)	54.539.747	4.238.956	1.243.556	(2.352)	736.570	975.748	(2.363.718)
	Cambios, Total	**(27.460.620)**	**912.263**	**(5.533.404)**	**70.954.256**	**5.058.553**	**(4.638.510)**	**74.151**	**115.035**	**(398.892)**	**39.082.832**
SALDO FINAL		**67.580.935**	**9.284.444**	**105.869.420**	**708.618.878**	**21.927.706**	**9.583.832**	**354.936**	**4.100.303**	**4.772.011**	**932.092.465**

Durante los años 2010 y 2009, no se han generado intereses reales que corresponda cargar a obras en ejecución y materiales asociados, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo que han sido adquiridos bajo la modalidad de *leasing* financiero.

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Edificios en Arrendamiento Financiero, Neto	15.531.560	15.959.347
Planta y equipo bajo arrendamiento financiero, neto	-	1.062.980
Equipamiento de Tecnologías de la Información Bajo Arrendamientos Financieros, Neto	534.973	2.049.362
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO, NETO	**16.066.533**	**19.071.689**

Los bienes raíces en *leasing* están representados por contratos de *leasing* inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en *Leasing* corresponden a:

	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
Edificio Pacífico (Pisos 9-10-12-13-14)	Mayo de 1995	Abril de 2015
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los años 2010 y 2009, han tenido su origen en retiros de equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica, equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios.

Adicionalmente a los cargos referidos en los párrafos anteriores, durante el año 2010 se efectuaron imputaciones de carácter extraordinario por deterioro de valor de Propiedades, Planta y Equipo por M$2.973.446, asociadas a daños provocados por el terremoto del mes de febrero, según se comenta en nota 29.

Los deterioros de valor de propiedades, plantas, equipos que han afectado los resultados son los siguientes:

Los componentes que se han visto afectados por deterioro se detallan a continuación:

	ACUMULADO	
	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo	2.963.242	3.213.844
TOTAL PÉRDIDAS POR DETERIORO	**2.963.242**	**3.213.844**

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

DESCRIPCIÓN DE BIENES	ACUMULADO	
	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Instalaciones en Clientes	1.226.446	633.982
Bodega	1.025.840	898.861
Equipos	2.956	-
Componentes de RED	708.000	1.681.001
TOTAL	**2.963.242**	**3.213.844**

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

ACTIVOS	VIDA O TASA MÍNIMA (AÑOS)	VIDA O TASA MÁXIMA (AÑOS)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	10	20
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de *leasing* financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de Propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre del 2010, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$30.709.321.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$465.057.589. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre períodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, asigno a fines del año 2009 al Consorcio Entel el proyecto "Proyecto Infraestructura Digital para la Competividad e Innovación", destinado a llevar Internet Móvil a 1.400 localidades a lo largo de Chile.

En el marco de este proyecto, al cierre del ejercicio 2010 se han ejecutaron obras por M$20.840.808. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, al cierre del ejercicio 2010 se han recibido subsidios M$17.102.411; de este valor, M$7.510.943 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$9.591.468 se mantienen como anticipos, con cargo a obras por ejecutar o en proceso de recepción.

15. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

A) INFORMACIÓN GENERAL

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios por ellas efectuados (PPM).

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto M$11.884.354 a diciembre 2010 y M$4.089.667 a diciembre del año 2009. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos.

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendieron a M$201.105 y M$1.202.537, a cada uno de los cierres contables y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

A continuación se presentan los saldos positivos, al 31 de diciembre del 2010, que presentan algunas empresas del Grupo en su Fondo de Utilidades Tributables (FUT), así como los créditos tributarios a otorgar a los accionistas en el momento de la distribución como dividendo.

SOCIEDADES	UTILIDADES C/ CRÉDITO 17%	UTILIDADES S/ CRÉDITO	MONTO DEL CRÉDITO
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	155.245.997	877.905	31.797.370
Entel Inversiones S.A.	17.972.179	28.862	3.681.044
Entel Servicios Telefónicos S.A.	1.718.591	258.486	380.722
Cientec Computación S.A.	2.408.777	269.216	409.670
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	266.495.535	31.374.207	54.583.372
Entel Comercial S.A.	1.365.325	44.792	279.644
Satel Telecomunicaciones S.A.	1.175.890	160.131	161.848
TOTAL	**446.382.294**	**33.013.599**	**91.293.670**

B) IMPUESTOS DIFERIDOS:

Los impuestos diferidos establecidos conforme a la política descrita en la nota N°3k), se detallan en cuadro anexo:

CONCEPTOS	31.12.2010		31.12.2009	
	ACTIVO M$	PASIVO M$	ACTIVO M$	PASIVO M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	1.318.416	13.025.794	1.002.486	16.240.290
Amortizaciones intangibles	905.523	3.473.886	1.074.059	1.480.642
Acumulaciones (o devengos)	6.810.960	-	4.152.907	-
Provisiones	1.032.034	-	1.047.417	-
Deterioro de propiedades, planta y equipo	6.720.980	-	5.591.398	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	11.437.654	-	10.939.378	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	422.953	901.147	1.051.454	73.017
Activos/pasivos a costo amortizado	-	298.958	-	381.520
Ingresos diferidos	6.373.255	-	4.019.508	-
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.796.579	2.686.236	1.933.389	2.772.929
Bienes vendidos en leasing financiero	460.818	921.695	544.557	927.270
Pérdidas Fiscales	1.283.008	-	2.441.583	-
Otros	1.290.987	37.902	837.022	141.247
TOTAL	**39.853.167**	**21.345.618**	**34.635.158**	**22.016.915**

C) ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS, NO RECONOCIDOS

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido los impuestos diferidos, asociados a la aplicación de pérdidas tributaria que no tienen plazo de extinción. Los efectos tributarios no reconocidos por este concepto ascienden a M$1.075.571 y M$678.817, al 31 de diciembre de 2010 y 2009, respectivamente.

D) GASTO (INGRESO) POR IMPUESTO A LAS GANANCIAS POR PARTES CORRIENTE Y DIFERIDO

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS		
Gasto por Impuestos Corrientes	30.800.536	34.426.404
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	71.078	31.362
Otro Gasto por Impuesto Corriente	1.827.664	209.429
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES, NETO, TOTAL	**32.699.278**	**34.667.195**
GASTO POR IMPUESTOS DIFERIDOS A LAS GANANCIAS		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(7.045.565)	(5.477.684)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativo a Cambios de la Tasa Impositiva o Nuevas Tasas	(1.955.526)	-
Gasto por Reducciones de Valor de Activos durante la Evaluación de su Utilidad	900.000	-
Otro Gasto (Ingreso) por Impuesto Diferido	-	(400.000)
GASTO (INGRESO) POR IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO, TOTAL	**(8.101.091)**	**(5.877.684)**
GASTO (INGRESO) POR IMPUESTO A LAS GANANCIAS	**24.598.187**	**28.789.511**

E) GASTO (INGRESO) POR IMPUESTO A LAS GANANCIAS POR PARTES EXTRANJERA Y NACIONAL, NETO

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS POR PARTES EXTRANJERA Y NACIONAL, NETO		
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Extranjero	(8.837)	(97.418)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Nacional	32.708.115	34.764.613
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES, NETO, TOTAL	**32.699.278**	**34.667.195**
GASTO POR IMPUESTOS DIFERIDOS A LAS GANANCIAS POR PARTES EXTRANJERA Y NACIONAL, NETO		
Gasto por Impuestos Diferidos, Neto, Extranjero	(31.914)	151.972
Gasto por Impuestos Diferidos, Neto, Nacional	(8.069.177)	(6.029.656)
GASTO POR IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO, TOTAL	**(8.101.091)**	**(5.877.684)**
TOTAL GASTO (INGRESO) POR IMPUESTO A LAS GANANCIAS	**24.598.187**	**28.789.511**

F) CONCILIACIÓN IMPUESTO A LA RENTA:

Al 31 de diciembre del 2010 y 2009, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con el gasto por impuesto utilizando la tasa efectiva es la siguiente:

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
GASTO POR IMPUESTOS UTILIZANDO LA TASA LEGAL	**33.586.797**	**29.078.415**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	842.118	478.456
EFECTO IMPOSITIVO DE DIFERENCIAS PERMANENTES		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	577.228	(928.423)
Corrección Monetaria Capital Propio	(4.113.299)	-
Efectos Tributarios por Fusión de Filial	(6.386.501)	-
Gastos no Deducibles Impositivamente	1.904.134	-
Cambios en las tasas Impositivas para Impuestos Diferidos	(1.955.526)	-
Evaluación de Activos por Impuestos Diferidos Reconocidos	900.000	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(218.431)	(182.366)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	(538.333)	343.429
AJUSTES AL GASTO POR IMPUESTOS UTILIZANDO LA TASA LEGAL, TOTAL	**(8.988.610)**	**(288.904)**
GASTO POR IMPUESTOS UTILIZANDO LA TASA EFECTIVA	**24.598.187**	**28.789.511**

G) CONCILIACIÓN DE LA TASA IMPOSITIVA LEGAL CON LA TASA IMPOSITIVA EFECTIVA

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
TASA IMPOSITIVA LEGAL	**17,00%**	**17,00%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	**0,53%**	**0,28%**
EFECTO EN LA TASA IMPOSITIVA DE		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	0,29%	-0,47%
Corrección Monetaria Capital Propio	-2,08%	-
Efectos Tributarios por Fusión de Filial	-3,23%	-
Gastos no Deducibles Impositivamente	0,96%	-
Cambios en las tasas Impositivas para Impuestos Diferidos	-0,99%	-
Evaluación de Activos por Impuestos Diferidos Reconocidos	0,46%	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-0,21%	-0,14%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	-0,28%	0,16%
AJUSTES A LA TASA IMPOSITIVA LEGAL, TOTAL	**-4,55%**	**-0,17%**
TASA IMPOSITIVA EFECTIVA	**12,45%**	**16,83%**

16. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	433.723	385.912
Acreedores por Leasing Financiero	1.494.233	3.227.356
Efectos de Comercio	-	19.808.554
Derivados - No Cobertura	12.427.560	24.509.922
Derivados - Cobertura	215.170	180.210
SUBTOTAL CORRIENTES	**14.570.686**	**48.111.954**
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	282.380.867	305.115.928
Acreedores por Leasing Financiero	9.481.683	10.705.261
Derivados - No Cobertura	1.688.763	509.381
Derivados - Cobertura	56.779.729	48.040.532
SUBTOTAL NO CORRIENTES	**350.331.042**	**364.371.102**
TOTAL OTROS PASIVOS FINANCIEROS	**364.901.728**	**412.483.056**

a) Préstamos que devengan intereses - el importe más relevante corresponde a un contrato de crédito bancario sindicado por USD$600.000.000, que mantiene vigente la Sociedad Matriz. La tasa a la que está afecto el crédito es Líbor USD a 90 días + 0,275%.

b) Derivados de cobertura – Flujo de efectivo - este saldo corresponde al valor de mercado de contratos de derivado que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, *Cross Currency Swap* (CCS), en relación con créditos bancarios de largo plazo. Al 31 de diciembre 2010, comprendían la sustitución de obligaciones por US$240 millones a una tasa Líbor a 90 días más 0,275%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 6.737 miles y obligaciones en pesos chilenos por M$22.600.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 2,95% a 5,58%.

c) Derivados a valor razonable con cambio en resultado - El total de los contratos de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR) vigentes al 31 de diciembre del 2010, comprendían la obligación de compra de MUS$403.000 y MEuros $1.500 en M$208.291.120.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables (tasas de interés) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la IFRS 7.

El perfil de vencimientos de los flujos nominales de los Otros Pasivos Financieros se presenta en el siguiente cuadro. Para efectos de valorización se ha considerado los flujos de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

Al 31.12.2010

ACREEDOR	CLASE DE PASIVO	TOTAL DEUDA M$	CORRIENTE (PLAZO EN DÍAS)		TOTAL CORRIENTE	NO CORRIENTE (PLAZO EN AÑOS)			TOTAL NO CORRIENTE
			0 - 90	91 - 1 AÑO		MÁS DE 1 - 3	MÁS DE 3 - 5	MÁS DE 5	
Citibank N.A.	Préstamos	285.065.901	475.490	1.239.429	1.714.919	189.476.381	93.874.601	-	283.350.982
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	441.665	28.191	84.574	112.765	225.530	103.370	-	328.900
Claro Comunicaciones S.A. (ex Telmex S.A.)	Préstamos	3.635.192	454.399	-	454.399	908.798	908.798	1.363.197	3.180.793
Banco Santander - Chile	Préstamos	730.165	25.625	51.246	76.871	307.497	345.797	-	653.294
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	30.047.846	636.492	1.420.110	2.056.602	19.286.529	8.704.715	-	27.991.244
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	15.103.963	320.676	715.578	1.036.254	9.693.773	4.373.936	-	14.067.709
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	2.786.700	147.062	330.261	477.323	1.482.487	826.890	-	2.309.377
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	15.493.720	333.378	744.444	1.077.822	9.938.706	4.477.192	-	14.415.898
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	4.387.079	217.092	486.775	703.867	2.324.392	1.358.820	-	3.683.212
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	2.343.470	107.340	933.145	1.040.485	1.302.985	-	-	1.302.985
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	3.484.275	746.460	1.880.430	2.626.890	857.385	-	-	857.385
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	889.800	-	485.100	485.100	404.700	-	-	404.700
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.605.955	528.260	825.845	1.354.105	251.850	-	-	251.850
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	2.607.630	728.885	1.800.160	2.529.045	78.585	-	-	78.585
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	1.981.535	575.630	1.405.905	1.981.535	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	1.789.720	133.920	960.845	1.094.765	694.955	-	-	694.955
Banco Security	Derivados - No Cobertura	735.540	-	735.540	735.540	-	-	-	-
Nbank of America N.A.	Derivados - No Cobertura	1.354.555	278.245	1.076.310	1.354.555	-	-	-	-
Rabobank Chile	Derivados - No Cobertura	283.200	283.200	-	283.200	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	843.930	205.920	638.010	843.930	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	109.160	109.160	-	109.160	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	51.870	51.870	-	51.870	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	32.625	32.625	-	32.625	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	13.930	13.930	-	13.930	-	-	-	-
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	77.550	77.550	-	77.550	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	53.375	53.375	-	53.375	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	389.120	389.120	-	389.120	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	103.555	103.555	-	103.555	-	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	10.853.655	447.920	1.343.762	1.791.682	3.583.364	2.958.542	2.520.067	9.061.973
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.611.322	52.543	157.629	210.172	420.345	420.345	560.460	1.401.150
Banco Bice	Leasing Financiero	1.145.154	39.947	119.842	159.789	319.578	319.578	346.209	985.365
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	528.447	22.648	67.943	90.591	181.182	181.182	75.492	437.856
Banco de Crédito e Inversiones	Leasing Financiero	217.127	104.362	112.765	217.127	-	-	-	-
Banco Security	Leasing Financiero	21	21	-	21	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Leasing Financiero	200.660	60.199	140.461	200.660	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Cuentas por Pagar	319.275.469	319.275.469	-	319.275.469	-	-	-	-
TOTAL		**710.274.881**	**327.060.559**	**17.756.109**	**344.816.668**	**241.739.022**	**118.853.766**	**4.865.425**	**365.458.213**

Al 31.12.2009

ACREEDOR	CLASE DE PASIVO	TOTAL DEUDA	CORRIENTE (PLAZO EN DÍAS)		TOTAL CORRIENTE	NO CORRIENTE (PLAZO EN AÑOS)			TOTAL NO CORRIENTE
			0 - 90	91 - 1 AÑO		MÁS DE 1 - 3	MÁS DE 3 - 5	MÁS DE 5	
Citibank N.A.	Préstamos	310.096.559	470.900	1.221.674	1.692.574	104.428.811	203.975.174	-	308.403.985
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	149.588	37.397	112.191	149.588	-	-	-	-
Claro Comunicaciones S.A. (ex Telmex S.A.)	Préstamos	3.991.872	443.541	-	443.541	887.083	887.083	1.774.165	3.548.331
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	26.043.690	533.546	1.384.200	1.917.746	9.880.119	14.245.825	-	24.125.944
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	13.106.834	268.851	697.491	966.342	4.973.061	7.167.431	-	12.140.492
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	2.627.050	125.232	339.146	464.378	876.972	1.285.700	-	2.162.672
The Royal Bank of Scotland (Chile)	Derivados - Cobertura	13.523.140	279.712	725.668	1.005.380	5.136.250	7.381.510	-	12.517.760
The Royal Bank of Scotland (Chile)	Derivados - Cobertura	3.898.686	100.219	444.258	544.477	1.292.398	2.061.811	-	3.354.209
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	8.068.425	2.298.100	5.770.325	8.068.425	-	-	-	-
Banco Itaú Chile	Derivados - No Cobertura	216.600	-	216.600	216.600	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	1.811.830	-	1.811.830	1.811.830	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	3.916.620	-	3.916.620	3.916.620	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	6.031.975	1.067.250	4.964.725	6.031.975	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	1.771.575	-	1.197.150	1.197.150	574.425	-	-	574.425
The Royal Bank of Scotland (Chile)	Derivados - No Cobertura	114.600	-	114.600	114.600	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	274.700	-	201.500	201.500	73.200	-	-	73.200
Scotiabank Sud Americano	Derivados - No Cobertura	49.275	19.800	-	19.800	29.475	-	-	29.475
Bank of America N.A.	Derivados - No Cobertura	33.000	-	-	-	33.000	-	-	33.000
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	2.071.509	53.805	2.017.704	2.071.509	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	19.100	19.100	-	19.100	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	25.800	25.800	-	25.800	-	-	-	-
The Royal Bank of Scotland (Chile)	Derivados - No Cobertura	156.300	156.300	-	156.300	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	42.600	42.600	-	42.600	-	-	-	-
Scotiabank Sud Americano	Derivados - No Cobertura	60.350	60.350	-	60.350	-	-	-	-
Fondos Mutuos varios y otros	Efectos de Comercio	20.000.000	-	20.000.000	20.000.000	-	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	12.343.183	437.218	1.311.653	1.748.871	3.497.741	3.497.741	3.598.830	10.594.312
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.777.972	51.288	153.863	205.151	410.301	410.301	752.219	1.572.821
Banco Bice	Leasing Financiero	1.273.763	38.993	116.978	155.971	311.942	311.942	493.908	1.117.792
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	604.248	22.107	66.320	88.427	176.853	176.853	162.115	515.821
Interbank	Leasing Financiero	401.489	-	401.489	401.489	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Leasing Financiero	752.710	204.146	548.564	752.710	-	-	-	-
Banco Security	Leasing Financiero	103.120	38.675	64.445	103.120	-	-	-	-
Scotiabank Sud Americano	Leasing Financiero	449.494	167.777	281.717	449.494	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Leasing Financiero	133.931	36.527	97.404	133.931	-	-	-	-
Corpbanca	Leasing Financiero	112.737	28.184	84.553	112.737	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Cuentas por Pagar	229.425.777	229.425.777	-	229.425.777	-	-	-	-
TOTAL		**665.480.102**	**236.453.195**	**48.262.668**	**284.715.863**	**132.581.631**	**241.401.371**	**6.781.237**	**380.764.239**

La identificación de la empresa del Grupo que tiene el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2010

RUT DEUDOR	ENTIDAD DEUDORA	PAÍS DE LA DEUDORA	RUT ACREEDOR	ACREEDOR	PAÍS DE LA ACREEDORA	MONEDA	TIPO DE AMORTIZACIÓN	TASA EFECTIVA	TASA NOMINAL
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	4,86%	Libor USD90 d + 0,275%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	0,43%	0,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	94.675.000-k	Claro Comunicaciones S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
96.652.650-5	Transam Comunicaciones S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Mensual	6,90%	6,90%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-k	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-k	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Nbank of America N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.949.000-3	Rabobank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-k	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	4,50%	4,50%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	UF	Mensual	5,30%	5,30%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Mensual	6,91%	6,91%

Al 31.12.2009

RUT DEUDOR	ENTIDAD DEUDORA	PAÍS DE LA DEUDORA	RUT ACREEDOR	ACREEDOR	PAÍS DE LA ACREEDORA	MONEDA	TIPO DE AMORTIZACIÓN	TASA EFECTIVA	TASA NOMINAL
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	4,86%	Libor USD90 d + 0,275%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	5,41%	5,41%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Comunicaciones S.A. (ex Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-k	The Royal Bank of Scotland (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-k	The Royal Bank of Scotland (Chile)	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	76.645.030-K	Banco Itaú Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-K	The Royal Bank of Scotland (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Sud Americano	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Bank of America N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.919.000-K	The Royal Bank of Scotland (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Sud Americano	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	-	Fondos Mutuos varios y otros	Chile	CLP	Unica al vencimiento	0,25%	0,26%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	0-E	Interbank	Perú	USD	Semestral	6,80%	6,80%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	4,50%	4,50%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	UF	Mensual	5,30%	5,30%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Sud Americano	Chile	UF	Mensual	6,91%	6,91%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Mensual	4,70%	4,70%
96.682.830-7	Cientec Computación S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	UF	Mensual	4,98%	4,98%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento de terceros. El bajo nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten descartar riesgos de liquidez de largo plazo, salvo alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen diversas obligaciones por contratos de *leasing* financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos son los siguientes:

PAGOS MÍNIMOS POR LEASING	31.12.2010			31.12.2009		
	BRUTO	INTERÉS	VALOR PRESENTE	BRUTO	INTERÉS	VALOR PRESENTE
Menos de un año	2.318.955	(824.722)	1.494.233	4.202.562	(975.206)	3.227.356
Entre uno y cinco años	8.384.115	(2.023.573)	6.360.542	8.850.409	(2.479.399)	6.371.010
Más de cinco años	3.502.229	(381.088)	3.121.141	5.007.071	(672.820)	4.334.251
TOTAL	**14.205.299**	**(3.229.383)**	**10.975.916**	**18.060.042**	**(4.127.425)**	**13.932.617**

17. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	4.190.709	3.291.796
Proveedores telecomunicaciones	42.336.029	33.929.052
Proveedores extranjeros	29.305.174	26.198.460
Proveedores nacionales	177.040.728	116.396.212
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el personal	19.311.786	13.307.564
Dividendos por pagar	28.393.006	19.405.211
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	18.698.037	16.897.482
TOTAL	**319.275.469**	**229.425.777**

18. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones no corrientes es el siguiente:

	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Reclamaciones Tributarias	409.427	-
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	239.008	-
Otras provisiones	40.835	-
TOTAL PROVISIONES, CORRIENTE	**689.270**	**-**
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	4.001.616	3.313.148
TOTAL PROVISIONES, NO CORRIENTE	**4.001.616**	**3.313.148**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	DESMANTELAMIENTO Y COSTOS DE RESTAURACIÓN	OTRAS PROVISIONES	TOTAL
	M$	M$	M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2010)	3.313.148	-	3.313.148
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	627.253	450.262	1.077.515
Incremento por Combinación de Negocio	239.008	-	239.008
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	61.215	-	61.215
CAMBIOS EN PROVISIONES , TOTAL	**927.476**	**450.262**	**1.377.738**
PROVISIÓN TOTAL, SALDO FINAL (31.12.2010)	**4.240.624**	**450.262**	**4.690.886**

	DESMANTELAMIENTO Y COSTOS DE RESTAURACIÓN	OTRAS PROVISIONES	TOTAL
	M$	M$	M$
PROVISIÓN TOTAL, SALDO INICIAL (01-01-2009)	**2.383.491**	**106.778**	**2.490.269**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	536.884	(25.654)	511.230
Reversión de provisión no utilizada	-	(81.124)	(81.124)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	392.773	-	392.773
CAMBIOS EN PROVISIONES , TOTAL	**929.657**	**(106.778)**	**822.879**
PROVISIÓN TOTAL, SALDO FINAL (31.12.2009)	**3.313.148**	**-**	**3.313.148**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	CORRIENTE		NO CORRIENTE	
	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de prepago	8.328.466	6.277.946	-	-
Cargos de habilitación	21.383.249	15.819.802	653.939	457.943
Arriendo cables submarinos	165.047	190.469	428.043	1.246.304
Otros	2.166.529	2.369.016	3.714.418	-
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	9.591.468	-	-	-
Otros Pasivos Diferidos	-	-	2.795.849	-
TOTAL	**41.634.759**	**24.657.233**	**7.592.249**	**1.704.247**

20. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

A) GASTOS DE PERSONAL

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Sueldos y Salarios	79.896.627	68.671.980
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	12.475.664	13.854.086
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	(2.093.086)	1.088.785
Beneficios por Terminación	5.482.984	3.655.106
Otros Gastos de Personal	16.363.771	13.437.149
TOTAL	**112.125.960**	**100.707.106**

B) INDEMNIZACIONES AL PERSONAL POR AÑOS DE SERVICIO (BENEFICIOS POST-EMPLEO Y POR TERMINACIÓN)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, que han sido designados como Beneficios post empleo, totalizan M$8.182.456 y M$9.663.719, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

Además de los convenios de la Sociedad Matriz, las filiales Entel Call Center S.A., Cientec Computación S.A., y Transam S.A., mantienen convenios para cubrir el pago de indemnizaciones por años de servicio en caso de despido del trabajador, los que han sido designadas como "Beneficios por terminación". El monto provisionado por estas filiales a cada período asciende a M$75.356.- y M$71.041.-, respectivamente.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

MOVIMIENTOS	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	9.663.719	8.212.752
Costo del Servicio Corriente	480.264	597.376
Costo por Intereses de la Obligación	611.823	362.182
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	(2.051.137)	603.658
Contribuciones Pagadas del Plan	(522.213)	(112.249)
VALOR PRESENTE DE LA OBLIGACIÓN, SALDO FINAL	**8.182.456**	**9.663.719**

	31.12.2010	31.12.2009
Tasa de descuento	6,50%	4,41%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	6,29%	6,29%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

21. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2010 y 2009 se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

SERIE	Nº ACCIONES SUSCRITAS	Nº ACCIONES PAGADAS	Nº ACCIONES CON DERECHO A VOTO	CAPITAL SUSCRITO	CAPITAL PAGADO
UNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Entre el 01.01.2009 y el 31.12.2010 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

Adicionalmente a las normas legales, se tiene en consideración la política de distribución de dividendos de la Sociedad. La política actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual se mantiene el carácter de discrecional para eventuales dividendos por sobre el mínimo legal. Por esta razón, no se efectuaron provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de abril del 2010, considerará proponer repartos hasta por ochenta por ciento de las utilidades de cada ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor justo de activos y pasivos; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado

por este concepto. En relación con la utilidad del ejercicio 2010, corresponderá rebajar M$885.992, relacionados con el ajuste a valor justo de contratos de derivados, calificados de no cobertura.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos:

Durante los años 2010 y 2009, se han distribuido los siguientes dividendos:

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 9 de noviembre de 2010, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $100 por acción equivalente e M$23.652.370. El pago de este dividendo se inició el 13 de diciembre de 2010.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2010, acordó distribuir un dividendo definitivo de $350 por acción, equivalente a M$82.783.293, el cual se comenzó a pagar el 25 de mayo de 2010.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 16 de noviembre de 2009, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $100 por acción equivalente e M$23.652.370. El pago de este dividendo se inició el 10 de diciembre de 2009.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 30 de abril de 2009, acordó distribuir un dividendo definitivo de $343 por acción, equivalente a M$81.127.627, el cual se comenzó a pagar el 25 de mayo de 2009.

Otras reservas:

OTRAS RESERVAS	SALDO AL 31.12.2009 M$	MOVIMIENTO NETO	SALDO AL 31.12.2010 M$
Reservas de Conversión	(102.249)	(479.497)	(581.746)
Reservas para Dividendos Propuestos	(19.029.877)	(8.943.318)	(27.973.195)
Reserva en Operaciones de Cobertura	(5.071.372)	3.409.890	(1.661.482)
Revalorización del Capital Pagado 2008	(42.715.715)	-	(42.715.715)
Otras Reservas	(18.049.166)	-	(18.049.166)
TOTAL	**(84.968.379)**	**(6.012.925)**	**(90.981.304)**

OTRAS RESERVAS	SALDO AL 31.12.2008 M$	MOVIMIENTO NETO	SALDO AL 31.12.2009 M$
Reservas de Conversión	941.159	(1.043.408)	(102.249)
Reservas para Dividendos Propuestos	(22.400.516)	3.370.639	(19.029.877)
Reserva en Operaciones de Cobertura	(2.247.534)	(2.823.838)	(5.071.372)
Revalorización del Capital Pagado 2008	(42.715.715)	-	(42.715.715)
Otras Reservas	(18.049.166)	-	(18.049.166)
TOTAL	**(84.471.772)**	**(496.607)**	**(84.968.379)**

Las reservas antes detalladas, son de las siguientes naturalezas:

Reservas de conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior de su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos Chilenos).

Reserva para dividendos propuestos – Cargo a patrimonio destinado a reconocer la obligación de pago de un dividendo mínimo equivalente al 30%.

Reserva en operaciones de cobertura - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Revalorización del capital pagado - De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046 según el inciso segundo del artículo 10 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debe quedar presentada en este rubro.

22. GANANCIA POR ACCIÓN

El detalle de las ganancias por acción es el siguiente:

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora	172.971.209	142.259.990
Otro Incremento (Decremento) en el Cálculo de Ganancia Disponible para Accionistas Comunes	-	-
Resultado Disponible para Accionistas Comunes, Básico	172.971.209	142.259.990
Promedio Ponderado de Número de Acciones, Básico	236.523.695	236.523.695
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción	731,31	601,46

El cálculo de las ganancias básicas por acción por los períodos 2010 y 2009, se basó en la utilidad atribuible a accionistas y el número de acciones de la serie única. La Sociedad no ha emitido deuda convertible u otros instrumentos patrimoniales. Consecuentemente, no existen efectos potencialmente diluyentes de los ingresos por acción de la Sociedad.

23. INGRESOS Y GASTOS

A) INGRESOS ORDINARIOS

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Prestación de Servicios Móviles	839.622.831	740.338.514
Prestación de Servicios Fijos	217.019.496	220.920.010
Otros Servicios	26.952.814	26.871.091
TOTAL INGRESOS ORDINARIOS	**1.083.595.141**	**988.129.615**

B) OTROS INGRESOS

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Ingresos por Intereses Comerciales	1.409.859	2.293.303
Ingresos por Arriendos	1.840.554	1.226
Otros Ingresos	1.463.752	1.117.832
TOTAL OTROS INGRESOS	**4.714.165**	**3.412.361**

C) GASTOS ORDINARIOS

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Participación a otros operadores de telecomunicaciones	(170.820.924)	(180.113.585)
Participaciones a otros operadores de servicios	(23.921.354)	(16.890.780)
Gastos captura de clientes	(73.643.311)	(63.021.518)
Arriendos	(44.004.521)	(38.271.476)
Mantenciones	(34.984.604)	(32.093.650)
Publicidad	(33.731.837)	(27.768.007)
Comisiones por venta	(33.948.826)	(23.001.924)
Servicios profesionales	(20.085.571)	(19.072.002)
Outsourcing de servicios	(9.652.019)	(8.256.981)
Materiales y mercaderías	(15.596.045)	(15.913.211)
Energía y otros consumos	(11.252.308)	(11.173.308)
Otros	(31.766.171)	(29.838.959)
TOTAL OTROS GASTOS	**(503.407.491)**	**(465.415.401)**

D) INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

RESULTADO FINANCIERO NETO	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Préstamos y cuentas por cobrar	970.282	1.167.709
TOTAL INGRESO FINANCIEROS	**970.282**	**1.167.709**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(2.381.578)	(4.972.071)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(682.529)	(802.505)
Coberturas de tasas (CCS)	(4.434.627)	(2.908.813)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura	(80.345)	(297.209)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(986.016)	(1.283.608)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(611.823)	(362.182)
Gasto por Intereses, Otros	(584.021)	(509.607)
Otros Costos Financieros	(139.872)	(215.846)
TOTAL COSTOS FINANCIEROS	**(9.900.811)**	**(11.351.841)**
TOTAL RESULTADO FINANCIERO NETO	**(8.930.529)**	**(10.184.132)**
EL RESULTADO FINANCIERO NETO INCLUYE LOS SIGUIENTES INTERESES RESPECTO A ACTIVOS Y PASIVOS QUE NO SE MIDEN A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADO:		
TOTAL INGRESOS POR INTERESES DE ACTIVOS FINANCIEROS	**970.282**	**1.167.709**
TOTAL GASTOS POR INTERESES DE PASIVOS FINANCIEROS	**(4.050.123)**	**(7.058.184)**

24. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

ACTIVOS 31.12.2010

CLASE DE ACTIVO	MONEDA EXTRANJERA	31.12.2010 M$	MONTOS NO DESCONTADOS SEGÚN VENCIMIENTOS			
			1 - 90 DÍAS	91 DÍAS - 1 AÑO	1 - 3 AÑOS	3 - 5 AÑOS
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dólares	1.045.108	1.045.108	-	-	-
	Nuevo Sol	836.143	836.143	-	-	-
	Euro	13.370	13.370	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	151.428.667	51.976.542	99.452.125	-	-
	Euro	932.295	932.295	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	67.647	67.647	-	-	-
	Nuevo Sol	554.981	554.981	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	6.514.665	6.514.665	-	-	-
	Nuevo Sol	3.243.623	3.243.623	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	2.251	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	975.198	-	975.198	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	153.282.795	-	-	69.450.127	83.832.668
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	1.140.802	-	-	1.140.802	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	4.336.547	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	7.627.769	-	-	-	-
TOTAL ACTIVOS EN MONEDA EXTRANJERA		**332.001.861**				
	DÓLARES	**312.338.882**				
	NUEVO SOL	**18.717.314**				
	EURO	**945.665**				

ACTIVOS 31.12.2009

CLASE DE ACTIVO	MONEDA EXTRANJERA	31.12.2009 M$	MONTOS NO DESCONTADOS SEGÚN VENCIMIENTOS			
			1 - 90 DÍAS	91 DÍAS - 1 AÑO	1 - 3 AÑOS	3 - 5 AÑOS
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dólares	306.622	306.622	-	-	-
	Nuevo Sol	610.038	610.038	-	-	-
	Euro	19.105	19.105	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	157.553.124	51.244.245	106.308.879	-	-
	Nuevo Sol	5.848	-	-	-	-
	Euro	726.820	726.820	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Nuevo Sol	78.343	-	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	2.465.806	2.465.806	-	-	-
	Nuevo Sol	4.232.883	4.232.883	-	-	-
	Euro	256	256	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	232.503	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	1.021.950	-	1.021.950	-	-
Otros Activos Financieros no Corrientes	Dólares	164.553.950	-	-	76.656.618	87.897.332
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Dólares	825	-	-	-	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	1.479.282	-	-	1.479.282	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	5.232.392	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	8.391.101	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	559.704	-	-	559.704	-
TOTAL ACTIVOS EN MONEDA EXTRANJERA		**347.470.552**				
	DÓLARES	**324.880.327**				
	NUEVO SOL	**21.844.044**				
	EURO	**746.181**				

PASIVOS 31.12.2010

CLASE DE PASIVO	MONEDA EXTRANJERA	31.12.2010 M$	MONTOS NO DESCONTADOS SEGÚN VENCIMIENTOS				
			1 - 90 DÍAS	91 DÍAS - 1 AÑO	1 - 3 AÑOS	3 - 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	68.580	68.580	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dólares	34.479.913	34.479.913	-	-	-	-
	Euro	1.004.053	1.004.053	-	-	-	-
	Nuevo Sol	1.757.041	1.453.728	303.313	-	-	-
	Deg	133.652	133.652	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dólares	279.337.934	-	-	93.112.645	186.225.289	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	339.769	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dólares	11.456	-	-	11.456	-	-
TOTAL PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA		**317.132.398**					
	DÓLARES	**313.897.883**					
	NUEVO SOL	**2.096.810**					
	EURO	**1.004.053**					
	DEG	**133.652**					

PASIVOS 31.12.2009

CLASE DE PASIVO	MONEDA EXTRANJERA	31.12.2009 M$	MONTOS NO DESCONTADOS SEGÚN VENCIMIENTOS				
			1 - 90 DÍAS	91 DÍAS - 1 AÑO	1 - 3 AÑOS	3 - 5 AÑOS	MÁS DE 5 AÑOS
Otros pasivos financieros corrientes	Dólares	384.643	384.643	-	-	-	-
	Nuevo Sol	390.526	-	390.526	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Dólares	30.440.321	30.440.321	-	-	-	-
	Euro	4.934	4.934	-	-	-	-
	Nuevo Sol	2.683.712	1.939.252	744.460	-	-	-
Pasivos por Impuestos corrientes	Nuevo Sol	82.694	82.694	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros corrientes	Nuevo Sol	83.758	-	83.758	-	-	-
Otros pasivos financieros no corrientes	Dólares	304.260.000	-	-	101.420.000	202.840.000	-
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	Nuevo Sol	43.532	-	43.532	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dólares	775.863	-	-	775.863	-	-
TOTAL PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA		**339.149.983**					
	DÓLARES	**335.860.827**					
	NUEVO SOL	**3.284.222**					
	EURO	**4.934**					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - *forwards*) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento a interés fijo (*Cross Currency Swap* - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

25. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

DIFERENCIAS DE CAMBIO	01.01.2010 31.12.2010 M$	01.01.2009 31.12.2009 M$
Efectivo y equivalente	95.331	(209.906)
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	7.624	99.763
Otros activos	-	(18.526)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	1.955.144	9.440.821
Otros pasivos	(32.309)	(339.279)
Préstamos que devengan intereses	23.454.000	77.393.902
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(16.606.292)	(55.227.379)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(9.102.500)	(31.562.500)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	1.590.982	(6.480.136)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	74.966	(450.705)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (Call)	(140.669)	(170.410)
TOTAL DIFERENCIAS DE CAMBIO	**1.296.277**	**(7.524.355)**

RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Efectivo y equivalente	-	2.803
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	134	(171.287)
Otros activos	213.494	(55.901)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	582	2.367
Otros pasivos	(1.595)	132.906
Préstamos que devengan intereses	(22.871)	343.968
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(3.526.819)	3.922.894
TOTAL RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE	**(3.337.075)**	**4.177.750**

26. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES (LEASING OPERATIVO)

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a contratos por capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, flotas de vehículos de transporte, soportes de cables en postación de terceros, arriendos y derechos de uso de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

PAGOS MÍNIMOS POR LEASING	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Hasta un año	44.225.492	44.004.521
A más de un Año y menos de Cinco Años	100.392.198	144.617.690
TOTAL	**144.617.690**	**188.622.211**
CUOTAS DE ARRIENDOS RECONOCIDAS EN RESULTADO	**44.004.521**	**38.271.476**

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

PAGOS MÍNIMOS POR LEASING	31.12.2010 M$	31.12.2009 M$
Hasta un Año	174.384	1.089.288
A más de un Año y menos de cinco Años	648.395	9.337
Más de cinco años	398.456	-
TOTAL	**1.221.235**	**1.098.625**

Al 31.12.2010, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas.

27. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

La segmentación más relevante utilizada por las instancias a cargo de la toma de decisiones, corresponde a subconjuntos de empresas operativas orientadas a las siguientes áreas de negocios:

1) Negocios de telecomunicaciones sobre redes móviles.

Este segmento operativo está representado por un conjunto de filiales a través de las cuales se desarrollan y explotan las redes y concesiones destinadas a la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles.

Estos servicios comprenden voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil.

2) Negocios de telecomunicaciones y otros servicios sobre red fija.

También representado por un conjunto de empresas focalizadas a explotación de redes y concesiones de servicios de telecomunicaciones sobre red fija, entre los cuales se prestan servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, integración de servicios de tecnologías de la información (Data Center, BPO y continuidad operacional) arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista.

3) Operaciones Internacionales y otros negocios.

Corresponde básicamente a las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center para el mercado corporativo y a las empresas del propio Grupo.

La información relativa a cada uno de estos segmentos al 31 de diciembre de 2010 y 2009, es la siguiente:

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE RESULTADOS, ACTIVOS Y PASIVOS AL 31.12.2010	DESCRIPCIÓN DEL SEGMENTO				
	RED MÓVIL M$	RED FIJA M$	SOC. EXTERIOR Y OTROS NEGOCIOS M$	ELIMINACIONES M$	TOTAL M$
Ingresos de las Actividades Ordinarias Procedentes de Clientes Externos	842.890.688	218.277.064	27.141.554	-	1.088.309.306
Ingresos de las Actividades Ordinarias Entre Segmentos	11.904.019	73.168.843	13.250.454	(98.323.316)	-
Ingresos por Intereses Segmento	54.422	12.197.589	218.468	(11.500.197)	970.282
Gastos por Intereses Segmento	(11.628.968)	(9.556.678)	(207.508)	11.492.343	(9.900.811)
INGRESOS POR INTERESES, NETO, SEGMENTO	**(11.574.546)**	**2.640.911**	**10.960**	**-**	**(8.930.529)**
Depreciación y Amortización Segmento	(168.024.671)	(62.376.632)	(2.916.029)	117.860	(233.199.472)
Partidas Significativas de Ingresos y Gastos	(526.294.478)	(182.812.309)	(37.716.432)	98.213.310	(648.609.909)
Ganancia (Pérdida) del Segmento sobre el que se Informa	148.901.012	48.897.877	(229.493)	-	197.569.396
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta	(22.022.265)	(1.983.179)	(592.743)	-	(24.598.187)
GANANCIA (PÉRDIDA) DEL SEGMENTO SOBRE EL QUE SE INFORMA, TOTAL	**126.878.747**	**46.914.698**	**(822.236)**	**-**	**172.971.209**
Activos de los Segmentos	884.085.283	801.808.450	61.118.296	(257.737.880)	1.489.274.149
Desembolsos de los Activos No Monetarios del Segmento	206.107.116	109.051.639	2.238.900	-	317.397.655
Pasivos de los Segmentos	483.168.232	513.158.862	24.555.997	(252.983.465)	767.899.626

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE RESULTADOS, ACTIVOS Y PASIVOS AL 31.12.2009	DESCRIPCIÓN DEL SEGMENTO				
	RED MÓVIL M$	RED FIJA M$	SOC. EXTERIOR Y OTROS NEGOCIOS M$	ELIMINACIONES M$	TOTAL M$
Ingresos de las Actividades Ordinarias Procedentes de Clientes Externos	741.199.471	223.442.842	26.899.663	-	991.541.976
Ingresos de las Actividades Ordinarias Entre Segmentos	8.136.515	58.343.392	12.520.941	(79.000.848)	-
Ingresos por Intereses Segmento	38.637	12.506.803	152.208	(11.529.939)	1.167.709
Gastos por Intereses Segmento	(11.742.473)	(10.913.253)	(226.054)	11.529.939	(11.351.841)
INGRESOS POR INTERESES, NETO, SEGMENTO	**(11.703.836)**	**1.593.550**	**(73.846)**	**-**	**(10.184.132)**
Depreciación y Amortización Segmento	(145.745.001)	(63.139.207)	(3.006.671)	121.288	(211.769.591)
Partidas Significativas de Ingresos y Gastos	(438.718.657)	(200.778.668)	(37.920.987)	78.879.560	(598.538.752)
Ganancia (Pérdida) del Segmento sobre el que se Informa	153.168.492	19.461.909	(1.580.900)	-	171.049.501
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta	(25.964.886)	(2.906.138)	81.513	-	(28.789.511)
GANANCIA (PÉRDIDA) DEL SEGMENTO SOBRE EL QUE SE INFORMA, TOTAL	**127.203.606**	**16.555.771**	**(1.499.387)**	**-**	**142.259.990**
Activos de los Segmentos	812.084.765	786.090.127	59.082.407	(291.867.724)	1.365.389.575
Desembolsos de los Activos No Monetarios del Segmento	189.716.965	71.910.000	2.937.817	-	264.564.782
Pasivos de los Segmentos	436.441.609	529.207.467	25.588.213	(286.699.616)	704.537.673

Los cargos a resultados por deterioro de valor de activos no corrientes durante el año 2010 alcanzaron a M$4.688.632 y afectaron al segmento de negocios de red fija por M$3.924.840 y al segmento de sociedades en el exterior por M$763.792. Los cargos por este concepto en igual período del año anterior alcanzaron a M$4.928.011 afectando principalmente al negocio de redes fijas.

Los años 2010 y 2009 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

28. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

RIESGO DE CAMBIO TECNOLÓGICO

La constante introducción de nuevas tecnologías exige mantener una permanente innovación, lo cual abre oportunidades, pero supone riesgos inherentes a los cambios tecnológicos. Tales riesgos vienen dados por eventuales inversiones en tecnologías que pueden caer en obsolescencia con anterioridad a la fecha estimada ex ante, disminuyendo los retornos esperados de las inversiones.

El riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a la industria en la que se desenvuelven los negocios de ENTEL. Dentro de tal contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico. De acuerdo a ello, ENTEL mantiene como elemento estratégico de su desarrollo una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo el análisis de una adecuada evaluación de su rentabilidad esperada. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, transitando exitosamente desde una situación de mono productor a la de un proveedor integrado, y adoptando nuevos modos de realizar sus negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca y se diversifique, reduciendo su exposición a servicios individuales.

RIESGOS DE MERCADO (REGULATORIOS)

La regulación juega un papel relevante en la industria. Normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir los niveles de riesgo de las inversiones. La correcta fijación de tarifas permite, a su vez, la creación de un ambiente competitivo y sano, sin los subsidios cruzados que fácilmente se producen dada la gama de productos que ofrece cada empresa participante en el sector.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones debe fijar tarifas de cargos de acceso y otras facilidades prestadas por las diferentes empresas de telecomunicaciones para períodos de 5 años. En enero de 2009, Subtel informó la nueva tarifa de cargo de acceso para las empresas de telefonía móvil para el quinquenio 2009 – 2013, la cual contempló una reducción promedio de 45% respecto a la tarifa utilizada en el período 2004 – 2008.

Asimismo, el 30 de enero de 2009 el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia emitió una nueva Resolución referente al mercado del servicio público telefónico local. El fallo establece la liberalización de cargos fijos, Servicio Local Medido (SLM), conexión telefónica y teléfonos públicos, quedando así fuera del proceso tarifario que afecta a todos los operadores de telefonía fija. Al mismo tiempo, impide la oferta de paquetes que incluyan telefonía fija y móvil, y fomenta la desagregación de redes y portabilidad numérica.

Sin perjuicio de lo anterior, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que la Empresa desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto negativo en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

RIESGO DE MERCADO (TIPO DE CAMBIO)

La mayor parte de la deuda financiera de la Compañía está expresada en dólares, así como también parte importante de las compras efectuadas para adquirir los equipamientos e inversiones necesarios para el normal funcionamiento del negocio, lo que expone a la empresa a las fluctuaciones propias en el valor de la divisa.

Este riesgo es mitigado gracias a la política de cobertura cambiaria de ENTEL, la cual contempla prácticamente el 100% de la exposición neta de balance, la que se realiza a través de diversos instrumentos como contratos *forward*, *cross currency swaps* y opciones.

RIESGO DE MERCADO (TASA DE INTERÉS)

La política de la compañía establece que la estructura de deuda deberá estar denominada como máximo en un 60% a tasa variable. En el evento que sus deudas se encuentren por sobre ese límite, la compañía estructurará los correspondientes instrumentos financieros, para no sobrepasar el límite mencionado. Las porciones de deuda a tasa variable, quedan abiertas a escenarios de fluctuaciones de tasa que se estima se comportan de forma similar a la generación de caja del negocio (EBITDA).

Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo mantiene un crédito en moneda extranjera por USD 600 millones que devenga y paga intereses en base a la tasa variable LIBOR, lo que impacta en la fluctuación de los gastos financieros en el Estado de Resultados. Para mitigar los efectos de estas variaciones, la Administración ha suscrito contratos financieros de derivados *(Cross Currency Swap)* que fijan un 40% de esta deuda.

Según lo anterior, al cierre de los presentes estados financieros, la proporción de pasivos financieros a tasa fija y variable es la siguiente:

PORCIÓN DE LA DEUDA A:	PRECOBERTURA	POSTCOBERTURA
Tasa Fija	4,9%	42,9%
Tasa Variable	95,1%	57,1%

Considerando la situación Post-Cobertura, la exposición neta a tasa de interés de la deuda es de un 57,1%. Al sensibilizar un alza en la tasa base LIBOR de + 100bps, los gastos financieros anuales del Grupo aumentarían M$1.685.000, lo cual satisface los límites establecidos por la Administración, así como los resguardos financieros *(Covenants)* contemplados en los contratos de créditos bancarios que mantiene vigentes.

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados es administrado por la Gerencia de Finanzas Corporativa en conformidad con las políticas establecidas y que señalan que para las colocaciones de hasta 3 días hábiles, se operará con Corredoras de Bolsa o Fondos Mutuos. En ambos casos, las instituciones deberán ser subsidiarias de Bancos. Para las colocaciones desde 4 días hábiles sólo se operará con Bancos. No se hará inversiones en Bancos cuya clasificación de riesgo sea inferior a N-1 de acuerdo a la clasificación de la Comisión Clasificadora de Riesgo.

Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son Compra con pacto de retroventa de instrumentos de deuda emitidos por el Banco Central de Chile, Tesorería General de la República, Instituto de Normalización Previsional u otras entidades estatales, Cuotas de participación en Fondos Mutuos sólo de Renta Fija (de corto plazo) y Depósitos a Plazo nominativos emitidos por Bancos.

Las colocaciones que se efectúen por más de un año, deberán ser autorizadas por el Gerente de Departamento de Finanzas.

Las inversiones se realizarán en moneda nacional y extranjera. Debido al manejo de la exposición cambiaria se requiere que se realicen con frecuencia inversiones en moneda extranjera.

Por su parte, los riesgos asociados a cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, se encuentran cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar, según se comenta en Nota 8.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Entel mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, buscando el cumplimiento puntual de los compromisos de cobro por parte de los clientes y optimización de los excedentes de caja diarios.

La Compañía administra la liquidez para realizar una gestión que anticipa las obligaciones de pago y de compromisos de deuda para asegurar el cumplimiento de éstas en el momento de su vencimiento.

Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos internos, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de deuda y de capitales para que, en caso de requerimientos de deuda, Entel recurra a la contratación de créditos a plazos que se determinan de acuerdo con la capacidad de generación de flujos para cumplir con sus obligaciones.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

29. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$6.516.278.- y M$24.234.841.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$15.533.597.- y M$11.736.662.-, respectivamente.

c. Liquidaciones de Seguros

Como consecuencia del sismo que a fines de febrero del 2010 afecto a gran parte de la zona centro sur de Chile, algunos bienes, instalaciones y sistemas de las empresas del Grupo experimentaron diversos tipos de daños.

Los daños observados se concentran principalmente en radio bases de servicios móviles, instalaciones en clientes, redes de acceso y otros bienes, particularmente en sus elementos de soporte y alimentación y respaldo eléctrico. No se vieron afectados nodos centrales ni infraestructuras mayores.

También se vieron afectadas algunas existencias de equipos de telefonía móvil, destinadas a la venta o sustitución de equipos de abonados.

La continuidad de los servicios no se vio mayormente afectada, debido a los estándares de respaldo y seguridad contemplados en los diseños de las instalaciones. Sólo hubo una paralización inicial, la que fue más allá de lo que era posible prever, producto de un retardo en la reposición del suministro público de electricidad y distribución de combustibles.

A la fecha, se encuentran restituidos todos aquellos bienes cuya indisponibilidad pudo haber comprometido la continuidad de los servicios

Las sociedades del Grupo cuentan con seguros comprometidos que cubren satisfactoriamente, tanto la restitución o reparación de sus bienes físicos, como los perjuicios por paralización.

En cuanto a bienes físicos, la revisión y depuración de la relación de daños presenta a la fecha un alto grado de avance; la estimación de valores a pagar por los aseguradores, alcanza a UF 785.408, equivalentes a M$16.851.361, según valor al 31 de diciembre de 2010.

En septiembre del presente año, los aseguradores dieron curso a un anticipo sobre las indemnizaciones a pagar por daños a bienes físicos por UF 385.868, equivalentes a M$8.238.431, según valor a la fecha del pago. Este anticipo fue otorgado con cargo al anticipo solicitado por el 60% de las indemnizaciones, considerando el avance que a ese mes presentaba el análisis y validación de daños a cargo del Liquidador Oficial de Seguros.

En lo que se refiere a indemnizaciones por pérdidas por paralización, la reclamación presentada a la compañía de seguros asciende a UF 314.179, equivalente a M$6.740.883, según valor al 31 de diciembre de 2010. En este valor no se encuentran rebajadas estimaciones de las pérdidas asociadas a los siete días de deducible establecidas en la póliza.

En el reconocimiento contable de los perjuicios y establecimiento de contingencias de pérdidas y ganancias, al 31 de diciembre de 2010, se ha considerado lo siguiente:

- Los valores recibidos de los aseguradores a título de anticipo, han sido imputados a resultados, para compensar, tanto cargos efectuados por reparación a instalaciones dañadas, como castigos cursados por existencias e infraestructuras afectadas por pérdida total. Por concepto de reparaciones se abono a resultados M$5.264.985 y por concepto de castigos M$2.973.446.

- En relación con las erogaciones pendientes de realizar por reparación de bienes e instalaciones dañadas, por el momento no se han cursado castigos de activos ni registrado contingencias de ganancia por indemnizaciones. Se descarta toda contingencia de pérdidas, toda vez que los presupuestos considerados en la reclamación a la compañía de seguros se ajustan a los precios de mercado.

- Aún cuando el efecto negativo de las paralizaciones de los servicios se encuentra internalizado en los resultados acumulados a la fecha, no se ha efectuado registro alguno en relación con las indemnizaciones reclamadas, a la espera del avance del análisis y validación por parte del Liquidador de Seguros, considerando el período de siete días de deducible considerado en la póliza. Por consiguiente, existe una contingencia de ganancias, cuyo monto no es susceptible de precisar por ahora.

d. Al 31 de diciembre de 2010, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

- Bordachar con Entel S.A.
Tribunal: 6º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 9088-2005
Notificación: 06/09/2005
Materia: Juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios
Demandante: Gerard Philippe Bordachar Sotomayor
Cosa pedida: Se pague en conjunto al actor para sí y para sus hijas por él representadas una indemnización de perjuicios morales por la suma de $225.000.000.-
Causa de pedir: Publicación en página de ENTEL Internet de reportaje del Canal 13 de la Universidad Católica.
Etapa procesal actual: Sentencia de fecha 03 de junio de 2010 rechaza demanda con costas. Con fecha 21 de julio de 2010 se notifica sentencia absolutoria. Con fecha 02 de agosto de 2010, el demandante deduce recurso de apelación. Pendiente vista de la causa, Rol Ingreso Corte 5293-2010.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Asistencia Electrónica con Entel S.A.
Tribunal: 8º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 26.542-2009
Notificación: 04 de noviembre de 2009.
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios
Demandante: Sociedad Asistencia Electrónica S.A. representada por Ismael Jara Gallardo.
Cosa pedida: Perjuicios por $100.000.000.
Causa de pedir: Publicar morosidades en Registros comerciales.

Etapa procesal actual: ENTEL contesta oponiendo excepción de incompetencia en lo principal y contestando subsidiariamente, con fecha 22 de enero de 2010 se da traslado de la incompetencia, aún no se resuelve. Archivada legajo 278-2009
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- José Miguel Muñoz Diaz C/ Entel.
Tribunal: 15º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 12006-2005
Notificación: 06/08/2006
Materia: juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.
Demandante: José Miguel Muñoz Díaz.
Cosa pedida: Perjuicios indemnización por $100.000.000.
Causa de pedir: Por haber entregado información no integra y errónea sobre remuneraciones del demandante lo que se señala habría significado obtener beneficios menores como exonerado político.
Etapa procesal actual: Sentencia de fecha 25 de mayo de 2010 rechaza demanda y se absuelve a ENTEL S.A. Con fecha 14/10/10 se notifica sentencia. Demandante deduce recurso de apelación Rol de ingreso Corte 6661-2010. Pendiente la vista de la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.
Demanda interpuesta en 18º Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17/03/2006
Demandadas: ENTEL S.A. y ENTELPHONE
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.
Etapa procesal actual: Con fecha 11 de mayo de 2009 se recibe la causa a prueba. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Agrícola El Carrizal con Entel
Tribunal: 25º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 36055-2009
Notificación: 22/01/2010
Materia: Resolución de contrato de servidumbre con indemnización de perjuicios. En subsidio demanda por responsabilidad extracontractual.
Demandante: Agrícola El Carrizal S.A.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Se resuelva el contrato de servidumbre y se condene a ENTEL al pago de $1.374.188.309 a titulo de daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incendio en predio de propiedad de la demandante.
Etapa procesal actual: Causa tramitada por el seguro (Luís Sandoval Olivares) Terminada etapa de discusión. Con fecha 30 de septiembre de 2010 se lleva a cabo audiencia de conciliación, la cual no se produce. Con fecha 14 de diciembre de 2010 se dicta auto de prueba. Pendiente se notifique.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos

- Fisco con Entel S.A.
Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 23.740-2006
Notificación: 08 de enero de 2007
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda por cobro de pesos por $996.711.294.- más reajustes.
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por el Fisco en enero de 2002.
Etapa procesal actual: Con fecha 31 de agosto de 2009 se dicta fallo desfavorable a ENTEL. El 06 de octubre de 2009 se deduce recurso de apelación y casación en la forma (Rol Ingreso Corte 7445-2009). Se rechaza recurso de casación en la forma y apelación con fecha 13 de octubre de 2010. Con fecha 29 de octubre de 2010 ENTEL deduce recurso de casación en la forma y en el fondo, el cual es concedido con fecha 09 de noviembre. Pendiente se eleven los autos a la Excma. Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera que la Corte Suprema debería acoger el recurso, sin perjuicio de contemplarse además el ejercicio de otras acciones.

- Ceballos con Entel S.A.
Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 9893-2007
Notificación: 13 de julio de 2007.
Materia: Juicio ordinario de terminación de contrato e Indemnización de perjuicios.
Demandante: Doris Yanet Ceballos Pilcol
Cosa pedida: Responsabilidad contractual, Indemnización de perjuicios aprox. $150.000.000.
Causa de pedir: Incumplimiento de contrato
Etapa procesal actual: Con fecha 13 de noviembre de 2008 se recibe la causa a prueba. Demandante solicita se certifique que el término probatorio está vencido y se cite a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de enero de 2010 el Tribunal certifica que el término probatorio no ha comenzado a correr por no haber sido notificada uno de los demandados. Archivo del expediente en el tribunal. 06 de agosto de 2010.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Fisco con Entel S.A.
Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 19.384-2008
Notificación: 23/10/2008
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $242.844.230.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Se acogió la apelación subsidiaria del auto de prueba. Pendiente término especial de prueba.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Fisco con Entel S.A.
Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 23.840-2008
Notificación: 05 de enero de 2009
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda por cobro de pesos por $112.675.303.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Término probatorio vencido. Con cítese desde el 01 de diciembre de 2010. Pendiente se dicte sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Fisco con Entel S.A.
Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 29.989-2008
Notificación: 21/01/09

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $193.689.026.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Terminada etapa de discusión. Se dicta auto de prueba con fecha 15 de abril de 2010 el cual es notificado con fecha 07 de octubre del mismo año. Pendiente se resuelva reposición en contra del auto de prueba presentada por ENTEL con fecha 13 de octubre de 2010.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Fisco de Chile con Entel S.A.
Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 25.651-2009
Notificación: 3 de noviembre de 2009.
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $109.316.067 más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Etapa de discusión terminada. Se dicta auto de prueba con fecha 15 de junio de 2010, el cual es notificado con fecha 05 de noviembre del mismo año. Pendiente se resuelva reposición en contra del auto de prueba presentada por ENTEL con fecha 18 de noviembre de 2010.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Fisco de Chile con Entel S.A.
Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 7756-2010
Notificación: 11 de agosto de 2010
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $133.676.138 más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Sociedad Autopista Vespucio Sur.
Etapa procesal actual: Terminada etapa de discusión. Con fecha 29 de noviembre de 2010 se dicta auto de prueba. Pendiente se notifique.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Martínez Basoalto Florencia con Ilustre Municipalidad de Estación Central y Entel S.A.
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 24.789-2008
Notificación: 27.06.09.
Materia: Juicio ordinario de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Florencia Martínez Basoalto
Cosa pedida: Responsabilidad extracontractual, Indemnización de perjuicios aprox. $290.000.000.
Causa de pedir: Responsabilidad solidaria de ENTEL por accidente en la vía pública.
Etapa procesal actual: Causa tramitada por seguro, Marcelo Nasser Olea. Finalizada etapa de discusión. Se notifica auto de prueba. Presentado abandono de procedimiento, en subsidio recurso de reposición. Se rechaza el abandono del procedimiento, y la reposición interpuesta. Término probatorio vencido. Pendiente cítese a las partes a oír sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Manufacturas Keylon S.A. con Entelphone
Juzgado: de Policía Local de San Miguel.
Rol 2741-2002.
Cosa pedida: $267.200.000.-

Causa de pedir: Supuesto incumplimiento a la Ley del Consumidor.
Etapa procesal actual: Autos para fallo con fecha 11 de Febrero de 2005
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Ferrand y Compañía con Entel Telefonía Local
Tribunal: 23° Juzgado Civil
Rol: 36.415-2009
Notificación: 17/05/2010
Materia: Juicio Ordinario. Demanda de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Ferrand y Compañía Limitada
Cosa pedida: Perjuicios $250.000.000
Etapa procesal actual: ENTELPHONE opone excepción de incompetencia absoluta por cláusula arbitral, la cual es desechada por el tribunal y confirmada por la Corte de Apelaciones Rol de ingreso corte: 4357-2010. Terminada etapa de discusión, pendiente se notifique audiencia de conciliación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- Manzano con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Puerto Montt
Rol: 6286-2010
Notificación: 27 de diciembre de 2010
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandante: Federico Isaías Manzano Vera
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por la suma de $100.808.000.
Causa de pedir: Incumplimiento legal al habérsele imputado al demandado un delito falso.
Etapa procesal actual: Notificada la demanda con fecha 27 de diciembre de 2010, pendiente contestación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

E. PROCESOS TRIBUTARIOS

- La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes liquidaciones:

1) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

La última instancia en este proceso, corresponde a la interposición con fecha 11.07.07 de un Reclamo ante el Tribunal Tributario, el que a la fecha se encuentra pendiente de resolución

2) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 13 de noviembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

- La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Con fecha 31 de agosto 2009, el citado Servicio emitió la resolución 59-02, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 9 de septiembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

- A la filial Satel S.A., le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Con respecto al año tributario 2003, la sociedad se encuentra dentro de plazo para responder el informe de la unidad de fiscalización del 06.01.09; con respecto del año tributario 2004 se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

F. EXISTEN RESTRICCIONES A LA GESTIÓN Y LÍMITES A INDICADORES FINANCIEROS, IMPUESTOS POR EL CONTRATO DE CRÉDITO SINDICADO LIDERADO POR CITIBANK, N.A. ENTRE ÉSTAS LAS MÁS RELEVANTES SE REFIEREN A:

• No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto si la Sociedad sobrevive y no se han sobrepasado las restricciones establecidas en los convenios de deuda.

• La Sociedad Matriz ni sus filiales podrán vender activos sin considerar:

a) El valor justo del activo

b) Las ventas o las operaciones de *leasing* sobre activos no deben superar el 35% de los activos dentro de cada ejercicio, salvo que se trate de inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes, convenios con clientes y otras operaciones del curso ordinario de los negocios.

c) Cualquier venta de acciones de la filial Entel Telefonía Personal S.A. debe garantizar la mantención de al menos el 50% de las acciones y la posibilidad de contar con la mayoría en el Directorio.

• No gravar activos, salvo los gravámenes existentes al 13.08.07 que no excedan de US$60.000.000, que correspondan a operaciones de securitización, *leasing* o cartas de crédito, impuestos diferidos, gravámenes sobre nuevas adquisiciones o proyectos que no excedan ciertos montos especificados para cada caso.

• El índice de endeudamiento consolidado no puede superar la relación 4,0:1. Para estos efectos se considera sólo el endeudamiento financiero (excluye deudas por bienes y servicios del giro), con relación a la suma del resultado operacional para cada período, más depreciaciones, amortizaciones y otros gastos que no representan flujos de efectivos (EBITDA).

• El índice de cobertura de intereses consolidado debe presentar una relación no inferior a 3,0:1. Para estos efectos se considerará la relación entre el EBITDA y los intereses pagados, ambos calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos al acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor. Al 31 de diciembre del 2010, la Sociedad ha cumplido con todos los requerimientos antes mencionados.

30. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

31. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

32. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los años cubiertos por los presentes estados financieros.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, durante el tercer trimestre de 2010 se inauguró un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

33. SANCIONES

Ninguna de las empresas del Grupo, sus directores o administradores han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

34. HECHOS POSTERIORES

Con fecha 17 de enero 2011, el Directorio de la sociedad matriz del Grupo acordó aprobar cambios futuros en la estructura organizacional, para el mejor desarrollo dentro del marco de la convergencia de sus servicios de telecomunicaciones fijos y móviles. Las estimaciones de gastos asociados a esta reestructuración, se encuentran provisionadas con cargo a los resultados del ejercicio 2010.

Entre el 1 de enero del 2011 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros, no se han producido otros hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

ANÁLISIS RAZONADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2010

ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

INDICES FINANCIEROS

A continuación se presenta la evolución que han presentado los indicadores financieros más relevantes durante los doce últimos meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo, ya que conforme a normas contables NIIF (IFRS), durante los años 2009 y 2010 no correspondió corregir monetariamente las cifras.

Las variación del índice de precios al consumidor para los años 2010 y 2009 fue de un 3.0% y -1.4% respectivamente.

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS	31.12.2010	31.12.2009
ÍNDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,01	1,06
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,20	0,21
ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	106,65	106,61
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	49,11	43,06
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	50,89	56,94
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	20,95	16,07
ÍNDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	15,92	14,30
Rentabilidad del Patrimonio (%) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio) (anualizado)	25,03	22,15
Rentabilidad del activo (%) (Utilidad neta del período sobre activos promedio) (anualizado)	12,11	10,28
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado)	731,31	601,46
Retorno dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses/cotización acción al cierre)	5,47	6,04
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)	2.849.54	2.794,02
Valor bursátil (según cotización)	8.232,90	7.334,60

EBITDA (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítemes extraordinarios).

Este nivel de resultados, alcanzó para los años 2010 y 2009 a M$446.428.827 y M$401.358.023 millones de pesos, respectivamente.

EVOLUCIÓN DE ÍNDICES FINANCIEROS

Durante los dos últimos ejercicios, los indicadores financieros del Grupo de empresas Entel se han mantenido dentro de rangos de alta solidez financiera.

En cuanto a índices de posición financiera, se observa que la razón de endeudamiento se mantiene dentro de niveles que tienden a igualar las fuentes de financiamiento interno y externo.

La estabilidad de este índice, obedece a la simetría observada en la evolución de la deuda y del patrimonio; en efecto, ambos crecen en el orden de los 60 mil millones de pesos, equivalentes a un 9.2%.

En el aumento de la deuda, afectó fundamentalmente un mayor uso de financiamiento de proveedores nacionales y anticipos recibidos por subsidios estatales.

Por su parte, el patrimonio se vio incrementado básicamente por retenciones de utilidades.

Los efectos de las variaciones en la tasa de cambio, han tendido a compensarse, tanto en la posición financiera como en los resultados, debido a las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo, basadas en la cobertura de la exposición a través de instrumentos derivados. La tasa de cambio, cayó en un 7.7% en 2010 y en un 20.3% en 2009.

En cuanto a los índices de liquidez corriente y proporción de deuda a corto plazo, se mantiene la holgura financiera, garantizando un sano desarrollo de las operaciones.

En lo que se refiere a rentabilidad, los distintos índices mantienen una tendencia positiva (Margen de Utilidad, Rentabilidad Patrimonial y Rentabilidad sobre activos).

Entre los ejercicios 2009 y 2010 las utilidades subieron en un 22%, impulsada por variaciones positivas tanto en los resultados operacionales, como no operacionales, según se comenta más adelante.

A nivel de Ebitda también se observa una variación positiva, con un crecimiento del 11%.

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, durante el ejercicio 2010, estos aumentaron en 124 mil millones de pesos, cercanos a un 9%.

La variación más significativa se observa en los activos no corrientes, en el rubro Propiedades, planta y equipo, con un aumento de 46 mil millones, equivalentes a un 5%; el factor de mayor incidencia en esta variación, corresponde a un aumento en la inversión, superior a las depreciaciones del periodo; en compensación se observó una disminución de aproximadamente 3 mil millones, relativa a bienes afectados por el terremoto de febrero del año en curso.

Las inversiones en infraestructuras efectuadas en 2010, alcanza alrededor de 200 mil millones de pesos y estuvieron orientadas principalmente a aquellos servicios de mayor desarrollo, como es la telefonía móvil, plataformas de Data Center, redes para servicios a mayoristas prestados a través de red fija y servicios asociados a los segmentos empresariales de los negocios de red fija. También se efectuaron inversiones en Bienes Raíces, correspondientes a un anticipos por 10 mil millones de pesos por la adquisición de una de las torres del Parque Titaniun, destinadas a las oficinas centrales del Grupo.

Adicionalmente a las inversiones en infraestructura, se efectuaron adquisiciones de terminales de telefonía móvil para la atención de abonados de post-pago, por un total de 90 mil millones de pesos.

Las filiales a cargo de los servicios móviles concentraron cerca del 69% de las inversiones efectuadas en infraestructura; la inversión restante se orientó a negocios de datos, de prestación de servicios a mayoristas, plataformas de servicios de continuidad operacional e Internet banda ancha.

En lo que se refiere a Activos Corrientes, se observa un aumento de 58 mil millones de pesos, atribuible básicamente a aumentos en las disponibilidades de caja y deudores comerciales, producto de crecimiento de la actividad.

En lo que respecta al índice de cobertura de gastos financieros, éste se ha mantenido en un alto nivel de solvencia, subiendo entre el año 2009 y 2010 de 16.07 a 20.95 veces.

La holgura de este índice es más significativa, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma sube de 17.80 a 23.12 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, sus valores suben de 37.72 a 49.42 veces entre las fechas que se comparan.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los clientes en la modalidad de prepago. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, así como por las demandas por renovación de equipos.

ANÁLISIS DE MERCADO

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

En el último año no se han observado mayores variaciones en cuanto al gran número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones.

Durante el año 2009, el organismo regulador de Telecomunicaciones (Subtel), asignó tres bloques de 30 MHz cada uno, para la operación de telefonía 3G (Banda de 1.7/2.1 y GHz). De estas asignaciones, dos recayeron en Nextel y una en VTR, operadores que cuentan con un plazo de doce meses para implementar las operaciones a contar del 07.07.2010, fecha en que fueron publicados los decretos de ley respectivos

Si bien la entrada de nuevos operadores implicaría una mayor competencia, los efectos sobre el mercado y los precios son difíciles de preveer, considerando la necesidad de los nuevos operadores de rentabilizar los recursos a aplicar, tanto propios como subcontratados; las redes que lleguen a conformar deberán competir en tamaño y cobertura con las de los actuales operadores. De igual forma, deberán enfrentar importantes campañas de posicionamiento.

En el estado actual del mercado de telefonía móvil, se sigue con atención el comportamiento de las otras dos principales operadoras en el mercado chileno (Movistar, controlada por Telefónica de España, y Claro, controlada por América Móvil, México).

De acuerdo con los análisis de participación de mercado efectuados por las Sociedades del Grupo, durante los dos últimos años, no se han observado variaciones significativas en las participaciones de mercado de los actores relevantes, tanto en servicios móviles, como de red fija.

En el mercado de los servicios de telefonía móvil, cuyos ingresos llegaron a representar el 77% de los ingresos del último año, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Esto le ha permitido manejar políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (contratado y de prepago), orientadas a la maximización de resultados. La participación de mercado respecto del número de abonados activos se ha mantenido en alrededor del 37% hacia fines del 2010.

Especial atención se asigna a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

Asimismo, se observa un progresivo crecimiento de los abonados a los servicios de banda ancha móvil (BAM), los que superaron los 550 mil contratos a diciembre 2010, con un incremento del 122% con respecto al mismo mes del año anterior.

En los mercados de los restantes servicios prestados por las empresas del Grupo, no se observan variaciones significativas en la participación de los actores relevantes.

Se ha continuado observando un progresivo posicionamiento en los mercados en los cuales el Grupo esta desarrollando nuevas líneas de negocios, particularmente en el segmento de clientes empresariales en el que se focalizan los esfuerzos, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de Tecnología de la Información (TI).

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, continúa la migración a servicios móviles e I.P., observándose en el último año disminuciones del 6.4 % y 5.2%, respectivamente, en los tráficos a nivel de mercado.

La participación del Grupo en este mercado ha permanecido relativamente estable, en el orden del 30% para los servicios nacionales y del 38% para los internacionales. Estos servicios, en conjunto con los negocios de tráfico, representaron el 5.4% de los ingresos del Grupo para el año 2010.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú están enfocados a servicios de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales; recientemente se inició la oferta de servicios de Tecnología de la Información (TI).

A fines del año anterior, el Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) adjudicó a Entel el proyecto para llevar Internet a cerca de 1400 localidades rurales, el que contempla subsidios estatales para cubrir áreas con baja cobertura. Para estos efectos, se utilizará la red 3,5 G, la que desde ya se encuentra operando en varias de las áreas a cubrir.

Más adelante, al comentar la evolución de los ingresos por ventas, se hace referencia a las principales variaciones en volúmenes y precios.

ANÁLISIS DE RIESGO DE MERCADO

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 28 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas.

El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, las filiales de telefonía móvil del Grupo, entre otros beneficios, comparten las mejores prácticas en servicio al cliente, acceden a nuevos

productos de voz y datos con acceso internacional, pueden ampliar la cobertura y calidad en los servicios de *Roaming* y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada, también conocida como 3G, Tercera Generación.

En el área de servicios móviles, donde se concentra el 77% de los ingresos del Grupo, se ha mantenido por ocho años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la organización ProCalidad.

También, ENTEL ha sido reconocido por Cisco como el *Service Provider Partner of the Year* para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

En relación con los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, las autoridades han anunciado diversas reformas regulatorias destinadas a aumentar la competencia, acelerar la penetración de Internet y controlar el despliegue de antenas de emplazamiento urbano, entre otros objetivos.

Entre las reformas anunciadas, se incluye la eliminación de la larga distancia nacional, la uniformación de la numeración telefónica, la portabilidad numérica para los servicios móviles y fijos, la incorporación de proveedores de infraestructura y el estímulo a la extensión del acceso a banda ancha, mediante subsidios a la demanda.

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS

El conjunto de los ingresos ordinarios, otros ingresos de operación y otros en el año 2010, presentó un incremento del 9% con respecto al año anterior.

El detalle de la variación en los ingresos es el siguiente:

	2010 MM$	2009 MM$	VARIACIÓN %
Telefonía Móvil	840.056	740.776	13
Servicios privados (Incluye servicios TI)	85.090	79.825	7
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	39.677	40.792	-3
Larga distancia	33.761	35.547	-5
Internet	15.885	15.467	3
Servicios a otros operadores	17.191	17.191	0
Negocios de tráfico	24.965	31.675	-21
Americatel Perú	19.411	19.988	-3
Servicios Call Center y otros	7.560	6.868	10
Otros servicios	3.220	6.542	-51
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	**1.086.816**	**994.671**	**9**

Como se observa, a nivel de ingresos el crecimiento experimentado por los servicios móviles, continúa siendo la principal fuente del crecimiento de los ingresos del Grupo.

Lo anterior, sumado a la focalización en servicios con mayores márgenes, significó que a nivel de Ebitda, como se comentó precedentemente, se observó un crecimiento por sobre los 45 mil millones de pesos, equivalente a un 11%.

El aumento en las ventas por servicios móviles, obedece al crecimiento de la base de clientes, mayores tráficos promedio y crecimiento en los servicios de valor agregado (VAS) y de Banda Ancha Móvil (BAM)

En los servicios móviles el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. La cartera de clientes al 31 de diciembre 2010 llegó a los 7.568.399 usuarios, con un aumento del 17% con respecto a igual fecha del año anterior. Los clientes de Banda Ancha Móvil alcanzaron a 550.879, con un incremento del 122% respecto del año anterior.

Los servicios del Call Center presentan un aumento debido al crecimiento de la actividad, tanto en Chile como en Perú.

En cuanto a los servicios del área de red fija, la generalidad de aquellos relacionados con larga distancia presenta disminuciones en los ingresos. Estas disminuciones se han originado en caídas en los minutos y tarifas de los negocios de tráfico y en la larga distancia nacional, menores tráficos en telefonía local y reducción en las operaciones en Perú, en larga distancia y negocios de tráfico.

Los ingresos relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2010 y 2009:

	2010 MM$	2009 MM$	VARIACIÓN %
Costos de explotación y gastos de administración y ventas	(878.275)	(810.091)	8
Resultado operacional (EBIT)	208.541	184.580	13
Costos financieros netos, reajustes y otros	(10.971)	(13.531)	-19
Utilidad neta	172.971	142.260	22

El crecimiento que se observa en los costos de explotación y gastos de administración obedece, básicamente, al crecimiento de la base de clientes y a mayores costos asociados a la expansión de la red 3.5G de servicios móviles.

Se observaron mayores costos por publicidad y captura de clientes, relacionados con el incremento de las ventas y bases de clientes, así como la promoción de nuevos servicios en Perú (TI – multicarrier móvil); aumentó en las depreciaciones y deterioro de valor de activos, afectados por mayores inversiones en las redes móviles 3.5G, y equipos en poder de clientes y efectos del terremoto.

También aumentaron los costos por remuneraciones al personal, (11%) afectados por el crecimiento de la actividad, cierres de negociaciones sindicales y provisiones de costos de personal por reorganización.

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente. También afectó el comportamiento de las diferencias de cambio y reajustes, que generó un efecto positivo sobre los 5 mil millones de pesos entre un ejercicio y otro.

II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Al cierre de ambos ejercicios se observa un buen nivel de recursos efectivos y efectivos equivalentes, los que suben de 63 a 75 mil millones de pesos entre un año y otro.

En los flujos de entrada por actividad de operación, se observó que éstos aumentaron en 39 mil millones de pesos, al subir de 418 a 457 mil millones de pesos, producto del crecimiento de las operaciones y los resultados.

Por su parte en los flujos por actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos de salida de 12 mil millones de pesos al disminuir de 296 a 283 mil millones de pesos entre los periodos en comparación. Su principal componente corresponde a inversiones en Propiedades, Plantas y Equipo, las que bajan de 300 a 287 mil millones de pesos.

Los flujos de inversión también se vieron afectados por el ingreso de 15 mil millones de pesos por concepto de subvenciones fiscales al proyecto Internet para localidades rurales; este ingreso se vio parcialmente compensado por los valores pagados por la toma de control de la filial Transam, por 8 mil millones de pesos.

Finalmente, en los flujos por actividades de financiación, se observó un aumento de 102 a 162 mil millones de pesos. Este comportamiento obedece principalmente al cambio de sentido en los flujos por endeudamiento; mientras en el año 2009 se observaron flujos positivos provenientes de un aumento del endeudamiento neto cercano a los 19 mil millones de pesos, en el año 2010 se observaron flujos negativos por una cifra similar, asociados a una disminución de la deuda.

También los flujos de Inversión fueron afectados por el efecto de la caída de la tasa de cambio sobre los contratos de derivados, con mayores egresos por 23 mil millones de pesos.

III. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

HECHOS RELEVANTES CONSOLIDADOS 2010

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año de 2010 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. SOCIEDAD MATRIZ – CITACIÓN JUNTA ACCIONISTAS

Por carta N°03 de fecha 6 de abril de 2010, se informó que en sesión de Directorio de 5 de abril de 2010 se acordó lo siguiente:

• Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 29 de abril de 2010, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2009 un dividendo definitivo la suma de $450 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $100 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $350 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionista; y

• Se aprobó la modificación de los Manuales de Reglamento del Comité de Directores y de Manejo de Información de Interés para el Mercado, con el fin de ajustar su texto a la legislación actualmente vigente.

II. ENTEL TELEFONÍA PERSONAL - CITACIÓN JUNTA DE ACCIONISTAS

Por carta de fecha 6 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de Abril de 2010, se acordó:

• Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el miércoles 28 de Abril de 2010, a las 17:00 horas, para que se pronuncie sobre las materias propias de su competencia, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal;

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo la suma de $1.191.481,37723989 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $27.200.000.000 correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $872.502,1109 por acción, equivalente a un total de $74.400.000.000, el que será pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

III. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – CITACIÓN JUNTA DE ACCIONISTAS

Por carta del 06 de Abril de 2010, se informó que en sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de Abril de 2010, se acordó lo siguiente:

• Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el miércoles 28 de Abril de 2010, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal;

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo la suma de $1.219,775206735 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $26.889.687.973 correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $877,581485974832 por acción, equivalente a un total de $68.960.623.463, el que será pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

IV. ENTEL TELEFONÍA MÓVIL - CITACIÓN JUNTA DE ACCIONISTAS.

Por carta de fecha 6 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de Abril de 2010, se acordó:

• Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el miércoles 28 de Abril de 2010, a las 15:00 horas, para que se pronuncie sobre las materias propias de su competencia, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal;

• Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo la suma de $2.145,16895287384 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $339.635.091 correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2009, restando por repartir un dividendo de $1.858,89286238084 por acción, equivalente a un total de $2.205.371.903, el que será pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

V. SOCIEDAD MATRIZ - APROBACIÓN MEMORIA 2009, DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO Y OTROS.

Por carta N°08 de fecha 29 de abril de 2010, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 29 de abril de 2010, acordó:

• Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2009

• Distribuir como dividendo definitivo la suma de $450 por acción, equivalentes a un 74,82% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $100 pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $350 por acción, el que se efectuará a contar del martes 25 de mayo de 2010.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se aprobó la elección del Directorio de la Empresa, siendo elegidas las siguientes personas:

1.- Juan Hurtado Vicuña

2.- Bernardo Matte Larraín

3.- Juan Bilbao Hormaeche

4.- Juan José Mac- Auliffe Granello

5.- Juan Claro González

6.- Luis Felipe Gazitúa Achondo

7.- Raúl Alcaino Lihn

8.- Alejandro Jadresic Marinovic

9.- Alejandro Pérez Rodríguez

Se deja expresa constancia que con los votos del grupo controlador se procedió a elegir a los Directores que se mencionan en los números 1 a 7 precedentes, y fueron elegidos como directores independientes los señores Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez.

• Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijo el presupuesto anual del comité en el mínimo establecido en la ley, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Feller Rate (S&P) y Fitch Ratings, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

La Constitución de la mesa y la designación de los miembros del Comité de Directores se efectuará próximamente por el Directorio, de los cual se informará oportunamente a esa Superintendencia y demás organismos que procedan.

VI. ENTEL TELEFONÍA PERSONAL - APROBACIÓN MEMORIA 2009 Y DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO.

Por carta de fecha 29 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 28 de Abril de 2010, se acordó:

• Aprobar la memoria, Balance y Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de Diciembre de 2009.

• Repartir respecto de la Ganancia atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora del ejercicio al 31 de Diciembre de 2009, la suma de $1.191.481,37723989 por acción, equivalentes a un total de $101.600.000.000.- pesos, representativos del 80% de dicha utilidad. Sobre este reparto al descontar el dividendo provisorio de $27.200.000.000.- pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar de dividendo definitivo de $872.502,1109.- por acción, equivalente a un total de $74.400.000.000.- , el que se efectuará el día 18 de Mayo de 2010 en las oficinas de la sociedad ubicadas en Avenida Andrés Bello 2711 Piso 14, Las Condes, Santiago, en horario de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles bancarios, a los accionistas inscritos en el Registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su pago.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se acordó que los señores directores no perciban remuneración por el ejercicio de sus cargos durante el presente año 2010, aprobaron designar como auditores externos para el ejercicio 2009 a la firma KPMG Auditores Consultores Ltda., se mantuvo la designación del Diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

VII. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – APROBACIÓN MEMORIA 2009 Y DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO.

Por carta de fecha 29 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 28 de Abril de 2010, se acordó:

• Aprobar la Memoria, Balance y Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de Diciembre de 2009.

• Repartir respecto de la Ganancia atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora del ejercicio al 31 de Diciembre de 2009, la suma de $1.219,775206735 por acción, equivalentes a un total de $95.850.311.436.- , representativos del 80% de dicha utilidad. Sobre este reparto al descontar el dividendo provisorio de $26.889.687.973.- pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar de dividendo definitivo de $877,581485974832.- por acción, equivalente a un total de $68.960.623.463.- , el que se efectuará el día 18 de Mayo de 2010 en las oficinas de la sociedad ubicadas en Avenida Andrés Bello 2711 Piso 14, Las Condes, Santiago, en horario de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles bancarios, a los accionistas inscritos en el Registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su pago.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se acordó que los señores directores no perciban remuneración por el ejercicio de sus cargos durante el presente año 2010, aprobaron designar como auditores externos para el ejercicio 2010 a la firma KPMG Auditores Consultores Ltda., se mantuvo la designación del Diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

VIII. ENTEL TELEFONÍA MÓVIL - APROBACIÓN MEMORIA 2009 Y DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO.

Por carta de fecha 29 de Abril de 2010, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 28 de Abril de 2010, se acordó:

• Aprobar la memoria, Balance y Estados Financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de Diciembre de 2009.

• Repartir respecto de la Ganancia atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora del ejercicio al 31 de Diciembre de 2009, la suma de $2.145,16895287384 por acción, equivalentes a un total de $2.545.006.994.- , representativos del 39,6% de dicha utilidad. Sobre este reparto al descontar el dividendo provisorio de $339.635.091.- pagado en diciembre de 2009, deja un saldo por pagar de dividendo definitivo de $1.858,89286238084.- por acción, equivalente a un total de $2.205.371.903.- , el que se efectuará el día 18 de Mayo de 2010 en las oficinas de la sociedad ubicadas en Avenida Andrés Bello 2711 Piso 14, Las Condes, Santiago, en horario de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles bancarios, a los accionistas inscritos en el Registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su pago.

• Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

• Se acordó que los señores directores no perciban remuneración por el ejercicio de sus cargos durante el presente año 2010, aprobaron designar como auditores externos para el ejercicio 2009 a la firma KPMG Auditores Consultores Ltda., se mantuvo la designación del Diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

IX. SOCIEDAD MATRIZ – CONSTITUCIÓN MESA DE DIRECTORIO.

Por carta N°09 de fecha 3 de mayo de 2010, se informó que en sesión de Directorio de la misma fecha, se acordó lo siguiente:

• Se constituyó la mesa del directorio, eligiendo como su Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente, a don Luis Felipe Gazitúa Achondo, quedando conformado el Directorio de la Empresa por las siguientes personas:

1.- Juan Hurtado Vicuña (Presidente)

2.- Luis Felipe Gazitúa Achondo (Vicepresidente)

3.- Bernardo Matte Larraín

4.- Juan Bilbao Hormaeche

5.- Juan José Mac- Auliffe Granello

6.- Juan Claro González

7.- Raúl Alcaíno Lihn

8.- Alejandro Jadresic Marinovic (Independiente)

9.- Alejandro Pérez Rodríguez (Independiente)

Se deja expresa constancia que fueron elegidos como directores independientes los señores Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez.

• Se eligió como miembros del Comité de Directores a los directores independientes señores Alejandro Jadresic Marinovic y Alejandro Pérez Rodríguez y al director don Luis Felipe Gazitúa Achondo.

X. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – FUSIÓN DE ENTEL TELEFONÍA MÓVIL S.A.

Por carta de fecha 5 de Mayo de 2010 se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en Sesión extraordinaria del Directorio de la Sociedad, efectuada con fecha 4 de mayo de 2010, se acordó convocar a Junta Extraordinaria de Accionista para el día 6 de mayo a las 11:00 hrs., con el fin de tratar y pronunciarse sobre la fusión por absorción de Entel Telefonía Móvil S.A.

XI. ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. – APROBACIÓN FUSIÓN DE ENTEL TELEFONÍA MÓVIL S.A.

Por carta de fecha 7 de Mayo de 2010 se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, efectuada con fecha 6 de mayo de 2010, se aprobó la fusión por absorción de Entel Telefonía Móvil por parte de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., teniendo dicha fusión efecto a partir del día 1 de Junio de 2010.

XII. SOCIEDAD MATRIZ – ADQUISICIÓN TOTALIDAD DE LAS ACCIONES DE LAS SOCIEDADES TRANSAM COMUNICACIONES S.A. Y WILL S.A.

Por carta N°13 del 5 de octubre de 2010, se informó que con fecha 4 de octubre de 2010, las filiales de EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. ("Entel") Entel Telefonía Local S.A. y ENTEL Inversiones S.A. suscribieron un contrato de compraventa mediante el cual han adquirido directamente la totalidad de las acciones de la sociedad Transam Comunicaciones S.A. ("Transam"), y el 0,11% de las acciones Will S.A. ("Will"), e indirectamente el 99,89% de Will S.A.

Los propietarios y vendedores directos e indirectos de la totalidad de esas acciones de las mencionadas sociedades son Inversiones Access S.A. e Inversiones en Comunicaciones S.A.

El valor firma acordado con los vendedores por las sociedades Transam y Will asciende a la cantidad de $13.119.404.160 (trece mil ciento diecinueve millones cuatrocientos cuatro mil ciento sesenta pesos).

El precio final a pagar por las Acciones de Transam y Will, se determinará en base a reglas acordadas en la compraventa, tomando en cuenta la deuda de las sociedades a la fecha de cierre, su caja y capital de trabajo, entre otros. Ello se hará conforma a lo convenido en base a un Balance Final Auditado por Auditores Externos.

Transam y Will son titulares de concesiones y derechos regidos por la Ley N°18.168 General de Telecomunicaciones, que han obtenido, mantienen y explotan en conjunto con otros activos, derechos, autorizaciones y permisos asociados, accesorios o complementarios, en cuya virtud Transam, por una parte, presta servicios intermedios de telecomunicaciones y es operador de larga distancia, y Will, por otra parte, presta servicios de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

XIII. SOCIEDAD MATRIZ – DISTRIBUCIÓN DIVIDENDO.

Por carta del 15 del 10 de noviembre de 2010, se informó que en sesión de directorio de 9 de noviembre de 2010, acordó pagar un dividendo provisorio de $100 (cien pesos) por acción, a contar del lunes 13 de Diciembre de 2010, con cargo a las utilidades al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$23.652.369 (veintitrés mil seiscientos cincuenta y dos millones trescientos sesenta y nueve mil pesos), representativa de un 18,95 % de las utilidades al tercer trimestre de 2010.

CERTIFICADO DE LOS INSPECTORES DE CUENTAS

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2010, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.





MANUEL ONETO FAURE
Inspector de Cuentas

GUSTAVO MATURANA RAMIREZ
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 28 de 2011.

Sociedades filiales y coligadas

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009

	ENTEL TELEFONÍA PERSONAL S.A. Y FILIALES (1)		ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. (1)		ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A. Y FILIALES		ENTEL SERVICIOS TELEFÓNICOS S.A.		SATEL TELECOMUNICACIONES S.A.	
	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009
ACTIVOS										
Activos Corrientes	-	188.945.109	227.847.436	-	13.550.150	11.679.533	1.532.697	1.575.861	1.212.309	1.364.182
Activos No Corrientes	-	577.498.109	607.895.327	-	21.995.130	7.392.571	18.176	305.710	2.395.130	1.384.754
TOTAL ACTIVOS	**-**	**766.443.218**	**835.742.763**	**-**	**35.545.280**	**19.072.104**	**1.550.873**	**1.881.571**	**3.607.439**	**2.748.936**
PASIVO										
Pasivos Corrientes	-	202.456.090	314.810.684	-	13.977.789	8.371.779	195.851	207.677	105.657	81.180
Pasivos No Corrientes	-	233.985.519	199.406.852	-	16.359.609	7.403.508	1.233.672	935.392	-	-
TOTAL PASIVOS	**-**	**436.441.609**	**514.217.536**	**-**	**30.337.398**	**15.775.287**	**1.429.523**	**1.143.069**	**105.657**	**81.180**
PATRIMONIO NETO										
Capital Pagado	-	162.983.722	128.398.586	-	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	3.560.075	3.560.075
Otras Reservas	-	(50.173.017)	(47.773.888)	-	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(290.952)	(290.952)
Resultados Retenidos (Pérdidas Acumuladas)	-	216.885.507	240.892.578	-	(21.976.516)	(23.886.968)	(1.176.425)	(559.273)	232.659	(601.367)
Participación no Controladores	-	305.397	7.951	-	613	-	-	-	-	-
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	**-**	**766.443.218**	**835.742.763**	**-**	**35.545.280**	**19.072.104**	**1.550.873**	**1.881.571**	**3.607.439**	**2.748.936**

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES
(Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009 en miles de pesos)

	ENTEL TELEFONÍA PERSONAL S.A. Y FILIALES		ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.		ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A. Y FILILAES		ENTEL SERVICIOS TELEFÓNICOS S.A.		SATEL TELECOMUNICACIONES S.A.	
	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-09	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009
Ingresos Ordinarios	-	748.467.640	846.594.494	-	47.984.316	49.219.120	984.968	1.368.475	1.155.359	1.187.757
Otros Ingresos de Operación	-	7.656.251	9.683.622	-	163.286	676.521	164.559	1.628	35.616	2.338
Gastos de Personal	-	(39.226.373)	(44.251.501)	-	(3.262.626)	(2.758.789)	(85.934)	(411.460)	-	-
Depreciación y Amortización	-	(145.745.001)	(168.020.594)	-	(2.962.692)	(2.999.409)	-	-	(100.273)	(120.532)
Otros Gastos Varios de Operación	-	(417.984.025)	(498.434.448)	-	(39.241.780)	(41.464.764)	(1.326.853)	(1.970.964)	(96.977)	(141.851)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	-	153.168.492	145.571.573	-	2.680.504	2.672.679	(263.260)	(1.012.321)	993.725	927.712
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	-	(25.964.886)	(21.412.557)	-	(770.113)	(836.330)	(353.892)	167.332	(159.700)	(158.026)
GANANCIA (PÉRDIDA)	**-**	**127.203.606**	**124.159.016**	**-**	**1.910.391**	**1.836.349**	**(617.152)**	**(844.989)**	**834.025**	**769.686**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	-	127.070.866	124.156.632	-	60	1.836.349	(617.152)	(844.989)	834.025	769.686
Ganacia atribuible a participación no controladores	-	132.740	2.384	-	-	-	-	-		
GANANCIA (PÉRDIDA) GANANCIAS POR ACCIÓN	**-**	**127.203.606**	**124.159.016**	**-**	**1.910.451**	**1.836.349**	**(617.152)**	**(844.989)**	**834.025**	**769.686**
Acciones Comunes	-	1.490.182,78	1.548,43	-	110,01	105,74	(190.479)	(260.799)	834.025	769.686

MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.		ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES (EX - RED DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS S.A.)		ENTEL INVERSIONES S.A. Y FILIAL		ENTEL CALL CENTER S.A. Y FILIAL		CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.		ENTEL INTERNACIONAL BVI CORP. Y FILIAL		EMPRESA DE RADIOCOMUNICACIONES INSTA BEEP LTDA.	
31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009
300.730	503.339	350.967	388.154	7.627.091	7.310.140	6.448.904	5.060.712	3.447.855	6.898.141	42.110	8.696	3.437	-
1.791.773	1.636.467	8.095	4.313	36.213.434	51.311.773	11.193.428	13.163.706	13.101.328	16.238.375	189.851	308.226	-	-
2.092.503	**2.139.806**	**359.062**	**392.467**	**43.840.525**	**58.621.913**	**17.642.332**	**18.224.418**	**16.549.183**	**23.136.516**	**231.961**	**316.922**	**3.437**	**-**
108.267	145.396	85.020	65.165	7.310.110	6.066.631	3.637.527	3.141.870	1.199.306	5.352.200	34.220	34.232	680.292	-
-	-	90.551	254.805	2.923.138	4.655.689	10.851.155	11.989.793	3.823.775	5.678.831	-	-	-	-
108.267	**145.396**	**175.571**	**319.970**	**10.233.248**	**10.722.320**	**14.488.682**	**15.131.663**	**5.023.081**	**11.031.031**	**34.220**	**34.232**	**680.292**	**-**
3.803.104	4.141.580	737.071	737.071	2.870.847	4.128.351	13.867.175	13.867.175	3.756.870	3.756.870	25.211.353	25.211.353	2.969.432	-
-	(338.476)	-	125.983	(784.067)	(630.408)	(1.165.112)	(1.165.112)	8.980	(86.956)	4.865	6.190	(242.681)	-
(1.818.868)	(1.808.694)	(553.580)	(790.557)	26.929.723	38.850.796	(9.527.165)	(9.587.466)	7.760.252	8.435.571	(25.018.477)	(24.934.853)	(3.403.606)	-
-	-	-	-	4.590.774	5.550.854	6	9	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	(21.254)	(21.851)	-	-	-	-	-	-
2.092.503	**2.139.806**	**359.062**	**392.467**	**43.840.525**	**58.621.913**	**17.642.332**	**18.224.418**	**16.549.183**	**23.136.516**	**231.961**	**316.922**	**3.437**	**-**

MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.		RED DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS S.A.		ENTEL INVERSIONES S.A. Y FILIAL		ENTEL CALL CENTER S.A. Y FILIAL		CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.		ENTEL INTERNACIONAL BVI CORP. Y FILIAL		EMPRESA DE RADIOCOMUNICACIONES INSTA BEEP LTDA.	
31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009
158.193	314.640	1.081.020	338.996	19.948.526	20.871.989	21.503.952	18.520.043	10.701.856	14.066.907	-	-	-	-
55.371	15.268	-	-	521.220	7.473.676	52.603	188.942	50.772	313.915	-	1.243	-	-
-	-	(956.597)	(300.586)	(3.328.504)	(4.079.022)	(8.775.584)	(5.384.940)	(1.811.845)	(3.722.528)	-	-	-	-
-	-			(1.947.428)	(2.009.375)	(968.601)	(997.296)	(4.530.196)	(4.526.337)	-	-	-	-
(239.871)	(409.538)	(17.209)	(11.806)	(16.038.616)	(17.273.806)	(11.138.101)	(11.914.215)	(5.089.616)	(6.757.227)	(83.622)	(179.286)	(16.203)	-
(26.307)	(79.630)	107.214	26.604	(844.802)	4.983.462	674.269	412.534	(679.029)	(625.270)	(83.622)	(178.043)	(16.203)	-
16.133	8.888	3.782	2.462	21.231	112.156	(613.974)	(30.643)	99.645	3.055	-	-	-	-
(10.174)	**(70.742)**	**110.996**	**29.066**	**(823.571)**	**5.095.618**	**60.295**	**381.891**	**(579.384)**	**(622.215)**	**(83.622)**	**(178.043)**	**(16.203)**	**-**
(10.174)	(70.742)	110.996	29.066	(823.571)	5.095.618	60.295	381.891	(579.384)	(622.215)	(83.622)	(178.043)	(16.203)	-
-	-	-	-	736.522	806.353	4	-	-	-	-	-	-	-
(10.174)	**(70.742)**	**110.996**	**29.066**	**(87.049)**	**5.901.971**	**60.299**	**381.891**	**(579.384)**	**(622.215)**	**(83.622)**	**(178.043)**	**(16.203)**	**-**
(1.017,4)	(7.074,2)	3.224,85	844,48	(74.262,49)	459.478,63	6,35	40,19	(1.866,76)	(2.004,77)	(1,38)	(2,94)		

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO RESUMIDOS DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009

	ENTEL TELEFONÍA PERSONAL S.A. Y FILIALES		ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.		ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A. Y FILIALES		ENTEL SERVICIOS TELEFÓNICOS S.A.		SATEL TELECOMUNICACIONES S.A.		MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	
	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Operaciones	-	342.529.729	391.314.649	-	5.498.167	8.523.293	48.597	225.132	325.506	1.272.583	71.727	(96.327)
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	-	(32.100.351)	(44.052.615)	-	(90.117)	(81.675)	(39.859)	-	211	(2.943)	-	14.708
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	-	310.429.378	347.262.034	-	5.408.050	8.441.618	8.738	225.132	325.717	1.269.640	71.727	(81.619)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	-	(241.908.300)	(164.393.123)	-	(8.954.051)	(652.941)	-	-	(340)	(862.660)	(79.728)	-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	-	(68.299.291)	(181.500.971)	-	3.196.456	(7.651.360)	(11.594)	(409.906)	(325.718)	(407.925)	-	26.654
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	221.787	1.367.940	-	(349.545)	137.317	(2.856)	(184.774)	(341)	(945)	(8.001)	(54.965)
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	(83.173)	101.204	-	-	-	(290)	94	(101)	(280)	(30)	-
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	(83.173)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	-	2.190.070	2.327.404	-	914.704	355.834	3.641	188.321	776	2.001	11.278	66.243
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	-	2.328.684	3.796.548	-	565.159	493.151	495	3.641	334	776	3.247	11.278

NOTA: En el marco de un proceso de restructuración societaria llevado a cabo por el Grupo, durante el ejercicio 2010 la filial Entel Telefonía Personal S.A. fue absorbida por la sociedad Matriz. Como consecuencia de esta absorción, se extinguió la filian Entel Telefonía Personal S.A. y la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se transformó de filial indirecta en filial directa de la Matriz.

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009

	ENTEL TELEFONÍA PERSONAL S.A. Y FILIALES	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.	ENTEL SERVICIOS TELEFÓNICOS S.A.	SATEL TELECOMUNICACIONES VS.A.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2010	-	296.114.885	3.296.817	738.502	2.667.756
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	-	124.159.016	1.910.451	(617.152)	834.025
Distribución de Dividendos	-	(98.395.319)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	-	(353.355)	614	-	1
Saldo Final Período Actual 31-12-2010	-	321.525.227	5.207.882	121.350	3.501.782
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2009	318.249.630	-	1.460.468	1.583.491	1.898.070
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	127.203.606	-	1.836.349	(844.989)	769.686
Distribución de Dividendos	(77.213.804)	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(38.237.823)	-	-	-	-
SALDO FINAL AL 31-12-2009	**330.001.609**	**-**	**3.296.817**	**738.502**	**2.667.756**

ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES (EX - RED DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS S.A.)		ENTEL INVERSIONES S.A. Y FILIAL		ENTEL CALL CENTER S.A. Y FILIAL		CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.		ENTEL INTERNACIONAL BVI CORP. Y FILIAL		EMPRESA DE RADIOCOMUNICACIONES INSTA BEEP LTDA.	
31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2009
(85.499)	(254.805)	2.001.924	506.048	2.339.187	3.522.295	2.107.503	1.190.968	(67.302)	(98.251)	(37)	-
-	-	-	6.392.920	-	(234.080)	(81.143)	68.804	(530)	(65)	-	-
(85.499)	(254.805)	2.001.924	6.898.968	2.339.187	3.288.215	2.026.360	1.259.772	(67.832)	(98.316)	(37)	-
-	-	(1.172.274)	(8.329.763)	(741.892)	(1.096.696)	(1.126.604)	9.478.586	(2.626)	(358.854)	-	-
85.507	254.805	(339.865)	1.044.239	(1.568.720)	(2.147.525)	(887.292)	(11.641.582)	101.407	-	37	-
8	-	489.785	(386.556)	28.575	43.994	12.464	(903.224)	30.949	(457.170)	-	-
-	-	-	-	-	(42.825)	(2.568)	(12.242)	2.465	(34.049)	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	537.789	924.345	154.212	153.043	4.349	919.815	8.696	499.915	-	-
8	-	1.027.574	537.789	182.787	154.212	14.245	4.349	42.110	8.696	-	-

MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES (EX - RED DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS S.A.)	ENTEL INVERSIONES S.A. Y FILIAL	ENTEL CALL CENTER S.A. Y FILIAL	CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.	ENTEL INTERNACIONAL BVI CORP. Y FILIAL	EMPRESA DE RADIOCOMUNICACIONES INSTA BEEP LTDA.
1.994.410	72.497	47.899.593	3.092.755	12.105.485	282.690	(660.652)
(10.174)	110.996	(87.049)	60.299	(579.384)	(83.622)	(16.203)
-	-	-	-	-	-	-
-	(2)	(14.205.267)	596	1	(1.327)	-
1.984.236	183.491	33.607.277	3.153.650	11.526.102	197.741	(676.855)
2.065.152	43.431	44.798.959	2.780.681	6.225.431	461.039	-
(70.742)	29.066	5.901.971	381.891	(622.215)	(178.043)	-
-	-	-		-	-	-
-	-	(2.801.337)	(69.817)	6.502.269	(306)	-
1.994.410	**72.497**	**47.899.593**	**3.092.755**	**12.105.485**	**282.690**	**-**

SOCIEDADES FILIALES DE ENTEL S.A.

RAZÓN SOCIAL	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES	ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A. O ENTEL PHONE S.A. Y FILIALES
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar,comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2010	Su capital suscrito y pagado es de M$128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A 99,999% Entel Inversiones S.A. 0,001%	Entel Chile S.A 99,0% Entel Inversiones S.A. 1,0%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	28,95%	0,42%
Resultados del Ejercicio 2010	M$124.159.016	M$1.910.451
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V. , Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A. , Director Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Antonio Büchi B., Director Alvaro Gallegos B.,Director Rafael Le-Bert M., Director
Gerente General	Hernán Marió L.	Alfredo Parot D.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Richard Büchi B., Gerente General Antonio Büchi B., Gerente General Negocio Red Fija Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas Corporativo	Richard Büchi B. , Gerente General. Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas Corporativo. Antonio Büchi B., Gerente General Negocio Red Fija. Alvaro Gallegos B. , Gerente Abastecimiento y Administración Rafael Le-Bert M., Gerente Corporativo de RRHH.
Relación comercial con Entel S.A.	Entel Telefonía Personal provee a Entel S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone provee a Entel S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS contrató a Entel S.A., los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$64.958.360. Adicionalmente, Entel PCS arrendó o subarrendó a Entel S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, porM$5.926.100. Entel contrató a Entel PCS arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$6.085.970.	Entel S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$22.114.115. Entel Phone entregó a Entel servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$4.664.484.

SOCIEDADES FILIALES DE ENTEL S.A.

RAZÓN SOCIAL	ENTEL SERVICIOS TELEFÓNICOS O ENTELFÓNICA S.A.	SATEL TELECOMUNICACIONES S.A. O SATEL S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Satel se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es prestar servicios empresariales de telefonía y transmisión de datos, en el ámbito nacional e internacional, de alta o baja velocidad, utilizando tecnología satelital.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2010	Su capital suscrito y pagado es de M$1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$3.560.075
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. : 91,420% Entel Inversiones S.A. : 8,580%	Entel Chile S.A. : 99,9% Entel Inversiones S.A.: 0,1%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,01%	0,29%
Resultados del Ejercicio 2010	M$(617.152)	M$834.025
Directorio	Antonio Büchi B. Presidente del Directorio Pablo Pfingsthorn O. Director Pablo Guerrero R. Director	Antonio Büchi B. Presidente del Directorio Alfredo Parot D. Director Felipe Ureta P. Director
Gerente General	Robert Barr H.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General Negocio Red Fija Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Control de Gestión Pablo Guerrero R. , Gerente Departamento Mercado Empresas	Antonio Büchi B., Gerente General Negocio Red Fija Alfredo Parot D. , Vicepresidente Comercial Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas Corporativo
Relación comercial con Entel S.A.	Entelfónica provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel S.A. A su vez, Entel S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	Satel provee servicios de transmisión satelital para complementar los negocios de telecomunicaciones de Entel S.A. A su vez, Entel S.A. le provee servicios de operación y mantención de su red satelital.
Actos y Contratos	Entelfónica contrató a Entel S.A. los servicios de transporte de señal nacional einternacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$250.251. Entelfónica prestó a Entel servicios publicitarios por M$220.671.	Satel contrató a Entel S.A. el transporte de señal internacional, servicios de administración y la instalación, operación y mantenimiento de los servicios por M$96.464. Satel prestó a Entel servicios de telecomunicaciones por M$507.607.

SOCIEDADES FILIALES DE ENTEL S.A.

RAZÓN SOCIAL	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A. O MICARRIER S.A.	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. (ANTES, RED DE TRANSACCIONES TELEFÓNICAS S.A.)
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Micarrier se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.	Entel Servicios Empresariales se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 9 de junio de 1993 conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.	Su objetivo es prestar servicios de análisis, diseño, desarrollo, operación y mantención de software, prestación de servicios de asesorías y asistencia técnica; prestación de servicios por cuenta ajena de administración de sistemas, infraestructura y procesos de negocios; comercio electrónico, transacciones comerciales y contables mediante cualquier tipo de medio elec-trónico; representar proveedores nacionales y extranjeros de softwares, hardware y de toda otra herramienta o equipamiento relacionados con las Tecnologías de la Información; soporte telefónico y en campo de continuidad de plataformas tecnológicas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2010	Su capital suscrito y pagado es de M$3.803.104	Su capital suscrito y pagado es de M$737.071
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A 99,990% Entel Inversiones S.A. 0,010%	Entel Chile S.A 99,9855% Entel Inversiones S.A. 0,0145%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,16%	0,02%
Resultados del Ejercicio 2010	M$(10.174)	M$110.996
Directorio	Richard Büchi B. Presidente del Directorio Antonio Büchi B, Director Alfredo Parot D. Director Pablo Guerrero R. Director Felipe Ureta P. Director	Felipe Ureta P. Presidente del Directorio Pablo Guerrero R. Director Alvaro Gallegos B. Director
Gerente General	Alexis Licci P.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Richard Büchi B. , Gerente General Antonio Büchi B., Gerente General Negocio Red Fija Alfredo Parot D. , Vicepresidente Comercial Pablo Guerrero R. , Gerente Departamento Mercado Empresas Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas Corporativo	Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas Corporativo Pablo Guerrero R. , Gerente Departamento Mercado Empresas Alvaro Gallegos B. , Gerente Abastecimiento y Administración
Relación comercial con Entel S.A.	Micarrier se relaciona con ENTEL S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.	Entel Servicios Empresariales provee a Entel S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes.
Actos y Contratos	Micarrier contrató a Entel servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M$27.198. A su vez, Entel contrató a Micarrier el arrendamiento de equipos de telecomunicaciones por M$35.621	Entel Servicios Empresariales entregó a Entel S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes, por un monto de M$1.065.436.

SOCIEDADES FILIALES DE ENTEL S.A.

RAZÓN SOCIAL	ENTEL INVERSIONES S.A. Y FILIALES	ENTEL CALL CENTER S.A. Y FILIALES
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Call Center (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2010	Su capital suscrito y pagado es de M$2.870.847	Su capital suscrito y pagado M$13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 99,990% Entel International Bvi Corp. 0,010%	Entel Chile S.A. 90% Entel Inversiones S.A. 10%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	2,06%	0,23%
Resultados del Ejercicio 2010	M$(87.049)	M$60.299
Directorio	Richard Büchi B. Presidente del Directorio Antonio Büchi B. Director Alfredo Parot D. Director	Antonio Büchi B. Presidente del Directorio Richard Büchi B. Director Felipe Ureta P. Director Alfredo Parot D. Director Víctor Muñoz A. Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Álvaro García L.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Richard Büchi B. , Gerente General Antonio Büchi B. , Gerente General Negocio Red Fija Alfredo Parot D. , Vicepresidente Comercial	Antonio Büchi B. , Gerente General Negocio Red Fija Richard Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. ,Gerente de Finanzas Corporativo Alfredo Parot D. , Vicepresidente Comercial Víctor Muñoz A. ,Gerente Operaciones
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	ENTEL prestó a ENTEL Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico porM$598.012. ENTEL Inversiones y filiales proveen a ENTEL S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero, por un monto de M$370.705.	ENTEL prestó a ENTEL Call Center servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$457.461. ENTEL Call Center prestó a ENTEL servicios inbound y outbound de llamadas por M$5.419.004.

SOCIEDADES FILIALES DE ENTEL S.A.

RAZÓN SOCIAL	CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.	ENTEL INTERNATIONAL B.V.I. CORP. Y FILIAL.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Cientec Computación S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 20 de septiembre de 1993, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas.
Objeto Social	Su objetivo es proporcionar servicios de data centers, administración y explotación de sistemas, ingeniería de sistemas y continuidad operacional.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2010	Su capital suscrito y pagado es de M$3.756.870	Su capital suscrito y pagado es de M$25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 99,999% Entel Inversiones S.A. 0,001%	Entel Chile S.A.100%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,94%	0,02%
Resultados del Ejercicio 2010	M$(579.384)	M$(83.622)
Directorio	Richard Büchi B. Presidente del Directorio Antonio Büchi B. Director Felipe Ureta P. Director Alfredo Parot D. Director Rafael Le-Bert M. Director	Richard Büchi B. Presidente del Directorio Felipe Ureta P. Director Antonio Büchi B. Director
Gerente General	Julián San Martin A.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Richard Büchi B. ,Gerente General Antonio Büchi B. ,Gerente General Negocio Red Fija Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas Corporativo Alfredo Parot D. , Vicepresidente Comercial Rafael Le-Bert M. , Gerente Corporativo de RRHH	Richard Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas Corporativo Antonio Büchi B. , Gerente General Negocio Red Fija.
Relación comercial con Entel S.A.	Cientec Computación provee a ENTEL S.A. los servicios necesarios para soportar el negocio de TI, principalmente infraestructura y servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas. A su vez ENTEL S.A. le provee servicios de operación y administración de plataformas TI.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL entregó a Cientec servicios de telecomunicaciones y administración de negocios por M$594.030. Cientec Computación entregó a ENTEL S.A. servicios de soporte TI, infraestructura y servicios de campo por un total de M$977.983.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

SOCIEDADES FILIALES DE ENTEL S.A.

RAZÓN SOCIAL	SOCIEDAD DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA.	BUENAVENTURA S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad de responsabilidad limitada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura publica de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la Republica de Chile.	Se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 1° de octubre de 1990, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.	La sociedad tiene por objeto adquirir y/o arrendar los equipos, servicios, bienes muebles o inmuebles necesarios para proveer infraestructura a terceros, de modo que éstos instalen, operen, exploten y usen el equipamiento necesario para proveer servicios de telecomunicaciones móviles, en cualquiera de los estándares, normas técnicas y aplicaciones que hoy existan, o existiesen en el futuro, en la industria de las telecomunicaciones móviles, sin limitación de naturaleza alguna.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2010	Su capital suscrito y pagado es de M$2.969.432	Su capital suscrito y pagado es de M$2.417.138
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 99,990% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,010%	Entel Chile S.A. 50% Telefónica Móviles de Chile S.A. 50%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,12%	0%
Resultados del Ejercicio 2010	M$(16.203)	M$1.801
Directorio	No tiene.	Fernando Saiz M., Director Juan Parra H., Director Hernán Mario L., Director José Luis Poch P.,Director
Gerente General	Hernán Marió L.	Juan Baraqui Anañía (Interino) conjuntamente con Juan Parra Hidalgo.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	No tiene.	Hernán Marió L., Gerente General ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A. José Luis Poch P., Gerente de Marketing y Desarrollo ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

entel

Memoria Anual 2010

AGENCIA
Magia Liquid

IMPRENTA
Fyrma Gráfica

ir **mejor** Cone
ejor *Conectad*
o.*Vivir* ***mejor***
r mejor *Conec*
or **Conectado**
Vivir mejor Co

Identificación de la Sociedad_

IDENTIFICACIÓN BÁSICA

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
(Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Santiago, Chile.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el Nº 0162, y regida por las normas de la Ley Nº 18.046 y su reglamento.

DIRECCIONES

Dirección Postal
Casilla 4254-Santiago.

Teléfono
(56-2) 360 0123

Fax
(56-2) 3603424

Gerencia General
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Gerencia Finanzas y Administración
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz De La Cerda Castro
cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Andrés Bello 2687, piso 9, Las Condes, Santiago.

Sitio web
www.entel.cl

*Filiales nacionales tienen la misma dirección y teléfono que la Casa Matriz.

índicE_

Identificación de la Sociedad

Carta del Presidente

11 Información Corporativa

12 Perfil

14 Historia

16 Hitos

20 Gobierno Corporativo

22 Directorio

24 Administración

Organigrama

Principales Ejecutivos

Dotación de Planta

28 Recursos Humanos

32 Imagen Corporativa

37 Pilares Estratégicos

38 Infraestructura

42 Servicio al Cliente

46 Innovación

51 Negocios

52 Industria

56 Marco Regulatorio

58 Mercado Personas

64 Mercado Empresas

68 Mercado Corporaciones

72 Mercado Mayoristas

77 Responsabilidad Social Empresarial

78 Política y Acciones

80 Proyecto Todo Chile Comunicado

82 ARTEnas para Chile

85 Resultados

86 Resultados Consolidados

88 Negocios Red Móvil

90 Negocios Red Fija

91 Ingresos por Segmento de Red Fija

95 Filiales

96 Americatel Perú

100 Entel Call Center

105 Información Societaria

108 Documentos Constitutivos

108 Propiedad de la Sociedad

114 Estructura Societaria

115 Política de Dividendos

117 Política de Inversiones

118 Política de Financiamiento

119 Utilidad Distribuible

119 Dividendos Pagados por Acción

120 Resumen de Transacciones

121 Actividades Financieras

122 Factores de Riesgo

125 Comportamiento Comparado de la acción

125 Comentarios de Accionistas

126 Hechos Esenciales

131 Seguros Comprometidos

133 Declaración de Responsabilidad

135 Estados Financieros Consolidados

137 Informe de los Auditores Independientes

138 Estados Financieros Consolidados

144 Notas a los Estados Financieros Consolidados

219 Certificado de los Inspectores de Cuentas

221 Sociedades Filiales y Coligadas

222 Estados de Situación Financiera de Filiales



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio

cArta del prEsidente__

Estimados accionistas

Como podrán apreciar en esta Memoria Anual que me complace presentar a ustedes en nombre del Directorio de Entel, el año 2011 comenzamos con muy buenos resultados una nueva etapa en la historia de nuestra compañía.

Capacidad de Adaptación ante los Cambios

La convergencia fijo-móvil, el crecimiento exponencial de la conectividad, el desarrollo de las tecnologías de información y los servicios en cloud, las enormes penetraciones de servicios, y la rápida y profunda adopción de tecnologías en todas las categorías de clientes, marcaron la conveniencia y oportunidad de reorganizar nuestra empresa en torno a una visión integral de las tecnologías y los mercados.

Necesitábamos una organización todavía más ágil y flexible ante distintos tipos de clientes, exigentes y con demandas cada vez más complejas y específicas.

Hoy la conectividad ya no es un bien suntuario; es indispensable. La conectividad de datos domina el ambiente. Los clientes actuales quieren servicios de voz e internet en sus distintos dispositivos (teléfonos, computador, tablets, cámaras...), servicios que estén adaptados adecuadamente a las capacidades de cada uno de estos, con una experiencia de red en la que se pueda acceder a una u otra -móvil, fija, WiFi- de manera casi imperceptible, sin interrupción de servicios o de las aplicaciones.

Es un mundo donde las aplicaciones sirven para muchos dispositivos y tanto éstas como los datos están "en la nube", alojados en una infraestructura compartida en grandes data centers.

Para cumplir en este contexto nuestra misión, se hacían necesarios algunos cambios. De nuestra organización estructurada en dos unidades de negocios, fijo y móvil, nos movimos a una organización centrada en unidades de negocio para cada mercado: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas; todas ellas con una visión completa del cliente, responsable de la comercialización y venta, los productos, el precio y la atención. Además, se establecieron unidades transversales como Tecnología y Operaciones, Servicios TI, Estrategia e Innovación, Recursos Humanos y Administración, encargadas de apoyar a estas unidades orientadas por segmentos de mercado.

Este mismo entorno hizo conveniente complementar nuestro cambio de organización con un nuevo tagline: "Vivir mejor conectado", concepto que lanzamos este año 2011 y estamos convencidos refleja bien el espíritu y rol de Entel en el estado actual de uso de la tecnología en la vida de las personas y en el quehacer de las empresas.

Buen Desempeño Comercial

Estos reordenamientos y cambios hicieron de éste un año muy desafiante. En este escenario, Entel logró un buen desempeño en todas sus áreas. En el ámbito del negocio móvil se dio una muy buena combinación de factores. La Banda Ancha Móvil (BAM) y el uso de Internet móvil desde teléfonos inteligentes (*smartphones*) fueron los grandes impulsores del crecimiento de la industria, que en 2011 consolidó 23,6 millones de abonados en el país, cifra que representa una penetración cercana al 137%.

Ante esta evolución del mercado, uno de los principales logros de Entel en esta área fue el importante crecimiento de la base de clientes de Banda Ancha Móvil (incluyendo tarjetas de datos para aplicaciones empresariales), que en diciembre totalizó 945.429 usuarios (72% más que en 2010), así como el aumento de la proporción de clientes con planes de acceso a Internet móvil a través de *smartphones*, que pasó de 17% a 28% de la base de clientes de suscripción durante el año 2011.

Esto, junto con un buen resultado en el tradicional negocio de voz móvil, permitió a Entel alcanzar una base total de clientes de red móvil en diciembre de 2011 de 9.347.434 usuarios, con un aumento de 24% con respecto al cierre de 2010, lo que se tradujo en un aumento de cerca de tres puntos de participación de mercado, llegando en torno al 39% de los clientes activos. De este total, 2,8 millones, es decir, un 30%, corresponde a clientes de subscripción.

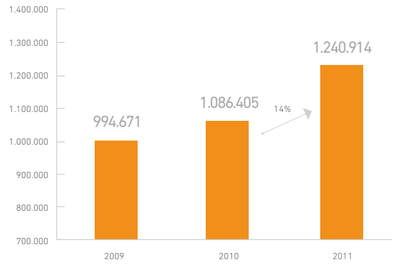
Cabe también señalar el buen desempeño de los negocios de red fija. En esta línea de negocios Entel es hoy un jugador líder en el segmento empresarial, con una oferta integrada de servicios de voz, datos, internet y outsourcing de Tecnologías de la Información, focalizados en servicios de data center y servicios *cloud y on demand*.

Así, los ingresos totales de red fija mostraron un crecimiento de 9% en el año 2011 y, en particular, los servicios antes señalados ofrecidos al segmento empresarial -sin la larga distancia-, aumentaron un 7%.

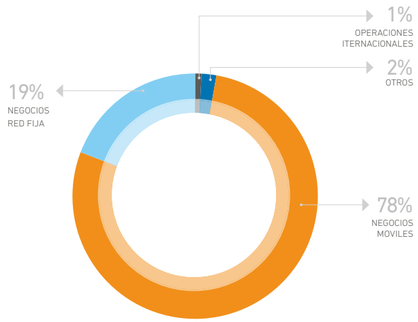
De igual forma, las filiales Americatel Perú y Entel Call Center han avanzado positivamente, alineadas con la estrategia corporativa. Americatel profundizó su enfoque en servicios empresariales, elevando a 48% el aporte de éstos a sus ingresos totales. Por su parte, Entel Call Center (con tres nuevos centros en Chile y la primera certificación COPC del país) se ha consolidado como una plataforma de excelencia en Contact Center y mesas de ayuda técnica, tanto en Chile como en Perú, siendo un proveedor con una oferta de excelencia en el mercado, así como también un punto de apoyo importante para el Grupo en su estrategia de atención de excelencia a sus clientes.

INGRESOS CONSOLIDADOS

Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



Resultados

Esta buena gestión en todas las líneas de negocio se tradujo en la obtención de ingresos consolidados por $ 1.240.914 millones, cifra 14% superior a la registrada en el ejercicio 2010.

Lo anterior, sumado a la focalización en servicios con mayores márgenes, significó un crecimiento de 16% en el EBITDA y de 14% en el Resultado Operacional, alcanzando los $ 515.200 millones y los $ 238.227 millones, respectivamente.

La utilidad final de Entel para el ejercicio 2011 fue de $ 180.767 millones, lo cual representa un crecimiento de 5% en comparación con las ganancias obtenidas en 2010. Esta cifra está impactada por mayores gastos no operacionales asociados principalmente a cargos relacionados con la valorización de instrumentos derivados, junto a un mayor gasto en impuestos debido al aumento en la tasa de tributos de las empresas y la ausencia del beneficio tributario extraordinario contabilizado en el año anterior.

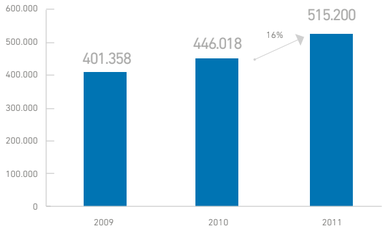
El Cliente en el Centro

Entel está comprometida con una atención de total excelencia y continua mejora. Los esfuerzos en esta línea han sido reconocidos por el mercado, según demuestran los resultados de dos prestigiosos estudios: el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores, de ProCalidad, que por noveno año consecutivo ubica a Entel primera entre los proveedores de telefonía móvil, y el Premio "Mejor Experiencia de Cliente 2011", que la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa-Cliente otorgó a Entel, luego de un exhaustivo estudio a 32 compañías proveedoras de telefonía móvil en diversos países; entre ellos, España, México y Brasil.

El comportamiento de los usuarios luego del inicio de la Portabilidad Numérica de la telefonía móvil, el 16 de enero de 2012, confirma también el buen posicionamiento de nuestra empresa. De acuerdo a estadísticas oficiales, a un mes de iniciada esta, el 39% de los clientes que cambió de compañía en ese período eligió como su nueva proveedora a Entel. Más importante aún, el 51% del mercado total de portados pertenecientes al segmento subscripción -clientes con contrato- escogió a Entel.

EBITDA

2009 a 2011 reportados en norma IFRS
En millones de $



Inversiones

En Entel creemos que podemos hacer una diferencia de servicio con una infraestructura de red y tecnología propia, robusta y de alcance nacional, lo que se vio reflejado en un desafiante e importante plan de inversiones.

Para entregar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes contamos con la mejor infraestructura de redes, data center e infraestructura tecnológica, pilar fundamental de nuestra estrategia. Por ello, en 2011 continuamos realizando inversiones significativas con este fin, equivalentes a US$502 millones sin incluir los terminales de clientes con contrato. De este monto, US$300 millones – un 60%-, se destinaron al desarrollo del negocio móvil y el resto a proyectos para clientes corporativos y mayoristas, plataformas, infraestructura y redes de fibra de conectividad avanzada, así como expansiones de nuestros data centers y plataformas de servicios cloud.

Parte relevante de estas inversiones está relacionada con el proyecto Todo Chile Comunicado, a través del Fondo de Dersarrollo de las Telecomunicaciones, el FDT, que iniciamos en 2010 con el propósito de llevar Internet a cerca de 1.474 localidades rurales. Cerramos 2011 con un avance de 91%, gracias a un enorme esfuerzo técnico y de ingeniería en el cual han participado más de 630 personas, y donde el aporte del socio tecnológico de Entel, Ericsson, ha jugado un rol relevante.

Adicionalmente a lo anterior, en 2011 la inversión en equipos móviles para el segmento de suscripción alcanzó un monto de US$230 millones. Esto está íntimamente relacionado con el empuje que la compañía está dando al desarrollo de Internet móvil sobre teléfonos inteligentes (*smartphones*), lo cual requiere una mayor inversión en dispositivos, que posteriormente se traduce en mayores ingresos.

Responsabilidad Social Empresarial

Nuestra Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la estrategia de negocios. Abarca por lo tanto nuestros esfuerzos de conectividad, como con el proyecto "Todo Chile Comunicado", y de apoyo tecnológico a escuelas rurales.

El proyecto "Todo Chile Comunicado", iniciativa público – privada de gran escala iniciada en el año 2010, responde a nuestro compromiso esencial de conectar al país, ayudando en este caso a cerrar la brecha digital entre zonas urbanas y rurales, para dar posibilidad de nuevos desarrollos económicos y sociales y en definitiva, una mejor calidad de vida a los habitantes del país.

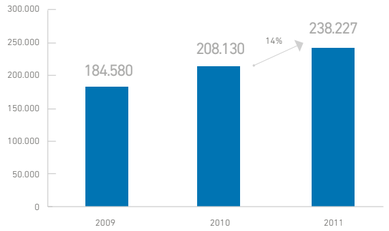
Otra importante iniciativa de RSE es hacer que nuestra infraestructura de torres y antenas sea más amigable desde el punto de vista urbanístico. Nuestras redes están insertas en la ciudad y debemos responder a esto, por lo cual hemos avanzado adelantándonos a las exigencias introducidas por la nueva normativa, en el desarrollo de proyectos para hacer que nuestras torres de antenas de telefonía móvil sean más amables con la ciudad.

En un primer esfuerzo en dicho sentido, y en este caso con la participación de destacados arquitectos y artistas plásticos, trasformaremos un conjunto de antenas ubicadas en distintas zonas de todo el país en estructuras artísticas, que sean en alguna medida un aporte urbano.

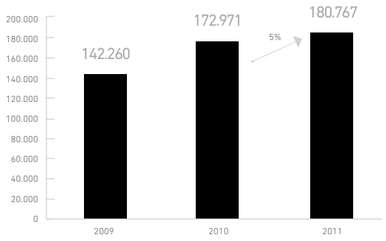
Con esta y otras iniciativas esperamos poder destinar US$45 millones en cinco años a este objetivo, que comenzará a hacerse realidad en 2012.

La consistencia entre la política y las acciones de RSE que la compañía ha desarrollado, fueron reconocidas nuevamente por una alta posición entre las empresas más destacadas en esta área, de acuerdo al ranking Monitor RSE MORI 2011

RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



UTILIDAD DEL EJERCICIO
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Innovación

La innovación cumple un rol central en el crecimiento de Entel, y no sólo en el desarrollo de productos y servicios, sino de canales, de modelos de atención y de negocio. Por esta razón, creamos en 2011 una Gerencia de Estrategia e Innovación que consolida y gestiona el proceso de innovación distribuido de la compañía, generando métricas y promoviendo una cultura innovadora.

Entel fue reconocida como la empresa más innovadora de la industria de telecomunicaciones en el estudio que realizó la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes, ESE, en 2011. Este ranking destaca que la compañía ha logrado, de manera sistemática, instaurar la innovación como parte de su cultura.

En Entel existe una "fábrica de innovación" que convierte ideas en productos y servicios valiosos. En 2011, esta área liberó al mercado 65 innovaciones. Parte de este espíritu y cultura de innovación se ve reflejada en la tarjeta Entel Visa, desarrollada en conjunto con Banco de Chile, con quien tenemos una alianza estratégica de largo plazo, para posicionar esta tarjeta de manera importante en el mercado.

Financiamiento

En diciembre, Entel suscribió un crédito bancario internacional por US$200 millones con el Bank of Tokio-Mitsubishi y Scotiabank. El crédito considera el pago de una amortización única en diciembre de 2014 y una tasa de interés anual variable en función de la tasa libor más un spread de 0.95% anual, pagadero trimestral o semestralmente. Los fondos se destinaron íntegramente al pago anticipado de la primera cuota de un crédito sindicado tomado con anterioridad cuyo primer pago de capital vencía en Junio de 2012, lo que permitió a la empresa mejorar su posición de liquidez.

La deuda bruta de la compañía sólo aumentó un 10%, asociado al 11% en la fluctuación de tipo de cambio ($/US$), parcialmente compensado por pagos regulares de deudas bancarias y de leasing.

Las clasificaciones de riesgo de las agencias internacionales Standard & Poors y Moody´s se mantuvieron en sus niveles de BBB+ y BAA1, respectivamente.

Es destacable que la empresa puede mantener sus altos índices de solvencia y liquidez en un año en que, además del muy importante plan de inversiones desplegado, se pagaron $140 mil millones en dividendos, $ 595/ acción, equivalente a un 6,12% de "retorno por dividendos". Esto da una clara idea de la fuerte capacidad de generación de caja operacional de la Compañía.

Desafíos

Durante 2012 ingresarán al mercado dos nuevas compañías móviles con redes 3G propias, VTR Móvil y Nextel, aumentando la oferta y competencia en la industria. Asimismo, comenzarían sus actividades operadores móviles virtuales (empresas que utilizan las redes de otros operadores para dar servicio). La Subsecretaría de Telecomunicaciones, Subtel, ha entregado 22 concesiones para este negocio. Entre ellos, han anunciado públicamente su ingreso al mercado durante este año Virgin Mobile y Falabella Móvil.

Nuestro foco son los clientes y, por medio del conocimiento de ellos, cercanía y un servicio excelente, queremos asegurar una experiencia integral de clase mundial de punta a punta. Todas nuestras acciones apuntan a esto y estamos convencidos que es la mejor manera de afrontar ambientes competitivos como el que había y seguirá habiendo en el mercado.

Además de lo anterior, también se ha considerado la necesidad de profundizar nuestra oferta mayorista de redes, en este caso, prestando servicios de roaming móvil y MVNO (servicio de redes móviles a operadores virtuales). Creemos que una estrategia bien orientada en los servicios mayoristas puede hacer que parte del valor competitivo de otros operadores pueda ser prestado y capturado a través de nuestra red.

Otro desafío del año 2012 será la introducción de redes LTE, anunciadas recientemente como 4G. Subtel inició en diciembre pasado el proceso de concurso público de la banda de espectro 2.600 MHz, hecho que permitirá el despliegue de esta nueva tecnología y con ello un aumento considerable en las velocidades de navegación en dispositivos móviles.

Entel se encuentra favorablemente posicionada para enfrentar estos cambios. En 2011 fue el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplicó lo posible hasta entonces. Esta tecnología es, de hecho, el paso precedente de las redes 4G, de las que seguiremos escuchando en el futuro cercano.

Antes de terminar, quiero agradecer sinceramente el importante respaldo de nuestros accionistas y del mercado financiero, la preferencia de nuestros clientes y el compromiso de quienes trabajan en Entel.

Enfrentar estos desafíos requiere de extremo compromiso y disposición de personas realizadas en lo que hacen, en una empresa que genera oportunidades. Me atrevo a decir que contamos con una organización preparada para el futuro. Esta nueva Entel, que conforman más de siete mil personas, es un vehículo que nos permitirá realizar los sueños de liderar el mercado, de explorar y aprovechar las nuevas oportunidades de negocios, de tener la oferta de mayor calidad y excelencia, de que los clientes confíen y nos crean, de ser felices trabajando apasionada y orgullosamente en ella, y de hacer que Chile viva mejor conectado.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio



Capítulo 1

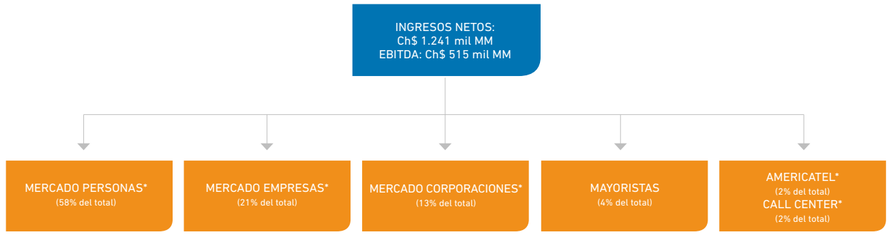
Información cOrporativa_

perfil_

Entel es un proveedor integrado de telecomunicaciones y servicios TI para el Mercado Personas, Empresas y Corporaciones. Adicionalmente, provee servicios de arriendo de redes a mayoristas. Opera en Chile, con una posición líder en la industria, y en Perú, país en el cual participa a través de sus filiales Americatel Perú y Servicios de Call Center del Perú.

En ambos países, la compañía ofrece servicios de call center, servicios de contacto remoto y mesas técnicas de ayuda.

Respaldado por la mayor infraestructura de redes y data center de Chile, Entel ofrece soluciones integrales con altos estándares de servicio.



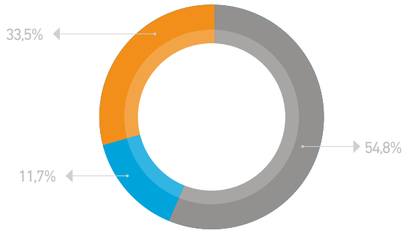
*Distribución por Mercado en términos de ingresos brutos.

CIFRAS RELEVANTES 2011

(en millones de Pesos)	2009	2010	2011	Variación 2010-2011 %
Ingresos Consolidados	994.671	1.086.405	1.240.914	14%
EBITDA	401.358	446.018	515.200	16%
Utilidad Operacional	184.580	208.130	238.227	14%
Utilidad del Ejercicio	142.260	172.971	180.767	5%
Total Activos	1.365.390	1.489.274	1.558.014	5%
Total Pasivos	704.538	767.900	784.937	2%
Interés Minoritario	0	0	0	
Total Patrimonio	660.852	721.375	773.077	7%
Total Pasivos y Patrimonio Neto	1.365.390	1.489.275	1.558.014	5%

Con una capitalización bursátil de USD 4.428 millones al cierre de 2011, equivalente a un 3% del IPSA, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas del país. Su propiedad está distribuida entre 2.134 accionistas. Con 54,8% del capital, el socio controlador es Altel Inversiones Ltda., filial de Almendral S.A., sociedad de inversiones en la cual participan en forma conjunta seis grupos empresariales.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011



ALTEL INVERSIONES LTDA.	129.530.284	54,8%
FONDOS DE PENSIONES	27.605.905	11,7%
FONDOS EXTRANJEROS / RETAIL	79.387.506	33,5%
	236.523.695	

histOria_

Entel se ha adaptado exitosamente a cambios significativos en su entorno competitivo, impulsando su desarrollo con innovación y enfoque en la calidad de servicio.

Origen

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones Entel S.A., fue creada en 1964 por el Estado de Chile con la misión de conectar al país a través de un sistema seguro y moderno de comunicaciones de larga distancia. Con este propósito, durante sus dos primeras décadas, la compañía instaló redes de microondas en la mayor parte del territorio; la primera estación satelital de Latinoamérica y el Centro Nacional de Telecomunicaciones, conocido como Torre Entel, núcleo esencial del sistema de comunicaciones del país. Hacia principios de los '90, consolidó su liderazgo tecnológico, con la digitalización de su red y el desarrollo de una extensa red de fibra óptica, que hoy cubre desde Arica a Puerto Montt.



Entel fue el único operador de larga distancia del país durante treinta años. En 1994, la reforma del mercado nacional de telecomunicaciones hizo posible el ingreso de nuevos actores a esta industria y la incursión de la compañía en otros segmentos de alto crecimiento, como el de telefonía móvil.

Transformación

Manteniendo la visión que le dio origen, Entel reformuló su modelo de negocios para participar en mercados altamente competitivos, basando su estrategia en tres pilares: alta calidad de servicio, infraestructura e innovación. En este contexto, introdujo la primera red GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) en Latinoamérica, en 1994; la primera red comercial a nivel latinoamericano con tecnología ATM, la cual ha evolucionado hacia la actual Red IP multiservicios para ofrecer soluciones de banda ancha fija (1997), y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS en la banda de 1900 MHz (2001). Entel fue la primera compañía en ofrecer en Chile el servicio que permitió acceder al correo electrónico a través del teléfono móvil (2005), y el primer operador en Latinoamérica en lanzar comercialmente una red con tecnología 3.5G (2006) y la red HSDPA+ (2009).

En 2011, continuó en esta línea con la introducción de la tecnología HSPA+ Dual Carrier, ubicándose entre las primeras empresas del mundo en ofrecer este estándar.

Para fortalecer y ampliar este tipo de innovaciones, Entel ha realizado alianzas estratégicas con líderes tecnológicos como Vodafone, Samsung y Ericsson.

Propiedad

Entel fue una empresa estatal hasta 1986, año en que el Gobierno inició un proceso de privatización que culminó en 1992. En 1993, a través de transacciones bursátiles, Chilquinta (hoy Almendral) adquirió el 19,9% de las acciones. En junio de 1996, la Junta de Accionistas de Entel autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Stet International Netherlands N.V. (absorbida más tarde por Telecom Italia), la cual a través de un Pacto de Accionistas quedó compartiendo el control con Chilquinta. En marzo de 2001, Telecom Italia compró las acciones de Chilquinta y el Grupo Matte, accediendo al 54,76% de la propiedad. El grupo italiano mantuvo esta participación hasta marzo de 2005, fecha en que Almendral S.A. recompró este paquete accionario, el cual mantiene al cierre de 2011.

hit0s_

1964

CREACIÓN

Por Decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue constituida la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

PRIMERA ESTACIÓN SATELITAL

En Longovilo, Entel instala la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974

INAUGURACIÓN DE TORRE ENTEL

Edificio de 127 m de altura en el cual opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

EXPANSIÓN SATELITAL

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluye en 1985.

1987

DIGITALIZACIÓN DE RED

Entel consolidó su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990

RED DE FIBRA ÓPTICA

Comienza el desarrollo de la red de fibra óptica de Entel, que actualmente cubre desde Arica a Puerto Montt.

1992

PRIVATIZACIÓN

Culmina el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

INTERNACIONALIZACIÓN

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inicia su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accede al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994

SISTEMA MULTICARRIER

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comienza a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995

SERVICIOS INTERNET

Entel inició la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996

TELEFONÍA LOCAL

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comienza sus operaciones en este negocio.

TELEFONÍA CELULAR ANALÓGICA

Entel tomó el control de la empresa Telecom Celular S,A. que proveía servicios de Telefonía Móvil Celular analógica con cobertura en algunas regiones del país.

1997

TELEFONÍA MÓVIL PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comenzó a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

1998

TELEFONÍA MÓVIL DIGITAL

Entel comienza a ofrecer telefonía móvil digital en la Banda de los 1900 MHz.

2000

CALL CENTER

Para dar una mejor atención a sus clientes, potenciando canales remotos, la compañía crea la filial Entel Call Center. Aún más tarde, expande servicios en Perú.

2001

EXPANSIÓN A PERÚ

Entel crea Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

2001

BANDA ANCHA MÓVIL

Entel PCS lanza el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en 1900 MHz, que permite navegar desde equipos móviles.

ENTEL WILL

EntelPhone obtiene licencia WILL en la onda de banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, y dos licencias con una capacidad total de 100 MHz para proveer acceso a banda ancha para Internet y telefonía local (Entel Will).

2003

NUEVOS SERVICIOS: MMS Y DOMÓTICA

Entel suma a su gama de Servicios de Valor Agregado en el área móvil: MMS (Servicio de Mensajería Multimedia), Oficina Móvil y Casa Inteligente (monitoreo del hogar de manera remota a través del celular).

2005

NEGOCIOS TI

Entel amplía su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2005

LANZAMIENTO DE BLACKBERRY

Entel PCS es la primera en ofrecer la tecnología BlackBerry, que permite acceder desde el teléfono al correo electrónico.

2006

LANZAMIENTO DE 3.5 G

Entel es el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil de tecnología 3.5G.

2008

ALIANZA CON VODAFONE

Se concreta la alianza estratégica con Vodafone, el operador líder mundial de telefonía móvil.

COMPRA DE CIENTEC

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel absorbió a la empresa Cientec Computación S.A.

2009

PRIMERA RED COMERCIAL HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS es capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010

TODO CHILE COMUNICADO

Concluye la primera fase del proyecto Bicentenario "Todo Chile Comunicado", iniciativa público-privada del Gobierno de Chile, los gobiernos regionales y Entel, que llevará la Banda Ancha Móvil (BAM) a 1.474 localidades rurales en el país.

NUEVO DATA CENTER

En Ciudad de Los Valles, Entel inaugura la primera etapa del data center más grande y moderno de Chile.

COMPRA DE TRANSAM Y WILL

Entel adquiere la totalidad de las acciones de la empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y de Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

hitOs 2011_

Abril

PRIMEROS EN DUAL CARRIER

Entel se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red 3G HSDPA+, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplica lo posible hasta entonces.

CERTIFICACIÓN COPC

Entel Servicios de Call Center obtuvo la certificación COPC®, modelo de gestión que define las mejores prácticas mundiales para un centro de contacto. Es la única empresa en Chile que cuenta con este sello. Los servicios certificados son: Cobranza móvil, Telecobranzas Premium, Entel empresas y Centro de Atención Tecnológica Blackberry.



Junio

INTEGRACIÓN DE ENTEL

Con el propósito de lograr mayor cercanía con sus clientes, Entel rediseñó su organización, integrando los negocios fijos y móviles. En la nueva estructura, las actividades están organizadas en unidades de acuerdo al segmento de mercado, las que son apoyadas por funciones transversales críticas como Tecnología y Operaciones, Servicios TI y Estrategia e Innovación, entre otras.

Septiembre

PRIMEROS EN CALIDAD DE SERVICIO

Por noveno año consecutivo, Entel fue distinguida como la empresa N° 1 en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking, elaborado hace 10 años por ProCalidad y Revista Capital, es el único que mide la satisfacción de los clientes con las empresas de servicios, abarcando una muestra de 28.000 encuestas.

Agosto

SEGUNDA ETAPA "TODO CHILE COMUNICADO"

El Gobierno de Chile y Entel inauguraron la segunda etapa del proyecto FDT "Todo Chile Comunicado", que entrega cobertura de Banda Ancha Móvil a 587 nuevas localidades rurales de todo el país, beneficiando a unas 991.357 personas y llegando a un total de 1.342 localidades de todo el país.



Octubre

CERTIFICACIÓN TIER3

Uptime Institute, única entidad a nivel mundial que entrega la certificación Tier 3 -que acredita los más exigentes niveles en infraestructura, seguridad y disponibilidad- otorgó su reconocimiento a la segunda etapa del data center de Entel en Ciudad de Los Valles, iniciada este mismo mes. Este sello consolida a Entel como el principal oferente de servicios de data center en el país.

Noviembre

EMISIÓN DE TARJETA ENTEL VISA

Fruto de su alianza de largo plazo con el Banco de Chile, la compañía lanzó la Tarjeta Entel Visa, que sólo en el primer mes de su puesta en marcha ya sumaba 10 mil clientes. La nueva Entel Visa incorpora beneficios ligados a las telecomunicaciones, como descuentos en equipos, mayor recarga, acumulación de puntos Zona Entel y la extensión de las prestaciones de las tarjetas de crédito del Banco de Chile. El desafío de ambas compañías es convertir la tarjeta en la más importante del mercado de las telecomunicaciones.

Diciembre

LICITACIÓN SERVICIOS 4G

La Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (Subtel) inició el proceso de concurso público de la banda de espectro 2600 MHz, lo cual permitirá el despliegue en el país de las redes 4G, y con ello un aumento considerable en las velocidades de navegación en dispositivos móviles.

PORTABILIDAD NUMÉRICA EN MARCHA

En forma gradual, comenzando en Arica, se inició la puesta en marcha de la portabilidad numérica en telefonía fija, en virtud de la Ley N°20.471, que consagra el derecho de los usuarios de telefonía a cambiarse de compañía manteniendo su número. En el caso de la portabilidad móvil, su partida comercial es simultánea en todo el país, a contar de enero 2012.



PREMIO IBEROAMERICANO POR MEJOR EXPERIENCIA DE CLIENTE

La Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec) reconoció a Entel con el premio Mejor Experiencia de Cliente 2011, en la categoría Telefonía Móvil. El estudio Best Customer Experience (BCX) consultó a más de 13.000 consumidores de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela, sobre conceptos como experiencia de marca, productos y servicios, además de la interacción con los canales.

MEJOR CONTENIDO FINANCIERO EN MEMORIA 2010

Desde hace 16 años PwC y Estrategia destacan a los mejores trabajos en la realización de memorias anuales. En el certamen participan las empresas más prestigiosas de Chile, y en esta ocasión Entel fue distinguida con el premio a la Memoria con el Mejor Contenido Financiero 2010.





CRÉDITO INTERNACIONAL

Entel suscribió un crédito bancario internacional por USD 200 millones con el Bank of Tokio-Mitsubishi y Scotiabank. El crédito considera el pago de intereses trimestrales o semestrales, tiene una amortización única en diciembre de 2014 y una tasa de interés anual en dólares del 1,65% para el primer período, incluyendo el "spread", comisiones y gastos de colocación. Los fondos se destinaron íntegramente al pago anticipado de la primera cuota de un crédito sindicado, lo que permite a la empresa mejorar su posición de liquidez.

Desde 2009, Entel cuenta con un Código de Ética y Conducta que rige tanto para la compañía, como sus colaboradores y contratistas. Este documento guía la vinculación de la compañía con los accionistas, fundada en los principios de no discriminación y la prohibición de aceptar presiones de un grupo de accionistas en desmedro de otros.

gobiern0 corporAtivo_

El objetivo del sistema de Gobierno Corporativo de Entel es crear valor para sus accionistas y la sociedad a través de un aporte relevante al desarrollo de las telecomunicaciones en el país. Excelencia, integridad y responsabilidad son valores esenciales para el cumplimiento de este propósito.

Principios

Son principios del Gobierno Corporativo de Entel la protección de los derechos de los accionistas, asegurando el tratamiento equitativo de todos ellos; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía y la responsabilidad del Directorio en la aprobación de las directrices estratégicas y de control de la gestión ejecutiva y de relación con sus grupos de interés (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y comunidad).

Estructura

El Gobierno Corporativo del Grupo Entel es conducido por un Directorio conformado por 9 miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos por otro período. La actual mesa directiva fue electa en 2010 y será renovada en 2012. Tres de sus integrantes conforman a su vez un Comité de Directores.

El Comité de Directores de Entel está integrado por: Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente del Comité), Alejandro Jadresic Marinovic (Independiente), Alejandro Pérez Rodríguez (Independiente).

Este Comité tiene como funciones principales el examen de los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros, proponer al Directorio los auditores externos y calificadores privados de riesgo y la revisión de transacciones entre partes relacionadas.

El Directorio designa, a su vez, al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones propias de su ejercicio. De acuerdo a la ley, este cargo es incompatible con el de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad.

Adicionalmente, Entel cuenta con una Gerencia de Auditoría Interna Corporativa que confirma que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente, identificando de manera oportuna eventuales riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

nuestr0s vAlores_

Ser mejores

Contribuimos a que nuestros clientes sean exitosos a través del uso de nuestros productos y servicios; para lo cual comprometemos un permanente despliegue en innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.

Responsabilidad y Sensibilidad

Comprometemos transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en nuestras acciones. Asimismo, asumimos el compromiso de eficiencia y responsabilidad en la entrega de los servicios de la Empresa, en la forma y oportunidad en que hayan sido ofrecidos.

Integridad y Cumplimiento

Actuamos con responsabilidad y sensibilidad ante los requerimientos de nuestros clientes, con respeto a toda la comunidad, a los trabajadores de las Empresas Entel y a todos con quienes nos relacionamos. Asimismo, procuramos que nuestros servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.

Remuneraciones

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores (detallada en el cuadro adjunto). Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, ni por su desempeño como directores en Sociedades Filiales.

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

	RUT	2011 M$	2010 M$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	73.646	77.968
Luis Felipe Gazitúa Achondo	6.069.087-1	63.174	61.261
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	34.458	21.456
Juan Bilbao Hormaeche	6.348.511-K	33.483	32.479
Juan Claro González	5.663.828-8	29.625	27.821
Andrés Echeverria Salas	9.669.081-9	20.276	-
Alejandro Jadresic Marinovic	7.746.199-K	45.945	44.553
Juan José Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	34.459	33.415
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	12.286	30.614
Alejandro Pérez Rodriguez	5.169.389-2	53.407	33.415
Total		400.759	362.982

Durante 2011, el monto de las remuneraciones de los ejecutivos principales de rango equivalente de Entel ascendió a $ 7.315.163.954, para una dotación promedio de 84 personas (considerando Entel S.A. y sus Filiales). Los bonos pagados en el año totalizaron $ 4.717.974.918. Las indemnizaciones del año 2011 alcanzaron a $ 1.854.820.592 , pagados a un total de 12 ejecutivos.

Durante el ejercicio el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contratación de asesorías.

Relación con inversionistas

La compañía cuenta con un área de relaciones con inversionistas que tiene como misión atender las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difundir información de la compañía de acuerdo a las normas establecidas en normativa vigente.

Proveedores de clase mundial

Los principales proveedores de Entel son: Ericsson Chile S.A, Huawei Chile SA, RaylexDiginet S.A, Cisco systems S.A, Sice agencia Chile S.A, Samsung Electronics Chile Ltda, Nokia Inc. y Apple Inc.

Entel posee una política de compras expresamente descrita en su Código de Ética. En síntesis, esta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Asimismo, todos los proveedores potenciales tiene idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos.

Las actuaciones de los trabajadores deben evitar cualquier situación que pudiera transformarse en un conflicto de interés, o que representen una conducta incorrecta.

directOrio_



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1



Juan Bilbao Hormaeche
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile
Master en Administración de Empresas,
Universidad de Chicago.
C.I.: 6.348.511-K



Juan José Claro González
Director
Empresario, con estudios en Ingeniería Civil
y de Magíster en Física,
Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.663.828-8



Raúl Alcaíno Lihn
Director
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.067.858-8



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K



Alejandro Pérez Rodríguez
Director
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad de Chile.
Magíster en Economía,
Universidad de Chicago.
C.I.: 5.169.389-2



Andrés Echeverría Salas
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad Católica de Chile
Master en Administración de Empresas,
Anderson School, UCLA.
C.I.: 9.669.081-9



Alejandro Jadresic Marinovic
Director
Ingeniero Industrial,
Universidad de Chile.
Doctor (PH.D) en Economía,
Universidad de Harvard.
C.I.: 7.746.199-K

administrAción_

Desde junio de 2011, Entel opera en forma integrada sus negocios móviles y fijos. La empresa adaptó su organización y sus procesos de negocios para enfrentar exitosamente un entorno de creciente competitividad, tanto de las necesidades de sus clientes, como de las soluciones tecnológicas en el ámbito de las telecomunicaciones y de los servicios TI asociados.

Entel se reorganizó para alcanzar nuevas fronteras de innovación, servicio y cercanía con nuestros clientes.



Nueva estructura

En su actual organización, Entel aborda sus negocios de acuerdo a segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Cada una de estas unidades cuenta con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente.

Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones.

La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionalidad y conectividad (servicios cloud, data center, outsourcing) están a cargo de Servicios TI.

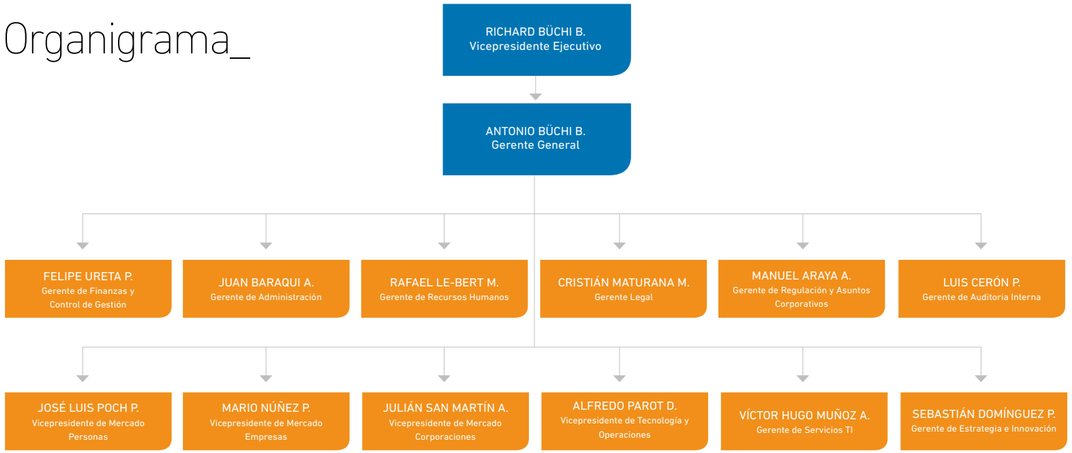
Todas las unidades transversales operan bajo un solo liderazgo. Fueron pensadas siguiendo las mejores prácticas internacionales previendo una estrecha interacción entre las áreas producidas por las crecientes sinergias tecnológicas.

Cambio en la Organización

El 1 de Marzo de 2011, Richard Buchi Buc, dejó el cargo de Gerente General Corporativo para tomar la posición de Vicepresidente Ejecutivo del Grupo Entel. En la misma fecha, Antonio Büchi Buc asumió las gerencias generales del negocio fijo (Entel S.A.) y del negocio móvil (Entel PCS). Al concretarse la integración, ambos cargos fueron fusionados.

Antonio Büchi, Ingeniero Civil de la Universidad Católica y Master en Economía de la Universidad de Chicago, ha trabajado durante los últimos 12 años en Entel. Se incorporó a la compañía en 2000 como Gerente de Planificación y Nuevos Negocios y en 2005 asumió como Gerente General de Negocios de Red Fija, cargo que desempeñaba antes de la reorganización.

Organigrama_



principAles ejecutivos_

Richard Büchi Buc
Vicepresidente Ejecutivo
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
MBA, Wharton School of Business, University of Pennsylvania.
C.I. 6.149.585-1



Antonio Büchi Buc
Gerente General
Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Economía, The University of Chicago.
RUT. 9.989.661-2



Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT. 7.052.775-8

Juan Baraqui Ananía
Gerente de Administración
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
RUT. 7.629.477-1

Rafael Le-Bert Montaldo*
Gerente de Recursos Humanos Corporativo
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
RUT. 6.245.545-4

Cristián Maturana Miquel
Gerente Legal
Abogado, Universidad de Chile.
RUT. 6.061.194-7

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Ingeniero Civil Industrial y MBA, Pontifícia Universidad Católica de Chile.
RUT. 10.767.214-1

Luis Cerón Puelma
Gerente de Auditoría Interna
Contador Auditor, Pontifícia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
RUT. 6271430-1

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente de Mercado Personas
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT. 7.010.335-4

Mario Núñez Popper
Vicepresidente de Mercado Empresas
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT. 8.165.795-5

Julián San Martin Arjona
Vicepresidente de Mercado Corporaciones
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas.
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT. 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT. 7.003.573-1

Víctor Hugo Muñoz Álvarez
Gerente de Servicios TI
Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.
RUT. 7.479.024-0

Sebastián Domínguez Philippi
Gerente de Estrategia e Innovación
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Máster en Economía, Cambridge University, UK.
RUT. 10.864.289-0

Álvaro García Leiva
Gerente General Entel Call Center
Ingeniero Comercial, Pontifícia Universidad Católica de Chile.
RUT. 6.920.404-4

Eduardo Bobenrieth Giglio
Gerente General de Americatel Perú S.A.
Ingeniero Civil, Universidad de Chile. Executive MBA, London Business School, U.K.
RUT. 5.801.691-8

*Deja de ejercer el cargo en noviembre de 2011.

dOtación de plAnta*_

	Entel Matriz	Móvil	Call Center	Otras Filiales	Transam-Will	Call Center Perú	Americatel Perú	Total
Ejecutivos	47	55	7	2	1	1	7	120
Profesionales y Técnicos	1.515	1.002	138	66	-	143	45	2.909
Trabajadores	685	886	648	373	20	1.158	210	3.980
Total	2.247	1.943	793	441	21	1.302	262	7.009

*Dotación: en horas equivalentes.

recUrsos humAnos_

El proyecto de integración y transformación cultural de la compañía marcó la gestión de Recursos Humanos en 2011. Consolidar una nueva organización enfocada en los distintos segmentos de mercado implicó desafíos técnicos y de adaptación.



Estrategia para la Integración

La nueva etapa que inició Entel al reestructurar su organización, en junio de 2011, hizo necesario el diseño de una estrategia de Recursos Humanos orientada especialmente a crear el entorno que hiciera posible el cambio cultural que esta transformación implica. Ello impulsó el fortalecimiento de esta área con la creación de una Subgerencia de Integración y Cambio Cultural, entidad que apoya transversalmente este proceso con acciones específicas. Entre ellas destaca un completo plan de comunicaciones que incluyó la realización de más de 25 reuniones de trabajo del Gerente General con gerentes y ejecutivos de todas las líneas, y el diseño y aplicación de tres encuestas de integración durante el año para medir y analizar la evolución de las áreas en diferentes aspectos relacionados con la integración. Un hito en este ámbito lo marcó la creación del Portal Aclara, medio de comunicación en Intranet a través del cual la Administración responde inquietudes y recibe sugerencias. El proceso de integración continuará el año 2012 con variadas iniciativas.

72 proyectos
realizó la Gerencia de Recursos Humanos para facilitar el proceso de integración.

Desarrollo organizacional

En el marco del proceso de cambio cultural, las áreas de desarrollo organizacional cobraron vital importancia. Potenciar el clima laboral para contar con equipos motivados y de alto desempeño fue un objetivo central en esta área. Con este propósito se realizó el desarrollo del Modelo de Gestión de Competencias Integrado (corporativas y funcionales), para facilitar el proceso de evolución de la nueva identidad corporativa conforme a los requerimientos del negocio y enfoque estratégico de la compañía. Basado en este modelo se desarrolló un sistema de evaluación de desempeño integrado, el cual considera un enfoque evolutivo de implantación alineado con el proceso de intervención cultural.

Para fortalecer la confianza, la cercanía, el conocimiento y el compromiso al interior de los nuevos equipos de trabajo se realizaron 32 actividades de integración, diseñadas de manera independiente para cada grupo, en función de sus necesidades específicas de desarrollo. No obstante, en su mayoría transitaron por 3 etapas: conocerse en un plano más allá de lo laboral; revisar las historias que aportaba cada subgrupo; alinear al equipo en función de los desafíos futuros. Utilizando la encuesta de Great Place to Work se efectuó un estudio de clima laboral de la nueva organización con el propósito de sentar una base contra la cual medir avances a partir de 2012.

Capacitación

El 79% de una dotación de 4.764 empleados, excluyendo filiales, participó en actividades de capacitación y formación realizadas durante el año. Todas ellas totalizaron 134.000 horas hombre de formación y una inversión de alrededor de $1.000 millones.

Dentro de los programas de formación realizados, destacan:

* **Inducción Integrada**, visión global de la compañía para nuevos integrantes del Equipo Entel.

* **Management**, exitoso programa que lleva 5 años realizándose en alianza con la Universidad de Chile. En 2011 participaron 440 profesionales de la compañía.

* **Liderazgo**, programa para potenciar en los líderes de Entel las capacidades y creencias que facilitan el proceso de integración de equipos y líneas de negocio.

* **Becas de postítulo**, con el fin de potenciar de manera específica el desarrollo de habilidades. En 2011, 47 profesionales obtuvieron dicho beneficio.

* **Programa de Certificación Académica**, en alianza con Uniacc, se imparten anualmente diplomados via e-learning, dirigidos a empleados en contacto con clientes del Mercado Personas. Al finalizar el programa obtendrán el título de Técnico Superior en Marketing y Ventas.

* **Formación general**, en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez, este programa de 88 horas tuvo como objetivo que profesionales, jefes, subgerentes y gerentes lograran una visión global e integrada del negocio, comprendiendo la relevancia de las personas en la obtención de resultados.

Selección

En 2011, la compañía consolidó nuevas vías de reclutamiento que permiten llegar de manera más directa a los potenciales candidatos, aprovechando las ventajas del uso de redes sociales. Paralelamente, mantuvo la participación en ferias laborales y universitarias para lograr que Entel sea considerada una empresa atractiva, especialmente por parte de los profesionales jóvenes. Por otra parte, el foco estuvo en la concreción de proyectos que facilitaran la integración de la Compañía, cobrando relevancia la definición de la política de concursos Internos y la implementación de un portal único para las postulaciones con el objetivo de generar oportunidades de desarrollo personal al interior de Entel.

Administración de Personal

Uno de los grandes desafíos de la Gerencia de Recursos Humanos en 2011 fue la integración de sistemas, necesaria para cautelar la correcta administración de las políticas y procedimientos de toda la compañía integrada, asegurando el respeto de la legislación laboral, los contratos de trabajo, contratos colectivos y un eficiente y oportuno pago de las remuneraciones, entre otros aspectos. Por ello, inició la integración entre las plataformas de administración de Recursos Humanos, logrando la unificación de la base de dotación sobre el sistema SAP. Realizó mejoras en dicha plataforma, implementó el proceso de licencia médica electrónica-SAP e inició el proyecto de firma electrónica de contratos y anexos.

Seguridad y Salud Ocupacional

La tasa de accidentabiliad de Entel fue de 1,47% en 2011. De acuerdo a información registrada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), este indicador se ubica muy por debajo del promedio de la industria de telecomunicaciones (4,84%) y del sector de Transporte y Telecomunicaciones (7,88%).

A este buen resultado se sumaron la "Distinción Anual de Seguridad" otorgada por la ACHS a la filial Entel Servicios Telefónicos S.A. y el "Premio Acción Paritaria" entregado por esta institución al Comité Paritario de General Mackenna.

Es desafío constante de Entel cumplir altos estándares de excelencia en materia de prevención de riesgos, seguridad y salud ocupacional. Además de optimizar su operación y velar por la productividad, busca contribuir a la calidad de vida de sus colaboradores y de sus trabajadores contratistas, entendiendo que la preocupación por su vida e integridad física es la manifestación más relevante del respeto hacia ellas.

Compensaciones

Entel cuenta con un modelo conceptual de Gestión de las Rentas que integra los procesos relacionados al análisis y descripción de posiciones al interior de la compañía y la fijación de estructuras de rentas e incentivos con homologación al mercado, como parte del Plan de Excelencia definido en la empresa. Asimismo, la compañía ha estructurado un sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos, el cual se aplica en los niveles de Gerentes, Subgerentes y Jefes de Área, y busca alinear el cumplimiento de las metas de cada uno de ellos con las de la compañía, manteniendo así una visión integrada de ésta.

Durante 2011, los principales desafíos estuvieron relacionados con la conformación del nuevo organigrama integrado, la confección de las nuevas descripciones de cargo alineadas con la Nueva Entel, y las consultorías de renta variable y escala de rentas.

Pertenencia

Entel ha apoyado a sus colaboradores en distintos aspectos más allá del ámbito laboral, lo cual ha generado un gran sentido de pertenencia, motivación y compromiso. Durante 2011 se realizaron diferentes actividades y eventos para los integrantes de Entel y sus familias, como por ejemplo: la celebración de Fiestas Patrias de todo el personal de Santiago, la realización de la Fiesta de Navidad Familiar, el Campeonato de Futbolito masculino y femenino, la entrega de regalos con motivo del Día del Niño y Navidad, entre otras acciones.

Fiesta de la Integración, 29 de julio
Más de 4.000 personas del Equipo Entel en todo el país asistieron a la Fiesta de la Integración, realizada en Santiago para incorporar a todos los colaboradores en los avances de las distintas etapas de este proyecto corporativo de manera positiva. Este fue uno de los eventos más relevantes y simbólicos.



imAgen cOrporativa_

La confianza, el liderazgo y la alta reputación corporativa hacen de la marca Entel uno de los principales activos de la compañía.

"Vivir mejor conectado"

Basándose en las necesidades y hábitos de los clientes, el 2011 Entel impulsó su nuevo *tagline* ""Vivir mejor conectado". Este tagline mantiene la promesa de "Vivir primeros el futuro", pero es al mismo tiempo una invitación a disfrutar de la conectividad, no sólo de voz, sino de datos.

La calidad de la infraestructura de Entel, su capacidad de innovación y la excelencia de su servicio son los atributos que respaldan este concepto.

Comunicación

En el Mercado Personas, durante el 2011 la empresa se esforzó en comunicar la oferta de planes de suscripción y prepago, especialmente para Internet Móvil y equipos *smartphones*, y el concepto de mejor experiencia de navegación en Banda Ancha Móvil.

La estrategia de marketing se enfocó también en dar beneficios valorados por sus clientes a través de Zona Entel, el programa que permite a los usuarios de Entel acumular puntos y canjear éstos por bolsas, recargas, servicio técnico y equipos.

En este sentido, un hito del 2011 fue la incorporación del programa de puntos propio, ya que hasta 2010 los clientes acumulaban puntaje a través del sistema Néctar de Cencosud.

Entel fue auspiciador de las fiestas electrónicas Sensation, Creamfields y el concierto de U2, que marcó un hito de asistencia en el Estadio Nacional. Como parte de los beneficios de Zona Entel dió descuentos de 20% a sus clientes en las entradas a 33 recitales durante 2011. Su tradicional celebración del Año Nuevo en la Torre Entel, reunió a más de 450.000 personas.



Este cambio permitió a los usuarios de la Zona combinar puntaje y dinero.

Adicionalmente, la Zona ofrece exclusivos descuentos principalmente en cines, fútbol, pubs, restaurantes, fiestas y conciertos.

El 2011 los espectáculos más importantes de los que pudieron participar nuestros clientes, con tarifas rebajadas, fueron el concierto de U2, y las fiestas Sensation, Creamfields y Mysteryland, reforzando el liderazgo de marca en esta línea de eventos. Dentro de la profundización del vínculo con los clientes se lanzó la tarjeta Entel Visa de Banco de Chile, la cual se transformó en la tarjeta de la Zona.

En los Mercado Empresas y Corporaciones, los esfuerzos estuvieron destinados a consolidar la posición de la compañía como un proveedor de soluciones integrales que contribuyen al éxito de los negocios de sus clientes.

Entel reforzó la asociación de su marca a los conceptos de innovación y apoyo la competitividad de sus clientes, con la realización, en alianza con sus partners tecnológicos, de la cuarta versión del Entel Summit, evento que trajo a Chile, en junio de 2011, a Gary Hamel, reconocido por la revista Fortune como uno de los mayores expertos del mundo en estrategia de negocios. A este evento asistieron más de 1.700 personas.

Como una manera de fomentar el deporte y la vida familiar de los clientes de la compañía, Entel realizó la tercera versión del exitoso Entel Mountain Bike Challenge. El certamen se realizó en el lago Peñuelas de la Quinta Región, y reunió a más de 3.000 corredores.

Para promover el emprendimiento, Entel realizó una gira por nueve regiones. Se inició en Antofagasta, con la exposición de Raúl Bustos, sobreviviente del derrumbe de la mina San José, sobre cómo superar en equipo situaciones adversas, cuál es el rol de lo líderes y mostrar la importancia que tiene la comunicación en estos desafíos.

Reputación corporativa

Con un avance de 8 puntos con respecto a su puntaje de 2010, Entel se ubicó entre el grupo de compañías que poseen una "reputación robusta" en el país, de acuerdo al VI Estudio Pulse de Reputación Corporativa, que realizan la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica y Reputation Institute.

El ranking de 2011 lo lidera Apple, con 78 puntos. Entel es la única empresa de telecomunicaciones que, con 71 puntos, conforma este grupo de empresas de alta reputación.

Este estudio define la reputación como el nivel de atracción que sienten las personas respecto de una organización, considerando lo que ella comunica, la experiencia directa al interactuar con la firma o sus empleados y lo que terceros dicen sobre ella, como los medios de comunicación.

Noveno lugar en Ranking Merco

Entel nuevamente destacó entre las empresas de mayor Reputación Corporativa del país, al ocupar el noveno lugar del Ranking Merco, en su segundo año de aplicación en Chile.

El estudio es realizado a partir de encuestas a 5.200 altos directivos de empresas que facturan más de USD 30 millones.

En el proceso evaluativo participan analistas financieros, asociaciones de consumidores, entidades no lucrativas, sindicatos y medios de comunicación.

Campañas premiadas

Entel recibió 12 premios durante 2011 en el ámbito de las comunicaciones y la publicidad.

Effie Awards

Festival que premia las grandes ideas que originan estrategias de marketing, con creatividad sobresaliente y cuyos resultados en el mercado prueban su éxito.

Premio Oro en categoría Lanzamiento de Servicios | Campaña Planes Multimedia.

AMRO Chile

Premio otorgado por la Asociación de Agencias de Marketing y Promociones de Chile en el que se analiza y destacan las mejores estrategias, la genialidad creativa y los objetivos medibles en ventas, branding y fidelización.

Festival ACHAP

Concurso anual que premia la creatividad de la publicidad chilena.

Plata | Marketing Viral | Entel - Tweet de año Nuevo

Plata | Mobile Marketing | Entel - Ikwest

Bronce | Innovación Tecnológica | Entel - Ikwest

Plata | Mejor uso de Medios Sociales | Entel - Tweet de año Nuevo

Gran Ego 2011

Mejor Evento Masivo, Cultural o Deportivo

Ego de Oro | Tour Entel Regiones

IAB Awards

Premio de IAB Chile, asociación que agrupa a las principales agencias web, online o agencias creativas y de medios en Internet, que distingue a los trabajos más destacados en esta área.

Avisador de año | Entel

Mejor Innovación del año | Entel - Ikwest

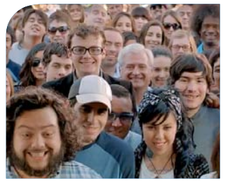
Mejor uso tecnológico | Entel - Ikwest

Mejor Viral | Tweet año nuevo

Mejor Iniciativa móvil del año en Geolocalización | Entel Ikwest

Campaña "Vivir mejor conectado"

Para ver comercial escanear el código QR.



Chile vs Chile

El año 2011 se realizó la Copa América, y en un ambiente futbolizado Entel -como auspiciador oficial de la Roja cumplió el sueño de los hinchas a través de Chile v/s Chile. Una promoción que invitó a los clientes Entel a enviar uno o más mensajes de texto para ganar uno de los 22 cupos en un partido con la "Roja histórica" junto a ídolos como Iván Zamorano, Elías Figueroa o Patricio Yañez. La experiencia fue inolvidable. Profesionales y fanáticos jugaron a estadio lleno y fueron vistos en directo por todo el país a través de la TV abierta.

Los resultados sobrepasaron todas las expectativas. Durante la campaña se generaron 106.000 SMS, un 353% más de lo presupuestado.

La actividad llamó la atención de los medios con publicaciones gratuitas que superaron en un 65% el total invertido en la actividad.

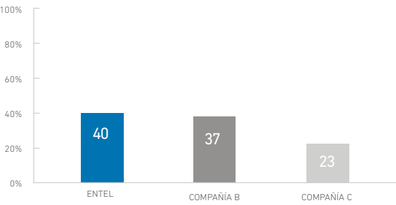
Además las visitas a la web www.elhincha.cl, sitio en el que Entel tiene una relación permanente con los hinchas, aumentaron en un 81% durante la campaña.

TOM y Preferencia de Marca

Entel se consolida durante el 2011 como la primera marca recordada en telefonía móvil y la primera marca preferida.

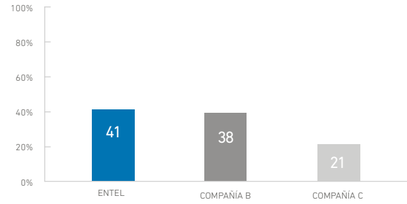
TOM

Primera marca de telefonía móvil que se le viene a la memoria.



PREFERENCIA DE MARCA

Primera marca mencionada de manera espontánea que el entrevistado dice preferir.



Estas mediciones se realizan durante el año a través de un cuestionario semi estructurado a 1.400 personas mensuales (Anualmente 16.850 personas).

Fuente: Kronos Chile Investigación de Mercado Base 2011

pilares estrAtégi cos_

infraestructurA_

Entel basa su crecimiento y su aporte al desarrollo del país en el despliegue y operación de la mejor infraestructura de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.
Con inversiones anuales en este ámbito en torno a los USD 500 millones en los últimos tres años, la compañía ha liderado la introducción en Latinoamérica de nuevas tecnologías de redes y la masificación de los servicios de telecomunicaciones en Chile a través de la expansión de su cobertura.



Contar con la infraestructura de mayor calidad, capacidad y cobertura es uno de los principales objetivos estratégicos de Entel, pues es esencial para entregar a sus clientes la mejor experiencia de servicio.

USD 502 millones
destinó Entel en 2011 al desarrollo de su infraestructura técnica y de apoyo, así como a proyectos para clientes.

En 2011 Entel

* A diciembre de 2011, como parte del proyecto Todo Chile Comunicado, 1.342 localidades rurales que corresponden al 91% de la totalidad del proyecto, cuentan con cobertura de Banda Ancha y Telefonía Móvil. Esta red consiste en una serie de estaciones base emplazadas bajo una configuración de celdas que operan en la banda de 1900 MHz y proveen cobertura continua en las áreas rurales indicadas como Zona de Servicio Obligatorio. La red es totalmente digital y utiliza técnicas de Acceso Múltiple de Banda Ancha por División de Código (WCDMA).

* Introdujo la tecnología HSPA+ Dual Carrier, la más avanzada de Latinoamérica, en las 20 principales ciudades del país.

* Desplegó 600 nuevos puntos de presencia móvil, con lo cual consolidó 7.600 estaciones bases en tecnología 2G y 3G, la red de mayor cobertura y capacidad del país.

* Continuó con el despliegue de la red GPON alcanzando con fibra óptica a clientes del Mercado Empresas en 12 comunas del país.

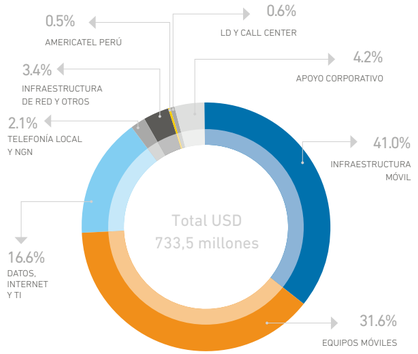
* Incorporó un sistema de transmisión y conmutación óptico de MPLS/ROADM en Santiago, de restauración dinámica en malla.

* Desplegó la red en Banda 900 MHz de Transam en más de 1.000 puntos de presencia.

* Aumentó la capacidad de mensajería corta (SMS) ante eventos catastróficos, mejoró la redundancia energética de los sitios móviles de la red crítica e implementó el sistema de mensajería de alerta, entre otras acciones relacionadas con los compromisos adquiridos luego del Terremoto del 27 de febrero de 2010.

El 60%, es decir USD 300 millones, de esta inversión está asociado a tecnologías para comunicaciones móviles. Destinando, en particular, USD 270 millones a infraestructura de redes cuyo énfasis estuvo puesto en la red 3G, la ampliación de la cobertura y proyecto FDT. A su vez Entel invirtió USD 20 millones en mejoras a sistemas con énfasis en las adaptaciones necesarias para portabilidad. Las inversiones para desarrollo de servicios empresariales incluido TI y servicios mayoristas alcanzaron USD 160 millones. Adicionalmente se invirtieron aproximadamente USD 20 millones en el nuevo edificio corporativo. Por otro lado, las inversiones en terminales se incrementaron por cambio en el mix con foco en *smartphones* llegando al cierre de diciembre a USD 232 millones.

INVERSIONES GRUPO ENTEL 2011



Mayor velocidad en conexión móvil

Entel fue el primer operador de Latinoamérica en implementar, a principios de 2011, HSPA+ Dual Carrier, tecnología que permite entregar a los usuarios velocidades máximas teóricas de descarga de 42 Mbps, prácticamente el doble de lo disponible hasta entonces.

A esta expansión sobre la red 3G se la considera un paso precedente a la llegada de 4G.

Próxima evolución a 4G

En diciembre de 2011, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (Subtel) inició el proceso de concurso público de la banda de espectro 2600 MHz, lo cual permitirá el despliegue en el país de las redes 4G.

La capacidad de estas nuevas redes hará posible el uso en dispositivos móviles de aplicaciones como la televisión de alta definición, que requiere un alto consumo de ancho de banda para lograr calidad de imagen y sonido; y en general, mejorar la experiencia de navegación de los usuarios de Banda Ancha Móvil, ya que absorberán con mayor calidad de servicio la creciente demanda de tráfico de Internet móvil.

En alianza estratégica con Ericsson y la Universidad de Chile, Entel ha realizado pruebas de esta tecnología desde fines de 2009. Mediante evaluaciones de rendimiento, ha podido corroborar que en condiciones reales de operación, un cliente puede obtener velocidades de hasta 50 Mbps para su conexión de Banda Ancha Móvil, utilizando 2 x 10 MHz de espectro.

Data center Entel

Entel cuenta con una infraestructura de seis data center interconectados entre sí a través de redes fijas y móviles y denominados de acuerdo a su ubicación: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles.

Estos data center tienen una superficie total de 5.660 m² en sala ya habilitados y un master plan de crecimiento proyectado hasta los 11.660 m². Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI; desde Housing hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes.

Diseño certificado Tier 3

El diseño de la fase 2 del data center Ciudad de Los Valles, cuya construcción se inició en septiembre de 2011 para concluir en mayo de 2012, obtuvo la certificación Tier 3, otorgada por Uptime Institute. El sello de esta entidad confirma que la infraestructura proyectada es apta para prestar servicios de alta calidad y sin interrupciones, ya que cuenta con una disponibilidad de 99,982% y altos estándares de construcción, sustentabilidad y seguridad.

La primera fase de construcción de este data center de Entel fue inaugurada en mayo de 2010. A octubre de 2011 ya contaba con una tasa de ocupación de más de 90%. La nueva etapa agregará otros 2.000 m² de sala para servidores y capacidad de generación de 4MW de potencia, lo cual permitirá un alto grado de autonomía energética.

El plan de desarrollo en Ciudad de Los Valles contempla 8.000 m² construidos en cuatro etapas. La segunda de ellas demanda una inversión de USD35 millones.

Entel se ha posicionado como el principal proveedor de servicios de data center en el país.

redEs de entel_

Satelital

Red con 30 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile, incluyendo zonas aisladas. Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat y Telesat para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital.

Entel opera una plataforma VSAT, orientada a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet.

Durante 2011, la compañía realizó una modernización y expansión de la plataforma VSAT para soportar el crecimiento de tráfico y servicios, permitiendo la conectividad de Puntos de Presencia del servicio móvil 2G y 3G ubicados en zonas aisladas.

Red Móvil 3G

La red 3G de Entel es la más avanzada del país. Soporta tráfico de voz y datos, con tecnología Full IP y HSPA+ en la totalidad de sus puntos de presencia y Dual Carrier en las principales ciudades del país. Con esta tecnología se puede alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

En datos, la red 3G sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil y los servicios de acceso a Internet para los usuarios de *smartphones*.

Durante 2011, Entel agregó más de 500 nuevos sitios sobre puntos de presencia existentes de la red. Además, implementó alrededor de 1.000 sitios 3G en la banda 900 MHz para Transam sobre puntos de presencia existentes.

Se efectuaron importantes ampliaciones de capacidad para satisfacer el constante incremento de la base de clientes y las demandas de tráfico, siendo la red con el mejor estándar de calidad nacional.

Backbone de Fibra Óptica

La red troncal se extiende desde Arica a Puerto Montt con 3.450 km de fibra óptica, backbone con tecnología DWDM que alcanza capacidades de transporte hasta 400 Gbps.

A nivel metropolitano, la red backbone consta de 2.126 Kms de Fibra Óptica desplegada en las principales comunas de Santiago, mediante una topología enmallada que alcanza hasta 400 Gbps, basada en nodos ópticos ROADM, sobre los cuales se interconectan anillos metro Ethernet de 1 y 10 Gbps.

Esta red de transporte, que es utilizada principalmente por la red IP/MPLS, mueve cerca de 190 Gbps provenientes de las redes de acceso y agregación tanto de servicios móviles como fijos, así como la interconexión de los distintos data centers.

Red Móvil 2G

La red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia, se encuentra dimensionada y configurada para soportar el servicio de voz y datos con niveles de calidad del mejor estándar internacional, permitiendo velocidades de conexión de datos hasta 100 kbps.

Durante 2011 la compañía implementó cerca de 570 nuevos puntos de presencia. Con esta inversión, dio cobertura a nuevas localidades en zonas rurales que hasta entonces estaban aisladas y reforzó la señal en zonas urbanas.

Además, implementó más de 100 nuevos sitios 2G en la banda 900 MHz para Transam colocalizados en los puntos de presencia existentes. Esta red aumenta la cobertura en zonas turísticas y rutas de interés.

redes de transporte_

Microondas

Tecnología utilizada para desarrollar la red de derivación y agregación de tráfico, compuesta por más de 3.500 enlaces, que permite conectar localidades principalmente rurales y de difícil acceso a la red troncal de fibra óptica. Es utilizada a nivel nacional, principalmente como medio de transmisión regional y red de acceso para servicios de telefonía móvil y datos inalámbricos. Actualmente, se encuentra en un proceso de migración desde tecnología SDH a tecnología IP/Ethernet que puede llegar hasta 1 Gbps.

redes de acceso_

IP/MPLS

La Red está compuesta por 864 nodos en 331 puntos de presencia, para la agregación de tráfico de acceso. Ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, lo cual permite brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos de los negocios fijo y móvil.

Red GPON

A partir del 2010, Entel cuenta con una red de fibra óptica (FO) urbana basada en tecnología GPON para conectar empresas con servicios de datos, Internet y telefonía. Durante 2011, se desplegaron 549 km de fibra óptica con una inversión aproximada de USD 10 millones, con una cobertura en 9 comunas a nivel nacional.

servicio al cliente_

Gestionar la calidad del servicio como proceso continuo y transversal es uno de los focos principales de la estrategia de Entel. La compañía aborda la calidad de manera integral, considerando diferentes frentes de análisis y gestión, desde la percepción de clientes, hasta la ejecución y el soporte en los canales de atención.

En 2011 Entel

* Nuevamente lideró la categoría de telefonía móvil del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores de ProCalidad.
* Fue distinguida en estudio iberoamericano (AIAREC) por lograr "la Mejor Experiencia de Cliente".
* Se convirtió en la primera empresa latinoamericana en implementar Mobile Supportware, innovadora tecnología de atención a clientes.
* Inició la implementación de la más moderna tecnología para el manejo de las interacciones hacia y desde los contact center con los clientes.
* Reformuló la estrategia de Contact Center con el objeto de lograr desempeños World Class.
* Acercó la compañía a sus clientes a través de mayor capilaridad e innovación en centros de atención.

La conformación de equipos dedicados al rediseño de la experiencia del servicio ha generado avances relevantes en las capacidades de auto atención a través de los canales IVR (sistemas interactivos de voz) e Internet.

Primero en índice nacional

Por noveno año consecutivo, Entel se ubicó primera en la categoría de Telefonía Móvil del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores, estudio elaborado por ProCalidad, organización sin fines de lucro en la cual participan Adimark GFK, Praxis, y la Universidad Adolfo Ibáñez.

En la versión 2011, Entel recibió, además, el "Premio a la Consistencia en la Excelencia de Servicio" por ser la única compañía que ha estado consistentemente dentro de los mejores en los últimos 5 años.

Mejor experiencia de cliente

Entel destacó como ganadora entre 32 empresas de Iberoamérica por brindar la "Mejor Experiencia de Cliente 2011" en la categoría Telefonía Móvil.

La compañía fue galardonada por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa-Cliente (AIAREC), luego de superar en el estudio *Best Customer Experience* (BCX) elaborado por la consultora IZO a compañías de telecomunicaciones ubicadas en Brasil, Colombia, España, México, Venezuela y Chile. La distinción es el resultado de una investigación que recabó más de 13.000 opiniones de consumidores acerca de 130 empresas de distintos rubros; considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios, además de la interacción con los canales de distribución.

Nueva tecnología de atención

Entel suscribió con la compañía danesa WorldManuals, especialista en soluciones de *mobile supportware*, un acuerdo que le permitirá entregar un estándar de clase mundial en herramientas de soporte online para el uso de equipos móviles. A través de esta tecnología, los clientes de Entel accederán a una herramienta auto explicativa sobre el uso de sus teléfonos móviles, lo que les permitirá resolver rápidamente problemas, inquietudes y dudas sobre el funcionamiento de los equipos.

De esta manera, Entel se convertirá en la primera empresa a nivel latinoamericano en implementar *mobile supportware*, tecnología que grandes operadores a nivel mundial, como Vodafone, están utilizando en la actualidad.

Modernización de Contact Center

Durante 2011, la compañía implementó una nueva tecnología de *Contact Center* que permite tener un mayor control de las llamadas y grabar todas las atenciones para luego analizarlas y hacer las correcciones necesarias en los procesos y con las personas mediante un oportuno coaching. Esta nueva tecnología también otorga mayor flexibilidad para el desarrollo de nuevos centros.

La asesoría, buenas prácticas y la red internacional de contactos otorgadas por Vodafone mediante la renovación durante 2011 de la alianza estratégica con Entel, permite a la compañía chilena, enfrentar de una manera más eficiente los desafíos de entregar un servicio de excelencia al cliente.



Nueva estrategia de atención

Entel reformuló su estrategia de Contact Center con el propósito de fortalecer su liderazgo en calidad de servicio, mediante la incorporación de las mejores prácticas a nivel mundial en materia del manejo de las atenciones telefónicas. Esto considera los procesos de análisis y proyección de la demanda, de selección de recursos humanos, para tener los perfiles adecuados y en la cantidad necesaria, y de supervisión y coaching, para asegurar la calidad de la atención y la mejora continua. Los resultados se reflejarán en una mejor facilidad de acceso, mayor calidad de las soluciones y en consecuencia, una alta satisfacción de clientes.

Mayor presencia en el mercado

Con el objetivo de acercar la compañía a los clientes y estar más presente en el quehacer comercial, Entel desarrolló periódicamente y con gran éxito las "Ferias de Agentes" a lo largo del país, en las ciudades con mayor densidad de población y en las calles de mayor flujo peatonal. Estas actividades fueron orientadas a mostrar en un formato muy cercano e informal, los equipos smartphone en promoción y la facilidad y conveniencia de su uso.

En la misma línea y con el propósito de generar cercanía con las tiendas propias y el canal express, Entel realizó los días "E", instancia de atención y ventas similar a la práctica que es habitual en la industria retail. Una vez en el mes, el "día E", los clientes pueden encontrar soluciones y promociones especiales. Esta actividad, única en la industria de las telecomunicaciones, también fue muy exitosa.

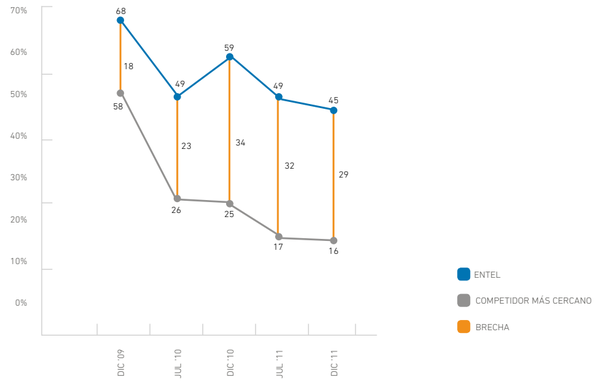
Satisfacción de clientes

El entendimiento de los clientes y la mejora de su satisfacción son temas estructurales en la gestión de Entel. La organización comercial por segmento de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones, le ha permitido estar más cerca de los clientes y así satisfacer de mejor forma sus necesidades. Uno de los indicadores de gestión que mide el desempeño en forma transversal a toda la compañía, es el grado de satisfacción de clientes, cuyo seguimiento se hace mensualmente y es la base de la mejora continua en todos los ámbitos que contribuyen a la entrega de un servicio global a los clientes.

En el Mercado Corporaciones la calidad de servicio es evaluada mediante estudios periódicos de satisfacción, que cubren toda la cadena de valor de los distintos servicios que brinda Entel, desde el proceso de detección de nuevas oportunidades de negocio hasta la operación y mantención de los productos. Con el propósito de lograr evaluaciones que representen fielmente la percepción de calidad de los servicios, la compañía cuenta con distintos formatos y niveles de profundidad para obtener información desde los clientes; entre ellos, encuestas telefónicas y focus group de estudio de experiencia del servicio.

Con el objeto de consolidar la brecha de satisfacción de sus clientes versus los de la competencia, Entel ha implementado diversas iniciativas, entre las cuales destacan aquellas destinadas a rediseñar la experiencia del cliente en los procesos más relevantes dentro del ciclo de vida; por ejemplo, Servicio Técnico y Robo/Pérdida de equipo. Estos rediseños buscan optimizar la experiencia del cliente bajo una vista multicanal, dado que hoy los clientes usan todos los canales; telefónico (Contact Center e IVR), tiendas propias y Express, Web, Grandes Tiendas, Agentes y Ejecutivos de Cuenta, en forma complementaria para interactuar con Entel.

SATISFACCIÓN NETA ATENCIÓN A CLIENTES
Clientes Suscripción Personas VOZ.



Los clientes reconocen la brecha competitiva en Servicio.

Fuente: Estudio Interno Tracking Satisfacción Clientes SS Personas Competitivo - Adimark GFK

innovaciÓn_

La innovación ha sido un pilar clave de Entel desde su creación. En 2011, la compañía reforzó esta cualidad esencial con una estructura que consolida a ésta como una actividad inherente a todos sus procesos y asumida por toda la organización.

En 2011 Entel

* Creó una Gerencia de Estrategia e Innovación para institucionalizar esta actividad y consolidarla como parte de la cultura corporativa.

* Obtuvo el primer lugar en la categoría telecomunicaciones en el ranking anual de Empresas Innovadoras que realiza la Universidad de Los Andes.

* Fue el ganador del "Technology Excellence Partners of the Year Award – Virtualization" para el Cono Sur, otorgado por la multinacional Cisco. Este premio destaca la visión innovadora de la compañía y su carácter de referente en la industria regional en servicios de Cloud Computing.

Cómo innova Entel

Para contar con una innovación gestionable y sistemática, Entel se basa en siete máximas que establecen la forma en que se propone crear valor a través de esta actividad.

En Entel la innovación:

* Se realiza en equipo. Es un acto colaborativo.
* Sus esfuerzos son focalizados.
* Comienza con problemas y desafíos.
* Es una disciplina que requiere conocimientos, práctica y determinación.
* Es permanente.
* Los errores son parte del proceso ("Fail Fast, Fail Cheap, Fail Often").
* Los innovadores son incentivados y reconocidos.

65 nuevos productos y servicios liberó Entel al mercado en 2011.

Para fortalecer y ampliar sus innovaciones, Entel mantiene alianzas estratégicas con Vodafone, Samsung y Ericsson, lo cual le ha permitido acceder a información de las mejores prácticas de empresas de clase mundial.

Para Entel, innovación es toda creación, cambio o mejora que genera valor a través del uso del conocimiento, apoyado o no en la tecnología.

Sistema de Innovación

En 2011 y por segundo año consecutivo, Entel fue reconocida como la empresa más innovadora de la industria de las Telecomunicaciones segun el estudio realizado por la Universidad de Los Andes, ESE. Este ranking destaca que la compañía ha logrado, de manera sistemática, instaurar la innovación como parte de su cultura.

En 2011, Entel dio un nuevo paso en esta línea con la creación de una gerencia de Estrategia e Innovación que reporta directamente al Gerente General. Ésta coordina las actividades de los profesionales de las vicepresidencias de Mercado Personas, Empresas y Corporaciones, que desarrollan productos a partir de las necesidades específicas de sus clientes. Y además organiza las acciones de los equipos que investigan tendencias y evalúan adelantos tecnológicos.

Mediante talleres y metodologías claras, la Gerencia de Innovación apoya la ejecución de los proyectos, con el propósito de facilitar la creatividad y disciplina, dos factores claves para lograr la innovación. Contribuye también la existencia del Centro de Innovación Entel, en funcionamiento desde 2010. Diseñado bajo el concepto de Living Lab, posee espacios concebidos para facilitar los procesos de innovación y transferencia de conocimiento y tecnología en un ambiente colaborativo.

Ecosistema de Innovadores

Además de la estructura formal de su sistema de Innovación, Entel está impulsando la generación de un ecosistema de innovadores que se agrupan en función del desarrollo de un desafío específico.

En Entel existe el convencimiento de que todos los trabajadores tienen el potencial de innovar y, por lo tanto, es necesario crear las condiciones organizacionales que fomenten y faciliten esta actividad.

Con este propósito, desarrolla dos programas: innovación participativa e innovación dirigida.

En el primero, se identifican los principales desafíos de las distintas áreas de la compañía y se invita a todos los trabajadores a proponer ideas de solución. A partir de ellas, e incluyendo a quienes las proponen, se forman equipos de Innovación. Todos quienes viven un proceso de innovación obtienen la categoría de e-Maker, es decir, de persona innovadora, capaz de replicar esta experiencia en su trabajo habitual.

El segundo programa, de innovación dirigida, busca apoyar equipos ya establecidos dentro de la organización con metodologías y herramientas para innovar. Este programa comienza con la identificación de proyectos y equipos en los cuales la innovación pueda tener un impacto relevante. Luego, potencian esta actividad con talleres y metodologías de innovación.

I-factory

Para convertir ideas en productos y servicios valiosos, existe en Entel "I-Factory" (Fábrica de Innovación), un equipo de alrededor de 30 profesionales que es responsable del diseño, desarrollo, implementación y liberación de innovaciones al mercado.

En I-factory trabajan profesionales de distintas especialidades y áreas de la empresa, en una organización matricial diseñada en 2011 como parte de la reestructuración de la compañía. De su gerencia dependen subgerencias que representan todas las áreas técnicas especialistas (equipos, redes, sistemas, operaciones, TI) y directores de cada mercado (Personas, Empresas y Corporaciones). De esta forma, la compañía confirma que los productos desarrollados sean la mejor solución en términos técnicos y económicos a una necesidad detectada en el mercado.

Alianzas Estratégicas e Innovación

Clave en el ecosistema de innovación son las Alianzas Estratégicas que ha impulsado Entel en los últimos años. Dentro de ellas destacan las Alianzas con Vodafone, Ericsson y Samsung, las cuales permiten la constante transferencia de know how y mejores prácticas.

A modo de ejemplo este año Entel renovó su partnership con Vodafone por los próximos cuatro años. Esto permitió a la compañía aprovechar las capacidades de innovación de este líder de clase mundial en avances tecnológicos y desarrollo de productos y servicios. Es así como durante el año 2011 se llevaron a cabo varios proyectos con diferentes áreas de la compañía como por ejemplo:

* **Data Transformation** Inicio del programa que busca transformar las capacidades del operador en una compañía de datos. Esto implica transformación completa desde la red y sistemas, la oferta comercial, pasando por la rentabilidad de los distintos planes y servicios hasta la preparación de los recursos humanos de la compañía.

* **Proyecto Portabilidad** Apoyo y soporte en estrategia de portabilidad.

* **Estrategia Online** Transformar a Entel a líder en marketing digital y uso de herramientas online en Chile.

* **Customer Value Management (CVM)** Administración y oferta al cliente a través de su ciclo de vida entendiendo las distintas etapas y el valor que se le debe entregar en cada una de ellas.

* **Best Network** Uso de las herramientas más avanzadas actualmente disponibles para soportar y asegurar la calidad de servicio de nuestra red a clientes.

* **LTE & Technical Evolution** Participación de nuestros equipos técnicos en el estado del arte en la evolución de la red futura, entre ellos LTE.

* **Workshops** Diferentes workshop y actividades referentes a customer care, network, consumer forum, business forum, roaming, etc.

Los diferentes proyectos y/o actividades llevadas a cabo con Vodafone soportan los objetivos estratégicos y tácticos de la compañía, dando acceso y visibilidad a lo más avanzado de la industria a nivel mundial.





Capítulo 3

nEgociOs_

industriA_

El dinamismo del mercado y los cambios regulatorios ocurridos, están dando inicio a una etapa de reconfiguración de la industria de las telecomunicaciones, que tiende progresivamente hacia la consolidación de la convergencia fijo-móvil con el propósito de satisfacer a clientes cada vez más complejos, informados y demandantes. La conectividad ya no es un bien suntuario; es indispensable.

Perfil

De acuerdo a cifras disponibles a 2010, las ventas de la industria de telecomunicaciones en Chile alcanzaron un total de $ 3.968 miles de millones. La telefonía móvil representó alrededor del 51% de este monto; seguido de servicios TI (Outsourcing) con 12% y de la telefonía local fija, con 11%.

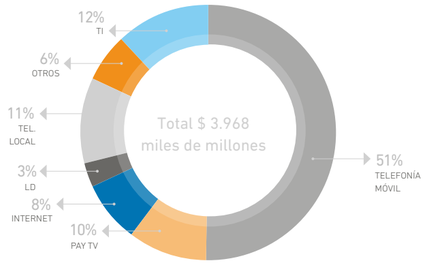
En Chile existen, al cierre de 2011, cuatro compañías móviles con redes celulares operativas: Movistar (filial de Telefónica, España), Claro (filial América Móvil, México), Nextel y Entel.

Durante el año 2012 se sumará una nueva compañía móvil, VTR y adicionalmente la compañía Nextel ampliará sus servicios a 3G.

Hasta 2011, SUBTEL ha entregado 22 concesiones para operadores móviles virtuales (empresas que utilizan las redes de otros operadores para dar servicio). Entre ellos, anunciaron públicamente su ingreso al mercado durante el 2012, Virgin Mobile, Falabella Móvil, GTD Móvil.

En telefonía local, operan 18 compañías con presencia en distintas regiones del país, como VTR y GTD entre otras.

INGRESOS DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES CHILE
(Distribución por área de negocio, diciembre 2010)

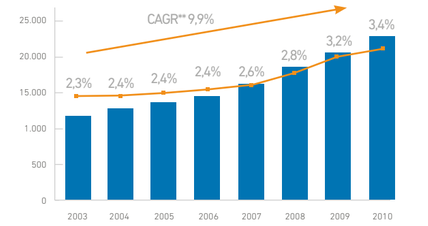


Fuente: Pukará y estimaciones internas.

Evolución PIB Comunicaciones

Con un crecimiento anual compuesto de 9,9% entre 2003 y 2010, la industria de las telecomunicaciones ha representado una proporción cada vez mayor del PIB del país.

PIB* COMUNICACIONES Y % PIB
en Ch$ MM de 2003



Fuente: Banco Central.

*PIB: Producto Interno Bruto.
**CAGR: Tasa compuesta de crecimiento anual.

Evolución

Las tendencias observadas en 2011 confirman a éste como uno de los sectores más dinámicos de la economía. El área que mejor refleja los cambios de la industria en Chile es, sin duda, el de la telefonía móvil, donde se registra un alto crecimiento de suscriptores, progresiva adopción de los servicios de datos, ingreso de nuevos operadores, inicio del proceso de licitación 4G e implantación de la portabilidad numérica.

Un escenario altamente competitivo, ha impulsado en Chile la adopción de las más avanzadas tecnologías y la profundización del mercado, con estándares técnicos de calidad, penetración y cobertura de las comunicaciones móviles similares a los de países desarrollados.

La Banda Ancha Móvil (BAM) y el uso de Internet móvil han sido los grandes impulsores del crecimiento de esta industria, que en 2011 consolidó 23.573.041 abonados estimados, cifra que representa un penetración de 137%.

Las conexiones estimadas de BAM en la industria alcanzan 1,6 millones, con un crecimiento anual aproximado de 67% y una penetración de 9%, prácticamente alcanzando a las conexiones fijas.

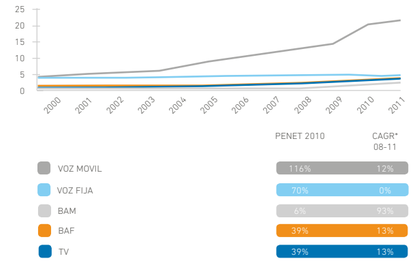
La expansión de la BAM en el país permitirá dar acceso a internet en zonas de baja densidad. Este es el propósito del Proyecto FDT (Fondo de Desarrollo Tecnológico) que Entel está desarrollando como iniciativa público-privada.

En línea con las tendencias globales, se espera que la BAM alcance a la Banda Ancha Fija (BAF) durante 2012 en términos de abonados. Destaca también, tanto en Chile como en el mundo, la progresiva expansión de Internet Móvil y el aumento en la penetración de *smartphones*.

Tendencia de los servicios en Chile

Al igual que en el resto del mundo, en Chile la Banda Ancha Móvil (BAM) lidera el crecimiento del sector, acompañado por Banda Ancha Fija (BAF) y TV. La voz móvil continúa creciendo, pero a menores tasas.

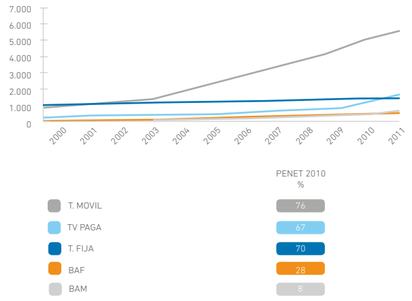
TENDENCIA DE LOS SERVICIOS EN CHILE
En millones de abonados



Fuente: Subtel y reportes de operadores a diciembre de 2010.

*CAGR: Tasa compuesta de crecimiento anual.

TENDENCIA DE LOS SERVICIOS EN EL MUNDO
En millones de abonados



Fuente: Fuente Ericsson, Merril Lynch, primer trimestre 2011.

Tecnología de la Información

De acuerdo a estimaciones de IDC, la industria de Servicios TI para empresas alcanzaría un total de ventas de USD 1.137 millones en 2011, lo cual representa un crecimiento de 12,2% con respecto a los ingresos de 2010.

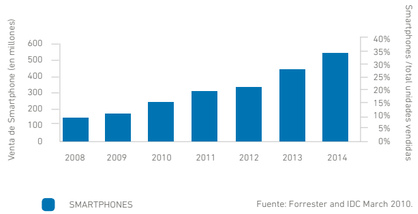
Para el período 2011-2014 se estima una tasa de crecimiento anual promedio de la industria TI por sobre el 10%.

Entel participa en esta industria desde 2008 enfocada en servicios Outsourcing TI, para administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionalidad y conectividad, y de Continuidad Operacional, servicio integral que asume la operación de procesos de negocios de sus clientes asociados a las comunicaciones y la información.

Tendencias globales

A lo largo de la historia de las telecomunicaciones, el primer logro fue conectar a las personas entre sí mediante el servicio de voz. El siguiente paso será la masificación de los servicios de datos. La conectividad de datos domina el ambiente, hoy los clientes requieren de ella a través de distintos dispositivos (*smartphones*, tablets, computadores y cámaras entre otros). La próxima tendencia será el *"connecting things"*, es decir, a partir de la tecnología existente, establecer la comunicación entre los mismos dispositivos permitiendo la interacción y la complementación entre ellos.

PENETRACIÓN Y VENTAS DE SMARTPHONES A NIVEL GLOBAL
(2008 – 2014)



Fuente: Forrester and IDC March 2010.

La conexión derriba las fronteras entre las industrias

Durante 2011 destacó la superposición de productos y colaboración entre la industria de las telecomunicaciones y otras, como la de finanzas, salud, publicidad, entretenimiento, TI, transporte y seguridad. Importantes operadores cambiaron sus enfoques estratégicos desde conexión y servicios tradicionales hacia operaciones verticales que engloban estas industrias. Un ejemplo de esta tendencia es el área de la salud. Si bien a nivel masivo la tendencia ha estado enfocada hacia aplicaciones de bienestar descargables en los *smartphones* y *tablets* que permiten monitorear las pulsaciones o las diferentes etapas del sueño, la tendencia avanza hacia la interconexión de máquinas y dispositivos de medición con sitios de monitoreo central. Una comunicación que permitirá, por ejemplo ofrecer servicios de alerta e interacción paciente-hospital. Un gran beneficio que dará seguridad sobre todo a pacientes que padecen enfermedades crónicas que requieran ser constantemente controladas.

Además, esta conexión permitirá almacenar y administrar con mayor precisión los datos de los centros médicos facilitando el acceso a fichas e historiales médicos de los pacientes.

Automóviles conectados

Los líderes del mercado automovilístico ya han desarrollado soluciones de conectividad y aplicaciones para los tableros de algunos de sus modelos. Durante 2011 hubo marcas que, basadas en el uso de estas tecnologías, ofrecieron a sus clientes servicios de seguridad a distancia que, en caso de robo, permiten bloquear el vehículo y luego indicar su ubicación geográfica.

La idea es que en el futuro cercano los automóviles puedan conectarse entre sí e interactuar con sensores ubicados en las carreteras.

El teléfono se convierte en medio de pago

La alta penetración de la telefonía móvil y el uso creciente de *smartphones* a nivel global abrieron una nueva posibilidad de uso de este tipo de dispositivos. Durante 2011 líderes de la industria a nivel mundial, entre ellos Vodafone, unificaron posiciones para hacer del teléfono un nuevo medio de pago. De esta forma, apostaron por acelerar el desarrollo e ingreso de teléfonos compatibles y lectores *Near Field Communication* (NFC, una tecnología de comunicación inalámbrica, de corto alcance y alta frecuencia que permite el intercambio de datos entre dispositivos a menos de 10cm) en los puntos de ventas.

Siguiendo esta misma tendencia, otro gigante tecnológico desarrolló un producto que no requiere tener una SIM y por lo tanto se enmarca en el modelo de gestión directa de los bancos o tarjetas sobre los terminales. Para 2012 se espera el lanzamiento de pagos móviles en Europa y Estados Unidos.

Crece oferta de servicios multipantalla

Este año las entregas de contenidos en el hogar y en dispositivos móviles se han fusionado. Los principales proveedores de telecomunicaciones del mundo incorporaron en su oferta servicios multipantalla de video, además de una serie de innovaciones enfocadas a mantener al cliente dentro de sus packs en el hogar.

Información online como referente para la toma de decisiones offline

En publicidad, en 2011 se consolidó la visión de la plataforma móvil como método de llegada directa a los clientes. El uso que dieron los propios usuarios a las redes sociales como un medio para informar su satisfacción o desagrado con los productos consumidos y sus marcas validó a la plataforma online como una vitrina eficiente y directa. Siendo más fácil para las empresas segmentar y conocer la opinión de sus clientes desde la fuente directa.

Los clientes estuvieron dispuestos a compartir su contenido online, a premiar a los productos que fueron ambientalmente responsables y a castigar a aquellos que no, y a pagar por el valor real que ellos perciben aun cuando los encuentren gratis en la red.

Consciente de este cambio en las conductas de los clientes, Entel desarrolló una estrategia que le permitió a la compañía posicionarse en el primer lugar de marcas más seguidas a través de redes sociales, según el estudio Soy Digital 2011 realizado por la consultora Ayer Viernes.

[ ]...

marc0 regulatorio_

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N°18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas, sin limitaciones de cantidad, tipo de servicio y ubicación geográfica.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico, y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas, se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica. En todo caso, las condiciones para la adjudicación de las concesiones están relacionadas básicamente con el plazo y la cobertura de la prestación del servicio.

La interconexión de los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones es obligatoria y los precios a público son libremente fijados por el proveedor del servicio, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), en situaciones en que las condiciones existentes en el mercado no permitan garantizar un régimen de libertad tarifaria. El TDLC históricamente sometió a fijación tarifaria sólo a las empresas de telefonía fija calificadas de dominantes en determinados sectores geográficos.

Autoridades

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es la autoridad que dicta las normas técnicas, las fiscaliza, y promueve el desarrollo del sector y asigna, a través de concursos públicos, las concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias. En lo referente a la promulgación de los respectivos decretos tarifarios, la responsabilidad recae, conjuntamente, tanto en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, como en el de Transportes y Telecomunicaciones. Por su parte, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia debe velar por la competitividad del sector, calificar situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Cargos de acceso

La legislación vigente contempla que la autoridad regule cada 5 años las tarifas de servicios prestados a través de las interconecciones entre concesionarias, mediante un preceso técnico y económico normado y criterios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones. De estas tarifas, el denominado Cargo de Acceso corresponde al pago por uso de las redes de las distintas concesionarias y se aplica para cualquier operador, ya sea de larga distancia que accede a una red pra originar o terminar una llamada, o para una concesionaria fija o móvil que accede a otra concesionaria para terminar una comunicación.

Desde el 24 de Enero de 2009 rigen los Decretos Tarifarios de las compañías móviles fijados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para el período que concluye en 2014, por lo que a fines de 2012 se iniciarán los procesos tarifarios para el siguiente quinquenio. Las tarifas reguladas por estos decretos corresponden sólo a las tarifas provistas a través de las interconexiones; esto es, aquellos servicios que se deben facturar entre las compañías de telecomunicaciones.

Reformulación de la Larga Distancia

A fines del 2010, se reformularon las zonas primarias que definen las comunicaciones de larga distancia nacional, por lo que a partir de octubre del año 2011 se disminuyeron de 24 a 13 zonas primarias. Este es el primer paso que se enmarca dentro de la modificación legal, la cual además establece que 37 meses después de vigencia de la ley, previo informe favorable del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, se podría eliminar la larga distancia nacional, lo que se traduciría en que a partir de esa fecha la telefonía fija local operará en los mismos términos en que lo hace la telefonía móvil; esto es, sin obligación de utilizar portador para llamadas entre distintas zonas geográficas dentro del país.

5 diciembre 2011	Portabilidad Numérica Fija en Arica.
16 enero 2012	Portabilidad Numérica Móvil en todo el país simultáneamente.
12 marzo 2012	Portabilidad Numérica Fija en Santiago.
16 abril 2012	Portabilidad Numérica Fija en Iquique, Antofagasta y Temuco.
14 mayo 2012	Portabilidad Numérica Fija en Rancagua, Coyhaique y Punta Arenas.
18 junio 2012	Portabilidad Numérica Fija en Curicó, Talca, Linares, Chillán, Concepción y Los Angeles.
23 julio 2012	Portabilidad Numérica Fija en Valparaíso, Los Andes, Quillota y San Antonio.
27 agosto 2012	Portabilidad Numérica Fija en Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Copiapó, La Serena y Ovalle.

Neutralidad de la Red

En el segundo semestre de 2011 comenzó a operar el concepto de Neutralidad de la Red, introducido mediante una modificación de la Ley General de Telecomunicaciones, en 2010. Esta normativa obliga a las compañías proveedoras de acceso a Internet a entregar mayor información en sus páginas Web y realizar mediciones trimestrales de los Indicadores Técnicos del servicio para permitir a los usuarios comparar entre los distintos oferentes y tomar una decisión más informada.

Portabilidad numérica

En forma gradual, comenzando en Arica el 5 de diciembre, se inició la puesta en marcha de la portabilidad numérica en telefonía fija, en virtud de la Ley N°20.471, que consagra el derecho de los usuarios de telefonía a cambiarse de compañía manteniendo su número. En el caso de la portabilidad móvil, su partida comercial es simultánea en todo el país, a contar del 16 de enero 2012.

Ley de Antenas

Tras 10 años de debate en el Congreso, el 11 de enero de 2012 fue aprobado en el Senado el Proyecto de Ley de Antenas de telecomunicaciones. En materia de salud, establece que la norma de control de emisiones se dictará bajo la Ley de Medio Ambiente y siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, fijando un nivel que debe ser igual o más riguroso que el promedio de los cinco países de la OCDE con los estándares más severos en la materia. Esta nueva Ley fijará también condiciones más estrictas de construcción de nuevas torres de telecomunicaciones y de distanciamiento para el emplazamiento de torres cerca de áreas sensibles como hospitales, escuelas, asilos de ancianos y jardines infantiles.

La iniciativa legal incentivará la armonización de las torres soporte con el entorno urbanístico y arquitectónico del lugar de emplazamiento, la instalación de antenas de menor tamaño, así como también la compartición de Infraestructura o colocalización, medidas de mitigación urbana y compensaciones para resguardar la plusvalía de los barrios con retasación de contribuciones.

La construcción de torres soporte de antenas y sistemas radiantes de telecomunicaciones de doce metros o más deberán tener un permiso previo de las direcciones de obras municipales y deberán ser informadas a los vecinos con 30 días de anticipación por carta certificada ante notario con planos de la obra para que los vecinos puedan opinar y participar en el proceso.

Servicios 4G

En diciembre de 2011, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile inició el proceso de concurso público de la banda de espectro 2600 MHz, lo cual permitirá el despliegue en el país de las redes LTE o 4G, y con ello un aumento considerable en las velocidades de navegación en dispositivos móviles.

La licitación contempla tres bloques de frecuencia de 40 MHz cada uno. Los postulantes podrán acceder como máximo a un bloque. Además será obligatorio cubrir 181 localidades rurales y disponer de una oferta de facilidades para el servicio otorgado por esta banda de frecuencias. La presentación de las propuestas se hará el 19 de Abril de 2012.

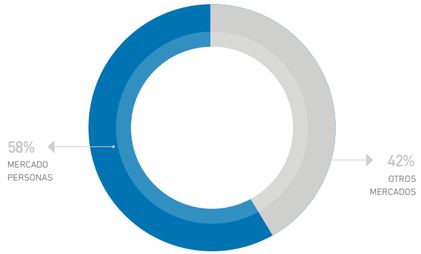
mErcado personAs_

Reconociendo las necesidades y comportamientos de los usuarios, Entel ofrece soluciones de comunicación y conectividad con altos estándares de servicio. Este enfoque le ha permitido alcanzar cada vez mayor participación de mercado y altos niveles de fidelidad y permanencia de clientes.

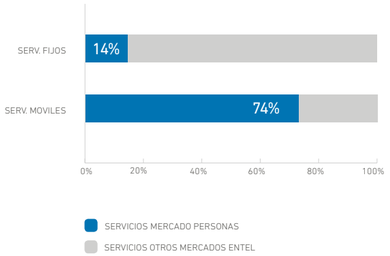
Logros de 2011

* Importante crecimiento de clientes de suscripción y prepago.
* Fuerte crecimiento de la base de clientes con contratos asociados a soluciones integrales de conectividad (*smartphones* y planes multimedia).
* Masificación de Banda Ancha Móvil, tanto en segmentos de suscripción como de prepago.
* Lanzamiento de tarjeta de crédito Entel Visa, en alianza con Banco de Chile.
* Creación de Gerencia Online, para posicionar a Entel como marca líder en los medios y plataformas digitales.
* Expansión de la oferta hacia grupos socioecómicos C3-D
* Ampliación de cobertura a través de desarrollo de nuevos canales de distribución.
* Adjudicación, por noveno año consecutivo, del primer lugar en Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores, en la categoría de telefonía móvil.
* Avance de 91% del proyecto de conectividad digital rural Todo Chile Comunicado.

PARTICIPACIÓN MERCADO PERSONAS EN LOS INGRESOS DE ENTEL



PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



Clientes

Entel alcanzó en 2011 una base de clientes activos en telefonía móvil de 9.347.434 usuarios, cifra que representa un crecimiento de 24% con respecto al año anterior y una participación de mercado en torno al 39% (3 puntos porcentuales mayor a la de 2010).

El 89% de estos clientes corresponde a personas naturales que son atendidas por la Vicepresidencia de Mercado Personas.

Con innovación, calidad de servicio y la mejor red de telecomunicaciones del país, Entel responde a las exigentes demandas de este mercado, cuya característica principal es que atiende a clientes cada vez más especialistas en las nuevas tecnologías y usuarios permanentes de Internet y de distintos dispositivos de conexión.

De acuerdo con los objetivos propuestos, en 2011 Entel elevó la proporción de clientes de suscripción al 30% de su base de abonados. Asimismo aumentó en gran proporción los clientes con terminales tipo *smartphones*.

Durante este mismo año, la compañía ha enfocado su esfuerzo en la captación de clientes con planes multimedia, obteniendo un crecimiento de 10 puntos porcentuales en la penetración del Mercado Personas en el segmento postpago.

El segmento postpago voz creció 17% en 2011 impulsado, principalmente, por una mejor participación en la captura de las ventas brutas y por las migraciones de prepago a postpago.

Durante el último año, Entel ha realizado esfuerzos especiales por extender la marca a todos segmentos socioeconómicos, acercándola a los grupos C3 y D a través de realización de eventos de marketing y ventas en barrios ("Días E") y la instalación de tiendas por tres o cuatro días en lugares de alta concurrencia de público ("Ferias Entel").

La fidelización de los clientes también ha sido una de las preocupaciones de la compañía y por ello, potenció la Zona Entel, relanzada como club propio en julio de 2010. Los objetivos estratégicos de este club para 2011 fueron: transparentar la segmentación de los socios de manera óptima, reconocer el consumo y tiempo de permanencia de los clientes en la compañía y utilizar el club como canal de blindaje.

Al 31 de diciembre de 2011, la Zona Entel cuenta con aproximadamente 5 millones de socios.

Soluciones

Si bien las comunicaciones móviles concentran la mayor parte de las soluciones que entrega Entel en el Mercado Personas, éstas también incluyen servicios de Larga Distancia desde teléfonos fijos.

En síntesis, al cierre de 2011 las soluciones ofrecidas por Entel comprenden, con diversos planes tarifarios, los siguientes servicios:

Telefonía Móvil
* Suscripción
* Prepago

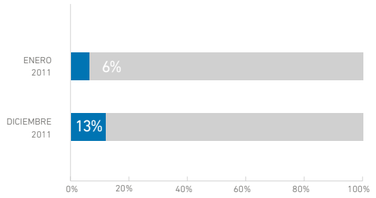
Servicios Móviles
* Centros de acceso telefónicos al cliente
* Gestión de Cuenta (cobro revertido, alerta de saldo, entre otros)
* Redes sociales
* Contenidos de valor agregado (Fútbol CDF Premium, Video Gol)

Internet Móvil
* Banda ancha
* Internet móvil

Larga Distancia
* Larga Distancia Internacional desde el teléfono móvil
* Larga Distancia nacional e internacional desde teléfonos fijos

Roaming Internacional Móvil

PENETRACIÓN DE SMARTPHONES
En total base abonados móviles de Entel



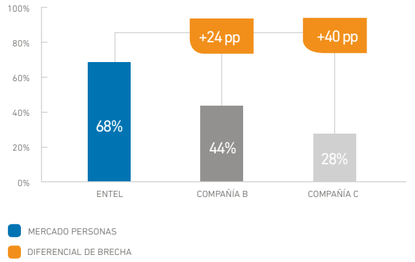
Los *smartphones* (teléfonos inteligentes) como Iphone, BlackBerry, Samsung Galaxy y otros, están siendo adquiridos cada vez por un mayor número de clientes (Mercado Empresas, Personas y Corporaciones). Durante 2011, la penetración de estos equipos pasó de 6% a 13% del total de abonados móviles de voz de Entel.

945.429 abonados
BAM (incluyendo tarjeta de Datos para aplicaciones móviles)
Entel diciembre 2011
(2010: 550.879)

Satisfacción neta de clientes

En 2011, la calidad de servicio de Entel en telefonía móvil fue reconocida por dos importantes premios: Nº 1 de su categoría en el "Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores", de ProCalidad –obtenido por noveno año consecutivo- y "Mejor experiencia de cliente 2011", de la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa-Cliente.

SERVICIO TELEFONÍA
Mercado Suscripción Personas (Agosto 2011)
Porcentaje de satisfación clientes



Tracking interno de satisfacción clientes - GFK ADIMARK

Entel logró un índice de satisfacción neta de 68% en el tracking de satisfacción de clientes de agosto de 2011, estudio que consulta la opinión de los consumidores de telefonía móvil en el mercado de suscripción, en todo el país, considerando tanto la señal como la cobertura y calidad de comunicación. Este resultado implicó una brecha de 24 puntos porcentuales con la segunda compañía mejor evaluada.

Tarjeta Entel Visa

En noviembre de 2011 fue lanzada al mercado la nueva tarjeta de crédito Entel Visa, producto que es fruto de la alianza de largo plazo entre la compañía y el Banco de Chile.

Para Entel, este producto refuerza e impulsa su propuesta comercial.

Al cierre del año, Entel Visa ya contaba con 13.000 clientes, luego de su colocación a través de los 32 locales de mayor flujo de Entel y medios de atención no presenciales (sitio web y call center).

El propósito de esta nueva tarjeta es, principalmente, la fidelización de clientes a través de la entrega de beneficios asociados tanto a los servicios de Entel, como a los del Banco de Chile. Dentro de estos, se cuentan la acumulación de puntos Zona y descuentos especiales en eventos auspiciados por Entel, además de los beneficios asociados a las tarjetas del Banco de Chile.

Ambas empresas, respaldadas por el valor de sus marcas, se han propuesto transformar la tarjeta de crédito en la más importante de la industria de las telecomunicaciones.

Gerencia Online

Con el propósito de posicionar a Entel como una marca líder e innovadora en los medios online y ser referente nacional en *eCommerce* (ventas) e *eCare* (servicio), la compañía creó la Gerencia Online dentro de la Vicepresidencia de Mercado Personas, aun cuando también atiende a los segmentos de Empresas y Corporaciones.

Esta nueva gerencia tiene también como objetivo entregar un servicio online de excelencia a los clientes, a través del mejor sitio web de la industria; uno que provea la mejor experiencia de usuario en todo el ciclo de vida, facilite el conocimiento y contratación de productos y servicios adicionales y fomente la profundidad de uso.

Como reconocimiento a la estrategia y acciones en medios digitales, en 2011 Entel obtuvo por tercer año consecutivo el premio IAB Chile (*Interactive Advertising Bureau*) como "Mejor avisador del año", entre muchos otros reconocimientos.

Dentro de las acciones desarrolladas por el área, destaca El Crack, primera web serie realizada en Chile, cuyo éxito en medios online llevó a que sea transmitida en televisión abierta como telefilm.

Asimismo, en el marco de la Portabilidad, esta gerencia desarrolló un mini sitio instructivo de portabilidad utilizando a los personajes del Profesor Rosa y Guru Guru, convirtiéndose en íconos de la portabilidad en Chile.

En cuanto a redes sociales, Entel se ha consolidado como la marca preferida de los chilenos (Fuente: Estudio Soy Digital 2011), con acciones que van desde la atención a clientes hasta la promoción de servicios de productos y eventos, acciones que han permitido un crecimiento importante de sus seguidores en Twitter (más de 240%) y en Facebook (más de un 100%), liderando la industria en cantidad de seguidores de esta última plataforma.

Desarrollo de canales

Durante 2011, Entel continuó expandiendo sus canales de venta y atención a clientes con la instalación de nuevas de tiendas Entel Express, formato de franquicias que le permite crecer rápida y eficientemente, alcanzando altos estándares de servicio, pues estos puntos permiten realizar en pocos minutos las operaciones más frecuentes (venta, cambio y reparación de equipos).

Al cierre del año, la compañía cuenta con 75 tiendas Entel Express y 57 tiendas propias, en la cuales atiende también necesidades de optimización de planes y actividades de post-venta y cambios de contratos.

El call center fue un canal importante también durante 2011. A través de él se realizaron exitosas campañas de venta, y contribuyó a lograr alta calidad de servicio, principalmente a través de las mesas de ayuda técnica, como el Centro de Atención Telefónica BlackBerry.

La actividad en el canal de distribuidores, grandes tiendas y mayoristas creció durante el año, impulsado por nuevas ofertas de productos asociados a conexiones de Banda Ancha Móvil.

A todos estos canales, la compañía agregó en 2011 las Ferias Entel, una novedosa manera de captar nuevos clientes a través de un formato de venta por días limitados en zonas de alto flujo de personas.

Innovaciones 2011

Para el Mercado Personas, Entel lanzó, entre otros, los siguientes nuevos productos y servicios:

Respaldo de Agenda +

Servicio que permite al cliente sincronizar, respaldar y recuperar los contactos y contenidos que posee dentro de su móvil, desde y hacia la SIM (chip) del teléfono, tales como música (ringtones polifónicos, realtones), calendario, notas, tareas, videos e imágenes.

Contenidos

Entrega al cliente una oferta personalizada a través de la suscripción de diferentes categorías que le dan derecho a descargar contenidos diaramente.

Tarjeta Entel VISA

Tarjeta de crédito creada a partir de una alianza entre Entel y Banco de Chile. Enfocada a ser una de las tarjetas de crédito más importantes de l mercado.

mErcado emprEsas_

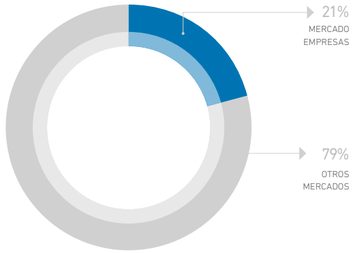
Para el Mercado Empresas, el 2011 estuvo marcado por el proceso de integración entre el mundo fijo y móvil. Esto le permitió consolidar una oferta de productos innovadora, integral y convergente, que permite a las empresas de todos los tamaños gestionar sus procesos de negocios de una manera más eficiente, y estar conectadas en todo momento y lugar.

#...

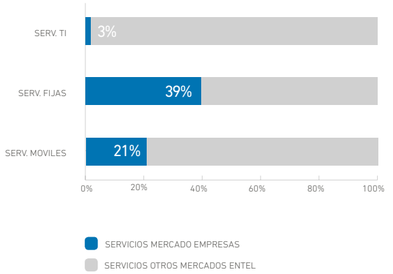
Logros de 2011

* Liderazgo de mercado en el segmento de grandes empresas, con una participación sobre el 50% en telefonía móvil y de más del 60% en banda ancha móvil.
* Exitosa integración de la oferta de servicios móviles, fijos y TI a clientes del segmento.
* Alta penetración de mercado en productos relacionados con la incorporación de datos en dispositivos móviles (Internet Móvil)
* Importante despliegue en Fibra Óptica.

PARTICIPACIÓN MERCADO EMPRESAS EN LOS INGRESOS DE ENTEL



PARTICIPACIÓN DEL MERCADO EMPRESAS EN SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



Clientes

El Mercado Empresas proporciona una amplia gama de soluciones para satisfacer las necesidades de comunicación de profesionales independientes, de pequeñas y medianas empresas, y también de grandes compañías. En 2011, su base de clientes llegó a un número cercano a las 100 mil empresas.

En 2011, destaca el desarrollo de proyectos especiales para la Municipalidad de Viña del Mar, donde se habilitó una red MPLS de 57 sitios para la telefonía pública y privada con 1.500 abonados, e Internet. Para la Municipalidad de María Elena, en tanto, se extendió la red LAN entre 12 sitios por fibra oscura, telefonía para 150 abonados, Internet con seguridad y WiFi. También se realizaron importantes proyectos para las empresas MIMET, ACB Ingeniería y TJC Chile, los que involucraron la implementación de redes MPLS, acceso a Internet y telefonía, junto con la habilitación de otros servicios TI.

Durante el período, uno de los principales hitos del segmento pyme fue el lanzamiento de los Planes Multimedia. Esta nueva oferta comercial cambió la mirada tradicional de planes de voz a una visión que satisface la necesidad de movilidad de las empresas, proporcionándoles conexión a Internet desde dispositivos móviles en cualquier momento y lugar, además de herramientas móviles de productividad como correo, información y mapas a través de GPS, por ejemplo.

En términos de imagen, se realizó un intenso trabajo para aumentar la cercanía con el segmento, a través de una activa participación en los principales eventos y seminarios orientados a la pyme. También se hizo un esfuerzo importante para dar a conocer la amplia gama de soluciones fijas y móviles que antes sólo las grandes empresas podían tener, y que ahora también están disponibles para las más pequeñas. Todo ello fue acompañado por una exhaustiva revisión de procesos y estructuras para asegurar la excelencia en la experiencia del cliente, como foco principal.

Soluciones

Comunicaciones móviles

* Web Mail, SMS Empresas, Entel GPS, BlackBerry®, Superchip 3.5G, Soluciones Móviles Empresariales: Orden de Compra, MSeries Ventas en Campo, MSeries Servicios de Campo, Gestión Móvil de Ventas en Línea, Administración Móvil de Cobranza, Operación Móvil de Fuerza de Ventas, BinarioSales, BinarioServices, BinarioWorkflow, BinarioLogistics, BinarioDataCapture.

Conectividad

* Telefonía tradicional, Telefonía IP, Larga Distancia, Internet, Soluciones de Datos, Servicios de Call Center.

TI On-demand

* Servidor Dedicado Virtual, Servicio de Correo, Factura Net, Housing, Hosting, Servicios de Presencia y Mensajería Instantánea, Servicios de Intranet de Colaboración, Web Hosting, Hosting SAP y SAP Basis, Monitoreo de Servidores, Administración de Sistemas Operativos, Administración de Bases de Datos, Administración y Monitoreo de Respaldos, Chat de Asistencia en Línea On-demand, Soporte de Estaciones de Trabajo.

Smartphones

En 2011 se registró un explosivo aumento de la participación de *smartphones* en el mercado. Como estos equipos tienen funcionalidades similares a las de un computador, su uso más intensivo apalancó el logro de importantes resultados en la penetración de Servicios de Valor Agregado.

Con esta herramienta, las empresas pueden aumentar su productividad. Ello, porque los ejecutivos y quienes trabajan en terreno pueden estar todo el tiempo conectados, respondiendo emails, revisando su agenda o sus tareas pendientes. Y a través de la mensajería instantánea, ellos pueden seguir conectados con su equipo de trabajo, realizando tareas como coordinar horarios y pedidos, por ejemplo.

En el mercado, la masificación de estos equipos presenta un alto potencial de crecimiento en nuevos ingresos, como por ejemplo, el uso de nuevas aplicaciones empresariales y de gestión para los negocios.

(...)

+50% participación

de mercado de Entel en el segmento de comunicaciones móviles de grandes empresas.

La convergencia de negocios fijos y móviles fue uno de los grandes desafíos de la gestión 2011 en el mercado Empresas, que enfocó su gestión en la oferta de soluciones integrales que ayudan a sus clientes a optimizar su negocio.

Extensión de Red GPON

Desde 2010, Entel cuenta con una red de fibra óptica urbana basada en tecnología GPON, que permite a las empresas contar con conectividad de primer nivel y acceder a una amplia gama de nuevos servicios de datos, video y herramientas Cloud Computing, con rapidez y alta calidad de servicio.

Durante 2011, Entel continuará su despliegue. Con lo actualmente cubierto el 17% de las empresas del país cuenta con Red GPON Entel, las que están distribuidas en 9 comunas (Antofagasta, Las Condes, Providencia, Vitacura, Lo Barnechea, Conchalí, Rancagua y Puerto Montt). Los niveles de cobertura son distintos en cada comuna, llegando al 81% en Vitacura.

El proyecto completo apunta a cubrir la mayor parte de las empresas en las comunas más densas del país, a través de tres proyectos de similares características entre 2011 y 2012, lo cual implica una inversión total de alrededor de USD100 millones.

Correo, Servidor Dedicado Virtual y Aplicaciones Móviles

Durante 2011 se realizaron importantes inversiones para actualizar dos plataformas de correo. En una de ellas se realizó la migración de HMC a Exchange 2010, lo que le permite a Entel tener una interesante oferta de correo para las grandes empresas. La otra inversión se refiere a la actualización de la plataforma Iplanet, la que proporciona una solución de correo con movilidad y sincronización, tanto para profesionales independientes, como para pequeñas y medianas empresas.

Otro hito relevante del período fue la liberación del Servidor Dedicado Virtual. Esta solución permite a las empresas enfrentar períodos de alta demanda sin la necesidad de comprar servidores, ya que pueden aumentar su capacidad de almacenamiento y procesamiento, contratando un servidor virtual por el tiempo que necesiten, y pagar sólo por lo que usan. Todo esto se traduce en un aumento de capital de trabajo para las empresas.

En el área de aplicaciones móviles, en 2011 se trabajó en una aplicación que permite a las empresas recolectar información a través de su Smartphone. Se espera que con esta iniciativa se potencie el aumento de la penetración de los *smartphones* y de la venta de Internet Móvil.

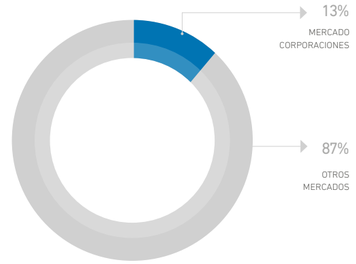
mErcado corporAciones_

El objetivo de Entel en el Mercado Corporaciones es entregar soluciones tecnológicas integradas que aseguren la continuidad operativa del negocio de sus clientes y les permitan enfocarse en su core business. Por ello, aborda en forma integral sus necesidades de conectividad, fija y móvil, y de soluciones TI, apoyado por infraestructura propia de data center de clase mundial y profesionales expertos.

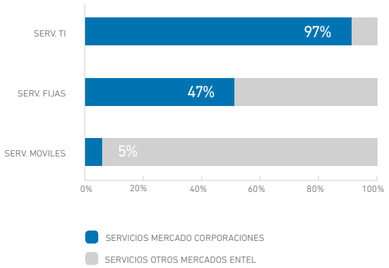
Logros de 2011

* Crecimiento de 9,5% en nivel de ventas valoradas de contratos con respecto a 2010.
* Consolidación del modelo de negocios convergente de servicios de comunicaciones móviles, fijas y soluciones TI.
* Aumento de la participación en el mercado de servicios de Outsourcing TI, al alcanzar el 22%, cifra que lo ubica como el tercer proveedor en este segmento.
* Certificación Tier3 para el diseño de la segunda fase de construcción del data center Ciudad de Los Valles.
* Consolidación de la plataforma TI On-demand, que permite a las empresas acceder a la capacidad que necesitan de acuerdo a su nivel de actividad.
* Alto nivel de Satisfacción de Clientes en servicios de comunicaciones móviles (77%) y aumento de 13 puntos porcentuales en nivel de satisfacción en servicios fijos.
* Puesta en marcha un nuevo data center para Banco de Chile en Longovilo.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS INGRESOS DE ENTEL



PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



Líneas de Negocios

La estructura de ingresos del Mercado Corporaciones está compuesto por tres grandes líneas de negocios: Servicios móviles, Servicios sobre Red Fija y Servicios TI. La participación de cada uno de ellos sobre los ingresos totales del segmento son 32%, 46% y 22% respectivamente.

Durante el año 2011, los ingresos de la Vicepresidencia Corporaciones crecieron en total un 23% respecto al cierre del año 2010. La mitad de este crecimiento se debió a un cambio en el criterio de segmentación con el consiguiente aumento de la base de clientes Corporaciones. La otra mitad del crecimiento fue impulsado por el buen desempeño de todas sus líneas de negocio.

Los ingresos de servicios móviles crecieron 36% durante el 2011. Si bien tanto la Voz como los Servicios de Valor Agregado crecen fuertemente, cabe destacar que los servicios de Internet móvil y Blackberry crecieron sobre el 60% y con un fuerte aumento en la penetración sobre líneas de Voz.

El negocio de red fija creció un 18% explicado mayormente por el buen desempeño de los negocios de datos. El resto de los negocios de red fija, principalmente larga distancia y telefonía local, mantuvieron la tendencia del mercado.

Finalmente, el negocio de Tecnología de la Información creció un 13%. El buen desempeño del negocio de Outsourcing TI y el fuerte aumento en venta de servicios de data center se vieron compensados por una caída en la venta de equipos.

Clientes

Los clientes de Entel en el Mercado Corporaciones se caracterizan por requerir soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios; pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

En Chile, existen alrededor de 600 conglomerados o empresas de gran tamaño. Todas ellas concentran alrededor del 80% del gasto total del país en servicios TIC.

Entel atiende a mas del 50% de estos conglomerados ofreciéndoles distintos servicios (móvil, fijo, TI). Debido al alcance y profundidad de los servicios prestados a dichos

clientes, la compañía ha establecido una modalidad "integral". Entre éstos están Banco de Chile, CCAF Los Héroes, Banco Internacioneal, Colbún, AMSA, Fonasa, Dibam y el Poder Judicial .

En 2011, Entel desarrolló con Los Héroes un proyecto tecnológico que contempló la conectividad de 212 sucursales a lo largo del país, la administración de toda la infraestructura tecnológica y procesamiento transaccional para el pago de pensiones y beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS). Los Héroes encontró en Entel un aliado estratégico en quien confiar las soluciones de telecomunicaciones y tecnologías de la información, con el propósito de brindar el mejor servicio a más de 2 millones de beneficiarios desde Arica a Porvenir.

Asimismo, en el último año Entel suscribió un contrato con la Bolsa de Comercio de Santiago, para proveerle un servicio integral que incluye el housing de equipamiento tecnológico en su data center de Ciudad de los Valles, su operación y monitoreo continuo, y conectividad de última generación entre éste y los centros de datos de la Bolsa ubicados en Santiago. Esta solución permitirá a la Bolsa asegurar su continuidad operacional, aumentar sus niveles de seguridad y mejorar el servicio para sus usuarios. Proporcionará, además, una gran capacidad de crecimiento para su infraestructura tecnológica a través de la modalidad On-demand.

Adicionalmente, la compañía desarrolló importantes soluciones tecnológicas para el Ministerio de Obras Públicas, el Instituto de Previsión Social, ABC DIN, SAAM, Ultramar y Presto, así como también la implementación de servicios On-demand para Scotiabank.

Soluciones

Entel ha estructurado su oferta al Mercado Corporaciones bajo un amplio porfolio de servicios, con el propósito de proveer soluciones de acuerdo a las diversas necesidades de sus clientes y nivel de complejidad de sus operaciones:

Servicios Cloud Computing

* Infraestructura TI On Demand
* Servicios de Telecomunicaciones en Cloud, en modalidades de Cloud privada y On demand

Tecnologías de la Información

* Equipos y servicios de Ingeniería (venta de equipamiento, servicios de expertos y outsourcing de personal TI)
* Data center: Housing, Servicios de Operación TI, Soluciones Aplicativas (Microsoft Hosted Messaging and Collaboration; Hosting SAP), Soluciones de usuario final (PC e impresoras entregadas en arriendo, entre otras; Cliente liviano -aplicaciones y escritorios virtualizados- y mesa de ayuda y soporte en terreno).

Telecomunicaciones

* Datos
* Telefonía privada (IP Full, IP Híbrida, SIP Trunk, Host IP PBX)
* Soluciones audiovisuales (servicios para transmisión digital de emisoras de radio y TV y videoconferencia)
* Internet corporativo (interconexión y acceso dedicado)
* Telefonía local
* Larga Distancia (Nacional e Internacional, Servicios ISDN, Servicio I80 0, Servicio N600, N800)

Para la prestación de servicios TI, la compañía cuenta con 800 expertos en la matriz y alrededor de 250 especialistas en las mesas técnicas de ayuda de la filial Entel Call Center, además de alrededor de 50 profesionales de empresas subcontratistas.

Servicios móviles

* Soluciones de Correo Móvil (Window Mobile, BlackBerry-Entel, BlackBerry Enterprise Server, BlackBerry Enterprise Server Express, BlackBerry Internet Service)
* Entel GPS
* Banda Ancha Móvil
* Internet Móvil
* Comunicaciones Unificadas
* Planes de Datos M2M
* Aplicaciones Móviles Empresariales (soluciones de fuerza de venta, servicios de campo, CRM, entre otras)

Calidad de Servicio

Estudios realizados por empresas especializadas muestran a Entel como líder en Calidad de Servicio en el Mercado Corporaciones. En 2011, el nivel de satisfacción de sus clientes fue de 77% con respecto a los servicios móviles.

Los servicios de Telecomunicaciones y TI también fueron evaluados positivamente. El porcentaje de clientes que declaró que Entel es mejor que la competencia aumentó 10 puntos porcentuales con respecto a 2010.

Los servicios TI provistos por Entel son evaluados bajo el concepto SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio). Cada SLA suscrito con sus clientes establece parámetros relacionados con aspectos relevantes de acuerdo a la naturaleza del servicio (criticidad del equipo o servicio prestado, ubicación geográfica, tiempo de resolución, por ejemplo).

Para el servicio de Continuidad Operacional de Entel, los resultados obtenidos en 2011 son 30% superiores a los obtenidos en 2010. El nivel de atención (cantidad de llamadas atendidas por la mesa de ayuda) alcanzó la meta del 95%; el nivel de servicio (total de llamadas atendidas antes de 15 segundos) llegó al 95% y la solución en mesa de ayuda (total de atenciones solucionadas en primera instancia de mesa de ayuda) fue de 80%

Infraestructura

Para entregar los más seguros y avanzados servicios de Cloud Computing, Entel cuenta con una red de seis data center interconectados, con una superficie total de 5.660 m^2 de sala y una plataforma de servicios On-demand de clase mundial. En 2010 inauguró la primera fase del más reciente de estos centros, ubicado en Ciudad de los Valles, como parte de un plan maestro de crecimiento flexible de acuerdo a la demanda proyectada, que considera una superficie total de 8.000 m^2 y una inversión de USD 35 millones para su primera fase. El diseño de la fase 2 del data center Ciudad de Los Valles, cuya construcción se inició en septiembre de 2011 para concluir en julio de 2012, obtuvo la certificación Tier 3, otorgada por Uptime Institute, sello que confirma que la infraestructura proyectada es apta para prestar servicios de alta calidad y sin interrupciones, ya que cuenta con una disponibilidad de 99,982% y altos estándares de construcción, sustentabilidad y seguridad.

Adicionalmente, en 2011, Entel sumó en Longovilo una nueva sala de data center para Banco de Chile, que se incorporó a Ciudad de los Valles e insertó en el proceso de consolidación del Banco en dos centros.

mErcado mayoristAs_

Ser propietario de su infraestructura de red ha permitido a Entel, en su calidad de proveedor de otras empresas operadoras nacionales e internacionales, acceder a nuevas oportunidades de crecimiento.

Logros de 2011

* Crecimiento de 15% anual en ingresos totales.
* Aumento de 18% anual en ingresos por arriendo de redes a otros operadores.
* Incremento anual de 27% en ingresos de negocio de tráfico mayorista.
* Acuerdo con Nextel para provisión de *roaming* nacional en zonas sin cobertura propia.

Negocio en expansión

La mayoría de los nuevos actores de la industria de las telecomunicaciones no posee red propia o no ha establecido acuerdos comerciales con las demás empresas operadoras en el ámbito nacional e internacional. Esta situación ha generado oportunidades de crecimiento para Entel, quien cuenta con una robusta infraestructura.

En 2011, los ingresos brutos (incluye ingresos intercompañías) de Entel en el Mercado Mayorista crecieron 15% con respecto al año anterior, al totalizar $131.347 millones. Los servicios de arriendo de redes a otras empresas de telecomunicaciones aportaron $ 99.260 millones, 12% más que en 2010, en tanto el negocio de tráfico mayorista contribuyó con ingresos por $ 32.087 millones y un crecimiento de 27% en el año.

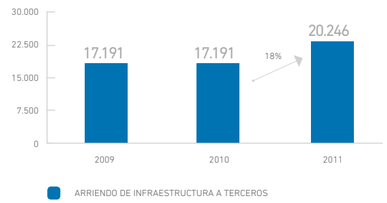
Debemos destacar el crecimiento de 18% en los ingresos de arriendo de infraestructura a terceros que incluyen servicios otorgados a operadores de servicios fijos y móviles nacionales e internacionales.

Uno de los principales hechos de 2011 en esta área fue el acuerdo de roaming nacional suscrito con Nextel Chile, compañía que ingresará al mercado chileno con servicios de comunicación móvil de última generación. A través de este convenio, Entel le brindará a Nextel Chile acceso a su red en aquellas zonas del país donde este operador no tenga cobertura con infraestructura propia. El acuerdo contempla tanto el tráfico de servicios de voz como de datos.

15 %
crecimiento anual
ingresos Mercado Mayoristas



INGRESOS NETOS ARRIENDO DE INFRAESTRUCTURA A TERCEROS
En millones de $
valores reportados en norma IFRS



Posicionamiento destacado en tráfico de voz internacional

En el segmento de negocios de Tráfico Internacional, Entel es uno de los Broker más importantes de Latinoamérica. Opera en Nueva York, Los Ángeles, Río de Janeiro y Lima, cursando millones de minutos a todo el mundo a través de sus redes internacionales, en protocolos tradicionales PSTN o IP.

En los servicios de negocios mayoristas de datos, la compañía se ha posicionado como uno de los operadores más importantes de la industria, contando con una amplia amplia cobertura de red nacional y cables submarinos. La topología e infraestructura de esta red le permite el transporte de diferentes servicios de última generación, abarcando prácticamente el mundo entero.

Asimismo, con 17 años de experiencia en exitosos proyectos multiregionales, Entel se ha consolidado como líder en negocios mayoristas de valor agregado dentro de la Región, a través del ofrecimiento de tres líneas de productos (Premium voz, Móvil e Internet).

LÍNEAS DE NEGOCIO

Segmento	Clientes	Soluciones
Negocios Mayoristas de Redes de Datos	Empresas de larga distancia, operadores locales de telefonía fija y móvil, proveedores de servicios de acceso a internet o ISP`s, proveedores de redes y carriers internacionales, (Claro, Movistar, VTR, Telsur, Chile.com, AT&T Corp, Telecom Italia, GTD, LANautilus, Global Crossing, entre otros).	Transporte de servicios de voz, datos e internet, tanto a nivel nacional como internacional.
Negocios Mayoristas de Tráfico	Carriers Internacionales y partners móviles de Roaming: AT&T Corp, Verizon, IDT, US Sprint, Telecom Italia, Deutsche Telekom, British Telecom, Cables & Wireless, Orange, grupo Vodafone, Alianza Latinoamericana, entre otros.	Tráfico internacional Roaming.
Negocios Mayoristas de Valor Agregado	Toda la gama de clientes mayoristas.	**Premium Voz:** Servicios de entretención o contenidos de voz que se transmiten por redes de telefonía tradicionales. **Premium Móvil:** Servicios de entretención basados en protocolos de tecnología móvil a los que se accede a través de un teléfono celular. **Premium Internet:** Servicios de entretención digitales basados en protocolos IP que se acceden mediante sitios web en internet.
Negocios Mayoristas Roaming Nacional y MVNO	Operadores móviles virtuales (MVNO).	Arriendo de red móvil e infraestructura necesaria para ingresar a la industria con servicios de calidad para sus clientes finales.



Capítulo 4

respon sAbilidad sOciAl emprEsarial_

pOlítica y Acciones_

La Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la estrategia de negocios de Entel y se manifiesta, voluntariamente, en la capacidad de atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores. Su objetivo es asegurar la sustentabilidad, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

Compromiso

Los planes estratégicos de cada área de negocio de Entel se establecen en consideración a cada uno de sus grupos de interés, asumiendo que la compañía cumple su rol de aportar valor a sus clientes y nuevas oportunidades a la comunidad.

Entel aporta al desarrollo tecnológico del país en forma relevante, a través de inversiones en infraestructura de redes y data centers. Durante los últimos años se ha comprometido firmemente con el desafío de eliminar la brecha de acceso a Internet entre zonas rurales y urbanas, extendiendo sus redes y servicios de Banda Ancha Móvil.

En su crecimiento, la compañía ha desplegado su red de telefonía móvil y datos con responsabilidad procurando respeto y armonía con el entorno natural y urbano, además de cumplir los más altos estándares ambientales en la construcción de sus nuevos data center y edificios corporativos.

Top 10 en RSE

Entel se ubicó en el 8° lugar general y primero en su industria en el ranking Monitor RSE MORI 2011, el estudio de mayor trayectoria, que desde el año 2000 identifica a las empresas socialmente más responsables del país y señala las principales tendencias en este campo. Esta lista es elaborada a partir de encuestas a 1.200 personas mayores de 18 años, residentes en zonas rurales y urbanas entre Arica y Punta Arenas y en base a respuestas espontáneas.

Los desafíos y compromisos que Entel asume con respecto a cada uno de sus grupos de interés están alineados con su estrategia de negocios.

ÁMBITO	OBJETIVOS 2011	ACCIONES
Comunidad	Participar de actividades de apoyo a la comunidad, relacionadas con despliegue de redes y telecomunicaciones, para mejorar calidad de vida y acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).	Seminarios Regionales RSE en 14 capitales regionales, Proyectos de Conectividad a Escuelas, Edición Libro RSE, Encuentro con Prensa Regional Premio Periodismo Regional RSE.
Medio Ambiente	Cuidar el Medio Ambiente con énfasis en actividades del giro de la compañía.	Estudio Línea Base consumo de Energía, Campaña de Reciclaje del Papel de la compañía, Plan Gonzalo de Reciclaje.
Empleados	Garantizar y promover derechos laborales de los empleados, en un entorno seguro, brindando herramientas para su desarrollo integral y promoviendo igualdad de oportunidades, en un ambiente de diversidad y sin discriminación.	Coordinación de Voluntariado de Empleados, con participación de un 15% de los funcionarios de todo el país. Edición de Resumen de Tercer Reporte de Sustentabilidad para los colaboradores y sus familias.
Proveedores	Desarrollar una política de adquisiciones transparente y equitativa y difundir entre los proveedores valores, principios y ética empresarial.	Alianza con Ericsson para proyectos de Libro RSE, Seminario Regionales RSE y Premios Periodismo Regional RSE.
Accionistas	Entregar información equilibrada y oportuna acerca de su desempeño económico, ambiental y social.	Publicación de Tercer Reporte de Sustentabilidad 2010.

En agosto 2011, la localidad de Huape, a 33 kilómetros de Valdivia, fue el escenario en donde se inauguró la segunda etapa del proyecto Todo Chile Comunicado, que conecta con internet y telefonía móvil a 1.474 zonas rurales desde Arica a Puntas Arenas. La iniciativa aportará a la calidad de vida de más de 3 millones de chilenos al conectarlos con Chile y con el mundo.

proyEcto tOdo Chile Comunicado_

Cerrando brechas

Todo Chile Comunicado es una iniciativa público-privada, que aspira a brindar conexión a Internet a más de 3 millones de chilenos de 1.474 localidades rurales del país.

El proyecto está compuesto por 3 fases que estarán plenamente operativas durante el primer semestre de 2012. "Todo Chile Comunicado" constituye el desafío de conectividad más importante realizado hasta ahora en la historia del país, fruto de una alianza entre Entel y el Gobierno de Chile.

Todo Chile Comunicado requiere de una inversión de USD 110 millones, de los cuales Entel aporta USD 65 millones y USD 45 millones son financiados en partes iguales por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) que administra la Subsecretaría de Telecomunicaciones y por los 15 gobiernos regionales.

En 2011 logró un 91% de avance gracias a un enorme esfuerzo técnico y de ingeniería en el cual han participado más de 630 personas, y donde el aporte del socio tecnológico de Entel, Ericsson, ha jugado un rol relevante.

1.474 localidades
serán conectadas a BAM e Internet Móvil con este plan.

91% de avance
alcanzó el proyecto al cierre de 2011.

+ 3 millones
de personas se verán beneficiadas al concluir el proyecto, en 2012.

En este proyecto convocado por Entel participaron los pintores Ximena Mandiola e Ismael Frigerio; los estudios de arquitectos y diseño Pezo Von Ellrichshausen, Sebastián Errázuriz y Daw, y LyonBosch; el colectivo de publicistas y diseñadores "Grupo Grifo" y los escultores Claudio Correa y Cristián Salineros, quienes trabajaron por más de dos meses en el desarrollo de sus respectivas propuestas.

ARTEnas pAra Chile_

Infraestructura amable con la ciudad

ARTEnas para Chile se denomina la iniciativa de Entel para dar un nuevo rostro a las antenas de telefonía móvil, a través del trabajo de ocho artistas, diseñadores y arquitectos nacionales. Con este proyecto Entel busca hacer de la infraestructura de torres y antenas, instalaciones más amigables desde el punto de vista urbanístico.

En un primer esfuerzo la compañía transformará en estructuras artísticas a un conjunto de antenas ubicadas en distintas zonas del país. En ésta y otras iniciativas, Entel destinará USD 45 millones, lo que comenzará a hacerse realidad el 2012.

En su primera versión, el proyecto convocó a destacados artistas y colectivos de diseño y arquitectura, bajo la curaturía de la galerista Patricia Ready y el arquitecto Pablo Allard, quienes seleccionaron las propuestas según su viabilidad técnica y económica, además de su calidad estética. Estas intervenciones comenzarán a materializarse a contar del primer semestre de 2012 en comunas como Valparaíso, La Florida, San Bernardo y Pudahuel.

USD 45 millones
destinará Entel a transformar las antenas en estructuras artísticas.





Capítulo 5

rEsul tA dOs_

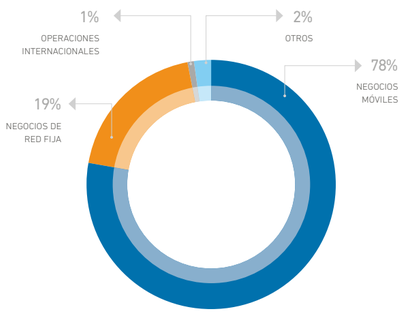
resultadOs consolidAdos_

Entel captó parte importante del crecimiento de la industria en 2011, especialmente en los negocios de telefonía y banda ancha móvil, con lo cual consolidó su liderazgo en el segmento de clientes de alto valor.

El incremento en los ingresos del área de servicios móviles, principal fuente de crecimiento de Entel, contribuyó al logro de un EBITDA 16% superior al de 2010.

	2011	2010	Variación anual
Ingresos Consolidados (MM$)	1.240.914	1.086.405	14 %
EBITDA (MM$)	515.200	446.018	16 %
Utilidad Operacional (MM$)	238.227	208.130	14 %
Utilidad del Ejercicio (MM$)	180.767	172.971	5 %
Utilidad por acción ($)	764,26	731,31	5 %
Retorno de dividendos (%)	6,12	5,47	65 pp
Rentabilidad del Patrimonio (%)	24,19	25,03	-85 pp

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



Negocio móvil aportó el 78%
de los ingresos consolidados de 2011

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR SERVICIOS

	2011 MM$	2010 MM$	Variación %
Telefonía Móvil	966.709	840.056	15
Servicios privados (Incluye servicios IT)	93.703	85.090	10
Telefonía Local (Incluye NGN – IP)	41.705	39.677	5
Larga distancia	30.687	33.761	-9
Internet	16.585	15.885	4
Servicios a otros operadores	20.246	17.191	18
Negocios de tráfico	31.696	24.965	27
Americatel Perú	19.147	19.410	-1
Servicios Call Center y otros	10.319	7.560	36
Otros Ingresos	10.117	2.810	260
Total Ingresos Operacionales	1.240.914	1.086.405	14

negOcios rEd móvil__

Participación crece sobre un 39%

En el área de servicios móviles, Entel mantiene un fuerte posicionamiento, producto del éxito de su estrategia comercial y reconocida calidad de servicio.

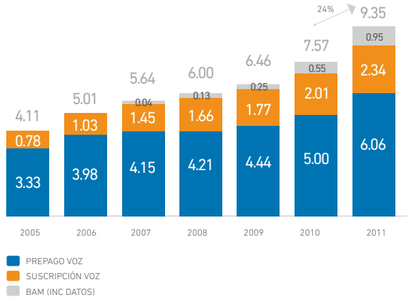
Durante 2011 elevó su participación de mercado por sobre 39% de los clientes activos, con un avance cerca de 3 puntos porcentuales con respecto al cierre de 2010.

Los clientes de prepago y suscripción de Entel (Voz + BAM) crecieron un 26% y un 17% respectivamente, en el último año.

24% crecimiento anual
de base total de clientes de servicios móviles.

9.347.434 clientes
al cierre de 2011.

EVOLUCIÓN BASE DE ABONADOS MÓVILES POR SERVICIOS
En millones



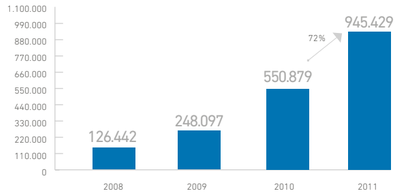
Los clientes de suscripción representan el 30% de la base de clientes de Entel.

72% crecimiento anual
base de clientes Banda Ancha Móvil.

Banda Ancha Móvil
(incluye Tarjetas de datos para aplicación empresariales).

Las políticas comerciales aplicadas por Entel han permitido una evolución progresiva de sus abonados de Banda Ancha Móvil, los que superan los 945 mil contratos a diciembre de 2011, incluyendo tarjetas para aplicaciones empresariales.

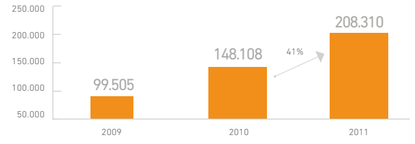
CLIENTES BANDA ANCHA MÓVIL (BAM)



Servicio de Valor Agregado (VAS)

Los ingresos por Servicios de Valor Agregado, como Internet Móvil y Banda Ancha Móvil, crecieron 41% en el año, al pasar de $148.108 millones en 2010 a $208.310 millones en 2011.

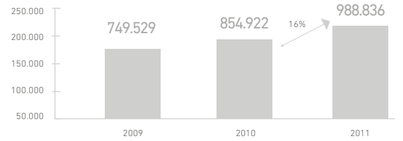
INGRESOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (VAS)
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Ingresos totales

Los ingresos netos registrados por el negocio móvil para el ejercicio 2011 ascendieron a $988.836 millones, cifra que es 16% mayor a la obtenida al cierre de 2010.

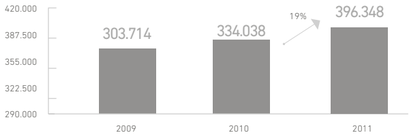
TOTAL INGRESOS NETOS
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



EBITDA

Los servicios móviles anotaron un EBITDA de $396.348 millones en 2011, resultado que implica un crecimiento anual de 19%, principalmente asociado con el crecimiento en el margen directo de servicio y parcialmente compensado por una contracción en el margen de equipos, en línea con mayores ventas que permitieron una mayor participación de mercado. También se observaron incrementos en los gastos de administración y ventas asociados directamente al aumento de la base de clientes.

EBITDA
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



negOcios rEd fija__

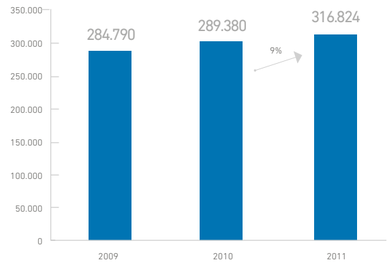
Foco en segmentos empresariales

Los negocios de red fija de Entel consideran servicios integrados de voz, datos e Internet, con fuerte foco en segmentos empresariales y en servicios asociados a Tecnologías de Información y arriendo de infraestructura a otras compañías del sector.

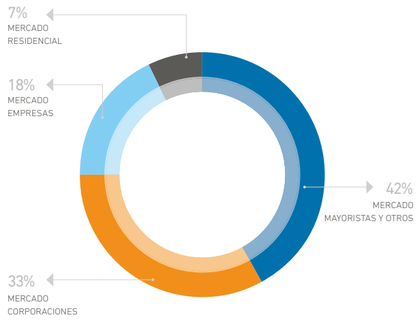
MM$ 316.824 ingresos
en negocios de red fija (incluyendo ventas intercompañías).

9% crecimiento anual
(2010: MM$ 289.380).

INGRESOS NETOS NEGOCIOS DE RED FIJA
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $ (incluye intercompañías)



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR MERCADO

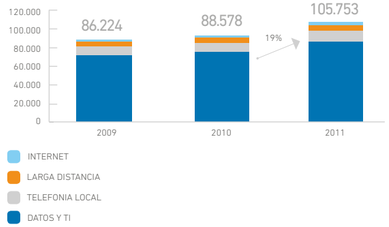


ingresOs por sEgmento de rEd fijA_

Mercado Corporaciones

Crecimiento de ingresos impulsado por el buen desempeño de todas sus lineas de servicio destacando principalmente los servicios integrados de datos y TI. Adicionalmente afectado por el cambio de criterio de segmentación de clientes implementado en 2011.

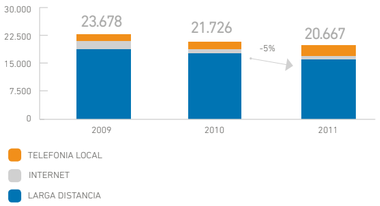
INGRESOS NETOS MERCADO CORPORACIONES
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Mercado Empresas

Reducción de ingresos está asociada a la nueva segmentación de clientes aplicada durante 2011. Producto de la cual parte de las grandes empresas pertenecientes a este mercado se transfirió a Mercado Corporaciones.

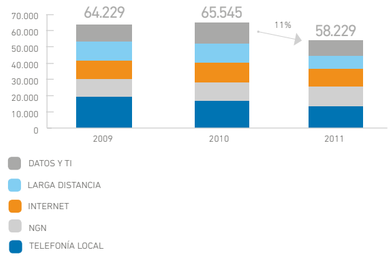
INGRESOS NETOS SEGMENTO RESIDENCIAL
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Segmento Residencial

Menores ingresos asociados a servicios públicos de larga distancia y parcialmente compensados por mayores ingresos en telefonía local en linea con la consolidación de las operaciones TRANSAM.

INGRESOS NETOS MERCADO EMPRESAS
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



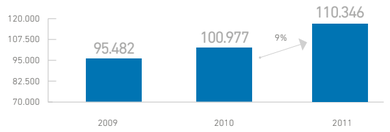
El EBITDA de los negocios de red fija creció un 5% durante el periodo, totalizando MM$ 114.301.-

ingresOs rEd fijA por serviciOs_

Servicios de datos y TI

Las mayores ventas en esta área se registraron en servicios de datos y TI, con ingresos por $ 110.346 millones y un incremento de 9% respecto de 2010, lo que refleja la sólida posición en los servicios de datos para empresas y el importante posicionamiento que ha alcanzado la compañía como proveedor de servicios de data center e integración tecnológica.

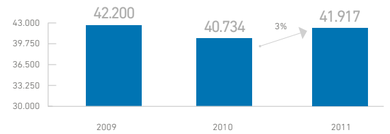
INGRESOS SERVICIOS DE DATOS E INTERNET Y TI
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Telefonía local

Entel logró un crecimiento de 3% en los ingresos de telefonía local, totalizando $ 41.917 millones.

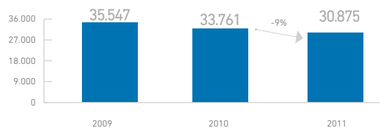
INGRESOS TELEFONÍA LOCAL
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Larga distancia

En servicios de larga distancia Entel totalizó ingresos de $ 30.875 millones, cifra que representa una disminución de 9% con respecto al año anterior, originada en caídas de tráficos y reducción de las tarifas nacionales, en parte debido a la reducción de zonas primarias.

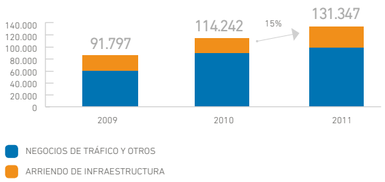
INGRESOS LARGA DISTANCIA
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Tráfico mayorista y arriendo de redes

Una importante expansión mostró el negocio de tráfico mayorista, que aportó $ 32.087 millones, con un crecimiento de 27%, mientras que los servicios de arriendo de redes a otras empresas de telecomunicaciones generaron ingresos por $ 99.260 millones, 12% más que en 2010.

INGRESOS SEGMENTO MAYORISTA
Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



Fuente: Entel





Capítulo 6

filiAlEs_

{+}

Americatel pErú_

Alineada con las definiciones estratégicas de su matriz en Chile, Americatel Perú ha crecido hacia mercados empresariales, en los cuales generó el 48% de sus ingresos en 2011.

En 2011 Americatel Perú

* Obtuvo ingresos por USD 43 millones (8% superiores a los de 2010).
* Impulsó el crecimiento de servicios satelitales.
* Aumentó en 11% su base de clientes del segmento empresarial.



Dirección de Americatel: Canaval y Moreyra 480, piso 20, San Isidro, Lima, Perú.

120% crecimiento
de EBITDA (USD 4 millones en 2011).

Estrategia

Americatel está focalizada en segmentos empresariales del mercado, a los cuales aborda con objetivos específicos:

Empresas y Pymes, donde se propone seguir creciendo en número de accesos y facturación con paquetes a medida (bundling) que incluyen telefonía, internet, datos y otros servicios de valor agregado (SVA).

Corporaciones, segmento que se ha enfocado en mantener la facturación y la cartera de clientes de telefonía fija, banda ancha y enlaces de datos; e incrementar el ingreso promedio del cliente (ARPU) ofreciendo los servicios nuevos de Tecnologías de la Información y Servicios Satelitales a nivel Nacional.

Mercado	Descripción	Productos y Servicios
Corporativo	1.600 empresas en el país, con ingresos sobre USD 10 millones anuales.	Larga Distancia, Telefonía Fija Digital, Internet Dedicado, Líneas 0800, Enlaces de Datos, NGN (Bundling de servicios) y servicios Satelitales de Internet y Datos y Servicios de Outsourcing de TI (Housing, Hosting Dedicado, IaaS y SaaS).
Empresas y Pyme	Pequeñas y medianas empresas de Lima Metropolitana con consumo en servicios de telecomunicaciones superiores a USD 100 mensuales (70.000 puntos en Lima).	Soluciones de Datos, Voz e Internet (NGN), Telefonía Fija Analógica e Internet ADSL, Larga Distancia.
Masivo	Personas (segmentos A, B y C) de todo el país.	Larga Distancia discados origen fijo y móvil, productos contratados (planes de larga distancia internacional para el origen fijo y móvil, y planes de larga distancia nacional para origen fijo).
Mayorista de Wholesale	Operadores nacionales e internacionales.	Terminación de tráfico a Perú y resto del Mundo y Servicios 0800. A operadores locales: Enlaces de datos, Acceso a Internet y Servicios de Datacenter (uso de infraestructura y housing).

Resultados

Americatel obtuvo ingresos por USD 43 millones en 2011, monto que es un 8% superior al alcanzado en el ejercicio anterior.

En el Mercado Empresas los ingresos aumentaron un 21% respecto al año anterior. La compañía logró un crecimiento de 11% en la base de clientes del segmento PYME, que alcanzó a 4.923 empresas, gracias a la oferta de Servicios NGN, con un total de 7.604 puntos y una utilización de la capacidad de la red Wimax de un 80%.

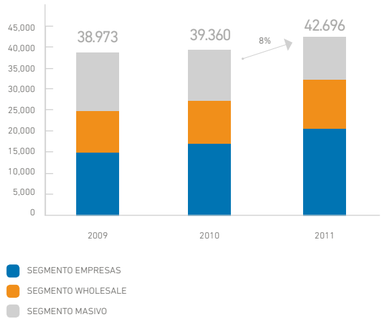
Los Servicios Satelitales ya representan el 9% de los ingresos del Mercado Empresas, mientras que los ingresos de los servicios de Internet Banda Ancha y Datos se han incrementado por mayor necesidad de ancho de banda de las empresas.

En 2011 logró estabilizar el margen directo de los productos de larga distancia. Ello fue producto de una combinación de estabilidad en los ingresos y una política de optimización de costos. Al cierre del 2011, los ingresos derivados de los productos de larga distancia llegaron a US$10 millones, disminuyendo en 13% en 2010.

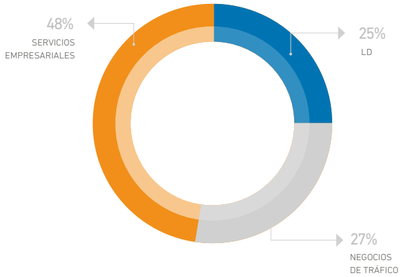
En el segmento Wholesale (negocio de tráfico) los ingresos se incrementaron en un 12% de minutos de terminación en provincias en el 2011, con un crecimiento del 59% en relación a 2010.

INGRESOS BRUTOS AMERICATEL PERÚ

En miles de USD

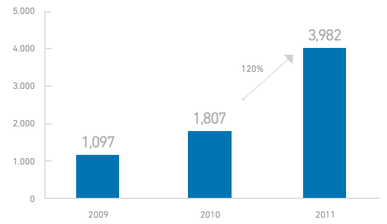


DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS POR SERVICIO



EVOLUCIÓN EBITDA DE AMERICATEL PERÚ

En miles de USD



Entel call cEnter_

Su oferta flexible y competitiva es parte vital de la estrategia de atención remota del Grupo. Con tres nuevos centros en Chile y la primera certificación COPC del país, Entel Call Center conformó en 2011 una nueva plataforma para sus operaciones en mercados de Contact Center y mesas de ayuda técnica.

En 2011 Entel Call Center

* Se convirtió en la primera empresa en Chile que obtuvo certificación mundial COPC® para cuatro servicios distintos y la primera de Latinoamérica en certificar las mesas de ayuda técnica.
* Agregó tres nuevos centros en Chile; dos en Santiago (Amunátegui y General Mackenna) y uno en la Región de Valparaíso (Curauma).
* Obtuvo un resultado operacional 67% superior al de 2010.
* Se adjudicó en Perú la licitación de plataformas de atención al cliente y soporte documentario del Banco de Crédito del Perú, BCP, la mayor institución bancaria de ese país. Esta es la primera vez que BCP decide externalizar estos servicios.

El centro Amunátegui, ubicado junto a la Torre Entel, en Santiago, está especialmente diseñado para servicios de mesas de ayuda técnicas y redes sociales.



24%
crecimiento anual
posiciones activas (2010: 2.047).

2.536 posiciones
activas de Entel Call Center en Chile y Perú.

Estrategia

La misión de Entel Call Center es brindar una solución rápida y precisa a los usuarios finales (clientes de sus clientes) para lograr un alto nivel de satisfacción. Su visión es ser el mejor call center en innovación, productividad y calidad de servicio, tanto para sus clientes como para los usuarios finales.

Entel Call Center opera internacionalmente, con 4 centros en Chile y 2 en Perú, construidos y habilitados de acuerdo a los más altos estándares internacionales para centros de contacto; especialmente, en atributos referidos a comodidad, iluminación y climatización, necesarios para garantizar un buen ambiente de trabajo a sus 4.506 colaboradores en ambos países.

Los centros de la empresa están interconectados en un sistema de alta disponibilidad, con balanceo de cargas de flujos de llamados. El crecimiento de la empresa ha sido acompañado de diversificación geográfica para lograr altos niveles de atención y servicio a pesar de eventos como el terremoto del 27 de febrero de 2010 en Chile.

De acuerdo al número de posiciones activas (mesas atendidas por personas), Entel Call Center es la segunda empresa en Chile, después de Atento, y tercera en Perú, país en el cual compite con Atento y GSS.

Servicios	Descripción
Service Desk	Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos. El objetivo es dar soporte y ayuda a usuarios remotos, con el más alto FCR (First Call Resolution: Respuestas en primera llamada) para así lograr altos grados de satisfacción de usuarios y permitir una importante optimización de costos, al recuperar la disponibilidad y evitar visitas a terreno.
Atención a clientes	Servicio multicanales, de llamadas Inbound y Outbound, chat, redes sociales, IVR o Click to Call, orientado a empresas que desean ofrecer una atención más integral y personalizada.
Campañas de ventas	Canal de ventas adicional al presencial de los clientes, a través de una plataforma compuesta por agentes altamente capacitados que actúan como vendedores a distancia.
Servicios tecnológicos	Administración de plataformas técnicas y de gestión en materia de centros de llamados.

Certificación COPC®

En abril de 2011, Entel Call Center obtuvo la certificación mundial COPC® (Customer Operations Performance Center) para cuatro servicios: Cobranza móvil, Telecobranzas Premium, Entel Empresas y Centro de Atención Tecnológica BlackBerry. De esta forma, se convirtió en la primera empresa en lograr este sello en Chile para cuatro servicios de contact center y la primera en Latinoamérica para mesa técnica de ayuda (CAT BlackBerry).

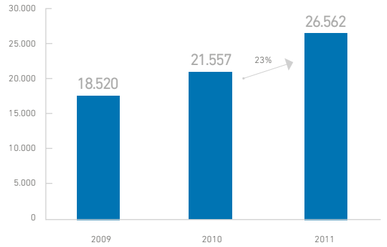
Resultados

En 2011, Entel Call Center consolidó ingresos por $26.562 millones, cifra que es 23% superior a la obtenida en 2010. Esta mayor actividad, tanto en Chile como en Perú, permitió lograr un resultado operacional de $1.698 millones, el cual representa un crecimiento de 67% con respecto al ejercicio anterior.

El EBITDA consolidado alcanzó $2.733 millones, con un crecimiento de 37% en relación al de 2010.

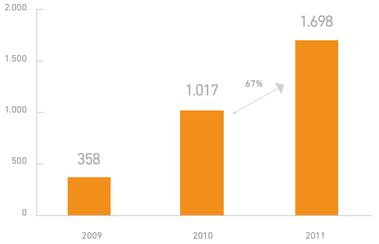
INGRESOS CONSOLIDADOS

Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $ (incluye intercompañías)



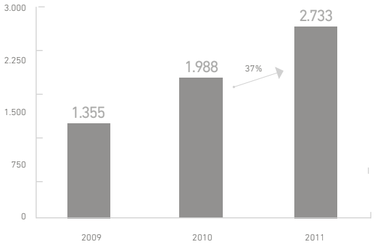
RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADOS

Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $



EBITDA CONSOLIDADOS

Valores reportados bajo norma IFRS
En millones de $





Capítulo 7

informAción SociEtaria_

informAción
sociEtaria y

finAn
ciE
ra_

documentos cOnstitutivos__

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el Notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de Agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

prOpiedad de la sociedad_

Al 31 de diciembre de 2011, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.134 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S.A., el número de acciones que cada uno de ellos posee, y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

Nombre o Razon Social	Acciones al 31/12/2011	% Participación
Inv Altel Ltda	129.530.284	54,76%
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	27.143.237	11,48%
Banco Itau por cuenta de inversionistas	16.657.395	7,04%
Banco Santander por cuenta de inv extranjeros	10.976.825	4,64%
AFP Habitat S.A.	8.048.927	3,40%
AFP Cuprum S.A.	6.191.161	2,62%
AFP Capital S.A.	6.185.298	2,62%
AFP Provida S.A.	6.010.248	2,54%
BanChile C de B S.A.	2.426.146	1,03%
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	2.118.427	0,90%
Penta C de B S.A.	1.667.503	0,71%
Santander S.A. C de B	1.215.817	0,51%
Otros	18.352.427	7,75%
	236.523.695	**100,00%**

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) Nº 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S.A., Rut: 99.586.130-5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%.

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

RUT	Accionista	Cantidad de Acciones	Participación (%)
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	561.429.758	4,15%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S.A.	703.849.544	5,20%
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	926.012.160	6,84%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	358.008.491	2,64%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	281.889.680	2,08%
81.358.600-2	Cominco S.A.	154.795.552	1,14%
81.280.300-K	Viecal S.A.	95.058.166	0,70%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	454.057.900	3,35%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	Grupo Matte (17)	4.340.644.242	32,07%
77.677.870-2	Inversiones Los Andes Dos Limitada	312.672.052	2,31%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.290.595.292	9,53%
	Grupo Fernández León (2)	1.603.267.344	11,84%
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.129.980.943	8,35%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.440.980.943	10,64%

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

RUT	Accionista	Cantidad de Acciones	(%) de Participación
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	894.655.313	6,61%
	Grupo Consorcio (2)	1.300.195.733	9,60%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.809.865	0,78%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	102.372.197	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	93.631	0,001%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S.A. (*)	42.090.874	0,31%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.983-3	Andaluza de Inversiones II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
79.757.850-9	Asturiana de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
17.456.060-9	Vicente Izquierdo Toboada	32.300	0,0002%
	Grupo Izquierdo Menéndez (23)	1.111.689.283	8,21%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
96.949.780-8	Las Bardenas Chile S.A.	371.005.336	2,74%
	Grupo Gianoli (2)	742.010.672	5,48%
	Grupo Controlador (48)	10.538.788.217	77,85%
	Minoritarios (1.861)	3.000.833.815	22,15%
	Total (1.909)	13.539.622.032	100,00%

(*) Con acciones en Custodia de Corredores
No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

Con fecha 24 de enero de 2005, el Directorio de Almendral S.A. tomó conocimiento de la obtención del control de la Sociedad por determinados accionistas, quienes a cuyo efecto convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta respecto de la Sociedad. En virtud de éste obtuvieron dicho control, pasando a conformar el Controlador de Almendral S.A. y a ser cada uno de ellos Miembro del Controlador.

Las personas naturales que forman parte del grupo controlador son las siguientes:

Grupo Matte

Patricia Matte Larraín (Rut: 4.333.299-6), Eliodoro Matte Larraín (Rut: 4.436.502-2) y Bernardo Matte Larraín (Rut: 6.598.728-7), controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Matte actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Andes Dos Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con un 37,97%, 25,24%, 18,38% y 18,41% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

_Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con 4,735%, 3,615%, 20,78% y 20,87% de participación indirecta del capital social, respectivamente; Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, Rut: 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, Rut: 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, Rut: 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, Rut: 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, Rut: 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, Rut: 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, Rut: 10.828.517-6, con 1,71%, 0,32%, 9,594%, 9,594%, 9,594%, 9,594% y 9,594%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, Rut: 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, Rut: 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, Rut: 4.773.781-8 y Pedro José Hurtado Vicuña, Rut: 6.375.828-0 controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

_P&S S.A., P&S S.A., con una participación del 47,7% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (Rut: 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (Rut: 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (Rut: 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (Rut: 6.375.828-0).

Banvida S.A., con una participación del 47,7% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,3% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,826227% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo

a) Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut: 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5 y María Virginia Taboada Bittner Rut: 6.834.545-6 con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

c) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 59,7640% y 39,2460% del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

e) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut: 5.310.548-3 con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

h) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k) Inmobiliaria Estoril II S.A., controlada en un 100% por Inmobiliaria Estoril I S.A. y cuyo controlador final es la familia Izquierdo Menéndez; del cual mantienen porcentajes iguales Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-7, Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5, Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3, Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8, Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4, Gracia Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K, Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3, Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0.

l) Comercial Marchigue S.A., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 76,1172% un 8,1950% del capital social, respectivamente.

m) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n) San Bonifacio S.A., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

o) Inversiones El Manzano II Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

p) Andaluza de Inversiones II S.A., cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

q) Inversiones La Estancia II S.A., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

r) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

s) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyo controlador final es Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-4 con un 99.91% del capital social.

t) Asturiana de inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut: 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

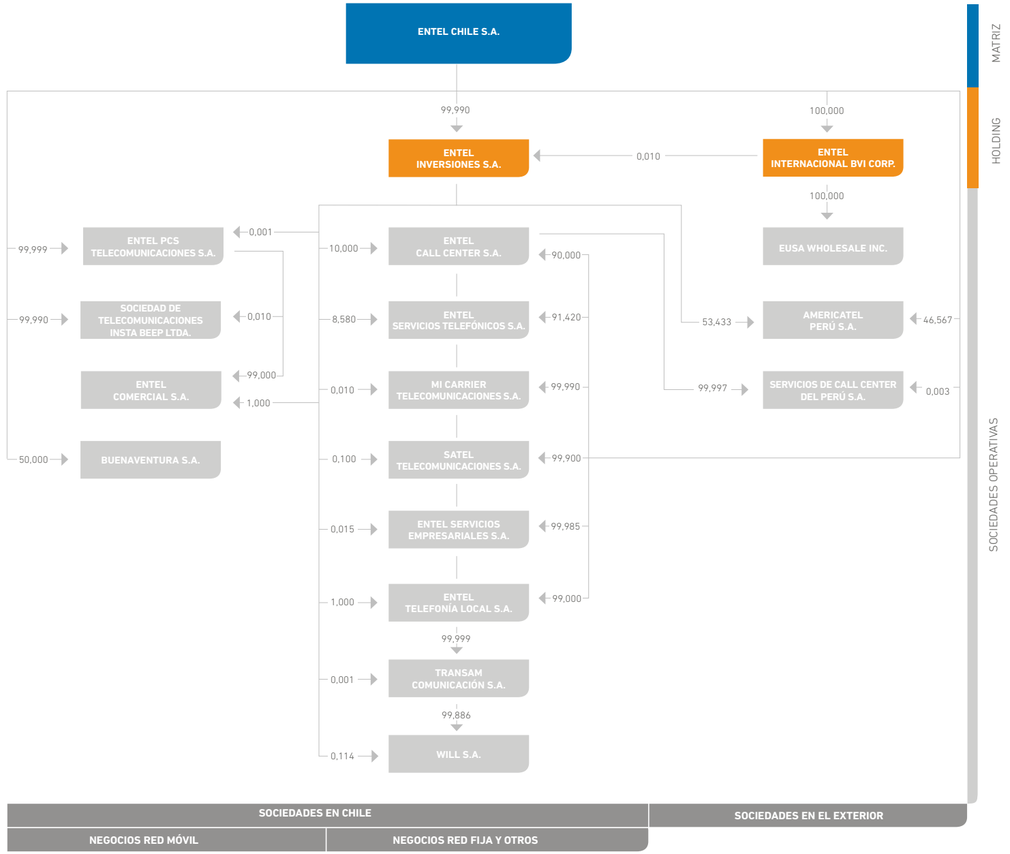
u) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut: 5.310.548-3 con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final es Elina Patricia Gianoli Gainza, Rut: 2.942.054-8 con un 100% del capital social.

b) Las Bardenas Chile S.A., cuyo controlador final es la sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza, CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5 con un 100% del capital social.

estructura sOcietaria_



pOlítica de dividEndos__

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada a la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril del 2011, es la siguiente:

Política de Dividendos

"De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2011 y siguientes, es mantener una política estable de dividendos y proponer el reparto, como dividendo, de hasta el ochenta por ciento de las utilidades de cada ejercicio y en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2011 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2011 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad.

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2009, y que es la siguiente:

a.- Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), este se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), éste no se agregará a la Utilidad Líquida Distribuible.

Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos de derivados financieros, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b.- Como Política de tratamiento de Ajustes por la primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se deja constancia que éstas se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.

Se da cuenta que esta política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2010 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada."

Procedimiento de Pago de Dividendos

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

pOlítica de inversionEs__

El objetivo de la Sociedad es obtener el máximo de rentabilidad de su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y tecnología de la información, así como la prestación de todo tipo de servicios relacionados con los mismos en Chile y el extranjero. Para el adecuado cumplimiento de tal objetivo, la Empresa realiza inversiones tendientes, fundamentalmente, a satisfacer la demanda de sus clientes y usuarios, de modo de mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones y un desarrollo de sus actividades que mantenga una armonía con el sector de telecomunicaciones del país. En consecuencia, será preocupación de la Empresa que las inversiones que realice tengan una tasa de retorno estable en el tiempo y que sea, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2011 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros, se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no signifique superar el índice de endeudamiento permitido en la política de financiamiento. Estas inversiones corresponderán a proyectos de la empresa fundamentalmente dentro del país y el extranjero.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la Sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

pOlítica de financiAmiento__

La política de financiamiento de la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos:

* Recursos propios.
* Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones en Chile o en el extranjero.
* Créditos de proveedores.
* Préstamos de bancos e instituciones financieras.
* Derechos de Aduana diferidos.
* Bonos y efectos de comercio de oferta pública o privada.
* Leasing y leaseback.

En la política se considera un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Pasivo Exigible/ (Patrimonio más Interés Minoritario), igual al 1,5 (uno coma cinco veces); o (Pasivo Exigible/ Ebitda de los últimos doce meses), igual a 3,0 (tres coma cero veces). Para el cálculo de ambos parámetros se computará el pasivo exigible neto de inversiones financieras.

La mencionada fijación se justifica teniendo en cuenta los cambios que han implicado el someterse desde el año 2009 a estándares IFRS y porque permite flexibilidad en el manejo financiero junto con el desarrollo de nuevos proyectos de telecomunicaciones en el país y el extranjero.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todos aquellos que se encuentran involucrados en las concesiones de servicio público nacional, de las cuales la Empresa es titular y que sean imprescindibles para prestar sus servicios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados o reemplazados, dada su obsolescencia técnica o económica o transferidos en caso de no ser necesarios para la prestación del servicio.

utilidAd distribuible__

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2011, presenta una utilidad de $ 180.766.658.842.-

Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, mientras estas no se encuentren realizadas.

Conforme a esta política, en el ejercicio anterior se dedujeron $ 885.992.024, correspondientes a utilidades no realizadas; durante el ejercicio 2011 se materializó parte de estas utilidades, hasta por $ 434.369.663, monto que corresponde restituir, para determinar la utilidad distribuible del presente ejercicio. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2011 queda fijada en $ 181.201.028.505.-

Con cargo a esta utilidad, a contar del 12 de diciembre del 2011 se distribuyó un dividendo provisorio de $ 150 por acción, equivalente a un total de $ 35.478.554.250. Este dividendo fue acordado en sesión del Directorio de la Sociedad celebrada el 07/11/2011 y representa el 19.58 % de la utilidad liquida distribuible del ejercicio.

Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

dividendos pagAdos por acción_

Año	Dividendo Nominal (en $)
1997	55,67
1998	20,00
1999	10,00
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	545,00

resumen de transacciOnes_

Cuadro resumen de transacciones de acciones de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. durante los últimos tres años:

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (Pesos)	Precio Promedio (Pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (Pesos)	Precio Promedio (Pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (Pesos)	Precio Promedio (Pesos)
1° trimestre 2009	14.502.454	99.061.631.096	6.791	692.358	4.685.454.476	6.756	15.298	106.429.737	6.957
2° trimestre 2009	20.155.709	146.927.393.588	7.288	1.731.992	12.660.407.486	7.233	65.177	476.923.975	7.317
3° trimestre 2009	14.275.269	103.834.085.297	7.279	691.801	5.054.328.090	7.272	30.098	220.508.780	7.326
4° trimestre 2009	19.176.490	135.660.828.421	7.069	7.193.299	51.817.772.057	7.104	27.684	197.375.119	7.130
1° trimestre 2010	22.608.351	167.919.256.265	7.500	2.177.001	16.343.504.979	7.503	44.473	331.190.839	7.447
2° trimestre 2010	15.357.515	110.810.176.951	7.211	1.935.426	14.227.081.279	7.262	31.763	229.475.540	7.225
3° trimestre 2010	16.870.066	131.896.627.021	7.819	2.138.772	16.649.199.323	7.784	90.600	718.469.812	7.930
4° trimestre 2010	14.362.661	115.509.854.377	8.051	906.176	7.262.801.043	8.069	44.706	366.111.817	8.189
1° trimestre 2011	15.957.457	126.648.587.797	7.937	1.028.126	8.149.829.990	7.927	26.166	205.368.620	7.849
2° trimestre 2011	26.293.805	232.657.810.841	8.848	2.501.652	22.374.195.749	8.944	38.985	337.663.018	8.661
3° trimestre 2011	23.082.175	221.781.884.732	9.608	1.992.263	18.966.299.783	9.520	15.672	146.602.858	9.354
4° trimestre 2011	19.554.883	190.830.226.753	9.759	2.413.875	23.484.695.759	9.729	4.202	41.229.141	9.812
Totales	222.196.835	1.783.538.363.139	8.027	25.402.741	201.675.570.014	7.939	434.824	3.377.349.256	7.767

Transacciones de Acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Norma de Carácter General N°269 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2011, de acuerdo a nuestros registros, se efectuaron las siguientes transacciones de acciones por parte de los accionistas relacionados.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Compra/Venta	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (Pesos)	Monto Transado (Pesos)
Tomás Hurtado Cruzat	Con director titular	21/12/11	Inversión Financiera	Venta	En bolsa	5.907	9.949,98	58.774.517
Yelcho Inmobiliaria S.A.	Con director titular	12/12/11	Inversión Financiera	Venta	En bolsa	436.755	9.700,10	4.236.567.176
Yelcho Inmobiliaria S.A.	Con director titular	06/12/11	Inversión Financiera	Venta	En bolsa	32.002	9.708,79	310.700.896

actividades finAncieras_

El vencimiento en junio de 2012 de la primera cuota del crédito sindicado por un monto de USD 200.000.000 y su consiguiente contabilización en el corto plazo e impacto en los indicadores de liquidez, recomendaban que Entel estuviera activo en los mercados de deuda durante el ejercicio.

Es por ello que en el mes de agosto,con el objetivo de ampliar las alternativas y fuentes de financiamientos, la Sociedad inscribió 2 líneas de bonos locales en la Superintendencia de Valores y Seguros por un total de UF 5.000.000 cada una contra la cual se registraron 3 emisiones tanto en unidades de fomento como en pesos. Estos tres registros vigentes tienen un límite conjunto de emisión de hasta 5 millones de unidades de fomento y tienen un plazo de vencimiento para el pago del capital de entre los 5 y 21 años. Las emisiones permiten ser colocadas en el mercado dentro de los 36 meses desde su registro. Luego de evaluar el mercado y sus diversas posibilidades se estimó conveniente posponer la colocación de estos valores y privilegiar el financiamiento bancario. Durante el mes de noviembre se estructuró un crédito en el mercado internacional de deuda, obteniendo durante diciembre el desembolso total de la facilidad por parte de los bancos Tokio-Mitsubishi y Scotiabank. Este crédito, a tres años plazo y una única amortización en el año 2014, fue destinado a pagar íntegramente por anticipado la cuota de amortización por el mismo monto del crédito sindicado vigente el cual tiene un remanente de amortizaciones iguales del saldo en los años 2013 y 2014. Las condiciones económicas de este nuevo crédito fueron atractivas si se las compara con las colocaciones similares del año, tanto en el mercado local de bonos como los créditos bancarios que otorgan las instituciones financieras de Chile. Producto de lo anterior, la sociedad quedó con su estructura de deuda con perfil a largo plazo al cierre del ejercicio.

En actividades financieras de corto plazo, hubo usos puntuales de líneas de sobregiro y emisiones de efectos de comercio para financiar déficit transitorios de caja. En el mes de octubre se hizo el último pago por la compra de Transam los que totalizaron $3.564.609.540 en el año, adicionales a lo pagado en el año 2010.

Asimismo las necesidades financieras que ha demandado la inversión en el nuevo edificio corporativo de Entel en Parque Titanium, fueron cubiertos con recursos propios y en el año significaron $10.094.608.084.

En el mes de marzo se prepagaron créditos de la adquirida sociedad Transam así como los costos de salida de los derivados asociados a los mismos.

Durante el ejercicio, Entel continuó con la estrategia de suscribir contratos de derivados que cubren la totalidad de la exposición neta al tipo de cambio que generan tanto sus pasivos de deuda en dólares como las obligaciones de pago con proveedores en moneda extranjera. Lo anterior se ha balanceado con la estructuración de Forwards, Opciones y Cross Currency Swaps. Estos últimos también han cubierto parcialmente el riesgo asociado a fluctuaciones en las tasas de interés Libo en que se encuentran expresados los créditos internacionales.

En relación a las operaciones de cobertura de tipo de cambio mediante estructuración de contratos de forwards, se mantuvo una cartera de compra promedio de aproximadamente USD 360 millones a plazos diversos según la mejor alternativa de tasa imperante al cierre.

Los excedentes de caja continuaron siendo invertidos bajo una estricta política de inversiones y calificación de riesgo de los emisores.

factores de riEsgo_

Riesgo de Cambio Tecnológico

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de Entel. En este contexto, Entel considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo tecnológico.

De acuerdo a ello, Entel ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a Entel posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías y transitando desde una situación de mono productor a la de un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que Entel crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos Regulatorios

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa. En este aspecto y con respecto al año 2011, es posible advertir la implementación de varias directrices regulatorias, que se publicaron a fines del año 2010:

En enero de 2011 debía culminar el proceso tarifario de Entel Phone para fijar los cargos de acceso y otras facilidades prestadas a otras concesionarias de telecomunicaciones, con una duración de 5 años a contar de esta fecha. No obstante, al cierre del año 2011 aún se mantenía en tramitación administrativa el Decreto, el cual una vez conocido y publicado, se aplicará retroactivamente desde enero de 2011.

Respecto de la introducción en la Ley General de Telecomunicaciones se introdujo el concepto de Neutralidad de Red, que en lo principal establece obligaciones de mayor información hacia los usuarios. El impacto principal para el mercado, producto de estas nuevas condiciones regulatorias, será una mayor información, lo que permitirá comparar entre los distintos oferentes y tomar una decisión más informada. Esta iniciativa durante el año 2011 fue complementada mediante un Reglamento, el cual obliga a las compañías proveedoras de acceso a Internet de disponer cierta información en sus páginas Web y realizar mediciones trimestrales de los Indicadores Técnicos del servicio de acceso a Internet, normativa que ya está operando y durante el próximo año debiera tener sus primeros impactos una vez que se publiquen las mediciones de los indicadores técnicos.

En el negocio de la larga distancia nacional, a contar de octubre de 2011, se reformularon las zonas primarias que definen las comunicaciones nacionales, pasando de 24 a 13 zonas primarias. Esta modificación legal se estima, no tendrá efectos relevantes, sin embargo el mismo precepto legal establece 37 meses después de entrada en vigencia de la ley (app. segundo semestre de 2014), previo informe favorable del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, se eliminaría el concepto de larga distancia nacional, lo que se traduciría en que a partir de esa fecha la telefonía fija local operaría en los mismos términos en que opera la telefonía móvil, esto es, sin obligación de utilizar portador para llamadas entre distintas zonas geográficas dentro del país.

Adicionalmente, de acuerdo a la modificación legal de fines del 2010, durante el 2011 se comienza a implementar la Portabilidad Numérica, la que entrará a regir para todo el país a contar del lunes 16 de enero de 2012, la cual permite a los suscriptores de las distintas compañías telefónicas fijas y móviles cambiarse de empresa, manteniendo su número. Este cambio, en una primera etapa sólo podrá hacerse entre empresas que operan dentro de una misma red equivalente; por ejemplo, de una móvil a otra móvil. Este nuevo escenario competitivo se inició en la zona primaria de Arica para telefonía fija durante el mes de Diciembre de 2011, para luego continuar con la Telefonía Móvil (Nacional) el 16 de enero de 2012, la Región Metropolitana en Telefonía Fija en marzo, y así seguir incorporando nuevas zonas primarias. Se espera que el sistema termine la implementación paulatina a nivel nacional en la red fija durante el segundo semestre de 2012.

Asimismo, durante el año 2011, y luego de varios años de discusión, se termina con la discusión legislativa en el Congreso del Proyecto de Ley que regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicación, y en tercer trámite, la comisión Mixta se aprobó un proyecto de Ley que fue con votación favorable en ambas salas durante los primeros días de Enero para su posterior promulgación y publicación en el Diario Oficial, previo control preventivo por el Tribunal Constitucional de sus normas de carácter orgánico constitucional . Esta iniciativa regula la instalación de antenas para hacer frente al impacto urbanístico a través de una mayor exigencia a nivel municipal, así como también regula otros aspectos de la instalación de antenas, como la colocalización y la compensación a vecinos en algunas zonas, lo que podría impactar el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y significar inversiones adicionales.

Por otra parte, se ha seguido muy atentamente el proceso de convergencia impulsado por el nuevo Gobierno en materia de telecomunicaciones a través de iniciativas que buscan una mayor diversidad de uso del espectro radioeléctrico en servicios de telecomunicaciones, así como también los comunicados desde el propio Regulador sobre el nuevo espectro a licitar en el mediano plazo, materia que es básica para la expansión de los negocios de la Compañía. En este sentido durante el mes de Diciembre de 2011, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones publica el llamado a un nuevo concurso por espectro en la Banda de 2600 Mhz. espectro que es utilizado en la mayoría de los países para el desarrollo de la tecnología LTE (Long Term Evolution o 4G).

En otro orden de cosas, en la actualidad existe una investigación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para revisar las comunicaciones de los servicios de telefonía que distinguen tarifariamente las llamadas dentro de la misma red y las llamadas fuera de esta red, así como también se encuentra analizando la oferta de servicios de telecomunicaciones en forma de paquetes de productos. En este proceso, ya se realizaron las presentaciones de todos los interesados, y el Tribunal se encuentra analizando los antecedentes para dictar una resolución en esta materia.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de Tipo de Cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de Tasa de Interés

La política de la compañía considera en parte los riesgos de variaciones de tasas de interés, para lo cual suscribirá los correspondientes instrumentos financieros, para cumplir con ésta. Las porciones de deuda a tasa variable, quedan abiertas a escenarios de fluctuaciones de tasa que se estima se comportan con suficiente similitud a la actividad del negocio y que se refleja en el EBITDA generado en cada ejercicio.

Al 31 de diciembre de 2011, el Grupo mantiene créditos en moneda extranjera por USD 600 millones que devengan y pagan intereses en base a la tasa variable LIBO, lo cual impacta en la fluctuación de los gastos financieros en el Estado de Resultados. Para mitigar los efectos de estas variaciones, la Administración suscribe contratos financieros de derivados de tasa (Cross Currency Swap) con los cuales fija una porción importante los intereses pagados.

Al sensibilizar al alza la tasa base LIBO según las proyecciones de mercado, los gastos financieros anuales del Grupo aumentan, sin embargo satisfacen los límites establecidos por la Administración como también los resguardos financieros comprometidos con sus acreedores.

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente es necesario otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas o otros canales de distribución de bienes y servicios.

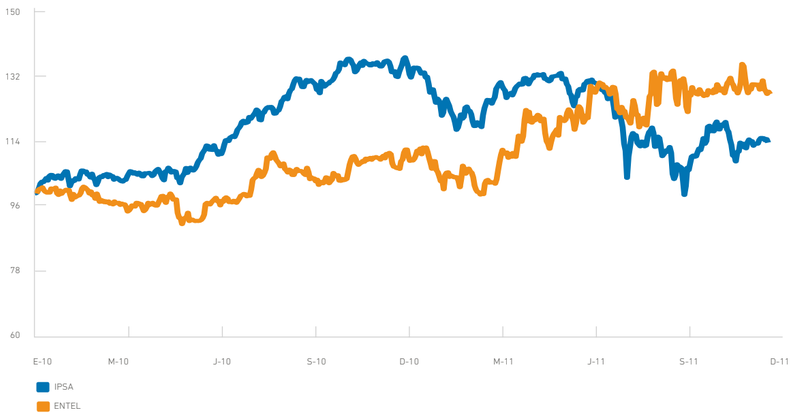
En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante el año 2011, se anticipó al pago del vencimiento de la cuota de amortización del crédito sindicado que debía pagarse en junio del año 2012, eliminando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda cerca de la fecha de vencimiento.

compOrtamiento comparado de la Acción_

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL V/S ÍNDICE BURSÁTIL IPSA
(%) últimos 24 meses



comentariOs de Accionistas_

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

hechOs esenciales_

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año de 2011 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz
Citación Junta Accionistas

Por carta N°03 de fecha 4 de abril de 2011, se informó que en sesión de Directorio de 4 de abril de 2011 se acordó lo siguiente:

_Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el martes 26 de abril de 2011, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

_Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo la suma de $ 545 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $ 100 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2010, restando por repartir un dividendo de $ 445 en la fecha a determinar por la Junta ordinaria de Accionista.

II. Sociedad Matriz
Aprobación Memoria 2010, distribución dividendo y otros.

Por carta N°04 de fecha 26 de abril de 2011, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2011, acordó:

a.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2010.

b.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $545 por acción, equivalentes a un 74,52% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $100 pagado en diciembre de 2010, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $445 por acción, el que se efectuará a contar del martes 24 de mayo de 2011.

c.- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d.- Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijo el presupuesto anual del comité en el mínimo establecido en la ley. Se designó como auditores externos a la firma KPMG, se efectuó la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Feller Rate (S&P) y Fitch Ratings, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

III. Sociedad Matriz
Cambios en la Administración

Por carta N°06 de fecha 6 de junio de 2011, se informó que en sesión de Directorio de misma fecha se acordó lo siguiente:

_Se tomó conocimiento y se aceptó la renuncia presentada por don Bernardo Matte Larraín al cargo de director de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

_Se designó como reemplazante a don Andrés Echeverría Salas en el cargo de director de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

IV. Sociedad Matriz
Reparto de Utilidades

Por carta N°19 de fecha 7 de Noviembre de 2011, se informó que en sesión de Directorio celebrada con esa misma fecha, se acordó lo siguiente:

En sesión de directorio de 7 de Noviembre de 2011, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. acordó pagar un dividendo provisorio de $150 (ciento cincuenta pesos) por acción, a contar del lunes 12 de Diciembre de 2011, con cargo a las utilidades al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 23,65% de las utilidades al tercer trimestre de 2011.

V. Sociedad Matriz
Fusión por incorporación GTD

Por carta de fecha 28 de noviembre de 2011 se informa que el directorio de la sociedad, en su sesión N°942/2011, extraordinaria, de fecha 28 de noviembre de 2011, tomó conocimiento de parte de los representantes del controlador, del Memorándum de Intención celebrado con esa misma fecha entre la controladora de Entel, Inversiones Altel Limitada ("Altel"), sociedad filial de Almendral S.A. e Inmobiliaria e Inversiones El Coigüe Limitada ("Coigüe"), que concierne a Entel en la forma que se dirá en esta comunicación ("Memorándum de Intención").

1) Acuerdo No Vinculante de Fusión por Incorporación de GTD en Entel.

El Memorándum de Intención refleja la voluntad de Coigüe, en su calidad de controlador de GTD Grupo Teleductos S.A. ("GTD") y de Altel, de efectuar la fusión de GTD como fusionada y de Entel como fusionante, por incorporación de aquélla en ésta (la "Fusión"), pero no constituye un contrato legalmente vinculante para las partes, ni para Entel.

Por efecto de la Fusión, GTD se disolverá y sus sociedades filiales, GTD Teleductos S.A., GTD Telesat S.A., GTD Internet S.A., GTD Larga Distancia S.A. (sociedad informante inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes, bajo el número 230), GTD Imagen S.A. y GTD Manquehue S.A., sociedades anónimas cerradas, y Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A. y Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A., sociedades anónimas abiertas inscritas en el Registro de Valores a cargo de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo los números 167 y 238, respectivamente, pasarán a ser filiales de Entel y controladas por ésta.

GTD y sus filiales ("Grupo GTD") facturó aproximadamente $150.000.000.000.- (ciento cincuenta mil millones de pesos) en el ejercicio 2010 y cuenta, entre sus áreas de negocio, con

servicios empresariales, que incluyen internet, datos, telefonía local, así como una oferta residencial de telefonía local, internet y TV de pago enfocada en zonas geográficas específicas, todo ello sobre una plataforma de redes de acceso de fibra y cobre.

2) Participación Accionaria de Coigüe en Entel con posterioridad a la Fusión.

Producto de la Fusión y previo los informes periciales establecidos en la ley y los acuerdos que deban adoptar las juntas extraordinarias de accionistas de Entel y GTD en las que se apruebe la Fusión, la participación accionaria directa e indirecta de Coigüe en el capital de Entel, será de 9,8% del mismo ("Participación Accionaria Coigüe Post Fusión"). La Participación Accionaria Coigüe Post Fusión sólo se podrá ajustar: (i) como resultado de un proceso de due diligence de Grupo GTD y de Entel y sus filiales ("Grupo Entel"), cuyo alcance y limitaciones se establecerá en los contratos definitivos, y (ii) por cualquier reparto de dividendos o reducción de capital acordado con posterioridad al 30 de junio de 2011, que corresponde a la fecha de los estados financieros tomados en consideración para determinar la Participación Accionaria Coigüe Post Fusión.

El directorio acordó que el proceso de due diligence de Entel se efectúe previa la adopción de todos los resguardos sobre acceso a la información y confidencialidad de la misma que establece la legislación vigente y la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros ("SVS"), facultando a la administración ejecutiva y a la fiscalía de Entel, para la preparación de la información y la celebración de los contratos que garanticen la reserva de la misma.

3) Condiciones de la Fusión.

El Memorándum de Intención establece que la Fusión estará sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones, además de aquellas que pudieren convenirse en los contratos definitivos:

a) Que se obtengan oportunamente todos los permisos y autorizaciones necesarias para el perfeccionamiento de la Fusión incluyendo, entre otras, las aprobaciones de los directorios, juntas de accionistas, acreedores, inscripciones o registros ante la SVS, organismos reguladores y demás exigidos por las leyes, reglamentos, estatutos sociales y/o contratos celebrados por las sociedades que se fusionarán.

b) Que la Fusión cuente con las consultas, autorizaciones o aprobaciones de los órganos que, conforme al DL-211 de Defensa de la Libre Competencia, deban conocer de ella, en caso que corresponda efectuar dichas consultas o solicitudes.

c) Que se celebre un pacto de accionistas, que no tendrá el carácter de acuerdo de actuación conjunta respecto de Entel y que regulará materias propias de esta clase de convenios entre accionistas, relativas principalmente a la cesibilidad de las acciones y otras que atañen a las relaciones de Altel y Coigüe, en su calidad de miembros del pacto ("Pacto"), que en lo que interesa a Entel, son las siguientes:

Derecho de Coigüe a elegir un (1) director de nueve (9) directores de Entel con el apoyo de Altel, siempre que mantenga un porcentaje de acciones mínimo o umbral para acceder a ese derecho, el que se fijará de común acuerdo en el Pacto.

Por un período de dos años y con el propósito de facilitar la puesta en práctica de la Fusión, se regulará que Coigüe tenga el derecho a elegir, como promesa de hecho ajeno y conforme al Pacto, dos (2) directores de los siete (7) que componen el directorio de cada una de Telsur y Telcoy , filiales de GTD.

Otras estipulaciones que propenden a facilitar la integración de Grupo Entel y Grupo GTD, producto de la Fusión.

4) Período de Transición.

El Memorándum de Intención establece que entre su fecha y las juntas de accionistas que se pronuncien sobre la Fusión, Entel y GTD deberán hacer sus mejores esfuerzos para que Grupo GTD y Grupo Entel conduzcan sus negocios en la forma en que habitualmente lo hacen, absteniéndose de realizar o participar en alguna actividad no comprendida dentro del giro social y del curso ordinario de sus negocios.

5) Contrato de Fusión.

Altel y Coigüe declaran que desplegarán sus mejores esfuerzos para perfeccionar la Fusión a la brevedad posible y, para tal efecto, en el Memorándum de Intención se comprometen a celebrar un contrato definitivo y vinculante de promesa ("Contrato de Fusión"), a más tardar dentro del plazo que vence el 23 de diciembre de 2011, el cual podrá ser prorrogado de común acuerdo por Altel y Coigüe.

El directorio acordó dar curso al Memorándum de Intención en lo que concierne a Entel, especialmente respecto de la entrega y manejo de información, informes, citaciones a directorio y a las juntas extraordinarias de accionistas que deban pronunciarse sobre la Fusión y demás pasos y etapas que la Fusión comprende, sin perjuicio de estarse en definitiva y tocante a estas materias, a la efectiva celebración del Contrato de Fusión anunciado.

En cuanto a los efectos financieros del hecho esencial que se divulga, respecto a los activos, pasivos o resultados de Entel, el directorio acordó que éstos sean informados al perfeccionarse la Fusión, una vez cumplidos los pasos y actuaciones del Memorándum de Intención y del Contrato de Fusión, que le permitan contar con todos los antecedentes necesarios para su adecuada determinación.

VI. Sociedad Matriz

Fusión por incorporación GTD

Por carta N°26 de fecha 23 de diciembre de 2011, se informa que se ha tomado conocimiento de parte de los representantes de la controladora, que con esta fecha, Inversiones Altel Limitada ("Altel"), controladora de Entel, e Inmobiliaria e Inversiones El Coigüe Limitada ("Coigüe"), han acordado modificar el memorándum de intención celebrado entre ellas con fecha 28 de noviembre de 2011 e informado como hecho esencial con esa misma fecha ("Memorándum de Intención").

Atendida su relevancia, estimo que la modificación acordada, constituye un hecho esencial de Entel, que se informa a continuación:

1) El Memorándum de Intención refleja la voluntad de Coigüe, en su calidad de controlador de GTD Grupo Teleductos S.A. ("GTD") y Altel, de llevar adelante la fusión por incorporación de GTD, que se disolverá, en Entel, que subsistirá (la "Fusión"), pero sin constituir un contrato legalmente vinculante.

2) En el Memorándum de Intención, las partes se obligaron a desplegar sus mejores esfuerzos para perfeccionar la Fusión a la brevedad posible y, para tal efecto, debían celebrar un acuerdo definitivo y vinculante dentro del plazo que vence el 23 de diciembre de 2011, el que podía ser prorrogado de común acuerdo por ellas.

3) La modificación acordada por Altel y Coigüe consiste en prorrogar el plazo previsto en el Memorándum de Intención para la celebración del acuerdo definitivo y vinculante de Fusión hasta el día 13 de enero de 2012.

En cuanto a los efectos financieros del hecho esencial que se divulga, respecto a los activos, pasivos o resultados de Entel, nos remitimos a lo informado en hecho esencial de fecha 28 de noviembre de 2011.

IV. Sociedad Matriz

Fusión por incorporación GTD

Por carta N°02 de fecha 10 de enero de 2012 se informó que en sesión de Directorio celebrada el 9 de enero de 2012, se acordó:

1°.- Tomar conocimiento de la comunicación de parte del Gerente General de Almendral S.A. que como hecho esencial remitirá esa sociedad a la Superintendencia de Valores y Seguros en la cual informa que Juan Manuel Casanueva Prendez, representante y controlador de Inmobiliaria e Inversiones El Coigüe Limitada ("Coigüe"), sociedad que a su vez controla GTD Grupo Teleductos S.A. ("GTD"), manifestó que se desistía de cumplir con el Memorándum de Intención celebrado entre Inversiones Altel Limitada, filial de Almendral Telecomunicaciones S.A., controladora de Entel S.A. y Coigüe, por instrumento privado de fecha 28 de noviembre de 2011, informado por Hecho Esencial de esa misma fecha y su prórroga, informada por Hecho Esencial de fecha 23 de diciembre de 2011.

Por consiguiente, Almendral Telecomunicaciones S.A. informa como hecho esencial que la fusión de Entel S.A. y GTD no se llevará a efecto, según se había informado al mercado con anterioridad, debido exclusivamente a la retractación unilateral de Juan Manuel Casanueva Prendez, representante y controlador de GTD.

2°.- Calificar la información recibida de parte de Almendral S.A. como hecho esencial, facultando al Sr. Gerente General para comunicarla con tal carácter a los organismo respectivos, sin perjuicio de dar cuenta de ella a la Fiscalía Nacional Económica y al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que se encontraban conociendo de la eventual fusión en un procedimiento no contencioso.

segurOs compromEtidos_

Entel cuenta con seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor.

La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es mínimo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos.



Las principales coberturas contratadas a través de pólizas, contempladas en el programa de seguros de Entel, son:

a) Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b) Responsabilidad Civil. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c) Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d) Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

e) Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas al crédito.

f) Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

g) Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de responsabilidad civil y de accidentes personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores.

Liquidación de seguros Property y Perjuicio por Paralización por sismo 27-F10.

El terremoto ocurrido en la madrugada del sábado 27 de febrero de 2010 afectó de manera importante la póliza correspondiente a los Bienes Físicos y el Perjuicio por Paralización. El siniestro provocó daños materiales a más de un millar de sitios técnicos de la empresa ubicados entre la V y la VIII región del país, además de daños en inventario de equipos depositados en bodega y en algunas edificaciones, todo lo cual representó para la empresa pérdidas cercanas al millón de unidades de fomento, las que estuvieron cubiertas a través de la póliza vigente al momento del siniestro con las compañías de seguros RSA en coaseguro con Chartis.

La liquidación de este siniestro estuvo a cargo del Liquidador de Seguros Juan Pablo Valdivieso y Asociados quien entregó la liquidación definitiva del siniestro con fecha 30 de diciembre del 2011 la que alcanzó las UF 818.102.-

dEclaración de respOnsabilidad

Suscripción de la memoria

En conformidad de la Norma de Carácter General N°283 de la Superintendencia de Valores y Seguros de fecha 5 de febrero de 2010, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio de la Sociedad y del Gerente General de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Declaración jurada de veracidad

Los firmantes, Directores y Gerente General de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., declaran bajo juramento ser responsables de la veracidad respecto a toda la información proporcionada en la presente Memoria Anual 2011.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Juan Bilbao Hormaeche
Director
RUT. 6.348.511-K

Juan Claro González
Director
RUT. 5.663.828-8

Raúl Alcaíno Lihn
Director
RUT. 6.067.858-8

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Alejandro Pérez Rodríguez
Director
RUT.: 5.169.389-2

Alejandro Jadresic Marinovic
Director
RUT. 7.746.199-K

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

estAdos
financier0s

c0n
soli
dad0s

infOrme de los AuditorEs indepEndiEntes

Informe de los Auditores Independientes,

Señores Accionistas y Directores de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.:

Hemos efectuado una auditoría a los estados consolidados de situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas. La preparación de dichos Estados Financieros (que incluyen sus correspondientes notas) es responsabilidad de la Administración de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros consolidados con base en las auditorías que efectuamos.

Nuestras auditorías fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas. Una auditoría comprende el examen, a base de pruebas de evidencias que respaldan los montos e informaciones revelados en los estados financieros consolidados. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la administración de la Sociedad, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que nuestra auditoría constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en estas fechas, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Alejandro Espinosa G.
Santiago, 30 de enero de 2012.

KPMG Ltda.

KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilenay una firma miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG Internacional Cooperativo ("KPMG Internacional"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

Estados financierOs consOlidados_

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2011 y 2010

Activos	Número Nota	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	23.064.067	75.272.215
Otros Activos Financieros Corrientes	6	5.407.220	870.798
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	16.754.397	13.145.025
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	251.229.640	236.011.842
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	722.752	469.192
Inventarios	10	63.091.800	36.799.196
Activos por Impuestos Corrientes	14	5.465.298	17.108.315
Total Activos Corrientes		**365.735.174**	**379.676.583**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	5.800.553	6.057.517
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	4.718.678	3.935.778
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.324.234	2.807.389
Activos Intangibles	11	31.118.433	32.665.098
Plusvalía	12	45.895.283	45.821.474
Propiedades, Planta y Equipo	13	1.056.555.054	978.457.143
Activos por Impuestos Diferidos	14	42.866.597	39.853.167
Total Activos No Corrientes		**1.192.278.832**	**1.109.597.566**
Total Activos		**1.558.014.006**	**1.489.274.149**

Las notas adjuntas números 1 a 33 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2011 y 2010

Pasivos y Patrimonio	Número Nota	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	15	18.584.041	14.570.686
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	16	326.224.772	319.275.469
Otras Provisiones	17	578.262	689.270
Pasivos por Impuestos Corrientes	14	7.951.010	201.105
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	18	40.923.365	41.634.759
Total Pasivos Corrientes		**394.261.450**	**376.371.289**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	15	353.504.014	350.331.042
Otras Provisiones a Largo Plazo	17	5.123.356	4.001.616
Pasivos por Impuestos Diferidos	14	11.708.289	21.345.618
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	19	7.718.074	8.257.812
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	18	12.621.732	7.592.249
Total Pasivos No Corrientes		**390.675.465**	**391.528.337**
PATRIMONIO	**20**		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		310.971.878	261.715.066
Otras Reservas		(60.562.353)	(63.008.109)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		773.077.091	721.374.523
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**773.077.091**	**721.374.523**
Total Pasivos Y Patrimonio		**1.558.014.006**	**1.489.274.149**

Las notas adjuntas números 1 a 33 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2011 y 2010

Estados de Resultados Integrales	Número Nota	Acumulado 01/01/2011 31/12/2011 M$	Acumulado 01/01/2010 31/12/2010 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.230.798.252	1.083.595.141
Otros Ingresos	22	11.572.942	4.303.159
Gastos por Beneficios a los Empleados	19	(125.278.220)	(112.119.823)
Gasto por Depreciación y Amortización		(269.798.674)	(233.199.472)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto		(38.803.907)	(29.542.543)
Otros Gastos	22	(568.806.105)	(503.413.628)
Otras Ganancias (Pérdidas)		(1.456.948)	(1.493.117)
Ingresos Financieros	22	3.059.293	1.381.288
Costos Financieros	22	(10.315.663)	(9.900.811)
Diferencias de cambio	24	(6.349.377)	1.296.277
Resultados por Unidades de Reajuste	24	(5.295.078)	(3.337.075)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**219.326.515**	**197.569.396**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	14	(38.559.856)	(24.598.187)
Ganancia (Pérdida) de Actividades Continuadas después de Impuesto		**180.766.659**	**172.971.209**
Ganancia (Pérdida) de Operaciones Discontinuadas, Neta de Impuesto		-	-
Ganancia (Pérdida)		**180.766.659**	**172.971.209**
Ganancia (Pérdida) Atribuible a Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora y Participación Minoritaria			
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora		**180.766.659**	**172.971.209**
Ganancia (Pérdida) Atribuible a Participación Minoritaria		-	-
Ganancia (Pérdida)		180.766.659	172.971.209
GANANCIAS POR ACCIÓN			
GANANCIA POR ACCIÓN BÁSICA			
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		764,26	731,31
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción		764,26	731,31

Las notas adjuntas números 1 a 33 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS (Continuación)
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2011 y 2010

Estados de Resultados Integrales	Número Nota	Acumulado 01/01/2011 31/12/2011 M$	Acumulado 01/01/2010 31/12/2010 M$
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL			
Ganancia (Pérdida)		180.766.659	172.971.209
Componentes de Otro Resultado Integral, Antes de Impuesto			
DIFERENCIAS DE CAMBIO POR CONVERSIÓN			
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión		1.618.714	(479.497)
COBERTURAS DEL FLUJO DE EFECTIVO			
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo		1.002.475	4.096.169
Otros Componentes de Otro Resultado Integral, Antes de Impuesto		2.621.189	3.616.672
IMPUESTO A LAS GANACIAS RELACIONADO CON COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL			
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo de Otro Resultado Integral		(175.433)	(686.279)
Otro Resultado Integral		2.445.756	2.930.393
Resultado Integral Total		**183.212.415**	**175.901.602**
RESULTADO INTEGRAL ATRIBUIBLE A			
Propietarios de la Controladora		183.212.415	175.901.602
Participaciones no controladoras		-	-
Resultado Integral Total		**183.212.415**	**175.901.602**

Las notas adjuntas números 1 a 33 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO
Al 31 de diciembre del 2011 y 2010

	Capital Emitido	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Otras Reservas Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01/01/2011	**522.667.566**	**(581.746)**	**(1.661.482)**	**(60.764.881)**	**261.715.066**	**721.374.523**	**-**	**721.374.523**
RESULTADO INTEGRAL								
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	180.766.659	180.766.659	-	180.766.659
Otro Resultado Integral	-	1.618.714	827.042	-	-	2.445.756	-	2.445.756
Resultado Integral	-	-	-	-	-	183.212.415	-	183.212.415
Dividendos	-	-	-	-	(131.509.847)	(131.509.847)	-	(131.509.847)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**1.618.714**	**827.042**	**-**	**49.256.812**	**51.702.568**	**-**	**51.702.568**
Saldo Final Periodo Actual 31/12/2011	**522.667.566**	**1.036.968**	**(834.440)**	**(60.764.881)**	**310.971.878**	**773.077.091**	**-**	**773.077.091**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01/01/2010	**522.667.566**	**(102.249)**	**(5.071.372)**	**(60.764.881)**	**204.122.838**	**660.851.902**	**-**	**660.851.902**
RESULTADO INTEGRAL								
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	172.971.209	172.971.209	-	172.971.209
Otro Resultado Integral	-	(479.497)	3.409.890	-	-	2.930.393	-	2.930.393
Resultado Integral	-	-	-	-	-	175.901.602	-	175.901.602
Dividendos	-	-	-	-	(115.378.981)	(115.378.981)	-	(115.378.981)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	-	**(479.497)**	**3.409.890**	-	**57.592.228**	**60.522.621**	-	**60.522.621**
Saldo Final Periodo Anterior 31/12/2010	**522.667.566**	**(581.746)**	**(1.661.482)**	**(60.764.881)**	**261.715.066**	**721.374.523**	-	**721.374.523**

Las notas adjuntas números 1 a 33 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2011 y 2010

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Importes Cobrados de Clientes		1.418.482.609	1.244.486.693
Pagos a Proveedores		(694.217.932)	(546.939.360)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(131.338.793)	(105.102.929)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(53.373.227)	(61.226.536)
Importes Recibidos por Intereses Recibidos Clasificados como de Operación		1.263.873	1.409.859
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(30.701.356)	(41.438.730)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**510.115.174**	**491.188.997**
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias		(3.565.222)	(8.078.310)
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		1.819.380	636.328
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(407.532.346)	(321.172.106)
Compras de Activos Intangibles		(3.820.678)	(5.128.947)
Dividendos Recibidos		1.217	981
Intereses Recibidos		3.059.293	970.282
Subvenciones del Gobierno		5.193.680	15.220.600
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		-	39.785
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(404.844.676)**	**(317.511.387)**
Importes Procedentes de Péstamos de Largo Plazo		102.536.000	-
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		448.197	19.953.797
Pagos de Préstamos		(106.277.554)	(40.286.051)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.403.422)	(2.974.161)
Dividendos Pagados		(140.527.007)	(106.391.186)
Intereses Pagados		(9.211.469)	(9.018.815)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(4.210.322)	(23.074.929)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación		**(158.645.577)**	**(161.791.345)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(53.375.079)	11.886.265
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		1.166.931	22.808
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		**75.272.215**	**63.363.142**
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período		**23.064.067**	**75.272.215**

Las notas adjuntas números 1 a 33 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

notAs a los estAdos financieros consolidad0s_

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, sujeta a al fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 0162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel-Chile S.A es Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada en un 99,99% por Almendral Telecomunicaciones S.A. (Rut 99.586.130-5) y en un 0,01% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2011 alcanzó a 7.009 personas y presentó un promedio de 6.792 durante el año 2011.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (Data Center, externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por dos sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center.

2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2011, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), emitidas por el Internacional Accounting Standards Board (IASB).

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, el IASB había emitido los siguientes pronunciamientos, aplicables obligatoriamente a contar de los períodos anuales que en cada caso se indican:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2015
NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 12 - Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 13 - Mediciones de Valor Razonable	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 1 - Presentación de Estados Financieros	
Presentación de Componentes de Otros Resultados Integrales	Períodos anuales iniciados el 01 de Julio de 2012
NIC 12 - Impuesto a las Ganacias	
Impuestos Diferidos, Recuperación del Activo Subyacente	Períodos anuales iniciados el 01 de Julio de 2012
NIC 19 - Beneficios a los Empleados	
Eliminación de la Banda de Fluctuación en Planes de Beneficios Definidos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIC 32 - Instrumentos Financieros: Presentación	
Compensación de Activos con Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2014
NIIF 1 - Adopción por primera vez de las NIIF	
(i) Eliminación de Fechas Fijadas para Adoptadores por primera Vez	
(ii) Hiperinflación Severa	Períodos anuales iniciados el 01 de Julio de 2011
Enmienda a NIIF 7	
Instrumentos Financieros: Información a Revelar	
Desgloses sobre transferencias de Activos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Julio de 2011

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos. Se estima que no tendrían un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el período de su aplicación obligatoria inicial.

Los estados financieros consolidados de Entel Chile S.A., para el período anual terminado al 31 de diciembre del 2011, fueron aprobados y autorizados para su emisión en la sesión de Directorio celebrada el 30 de enero del 2012.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros materiales en el estado de situación financiera:

Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable

Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y

Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, según corresponde a la moneda funcional del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

_Hipótesis actuariales consideradas en el cálculo de obligaciones con el personal por indemnizaciones por años de servicio.

_Valorización de activos y Plusvalía (goodwill) originados en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor (impairment) de los mismos.

_Vida útil de las Propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles.

_Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros.

_Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos.

_Al establecimiento de los costos por desmantelamiento de instalaciones.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, los principios contables han sido aplicados consistentemente.

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Bases de consolidación

Los estados financieros de las filiales son incluidos en los estados financieros consolidados desde la fecha en que comienza el control hasta la fecha en que el control cesa.

Existe control cuando Entel S.A., directa o indirectamente, tiene la mayoría de los derechos de voto o tiene el poder de determinar, también a través de acuerdos, las políticas financieras y operativas de una empresa para obtener beneficios de sus actividades.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía (goodwill) se registra en los activos intangibles, como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adopto la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

a) Bases de consolidación, Continuación

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31/12/2011			31/12/2010
				Directo	Indirecto	Total	Total
96.806.980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76.479.460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.561.790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.554.040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96.563.570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96.697.410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96.548.490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.553.830-5	SATEL TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,900	0,100	100,000	100,000
96.672.640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	99,985	0,015	100,000	100,000
79.637.040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.682.830-7	CIENTEC COMPUTACION S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	100,000
96.652.650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.833.480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

La filial Cientec Computación S.A., fue absorbida con fecha 01.08.2011 por la sociedad matriz, Entel-Chile S.A, a través de una fusión por incorporación. Esta fusión incluyó la totalidad de los activos, pasivos, derechos y obligación, no generándose, en consecuencia, variaciones patrimoniales a nivel de Grupo. De igual forma, esta fusión no ha producido impacto a nivel de resultados y flujos consolidados.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera, Continuación

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

Tipos de cambio		Cambio de Cierre	
		31/12/2011 $	31/12/2010 $
Dólar Estadounidense	USD	519,20	468,01
Euro	EUR	672,97	621,53
Unidad de Fomento	UF	22.294,03	21.455,55
Nuevos Soles Peruanos	PEN	193,27	166,79

c) Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, cuentas a cobrar y préstamos. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

_Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son activos financieros mantenidos para negociar. Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

_Cuentas por cobrar y préstamos

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

Las cuentas por cobrar comerciales se reconocen por el importe de la factura, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente (deterioro).

Las cuentas comerciales a corto plazo se presentan a su valor corriente, sin aplicar procedimientos de descuento a valor presente. La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

_Efectivo y equivalentes al efectivo

Corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y

operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de otros pasivos financieros. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Otros pasivos financieros incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado de acuerdo a los principios de contabilidad de cobertura de la NIC 39.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliría la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

* al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada
* se espera que la cobertura sea altamente efectiva
* su eficacia se puede medir confiablemente
* la cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39. Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplican los siguientes tratamientos contables:

* Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas contables para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo promedio ponderado y su valor neto de realización.

En esta clasificación incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a clientes bajo la modalidad de prepago. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

e) Deterioro

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve perjudicado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación sobre los servicios facturados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el descontado no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. La plusvalía (goodwill) y activos intangibles que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del período. Las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Los equipos telefónicos que, sin traslación de dominio, son facilitados a clientes con contratos de servicios móviles bajo la modalidad de post pago, son depreciados en el plazo medio estimado de la relación con los clientes.

h) Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, que van de 4 a 10 años; y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 20 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j) Plusvalía (Goodwill)

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como Plusvalía (Goodwill). Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados financieros.

Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

l) Beneficios a los empleados

_Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual.

Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal, ganancias o a pérdidas por efectos actuariales son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros.

_Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

_Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m) Ingresos

Los ingresos son reconocidos sobre la base del criterio de devengado, es decir, al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la provisión de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

_Ofertas agregadas Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

_Venta de Equipos Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

_Ingresos por cargos de conexión Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El período de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

_Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos anticipados por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

_Descuentos por ventas Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

_Ventas por cuenta de terceros En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

_Prepago de servicios móviles Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, a través de tarjetas u otros medios, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

_Prestaciones en curso al cierre contable Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n) Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de los intereses contractuales del crédito.

o) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

p) Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el año en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante el año para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s) Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables del Grupo y revelaciones requieren la determinación del valor razonable, tanto para los activos y pasivos financieros, como para los no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes.

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotiza en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos por derechos y las obligaciones que emanan de los contratos, descontados según la tasa de interés correspondiente.

Las tasas usadas para descontar son libre de riesgo y cero cupón; para la moneda dólar se utiliza la tasa libor.

En el caso de un contrato de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio e interés (CCS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Instrumentos financieros no derivados

El valor razonable que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado a la fecha de cierre contable.

En el caso de los arrendamientos financieros, tanto en el carácter de arrendatario, como de arrendador, la tasa de interés se determina por referencia a las tasas de mercado vigentes, para acuerdos de arrendamiento de similares características.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, en atención a tratarse de flujos de corto plazo.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

b) Jerarquías de valor razonable

Los diferentes niveles se han definido de la siguiente manera:
_**Nivel 1:** Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

_**Nivel 2:** Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio);

_**Nivel 3:** Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).
En la siguiente tabla se presentan los valores totales de activos y pasivos por instrumentos financieros, que se encuentran medidos y presentados a valor razonable:

JERARQUÍA DE VALORES RAZONABLES

	31/12/2011 Nivel 2 M$	31/12/2010 Nivel 2 M$
ACTIVOS		
Derivados no designados de cobertura	4.509.615	8.139
PASIVOS		
Derivados no designados de cobertura	15.799.808	14.116.323
Derivados de cobertura	**33.994.498**	**56.994.899**

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

CATEGORÍAS DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
31-Diciembre del 2011, en M$

	Nota	A valor razonable con cambio en resultados - negociable	Derivados de cobertura	Préstamos y cuentas por cobrar	Otros pasivos financieros	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	23.064.067	-	CLP/USD/PEN	23.064.067	23.064.067
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	4.824.425	-	UF	4.824.425	4.714.429
Derivados		4.509.615	-	-	-	USD	4.509.615	4.509.615
Otros		-	-	1.873.733	-	CLP	1.873.733	1.873.733
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	251.229.640	-	CLP/USD/PEN	251.229.640	251.229.640
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	722.752	-	CLP	722.752	722.752
Total Activos		**4.509.615**		**281.714.617**			**286.224.232**	**286.114.236**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	312.409.700		312.409.700	312.172.486
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	9.884.049		9.884.049	10.831.165
Derivados		15.799.808	33.994.498	-	-		49.794.306	49.794.306
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	326.224.772		326.224.772	326.224.772
Total Pasivos		15.799.808	33.994.498		648.518.521		698.312.827	699.022.729

CATEGORÍAS DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
31-Diciembre del 2011, en M$

	Nota	A valor razonable con cambio en resultados - negociable	Derivados de cobertura	Préstamos y cuentas por cobrar	Otros pasivos financieros	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	75.272.215		CLP/USD/PEN	75.272.215	75.272.215
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero			-	5.134.028	-	UF	5.134.028	5.797.623
Derivados		8.139	-	-	-	USD	8.139	8.139
Otros			-	1.786.148	-	CLP	1.786.148	1.786.148
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	236.011.842	-	CLP/USD/PEN	236.011.842	236.011.842
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	469.192	-	CLP	469.192	469.196
Total Activos		8.139		318.673.425			318.681.564	319.345.163
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	282.814.590		282.814.590	279.076.263
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	10.975.916		10.975.916	12.437.442
Derivados		14.116.323	56.994.899	-	-		71.111.222	71.111.222
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	319.275.469		319.275.469	319.275.469
Total Pasivos		14.116.323	56.994.899		613.065.975		684.177.197	681.900.396

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Efectivo en Caja	72.757	440.447
Saldos en Bancos	6.423.113	4.723.985
Depósitos a Corto Plazo	8.419.033	65.236.149
Colocaciones Banco Central	7.752.676	4.870.306
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	396.488	1.328
Total	23.064.067	75.272.215
TOTAL POR TIPO DE MONEDA		
CLP	21.245.742	73.377.594
USD	1.023.299	1.045.108
PEN	785.715	836.143
EUR	9.311	13.370
Total	23.064.067	75.272.215

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31/12/2011 M$
Banco BBVA	CLP	27/12/2011	09/01/2012	13	2.000.000	4	1.307	2.001.307
Banco Corpbanca	CLP	27/12/2011	03/01/2012	7	2.000.000	4	1.200	2.001.200
Banco HSBA	CLP	30/12/2011	06/01/2012	7	2.334.000	1	366	2.334.366
Banco Santander	CLP	30/12/2011	06/01/2012	7	1.438.000	1	220	1.438.220
Banco Santander	CLP	03/12/2011	02/01/2012	30	52.759	28	212	52.971
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	27/12/2011	03/01/2012	7	75.375	4	33	75.408
Interbank	PEN	27/12/2011	03/01/2012	7	38.655	4	16	38.671
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	29/12/2011	03/01/2012	5	38.654	2	8	38.662
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	29/12/2011	05/01/2012	7	342.088	2	75	342.163
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	30/12/2011	09/01/2012	10	96.055	1	10	96.065
Total					8.415.586		3.447	8.419.033

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31/12/2011 M$
Banco de Chile	CLP	18/11/2010	01/11/2011	54	3.180.000	43	13.674	3.193.674
Banco de Chile	CLP	06/12/2010	01/02/2011	57	4.479.103	25	11.571	4.490.674
Banco de Crédito Inversiones	CLP	15/12/2010	21/02/2011	68	2.400.000	16	4.224	2.404.224
Banco de Crédito Inversiones	CLP	27/12/2010	01/03/2011	64	2.420.605	4	1.130	2.421.735
Banco de Crédito Inversiones	CLP	27/12/2010	01/03/2011	64	2.000.000	4	933	2.000.933
Banco de Crédito Inversiones	CLP	28/12/2010	24/03/2011	86	4.216.856	3	1.560	4.218.416
Banco de Crédito Inversiones	CLP	28/12/2010	28/03/2011	90	4.200.000	3	1.554	4.201.554
Banco Santander	CLP	01/12/2010	24/01/2011	54	2.000.000	30	6.200	2.006.200
Banco Santander	CLP	14/12/2010	15/02/2011	63	4.300.000	17	8.041	4.308.041
Banco Santander	CLP	28/12/2010	28/03/2011	90	3.333.000	3	1.200	3.334.200
Banco Santander	CLP	30/12/2010	29/01/2011	30	50.000	1	574	50.574
Banco Security	CLP	09/12/2010	24/01/2011	46	1.876.000	22	4.265	1.880.265
Banco Security	CLP	10/12/2010	08/02/2011	60	3.500.000	21	8.085	3.508.085
Banco Security	CLP	27/12/2010	08/03/2011	71	4.000.000	4	1.813	4.001.813
Corpbanca	CLP	16/11/2010	04/01/2011	49	2.567.651	45	11.940	2.579.591
Corpbanca	CLP	24/11/2010	18/01/2011	55	2.265.000	37	8.381	2.273.381
Corpbanca	CLP	02/12/2010	25/01/2011	54	2.000.153	29	5.800	2.005.953
Corpbanca	CLP	15/12/2010	24/02/2011	71	3.000.000	16	5.600	3.005.600
Corpbanca	CLP	17/12/2010	22/02/2011	67	2.240.172	14	3.554	2.243.726
Corpbanca	CLP	27/12/2010	21/03/2011	84	4.000.000	4	1.867	4.001.867
Scotiabank	CLP	29/11/2010	20/01/2011	52	2.300.529	32	7.362	2.307.891
Scotiabank	CLP	27/12/2010	15/03/2011	78	4.000.000	4	1.813	4.001.813
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	20/12/2010	05/01/2011	16	78.128	11	59	78.187
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	22/12/2010	11/01/2011	20	20.015	9	12	20.027
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	23/12/2010	04/01/2011	12	100.074	8	54	100.128
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	23/12/2010	11/01/2011	19	84.396	8	46	84.442
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	27/12/2010	04/01/2011	8	33.358	4	10	33.368
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	28/12/2010	07/01/2011	10	130.096	3	27	130.123
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	29/12/2010	12/01/2011	14	40.030	2	5	40.035
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	30/12/2010	14/01/2011	15	30.022	1	2	30.024
Banco de Credito del Perú (BCP)	PEN	30/12/2010	03/01/2011	4	25.019	1	2	25.021
Interbank	PEN	28/12/2010	12/01/2011	15	22.350	3	5	22.355
Scotiabank	PEN	23/12/2010	07/01/2011	15	31.690	8	15	31.705
Scotiabank	PEN	27/12/2010	11/01/2011	15	16.679	4	5	16.684
Scotiabank	PEN	28/12/2010	11/01/2011	14	46.201	3	8	46.209
Scotiabank	PEN	29/12/2010	07/01/2011	9	58.377	2	8	58.385
Scotiabank	PEN	30/12/2010	07/01/2011	8	42.698	1	3	42.701
Scotiabank	USD	28/12/2010	07/01/2011	10	36.543	2	2	36.545
Total					65.124.745		111.404	65.236.149

Las colocaciones financieras en instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Al 31/12/2011

Código	Fechas		Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Periodo	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
	Inicio	Término							
CRV	28/12/2011	03-01-2012	Scotia C. de Bolsa	CLP	1.800.000	0,45%	1.801.548	PACTO	1.800.774
CRV	28/12/2011	03-01-2012	Scotiabank	CLP	1.700.000	0,42%	1.701.428	PACTO	1.700.714
CRV	28/12/2011	03-01-2012	Banco de Chile	CLP	1.624.000	0,41%	1.625.332	PACTO	1.624.666
CRV	28/12/2011	03-01-2012	Banco de Chile	CLP	1.194.000	0,34%	1.194.816	PACTO	1.194.326
CRV	30/12/2011	04-01-2011	Banco de Chile	CLP	1.432.000	0,34%	1.432.979	PACTO	1.432.196
Total					7.750.000		7.756.103		7.752.676

Al 31/12/2010

Código	Fechas		Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Periodo	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
	Inicio	Término							
CRV	30/12/2010	03-01-2011	Banco BBVA	CLP	3.400.000	0,29%	3.400.306	PACTO	3.400.306
CRV	30/12/2010	05-01-2011	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	CLP	734.000	0,04%	734.306	PACTO	734.000
CRV	30/12/2010	05-01-2011	Bancoestado S.A. Corredores de Bolsa	CLP	736.000	0,04%	736.319	PACTO	736.000
Total					4.870.000		4.870.931		4.870.306

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero tiene vencimientos que no superan los 90 días y han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro al 31 de diciembre del 2011 y 2010, es la siguiente:

Otros Activos Financieros	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	4.509.615	8.139
Deudores por Leasing Financiero	897.605	862.659
Subtotal Corrientes	**5.407.220**	**870.798**
NO CORRIENTE		
Deudores por Leasing Financiero	3.926.820	4.271.369
Depósitos a plazo	1.873.733	1.786.148
Subtotal No Corrientes	**5.800.553**	**6.057.517**
Total Otros Activos Financieros	11.207.773	6.928.315

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan saldos a favor de las sociedades del Grupo. Aquellos que representan saldos en contra, así como los valores nocionales de los contratos, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°15).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31/12/2011			31/12/2010		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	897.605	-	897.605	862.659	-	862.659
Entre uno y cinco años	4.301.024	(1.028.674)	3.272.350	4.164.971	(1.113.993)	3.050.978
Más de cinco años	860.205	(205.735)	654.470	1.665.988	(445.597)	1.220.391
Total	6.058.834	(1.234.409)	4.824.425	6.693.618	(1.559.590)	5.134.028

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

Otros Activos No Financieros	Corriente		No Corriente	
	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
PAGOS ANTICIPADOS				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	9.910.532	9.196.422	1.844.952	2.031.806
Arriendos de capacidades	484.867	759.537	926.686	1.425.177
Seguros	1.921.027	563.591	-	-
Publicidad	1.045.807	370.603	1.836.256	-
Otros Servicios	3.240.495	1.573.851	66.182	397.094
Costos diferidos por instalaciones a clientes	151.669	500.318	35.337	72.422
Otros	-	180.703	9.265	9.279
Total	16.754.397	13.145.025	4.718.678	3.935.778

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	246.720.094	230.816.266
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	1.156.766	1.146.455
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	3.352.780	4.049.121
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	3.987.177	918.670
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.337.057	1.888.719
Total	256.553.874	238.819.231
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, BRUTO		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	319.406.050	296.686.885
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	1.156.766	1.146.455
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	3.417.428	4.113.769
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	3.987.177	918.670
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.337.057	1.888.719
Total	329.304.478	304.754.498

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M$5.324.234 y M$2.807.389 a cada período, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

El desglose de los deudores comerciales en deuda vigente y vencida, incluyendo la porción deteriorada, es la siguiente:

31/12/2011

	Deuda Bruta M$	Deterioro M$	Deuda Neta M$	Cobertura Riesgo
No Vencidas	198.251.370		198.251.370	
No Vencidas - Renegociadas	2.599.116	1.059.449	1.539.667	40,8%
Vencidas				
Menor de Tres Meses	50.271.213	9.643.286	40.627.927	19,2%
entre Tres y Seis Meses	13.976.949	10.344.959	3.631.990	74,0%
entre Seis y Doce Meses	24.251.785	22.128.098	2.123.687	91,2%
Mayor a Doce Meses	30.055.617	29.510.164	545.453	98,2%
Sub Total Vencidas	**118.555.564**	**71.626.507**	**46.929.057**	**60,4%**
Total Deudores Comerciales	319.406.050	72.685.956	246.720.094	22,8%

31/12/2010

	Deuda Bruta M$	Deterioro M$	Deuda Neta M$	Cobertura Riesgo
No Vencidas	202.094.959		202.094.959	
No Vencidas - Renegociadas	5.003.363		5.003.363	
Vencidas				
Menor de Tres Meses	30.928.459	10.587.004	20.341.455	34,2%
entre Tres y Seis Meses	8.745.345	6.726.235	2.019.110	76,9%
entre Seis y Doce Meses	16.922.204	15.705.288	1.216.916	92,8%
Mayor a Doce Meses	32.992.555	32.852.092	140.463	99,6%
Sub Total Vencidas	**89.588.563**	**65.870.619**	**23.717.944**	**73,5%**
Total Deudores Comerciales	296.686.885	65.870.619	230.816.266	22,2%

Movimiento de la provisión por deterioro

Cuenta Correctora Para Pérdidas Crediticias

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Saldo Inicial	65.935.267	63.406.868
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	31.630.145	24.670.091
Baja de activos financieros deteriorados	(25.078.979)	(22.141.692)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	264.171	-
Total	72.750.604	65.935.267

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 73.677.483 y M$ 75.513.057, para ambos períodos respectivamente.

Garantías. En el caso de clientes o segmentos en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito. Actualmente, en el caso de los intermediarios de cargas electrónicas de derechos de uso de servicios móviles (Canal Indirecto), la mitigación de riesgos se efectúa mediante la exigencia de Boletas de Garantía y/o contratos de seguros de crédito con compañías de seguro acreditadas.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos (Personas/Empresas), se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa.

9. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente	
					31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
78.549.280-3	Envases Roble Alto S.A.	Chile	Director en Común	CLP	21.561	6.420
79.818.600-0	CMPC Papeles S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	88
79.943.600-0	Propa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	3.175	2.003
84.552.500-5	Portuaria CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	4.597	3.914
86.359.300-K	Sociedad Recuperadora de Papel S.A.	Chile	Director en Común	CLP	9.175	4.633
86.457.100-K	Sociedad Estacionamientos Américo Vespucio Ltda	Chile	Director en Común	CLP	51	-
88.566.900-K	Empresa Distribuidora de Papeles y Cartones S.A.	Chile	Director en Común	CLP	2.911	1.618
89.201.400-0	Envases Impresos S.A.	Chile	Director en Común	CLP	3.965	4.243
89.696.400-3	Empresa de Residuos Resiter S.A.	Chile	Director en Común	CLP	9.257	80
90.940.000-7	Inmobiliaria e Inversiones Varco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	59	-
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	100.811	79.395
91.656.000-1	Industrias Forestales S.A.	Chile	Director en Común	CLP	10.669	7.805
92.177.000-6	Le Grand Chic S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.340	90
93.658.000-9	Chilena de Moldeados S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.159	825
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	63.578	71.520
96.500.110-7	Forestal y Agrícola Monte Aguila S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	1.090
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	40.467	32.121
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	71.294	59.833
96.656.410-5	BICE Vida Compañía de Seguros S.A.	Chile	Director en Común	CLP	7.867	4.606
96.757.710-3	CMPC Productos de Papel S.A.	Chile	Director en Común	CLP	107	240
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	259.033	156.019
96.778.980-1	Soc. Administradora Plaza Central S.A.	Chile	Director en Común	CLP	2.880	286
96.853.150-6	Papeles Cordillera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	10.047	4.863
96.889.540-0	Dorin Ltda.	Chile	Director en Común	CLP	599	-
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Director en Común	CLP	46.268	20.497
96.731.890-6	Cartulinas CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	50.911	7.003
99.513.410-1	SMB Factoring S.A.	Chile	Director en Común	CLP	19	-
99.544.240-K	Inmobiliaria Suecia S.A.	Chile	Director en Común	CLP	10	-
99.563.840-1	Las Garzas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	942	-
Total					722.752	469.192

b) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	Sociedad	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31/12/2011 Monto M$	31/12/2011 Efecto en resultado (Cargo) / Abono	31/12/2010 Monto M$	31/12/2010 Efecto en resultado (Cargo) / Abono
78.549.280-3	Envases Roble Alto S.A.	Director Común	Servicios Prestados	52.101	52.101	47.220	47.220
79.818.600-0	CMPC Papeles S.A.	Director Común	Servicios Prestados	892	892	1.093	1.093
79.943.600-0	PROPA S.A.	Director Común	Servicios Prestados	19.410	19.410	30.165	30.165
84.552.500-5	Portuaria CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	20.808	20.808	23.021	23.021
86.359.300-K	SOREPA S.A.	Director Común	Servicios Prestados	54.281	54.281	62.893	62.893
88.566.900-K	EDIPAC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	17.601	17.601	20.309	20.309
89.201.400-0	Envases Impresos S.A.	Director Común	Servicios Prestados	34.076	34.076	40.151	40.151
89.696.400-3	Empresa de Residuos Resiter S.A.	Director Común	Servicios Prestados	100.461	100.461	106.298	106.298
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	229.372	229.372	245.472	245.472
91.656.000-1	Industrias Forestales S.A.	Director Común	Servicios Prestados	16.764	16.764	26.805	26.805
92.177.000-6	Le Grand Chic S.A.	Director Común	Servicios Prestados	16.605	16.605	17.821	17.821
93.658.000-9	Chilena de Moldeados S.A. Chimolsa	Director Común	Servicios Prestados	9.115	9.115	13.469	13.469
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director Común	Servicios Prestados	213.342	213.342	251.376	251.376
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director Común	Servicios Prestados	222.790	222.790	302.640	302.640
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director Común	Servicios Prestados	294.478	294.478	341.315	341.315
96.656.410-5	BICE Vida Compañia de Seguros	Director Común	Servicios Prestados	38.419	38.419	86.581	86.581
96.731.890-6	Cartulinas CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	118.496	118.496	130.772	130.772
96.757.710-3	CMPC Productos de Papel S.A.	Director Común	Servicios Prestados	3.041	3.041	3.393	3.393
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	1.098.524	1.098.524	1.017.998	1.017.998
96.778.980-1	Soc. Administradora Plaza Central S.A.	Director Común	Servicios Prestados	8.795	8.795	9.184	9.184
96.853.150-6	Papeles Cordillera S.A.	Director Común	Servicios Prestados	44.395	44.395	55.341	55.341
96.889.540-0	Dorin Ltda.	Director Común	Servicios Prestados	5.894	5.894	4.706	4.706
97.080.000-K	Banco Bice	Director Común	Servicios Prestados	188.218	188.218	198.644	198.644
97.080.000-K	Banco Bice	Director Común	Servicios Recibidos	-	-	72.495	(72.495)
99.513.410-1	SMB Factoring S.A.	Director Común	Servicios Recibidos	201	(201)	226	(226)
99.563.840-1	Las Garzas S.A.	Director Común	Servicios Recibidos	6.644	(6.644)	2.806	(2.806)

c) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2011 y 2010, ascendieron a M$400.759 y M$362.982, respectivamente.

A igual período, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$7.297.889 y M$6.339.410, respectivamente.

El número de ejecutivos considerados es de 23 y 37 personas, en los respectivos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Mercaderías	308.000	744.920
Trabajo en Curso	583.440	206.145
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	62.166.064	35.831.167
Otros Inventarios	34.296	16.964
Total	63.091.800	36.799.196

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Durante los periodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta o consumo de materiales, por M$101.624.554 y M$73.643.311, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

11. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**31.118.433**	**32.665.098**
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	31.118.433	32.665.098
Activos Intangibles Identificables, Neto	31.118.433	32.665.098
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	13.141.890	9.837.016
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	17.976.543	22.828.082
Total Activos Intangibles, Bruto	**60.546.713**	**57.825.211**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	60.546.713	57.825.211
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.148.124	31.809.365
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	21.398.589	26.015.846
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(29.428.280)**	**(25.160.113)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(29.428.280)	(25.160.113)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(26.006.234)	(21.972.349)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(3.422.046)	(3.187.764)

Las pérdidas acumuladas por Deterioro del Valor incluidas en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por Derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$2.507.281 al 31/12/2011; estás pérdidas se originaron en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

11. Activos Intangibles, Continuación

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31/12/2011 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los años 2011 y 2010, son los siguientes:

Movimientos año 2011	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	Total Activos Intangibles Identificables Neto
Saldo Inicial	9.837.016	22.828.082	32.665.098
Adiciones	137.674	1.919.527	2.057.201
Amortización	(3.261.376)	(1.010.948)	(4.272.324)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	647.140	647.140
Otros incrementos (decrementos)	6.428.576	(6.407.258)	21.318
Saldo Final	**13.141.890**	**17.976.543**	**31.118.433**
Movimientos año 2010	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	Total Activos Intangibles Identificables Neto
Saldo Inicial	6.692.984	12.294.339	18.987.323
Adiciones	5.640.390	252.721	5.893.111
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	989.158	11.873.271	12.862.429
Amortización	(2.192.351)	(875.186)	(3.067.537)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	(1.218.000)	(507.390)	(1.725.390)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(193.193)	(193.193)
Otros incrementos (decrementos)	(75.165)	(16.480)	(91.645)
Saldo Final	**9.837.016**	**22.828.082**	**32.665.098**

Las pérdidas que se imputaron a gastos durante el ejercicio 2010 por deterioro de valor de activos intangibles, están referidas ajustes de valores de libros derivados de menores precios de mercado y flujos de recuperación insuficientes, respecto de algunos derechos de uso de cables de fibra óptica (M$ 1.218.000) y licencias de operación(M$ 507.390). Para estos efectos, se ha tenido presente los actuales valores de mercado y/o los valores de recuperación en función de la generación de flujos esperada. Para el presente año, no se ha imputado a resultados deterioro.

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	10
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

12. PLUSVALÍA

Los movimientos de los saldos por Plusvalía, son los siguientes:

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01/01/2011 M$	Adiciones	Saldo Final 31/12/2011 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Red Móvil	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Red Fija	2.402.281	-	2.402.281
Will S.A.	Red Fija	156	-	156
Transam Comunicación S.A.	Red Fija	34.837	73.809	108.646
Saldo Final, Neto		**45.821.474**	**-**	**45.895.283**

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01/01/2010 M$	Otros Incrementos	Saldo Final 31/12/2010 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Red Móvil	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Red Fija	2.402.281	-	2.402.281
Will S.A.	Red Fija	-	156	156
Transam Comunicación S.A.	Red Fija	-	34.837	34.837
Saldo Final, Neto		**45.786.481**	**34.993**	**45.821.474**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

13. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**1.056.555.054**	**978.457.143**
Construcción en Curso, Neto	184.179.818	89.515.774
Terrenos, Neto	9.110.466	9.222.010
Edificios, Neto	95.373.297	101.723.566
Planta y Equipo, Neto	735.495.111	736.360.830
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	15.862.972	22.618.177
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	6.241.078	7.872.004
Vehículos de Motor, Neto	281.591	375.868
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	3.629.586	5.222.790
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	6.381.135	5.546.124
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**2.723.582.450**	**2.585.265.799**
Construcción en Curso, Bruto	184.179.818	89.515.774
Terrenos, Bruto	9.110.466	9.222.010
Edificios, Bruto	209.991.460	211.767.053
Planta y Equipo, Bruto	2.072.673.714	2.018.914.771
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	78.358.535	87.737.647
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	133.543.606	133.751.057
Vehículos de Motor, Bruto	837.744	1.044.590
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	16.181.942	15.950.435
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	18.705.165	17.362.462
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(1.667.027.396)**	**(1.606.808.656)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(114.618.163)	(110.043.487)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(1.337.178.603)	(1.282.553.941)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(62.495.563)	(65.119.470)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(127.302.528)	(125.879.053)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(556.153)	(668.722)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(12.552.356)	(10.727.645)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(12.324.030)	(11.816.338)

Los movimientos por el año 2011 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**89.515.774**	**9.222.010**	**101.723.566**	**736.360.830**	**22.618.177**	**7.872.004**	**375.868**	**5.222.790**	**5.546.124**	**978.457.143**
Cambios	Adiciones	126.818.750	-	308.641	231.668.740	2.923.206	378.404	19.985	6.744	1.687.725	363.812.195
	Desapropiaciones	-	-	-	(13.900.090)	(85)	-	(95.291)	-	(4.572)	(14.000.038)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.449.281)	(244.803.492)	(9.866.679)	(1.776.949)	(126.356)	(2.293.898)	(1.209.695)	(265.526.350)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(6.416.111)	(624)	-	-	-	-	(6.416.735)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	60.831	80.012	730.922	40.603	102.951	730	-	(453.761)	562.288
	Otros Incrementos (Decrementos)	(32.154.706)	(172.375)	(1.289.641)	31.854.312	148.374	(335.332)	106.655	693.950	815.314	(333.449)
	Cambios, Total	94.664.044	(111.544)	(6.350.269)	(865.719)	(6.755.205)	(1.630.926)	(94.277)	(1.593.204)	835.011	-
Saldo Final		**184.179.818**	**9.110.466**	**95.373.297**	**735.495.111**	**15.862.972**	**6.241.078**	**281.591**	**3.629.586**	**6.381.135**	**1.056.555.054**

Los movimientos por el año 2010 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**67.580.935**	**9.284.444**	**105.869.420**	**708.618.878**	**21.927.706**	**9.583.832**	**354.936**	**4.100.303**	**4.772.011**	**932.092.465**
Cambios	Adiciones	72.173.877	-	-	211.597.341	10.119.389	186.304	137.855	1.914.771	1.440.910	297.570.447
	Adquisiciones Mediante Combinaciones de Negocios	509.238	-	-	77.509	-	-	-	-	484.921	1.071.668
	Desapropiaciones	(155.948)	-	-	(8.340.035)	(17.404)	-	(6.667)	-	(22.429)	(8.542.483)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.619.161)	(206.671.025)	(10.416.188)	(4.369.121)	(123.396)	(1.895.019)	(1.038.025)	(230.131.935)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.072.736)	(2.956)	-	-	-	112.450	(2.963.242)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(20.353)	(26.924)	(180.821)	(6.635)	(26.493)	523	-	(77.689)	(338.392)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(50.592.328)	(42.081)	1.500.231	34.331.719	1.014.265	2.497.482	12.617	1.102.735	(126.025)	(10.301.385)
	Cambios, Total	21.934.839	(62.434)	(4.145.854)	27.741.952	690.471	(1.711.828)	20.932	1.122.487	774.113	-
Saldo Final		**89.515.774**	**9.222.010**	**101.723.566**	**736.360.830**	**22.618.177**	**7.872.004**	**375.868**	**5.222.790**	**5.546.124**	**978.457.143**

Durante los períodos anuales 2011 y 2010, no se han generado intereses que corresponda cargar a obras en ejecución y materiales asociados, de acuerdo con la política descrita en Nota (3f).

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Edificios en Arrendamiento Financiero, Neto	14.903.504	15.531.560
Equipamiento de Tecnologías de la Información Bajo Arrendamientos Financieros, Neto	31.846	534.973
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	**14.935.350**	**16.066.533**

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Edificio Pacífico (Pisos 9-10-12-13-14)	Mayo de 1995	Abril de 2015
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos 2011 y 2010, han tenido su origen en retiros de equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, elementos dañados por el terremoto de febrero 2010, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica, equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios.

Los deterioros de valor de propiedades, plantas, equipos que han afectado los resultados son los siguientes:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo	6.416.735	2.963.242
Total Pérdidas por deterioro	6.416.735	2.963.242

Los componentes que se han visto afectados por deterioro se detallan a continuación:

Descripción de bienes	Acumulado 01/01/2011 31/12/2011 M$	 01/01/2010 31/12/2010 M$
Instalaciones en Clientes	973.000	1.226.446
Activos en Bodega	5.019.000	1.025.840
Equipos	104.601	2.956
Componentes de RED	320.134	708.000
Total	6.416.735	2.963.242

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	10	20
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de Propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre del 2011 y 2010, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$20.792.266 y M$30.709.321, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 556.077.830. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Trasportes y Telecomunicaciones, asigno a fines del año 2009 al Consorcio Entel el proyecto "Proyecto Infraestructura Digital para la Competividad e Innovación", destinado a llevar Internet Móvil a 1.400 localidades a lo largo de Chile.

En el marco de este proyecto, al 31 de diciembre del 2011 se han ejecutaron obras por M$63.582.694. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios M$20.414.280; de este valor, M$ 16.459.928 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$3.920.940 se mantienen como anticipos, con cargo a obras por ejecutar o en proceso de recepción.

14. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2011 y 2010, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios por ellas efectuados (PPM).

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto M$596.566 a diciembre 2011 y M$11.884.354 a diciembre del año 2010. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos.

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendieron a M$7.951.010 y M$201.105, a cada uno de los cierres anuales y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

A continuación se presentan los saldos positivos, al 31 de diciembre del 2011, que presentan algunas empresas del Grupo en su Fondo de Utilidades Tributables (FUT), así como los créditos tributarios a otorgar a los accionistas en el momento de la distribución como dividendo.

Sociedades	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Utilidades S/Crédito	Monto del Crédito
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	35.385.061	130.630.521	9.546.252	35.601.889
Entel Inversiones S.A.	582.498	11.799.398	126.332	1.662.459
Entel Servicios Telefónicos S.A.	39.431	1.798.397	275.280	378.135
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	165.656.101	152.688.874	41.778.835	72.687.656
Entel Comercial S.A.	1.770.225	1.224.957	442.556	693.450
Satel Telecomunicaciones S. A.	881.685	1.045.614	176.777	426.608
Transam S.A.	-	2.520.907	294	451.174
Total	204.315.001	301.708.668	52.346.326	111.901.371

b) Impuestos diferidos

Los impuestos diferidos establecidos conforme a la política descrita en la nota (3k), se detallan en cuadro anexo:

Conceptos	31/12/2011		31/12/2010	
	Activo M$	Pasivo M$	Activo M$	Pasivo M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	2.750.929	3.281.395	1.318.416	13.025.794
Amortizaciones intangibles	752.329	3.647.395	905.523	3.473.886
Acumulaciones (o devengos)	2.837.911	-	3.731.942	-
Provisiones	766.421	-	1.032.034	-
Deterioro de propiedades, planta y equipo	8.101.744	-	6.720.980	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	12.938.968	-	11.437.654	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	182.748	865.869	422.953	901.147
Activos/pasivos a costo amortizado	-	425.978	-	298.958
Ingresos diferidos	6.861.072	-	6.373.255	-
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.610.623	2.539.010	1.796.579	2.686.236
Bienes vendidos en leasing financiero	417.293	841.956	460.818	921.695
Pérdidas Fiscales	989.424	-	1.283.008	-
Otros	4.657.135	106.686	4.370.005	37.902
Total	42.866.597	11.708.289	39.853.167	21.345.618

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados principalmente, a la aplicación de pérdidas tributaria que no tienen plazo de extinción. Los efectos tributarios no reconocidos por este concepto ascienden a M$ 4.809.577 y M$ 1.075.571, al 31 de diciembre de cada año.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS		
Gasto por Impuestos Corrientes	51.859.909	30.800.536
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(679.713)	71.078
Otro Gasto por Impuesto Corriente	205.852	1.827.664
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**51.386.048**	**32.699.278**
GASTO POR IMPUESTOS DIFERIDOS A LAS GANANCIAS		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(11.682.825)	(7.045.565)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativo a Cambios de la Tasa Impositiva o Nuevas Tasas	-	(1.955.526)
Gasto por Reducciones de Valor de Activos durante la Evaluación de su Utilidad	-	900.000
Otro Gasto (Ingreso) por Impuesto Diferido	(1.143.367)	-
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(12.826.192)**	**(8.101.091)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**38.559.856**	**24.598.187**

e) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Extranjera y Nacional, Neto

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS POR PARTES EXTRANJERA Y NACIONAL, NETO		
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Extranjero	323.159	(8.837)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Nacional	51.062.889	32.708.115
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**51.386.048**	**32.699.278**
GASTO POR IMPUESTOS DIFERIDOS A LAS GANANCIAS POR PARTES EXTRANJERA Y NACIONAL, NETO		
Gasto por Impuestos Diferidos, Neto, Extranjero	(255.997)	(31.914)
Gasto por Impuestos Diferidos, Neto, Nacional	(12.570.195)	(8.069.177)
Gasto por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(12.826.192)**	**(8.101.091)**
Total Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**38.559.856**	**24.598.187**

f) Conciliación impuesto a la renta

Al 31 de diciembre del 2011 y 2010, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con el gasto por impuesto utilizando la tasa efectiva es la siguiente:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**43.892.380**	**33.586.797**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(26.225)	842.118
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	2.144.983	577.228
Corrección Monetaria Capital Propio	(7.159.204)	(4.113.299)
Efectos Tributarios por Absorción de Filiales	(1.143.367)	(6.386.501)
Gastos no Deducibles Impositivamente	-	1.904.134
Cambios en las tasas Impositivas para Impuestos Diferidos	-	(1.955.526)
Evaluación de Activos por Impuestos Diferidos Reconocidos	-	900.000
Efecto Impositivo de Impuesto provisto en Exceso en Periodos Anteriores	(226.552)	31.980
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	1.674.936	(218.431)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	(597.095)	(570.313)
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(5.332.524)**	**(8.988.610)**
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**38.559.856**	**24.598.187**

g) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011	01/01/2010 31/12/2010
Tasa Impositiva Legal	**20,00%**	**17,00%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,01%	0,53%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	0,98%	0,29%
Corrección Monetaria Capital Propio	-3,26%	-2,08%
Efectos Tributarios por Fusión de Filial	-0,52%	-3,23%
Gastos no Deducibles Impositivamente	-	0,96%
Cambios en las tasas Impositivas para Impuestos Diferidos	-	-0,99%
Evaluación de Activos por Impuestos Diferidos Reconocidos	-	0,46%
Efecto Impositivo de Impuesto provisto en Exceso en Periodos Anteriores	-0,10%	0,02%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	0,76%	-0,21%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	-0,26%	-0,30%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-2,42%**	**-4,55%**
Tasa Impositiva Efectiva	**17,58%**	**12,45%**

15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	987.193	433.723
Acreedores por Leasing Financiero	1.644.813	1.494.233
Derivados - No Cobertura	15.799.808	12.427.560
Derivados - Cobertura	152.227	215.170
Subtotal Corrientes	**18.584.041**	**14.570.686**
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	311.422.507	282.380.867
Acreedores por Leasing Financiero	8.239.236	9.481.683
Derivados - No Cobertura	-	1.688.763
Derivados - Cobertura	33.842.271	56.779.729
Subtotal No Corrientes	**353.504.014**	**350.331.042**
Total Otros Pasivos Financieros	**372.088.055**	**364.901.728**

_a) Préstamos que devengan intereses – Al 31/12/2011, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

_Crédito Sindicado administrado por Citibank N.A. Saldo de USD 400.000.000, afecto a LIBOR USD a 90 días + 0,275%.

_Crédito otorgado por Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd. y The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd.. Crédito, en conjunto por USD200.000.000, afecto a LIBOR USD a 90 días + 0,95%

_b) Derivados de cobertura – Flujo de efectivo - este saldo corresponde al valor de mercado de contratos de derivado que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con el crédito sindicado, administrado por Citibank N.A. Estos contratos CCS, comprenden la sustitución de obligaciones por USD173 millones a una tasa libor a 90 días más 0,275%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 4.491 miles y obligaciones en pesos chilenos por M$22.600.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 2,95% a 5,58%.

_c) Derivados a valor razonable con cambio en resultado – Se incluyen por este concepto, contratos de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de USD 411 millones y EUR 3 millones, en un total de M$222.023.105.

Además, se incluyen contratos de CCS con vencimiento a junio 2012, que comprenden la obligación de compra de USD 67 millones, en Unidades de Fomento (U.F) 2.246 miles. La tasa de interés de estos contratos CCS es LIBOR USD a 90 días + 0,275%, para la componente dólares y tasas que fluctúan entre 2,95% y 3,05%, para la componente UF.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables (tasas de interés) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la IFRS 7.

El perfil de vencimientos de los flujos nominales de los Otros Pasivos Financieros se presenta en el siguiente cuadro. Para efectos de valorización se ha considerado los flujos de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

Al 31/12/2011									
Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda M$	Corriente (plazo en días)		Total Corriente M$	No Corriente (plazo en años)			Total No Corriente M$
			0 - 90	91 - 1 año		mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5	
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	448.197	448.197	-	448.197	-	-	-	-
Citibank N.A. (sindicado)	Préstamos	211.306.353	506.934	1.360.268	1.867.202	209.439.151	-	-	209.439.151
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Préstamos	53.293.443	136.209	340.067	476.276	52.817.167	-	-	52.817.167
Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Préstamos	53.293.443	136.209	340.067	476.276	52.817.167	-	-	52.817.167
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	341.752	29.292	87.878	117.170	224.582	-	-	224.582
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	3.305.099	472.157	-	472.157	944.314	944.314	944.314	2.832.942
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	17.622.114	344.410	885.165	1.229.575	16.392.539	-	-	16.392.539
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	8.863.497	173.675	446.361	620.036	8.243.461	-	-	8.243.461
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.506.385	120.646	307.908	428.554	1.077.831	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	8.910.091	181.357	433.424	614.781	8.295.310	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	2.341.189	176.306	449.520	625.826	1.715.363	-	-	-
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	7.947.800	172.205	7.775.595	7.947.800	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	3.996.417	86.837	3.909.580	3.996.417	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	4.104.206	90.678	4.013.528	4.104.206	-	-	-	-
Banco Bice	Derivados - No Cobertura	49.000	-	49.000	49.000	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.059.480	184.000	875.480	1.059.480	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	244.250	76.050	168.200	244.250	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	140.725	63.225	77.500	140.725	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	162.780	98.280	64.500	162.780	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	1.800	1.800	-	1.800	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	352.950	-	352.950	352.950	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	190.700	-	190.700	190.700	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	89.400	7.500	81.900	89.400	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.140	1.140	-	1.140	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	4.600	4.600	-	4.600	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	500	500	-	500	-	-	-	-
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	30.000	30.000	-	30.000	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	6.780	6.780	-	6.780	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	21.150	21.150	-	21.150	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	11.240	11.240	-	11.240	-	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	9.447.934	497.248	1.396.275	1.893.523	3.723.401	2.108.482	1.722.528	7.554.411
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.455.908	54.597	163.790	218.387	436.772	436.772	363.977	1.237.521
Banco Bice	Leasing Financiero	1.023.873	41.508	124.525	166.033	332.067	332.067	193.706	857.840
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	454.968	23.533	70.598	94.131	188.263	172.574	-	360.837
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	326.224.772	326.224.772	-	326.224.772	-	-	-	-
Total		718.253.936	330.423.035	23.964.779	354.387.814	356.647.388	3.994.209	3.224.525	363.866.122

Al 31/12/2010									
Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda M$	Corriente (plazo en días)		Total Corriente M$	No Corriente (plazo en años)			Total No Corriente M$
			0 - 90	91 - 1 año		mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5	
Citibank N.A.	Préstamos	285.065.901	475.490	1.239.429	1.714.919	189.476.381	93.874.601	-	283.350.982
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	441.665	28.191	84.574	112.765	225.530	103.370	-	328.900
Claro Comunicaciones S.A. (ex Telmex S.A.)	Préstamos	3.635.192	454.399	-	454.399	908.798	908.798	1.363.197	3.180.793
Banco Santander - Chile	Préstamos	730.165	25.625	51.246	76.871	307.497	345.797	-	653.294
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	30.047.846	636.492	1.420.110	2.056.602	19.286.529	8.704.715	-	27.991.244
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	15.103.963	320.676	715.578	1.036.254	9.693.773	4.373.936	-	14.067.709
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	2.786.700	147.062	330.261	477.323	1.482.487	826.890	-	2.309.377
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	15.493.720	333.378	744.444	1.077.822	9.938.706	4.477.192	-	14.415.898
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	4.387.079	217.092	486.775	703.867	2.324.392	1.358.820	-	3.683.212
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	2.343.470	107.340	933.145	1.040.485	1.302.985	-	-	1.302.985
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	3.484.275	746.460	1.880.430	2.626.890	857.385	-	-	857.385
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	889.800	-	485.100	485.100	404.700	-	-	404.700
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.605.955	528.260	825.845	1.354.105	251.850	-	-	251.850
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	2.607.630	728.885	1.800.160	2.529.045	78.585	-	-	78.585
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	1.981.535	575.630	1.405.905	1.981.535	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	1.789.720	133.920	960.845	1.094.765	694.955	-	-	694.955
Banco Security	Derivados - No Cobertura	735.540	-	735.540	735.540	-	-	-	-
Nbank of America N.A.	Derivados - No Cobertura	1.354.555	278.245	1.076.310	1.354.555	-	-	-	-
Rabobank Chile	Derivados - No Cobertura	283.200	283.200	-	283.200	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	843.930	205.920	638.010	843.930	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	109.160	109.160	-	109.160	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	51.870	51.870	-	51.870	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	32.625	32.625	-	32.625	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	13.930	13.930	-	13.930	-	-	-	-
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	77.550	77.550	-	77.550	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	53.375	53.375	-	53.375	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	389.120	389.120	-	389.120	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	103.555	103.555	-	103.555	-	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	10.853.655	447.920	1.343.762	1.791.682	3.583.364	2.958.542	2.520.067	9.061.973
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.611.322	52.543	157.629	210.172	420.345	420.345	560.460	1.401.150
Banco Bice	Leasing Financiero	1.145.154	39.947	119.842	159.789	319.578	319.578	346.209	985.365
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	528.447	22.648	67.943	90.591	181.182	181.182	75.492	437.856
Banco de Crédito e Inversiones	Leasing Financiero	217.127	104.362	112.765	217.127	-	-	-	-
Banco Security	Leasing Financiero	21	21	-	21	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Leasing Financiero	200.660	60.199	140.461	200.660	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Cuentas por Pagar	319.275.469	319.275.469	-	319.275.469	-	-	-	-
Total		710.274.881	327.060.559	17.756.109	344.816.668	241.739.022	118.853.766	4.865.425	365.458.213

La identificación de cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31/12/2011									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	Mensual	6,37%	Corriente + 1,2%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A. (sindicado)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	4,86%	Libor USD90 d + 0,275%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	1,70%	Libor USD90 d + 0,95%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Islas Caimán	USD	Anual diferida	1,70%	Libor USD90 d + 0,95%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	5,41%	5,41%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Al 31/12/2010									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	4,86%	Libor USD90 d + 0,275%
96.682.830-7	Cientec S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	0,43%	0,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	94.675.000-k	Claro Comunicaciones S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
96.652.650-5	Transam S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Mensual	6,90%	6,90%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-k	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.919.000-k	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Nbank of America N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.949.000-3	Rabobank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-k	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%
96.682.830-7	Cientec S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	4,50%	4,50%
96.682.830-7	Cientec S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	UF	Mensual	5,30%	5,30%
96.682.830-7	Cientec S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Mensual	6,91%	6,91%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento de terceros. El bajo nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten descartar riesgos de liquidez de largo plazo, salvo alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen diversas obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31/12/2011			31/12/2010		
	Bruto M$	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	2.372.074	(727.261)	1.644.813	2.318.955	(824.722)	1.494.233
Entre uno y cinco años	7.730.398	(1.600.915)	6.129.483	8.384.115	(2.023.573)	6.360.542
Más de cinco años	2.280.211	(170.458)	2.109.753	3.502.229	(381.088)	3.121.141
Total	12.382.683	(2.498.634)	9.884.049	14.205.299	(3.229.383)	10.975.916

Con fecha 24 de junio de 2011, la sociedad matriz suscribió dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador, hasta por un máximo cada uno de ellos de UF5.000.000, equivalentes a M$ 111.470.150, con plazos a 10 y 30 años, respectivamente. También se encuentran otorgadas a la fecha, las Escrituras Complementarias establecidas por los contratos, destinadas a establecer las condiciones particulares de colocación.

Estos contratos de emisión de Bonos representaron una fuente alternativa para refinanciamiento de pasivos efectuado por la sociedad durante el último trimestre del año en curso. Finalmente, conforme a las combinaciones de variables económicas y de mercado imperantes al momento de materializar el refinanciamiento, se optó por otra fuente.

16. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	2.759.304	4.190.709
Proveedores telecomunicaciones	36.753.378	42.336.029
Proveedores extranjeros	28.478.857	29.305.174
Proveedores nacionales	205.252.293	177.040.728
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el personal	16.067.996	19.311.786
Dividendos por pagar	19.375.846	28.393.006
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	17.537.098	18.698.037
Total	326.224.772	319.275.469

17. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones no corrientes es el siguiente:

	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Reclamaciones Tributarias	287.566	409.427
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	239.008	239.008
Otras provisiones	51.688	40.835
Total Provisiones, Corriente	**578.262**	**689.270**
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	5.123.356	4.001.616
Total provisiones, no Corriente	**5.123.356**	**4.001.616**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01/01/2011)	**4.240.624**	**450.262**	**4.690.886**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	413.626	4.370	417.996
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	569.001	-	569.001
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	12.654	6.483	19.137
Otro Incremento (Decremento)	126.459	(121.861)	4.598
Cambios en Provisiones , Total	**1.121.740**	**(111.008)**	**1.010.732**
Provisión Total, Saldo Final (31/12/2011)	**5.362.364**	**339.254**	**5.701.618**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01/01/2010)	**3.313.148**	**-**	**3.313.148**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	627.253	450.262	1.077.515
Incremento por Combinación de Negocio	239.008	-	239.008
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	61.215	-	61.215
Cambios en Provisiones , Total	**927.476**	**450.262**	**1.377.738**
Provisión Total, Saldo Final (31/12/2010)	**4.240.624**	**450.262**	**4.690.886**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de prepago	11.292.574	8.328.466	-	-
Cargos de habilitación	23.640.939	21.383.249	717.068	653.939
Fidelización de clientes	-	-	6.526.611	2.197.340
Arriendo cables submarinos	176.650	165.047	937.885	1.046.851
Otros	2.864.599	2.166.529	-	898.270
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	2.948.603	9.591.468	972.337	-
Otros Pasivos Diferidos	-	-	3.467.831	2.795.849
Total	**40.923.365**	**41.634.759**	**12.621.732**	**7.592.249**

19. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

a) Gastos de personal

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Sueldos y Salarios	87.409.174	78.345.395
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	12.444.218	13.990.210
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	643.884	(2.093.086)
Beneficios por Terminación	7.401.724	5.488.944
Otros Gastos de Personal	17.379.220	16.388.360
Total	**125.278.220**	**112.119.823**

Esta nota debe estar cuadrada con el items costos del personal del SEC y preparar para ambos períodos

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2011 y 2010, que han sido designados como Beneficios post empleo, totalizan M$ 7.651.126 y M$ 8.182.456, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

Además de los convenios de la Sociedad Matriz, la filial Entel Call Center S.A., mantiene convenios para cubrir el pago de indemnizaciones por años de servicio en caso de despido del trabajador, los que han sido designadas como "Beneficios por terminación". El monto provisionado por la filial a cada período asciende a M$ 66.948.- y M$ 75.356.-, respectivamente.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	8.182.456	9.663.719
Costo del Servicio Corriente	643.884	480.264
Costo por Intereses de la Obligación	485.950	611.823
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	-	(2.051.137)
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.661.164)	(522.213)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**7.651.126**	**8.182.456**
	31/12/2011	31/12/2010
Tasa de descuento	6,90%	6,50%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	6,29%	6,29%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

20. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales 2011 y 2010 se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

_Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Serie	Nº Acciones Suscritas M$	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con derecho a voto	Capital Suscrito M$	Capital Pagado M$
UNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Entre el 01/01/2010 y el 31/12/2011 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

_Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, estas reservas soportaron disminuciones por M$54.229.998 y M$51.625.565, respectivamente. Estos valores corresponden a los dividendos provisorios otorgados en dichos años, más la provisión del faltante de distribución, destinado a cumplir con el dividendo mínimo obligatorio establecido por la ley.

Las provisiones faltantes efectuadas para cumplir con el dividendo mínimo, representan $12.61 y $100 por acción, para cada uno de los respectivos años.

_Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril del 2011, considerará proponer repartos hasta por ochenta por ciento de las utilidades de cada ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor justo de activos y pasivos; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

En relación con la utilidad del ejercicio 2010, correspondió rebajar M$ 885.992, relacionados con el ajuste a valor justo de contratos de derivados financieros, calificados de no cobertura. Respecto de las utilidades del año 2011, no ha correspondido efectuar ajustes por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

_Dividendos Distribuidos

Durante los años 2011 y 2010, se han distribuido los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2011, acordó distribuir un dividendo definitivo de $445 por acción, equivalente a M$ 105.253.044. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 24 de mayo de 2011.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2010, acordó distribuir un dividendo definitivo de $350 por acción, equivalente a M$ 82.783.293. El pago de este dividendo se inició el 25 de mayo de 2010.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 7 de noviembre de 2011, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 150 por acción equivalente a M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2011.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 9 de noviembre de 2010, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 100 por acción equivalente a M$ 23.652.370. El pago de este dividendo se inició el 13 de diciembre de 2010.

_Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

21. GANANCIA POR ACCIÓN

El detalle de las ganancias por acción es el siguiente:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora	180.766.659	172.971.209
Resultado Disponible para Accionistas Comunes, Básico	180.766.659	172.971.209
Promedio Ponderado de Número de Acciones, Básico	236.523.695	236.523.695
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción	**764,26**	**731,31**

El cálculo de las ganancias básicas por acción por los períodos 2011 y 2010, se basó en la utilidad atribuible a accionistas y el número de acciones de la serie única. La Sociedad no ha emitido deuda convertible u otros instrumentos patrimoniales. Consecuentemente, no existen efectos potencialmente diluyentes de los ingresos por acción de la Sociedad.

22. INGRESOS Y GASTOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Prestación de Servicios Móviles	966.400.498	839.622.831
Prestación de Servicios Fijos	234.933.530	217.019.496
Otros Servicios	29.464.224	26.952.814
Total Ingresos Ordinarios	**1.230.798.252**	**1.083.595.141**

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Ingresos por Intereses Comerciales	1.263.873	998.853
Ingresos por Arriendos	2.895.881	1.840.554
Ingreso Neto por Liquidacion de Seguro	6.920.792	-
Otros Ingresos	492.396	1.463.752
Total Otros Ingresos	**11.572.942**	**4.303.159**

En la línea Ingreso Neto por Liquidación de Seguro, se registra los efectos netos entre cargos y abonos a resultados, relacionados con el sismo que afecto a la zona centro sur de Chile a principios del 2010.

En el ejercicio 2010 los cargos por pérdidas de valor, castigos y gastos de reparaciones de bienes, ascendieron a M$7.646.329. Este valor fue neutralizado por provisiones de estimación de indemnizaciones por seguros, por igual importe.

Durante el ejercicio 2011, se concluyeron las tareas de reparación de instalaciones y valorización de daños; de igual manera, el Liquidador de Seguros emitió la liquidación definitiva por daños de bienes e instalaciones y pérdidas por paralización. En base a estos antecedentes, se ajustó la valorización de los daños, cursando un cargo a resultados por M$1.085.315; por otra parte, se registro un ingreso por M$8.006.107, para ajustar las estimaciones de indemnizaciones provisionadas en el año anterior, a la liquidación definitiva.

c) Gastos Ordinarios

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(182.665.119)	(170.820.924)
Outsourcing y Materiales	(26.321.220)	(25.596.064)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(180.048.248)	(139.265.121)
Arriendos y Mantenciones	(90.090.676)	(81.161.819)
Otros	(89.680.842)	(86.569.700)
Total Otros Gastos	**(568.806.105)**	**(503.413.628)**

d) Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	Acumulado	
	01/01/2011 31/12/2011 M$	01/01/2010 31/12/2010 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Préstamos y cuentas por cobrar	2.673.162	970.282
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	386.131	411.006
Total Ingreso Financieros	**3.059.293**	**1.381.288**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(2.050.654)	(2.381.578)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(806.643)	(682.529)
Coberturas de tasas (CCS)	(4.907.068)	(4.434.627)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura	(53.732)	(80.345)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(837.835)	(986.016)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(485.950)	(611.823)
Gasto por Intereses, Otros	(905.708)	(584.021)
Otros Costos Financieros	(268.073)	(139.872)
Total Costos Financieros	**(10.315.663)**	**(9.900.811)**
Total Resultado Financiero Neto	**(7.256.370)**	**(8.519.523)**

El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :

Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**3.059.293**	**1.381.288**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(5.086.790)**	**(5.245.967)**

23. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31/12/2011 M$	Montos no descontados según vencimientos M$			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	1.023.299	1.023.299	-	-	-
	PEN	785.715	785.715	-	-	-
	Euro	9.311	9.311	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	250.068.924	64.108.792	185.960.132	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	128.446	128.446	-	-	-
	PEN	14.143	14.143	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	6.865.546	6.865.546	-	-	-
	PEN	1.670.175	1.670.175	-	-	-
	Euro	4.139.857	4.139.857	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	PEN	1.066.064	-	1.066.064	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	89.664.668	-	-	89.664.668	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	PEN	476.023	-	-	476.023	-
Activos Intangibles	PEN	4.845.860	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	PEN	10.192.789	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	PEN	1.267.102	-	-	-	-
Total Activos en Moneda Extranjera		**372.217.922**				
	Dolares	347.750.883				
	PEN	20.317.871				
	Euro	4.149.168				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31/12/2011 M$	Montos no descontados según vencimientos M$				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	730.964	179.752	551.212	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	40.008.963	40.008.963	-	-	-	-
	Euro	6.566.918	6.566.918	-	-	-	-
	PEN	767.997	767.997	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	309.312.292	-	-	309.312.292	-	-
Provisiones no corrientes	Dolares	92.360	-	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	PEN	419.487	-	-	-	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**357.898.981**					
	Dolares	350.144.579					
	PEN	1.187.484					
	Euro	6.566.918					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31/12/2010 M$	Montos no descontados según vencimientos M$			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	1.045.108	1.045.108	-	-	-
	PEN	836.143	836.143	-	-	-
	Euro	13.370	13.370	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	151.428.667	51.976.542	99.452.125	-	-
	Euro	932.295	932.295	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	67.647	67.647	-	-	-
	PEN	554.981	554.981	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	6.514.665	6.514.665	-	-	-
	PEN	3.243.623	3.243.623	-	-	-
Inventarios	PEN	2.251	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	PEN	975.198	-	975.198	-	-
Otros Activos Financieros no Corrientes	Dolares	153.282.795	-	-	69.450.127	83.832.668
Derechos por Cobrar no Corrientes	PEN	1.140.802	-	-	1.140.802	-
Activos Intangibles	PEN	4.336.547	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	PEN	7.627.769	-	-	-	-
Total Activos en Monede Extranjera		**332.001.861**				
	Dolares	312.338.882				
	PEN	18.717.314				
	Euro	945.665				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31/12/2010 M$	Montos no descontados según vencimientos M$				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros pasivos financieros corrientes	Dolares	68.580	68.580	-	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Dolares	34.479.913	34.479.913	-	-	-	-
	Euro	1.004.053	1.004.053	-	-	-	-
	PEN	1.757.041	1.453.728	303.313	-	-	-
	Deg	133.652	133.652	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no corrientes	Dolares	279.337.934	-	-	93.112.645	186.225.289	-
Pasivo por impuestos diferidos	PEN	339.769	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dolares	11.456	-	-	11.456	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**317.132.398**					
	Dolares	313.897.883					
	PEN	2.096.810					
	Euro	1.004.053					
	Deg	133.652					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento a interés fijo (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

24. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

Diferencias de Cambio	Acumulado 01/01/2011 31/12/2011 M$	 01/01/2010 31/12/2010 M$
Efectivo y equivalente	1.166.794	95.331
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(24.352)	7.624
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(2.243.298)	1.955.144
Préstamos que devengan intereses	(31.876.000)	23.454.000
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	21.230.796	(16.606.292)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	12.285.600	(9.102.500)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (Call)	117.350	-
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	(7.520.400)	1.590.982
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	(31.056)	74.966
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (Call)	(174.050)	(140.669)
Otros pasivos	719.239	(32.309)
Total Diferencias de Cambio	**(6.349.377)**	**1.296.277**
RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Otros activos	367.061	213.628
Préstamos que devengan intereses	(13.451)	(22.871)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(5.648.688)	(3.526.819)
Otros pasivos	-	(1.013)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(5.295.078)**	**(3.337.075)**

25. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES (LEASING OPERATIVO)

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a contratos por capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, flotas de vehículos de transporte, soportes de cables en postación de terceros, arriendos y derechos de uso de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

Pagos mínimos futuros	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Hasta un año	56.230.306	44.225.492
A más de un Año y menos de Cinco Años	167.868.731	100.392.198
Total	224.099.037	144.617.690

	Acumulado 01/01/2011 31/12/2011 M$	 01/01/2010 31/12/2010 M$
Cuotas de arriendos reconocidas en resultado	**51.549.703**	**46.177.214**

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Pagos mínimos futuros	31/12/2011 M$	31/12/2010 M$
Hasta un año	176.650	174.384
A más de un Año y menos de Cinco Años	706.600	648.395
Más de cinco años	231.284	398.456
Total	1.114.534	1.221.235

	Acumulado 01/01/2011 31/12/2011 M$	 01/01/2010 31/12/2010 M$
Cuotas de arriendos reconocidas en resultado	**176.650**	**165.047**

Al 31/12/2011, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

26. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

La segmentación más relevante utilizada por las instancias a cargo de la toma de decisiones, corresponde subconjuntos de empresas operativas orientadas a las siguientes aéreas de negocios:

1. Negocios de telecomunicaciones sobre redes móviles

Este segmento operativo está representado por un conjunto de filiales a través del cuales se desarrollan y explotan las redes y concesiones destinadas a la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles.

Estos servicios comprenden voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil.

2. Negocios de telecomunicaciones y otros servicios sobre red fija

También representado por un conjunto de empresas focalizadas a explotación de redes y concesiones de servicios de telecomunicaciones sobre red fija, entre los cuales se prestan servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, integración de servicios de tecnologías de la información (data center, BPO y continuidad operacional) arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista.

3. Operaciones Internacionales y otros negocios

Corresponde básicamente a las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center para el mercado corporativo y a las empresas del propio Grupo.

La información relativa a cada uno de estos segmentos al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

Las transacciones entre segmentos, son reconocidas en los periodos en que se efectúan las prestaciones de servicios o transferencias de bienes, considerando precios de mercado.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M$ 22.179.440 en el ejercicio 2011, equivalentes al 1,8% de los ingresos de las actividades ordinarias del Grupo.

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31/12/2011	Descripción del Segmento				
	Red Móvil	Red Fija	Soc. Exterior y Otros Negocios	Eliminaciones	Total
	M$	M$	M$	M$	M$
Ingresos de las Actividades Ordinarias Procedentes de Clientes Externos	966.400.498	234.933.530	29.464.224	-	1.230.798.252
Ingresos de las Actividades Ordinarias Entre Segmentos	8.351.596	81.287.816	16.053.257	(105.692.669)	-
Ingresos por Intereses Segmento	819.764	14.913.447	273.315	(12.947.233)	3.059.293
Gastos por Intereses Segmento	(12.527.494)	(10.560.714)	(174.688)	12.947.233	(10.315.663)
Ingresos por Intereses, Neto, Segmento	**(11.707.730)**	**4.352.733**	**98.627**	**-**	**(7.256.370)**
Depreciación y Amortización Segmento	(202.689.865)	(64.135.736)	(3.080.648)	107.575	(269.798.674)
Partidas Significativas de Ingresos y Gastos	(586.759.498)	(212.963.805)	(40.278.484)	105.585.094	(734.416.693)
Ganancia (Pérdida) del Segmento sobre el que se Informa	173.595.001	43.474.538	2.256.976	-	219.326.515
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta	(33.595.452)	(4.748.591)	(215.813)	-	(38.559.856)
Ganancia (Pérdida) del Segmento sobre el que se Informa, Total	**139.999.549**	**38.725.947**	**2.041.163**	**-**	**180.766.659**
Activos de los Segmentos	964.428.805	935.200.783	66.579.911	(408.195.493)	1.558.014.006
Desembolsos de los Activos No Monetarios del Segmento	252.030.535	109.794.457	4.044.404	-	365.869.396
Pasivos de los Segmentos	559.619.404	602.545.329	26.322.938	(403.550.756)	784.936.915

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31/12/2010	Descripción del Segmento				
	Red Móvil	Red Fija	Soc. Exterior y Otros Negocios	Eliminaciones	Total
	M$	M$	M$	M$	M$
Ingresos de las Actividades Ordinarias Procedentes de Clientes Externos	839.622.831	217.019.496	26.952.814	-	1.083.595.141
Ingresos de las Actividades Ordinarias Entre Segmentos	11.904.019	73.168.843	13.250.454	(98.323.316)	-
Ingresos por Intereses Segmento	54.422	12.608.595	218.468	(11.500.197)	1.381.288
Gastos por Intereses Segmento	(11.628.968)	(9.556.678)	(207.508)	11.492.343	(9.900.811)
Ingresos por Intereses, Neto, Segmento	**(11.574.546)**	**3.051.917**	**10.960**	**-**	**(8.519.523)**
Depreciación y Amortización Segmento	(168.024.671)	(62.376.632)	(2.916.029)	117.860	(233.199.472)
Partidas Significativas de Ingresos y Gastos	(523.026.621)	(181.965.747)	(37.527.692)	98.213.310	(644.306.750)
Ganancia (Pérdida) del Segmento sobre el que se Informa	148.901.012	48.897.877	(229.493)	-	197.569.396
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta	(22.022.265)	(1.983.179)	(592.743)	-	(24.598.187)
Ganancia (Pérdida) del Segmento sobre el que se Informa, Total	**126.878.747**	**46.914.698**	**(822.236)**	**-**	**172.971.209**
Activos de los Segmentos	884.085.283	801.808.450	61.118.296	(257.737.880)	1.489.274.149
Desembolsos de los Activos No Monetarios del Segmento	206.107.116	109.051.639	2.238.900	-	317.397.655
Pasivos de los Segmentos	483.168.232	513.158.862	24.555.997	(252.983.465)	767.899.626

Los cargos a resultados por deterioro de valor de activos no corrientes durante el año 2011 alcanzaron a M$ 6.416.735 y afectaron, principalmente, al segmento de negocios de red fija. Los cargos por este concepto en igual período del año anterior alcanzaron a M$ 4.688.632 afectando al negocio de redes fijas por M$ 3.924.840 y al segmento de sociedades en el exterior por M$ 763.792.

Los períodos 2011 y 2010 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

27. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

_Riesgo de cambio tecnológico

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo tecnológico.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías y transitando desde una situación de mono productor a la de un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

_Riesgos regulatorios

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa. En este aspecto y con respecto al año 2011, es posible advertir la implementación de varias directrices regulatorias, que se publicaron a fines del año 2010:

No obstante en Enero de 2011 debía culminar el proceso tarifario de Entel Phone para fijar los cargos de acceso y otras facilidades prestadas a otras concesionarias de telecomunicaciones, con una duración de 5 años a contar de esta fecha, al cierre del año 2011 aún se mantenía en tramitación administrativa el Decreto, el cual una vez conocido y publicado, se aplicará retroactivamente desde Enero de 2011.

Respecto de la introducción en la Ley General de Telecomunicaciones del concepto de Neutralidad de Red, que en lo principal establece obligaciones de mayor información hacia los usuarios. El impacto principal para el mercado, producto de estas nuevas condiciones regulatorias, será una mayor información, lo que permitirá comparar entre los distintos oferentes y tomar una decisión más informada. Esta iniciativa durante el año 2011 fue complementada mediante un Reglamento, el cual obliga a las compañías proveedoras de acceso a Internet de disponer cierta información en sus páginas Web y realizar mediciones trimestrales de los Indicadores Técnicos del servicio de acceso a Internet, normativa que ya está operando y durante el próximo año debiera tener sus primeros impactos una vez que se publiquen las mediciones de los indicadores técnicos.

En el negocio de la larga distancia nacional, a contar de octubre de 2011, se reformularon las zonas primarias que definen las comunicaciones nacionales, pasando de 24 a 13 zonas primarias. Esta modificación legal se estima, no tendrá efectos relevantes, sin embargo el mismo precepto legal establece que 37 meses después de vigencia de la ley (app. inicios del 2015), previo informe favorable del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, se eliminaría el concepto de larga distancia nacional, lo que se traduciría en que a partir de esa fecha la telefonía fija local operaría en los mismos términos en que opera la telefonía móvil, esto es, sin obligación de utilizar portador para llamadas entre distintas zonas geográficas dentro del país.

Adicionalmente, de acuerdo a la modificación legal de fines del 2010, durante el 2011 se comienza a implementar la Portabilidad Numérica, la que entra a regir para todo el país a contar del lunes 16 de enero de 2012, la cual permite a los suscriptores de las distintas compañías telefónicas fijas y móviles cambiarse de empresa, manteniendo su número. Este cambio, en una primera etapa sólo podrá hacerse entre empresas que operan dentro de una misma red equivalente; por ejemplo, de una móvil a otra móvil. Este nuevo escenario competitivo se inició en la zona primaria de Arica para telefonía fija durante el mes de Diciembre de 2011, para luego continuar con la Telefonía Móvil (Nacional) el 16 de Enero, la Región Metropolitana en Telefonía Fija en Marzo, y así seguir incorporando nuevas zonas primarias. Se espera que el sistema termine la implementación paulatina a nivel nacional en la red fija durante el segundo semestre de 2012.

Asimismo, durante el año 2011, y luego de varios años de tramitación, se termina con la discusión legislativa en el Congreso del Proyecto de Ley que regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicación, y en tercer trámite, la comisión Mixta se aprobó un proyecto de Ley con votación favorable en ambas salas durante los primeros días de Enero para su posterior promulgación y publicación en el Diario Oficial, previo control preventivo por el Tribunal Constitucional de sus normas de carácter orgánico constitucional . Esta iniciativa regula la instalación de antenas para hacer frente al impacto urbanístico a través de una mayor exigencia a nivel municipal, así como también regula otros aspectos de la instalación de antenas, como la colocalización y la compensación a vecinos en algunas zonas, lo que podría impactar el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y significar inversiones adicionales.

Por otra parte, se ha seguido muy atentamente el proceso de convergencia impulsado por el nuevo Gobierno en materia de telecomunicaciones a través de iniciativas que buscan una mayor diversidad de uso del espectro radioeléctrico en servicios de telecomunicaciones, así como también los comunicados desde el propio Regulador sobre el nuevo espectro a licitar en el mediano plazo, materia que es básica para la expansión de los negocios de la Compañía. En este sentido durante el mes de Diciembre de 2011, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones publica el llamado a un nuevo concurso por espectro en la Banda de 2600 MHz. espectro que es utilizado en la mayoría de los países para el desarrollo de la tecnología LTE (Long Term Evolution o 4G).

En otro orden de cosas, en la actualidad existe una investigación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para revisar las comunicaciones de los servicios de telefonía que distinguen tarifariamente las llamadas dentro de la misma red y las llamadas fuera de esta red, así como también se encuentra analizando la oferta de servicios de telecomunicaciones en forma de paquetes de productos. En este proceso, ya se realizaron las presentaciones de todos los interesados, y el Tribunal se encuentra analizando los antecedentes para dictar una resolución en esta materia.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

_Riesgo de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de la suscripción de un crédito sindicado y otro otorgado por dos bancos en diciembre de 2011 (Tokio-Mistubishi y Scotiabank). Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

_Riesgo de tasa de interés

La política de la compañía establece que la estructura de deuda deberá estar denominada como máximo en un 60% a tasa variable. En el evento que sus deudas se encuentren por sobre ese límite, la compañía suscribirá los correspondientes instrumentos financieros, para cumplir con esta política. Las porciones de deuda a tasa variable, quedan abiertas a escenarios de fluctuaciones de tasa que se estima se comportan con suficiente similitud a la actividad del negocio y que se refleja en el EBITDA generado en cada ejercicio.

Al 31 de diciembre de 2011, el Grupo mantiene créditos en moneda extranjera por USD 600 millones que devengan y pagan intereses en base a la tasa variable LIBO, lo cual impacta en la fluctuación de los gastos financieros en el Estado de Resultados. Para mitigar los efectos de estas variaciones, la Administración suscribe contratos financieros de derivados de tasa (Cross Currency Swap) con los cuales fija una porción importante los intereses pagados.

Al sensibilizar al alza la tasa base LIBO según las proyecciones de mercado, los gastos financieros anuales del Grupo aumentan, sin embargo satisfacen los límites establecidos por la Administración como también los resguardos financieros comprometidos con sus acreedores.

_Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bines y servicios.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas , evaluadas caso a caso.

_Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante el año 2011, se anticipó al pago del vencimiento de la cuota de amortización que debía pagarse en junio del año 2012, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

Para mayor detalle, en nota 15 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

28. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2011 y 2010, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$50.356.114 y M$6.516.278, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 900 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$17.584.416 y M$15.533.597, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2011, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

_Bordachar con Entel S.A.
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 9088-2005
Notificación: 06/09/2005
Materia: Juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios
Demandante: Gerard Philippe Bordachar Sotomayor
Cosa pedida: Se pague en conjunto al actor para sí y para sus hijas por él representadas una indemnización de perjuicios morales por la suma de $225.000.000.-
Causa de pedir: Publicación en página de ENTEL Internet de reportaje del Canal 13 de la Universidad Católica.
Etapa procesal actual: Sentencia de fecha 03 de junio de 2010 rechaza demanda con costas. Con fecha 02 de agosto de 2010, el demandante deduce recurso de apelación. Pendiente vista de la causa, Rol Ingreso Corte 5293-2010. Con fecha 8 de septiembre de 2011 demandante presentó Requerimiento de Inaplicabilidad ante Tribunal Constitucional respecto del artículo 2.331 del Código Civil, Rol N°2085-2011. Pendiente vista del requerimiento.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Grupo Consultor en Telecomunicaciones Ltda. con Entel S.A. y Entelphone S.A.
Tribunal: 7° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 7749-2010
Notificación: 11 de agosto de 2010.
Materia: Cumplimiento de contrato con indemnización de perjuicios.
Demandante: Grupo Consultor en Telecomunicaciones Ltda.
Cosa pedida: Cumplimiento de contrato con indemnización de perjuicios por $150.177.002.
Causa de pedir: Supuesto incumplimiento de las demandadas.
Etapa procesal actual: Con fecha 01 de septiembre de 2010 ENTEL y ENTELHPONE oponen excepción de incompetencia absoluta. Con fecha 06 de septiembre el demandante evacúa el traslado conferido. Pendiente se resuelva excepción opuesta. Archivada legajo 551-2010.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Asistencia Electrónica con Entel S.A.
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 26.542-2009
Notificación: 04 de noviembre de 2009.
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.
Demandante: Sociedad Asistencia Electrónica S.A. representada por Ismael Jara Gallardo.
Cosa pedida: Perjuicios por $100.000.000.
Causa de pedir: Publicar morosidades en Registros comerciales.
Etapa procesal actual: ENTEL contesta oponiendo excepción de incompetencia en lo principal y contestando subsidiariamente, con fecha 22 de enero de 2010 se da traslado de la incompetencia, aún no se resuelve. Archivada legajo 278-2009
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_José Miguel Muñoz Díaz con Entel.
Tribunal: 15° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 12006-2005
Notificación: 06/08/2006
Materia: juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.
Demandante: José Miguel Muñoz Díaz.
Cosa pedida: Perjuicios indemnización por $100.000.000.
Causa de pedir: Por haber entregado información no integra y errónea sobre remuneraciones del demandante lo que se señala habría significado obtener beneficios menores como exonerado político.
Etapa procesal actual: Sentencia de fecha 25 de mayo de 2010 rechaza demanda y se absuelve a ENTEL S.A. Con fecha 14/10/10 se notifica sentencia. Demandante deduce recurso de apelación Rol de ingreso Corte 6661-2010. Pendiente la vista de la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.
Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17/03/2006
Demandadas: Entel y Entelphone
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.
Etapa procesal actual: Con fecha 11 de mayo de 2009 se recibe la causa a prueba. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Agrícola El Carrizal con Entel S.A.

Tribunal: 25º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 36055-2009
Notificación: 22/01/2010
Materia: Resolución de contrato de servidumbre con indemnización de perjuicios. En subsidio demanda por responsabilidad extracontractual.
Demandante: Agrícola El Carrizal S.A.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Se resuelva el contrato de servidumbre y se condene a ENTEL al pago de $1.374.188.309 a titulo de daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incendio en predio de propiedad de la demandante.
Etapa procesal actual: Causa tramitada por el seguro (Luís Sandoval Olivares) Terminada etapa de discusión. Término probatorio ordinario vencido. Pendiente diligencias de prueba.

_Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 23.740-2006
Notificación: 08/01/2007
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $996.711.294.- más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por el Fisco en enero de 2002.
Etapa procesal actual: Con fecha 31 de agosto de 2009 se dicta fallo acogiendo la demanda en contra de ENTEL Fallo es confirmado por la Corte de Apelaciones (Rol Na 7445-2009). Con fecha 29 de octubre de 2010 ENTEL deduce recurso de casación en la forma y en el fondo, el cual es concedido con fecha 09 de noviembre. Pendiente vista del recurso en la Excma. Corte Suprema. Rol Ingreso Excema. Corte Suprema 286-2011. Presentado requerimiento de inaplicabilidad con fecha 30 de mayo 2011, Rol N°1993-2011. Con fecha 1 de diciembre 2011se procedió a la vista de la causa, quedando en estado de acuerdo con esa fecha.
Estimación contingencia: Se considera que la Corte Suprema debería acoger el recurso, sin perjuicio de contemplarse además el ejercicio de otras acciones.

_Ceballos con Entel S.A.

Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 9893-2007
Notificación: 13 de julio de 2007.
Materia: Juicio ordinario de terminación de contrato e Indemnización de perjuicios.
Demandante: Doris Yanet Ceballos Pilcol
Cosa pedida: Responsabilidad contractual, Indemnización de perjuicios aprox. $150.000.000.
Causa de pedir: Incumplimiento de contrato.
Etapa procesal actual: Terminada etapa de discusión. Pendiente notificación del auto de prueba a las partes. Archivo del expediente en el tribunal, desde el 06 de agosto de 2010.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 19.384-2008
Notificación: 23/10/2008
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $242.844.230.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de diciembre 2011. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 23.840-2008
Notificación: 05 de enero de 2009
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda por cobro de pesos por $112.675.303.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 28 de noviembre 2011. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 29.989-2008
Notificación: 21/01/09
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $193.689.026.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Terminada etapa de discusión. Termino probatorio vencido. Con citase desde 17 de octubre 2011
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 25.651-2009
Notificación: 3 de noviembre de 2009.
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $109.316.067 más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 23 de diciembre 2011. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 7756-2010
Notificación: 11 de agosto de 2010
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $133.676.138 más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Sociedad Autopista Vespucio Sur.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 26 de diciembre 2011. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Martínez Basoalto Florencia con Ilustre Municipalidad de Estación Central y Entel S.A.

Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 24.789-2008
Notificación: 27.06.09.
Materia: Juicio ordinario de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Florencia Martínez Basoalto
Cosa pedida: Responsabilidad extracontractual, Indemnización de perjuicios aprox. $290.000.000.
Causa de pedir: Responsabilidad solidaria de ENTEL por accidente en la vía pública.

Etapa procesal actual: Causa tramitada por seguro (Marcelo Nasser Olea). Finalizada etapa de discusión. Término probatorio vencido. Pendiente cítese a las partes a oír sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Manufacturas Keylon S.A. con Entelphone

Juzgado: de Policía Local de San Miguel.
Rol 2741-2002.
Demandante: Manufacturas Keylon S.A.
Cosa pedida: M$267.200.-
Causa de pedir: Supuesto incumplimiento a la Ley del Consumidor.
Etapa procesal actual: Autos para fallo con fecha 11 de Febrero de 2005
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_IBM de Chile S.A.C con Cientec Integración S.A.

Tribunal: 28° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 4190-2010
Notificación: 05 de agosto de 2010
Materia: Notificación de pago de factura.
Demandante: IBM DE CHILE S.A.C
Cosa pedida: Preparación de la vía ejecutiva. Se ordene la notificación del pago de las facturas por $145.297.453.-
Causa de pedir: facturas presuntamente impagas.
Etapa procesal actual: Con fecha 06 de agosto de 2010 CIENTEC COMPUTACIÓN S.A. interpone nulidad procesal por haber sido erróneamente notificada de la gestión preparatoria y debiendo haberse notificado a CIENTEC INTEGRACIÓN. Con fecha 24 de agosto de 2010 el tribunal declara no ha lugar la nulidad alegada por no ser CIENTEC COMPUTACIÓN parte de este juicio. Con fecha 11 de marzo de 2011 el tribunal resuelve de oficio dejar sin efecto la resolución que ordena certificar que el demandado no ha tachado de falsas las facturas y en su lugar ordena al demandante acreditar quién detenta la calidad de gerente general de la sociedad demandada Cientec Integración. Causa archiva con fecha 01 de diciembre 2011. Legajo N° 642-2011
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Ferrand y Compañía con Entel Telefonía Local

Tribunal: 23° Juzgado Civil
Rol: 36.415-2009
Notificación: 17/05/2010
Materia: Juicio Ordinario. Demanda de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Ferrand y Compañía Limitada
Cosa pedida: Perjuicios $250.000.000
Etapa procesal actual: Terminada etapa de discusión y término probatorio. Con cítese desde 6 de septiembre de 2011. Pendiente se dicte sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Manzano con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Tribunal: 1° Juzgado Civil de Puerto Montt
Rol: 6286-2010
Notificación: 27 de diciembre de 2010
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandante: Federico Isaías Manzano Vera
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por la suma de $100.808.000
Causa de pedir: Incumplimiento legal al habérsele imputado al demandado un delito falso.
Etapa actual: Terminada etapa de discusión. Tribunal acoge excepción de incompetencia absoluta. Demandante apela N° Ingreso Corte 384-2011. Con fecha 25 de julio de2011 Corte revoca resolución apelada declarando que se rechaza excepción. Con fecha 2 de agosto se dictó el cúmplase.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

_Reuquen con Servicios Generales.

Tribunal: Juzgado de letras del trabajo de Valparaíso
Rit: 0-766-2011
Ruc: 11-4-0035252-8
Notificación: 30 de septiembre 2011
Materia: Indemnización por Accidente del Trabajo.
Demandante: Eduardo Andrés Reuquen Ortiz.
Cosa pedida: Indemnización por aproximadamente M$ 272.850.
Causa de pedir: Indemnización por Accidente del Trabajo.
Etapa actual: Con fecha 21 de noviembre se realiza la Audiencia Preparatoria, donde se realizó el llamado a conciliación, y este no se produce. Se fija la Audiencia de Juicio para el 30 de marzo del 2012 a las 11:00 horas
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

_La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes liquidaciones:

1) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

La última instancia en este proceso, corresponde a la interposición con fecha 11.07.07 de un Reclamo ante el Tribunal Tributario, el que a la fecha se encuentra pendiente de resolución

2) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 13 de noviembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

_La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Con fecha 31 de agosto 2009, el citado Servicio emitió la resolución 59-02, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 9 de septiembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

_A la filial Satel S.A., le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

f. Procesos administrativos

Durante el último trimestre del 2011, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional de Consumidor (Sernac), iniciaron procesos de fiscalización e investigación, en relación con tres eventos que han afectado los estándares de servicios y/o sus condiciones de comercialización prestados por Entel PCS. Los resultados de estos procesos podrían dar lugar a algún tipo de sanciones, cuyos efectos no es posible precisar por el momento, pero se estima de escasa implicancia en los resultados de la empresa.

Los eventos acaecidos dicen relación con: i) Durante la segunda semana de octubre, la empresa proveedora de BlackBerry a nivel internacional, presentó un problema en su red para algunos de sus usuarios en varios países, entre ellos Chile; este problema provocó retardos en sus servicios, eventos que también

afectaron con la misma intermitencia a nuestra filial concesionaria móvil, por alrededor de 3 días. ii) Se está investigando a proveedores de servicios complementarios que operan en la red móvil, los cuales prestaban servicios de información a los clientes a través de mensajería recibida. En este caso, y dado que la mensajería generaba cargos por cada mensaje recibido, se está revisando si las condiciones de contratación cumplieron con la información básica necesaria para la correcta información del cliente. Se ha llegado a un acuerdo en proceso de mediación con Sernac para la devolución de determinadas sumas a los clientes que hubieren recibido servicios complementarios no contratados dentro del plazo de 90 días, cuyo cumplimiento se acreditará posteriormente a Sernac a través de un informe elaborado por una firma de auditoría externa que determine la empresa. iii) la interrupción que experimento la provisión del servicio de mensajería prestado a través de la red móvil, durante un corte generalizado de energía eléctrica que afectó gran parte del país, periodo en el cual se observaron fallas en los equipos de respaldo; la interrupción no afecto a los servicios públicos de Telefonía Móvil y la red de servicio móvil de acceso a Internet y su duración fue inferior a dos horas. Se han formulado cargos por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, habiéndose la empresa defendido sosteniendo que ellos deben ser rechazados por diversas razones.

En relación con los dos primeros eventos, la sociedad ha efectuado provisiones por la estimación de las indemnizaciones a pagar a los clientes, por M$ 450.000 y M$ 115.000, respectivamente. En relación con el tercer evento, no se efectuaron provisiones, considerando que la duración de la interrupción fue inferior al tiempo establecido para dar lugar a sanciones.

g. Existen restricciones a la gestión y límites a indicadores financieros, impuestos por el contrato de crédito Sindicado liderado por Citibank, N.A., los contratos de crédito con Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd. y The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. y por los contratos de emisión de Bonos por línea de títulos. Entre estas las más relevantes se refieren a:

_No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto si la Sociedad sobrevive y no se han sobrepasado las restricciones establecidas en los convenios de deuda.

_La Sociedad Matriz ni sus filiales podrán vender activos sin considerar:

i) El valor justo del activo

ii) Las ventas o las operaciones de leasing sobre activos no deben superar el 35% de los activos dentro de cada ejercicio, salvo que se trate de inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes, convenios con clientes y otras operaciones del curso ordinario de los negocios.

iii) Cualquier venta de acciones de la filial Entel Telefonía Personal S.A. debe garantizar la mantención de al menos el 50% de las acciones y la posibilidad de contar con la mayoría en el Directorio.

_No gravar activos, salvo los gravámenes existentes al 13.08.07 que no excedan de USD60.000.000, que correspondan a operaciones de securitización, leasing o cartas de crédito, impuestos diferidos, gravámenes sobre nuevas adquisiciones o proyectos que no excedan ciertos montos especificados para cada caso.

_El índice de endeudamiento consolidado no puede superar la relación 4,0:1. Para estos efectos se considera sólo el endeudamiento financiero (excluye deudas por bienes y servicios del giro), con relación a la suma del resultado operacional para cada período, más depreciaciones, amortizaciones y otros gastos que no representan flujos de efectivos (EBITDA).

_El índice de cobertura de intereses consolidado debe presentar una relación no inferior a 3,0:1. Para estos efectos se considerará la relación entre el EBITDA y los gastos financieros netos, ambos calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos al acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor. Al 31 de diciembre del 2011, la Sociedad ha cumplido con todos los requerimientos antes mencionados.

29. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

30. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

31. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, a fines del año 2010 se inauguró un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

32. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

33. HECHOS POSTERIORES

Con fecha 9 de enero de 2012, se tomo conocimiento de la retractación unilateral del controlador de GTD Teleductos S.A., de fusionar dicha sociedad con Entel S.A., conforme al Memorándum de Intención suscrito el 28 de noviembre 2011.

Entre el 1 de enero del 2012 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros, no se han producido otros hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis razOnado de los estAdos financiEros consolidadOs_
Al 31 de diciembre de 2011

ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCION DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

ÍNDICES FINANCIEROS

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los doce últimos meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

La variación del índice de precios al consumidor entre el 31/01/2008 y el 31/12/2011 ha sido del 13.6%.

	31/12/2011	31/12/2010
ÍNDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	0,93	1,01
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,06	0,20
ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	101,53	106,45
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	50,23	49,01
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	49,77	50,99
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses/gastos financieros	22,26	20,95
ÍNDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	14,69	15,96
Rentabilidad del Patrimonio (%) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	24,19	25,03
Rentabilidad del activo (%) (Utilidad neta del período sobre Activos promedio)	11,86	12,12
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción ($)	764,26	731,31
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	6,12	5,47
Valor libros (Patrimonio/número de acciones) ($)	3.268,50	3.049,90
Valor bursátil (según cotización) ($)	9.719,30	8.232,90

EBITDA

(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítemes extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, subieron de 466.018 a 515.200 millones de pesos, entre los ejercicios 2010 y 2011. Esto representó un aumento del 15.5%.

EVOLUCIÓN DE ÍNDICES FINANCIEROS

Durante los ejercicios que se comparan, los indicadores financieros del Grupo de empresas Entel se han mantenido dentro de rangos de alta solidez financiera.

La razón de endeudamiento cerró en el año 2011 en un 101,53%, manteniéndose dentro de niveles que tienden a igualar fuentes internas y externas de financiamiento. La mejora que observa con respecto al cierre 2010, obedece a que, mientras la deuda total disminuyó en un 2.2%, el patrimonio se incrementó en un 7.1%.

Los niveles de deuda ni los costos financieros, se han visto afectados por la volatilidad que se ha observado en la tasa de cambio en el curso de los dos últimos años, debido a que ha sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política están basada en la cobertura de la exposición a través de instrumentos derivados.

La cotización del dólar estadounidense ha presentado variación positiva y negativas en cada uno de los últimos 24 meses, cerrando cada año con una variación acumulada anual de – 7.71% para el año 2010 y de 10,94% para el 2011.

En lo que respecta a índices de liquidez, también se observa que este se ha mantenido estable, en una relación uno a uno, entre activos y pasivos corrientes.

La composición y el nivel de la deuda, así como su proporcionalidad entre corto y largo plazo, no presentan variaciones significativas al comparar ambos cierres anuales.

En lo que se refiere a los Índices de Eficiencia y Rentabilidad, estos se mantienen en niveles satisfactorios, tanto en el margen de utilidad, como en rentabilidades sobre patrimonio y activos.

Sin embargo, al comparar los años de 2010 y 2011, se observa una leve disminución en las rentabilidades, derivadas básicamente de esfuerzos comerciales, los cuales tuvieron como resultado un aumento en la participación de mercado en los negocios móviles, dentro de una industria altamente dinámica.

A nivel de Ebitda, como ya se señaló, se observa una variación positiva entre uno y otro ejercicio, con un crecimiento del 15.5%.

El índice de cobertura de gastos financieros se mantiene en un alto nivel de solvencia; la cobertura de estos gastos por los resultados antes de impuesto, sube de 20,95 a 22,26 veces, en los últimos doce meses.

La holgura de este índice es más significativa, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma sube de 24,19 a 31,23 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, sus valores suben de 52.11 a 69.39 veces, entre los cierres anuales que se comparan.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento entre los años 2011 y 2011 del 4.6%, equivalente a 69 mil millones de pesos.

La variación más significativa se observa en el rubro Propiedades, planta y equipo, con un aumento neto de 79 mil millones de pesos. Este aumento corresponde a un aumento en las inversiones, superior a las depreciaciones del período.

Las inversiones brutas durante el ejercicio 2011 alcanzaron a los 358 mil millones de pesos, incluyendo terminales para clientes de post-pago.

Estas inversiones estuvieron orientadas principalmente a aquellos servicios de mayor desarrollo, como es la telefonía móvil, plataformas de data center, redes para servicios a mayoristas prestados a través de red fija y plataformas de servicios de continuidad operacional e Internet banda ancha.

Las filiales a cargo de los servicios móviles, concentraron cerca del 70% de las inversiones efectuadas. Estas filiales invirtieron 139 mil millones en infraestructuras de red y 112 mil millones en terminales para la atención de abonados de post-pago.

Se incluye dentro de la inversión de los doce últimos meses recién comentada, inversiones en el proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación", denominado para efectos promocionales como "Todo Chile Conectado". La inversión efectuada en este proyecto es cercana a los 64 mil millones de pesos, valor al que corresponde aplicar subsidios recibidos del orden de los 16 mil millones de pesos. Este proyecto fue adjudicado a Entel a fines del año 2010 por el Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y está destinado a llevar Internet a cerca de 1.500 localidades rurales, contemplando subsidios estatales para cubrir áreas con baja cobertura. Para estos efectos, se utilizará la red 3,5 G, la que desde ya se encuentra operando en la mayoría de las áreas a cubrir.

También se incluyen en la inversión de los últimos doce meses, inversiones en Bienes Raíces, por 15 mil millones de pesos, correspondientes a anticipos avances de obra de una de las torres del Parque Titaniun, destinadas a las oficinas centrales del Grupo.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los clientes en la modalidad de prepago. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, así como por las demandas por renovación de equipos.

ANÁLISIS DE MERCADO

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

En el último año no se han observado mayores variaciones en cuanto al gran número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones.

Las operaciones iniciadas por VTR y Nextel, los dos nuevos aperadores de telefonía móvil a los cuales la autoridad asignó espectro para telefonía 3G el año recién pasado, aún tienen el carácter de incipientes.

Una vez que estos nuevos operadores entren en régimen, sumado a la reciente implantación de la portabilidad numérica, crecerá la oferta y profundidad de la competencia en estos servicios. Los efectos sobre el mercado y los precios son difíciles de preveer, considerando la necesidad de los nuevos operadores de rentabilizar los recursos a aplicar, tanto propios como subcontratados; las redes que lleguen a conformar deberán competir en tamaño y cobertura con las de los actuales operadores; de igual forma, deberán enfrentar importantes campañas de captura de clientes.

Recientemente, el Grupo Entel suscribió un convenio de "roaming" domestico con Nextel, a través del cual le proveerá acceso a sus redes móviles, en aquellas regiones en las que no tenga cobertura a través de sus propias redes.

El Grupo ENTEL se encuentra favorablemente posicionado para enfrentar los cambios que se avecinan. En servicios móviles, representativos de cerca del 78% de los ingresos del ejercicio 2011, y con una participación de mercado cercana al 40% de los abonados activos, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (contratado y de prepago).

Lo anterior ha sido confirmado en los primeros 9 días de la portabilidad numérica, puesta en marcha a contar del 16 de enero 2012. En este período, el comportamiento observado por los usuarios de telefonía móvil, ha sido manifiestamente favorable. En efecto, la movilidad neta de clientes presenta un balance positivo, en la cual los suscriptores recibidos por Entel, superan en un 60% a los que han salido; para el resto de la industria en su conjunto, la situación es exactamente la inversa.

Es de interés destacar que en el área de servicios móviles, Entel se ha mantenido por nueve años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la Organización Procalidad y la Revista Capital.

También, Entel ha sido reconocido por Cisco como el "Service Provider partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

Asimismo, las políticas aplicadas han permitido un progresivo crecimiento a los abonados a los servicios de banda ancha móvil (BAM), los que superaron los 945 mil contratos a diciembre 2011, incluyendo tarjetas para aplicaciones empresariales, con un incremento del 72%, con respecto al mismo mes del año anterior.

A nivel general, de acuerdo con los análisis de participación de mercado efectuados por las Sociedades del Grupo, durante los últimos doce meses, se han observado algunas variaciones en las participaciones de mercado de los actores relevantes, tanto en servicios móviles, como de red fija.

La variación más significativa corresponde al aumento de la participación del Grupo sobre los clientes activos de servicios móviles, la que sube de un 37% a un 40% durante el año 2011.

En las nuevas líneas de negocio que el Grupo está desarrollando, se continúa observando un progresivo posicionamiento, particularmente en la focalización al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI)

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, ha continuado la migración hacia servicios móviles e I.P. Por otra parte, la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre, afecto en menores volúmenes de tráficos. Estos servicios, representaron el 2.5% de los ingresos del Grupo para el año 2011.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú están enfocados a servicios de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales.

Más adelante, al comentar la evolución de los ingresos por ventas, se hace referencia a las principales variaciones en volúmenes y precios.

ANÁLISIS DE RIESGO DE MERCADO

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 27 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas.

El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, las filiales de telefonía móvil del Grupo, entre otros beneficios, comparten las mejores prácticas en servicio al cliente, acceden a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, pueden ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada, también conocida como 3G, Tercera Generación.

El reconocimiento de Entel por parte del mercado, se ha evidenciado, como se señaló anteriormente, al mantenerse por nueve años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la Organización Procalidad y la Revista Capital y por haber sido reconocido por Cisco como el "Service Provider Partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos avanzados, diversas reformas que afectaran la competencia, aceleran la penetración de Internet y controlar el despliegue de antenas de emplazamiento urbano, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la eliminación de la larga distancia nacional, la uniformidad de la numeración telefónica, la portabilidad numérica para los servicios móviles y fijos, la incorporación de proveedores de infraestructura y el estímulo a la extensión del acceso a banda ancha, mediante subsidios a la demanda.

En diciembre del 2011, las autoridades publica el llamados a un nuevo concurso por espectro en la Banda de 2600MHz.,espectro que es utilizado en la mayoría de los países para desarrollar la tecnología LTD (Long Term Evolution o 4 G).

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regularización adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 14%, al comparar los ejercicios 2010 y 2011, según el siguiente detalle:

	2011 MM$	2010 MM$	Variación %
Telefonía Móvil	966.709	840.056	15
Servicios privados (Incluye servicios IT)	93.703	85.090	10
Telefonía Local (Incluye NGN – IP)	41.705	39.677	5
Larga distancia	30.687	33.761	-9
Internet	16.585	15.885	4
Servicios a otros operadores	20.246	17.191	18
Negocios de tráfico	31.696	24.965	27
Americatel Perú	19.147	19.410	-1
Servicios Call Center y otros	10.319	7.560	36
Otros Ingresos	10.117	2.810	260
Total Ingresos Operacionales	1.240.914	1.086.405	14

Como se observa, a nivel de ingresos el crecimiento experimentado por los servicios móviles, continúa siendo la principal fuente del crecimiento de los ingresos del Grupo.

Lo anterior, sumado a la focalización en servicios con mayores márgenes, significó que a nivel de Ebitda, como se comentó precedentemente, se observó un crecimiento de 49 mil millones de pesos, equivalente a un 15.5%.

El aumento en las ventas por servicios móviles, obedece al crecimiento de la base de clientes, tanto en servicios de voz, como de servicios innovadores de valor agregado (VAS) y de banda ancha móvil (BAM)

En los servicios móviles el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. La cartera de clientes al 31 de diciembre 2011 llegó a los 9.347.434 usuarios, con un aumento del 24% con respecto a igual fecha del año anterior. Los clientes de banda Ancha Móvil alcanzaron a 945.429, con un incremento del 72% en los últimos doce meses.

Los servicios del Call Center presentan un aumento debido al crecimiento de la actividad, tanto en Chile como en Perú.

Los ingresos relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

En cuanto a los servicios de larga distancia su disminución se ha originado en caídas en los tráficos y reducción en las tarifas nacionales.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2011 y 2010:

	2011 MM$	2010 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.002.687)	(878.275)	14
Resultado operacional (EBIT)	238.227	208.130	14
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(18.901)	(10.560)	79
Utilidad neta	180.767	172.971	5

El crecimiento que se observa en los costos de operación obedece, básicamente, al crecimiento de la base de clientes y volumen de operaciones.

Se observaron mayores cargos a resultados por depreciaciones, particularmente referidos a terminales móviles, derivados del fuerte incremento de la base de clientes contratados; así como por mayores inversiones en las redes móviles 3.5G; costos de venta de equipos a clientes de prepago, cuya base también presentó un importante incremento; cargos de acceso y servicios de corresponsalía, asociados al aumento de tráficos en los servicios móviles y comisiones por ventas. También se observaron mayores gastos por remuneraciones al personal, particularmente afectados por desvinculaciones derivadas de la integración de actividades de las aéreas de negocios móviles y de red fija.

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los años 2010 y 2011, en cada una de las actividades financieras que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un crecimiento de los flujos netos de ingreso por 19 mil millones de pesos, al subir de 491 a 510 mil millones de pesos.

El crecimiento en las actividades de operación, fue impulsado principalmente por el rubro "Importes Cobrados a Clientes", los que crecieron en un 14%. Se observa una parcial compensación, por el crecimiento de pagos a Proveedores y Empleados.

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por 87 mil millones de pesos, con un crecimiento de 318 a 405 mil millones de pesos, entre los años en comparación. Este aumento se concentra en el rubro "Compras de propiedad, planta y equipo", principalmente debido a las inversiones en infraestructura y terminales para servicios móviles.

Finalmente, en las actividades de financiación no se observó una variación significativa los flujos netos de egresos, manteniéndose las salidas en el orden de los 160 mil millones de pesos. En estos flujos tendieron a compensarse el aumento de 34 mil millones de pesos experimentado por los egresos por "Dividendos Pagados", con la disminución de flujos por endeudamiento neto y otras salidas de efectivo.

Como consecuencia de los movimientos comentados, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de 75 a 23 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

hEchos relevAntes consolidadOs 2011_

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año de 2011 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta Accionistas

Por carta N°03 de fecha 4 de abril de 2011, se informó que en sesión de Directorio de 4 de abril de 2011 se acordó lo siguiente:

* Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el martes 26 de abril de 2011, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

* Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo la suma de $545 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $100 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2010, restando por repartir un dividendo de $445 en la fecha a determinar por la Junta ordinaria de Accionista.

II. Sociedad Matriz - Aprobación Memoria 2010, distribución dividendo y otros

Por cata N°04 de fecha 26 de abril de 2011, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2011, acordó:

a.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2010.

b.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $545 por acción, equivalentes a un 74,52% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $100 pagado en diciembre de 2010, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $445 por acción, el que se efectuará a contar del martes 24 de mayo de 2011.

c.- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d.- Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijo el presupuesto anual del comité en el mínimo establecido en la ley. Se designó como auditores externos a la firma KMPG, se efectuó la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Feller Rate (S&P) y Fitch Ratings, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

III. Sociedad Matriz – Cambios en la Administración

Por carta N°06 de fecha 6 de junio de 2011, se informó que en sesión de Directorio de misma fecha se acordó lo siguiente:

* Se tomó conocimiento y se aceptó la renuncia presentada por don Bernardo Matte Larraín al cargo de director de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

* Se designó como reemplazante a don Andrés Echeverría Salas en el cargo de director de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

IV. Entel PCS Telecomunicaciones S.A. – Cambios en la Administración

Por carta del 2 de marzo de 2011, se informó que en sesión de Directorio celebrada con fecha 1 de marzo de 2011, se acordó lo siguiente:

* Tomar conocimiento de la renuncia al directorio de don Antonio Büchi Buc, designándose en su reemplazo a don Alfredo Parot Donoso hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, en que deberá renovarse completamente el Directorio.

* Tomar conocimiento de la renuncia del gerente general, señor Hernán Marió Lores, designando a don Antonio Büchi Buc como nuevo Gerente General.

V. TRANSAM Comunicaciones S.A. - Cambios en la Administración

Por carta del 2 de marzo de 2011, se informó que en sesión de Directorio celebrada con fecha 1 de marzo de 2011, se acordó lo siguiente:

* Tomar conocimiento de la renuncia al directorio de don Hernán Marió Lores, designándose en su reemplazo a don Alfredo Parot Donoso hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, en que deberá renovarse completamente el Directorio.

VI. Sociedad Matriz – Reparto de Utilidades

Por carta N°19 de fecha 7 de Noviembre de 2011, se informó que en sesión de Directorio celebrada con esa misma fecha, se acordó lo siguiente:

En sesión de directorio de 7 de Noviembre de 2011, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. acordó pagar un dividendo provisorio de $150 (ciento cincuenta pesos) por acción, a contar del lunes 12 de Diciembre de 2011, con cargo a las utilidades al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 23,65% de las utilidades al tercer trimestre de 2011.

VII. Sociedad Matriz – Fusión por incorporación GTD

Por carta de fecha 28 de noviembre de 2011 se informa que el directorio de la sociedad, en su sesión N°942/2011, extraordinaria, de fecha 28 de noviembre de 2011, tomó conocimiento de parte de los representantes del controlador, del Memorándum de Intención celebrado con esa misma fecha entre la controladora de Entel, Inversiones Altel Limitada ("Altel"), sociedad filial de Almendral S.A. e Inmobiliaria e Inversiones El Coigüe Limitada ("Coigüe"), que concierne a Entel en la forma que se dirá en esta comunicación ("Memorándum de Intención").

1) ACUERDO NO VINCULANTE DE FUSIÓN POR INCORPORACIÓN DE GTD EN ENTEL

El Memorándum de Intención refleja la voluntad de Coigüe, en su calidad de controlador de GTD Grupo Teleductos S.A. ("GTD") y de Altel, de efectuar la fusión de GTD como fusionada y de Entel como fusionante, por incorporación de aquélla en ésta (la "Fusión"), pero no constituye un contrato legalmente vinculante para las partes, ni para Entel.

Por efecto de la Fusión, GTD se disolverá y sus sociedades filiales, GTD Teleductos S.A., GTD Telesat S.A., GTD Internet S.A., GTD Larga Distancia S.A. (sociedad informante inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes, bajo el número 230), GTD Imagen S.A. y GTD Manquehue S.A., sociedades anónimas cerradas, y Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A. y Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A., sociedades anónimas abiertas inscritas en el Registro de Valores a cargo de la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo los números 167 y 238, respectivamente, pasarán a ser filiales de Entel y controladas por ésta.

GTD y sus filiales ("Grupo GTD") facturó aproximadamente $150.000.000.000.- (ciento cincuenta mil millones de pesos) en el ejercicio 2010 y cuenta, entre sus áreas de negocio, con servicios empresariales, que incluyen internet, datos, telefonía local, así como una oferta residencial de telefonía local, internet y TV de pago enfocada en zonas geográficas específicas, todo ello sobre una plataforma de redes de acceso de fibra y cobre.

2) PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DE COIGÜE EN ENTEL CON POSTERIORIDAD A LA FUSIÓN

Producto de la Fusión y previo los informes periciales establecidos en la ley y los acuerdos que deban adoptar las juntas extraordinarias de accionistas de Entel y GTD en las que se apruebe la Fusión, la participación accionaria directa e indirecta de Coigüe en el capital de Entel, será de 9,8% del mismo ("Participación Accionaria Coigüe Post Fusión"). La Participación Accionaria Coigüe Post Fusión sólo se podrá ajustar: (i) como resultado de un proceso de due diligence de Grupo GTD y de Entel y sus filiales ("Grupo Entel"), cuyo alcance y limitaciones se establecerá en los contratos definitivos, y (ii) por cualquier reparto de dividendos o reducción de capital acordado con posterioridad al 30 de junio de 2011, que corresponde a la fecha de los estados financieros tomados en consideración para determinar la Participación Accionaria Coigüe Post Fusión.

El directorio acordó que el proceso de due diligence de Entel se efectúe previa la adopción de todos los resguardos sobre acceso a la información y confidencialidad de la misma que establece la legislación vigente y la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros ("SVS"), facultando a la administración ejecutiva y a la fiscalía de Entel, para la preparación de la información y la celebración de los contratos que garanticen la reserva de la misma.

3) CONDICIONES DE LA FUSIÓN

El Memorándum de Intención establece que la Fusión estará sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones, además de aquellas que pudieren convenirse en los contratos definitivos:

a) Que se obtengan oportunamente todos los permisos y autorizaciones necesarias para el perfeccionamiento de la Fusión incluyendo, entre otras, las aprobaciones de los directorios, juntas de accionistas, acreedores, inscripciones o registros ante la SVS, organismos reguladores y demás exigidos por las leyes, reglamentos, estatutos sociales y/o contratos celebrados por las sociedades que se fusionarán.

b) Que la Fusión cuente con las consultas, autorizaciones o aprobaciones de los órganos que, conforme al DL-211 de Defensa de la Libre Competencia, deban conocer de ella, en caso que corresponda efectuar dichas consultas o solicitudes.

c) Que se celebre un pacto de accionistas, que no tendrá el carácter de acuerdo de actuación conjunta respecto de Entel y que regulará materias propias de esta clase de convenios entre accionistas, relativas principalmente a la cesibilidad de las acciones y otras que atañen a las relaciones de Altel y Coigüe, en su calidad de miembros del pacto ("Pacto"), que en lo que interesa a Entel, son las siguientes:

I. Derecho de Coigüe a elegir un (1) director de nueve (9) directores de Entel con el apoyo de Altel, siempre que mantenga un porcentaje de acciones mínimo o umbral para acceder a ese derecho, el que se fijará de común acuerdo en el Pacto.

II. Por un período de dos años y con el propósito de facilitar la puesta en práctica de la Fusión, se regulará que Coigüe tenga el derecho a elegir, como promesa de hecho ajeno y conforme al Pacto, dos (2) directores de los siete (7) que componen el directorio de cada una de Telsur y Telcoy , filiales de GTD.

III. Otras estipulaciones que propenden a facilitar la integración de Grupo Entel y Grupo GTD, producto de la Fusión.

4) PERIODO DE TRANSICIÓN

El Memorándum de Intención establece que entre su fecha y las juntas de accionistas que se pronuncien sobre la Fusión, Entel y GTD deberán hacer sus mejores esfuerzos para que Grupo GTD y Grupo Entel conduzcan sus negocios en la forma en que habitualmente lo hacen, absteniéndose de realizar o participar en alguna actividad no comprendida dentro del giro social y del curso ordinario de sus negocios.

5) CONTRATO DE FUSIÓN

Altel y Coigüe declaran que desplegarán sus mejores esfuerzos para perfeccionar la Fusión a la brevedad posible y, para tal efecto, en el Memorándum de Intención se comprometen a celebrar un contrato definitivo y vinculante de promesa ("Contrato de Fusión"), a más tardar dentro del plazo que vence el 23 de diciembre de 2011, el cual podrá ser prorrogado de común acuerdo por Altel y Coigüe.

El directorio acordó dar curso al Memorándum de Intención en lo que concierne a Entel, especialmente respecto de la entrega y manejo de información, informes, citaciones a directorio y a las juntas extraordinarias de accionistas que deban pronunciarse sobre la Fusión y demás pasos y etapas que la Fusión comprende, sin perjuicio de estarse en definitiva y tocante a estas materias, a la efectiva celebración del Contrato de Fusión anunciado.

En cuanto a los efectos financieros del hecho esencial que se divulga, respecto a los activos, pasivos o resultados de Entel, el directorio acordó que éstos sean informados al perfeccionarse la Fusión, una vez cumplidos los pasos y actuaciones del Memorándum de Intención y del Contrato de Fusión, que le permitan contar con todos los antecedentes necesarios para su adecuada determinación.

VIII. Sociedad Matriz – Fusión por incorporación GTD

Por carta N°26 de fecha 23 de diciembre de 2011, se informa que se ha tomado conocimiento de parte de los representantes de la controladora, que con esta fecha, Inversiones Altel Limitada ("Altel"), controladora de Entel, e Inmobiliaria e Inversiones El Coigüe Limitada ("Coigüe"), han acordado modificar el memorándum de intención celebrado entre ellas con fecha 28 de noviembre de 2011 e informado como hecho esencial con esa misma fecha ("Memorándum de Intención").

Atendida su relevancia, estimo que la modificación acordada, constituye un hecho esencial de Entel, que se informa a continuación:

1) El Memorándum de Intención refleja la voluntad de Coigüe, en su calidad de controlador de GTD Grupo Teleductos S.A. ("GTD") y Altel, de llevar adelante la fusión por incorporación de GTD, que se disolverá, en Entel, que subsistirá (la "Fusión"), pero sin constituir un contrato legalmente vinculante.

2) En el Memorándum de Intención, las partes se obligaron a desplegar sus mejores esfuerzos para perfeccionar la Fusión a la brevedad posible y, para tal efecto, debían celebrar un acuerdo definitivo y vinculante dentro del plazo que vence el 23 de diciembre de 2011, el que podía ser prorrogado de común acuerdo por ellas.

3) La modificación acordada por Altel y Coigüe consiste en prorrogar el plazo previsto en el Memorándum de Intención para la celebración del acuerdo definitivo y vinculante de Fusión hasta el día 13 de enero de 2012.

En cuanto a los efectos financieros del hecho esencial que se divulga, respecto a los activos, pasivos o resultados de Entel, nos remitimos a lo informado en hecho esencial de fecha 28 de noviembre de 2011.

IV. Sociedad Matriz – Fusión por incorporación GTD

Por carta N°02 de fecha 10 de enero de 2012 se informó que en sesión de Directorio celebrada el 9 de enero de 2012, se acordó:

1°.- Tomar conocimiento de la comunicación de parte del Gerente General de Almendral S.A. que como hecho esencial remitirá esa sociedad a la Superintendencia de Valores y Seguros en la cual informa que Juan Manuel Casanueva Préndez, representante y controlador de Inmobiliaria e Inversiones El Coigüe Limitada ("Coigüe"), sociedad que a su vez controla GTD Grupo Teleductos S.A. ("GTD"), manifestó que se desistía de cumplir con el Memorándum de Intención celebrado entre Inversiones Altel Limitada, filial de Almendral Telecomunicaciones S.A., controladora de Entel S.A. y Coigüe, por instrumento privado de fecha 28 de noviembre de 2011, informado por Hecho Esencial de esa misma fecha y su prórroga, informada por Hecho Esencial de fecha 23 de diciembre de 2011.

Por consiguiente, Almendral Telecomunicaciones S.A. informa como hecho esencial que la fusión de Entel S.A. y GTD no se llevará a efecto, según se había informado al mercado con anterioridad, debido exclusivamente a la retractación unilateral de Juan Manuel Casanueva Préndez, representante y controlador de GTD.

2°.- Calificar la información recibida de parte de Almendral S.A. como hecho esencial, facultando al Sr. Gerente General para comunicarla con tal carácter a los organismo respectivos, sin perjuicio de dar cuenta de ella a la Fiscalía Nacional Económica y al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que se encontraban conociendo de la eventual fusión en un procedimiento no contencioso.

cErtificado de los inspectores de cuentAs

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2011, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.

MANUEL ONETO FAURE
Inspector de Cuentas

GUSTAVO MATURANA RAMIREZ
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2012.

sOciedades
filiAles y

cO
ligA
das_

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010
(en miles de pesos)

	Entel Pcs Telecomunicaciones S.A. Y Filial		Entel Telefonía Local S.A. Y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Satel Telecomunicaciones S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Servicios Empresariales (Ex - Red De Transacciones Electrónicas S.A.)		Entel Inversiones S.A. Y Filial		Entel Call Center S.A. Y Filial		Cientec Computación S.A. (1)		Entel Internacional Bvi Corp. Y Filial		Empresa De Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	12/31/2011	12/31/2010	12/31/2011	12/31/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
ACTIVOS																						
Activos Corrientes	264.915.449	227.847.436	13.611.659	13.550.150	1.491.526	1.532.697	972.219	1.212.309	392.119	300.730	3.132	350.967	5.451.393	7.627.091	9.061.829	6.448.904	-	3.447.855	42.100	42.110	3.574	3.437
Activos No Corrientes	652.149.359	607.895.327	20.385.410	21.995.130	18.739	18.176	3.403.749	2.395.130	1.791.273	1.791.773	560.708	8.095	40.057.356	36.213.434	12.361.538	11.193.428	-	13.101.328	210.381	189.851	-	-
Total Activos	**917.064.808**	**835.742.763**	**33.997.069**	**35.545.280**	**1.510.265**	**1.550.873**	**4.375.968**	**3.607.439**	**2.183.392**	**2.092.503**	**563.840**	**359.062**	**45.508.749**	**43.840.525**	**21.423.367**	**17.642.332**	**-**	**16.549.183**	**252.481**	**231.961**	**3.574**	**3.437**
PASIVO																						
Pasivos Corrientes	284.786.089	314.810.684	11.753.751	13.977.789	248.616	195.851	38.939	105.657	163.912	108.267	193.981	85.020	4.686.666	7.310.110	5.954.494	3.637.527	-	1.199.306	36.383	34.220	708.006	680.292
Pasivos No Corrientes	274.833.315	199.406.852	15.478.291	16.359.609	1.051.814	1.233.672	-	-	-	-	-	90.551	4.547.742	2.923.138	11.249.073	10.851.155	-	3.823.775	-	-	-	-
Total Pasivos	**559.619.404**	**514.217.536**	**27.232.042**	**30.337.398**	**1.300.430**	**1.429.523**	**38.939**	**105.657**	**163.912**	**108.267**	**193.981**	**175.571**	**9.234.408**	**10.233.248**	**17.203.567**	**14.488.682**	**-**	**5.023.081**	**36.383**	**34.220**	**708.006**	**680.292**
PATRIMONIO NETO																						
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	3.560.075	3.560.075	4.141.580	4.141.580	737.071	737.071	2.870.848	2.870.848	13.867.175	13.867.175	-	3.756.870	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
Otras Reservas	(10.526.899)	(47.773.888)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(290.952)	(290.952)	(338.476)	(338.476)	125.983	-	55.556	(784.068)	(1.128.189)	(1.165.112)	-	8.980	4.949	4.865	(242.681)	(242.681)
Resultados Retenidos (Pérdidas Acumuladas)	239.554.326	240.892.578	(20.419.768)	(21.976.516)	(1.087.940)	(1.176.425)	1.067.906	232.659	(1.783.624)	(1.818.868)	(493.195)	(553.580)	28.050.829	26.929.723	(8.422.644)	(9.527.165)	-	7.760.252	(25.000.204)	(25.018.477)	(3.431.183)	(3.403.606)
Participación no Controladores	19.391	7.951	1.010	613	-	-	-	-	-	-		-	5.297.108	4.590.774	20	6	-	-	-	-	-	-
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	(96.562)	(21.254)	-	-	-	-	-	-
Total Pasivos y Patrimonio Neto	**917.064.808**	**835.742.763**	**33.997.069**	**35.545.280**	**1.510.265**	**1.550.873**	**4.375.968**	**3.607.439**	**2.183.392**	**2.092.503**	**563.840**	**359.062**	**45.508.749**	**43.840.525**	**21.423.367**	**17.642.332**	**-**	**16.549.183**	**252.481**	**231.961**	**3.574**	**3.437**

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES
Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Satel Telecomunicaciones S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Red de Transacciones Electrónicas S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial		Cientec Computación S.A. (1)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	12/31/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010
Ingresos Ordinarios	974.752.094	846.594.495	48.933.015	47.984.316	2.357.847	984.968	1.111.595	1.155.359	134.273	158.193	2.273.021	1.081.020	20.109.586	19.948.526	26.508.639	21.503.952	-	10.701.856	-	-	-	-
Otros Ingresos de Operación	14.903.178	9.683.622	(125.444)	163.286	(22.103)	164.559	24.697	35.616	78.503	55.371	-	-	591.593	521.220	53.489	52.603	-	50.772	-	-	-	-
Gastos de Personal	(45.862.733)	(44.251.501)	(2.546.085)	(3.262.626)	(1.181.855)	(85.934)	-	-		-	(2.074.856)	(956.597)	(3.427.839)	(3.328.504)	(11.050.662)	(8.775.584)	-	(1.811.845)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(202.689.865)	(168.020.594)	(3.965.635)	(2.962.692)		-	(100.273)	(100.273)		-	-	-	(2.045.975)	(1.947.428)	(1.034.673)	(968.601)	-	(4.530.196)	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(567.507.673)	(498.434.448)	(40.385.382)	(39.241.780)	(1.055.086)	(1.326.853)	(24.675)	(96.977)	(199.565)	(239.871)	(23.434)	(17.209)	(14.065.637)	(16.038.616)	(13.217.463)	(11.138.101)	-	(5.089.616)	18.273	(83.622)	(27.577)	(16.203)
																						-
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	173.595.001	145.571.574	1.910.469	2.680.504	98.803	(263.260)	1.011.344	993.725	13.211	(26.307)	174.731	107.214	1.161.728	(844.802)	1.259.330	674.269	-	(679.029)	18.273	(83.622)	(27.577)	(16.203)
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(33.595.452)	(21.412.557)	(353.325)	(770.113)	(10.318)	(353.892)	(176.097)	(159.700)	22.033	16.133	11.636	3.782	(61.039)	21.231	(154.774)	(613.974)	-	99.645	-	-	-	-
																						-
Ganancia (Pérdida)	**139.999.549**	**124.159.017**	**1.557.144**	**1.910.391**	**88.485**	**(617.152)**	**835.247**	**834.025**	**35.244**	**(10.174)**	**186.367**	**110.996**	**1.100.689**	**(823.571)**	**1.104.556**	**60.295**	**-**	**(579.384)**	**18.273**	**(83.622)**	**(27.577)**	**(16.203)**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	139.981.504	124.156.632	1.556.747	1.910.451	88.485	(617.152)	835.247	834.025	35.244	(10.174)	186.367	110.996	1.121.108	(87.049)	1.104.563	60.291	-	(579.384)	18.273	(83.622)	(27.577)	(16.203)
Ganacia atribuible a participación no controladores	18.045	2.385	397	(60)	-	-	-	-	-	-	-	-	(20.419)	(736.522)	(7)	4	-	-	-	-	-	-
Ganancia (Pérdida)	**139.999.549**	**124.159.017**	**1.557.144**	**1.910.391**	**88.485**	**(617.152)**	**835.247**	**834.025**	**35.244**	**(10.174)**	**186.367**	**110.996**	**1.100.689**	**(823.571)**	**1.104.556**	**60.295**	**-**	**(579.384)**	**18.273**	**(83.622)**	**(27.577)**	**(16.203)**
GANANCIAS POR ACCIÓN																						
Acciones Comunes	1.745,79	1.548,43	89,66	110,01	27.310,18	(190.479)	835.247,00	834.025,00	3.524,40	(1.017,4)	5.414,66	3.224,85	99.250,59	(74.262,49)	116,26	6,35	-	(1.866,76)	0,30	(1,38)		

NOTA (1): La filial Cientec Computación S.A. fue absorbida con fecha 31 de Julio de 2011 por Entel Chile S.A., a través de una fusión por absorción, como resultante de un proceso de reestructuración societaria llevado a cabo por el Grupo que finalizó el 31 de diciembre de 2011.

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO RESUMIDOS DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales.		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Satel Telecomunicaciones S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.			Entel Servicios Empresariales (Red de Transacciones Electrónicas S.A.)		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial		Cientec Computación S.A. (1)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010		31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2010	31/12/11	31/12/10
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Operaciones	501.634.262	391.314.649	8.826.001	5.498.167	549.764	48.597	968.344	325.506	(58.812)	71.727		(3.161.651)	(85.499)	4.300.160	2.001.924	1.837.292	2.339.187	-	2.107.503	(3.773)	(67.302)	(1.087)	(37)
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	(45.682.600)	(44.052.615)	(447.725)	(90.117)	9.168	(39.859)	20.740	211	"	-		(2.317.772)	-	-	-	-	-	-	(81.143)	(493)	(530)	-	
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	455.951.662	347.262.034	8.378.276	5.408.050	558.932	8.738	989.084	325.717	(58.812)	71.727		(5.479.423)	(85.499)	4.300.160	2.001.924	1.837.292	2.339.187	"	2.026.360	(4.266)	(67.832)	(1.087)	(37)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(258.538.353)	(164.393.123)	(5.707.995)	(8.954.051)	"	"	(323)	(340)	57.697	(79.728)		-	-	(4.436.341)	(1.172.274)	(1.820.825)	(741.892)	-	(1.126.604)	-	(2.626)	-	
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(199.903.282)	(181.500.971)	(2.647.239)	3.196.456	(546.904)	(11.594)	(988.125)	(325.718)	"	-		5.479.423	85.507	(39.863)	(339.865)	26.510	(1.568.720)	-	(887.292)	-	101.407	1.087	37
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(2.489.973)	1.367.940	23.042	(349.545)	12.028	(2.856)	636	(341)	(1.115)	(8.001)		0	8	(176.044)	489.785	42.977	28.575	-	12.464	(4.266)	30.949	0	0
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(7.557)	101.204	-	-	-	(290)	80	(101)	-	(30)		-	-	-	-	-	-	-	(2.568)	4.256	2.465	-	-
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	3.796.548	2.327.404	565.159	914.704	495	3.641	334	776	3.247	11.278		8	-	1.027.574	537.789	182.787	154.212	-	4.349	42.110	8.696	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.299.018	3.796.548	588.201	565.159	12.523	495	1.050	334	2.132	3.247		8	8	851.530	1.027.574	225.764	182.787	-	14.245	42.100	42.110	0	0

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filiales	Entel Telefonía Local S.A.	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Satel Telecomunicaciones S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Servicios Empresariales (Ex - Red de Transacciones Electrónicas S.A.)	Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filial	Cientec Computación S.A. (1)	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2011	**321.525.227**	**5.207.270**	**121.350**	**3.501.782**		**1.984.236**	**183.491**	**33.607.277**	**3.153.650**	**-**	**197.741**	**(676.855)**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	139.999.549	1.556.747	88.485	835.247		35.244	186.367	1.121.108	1.104.549	-	18.273	(27.577)
Distribución de Dividendos	(99.325.305,0)	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(12.379.484,0)	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	7.625.417	1.010	-	-		-	1	1.545.956	(38.399)	-	84	-
Saldo Final Período Actual 31/12/2011	**357.445.404**	**6.765.027**	**209.835**	**4.337.029**		**2.019.480**	**369.859**	**36.274.341**	**4.219.800**	**-**	**216.098**	**(704.432)**
Saldo Inicial Período Anterior 01/01/2010	**296.114.885**	**3.296.817**	**738.502**	**2.667.757**		**1.994.410**	**72.497**	**47.899.593**	**3.092.755**	**12.105.485**	**282.690**	**(660.652)**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	124.159.016	1.910.451	(617.152)	834.025		(10.174)	110.996	(87.049)	60.299	(579.384)	(83.622)	(16.203)
Distribución de Dividendos	(98.395.319,0)	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	13.799.528	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(14.152.883,0)	2	-	-		-	(2)	(14.205.267)	596	1	(1.327)	-
Saldo Final al 31/12/2010	**321.525.227**	**5.207.270**	**121.350**	**3.501.782**		**1.984.236**	**183.491**	**33.607.277**	**3.153.650**	**11.526.102**	**197.741**	**(676.855)**

NOTA (1): La filial Cientec Computación S.A. fue absorbida con fecha 31 de Julio de 2011 por Entel Chile S.A., a través de una fusión por absorción, como resultante de un proceso de reestructuración societaria llevado a cabo por el Grupo que finalizó el 31 de diciembre de 2011.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2011	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 99,999% Entel Inversiones S.A. : 0,001%	Entel Chile S.A. 99,000% Entel Inversiones S.A. 1,000%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	26,03%	0,49%
Resultados del Ejercicio 2011	M$ 139.999.549	M$ 1.557.144
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Richard Büchi B., Vicepresidente Ejecutivo Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Richard Büchi B., Vicepresidente Ejecutivo Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 71.114.574. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 7.072.225. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.208.407.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 22.303.153. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 3.926.432.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Satel Telecomunicaciones S.A. o Satel S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Satel S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es prestar servicios empresariales de telefonía y transmisión de datos, en el ámbito nacional e internacional, de alta o baja velocidad, utilizando tecnología satelital.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2011	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 3.560.075
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 91,420% Entel Inversiones S.A. : 8,580%	Entel Chile S.A. : 99,900% Entel Inversiones S.A.: 0,100%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,01%	0,32%
Resultados del Ejercicio 2011	M$ 88.485	M$ 835.247
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	Satel S.A. provee servicios de transmisión satelital para complementar los negocios de telecomunicaciones de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de su red satelital.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 228.171. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 1.691.993.	Satel S.A. contrató a Entel Chile S.A. el transporte de señal internacional, servicios de administración y la instalación, operación y mantenimiento de los servicios por M$ 99.391. Satel S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones por M$ 523.457.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.	ENTEL Servicios Empresariales S.A. (Antes, Red de Transacciones Telefónicas S.A.)
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.	Entel Servicios Empresariales S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 9 de junio de 1993 conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.	Su objetivo es prestar servicios de análisis, diseño, desarrollo, operación y mantención de software, prestación de servicios de asesorías y asistencia técnica; prestación de servicios por cuenta ajena de administración de sistemas, infraestructura y procesos de negocios; comercio electrónico, transacciones comerciales y contables mediante cualquier tipo de medio electrónico; representar proveedores nacionales y extranjeros de softwares, hardware y de toda otra herramienta o equipamiento relacionados con las Tecnologías de la Información; soporte telefónico y en campo de continuidad de plataformas tecnológicas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2011	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.581	Su capital suscrito y pagado es de M$ 737.071
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,990% Entel Inversiones S.A. 0,010%	Entel Chile S.A 99,9855% Entel Inversiones S.A. 0,0145%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,15%	0,03%
Resultados del Ejercicio 2011	M$ 35.244	M$ 186.367
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	Felipe Ureta P., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Victor Hugo Muñoz A., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Richard Büchi B., Vicepresidente Ejecutivo Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Victor Hugo Muñoz A., Gerente de Servicios TI Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Micarrier S.A. se relaciona con Entel Chile S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.	Entel Servicios Empresariales S.A. provee a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes.
Actos y Contratos	Micarrier S.A. contrató a Entel Chile S.A. servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M$ 25.930. A su vez, Entel Chile S.A. contrató a Micarrier S.A. el arrendamiento de equipos de telecomunicaciones por M$ 31.316.	Entel Servicios Empresariales S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes, por un monto de M$ 2.271.303.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2011	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.848	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,990% Entel International BVI Corp. 0,010%	Entel Chile S.A. 90,000% Entel Inversiones S.A. 10,000%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	1,98%	0,28%
Resultados del Ejercicio 2011	M$ 1.100.689	M$ 1.104.556
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Álvaro García L.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Richard Büchi B., Vicepresidente Ejecutivo Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B. , Gerente General Richard Büchi B. ,Vicepresidente Ejecutivo Alfredo Parot D. , Vicepresidente Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 625.254. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 803.487.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 461.612. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 6.137.222.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Actividades Básicas	
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2011	Su capital suscrito y pagado es de M$25.211.353.
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 100,000%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,02%
Resultados del Ejercicio 2011	M$ 18.273
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Richard Büchi B., Vicepresidente Ejecutivo Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura publica de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la Republica de Chile.
Objeto Social	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2011	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 99,990% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,010%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,00%
Resultados del Ejercicio 2011	M$ (27.577)
Directorio	No tiene.
Gerente General	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

IMPRESIÓN
FYRMA GRÁFICA

DISEÑO
Magia liquid

PAPEL
COUCHÉ OPACO
130 gr

onectado+*Vivir* **mejor** Cone
ado.**Vivir**_mejor ***Conectad***
ejor Conectado.*Vivir* ***mejor*** C
onectado"**Vivir** mejor Conec
ado_*Vivir* mejor **Conectado**
r Conectado#*Vivir* mejor Co



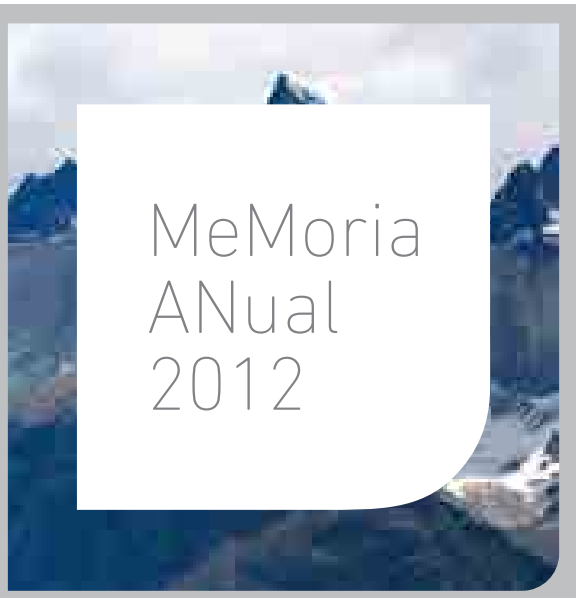




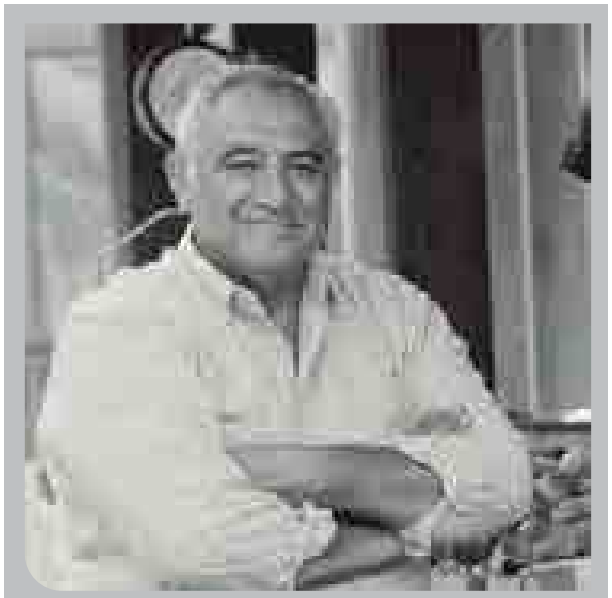


entel

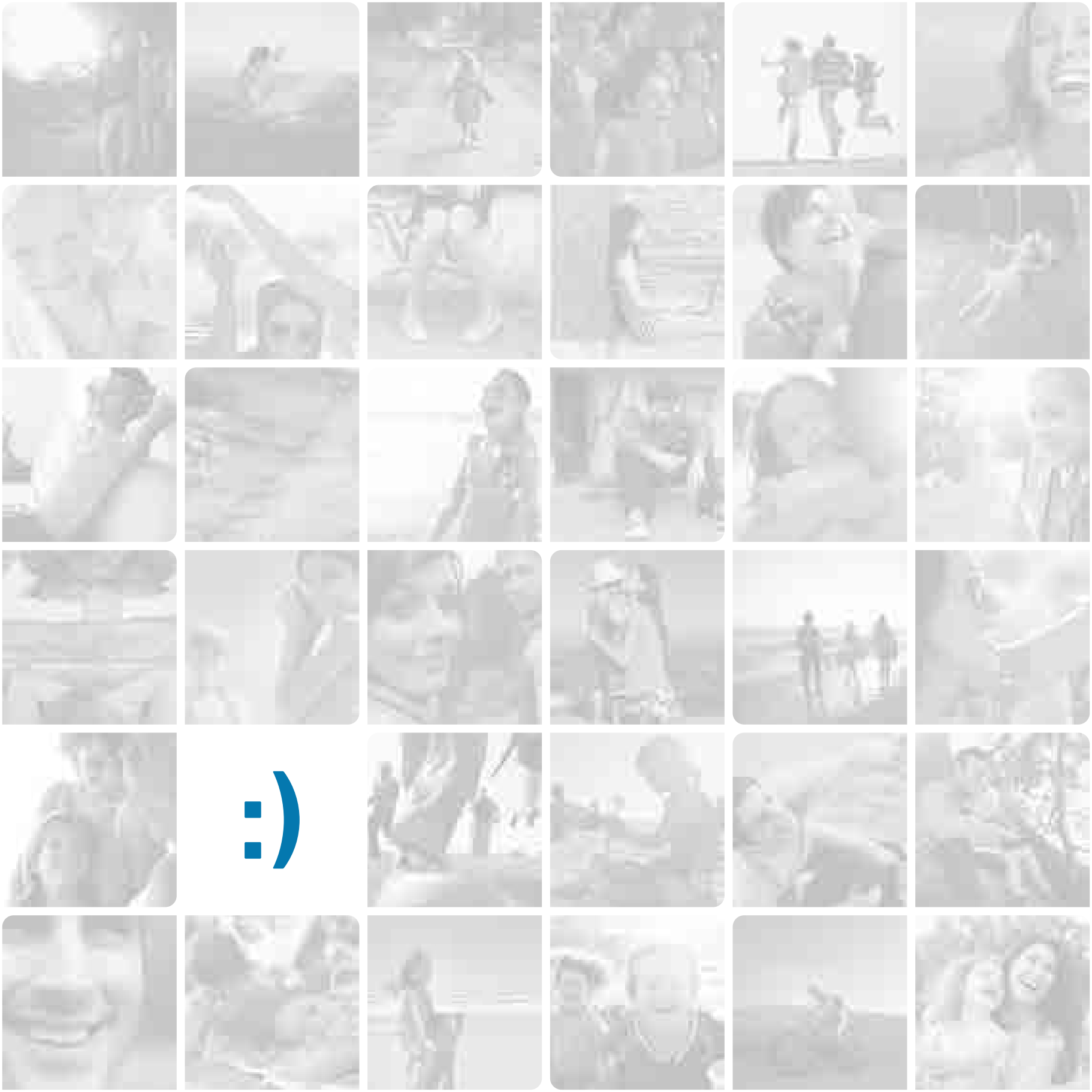




MeMoria ANual 2012










entel

Identificación de la Sociedad_

IDENTIFICACIÓN BÁSICA

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Santiago, Chile.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el No 0162, y regida por las normas de la Ley No 18.046 y su reglamento.

DIRECCIONES

Dirección Postal
Casilla 4254-Santiago.

Teléfono
(56-2) 2360 0123

Fax
(56-2) 2360 3424

Gerencia General
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Gerencia de Finanzas y Administración
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz De La Cerda Castro, cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Andrés Bello 2687, piso 9, Las Condes, Santiago.

Sitio web
www.entel.cl

*Filiales nacionales tienen la misma dirección y teléfono que la Casa Matriz.

Identificación de la Sociedad

Carta del Presidente

11 Información Corporativa

12 Perfil

17 Historia

18 Hitos

22 Gobierno Corporativo

24 Directorio

26 Administración

Dotación Planta

Principales Ejecutivos

Organigrama

29 Recursos Humanos

32 Imagen Corporativa

37 Pilares Estratégicos

38 Infraestructura

43 Experiencia del Cliente

46 Innovación

51 Negocios

52 Industria

57 Marco Regulatorio

60 Mercados

62 Mercado Personas

68 Mercado Empresas

72 Mercado Corporaciones

76 Mercado Mayoristas

81 Responsabilidad Social Empresarial

82 Sustentabilidad

85 Resultados

86 Resultados Consolidados

92 Resultados por Segmento de Mercado

97 Filiales

98 Americatel Perú

102 Entel Call Center

107 Información Societaria

110 Documentos Constitutivos

110 Propiedad de la Sociedad

116 Estructura Societaria

117 Política de Dividendos

119 Política de Inversiones

120 Política de Financiamiento

121 Utilidad Distribuible

121 Dividendos Pagados por Acción

122 Resumen de Transacciones

122 Transacciones de Acciones

123 Actividades Financieras

124 Factores de Riesgo

127 Comportamiento Comparado de la acción

127 Comentarios de Accionistas

128 Hechos Esenciales

130 Seguros Comprometidos

131 Proveedores de Clase Mundial

133 Declaración de Responsabilidad

índicE_

135 Estados Financieros Consolidados

137 Informe de los Auditores Independientes

138 Estados Financieros Consolidados

144 Notas a los Estados Financieros Consolidados

223 Certificado de los Inspectores de Cuentas

225 Sociedades Filiales y Coligadas

226 Estados de Situación Financiera de Filiales



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio

cArta del prEsidente__

"Uno de los avances más importantes de 2012, que está movilizando el mercado y la vida de las personas, es el fuerte crecimiento en la contratación de planes de Internet Móvil sobre equipos inteligentes, *smartphones*. Al término del año, el 42% de nuestra base de suscripción había contratado este servicio".

Estimados accionistas:

Tengo el agrado de presentar a ustedes la Memoria Anual y Estados Financieros Integrales de 2012, que este año estarán acompañados del Reporte de Sustentabilidad, documento que detalla el desempeño social y ambiental que hemos logrado en los dos últimos años.

Entel desarrolla su actividad en un ambiente que sigue siendo tremendamente dinámico. La conectividad fija y móvil, con voz e internet, los teléfonos inteligentes, los servicios de Tecnologías de la Información que se prestan sobre y a través de estas redes, y otras innovaciones están cambiando la vida de las personas y la forma en que operan las empresas.

Sin embargo, las personas y empresas no requieren únicamente de tecnología; lo que requieren es una buena experiencia de uso de esta tecnología, que les permita mejorar su calidad de vida y mejorar su productividad, y es en este contexto donde se sitúa nuestra propuesta como empresa. Como Entel nos hemos posicionado como un actor que es capaz, con nuestras limitaciones y aciertos, de captar este caudal tecnológico, entenderlo en alguna medida, y encauzarlo en un servicio distintivo para nuestros clientes.

Es desde esta perspectiva y en esta línea de trabajo, que en 2012 cosechamos frutos positivos que a continuación me gustaría destacar.

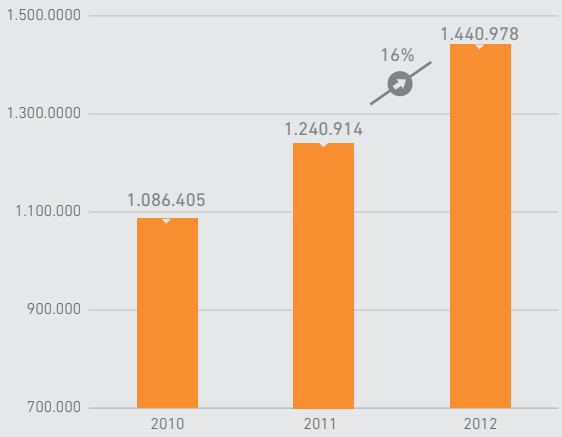
Liderazgo y Posicionamiento

En 2012 nuestro enfoque organizacional por segmentos de mercado, junto a una política de inversión permanente, nos permitieron crecer y consolidar la posición de Entel en un ambiente muy competitivo, de alta actividad y exigencia.

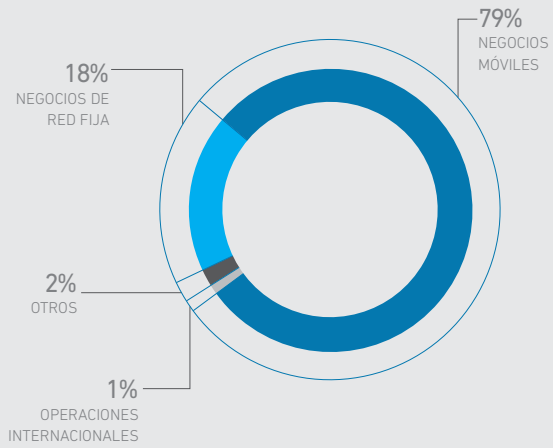
El ingreso de nuevos actores a la industria de telefonía móvil y la entrada en vigencia de la Portabilidad Numérica elevaron el nivel de competencia y nos impusieron desafíos importantes en el ámbito comercial, en todos los mercados. Esto, dado el momento de migración de la industria hacia el uso de los teléfonos inteligentes –*smartphones* – y la Internet Móvil, hicieron de este un año de gran exigencia y actividad comercial.

Una vocación profunda por ofrecer la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes basada en redes y datacenters modernos y sólidos, junto a una marca coherente con lo anterior, nos permitió en este entorno no sólo proteger nuestra posición, sino fortalecerla. Al cierre de 2012, con un incremento de 8% anual, superamos los 10 millones de clientes de servicios móviles, liderando así esta industria con una participación de 39% de los clientes activos, con alta participación en el mercado de Personas y con niveles sobre el 50% en las empresas y grandes corporaciones.

INGRESOS CONSOLIDADOS
En millones de $



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



De igual forma, logramos un muy buen resultado al entrar en operación la Portabilidad Numérica. Entel fue preferida por el 45% de los clientes de suscripción -es decir, aquellos que cuentan con un contrato de servicio con el operador- que cambiaron de compañía conservando su número, lo cual nos convirtió en líderes de este segmento.

Dentro de nuestra visión, aspiramos a dar a nuestros clientes una "experiencia distintiva de servicio". Esta es una tarea difícil, en particular en una industria con altas tasas de crecimiento y cambio tecnológico. Por lo anterior es que estamos muy orgullosos de obtener, por décimo año consecutivo, el Primer Lugar en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría Telefonía Móvil, ranking elaborado por Pro Calidad.

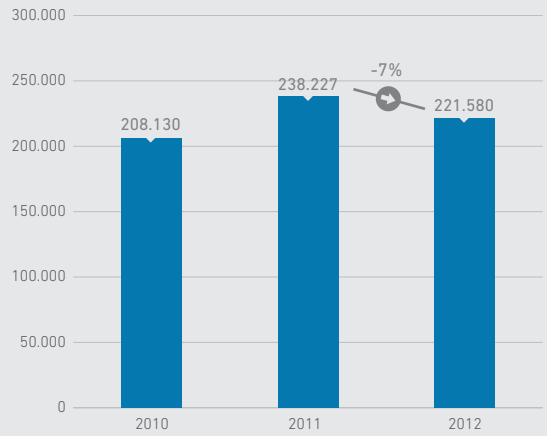
Agradecemos a nuestros clientes por la preferencia y este permanente reconocimiento; es una década sirviendo y siendo reconocidos, lo que recibimos con sencillez y disposición a seguir mejorando.

Más Clientes y Mayor Valor

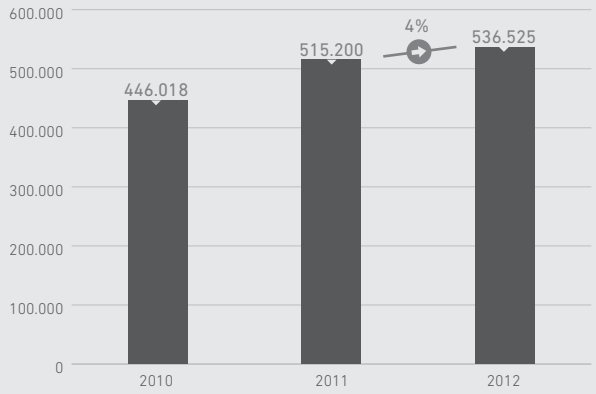
Como señalamos, nuestra base total de clientes móviles creció 8%, pero el segmento de clientes de suscripción completo se elevó en 11%, alcanzando una participación de 31% sobre la base total al cierre de 2012, impulsando así en 1,8 puntos porcentuales nuestra participación de mercado en dicho tipo de clientes.

Como lo hemos dicho, un factor clave de crecimiento en la industria móvil está siendo la transformación hacia los datos y el uso de Internet Móvil. Aun siendo destacable que al cierre del año más de 1 millón de nuestros clientes son usuarios de banda ancha móvil (BAM) sobre sus computadores, lo más notable en este año que pasó fue el fuerte crecimiento en la contratación de planes de Internet Móvil sobre equipos inteligentes, *smartphones*. Al término del año, el 42% de nuestra base de suscripción de telefonía móvil había contratado este tipo de planes, lo cual se compara con un 28% al cierre de 2011.

RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO
En millones de $



EBITDA
En millones de $



A diciembre de 2012, en el Mercado Personas, el 47% de la base de abonados de telefonía móvil de suscripción poseía un *smartphone*, así como el 18% de los clientes de prepago. Entre las ventas y recambios totales de equipos efectuados durante el año, el 68% correspondió a *smartphones*.

Esta misma dinámica se evidenció en los mercados de Empresas y Corporaciones lo que habilita más aún nuestro objetivo de consolidar una oferta convergente fijo-móvil-TI en este mercado, sobre accesos fijos y móviles.

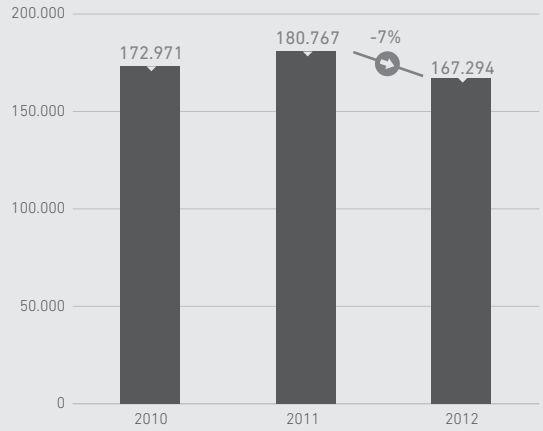
Gracias a una oferta amplia de productos y enfoque en el servicio, en los mercados Empresas y Corporaciones alcanzamos un crecimiento de 9% en los ingresos de servicios fijos y TI (datos, telefonía, Internet, servicios TI). Este crecimiento proviene, entre otros factores, de: servicios nuevos para dar mayor uso y productividad a las conexiones fijas y móviles, tales como los acuerdos con Prontoforms y SAP; una oferta más agresiva de conectividad fija a las empresas sobre Fibra Óptica; servicios de *Cloud Computing* prestados desde nuestro datacenter; oferta de variados servicios de *housing*, *hosting* y administración de servicios en nuestra red de más de 7.000 m^2 de datacenters.

Nuevos Negocios

En agosto de 2012 agregamos una nueva línea de negocios con el inicio de las operaciones de Entel Hogar, dentro de Mercado Personas. Ofrecemos servicios de telefonía fija e Internet sobre la red inalámbrica móvil, junto con televisión satelital para los hogares en el segmento residencial. Ya al cierre del año, contábamos con más de 30.000 servicios contratados.

En Mercado Mayoristas concretamos durante el año un acuerdo con Falabella para proveer servicios de red para el Operador Móvil Virtual (OMV) que esta empresa de *retail* espera lanzar en Chile en 2013, hecho que además de ampliar nuestras operaciones en este nuevo ámbito, confirma la solidez de nuestra oferta y calidad de red.

UTILIDAD DEL EJERCICIO
En millones de $



Resultados

Los ingresos netos consolidados crecieron 16% en 2012, mostrando un incremento relativamente homogéneo entre los segmentos de Personas y Empresas, así como entre los negocios fijos y móviles, alcanzando los $1.440.978 millones en 2012.

Esto se dio en un ambiente de mayor presión sobre los costos operacionales, asociado a la mayor actividad registrada y a las nuevas iniciativas impulsadas por la Compañía y al incremento en la participación de mercado en el segmento de mayor valor.

El EBITDA consolidado de 2012 alcanzó a $536.525 millones, cifra que representa un crecimiento de 4%, menor al crecimiento de ingresos debido a los mayores costos recién mencionados, así como también al impacto del cambio en la forma de reconocer contablemente el arriendo de equipos móviles a los clientes de suscripción.

La utilidad del ejercicio 2012, ascendente a $167.294 millones, disminuyó 7% con respecto al ejercicio anterior como resultado de los efectos mencionados. La utilidad ajustada antes del cambio contable hubiera sido de $180.990 millones, levemente superior a la obtenida en 2011.

Esta nueva condición contable no impacta en absoluto en el valor ni en el negocio de la Compañía; sin embargo, tendrá algunos efectos negativos transitorios adicionales en los resultados financieros, en forma decreciente, durante los primeros tres trimestres del año 2013.

Financiamiento

Accediendo a condiciones favorables en el mercado internacional, en agosto obtuvimos un crédito sindicado por USD400 millones, utilizado principalmente en la refinanciación de créditos próximos a vencer. La evolución de los índices financieros sigue manteniendo niveles de alta solvencia (DFN*/EBITDA de 0,70 y EBITDA /Gastos Financieros de 39,16) considerando el importante flujo de las inversiones desplegadas así como de gastos en actividad comercial que han permitido un aumento de participación de mercado en clientes de gran valor.

Inversión y Evolución Tecnológica

En 2012 mantuvimos nuevamente un alto nivel de inversiones orientadas a asegurar la infraestructura de red y tecnología propia, robusta y de alcance nacional, esencial para entregar la mejor experiencia de conectividad y servicio, destinando en total, además de lo contabilizado en terminales móviles, USD 521 millones.

Destacan en esta área, el término del Proyecto Todo Chile Comunicado, Red 3G para cobertura *indoor* y capacidades, extensión de la red de Fibra Óptica GPON (con un despliegue acumulado de recursos de 810 km de fibra óptica para servicios de acceso fijo); también se incluye el segundo edificio de 2.000 m^2 de nuestro datacenter en Ciudad de Los Valles, certificado TIER III al igual que el primer edificio.

* DFN: Deuda Financiera Neta.

Uno de los hechos más relevantes del año en este ámbito se produjo en agosto, cuando Entel se adjudicó el bloque central de la banda 2.600 MHz, espectro que hace posible el uso de tecnología LTE (*Long Term Evolution*), conocida como 4G. La red se desplegará en todo el territorio nacional durante 2013, de acuerdo a los compromisos adquiridos como parte del proceso de licitación.

Este es un paso importante para afrontar con mayor eficiencia la gran demanda de tráfico de datos que se proyecta para los próximos años; sin embargo, es un avance en una constante evolución que pronto nos traerá el despliegue de tecnología 4G sobre otras bandas que licite el regulador, como la ubicada en los 700 MHz.

Ambiente Exigente y de Oportunidades

Durante 2012, además de la entrada de más competidores, se realizaron un conjunto de cambios regulatorios y de entorno.

La aplicación de la Ley de Neutralidad de Red, la ley que regula la instalación de antenas y torres que las soportan y la implementación de la Portabilidad Numérica, así como el fallo del Tribunal de la Libre Competencia que estableció la obligación de no diferenciar tarifas para los tráficos que van hacia la misma red o hacia otras (tráficos on–net versus off-net), son disposiciones muy importantes que cambian en algún grado el escenario, generando, además, una mayor carga regulatoria para la industria; adicionalmente pronto entrará en vigencia el Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, que también cambiará la forma e intensidad de la fiscalización.

Entendemos que todos estos cambios responden a una transformación social y a un nuevo ambiente ciudadano. En Entel nos sentimos cómodos abriendo y transparentando nuestro quehacer en un mercado cada vez más competitivo. Como empresa creemos con humildad que este nuevo escenario, quizás más exigente en algunos aspectos, con cambios competitivos, de consumidores más empoderados y organismos que los representan de manera más activa, aun cuando implica mayores costos y adaptación, es afín a nuestra marca y a nuestro posicionamiento.

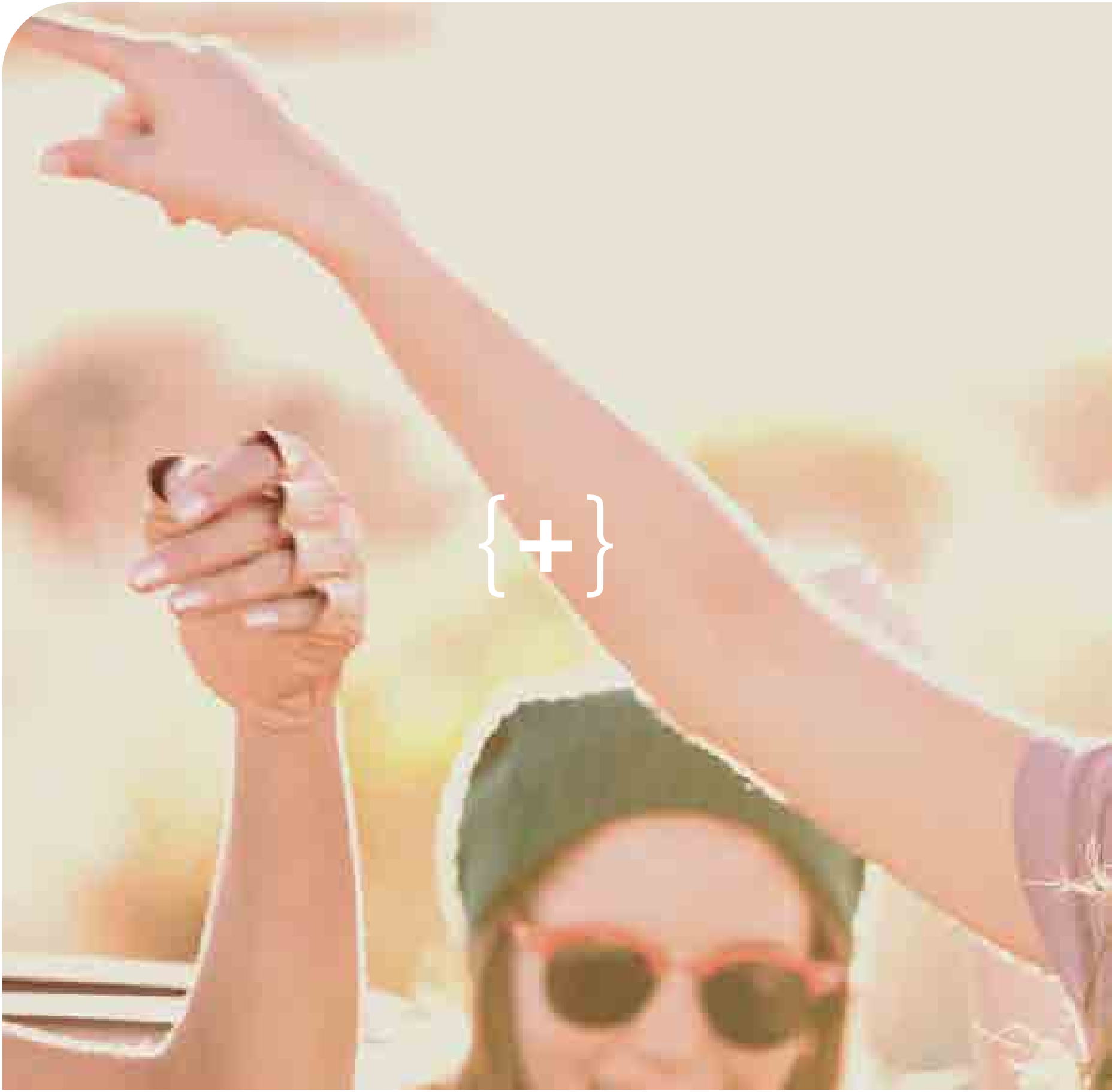
Estamos seguros de que adaptándonos adecuadamente habrá también nuevas oportunidades, que con el apoyo de ustedes los accionistas, y las ganas y pasión de nuestra gente, sabremos identificar y capturar, como ha sido tradicional en esta compañía, destacada por su capacidad de transformarse a sí misma y ayudar a transformar, en alguna medida, la realidad del mercado y de la sociedad.

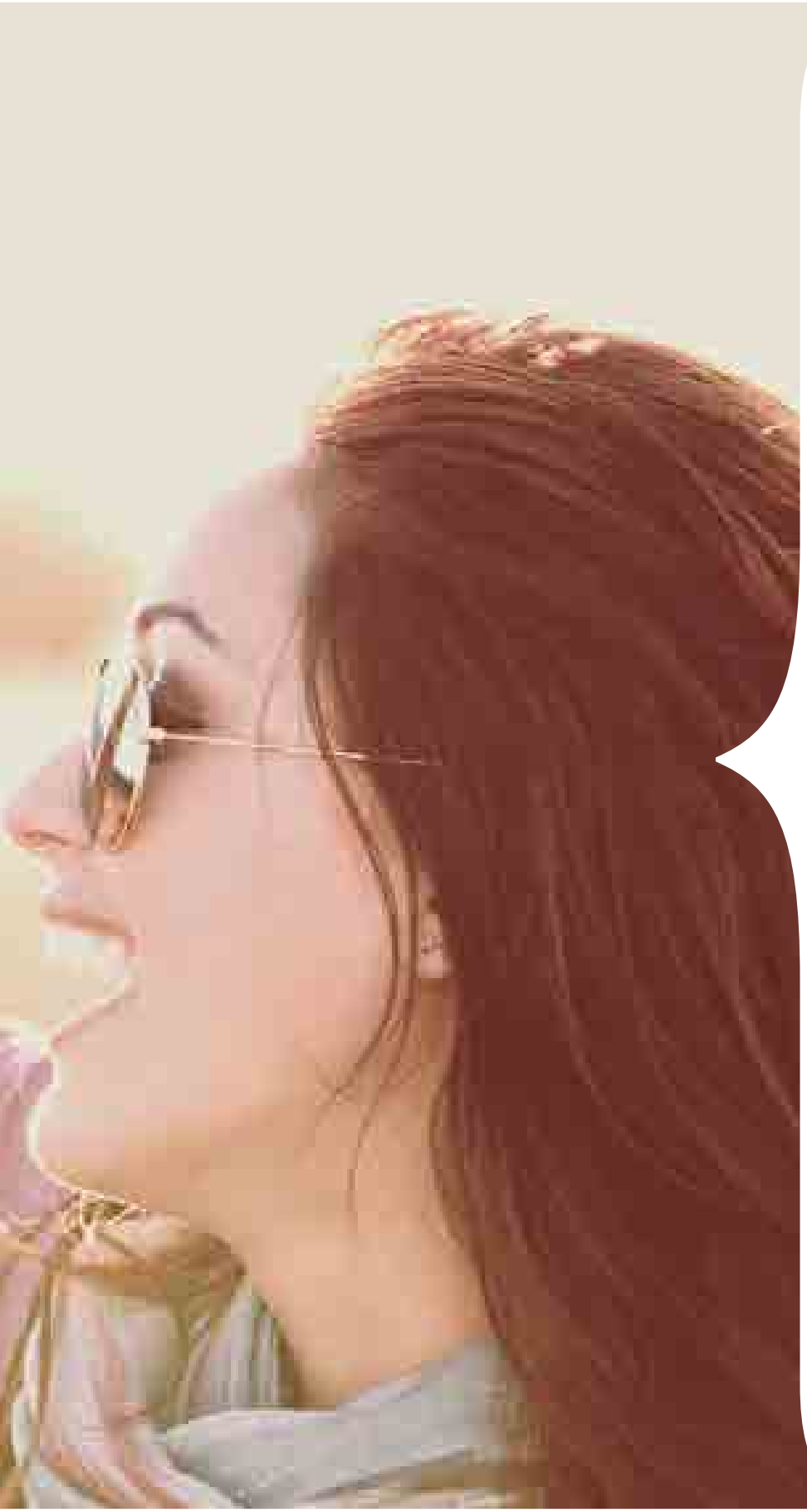
Para cerrar, solo me queda agradecer nuevamente la confianza depositada en la Compañía por parte de todos los accionistas; la preferencia, reconocimiento y, a veces, tolerancia de nuestros clientes; el soporte y trabajo conjunto de nuestros proveedores; la receptividad y comprensión de todos los que impactamos día a día con nuestra actividad; así como el esfuerzo y dedicación profesional y humana de todos nuestros colaboradores.

Un saludo afectuoso,



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio





Capítulo } **uno**

información cOrporAtiva_

perfil_

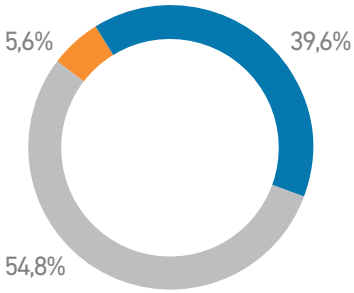
[RESPALDADOS

por la mayor infraestructura de redes y datacenter de Chile, ayudamos a que más de 10 millones de clientes vivan mejor conectados y que empresas y corporaciones de Chile y Perú optimicen sus procesos de negocio.

Entel es un proveedor integrado de telecomunicaciones y servicios TI para los mercados Personas, Empresas y Corporaciones. Adicionalmente, provee servicios de arriendo de redes a Mayoristas. Opera en Chile, con una posición líder en la industria, y en Perú, país en el cual participa a través de sus filiales Americatel Perú y Servicios de Call Center del Perú. En ambos países, la Compañía ofrece servicios de call center, contacto remoto y mesas técnicas de ayuda.

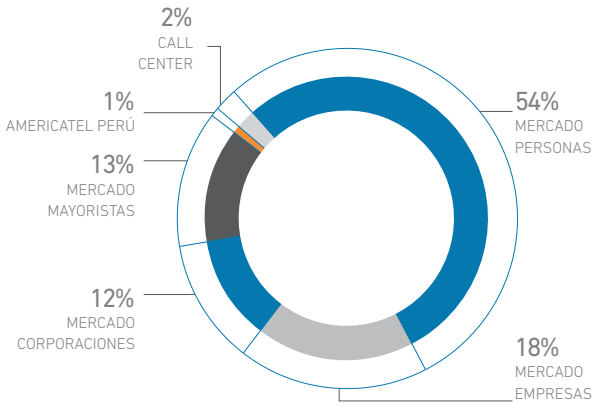
Con una capitalización bursátil de USD 4.878 millones al cierre de 2012, equivalente a un 3% del IPSA, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas del país. Su propiedad está distribuida entre 2.114 accionistas. Con 54,8% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., sociedad de inversiones en la cual participan en forma conjunta seis grupos empresariales.

PROPIEDAD DE LA COMPAÑIA



INVERSIONES ALTEL LTDA	129.530.284	54,8%
FONDOS DE PENSIONES	13.258.413	5,6%
FONDOS EXTRANJEROS/RETAIL	93.734.998	39,6%
	236.523.695	100%

DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR MERCADO



Nota: Distribución por mercados en términos de ingresos brutos (incluye Ingresos por servicios prestados entre áreas de Mercados y compañías del Grupo Entel, en especial de Mayoristas y Call Center hacia el resto).



INGRESOS BRUTOS

En millones de $	2012	Dist %
Mercado Personas	868.794	54%
Mercado Empresas	292.158	18%
Mercado Corporaciones	189.804	12%
Mercado Mayoristas	202.378	13%
Americatel Perú	20.878	1%
Call Center	32.965	2%
	1.606.977	100%

CIFRAS RELEVANTES 2012

En millones de $	2012	2011	Var. 12/11	2010
Ingresos Consolidados	1.440.978	1.240.914	16%	1.086.405
EBITDA	536.525	515.200	4%	446.018
Utilidad Operacional	221.580	238.227	-7%	208.130
Utilidad del Ejercicio	167.294	180.767	-7%	172.971
Total Activos	1.695.255	1.558.014	9%	1.489.274
Total Pasivos	881.249	784.937	12%	767.900
Interés Minoritario	0	0		
Total Patrimonio	814.007	773.077	5%	721.374
Total Pasivos y Patrimonio Neto	1.695.255	1.558.014	9%	1.489.274

MISIÓN

Nuestra misión es hacer que todos vivamos mejor conectados contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

VISIÓN

Aspiramos a ser una empresa de servicio de clase mundial que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

Dan soporte a nuestra misión y visión, una marca sólida, un ambiente laboral que desafía integralmente, las redes y datacenters más modernos y confiables del país, las mejores prácticas en servicio al cliente y una cultura de innovación sistemática y transversal.

Pilares Culturales

Siete pilares culturales constituyen el marco valórico de Entel:

Excelencia, calidad y cumplimiento
Nos hacemos cargo responsablemente de nuestras decisiones y acciones y nos comprometemos a cumplir altos estándares en la entrega de los servicios ofrecidos, tanto externos como internos, sin olvidar que nuestros compromisos afectan a los de otros. Trabajamos siempre para afianzar nuestro liderazgo.

Centrado en el cliente
Trabajamos siempre en función de lo que el cliente valora y espera con el fin de cumplir sus expectativas, teniendo siempre como criterio orientador la consideración de cómo nuestras acciones y decisiones tienen impacto final en él. Aspiramos así a establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, para entender y anticiparnos a sus necesidades.

Personas realizadas, éticas y transparentes
Promovemos un contexto de empatía, apertura, sinceridad, lealtad y honestidad; un ambiente exigente, pero estimulante y entretenido, que permita a las personas realizarse y crecer integralmente.

Trabajo en equipo, transversal y colaborativo
Trabajamos con espíritu de equipo, privilegiando la visión global sobre la propia para así alcanzar un fin común. La transparencia, apertura, honestidad y transversalidad son imperativas. Buscamos promover relaciones transversales de cooperación y aprendizaje, incentivando la colaboración en red entre las distintas áreas, con una actitud colaborativa al ofrecer siempre nuestra ayuda y al compartir información, conocimientos y experiencias.

Innovación y adaptación
Experimentamos nuevas formas de hacer las cosas y alentamos a otros a experimentar, cuestionar y proponer ideas. Aceptamos los errores como oportunidades de aprendizaje y estamos abiertos a los cambios. Fomentamos la autocrítica y la revisión de lo actuado porque creemos que siempre podemos aprender y mejorar lo que hacemos.

Pasión y perseverancia
Llevamos nuestras iniciativas a cabo con energía y empuje, siempre con una actitud positiva. Estamos siempre dispuestos y preparados para ayudar y nos entusiasma tanto lograr el objetivo como el camino para alcanzarlo, ya que sabemos que no será siempre fácil y habrá que aprender y adaptarnos en el camino.

Vocación emprendedora
Buscamos proactivamente solucionar los problemas, priorizando, simplificando y enfocándonos en aquello que genera los mejores resultados. Tomamos la iniciativa y empujamos para que las cosas se hagan con energía, teniendo conciencia de los riesgos.



histOria_

[DESDE SUS INICIOS,
Entel ha cumplido un rol
transformador en el desarrollo
económico y social del país.

El terremoto de 1960, que dañó gravemente la red interurbana en Chile, hizo evidente la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro. Este objetivo motivó la creación, en 1964, de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, entidad de carácter público que, como parte de su misión, instaló redes de microondas en la mayor parte del territorio nacional. En 1968 levantó la primera estación satelital de Latinoamérica y en 1974, el Centro Nacional de Telecomunicaciones, conocido como Torre Entel, en Santiago, que opera como nodo central del sistema.

En 1986, el Estado chileno inició un proceso de privatización de la empresa que culminó en 1992. En 1993, a través de una serie de transacciones en el mercado bursátil, Chilquinta (hoy Almendral) adquirió el 19,9% de las acciones. En junio de 1996, la Junta de Accionistas de Entel autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Stet International Netherlands N.V. (absorbida más tarde por Telecom Italia), la cual, a través de un Pacto de Accionistas quedó compartiendo el control con Chilquinta. En marzo de 2001, Telecom Italia compró las acciones de Chilquinta y el Grupo Matte, accediendo al 54,76% de la propiedad. El grupo italiano mantuvo esta participación hasta marzo de 2005, fecha en que Almendral S.A. recompró este paquete accionario, el cual mantiene al cierre de 2012.

Transformación

Durante 30 años, Entel fue el principal proveedor de telefonía de larga distancia en Chile. En 1994, una reforma del mercado nacional de telecomunicaciones permitió el ingreso de nuevos operadores y generó competencia mediante el sistema denominado Multicarrier, el cual hizo posible al cliente elegir el operador de larga distancia. Ello permitió, además, que el operador de telefonía local ofreciera servicios de larga distancia nacional e internacional mediante contratos con operadores de estos servicios.

En este nuevo escenario, Entel mantuvo una fuerte posición en larga distancia e ingresó con éxito en otros mercados de alto crecimiento en el país, como los de telefonía móvil, y se focalizó en la prestación de servicios relacionados con soluciones integradas de voz, datos e Internet con énfasis en segmentos empresariales, así como en aquellos asociados a tecnologías de información y arriendo de infraestructura para otras compañías.

Liderazgo e innovación

Manteniendo la visión que le dio origen, Entel ha reformulado permanentemente su modelo de negocios para participar en mercados altamente competitivos, basando su estrategia en tres pilares: alta calidad de servicio, infraestructura e innovación. En este contexto, introdujo la primera red GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) en Latinoamérica, en 1994; la primera red comercial a nivel latinoamericano con tecnología ATM, la cual ha evolucionado hacia la actual Red IP multiservicios para ofrecer soluciones de banda ancha fija (1997), y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS en la banda de 1.900 MHz (2001). Entel fue la primera compañía en ofrecer en Chile el servicio que permitió acceder al correo electrónico a través del teléfono móvil (2005), y el primer operador en Latinoamérica en lanzar comercialmente una red con tecnología 3.5G (2006) y la red HSDPA+ (2009).

En 2011, continuó en esta línea con la introducción de la tecnología HSPA+ *Dual Carrier*, ubicándose entre las primeras empresas del mundo en ofrecer este estándar.

Al liderazgo en la integración de servicios de Tecnologías de la Información con redes empresariales de alta capacidad que ha mantenido desde 2005, en 2012 agregó el primer datacenter certificado TIER III, en el país.

Para fortalecer y ampliar este tipo de innovaciones, Entel ha realizado alianzas estratégicas con líderes tecnológicos como Vodafone, Samsung y Ericsson.

Desde junio de 2011, la Compañía opera en forma integrada sus negocios móviles y fijos, bajo una estructura organizacional diseñada para lograr cercanía con sus clientes en cada uno de los segmentos de mercado que atiende.

hitOs_

1960 1970 1980 1990

1964

CREACIÓN

Por Decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue constituida la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

PRIMERA ESTACIÓN SATELITAL

En Longovilo, Entel instaló la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974

TORRE ENTEL

La compañía inauguró el edificio de 127 metros de altura en el cual opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

EXPANSIÓN SATELITAL

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

1987

DIGITALIZACIÓN DE RED

Entel consolidó su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990

RED DE FIBRA ÓPTICA

Comenzó el desarrollo de la red de fibra óptica de Entel, que actualmente cubre desde Arica a Puerto Montt.

1992

PRIVATIZACIÓN

Culminó el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

INTERNACIONALIZACIÓN

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inició su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accedió al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994

SISTEMA MULTICARRIER

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comenzó a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995

SERVICIOS INTERNET

Entel inició la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996

TELEFONÍA LOCAL

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comenzó sus operaciones en este negocio.

1996

TELEFONÍA CELULAR ANALÓGICA

Entel tomó el control de la empresa Telecom Celular S.A. que proveía servicios de Telefonía Móvil Celular analógica con cobertura en algunas regiones del país.

1997

TELEFONÍA MÓVIL PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (*Personal Communication Service*), Entel comenzó a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país. En el año 1998 Entel comenzó a ofrecer telefonía móvil digital en la Banda de los 1.900 MHz.

2000

2000

CALL CENTER

Para dar una mejor atención a sus clientes, potenciando canales remotos, la compañía creó la filial Entel Call Center, empresa que luego expandió sus servicios a Perú.

2001

BANDA ANCHA MÓVIL

Entel PCS lanzó el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en 1.900 MHz, que permite navegar desde equipos móviles.

2001

EXPANSIÓN A PERÚ

Entel creó Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

2001

ENTEL WILL

EntelPhone obtuvo licencia WILL en la onda de banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, y dos licencias con una capacidad total de 100 MHz para proveer acceso a banda ancha para Internet y telefonía local (Entel Will).

2005

NEGOCIOS TI

Entel amplió su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2005

LANZAMIENTO DE BLACKBERRY

Entel se convirtió en la primera compañía en ofrecer la tecnología BlackBerry.

2006

LANZAMIENTO DE 3.5 G

Entel fue el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil de tecnología 3.5G.

2008

ALIANZA CON VODAFONE

Se concretó la alianza estratégica con Vodafone, operador líder mundial de telefonía móvil.

2008

COMPRA DE CIENTEC

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel absorbió a la empresa Cientec Computación S.A.

2009

PRIMERA RED COMERCIAL HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010

TODO CHILE COMUNICADO

Concluyó la primera fase del proyecto Bicentenario "Todo Chile Comunicado", iniciativa público-privada del Gobierno de Chile, los gobiernos regionales y Entel, que lleva la Banda Ancha Móvil (BAM) a 1.474 localidades rurales en el país.

2010

NUEVO DATACENTER

En Ciudad de Los Valles, Entel inauguró la primera etapa de un datacenter proyectado para 8.000 m^2 de sala. Este fue el inicio de un cambio en la industria hacia data center locales, de alto estándar.

2010

COMPRA DE TRANSAM Y WILL

Entel adquirió la totalidad de las acciones de la empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y de Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011

PRIMEROS EN DUAL CARRIER

Entel se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red 3G HSDPA+, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplica lo posible hasta entonces.

2011

EMISIÓN DE TARJETA ENTEL VISA

Fruto de su alianza de largo plazo con el Banco de Chile, la compañía lanzó la Tarjeta Entel Visa.

2011

INTEGRACIÓN DE ENTEL

Con el propósito de lograr mayor cercanía con sus clientes, Entel rediseñó su organización, integrando los negocios fijos y móviles. En la nueva estructura, las actividades están organizadas en unidades de acuerdo al segmento de mercado.

hitOs 2012_

enero

COMIENZA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

El 16 de enero de 2012 comenzó a operar el sistema de portabilidad numérica en telefonía móvil en todo el país. Entel captó en el neto 75 mil nuevos abonados de suscripción, desde la vigencia de la portabilidad numérica hasta el cierre del año 2012. Fue, de esta forma, la compañía que atrajo al mayor número de clientes en este segmento de alto valor.



mayo

CONCLUYE "TODO CHILE COMUNICADO"

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el programa de conectividad que permitió dar acceso a servicios de Internet y telefonía móvil a más del 90% de los habitantes de zonas rurales del país. Como parte de esta iniciativa público privada, un total de 1.474 localidades aisladas, de 289 comunas, obtuvieron cobertura de Banda Ancha Móvil.

INGRESAN NUEVOS OPERADORES

La empresa VTR, tradicionalmente dedicada a la venta de servicios de telefonía e Internet fija y televisión por cable, suma a su oferta la telefonía móvil.

En el mismo mes, Nextel comienza a ofrecer servicios de telefonía celular al expandir su oferta desde la Banda Ancha Móvil.

junio

COFUNDADOR DE APPLE EN ENTEL SUMMIT

La quinta versión del Entel Summit, organizado en conjunto con sus aliados estratégicos, contó con la participación del cofundador de Apple, Steve Wozniak como expositor central, destacándose como el principal seminario de tecnología y negocios en el país.



julio

ADJUDICACIÓN DE ESPECTRO PARA 4G

Entel se adjudicó el bloque central de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Desde la publicación del decreto correspondiente, la Compañía tiene un plazo de 12 meses para implementar y poner en servicio una red nacional LTE (4G).

agosto septiembre octubre noviembre diciembre

EXPANSIÓN A TELEFONÍA FIJA Y TV SATELITAL

A través de Entel Hogar, dentro de Mercado Personas, la Compañía comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial. El propósito es satisfacer las necesidades de conectividad y entretención de clientes de zonas con baja cobertura de estos servicios.



OBTENCIÓN DE CRÉDITO POR USD 400 MILLONES

Entel obtuvo un crédito bancario internacional por USD 400 millones. Los recursos fueron utilizados principalmente para anticipar el pago de la segunda cuota de un crédito sindicado que vencía en 2013 y refinanciar otros pasivos de la sociedad.

PRIMERO EN SATISFACCIÓN DE CONSUMIDORES

Por décimo año consecutivo, Entel lideró el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores en la categoría Telefonía Móvil. Este ranking es elaborado por ProCalidad, institución sin fines de lucro que anualmente premia a las grandes empresas o instituciones mejor evaluadas por sus clientes.

CERTIFICACIÓN CONSTRUCTED TIER III

El Uptime –Institute certifica la segunda fase del datacenter de Ciudad de los Valles, convirtiéndolo en el primero de Chile y segundo en Latinoamérica en obtener este sello. Esta certificación asegura que la infraestructura está apta para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones ante cualquier contingencia.

SELLO PROPYME

Entel se transformó en la primera empresa del sector de telecomunicaciones del país en obtener el Sello ProPyme, certificación otorgada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a las compañías que cumplen el compromiso -voluntariamente adquirido- de pagar a sus proveedores de menor tamaño en un plazo máximo de 30 días.



ACUERDO CON FALABELLA

Entel firmó un acuerdo con Falabella para proveer servicios de infraestructura de redes para el Operador Móvil Virtual (OMV) que esta empresa de retail lanzará en Chile en 2013.

APOYO A LA INNOVACIÓN

La Compañía auspició la entrega del premio Avonni Tic Entel, galardón que distinguió en su versión 2012 a la empresa Lifeware Integra, creadora de un software que permite a personas con discapacidad física manejar un computador utlizando un dispositivo que funciona mediante impulsos de actividad cerebral.

LIDERAZGO EN TELEFONÍA MÓVIL

La base total de clientes de telefonía móvil de Entel superó los 10 millones de abonados, cifra que representa una participación de 39% del total de clientes activos, la más alta de la industria.

FALLO DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia emitió un fallo para la causa relativa a Tarifas On-Net/Off Net y Ofertas Conjuntas de servicios de telecomunicaciones, dictando instrucciones de carácter para las empresas de telefonía móvil y para toda la industria. Estas disposiciones comenzarán a regir luego de su publicación en el Diario Oficial.



gobiern0 corporAtivo_

[EL OBJETIVO

del sistema de Gobierno Corporativo de Entel es crear valor de manera sustentable para sus accionistas y la sociedad a través de un aporte relevante al desarrollo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información. Excelencia, integridad y responsabilidad son valores esenciales para el cumplimiento de este propósito.

Principios

Son principios del Gobierno Corporativo de Entel la protección de los derechos de los accionistas, asegurando el tratamiento equitativo de todos ellos; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía; la responsabilidad del Directorio en la aprobación de las directrices estratégicas y el control de la gestión ejecutiva alineada con dichas directrices; y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y comunidad).

Estructura

El Gobierno Corporativo de Entel es conducido por un Directorio conformado por nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos. La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria celebrada en abril de 2012. Tres de sus integrantes conforman a su vez un Comité de Directores.

El Comité de Directores de Entel está integrado por: Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente del Comité), Richard Büchi Buc (Director del controlador), Alejandro Pérez Rodríguez (Director Independiente).

Este Comité tiene como funciones principales: el examen de los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros, proponer al Directorio los auditores externos y calificadores privados de riesgo y la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias contempladas en el reglamento de dicho comité.

El Directorio designa al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones propias de su ejercicio. De acuerdo a la Ley, este cargo es incompatible con los de Presidente, Director, Auditor o Contador de la Sociedad.

Adicionalmente, Entel cuenta con una Gerencia de Auditoría Interna Corporativa que confirma que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente, identificando de manera oportuna eventuales riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores (detallada en el cuadro adjunto). Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación

en el patrimonio de la compañía, ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

En la Junta General de Accionistas realizada el jueves 26 de abril de 2012 fueron elegidos los directores que se indican a continuación, quienes percibieron las siguientes remuneraciones:

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

NOMBRE	RUT	CARGO	2012 (M$)	2011 (M$)
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	Presidente	69.324	73.646
Luis Felipe Gazitúa Achondo	6.069.087-1	Vicepresidente	65.379	63.174
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	Director	35.661	20.276
Juan José Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	Director	35.661	34.459
Juan José Claro González	5.663.828-8	Director	31.689	29.625
Juan Bilbao Hormaeche	6.348.511-K	Director	33.664	33.483
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	Director	31.799	0
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	Director independiente	47.548	53.407
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	Director	34.669	34.458
Alejandro Jadresic Marinovic**	7.746.199-K	Director	15.749	45.945
Total			401.143	400.759*

*Bernardo Matte, renunció al cargo de director en junio de 2011, percibiendo remuneraciones por M$12.286.

**Alejandro Jadresic Marinovic dejó el cargo de director en abril de 2012.

Remuneraciones de ejecutivos

Durante 2012, el monto de las remuneraciones de los ejecutivos principales de rango equivalente de Entel ascendió a $7.982.856.872, para una dotación promedio de 92 personas (considerando Entel S. A. y sus filiales). Los bonos pagados en el año totalizaron $3.066.526.190. Las indemnizaciones del año 2012 alcanzaron a $1.810.785.843, pagados a un total de 14 ejecutivos.

Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contratación de asesorías.

Relación con inversionistas

La compañía cuenta con un área de relaciones con inversionistas que tiene como misión atender las necesidades de información requerida por el mercado financiero y difundir información de la compañía de acuerdo a las normas establecidas en normativa vigente.

Código de ética

Desde 2009, Entel cuenta con un Código de Ética y Conducta que tiene por objetivo ser el referente del actuar de la compañía, sus colaboradores y contratistas, estableciendo altos estándares de conducta que preserven la integridad y los principios éticos. Este documento guía la vinculación de la empresa con los accionistas, fundada en los principios de no discriminación y la prohibición de aceptar presiones de un grupo de accionistas en desmedro de otros.

La Compañía cuenta con un Reglamento de Comité de Directores y Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado en el cual se regulan la elección de directores independientes y la constitución y funciones del Comité de Directores y, por otra parte, el manejo de información de la empresa en relación con el mercado y los mecanismos de resguardo de información confidencial y reservada.

Adicionalmente, Entel ha avanzado en la implementación de un sistema de prevención de responsabilidad penal de las personas jurídicas, con la realización de estudios y designación de un encargado de prevención a quien ha asignado medios y atribuciones pertinentes, como la supervisión y certificación de dicho sistema.

directOrio_



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

Alejandro Pérez Rodríguez
Director independiente
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
Master in Economics, The University of Chicago.
C.I.: 5.169.389-2



Richard Büchi Buc
Director
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
MBA Wharton School Of Business, University of Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1



Juan José Claro González
Director
Empresario, con estudios en Ingeniería Civil y de Magíster en Física, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.663.828-8



Juan Bilbao Hormaeche
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA The University of Chicago.
C.I.: 6.348.511-K





Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K





Raúl Alcaíno Lihn
Director
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.067.858-8

Andrés Echeverría Salas
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA University of California, Los Angeles.
C.I.: 9.669.081-9

administrAción_

Estructura y Gobierno

Entel aborda sus negocios de acuerdo a segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Cada una de estas unidades cuenta con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones. La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionalidad y conectividad (servicios *cloud*, datacenter, *outsourcing*) están a cargo de Servicios TI.

Todas las unidades transversales operan bajo un solo liderazgo. Fueron pensadas siguiendo las mejores prácticas internacionales previendo una estrecha interacción entre las áreas debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

El grupo ejecutivo, además de sus responsabilidades funcionales, se ha provisto de un esquema de gobierno transversal que permite tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión que no son resueltos solo con las funciones ni los procesos de negocio. Algunos de estos asuntos gestionados transversalmente son: la aprobación y seguimiento de inversiones, el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes, la gestión transversal del capital humano y las estrategias asociadas, y las comunicaciones.

dOtación de plAnta*_

	Entel S.A	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras Filiales	Transam-Will	Call Center Perú	Americatel Perú	Total
Ejecutivos	51	37	17	2	1	4	25	137
Profesionales y Técnicos	1.718	1.170	841	75	-	86	67	3.957
Trabajadores	735	1.016	777	417	7	1.097	164	4.213
Total	2.504	2.223	1635	494	8	1.187	256	8.307

*dotación: en horas equivalentes.

principAles ejecutivos_



Antonio Büchi Buc
Gerente General
Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master in Economics, The University of Chicago.
C.I.: 9.989.661-2

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 7.052.775-8

Juan Baraqui Anania
Gerente de Administración
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
C.I.: 7.629.477-1

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos Corporativo
Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.
C.I.: 8.131.463-2

Cristián Maturana Miquel
Gerente de Legal
Abogado, Universidad de Chile.
C.I.: 6.061.194-7

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 10.767.214-1

Luis Cerón Puelma
Gerente de Auditoría Interna
Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso.
C.I.: 6.271.430-1

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 7.010.335-4

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 8.165.795-5

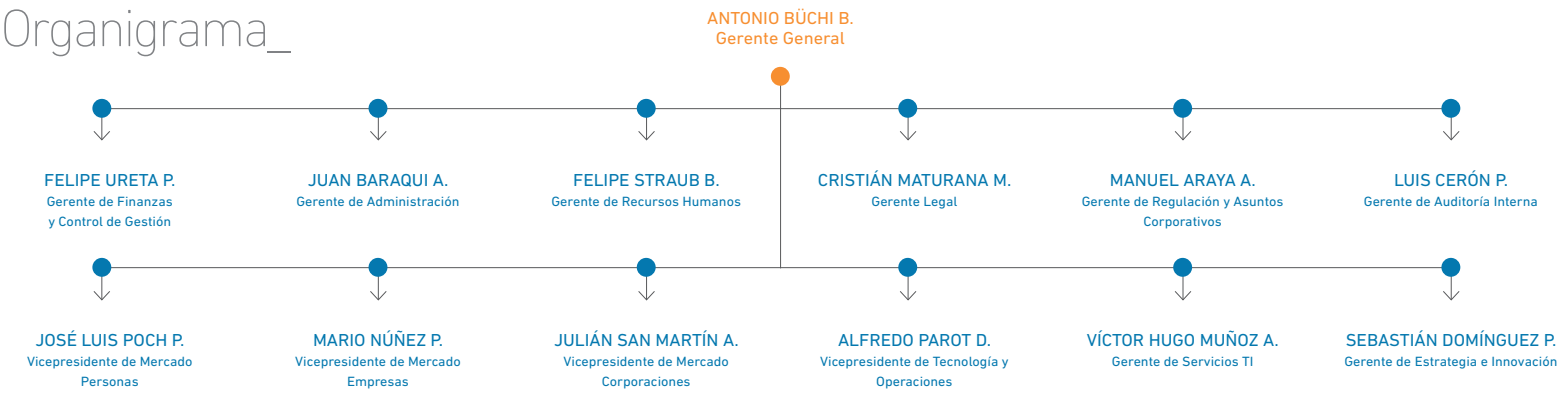
Julián San Martin Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas.
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
C.I.: 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 7.003.573-1

Víctor Hugo Muñoz Álvarez
Gerente de Servicios TI
Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María.
C.I.: 7.479.024-0

Sebastián Domínguez Phillipi
Gerente de Estrategia e Innovación
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master in Economics, Cambridge University.
C.I.: 10.864.289-0

Organigrama_





recUrsos humAnos_

Hitos 2012

* Redefinición de Visión y Misión, y definición del marco valórico a través de los nuevos Pilares Culturales.
* Avance en el proceso de transformación cultural con la participación de más de 4.600 colaboradores.
* Nuevo modelo de competencias corporativas y redefinición del sistema de evaluación de desempeño, logrando una participación de un 96%.
* Disminución de 0,28 puntos porcentuales en la tasa de accidentabilidad, que se ubicó en 1,19%, significativamente inferior al promedio del rubro Comunicaciones (3,40%).
* Incorporación a la compañía de 1.229 nuevos colaboradores.
* Acuerdos con Fundación Belén Educa y universidades para atracción y desarrollo de técnicos especializados.

[PERSONAS

realizadas, éticas y transparentes son claves en la nueva cultura organizacional de Entel.

Transformación cultural

Uno de los objetivos más importantes de Entel en el último año fue la consolidación del proceso de cambio cultural iniciado al organizar sus operaciones por mercados, en 2011. Con este propósito, la compañía realizó más de 150 jornadas de trabajo, en distintos formatos, que involucraron a más de 4.600 ejecutivos y trabajadores.

La definición de la misión, visión y pilares culturales realizada durante el año, apoyó la comunicación del marco valórico que guía la gestión de todas las áreas y colaboradores. Cada uno de estos pilares tiene asociados compromisos y actitudes concretas que son coherentes con la cultura organizacional necesaria para abordar los desafíos de la compañía, y situaciones opuestas que es necesario evitar.

Desarrollo

A través del proceso de evaluación del desempeño, la compañía acercó los comportamientos de los participantes del proceso a los objetivos estratégicos, y especificó planes de capacitación y formación de acuerdo al Modelo de Desarrollo por Competencias.

Más de 70 actividades de integración contribuyeron a fortalecer la confianza, el conocimiento y el compromiso al interior de los nuevos equipos de trabajo.

Siete pilares culturales de Entel



Utilizando los instrumentos de la encuesta *Great Place to Work*, detectó un avance significativo en la percepción de los colaboradores con respecto a su relación con el lugar de trabajo y analizó aspectos que potenciará durante los próximos años.

Pertenencia

Es foco de Entel impulsar y aportar al sentido de pertenencia de todos los colaboradores, generar un clima laboral estimulante y entregar los espacios necesarios para el desarrollo profesional y personal de todos sus integrantes. En esta línea, realizó las celebraciones de fiesta anual el 23 de marzo, Fiestas Patrias en Santiago, Navidad Familiar y el Campeonato de Futbolito masculino y femenino que congregó a 53 equipos y a un total de 620 personas, entre otras.

Capacitación

Entel invirtió alrededor de $1.000 millones en actividades de capacitación y formación, lo que se tradujo en un total de 122.880 horas hombre, con una tasa de participación del 84% de un total de 5.278 colaboradores. Para informar sobre los cursos y programas disponibles, durante 2012 fue creado el portal Campus Entel.

Atracción de talentos

Durante 2012 se incorporaron a la compañía 1.229 nuevos colaboradores.

Mediante el Programa de Movilidad Interna, el cual busca ofrecer oportunidades de desarrollo laboral y profesional a todos los integrantes de la compañía, fueron promovidos 323 colaboradores durante el año.

Las gerencias de Servicios TI, Recursos Humanos y el área de Responsabilidad Social Empresarial de Entel iniciaron un proyecto de colaboración con la Fundación Belén Educa que permitirá en los próximos años potenciar el desarrollo educacional e inserción laboral de sus alumnos mediante una propuesta curricular

PROGRAMAS 2012

Programa	Objetivo	Participantes
Inducción	Introducir a los nuevos integrantes de la compañía en la nueva cultura Entel.	679 personas.
Management	Programa que se realiza desde hace 6 años con la Universidad de Chile, a fin de actualizar conocimientos asociados a la gestión del negocio.	333 pprofesionales, Líderes de Proyecto, Supervisores, Jefes de área, Subgerentes y Gerentes.
Liderazgo	Potenciar en los líderes de Entel las capacidades y creencias que facilitan el proceso de integración de equipos y líneas de negocio.	130 gerentes y subgerentes.
Becas de pos título	Apoyar el perfeccionamiento.	31 profesionales.
Formación técnica	Obtener certificación ITIL.	113 técnicos y profesionales.
Gestión de Proyectos	Especialización para profesionales en dirección de proyectos.	89 profesionales.
Inglés (*e-learning* y presencial)	Adquirir dominio del idioma.	170 colaboradores.

técnica de excelencia, facilitando así el vínculo entre estudiantes del área de telecomunicaciones de esta fundación y Entel.

En esta misma línea, la compañía estableció convenios con diferentes universidades del país.

Seguridad y Salud Ocupacional

Se inició la implementación del protocolo de Sistema de Gestión Preventiva 2012/2013 para todas las filiales, con el propósito de contribuir a la calidad de vida e integridad física de los colaboradores y de los trabajadores contratistas.

Con la constitución de 17 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad se alcanzó un total de 19 comités a nivel nacional.

La tasa de accidentabilidad de la empresa en 2012, información registrada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), fue de 1,19%, lo cual implica una disminución de 0,28 puntos porcentuales respecto de 2011. Este indicador se ubica muy por debajo del promedio del rubro de Comunicaciones (3,40%) y de la actividad económica de Transporte y Comunicaciones (6,25%).

Compensaciones

Entel cuenta con un modelo conceptual de Gestión de las Rentas que integra los procesos relacionados al análisis y descripción de posiciones al interior de la compañía y la fijación de estructuras de rentas e incentivos con homologación al mercado, como parte del Plan de Excelencia definido en la empresa. Con el propósito de mejorar este proceso, en 2012 se incorporó un sistema de evaluación de cargos en base a un sistema de factores, con apoyo de la consultora especializada Mercer.

La compañía ha estructurado un sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos, el cual se aplica en los niveles de gerentes, subgerentes y jefes de área, y busca alinear el cumplimiento de las metas de cada uno de ellos con las de la compañía, manteniendo así una visión integrada de ésta.



imAgen cOrporativa_

[MAYOR COBERTURA, mejor calidad de comunicación, tecnología avanzada, calidad y gestión de los servicios son los atributos que permiten que los usuarios de telefonía móvil de Entel vivan la mejor experiencia integral en conectividad.

Hitos 2012

* Consolidación del liderazgo de la marca Entel de manera transversal tras el inicio de la portabilidad numérica, con un crecimiento anual de 11 puntos en los niveles de preferencia.

* Mayor asociación de la marca Entel al atributo de tecnología avanzada luego de exitosos lanzamientos de equipos *smartphones*, y posicionamiento tecnológico en segmentos empresariales con servicios integrados de conectividad y Tecnologías de Información.

* Séptimo lugar entre las empresas de mayor reputación corporativa de Chile (Ranking Merco 2012).

* Obtención de dos premios AMAUTA, máximo galardón al *marketing* directo e interactivo de América Latina, en la categoría "campañas *online marketing* integrales".

* Consolidación de la estrategia de eventos y auspicios relacionados con entretención y deporte.

Buscando fomentar el deporte, la vida familiar y la cercanía con la marca, Entel es auspiciador oficial de la Selección chilena y de 24 equipos de fútbol a nivel nacional.



Atributos

La entrada en vigencia de la portabilidad numérica, en enero de 2012, produjo cambios importantes en la percepción de las marcas en la industria de telefonía móvil. De acuerdo a estudios realizados en junio, la categoría recuperó dimensiones sociales y lúdicas que había perdido y se apreció un aumento de la importancia que otorgan los usuarios a los equipos, nuevas tecnologías y funciones. Acceso a tecnologías que permiten conectividad e instantaneidad sustentaron una alta valoración positiva de la dimensión digital. En este contexto, la marca Entel se vio potenciada dada su fuerte asociación a tecnología de punta, mayor cobertura y calidad de comunicación. Al mismo tiempo, mantuvo su sólido posicionamiento en dimensiones de confianza y calidad y mejoró en conexión afectiva, al ser percibido como una marca más cercana y flexible.

Lo anterior, sumado al desarrollo de atributos éticos y valóricos en su posicionamiento, han permitido una conexión emocional más profunda con los consumidores, que permea a todos los productos y servicios que la compañía ofrece y brinda a Entel un diferencial competitivo de confianza, seguridad y transparencia.

Personalidad

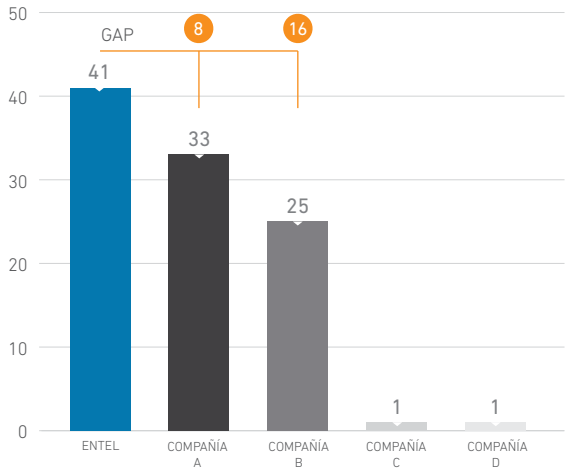
Las estrategias y acciones de marketing de Entel contribuyen a generar una personalidad de marca coherente con una actitud positiva, amigable, innovadora con pertenencia y cercana. Cada instancia de comunicación de la compañía con sus clientes y públicos en general (publicidad, diseño de tiendas, eventos) es consecuente con estas definiciones.

Comunicación

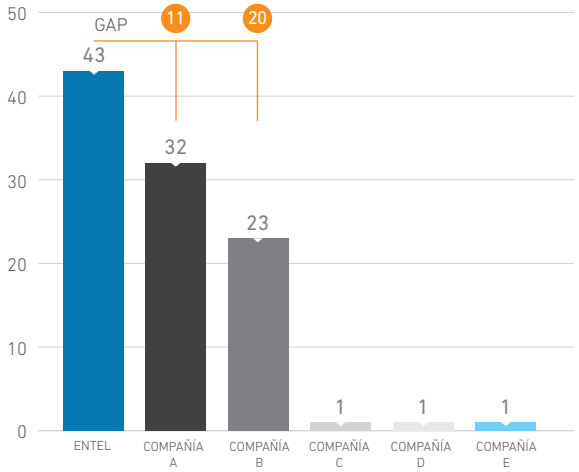
En 2012, las estrategias de marketing del Mercado Personas se enfocaron principalmente en, apoyar el concepto de "Ciberindependencia" asociado a los servicios BAM, generar conocimiento de la Zona Entel como un club de beneficios para todos los clientes y acercar la marca y su promesa "Vivir mejor conectado" a todo el mercado.

Como parte de su estrategia de auspicios, durante el año, Entel consolidó su respaldo de eventos masivos que representan una alternativa de diversión para diferentes públicos. Entre ellos, fiestas y festivales (*Sensation*, *Creamflieds* y *Mysteryland*), 14 conciertos (alianzas con T4F) y los espectáculos musicales más importantes del año (Madonna y Lady Gaga). Los clientes de la Compañía pudieron disfrutar de estos eventos con descuentos

TOM MARCA PAÍS



PREFERENCIA MARCA PAÍS



Fuente: Tracking de marca mensual año 2012 - Kronos

exclusivos de la Zona Entel, así como para entradas al cine, fútbol, entretención familiar y comida rápida. Durante 2012, más de 5 millones de clientes hicieron uso de estos beneficios y de canje de puntos dentro del programa Zona.

Desde hace 4 años, Entel realiza Entel MTB *Challenge*, la mayor carrera de *mountainbike* organizada en Chile. En su versión 2012 contó con la participación de más de 3 mil personas.

Una de las principales acciones del año en regiones fue el *tour* "Días E" en las ciudades de Coquimbo, Valparaíso, Rancagua y Temuco. En cada una de ellas, durante cuatro semanas, la Compañía realizó ferias en la plaza central, -con un *stand* para mostrar y vender productos- y juegos infantiles, obras de teatro infantil, recitales y eventos artísticos. Como parte de estos programas, más de 30 mil personas asistieron a los shows realizados en las distintas ciudades.

La tradicional fiesta de Año Nuevo realizada por Entel en el centro de Santiago reunió a más de 450.000 personas quienes disfrutaron del espectáculo pirotécnico más importante de la Región Metropolitana.

Entel Summit

En su quinta versión, Entel Summit se consolidó como el principal seminario de tecnología y negocios en el país. En este encuentro, organizado por la Compañía en conjunto con sus aliados estratégicos, participó como expositor principal el cofundador de Apple, Steve Wozniak, quien, ante una audiencia de más de 2.000 personas, relató los inicios de la empresa que fundó junto a Steve Jobs y entregó su visión del futuro de la tecnología.

Recordación y preferencia

Entel mantuvo su liderazgo en *Top of Mind* (primera marca de telefonía móvil que viene a la memoria) y en preferencia, de acuerdo a las menciones espontáneas de los encuestados.

Reputación corporativa

Entel nuevamente destacó entre las empresas de mayor reputación corporativa del país, con un avance de dos puestos en el Ranking Merco 2012, que lo ubicó en el séptimo lugar entre 100 empresas.

El estudio es realizado a partir de encuestas a altos directivos de empresas que facturan más de USD 30 millones. En el proceso evaluativo participan también analistas financieros, asociaciones de consumidores, entidades no lucrativas, sindicatos y medios de comunicación.

Medios online

Los objetivos de fidelización y posicionamiento de marca en medios *online*, fueron abordados durante 2012 con el desarrollo de formatos que no son invasivos y entregan contenidos relevantes para el usuario. Tutoriales sobre la portabilidad numérica, factura electrónica y cobertura de eventos masivos realizados durante el año se enmarcan en esta política.

La presencia de la Compañía en redes sociales continuó creciendo y marcó un hito con la campaña Princesa a Caballo (mención de diez segundos en un comercial de Entel), que se transformó en el "mejor viral del año". Por su creatividad, fue premiada también la campaña integral Entel *Sensation*, inspirada en las mascotas virtuales tamagotchi.

Distinciones y campañas premiadas



Premio MKT Best
Empresa avisadora 2012

Premio IAB
Awards
Mejor viral del año 2012
Princesa a Caballo

XIII Premio AMAUTA *
Bronce en Campañas de online marketing integrales
Entel Sensation y Yo Elegí Entel

XIII Festival de Publicidad de ACHAP
Plata en Social Media
Campaña Imagen Entel
Digitaria

Bronce en Categoría Digital
Campaña Integral Sensation Entel / Digitaria

Bronce en AdverGame
Sensation - Entel / Digitaria

*Los premios Amauta son entregados cada año por ALMADI, la federación que agrupa a las asociaciones de marketing directo e interactivo de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, México, Perú y Venezuela.





pilares estratégicos_

infraestructurA_

[ENTEL BASA SU CRECIMIENTO

y su aporte al desarrollo del país en el despliegue y operación de la mejor infraestructura de telecomunicaciones y TI.

Hitos 2012

* Adjudicación del bloque B de la banda 2.600 MHz.
* Término del proyecto FDT Todo Chile Comunicado.
* Habilitación de las redes fijas y móviles de Entel para permitir la portabilidad numérica.
* Expansión de portadoras y despliegues de sitios en las bandas 1.900 MHz y 900 MHz con el fin de aumentar la calidad y cubrir el alto crecimiento de datos en las redes móviles (45% en capacidad entre los meses de diciembre de 2011 y 2012).
* Lanzamiento de servicios de telefonía fija inalámbrica, Internet y TV satelital en una oferta combinada para clientes del segmento Hogar.
* Certificación ICREA IV del datacenter Longovilo.
* Certificación TIER III *Constructed Facility* por el Uptime Institute para el datacenter Ciudad de Los Valles.
* Construcción de segundo Edificio de datacenter de Ciudad de Los Valles.

Inversiones

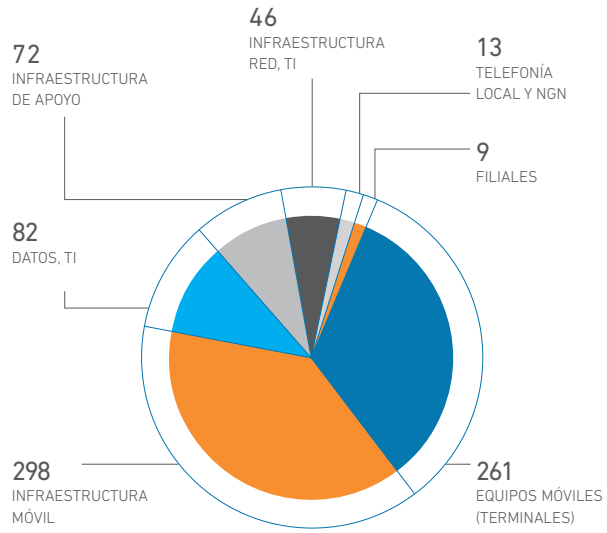
Entel invierte constantemente en infraestructura con el propósito de dar una experiencia de servicio distintiva a sus clientes. El despliegue de redes, plataformas y datacenters propios de altísima calidad son factores claves para lograr este objetivo.

Estas inversiones son consecuentes también con su vocación por contribuir responsablemente a la transformación de la vida y de los negocios de sus clientes.

En 2012, la Compañía destinó USD 511 millones a inversiones relacionadas con infraestructura de redes, sistemas, datacenter, edificio corporativo e inversiones en proyectos para clientes (sin incluir terminales ni inversiones de las filiales Americatel Perú y Entel Call Center).

Las inversiones en infraestructura de red para el negocio móvil ascendieron a USD 298 millones, cifra que incluye todos los crecimientos de red en nueva cobertura, mejoras de calidad *indoor* y aumentos de capacidad para satisfacer las crecientes demandas de datos para los servicios de Banda Ancha Móvil e Internet Móvil.

INVERSIONES GRUPO ENTEL 2012
USD Millones



En infraestructura para el negocio TI, Entel invirtió USD 33 millones, monto que considera la construcción del segundo edificio en Ciudad de los Valles, con capacidad de 2.000 m^2 de salas de datacenter y mejoras en todos los datacenter. Entre ellas, las necesarias para la certificación TIER II de CDLV e ICREA 4 de Longovilo y crecimientos de las plataformas de servicios On Demand.

Durante 2012, las inversiones relacionadas con el edificio corporativo Parque Titanium totalizaron USD 38 millones y los proyectos para clientes Corporaciones y Empresas demandaron USD 109 millones.

A raíz de un cambio contable, a contar del 1 de octubre de 2012, los terminales de postpago no se consideran como activo fijo sujeto a depreciación en 12 meses, sino como costo de ventas con impacto inmediato en los resultados. Hasta esa fecha, el monto CAPEX asociado a estos terminales fue de USD 261 millones.

Adjudicación de espectro para red 4G

En agosto de 2012, Entel se adjudicó el bloque central de la banda 2.600 MHz, espectro que hace posible el uso de tecnología LTE (*Long Term Evolution*), conocida como 4G.

De acuerdo a los compromisos adquiridos como parte del proceso de licitación, la Compañía realizará en el plazo de un año, a contar de la publicación del decreto de adjudicación, las inversiones necesarias para el despliegue de esta red en todo el territorio nacional.

Esta nueva tecnología permitirá a la Compañía afrontar con holgura la gran demanda de tráfico de datos que se proyecta para los próximos años y ofrecer nuevos servicios y mayores tasas de transferencia de datos, materias fundamentales para la expansión del negocio de servicios móviles.

Cobertura BAM en zonas rurales

Luego de 22 meses y de acuerdo a los plazos estimados, culminó en 2012 el proyecto FDT (Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones) Todo Chile Comunicado. A través de esta iniciativa público-privada fue posible entregar cobertura de Banda Ancha Móvil a un total de 1.474 localidades rurales y aisladas de 289 comunas, beneficiando a más de 3 millones de personas. Gracias a este proyecto, que demandó una inversión de USD 110 millones, de los cuales Entel aportó el 65%, más del 90% de habitantes de zonas rurales de Chile ahora pueden acceder a servicios de conectividad. Adicionalmente y producto de la adjudicación de la banda de frecuencias de 2.600 MHz, Entel comprometió la cobertura de Banda Ancha Móvil para 181 nuevas localidades, proyecto que se desarrollará en dos años.

redEs de entel_

redes de transporte_

Backbone de Fibra Óptica

La red *Backbone* de Fibra Óptica posee más de 3.450 km extendiéndose desde Arica a Puerto Montt, además incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red de transporte es utilizada principalmente por la red IP/MPLS que transporta cerca de 50 Gbps provenientes de las redes de acceso y agregación tanto de servicios móviles como fijos.

Para desagregar las capas de acceso y de la redes troncales (Norte y Sur), se dispone de una topología denominada "Super *Core*". En esta las Redes de Datos se interconectan a 3 PoP de *Core* (CNT, CDLV y URA Las Condes) que funcionan lógicamente como parte de un solo PoP altamente escalable.

Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones, permitiendo conectar localidades principalmente rurales a nodos de la red troncal de fibra óptica (FO).

Se extiende desde Arica hasta Punta Arenas. Es utilizada principalmente como medio de transmisión regional, red de acceso para servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. Además, se cuenta con una red de microondas terrestre entre Punta Arenas y la Frontera con Argentina (R/E Posesión) que junto al arriendo de redes de terceros permite conectar la Región de Magallanes con el resto de Chile.

Satelital

La red satelital de Entel cuenta con 17 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile y abarca zonas aisladas. Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat y Telesat para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital.

Asimismo, Entel opera una plataforma VSAT, orientada a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet, con tecnología DVB.

redes de acceso_

Nodos xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 176 comunas del país, lo cual permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos.

Red IP/MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, haciendo posible la entrega de servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos.

La Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

Red GPON

Durante 2012, Entel continuó el proyecto "GPON Fase 2". Al cierre del año alcanzó 97% de avance luego del despliegue durante el año de 261 km de FO y la liberación de 8.700 puertas desplegadas en 7 comunas a nivel nacional. El despliegue acumulado de recursos en la red GPON Entel a diciembre de 2012 es de 810 km de FO con 13.030 bocas liberadas para su uso comercial.

Red Móvil 2G

Red Móvil 2G sigue siendo un pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios. La red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia, se encuentra dimensionada y configurada para soportar el servicio de voz y datos con niveles de calidad del mejor estándar internacional, permitiendo velocidades de conexión de promedio de 100 kbps.

Durante 2012 la Compañía implementó cerca de 519 nuevos sitios 2G. Con esta inversión, dio cobertura a nuevas localidades en zonas rurales que hasta entonces estaban aisladas y reforzó la señal en zonas urbanas.

Red Móvil 3G

La red 3G de Entel es la más avanzada del país. Soporta tráfico de voz y datos, teniendo habilitada las tecnologías HSPA+Dual Carrier/HSUPA en la totalidad de sus puntos de presencia. Con estas tecnologías se puede alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfono 3G y los servicios de datos para los clientes Smartphone.

Durante 2012 se implementaron más de 1.300 nuevos nodos 3G tanto en las bandas de 1.900 y 900 MHz. Esta red aumenta permanentemente su capacidad permitiendo satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico de datos.

Datacenter

Entel cuenta con una infraestructura de seis datacenters interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/MPLS/DWDM, las que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles.

Estos datacenters tienen una superficie de más de 7.000 m^2 en sala ya habilitados y un master plan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m^2. Desde estos centros, Entel ofrece servicios de *outsourcing* de operación TI; desde *Housing* hasta servicios más complejos que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes.

Expansión certificada

Al término de 2012 se encontraban en su etapa final la construcción de la ampliación del datacenter Amunátegui (desde 777 m^2 a 1.057 m^2) y de la segunda de cuatro fases del datacenter Ciudad de Los Valles, ampliación que agrega otros 2.000 m^2 de superficie de un total de 8.000 m^2 proyectados.

Al sello TIER III obtenido en 2011 por el estándar de diseño de la fase 1 y 2 de Ciudad de Los Valles, se sumó en octubre de 2012 la certificación denominada *Constructed Facility* TIER III otorgada también por Uptime Institute, que asegura que la infraestructura es apta para prestar servicios de primera calidad y que las instalaciones son recurrentemente mantenibles y redundantes para garantizar una operación segura y sustentable en el tiempo. Este datacenter es el único en el país que posee esta exigente certificación y el segundo en Latinoamérica en obtenerla.

Los datacenters TIER III cuentan con una disponibilidad del 99,982%.

Adicionalmente, Entel recibió certificación ICREA IV para su datacenter de Longovilo. Este sello asegura que las instalaciones son concurrentemente mantenibles y redundantes para garantizar una operación segura y de excelencia.

Los datacenters ICREA IV aseguran una disponibilidad del 99,985%, la más alta que posee un datacenter en el país.



experiencia del cliente_

[NUESTRA VISIÓN

es ser una compañía que ofrece una experiencia distintiva, de clase mundial, a nuestros clientes, para que por esta vía las personas y las empresas puedan vivir de verdad mejor conectadas. Es nuestra razón de ser y está en el centro de nuestra estrategia.

Hitos 2012

* Por décimo año consecutivo, Entel lideró el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores.
* En el mercado de personas con contrato de telefonía móvil, el índice de satisfacción neta de clientes de Entel superó en más de 37 puntos porcentuales al de la segunda compañía mejor evaluada.
* En todos los mercados, Entel mantuvo liderazgo en satisfacción de clientes.

Enfoque

Para alcanzar su visión de ser una empresa de servicio de clase mundial, Entel gestiona sistemática y permanentemente la experiencia de sus clientes en tres instancias principales: en su relación con la marca, en el uso de los productos y en su interacción directa con la Compañía a través de los diferentes canales de atención: telefónico (contact center e IVR), tiendas propias, Entel Express, Internet, grandes tiendas, agentes, ejecutivos de cuenta, gerentes de proyecto, directores de servicio, entre otros.

Para lograr alta calidad de servicio, Entel invierte constantemente en redes y tecnología, claves en la experiencia de conectividad, y tecnologías de la información, y aplica las mejores prácticas en la relación directa con sus clientes, tanto en la gestión de proyectos como en procesos de venta y postventa, entre otros. En este ámbito, una herramienta importante es el permanente *benchmarking* a nivel internacional, que Entel realiza principalmente con su aliado estratégico Vodafone, líder mundial en comunicaciones móviles.

Acciones

En 2012, la Compañía logró avances significativos en los niveles de atención en los canales presenciales mediante la gestión de la calidad operacional en variables claves, como tiempo de espera, accesibilidad y resolución de problemas; la realización de programas de capacitación y certificación de las personas en contacto directo con los clientes y la optimización de los modelos de atención, entre otras medidas.

Durante el último año, la Gerencia de Servicio al Cliente de Mercado Personas continuó desarrollando el proyecto de rediseño de la experiencia de clientes a través de estudios sobre su comportamiento y expectativas de servicio. A partir de este proyecto, la Compañía implementará durante 2013 nuevas mejoras en sus procesos de atención en los diferentes canales. En esta misma línea, fortaleció la relación con sus socios comerciales, tanto en Chile como en Perú, generando indicadores que les permiten controlar los avances en calidad de servicio y alinear los incentivos con la estrategia.



Una década de liderazgo

Entel fue distinguida, por décimo año consecutivo, con el primer lugar en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría Telefonía Móvil. Este ranking, elaborado por ProCalidad en conjunto con Revista Capital, es un estudio cuantitativo que abarca una muestra de 30 mil encuestas anuales y que mide 24 sectores. Dado que las empresas no eligen su participación, este Índice es un indicador independiente y representa la genuina opinión de los clientes chilenos.

Entel agregó 11 nuevas tiendas Express durante 2012, con lo cual totalizó 86 locales en este formato de franquicia diseñado para atender en pocos minutos las operaciones más frecuentes (venta, cambio y reparación de equipos). A este canal suma 55 tiendas propias, en las cuales atiende también necesidades de optimización de planes, actividades de post-venta y cambios de contrato.

En el Mercado Empresas, la gestión de servicio al cliente estuvo enfocada en la implementación del rediseño de los modelos de atención en los principales canales de interacción con clientes. Con este propósito, mejoró tecnologías y plataformas especializadas y en los canales presenciales de tiendas implementó puntos especializados de atención de clientes empresas.

En Mercado Corporaciones, la Compañía profundizó su estrategia con la formación del Círculo de Excelencia destinado a impulsar iniciativas estratégicas transversales al segmento, y con la creación de una nueva área funcional enfocada en las expectativas y satisfacción de sus clientes. Por esta razón, la Gerencia de Servicio al Cliente pasó a denominarse Gerencia de Servicio y Experiencia de Clientes.

En forma complementaria, y con el propósito de fortalecer su posición como socio tecnológico preferente de sus clientes, durante el segundo semestre desarrolló un proyecto en las áreas comerciales destinado a perfeccionar el relacionamiento con sus clientes y a fortalecer el entendimiento de sus necesidades.

Experiencia *online*

El canal *Online* es fundamental para los clientes de todos los segmentos. Destaca en 2012 el nuevo portal web "Mi Entel", de Mercado Personas, donde los clientes se auto-atienden en línea, además de solicitar nuevos productos y servicios.

En el ámbito de las redes sociales, a través de la cuenta de Twitter @entel_ayuda, la compañía entrega un servicio personalizado 24/7, el cual complementa desde octubre de 2012 con atención mediante Facebook, la red social más usada en Chile.

De esta forma, el servicio al cliente es apalancado por el canal *Online*, logrando entregar una experiencia diferenciadora y en línea con las tendencias actuales.

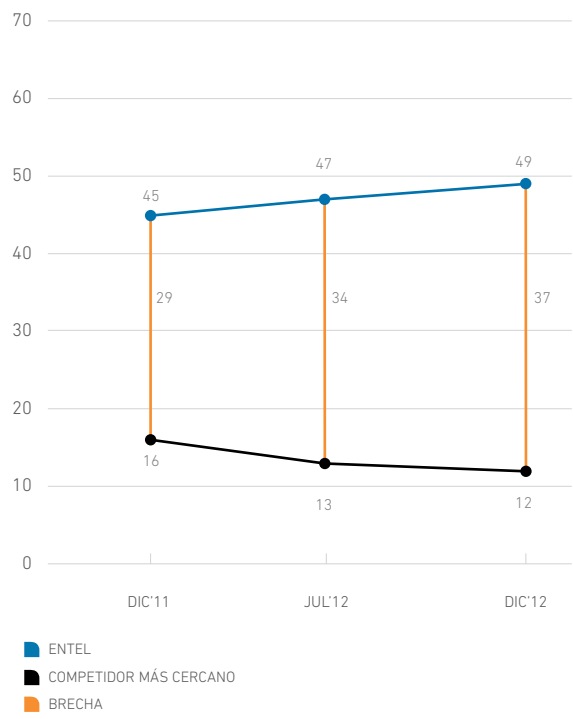
Brecha en satisfacción

De acuerdo a estudios mensuales de satisfacción de clientes encargados por la Compañía a Adimark GFK, la brecha en índice de satisfacción de clientes entre Mercado Personas de Entel y su más cercano competidor en el mercado de telefonía móvil de suscripción se acentuó durante el último año, al pasar de 29 puntos porcentuales en diciembre de 2011 a 37 puntos en diciembre de 2012.

Mercado Empresas de Entel también continuó liderando en satisfacción neta de clientes, con un índice superior 50% en el negocio móvil y en torno a 45% en el fijo.

Mercado Corporaciones, por su parte, aumentó a 18 puntos porcentuales la brecha con respecto a la segunda compañía mejor evaluada en satisfacción de clientes.

SATISFACCIÓN NETA ATENCIÓN A CLIENTES
Clientes Suscripción Mercado Personas Voz

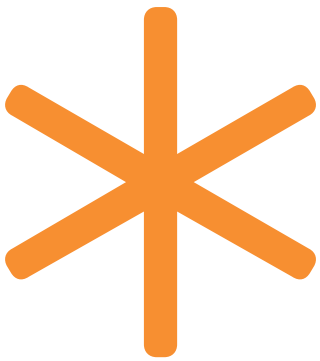


Fuente: Estudio Interno Tracking Satisfacción Clientes Suscripción Personas Competitivo-Adimark GFK

innovaciÓn_

[ENTEL ENTIENDE

la innovación como el medio para ser referentes en el entorno chileno y global a través de la generación de una oferta de valor transformadora, realizada desde y para las personas y situada en el cruce de la tecnología y el negocio.



Hitos 2012

* Lanzamiento de exitosas soluciones TI para pequeñas y medianas empresas (Office 365 y Prontoforms).
* Participación y apoyo a la entrega de los premios AVONNI.
* Tercer lugar en el ranking de empresas más innovadoras de Chile.

Focos de innovación

Entel genera innovación a partir de las principales tendencias mundiales en materia de telecomunicaciones, para visualizar los próximos desafíos comerciales, apostando por iniciativas que permitan a la compañía adelantarse, diferenciarse y consolidarse como referente en la industria en cada uno de los mercados en los cuales participa. Es esencial en su proceso de innovación, la coordinación de todos los activos disponibles y el fomento del espíritu innovador de toda la organización.

Objetivos de innovación

Tecnología

Inducir saltos cualitativos tecnológicos apalancados en la innovación, que permitan a la compañía alcanzar y mantener posiciones líderes en el mercado.

Procesos

Generar procesos simples, fáciles y eficientes en todas las tareas y responsabilidades diarias.

Negocio

Generar modelos de negocios, productos, servicios y formas de comercialización innovadoras diferenciales y de referencia en el mercado.

Cultura organizacional

Desarrollar el talento, capital humano y el ADN necesario que consolide una cultura innovadora de la compañía.



Ecosistema

El modelo de innovación de Entel se apoya en: un Comité de Innovación responsable del alineamiento de la compañía en torno a la innovación; áreas líderes de Tecnología, Mercados, Recursos Humanos e Innovación, y la participación activa de cada área de la Compañía.

El Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de Entel, encomienda iniciativas de alto impacto, disruptivas y con potencial transformador, y hace seguimiento de la innovación en términos globales.

La Función Corporativa de Innovación, ejercida por la Gerencia de Innovación, tiene la responsabilidad de liderar proyectos disruptivos, transversales y con capacidad transformadora que permitan a Entel adelantarse en el mercado en el largo y mediano plazo, y ser un aliado estratégico de las áreas de la compañía, en el desarrollo de sus actividades y capacidades innovadoras.

La Red de Innovación de Entel, que involucra a todos quienes trabajan en ella, es el ámbito en el cual se detectan necesidades y generan proyectos de innovación con el fin de transformar la propuesta de valor al mercado.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	INNOVACIÓN EN EL NEGOCIO	INNOVACIÓN PROCESOS	CULTURA ORGANIZACIONAL INNOVADORA
Tecnología y Operaciones	Cada mercado	Cada área de la compañía	Recursos Humanos y Función Corporativa de Innovación

Innovaciones destacadas de 2012

PRODUCTOS	CANALES	PROCESOS
Productos Office 365 y Prontoforms, productos Cloud que complementan el portfolio de servicios de telecomunicaciones y TI para pequeñas y medianas empresas. Soluciones robustas, en alianza con importantes proveedores.	Experiencia en tiendas - *Custumer Journey*. Mejoras en la logística de canal agentes.	Creación de *e-Makers* Publicación de boletines internos con noticias e información relevante asociadas a tendencias e innovación.

Modelo de innovación

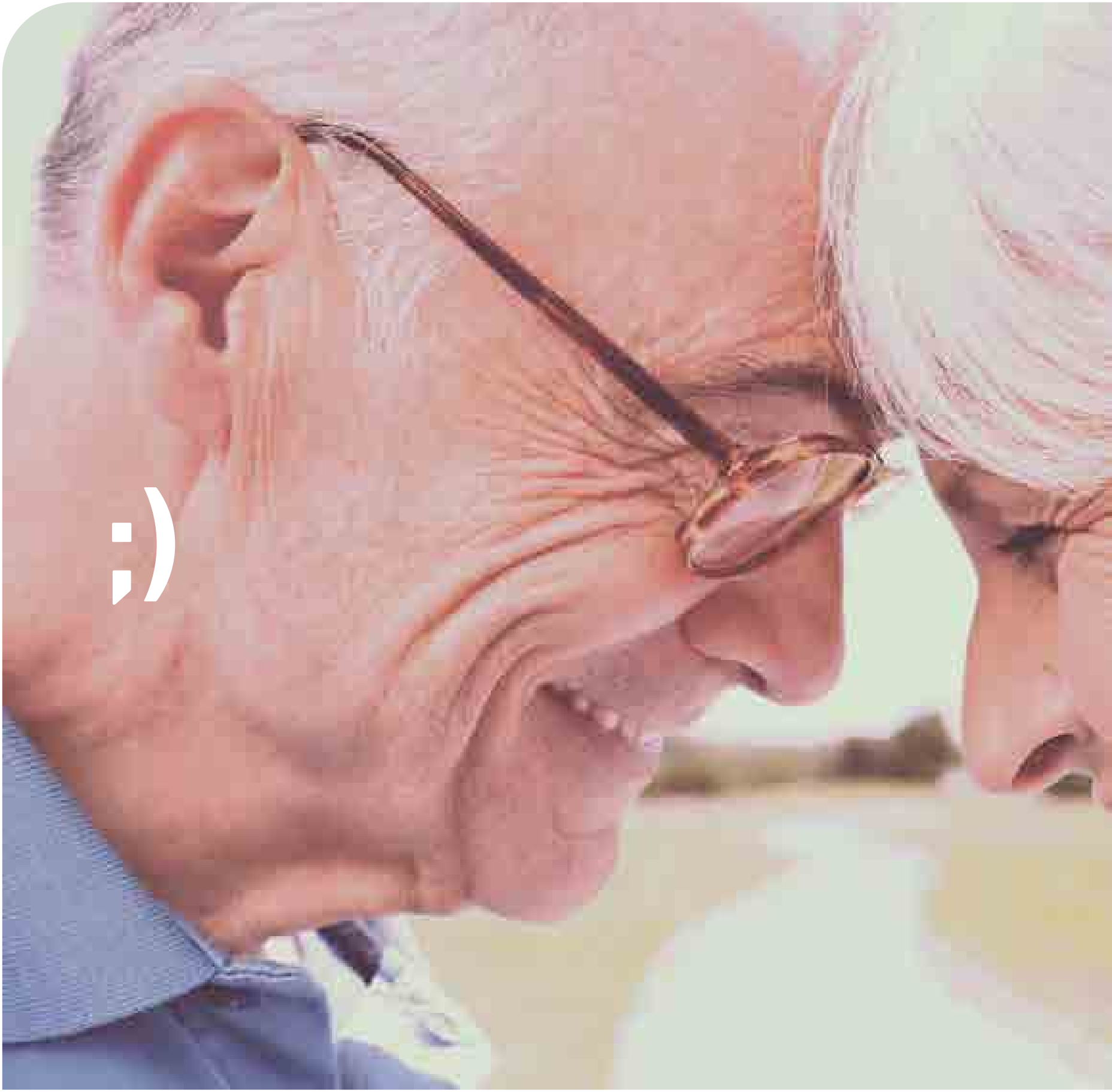
Entel ha definido un modelo de innovación integral, con el fin de garantizar la articulación y armónico funcionamiento de todos los agentes de innovación de la Compañía. Cuenta con una perspectiva dual que combina elementos complementarios (Innovación Base e Innovación Frontera), pero con objetivos y funciones específicas.

La Innovación Base es aquella orientada a generar un desarrollo adaptativo sustentable de la compañía, generando una propuesta innovadora de valor incremental en toda la organización. Está, por tanto, muy ligada con el objetivo de soportar la estrategia de cada área de Entel, focalizada en proyectos con alcances e ingresos proyectables, liderada por las áreas de la empresa en su propósito de innovar y enfocada en la generación de resultados a corto plazo.

La Innovación Frontera está orientada a adelantarse a los nuevos retos de la compañía mediante procesos de innovación disruptivos y diferenciales. Está ligada a la definición de la estrategia de futuro y focalizada en proyectos de alto impacto, transformadores, multi-negocio o multi-disciplinarios (interno y externo). Es el Comité Estratégico de Innovación quien encomienda la Innovación Frontera, que dará resultados a mediano y largo plazo. Esta clase de innovación es incubadora de grandes cambios.

Tercera empresa más innovadora

Entel se ubicó en el tercer lugar del Ranking de Innovación Empresarial 2012 realizado por ESE Business School de la Universidad de Los Andes. El estudio, que incluyó en su tercera versión a 28 grandes empresas con operaciones en Chile, busca medir la consistencia de siete grupos de variables al interior de las organizaciones, las que son responsables de que una compañía tenga una alta capacidad para efectuar innovaciones de una forma sistemática. Entre las variables tomadas en cuenta están las relacionadas con ecosistema (estrategia, liderazgo, estructura organizacional y personas), la innovación propiamente tal (procesos específicos de innovación y gestión de activos clave) y la medición del valor agregado.





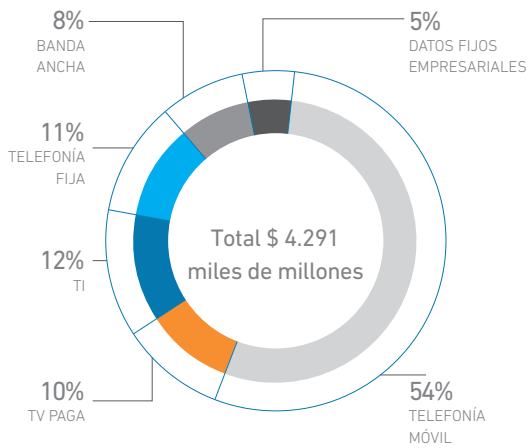
Capítulo } **tres**

nE go cios_

industriA_

[EL CRECIMIENTO de la industria sigue siendo liderado por la telefonía móvil, aun cuando los servicios asociados a TI aparecen como nuevos impulsores del desarrollo.

INGRESOS DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES CHILE
(Distribución por área de negocio, diciembre 2011)



Fuente: Estimaciones propias Entel, basadas en Ingresos reportados, reportes de IDC, Gartner e Informa.

Tamaño

De acuerdo a cifras disponibles a 2011, los ingresos de la industria de telecomunicaciones en Chile alcanzaron un total de $4.291 miles de millones. La telefonía móvil representó alrededor del 54% de este monto; seguido de servicios TI (*Outsourcing*) con 12% y de la telefonía local fija, con 11%.

Crecimiento

El uso de Internet Móvil y el aumento en la penetración de *smartphones* han sido los grandes impulsores del crecimiento de la telefonía móvil, que a septiembre de 2012 consolidó 23.188.370 usuarios, cifra que representa una penetración de 132,6% sobre el total de la población. En la industria, las conexiones 3G con capacidad de Internet Móvil (sobre *smartphones* o conexiones BAM usando conexiones USB directamente a notebooks o PC´s), alcanzaron 4.342.397 a septiembre de 2012, con un crecimiento interanual de 70% y una penetración del 24%, doblando las conexiones de banda ancha fija.

La Televisión de Paga también ha impulsado el desarrollo de la industria. Alcanzó un total de ventas de USD 920 millones en 2012, lo cual representa un crecimiento del 12,2% con respecto al año anterior.

Por otra parte, de acuerdo a estimaciones de IDC, la industria de Servicios TI para empresas alcanzaría un total de ventas de USD 1.235 millones en 2012, lo cual representa un crecimiento de 12,2% con respecto a los ingresos de 2011. Para el período 2012-2015 se estima una tasa de crecimiento anual promedio de la industria TI cercana al 15%.

Los servicios asociados a datos (Internet Móvil, Banda Ancha Fija y TV) están impulsando el desarrollo de la industria Telco.

Competencia

Un escenario altamente competitivo ha estimulado en Chile la adopción de las más avanzadas tecnologías y la profundización del mercado, con estándares técnicos de calidad, penetración y cobertura de las comunicaciones móviles similares a los de países desarrollados.

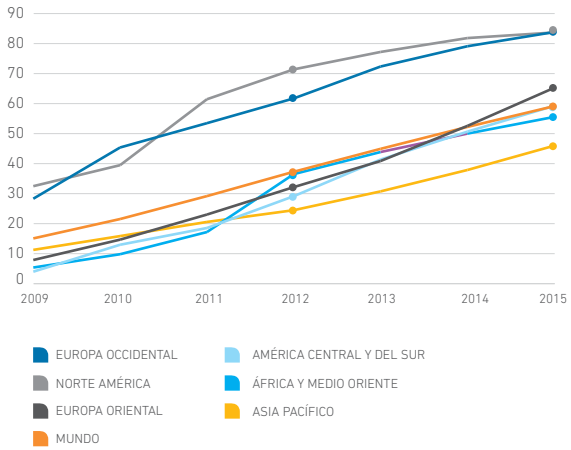
Al cierre de 2012, operan en el país cinco compañías móviles con redes celulares operativas: Movistar (filial de Telefónica, España), Claro (filial América Móvil, México), Entel, Nextel (filial de NII Holding) y VTR (filial de Liberty Global). Estas dos últimas iniciaron sus operaciones durante el año complementando sus redes propias con servicios de *roaming* nacional. Por su parte, ingresaron en calidad de operadores móviles virtuales (OMV, empresas que utilizan las redes de otros operadores): tres de las 26 compañías a quienes la Subtel había otorgado concesión hasta el cierre del año (GTD Móvil, Virgin Mobile, Gtel) y Falabella Móvil anunció su incorporación para 2013, tras firmar acuerdo de OMV con Entel.

En telefonía local, operan 18 compañías con presencia en distintas regiones del país, como Movistar (Telefónica Chile), VTR y GTD, entre otras.

En televisión, existen en Chile 2 millones de conexiones, alcanzado una penetración de 42 cada 100 hogares. En este mercado, los principales competidores son: VTR, Movistar (Telefónica Chile), Claro, Direct TV, entre otros.

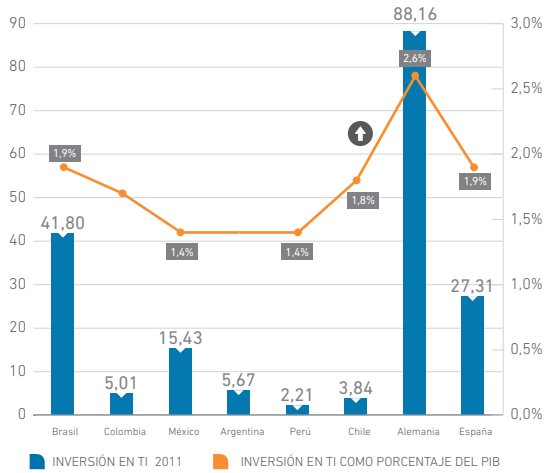
En Banda Ancha Fija, las conexiones totalizan 2,1 millones y los principales proveedores son Movistar (Telefónica Chile), VTR, Claro y GTD.

PENETRACIÓN DE SMARTPHONE POR REGIÓN
Porcentaje sobre el total de abonados móviles



Fuente: Estimaciones internas Entel; basadas en proyecciones de Informa, Gartner y OVUM.

INVERSIONES EN SERVICIOS TI LATINOAMÉRICA 2011
USD millones



Fuente: IDC

Aumento explosivo del tráfico de datos impacta todos los mercados.

Chile avanza significativamente en su proporción de inversión en servicios TI en relación al PIB.

Tendencias Globales

Altas penetraciones de Smartphones

En regiones desarrolladas, la penetración de *smartphones* supera el 70%, mientras que en muchos países emergentes no sobrepasa el 25%. En Sudamérica está levemente sobre este porcentaje, pero se espera que en los próximos 3 años se acerque al 60%.

La consultora IDC proyecta para 2016 que las ventas de *smartphones* a nivel global llegarán a 1.380 millones de unidades sólo ese año, representando el 64% de las ventas mundiales de teléfonos móviles.

Fuerte crecimiento de Servicios TI

Se estima que América Latina tendrá el mayor crecimiento en ingresos en Servicios TI a nivel mundial, con una tasa de 14% interanual, mayor a la tasa mundial del 5%. Configuran esta tendencia, el crecimiento en la adopción de tecnologías asociadas a redes sociales, movilidad, *Cloud* y seguridad y el alto nivel de penetración en herramientas asociadas a *Data Warehouse* y *Business Intelligence*, las que se proyectan como antesala a la adopción de nuevas tecnologías de *Big Data* y *Smart Context*.

Tsunami

Se calcula que el tráfico de datos a nivel mundial se cuadruplicará entre 2011 y 2016. Este aumento explosivo de los datos (principalmente Banda Ancha y TV) ha sido generado en gran parte por las OTT (*Over the Top*; como Netflix y WhatsApp, que utilizan redes de telecomunicaciones para entregar servicios de voz, mensajería, video y entretención) y por el alto crecimiento en la penetración de *smartphones* y *tablets* a nivel mundial, fenómeno que no sólo afecta al mercado masivo sino que también al empresarial, donde ha surgido el concepto de *Big Data* (análisis de grandes volúmenes de datos en tiempos razonables para convertir la información en mayor productividad, diferenciación e innovación).

Conectividad de las cosas

La conectividad de datos domina el ambiente. Hoy los clientes requieren de ella a través de distintos dispositivos (*smartphones*, *tablets*, computadores y cámaras entre otros). La próxima tendencia será el "*connecting things*", es decir, a partir de la tecnología existente, comunicación entre los mismos dispositivos permitiendo la interacción y la complementación entre ellos.

Consumerización

Las personas están llevando sus hábitos y dispositivos de consumo al trabajo (consumerización), lo que genera un gran desafío para las empresas en términos de gestión de los dispositivos (MDM, *Mobile Device Management*) y protección de los datos corporativos, y una oportunidad para la creación de un entorno de herramientas que generen un ambiente de trabajo más acorde a los gustos o preferencias y permita un aumento de la productividad.

Lo nuevo en servicios *Cloud Computing*

Big Data Cloud Cloud

Análisis de grandes volúmenes de datos, de variadas fuentes de información y a un tiempo razonable a través de *Cloud* minimizando los costos de la infraestructura.

Business Context

Las empresas comenzarán a integrar servicios TI enfocados a negocios utilizando *Cloud* de manera híbrida con las herramientas propias de la empresa.

Mobile Cloud

Cualquiera, en cualquier lugar, en cualquier momento y cualquier dispositivo.

Esto impulsa el uso de *cloud computing* para la consumerización.

Gamification Cloud

Aprovechamiento de las técnicas de juegos y mecánicas para resolver problemas de manera innovadora y proactiva utilizando la predisposición psicológica de los seres humanos para participar en juegos que generen resultados de negocios.



marco regulatOrio_

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N°18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas, sin limitaciones de cantidad, tipo de servicio y ubicación geográfica.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico, y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas, se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica.

La interconexión de los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones es obligatoria y los precios a público son libremente fijados por el proveedor del servicio, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en situaciones en que las condiciones existentes en el mercado no permitan garantizar un régimen de libertad tarifaria.

Entel cuenta con distintas licencias que la habilitan para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Entre ellas, las que corresponden a las concesiones de servicios de telefonía móvil, servicios de telefonía fija, servicios intermedios de telecomunicaciones (incluido su permiso para la prestación de servicios de Larga Distancia), y permiso para servicio limitado de televisión satelital. Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad le ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros).

Autoridades

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es la autoridad que dicta las normas técnicas, las fiscaliza, y promueve el desarrollo del sector y asigna, a través de concursos públicos, las concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias. En lo referente a la promulgación de los respectivos decretos tarifarios, la responsabilidad recae, conjuntamente, tanto en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, como en el de Transportes y Telecomunicaciones. Por su parte, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia debe velar por la competitividad del sector, calificar situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Licitación para 4G

Durante 2012, la Subsecretaría de Telecomunicaciones realizó la adjudicación de la banda de 2.600 MHz, espectro de frecuencia que es utilizado en varios países para el desarrollo de servicios con tecnología 4G. En esta licitación, Entel se adjudicó uno de tres bloques de frecuencia, comprometiéndose a de-



sarrollar el proyecto técnico presentado durante el primer año a partir de la publicación de la concesión de estos servicios.

La asignación de esta banda es muy importante para el desarrollo de los servicios de la Compañía, ya que la habilita a incorporar una oferta de servicios que permite alcanzar mayores velocidades de conectividad a través de 4G.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones anunció que durante el 2013 licitará la banda de 700 MHz, necesaria para complementar la oferta de servicios 4G en el entorno *indoor*.

LEYES COMPLEMENTARIAS PROMULGADAS DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Ley 20.453	Consagra el Principio de Neutralidad en la Red para los Consumidores y Usuarios
Ley 20.471	Crea Organismo Implementador para la Portabilidad Numérica
Ley 20.599	Regula la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones

Cambios regulatorios 2012

Los principales cambios introducidos en este ámbito durante 2012 fueron:

* Aplicación de la normativa de Neutralidad de Red en los concesionarios proveedores de acceso a internet, lo que implicó una mejor información hacia los usuarios, además de la implementación de indicadores técnicos en las compañías que permite la comparación de las condiciones del servicio entre los distintos proveedores.

* Implementación de la Portabilidad numérica Fija y Móvil, de acuerdo a la Ley 20.471.

* Proceso de ampliación de la numeración fija (agregando un dígito en casi todas las zonas primarias).

* Inicio de la implementación de la ley que regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicaciones, en especial en el marco del régimen transitorio que establece esta disposición legal.

En trámite legislativo

Al cierre de 2012, se encuentran en trámite legislativo las siguientes iniciativas en el ámbito de los negocios de Entel:

* Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, nuevo órgano fiscalizador diseñado para supervisar el cumplimiento de la normativa y sancionar en los casos que corresponda. Impulsa la separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica. Establece, de esta forma, que es la Subsecretaría de Telecomunicaciones la entidad competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial de un modo general y abstracto -dado que es el órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial- y será la futura Superintendencia de Telecomunicaciones quien fiscalizará la correcta aplicación de ella.

* Proyecto de Ley de Televisión Digital ideado para permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición hacia el apagón de la TV analógica). Con este propósito, otorga competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión; establece un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, y define los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios) y las sanciones aplicables por incumplimiento de su normativa.

Resolución del TLDC

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia resolvió, a fines de 2012, el proceso iniciado en diciembre de 2010 acerca de la dictación de una Instrucción General sobre los efectos en la libre competencia de la diferenciación de precios en los servicios públicos de telefonía (Tarifas on-net/off-net) y de las ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones. Para el primero de los casos, estableció dos períodos de ajuste: uno en el cual se permite mantener el modelo de tarifas net/off net, pero con algunas restricciones, y otro a partir de los nuevos decretos tarifarios móviles en enero 2014, en que no estará permitido este modelo de tarificación para la comercialización de nuevos planes. Indicó, sin embargo, que los actuales abonados podrán mantener sus planes en todo momento si así lo deciden. Para la oferta de servicios paquetizados, el Tribunal dictaminó restricción a la venta conjunta de servicios fijos y móviles, además de establecer limitaciones a los descuentos para la oferta de los paquetes de productos entregados por una misma red.

Modificaciones en estudio

Al término del año se encontraban en etapa de estudio por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones nuevas normativas referidas al sector. Entre ellas, el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que incorporaría los servicios de Internet y de Televisión de Pago; modificación al Reglamento de Reclamos, con plazos más exigentes y regulación de los conflictos de colocalización; nuevo Reglamento para regular la relación y obligaciones con los Operadores Móviles Virtuales, y modificación al Plan Técnico Fundamental de Numeración que, en lo principal, regula las numeraciones cortas.

Impacto de los cambios

Tanto los proyectos de ley en trámite como las iniciativas reglamentarias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones supondrán una mayor carga regulatoria para la industria, por cuanto establecerán una nueva forma de fiscalización y un marco normativo que obligará a definir ajustes a los procesos actuales para cumplir con estas exigencias.

Por otra parte, las instrucciones dictadas por el Tribunal de la Libre Competencia suponen un nuevo escenario en la Industria, pues implican la modificación de la oferta tarifaria a público de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las indicaciones.

Si bien todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. La diversificación y el tamaño relativo de la Compañía permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

mErcados_

Entregar una oferta atractiva, clara, competitiva y transparente a sus clientes, es el objetivo central de Entel en todos los mercados* en los cuales participa.

Personas

Clientes

Con un total de 10.105.888 de abonados activos a diciembre de 2012, Entel atendió al 39% de los usuarios de telefonía móvil en Chile. El 88% de los clientes de telefonía móvil de Entel, corresponde a personas naturales que son atendidas por Mercado Personas.

Soluciones

Telefonía móvil
Suscripción
Prepago

Servicios móviles

Centros de acceso telefónicos al cliente
Gestión de cuenta (cobro revertido, alerta de saldo, entre otros)
Redes sociales
Contenidos de valor agregado (Fútbol CDF Premium, Video Gol)

Internet móvil

Banda Ancha Móvil
Internet móvil

Larga Distancia

LD internacional desde teléfono móvil
LD nacional e internacional desde teléfono fijo
Roaming internacional móvil

Hogar

TV Satelital
Telefonía Fija Inalámbrica
Banda Ancha Móvil

[ ]...

Nota*: Los ingresos referidos a los mercados equivalen a ingresos brutos fijos, móviles y TI.

Empresas

Clientes

Alrededor de 100.000 empresas, desde micro a grandes empresas, son atendidas por Entel a través de su división Mercado Empresas.

Soluciones

Comunicaciones móviles

Soluciones Móviles Empresariales: Orden de Compra, MSeries Ventas en Campo, MSeries Servicios de Campo, Gestión Móvil de Ventas en Línea, Administración Móvil de Cobranza, Operación Móvil de Fuerza de Ventas, *BinarioSales*, *BinarioServices*, *BinarioWorkflow*, *BinarioLogistics*, *BinarioDataCapture*.

Web Mail, SMS Empresas, Entel GPS, BlackBerry®, Super- chip 3.5G, SIM IMEI LOCK.

Conectividad

Telefonía tradicional, Telefonía IP, Larga Distancia, Internet, Soluciones de Datos, Servicios de *Call Center*.

TI *On-demand*

Servidor Dedicado Virtual, Servicio de Correo, Factura Net, *Housing*, *Hosting*, Servicios de Presencia y Mensajería Instantánea, Servicios de Intranet de Colaboración, *Web Hosting*, *Hosting* SAP y SAP *Basis*, Monitoreo de Servidores, Administración de Sistemas Operativos, Administración de Bases de Datos, Administración y Monitoreo de Respaldos, Soporte de Estaciones de Trabajo, Respaldo de estaciones de trabajo en la nube.

Corporaciones

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile, clientes que aportan aproximadamente el 80% del PIB del país y requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios *Cloud Computing*

Infraestructura TI *On-demand* (IaaS, PaaS)

Servicios de Telecomunicaciones *On-demand*: Telefonía IP, Video Conferencia

Tecnologías de la Información

Equipos y servicios de ingeniería

Soluciones aplicativas

Soluciones de usuario final

Red de datacenter TIER III. Datacenter Ciudad de los Valles certificado por Uptime Institute.

Servicios de *Outsourcing* : *Hosting*, *Housing*, *Outsourcing* Integral

Telecomunicaciones

Redes de Datos

Soluciones audiovisuales

Internet corporativo

Telefonía privada y colaboración

Telefonía local

Larga Distancia

Servicios móviles

Entel GPS

Banda Ancha Móvil

Planes corporativos de minutos

Internet Móvil

Comunicaciones Unificadas

Planes de Datos M2M

Aplicaciones Móviles Empresariales

Administración de Terminales Móviles con MDM

Mayoristas

Clientes

En el segmento de negocios mayoristas de redes de datos, son clientes de Entel operadores de larga distancia, operadores locales e internacionales de telefonía fija y móvil, proveedores de servicios de acceso a Internet o ISp's, proveedores de redes y carriers internacionales, destacando algunos como Claro, Movistar, VTR, Telsur, Chile.com, AT&T Corp, Telecom Italia, GTD, Nautilus, Global Crossing, entre otros.

En negocios mayoristas de tráfico, Entel presta servicios a carriers Internacionales y *partners* móviles de *Roaming*: AT&T Corp, Verizon, IDT, Sprint, Telecom Italia, Deutsche Telekom, British Telecom, Cables & Wireless, Orange, Vodafone, Movistar, Claro, entre otros.

A toda esta gama de clientes mayoristas, la Compañía ofrece también servicios de valor agregado.

Soluciones

Redes de Datos

Transporte de servicios de voz, datos e Internet, tanto a nivel nacional como internacional.

Tráfico internacional y *Roaming*

Negocios de Tráfico, ofrece terminación de voz de larga distancia internacional tanto para clientes propios como para terceros (otras empresa de telecomunicaciones) nacionales o internacionales.

En Negocios Mayoristas de *Roaming*, la Compañía negocia con más de 360 operadores móviles internacionales para habilitar mutuamente las redes domésticas de Entel para que sus abonados puedan continuar utilizando los servicios de voz, datos y mensajería tal como si estuviesen en su red de origen.

Valor agregado

Premium Voz: Servicios de entretención o contenidos de voz que se transmiten por redes de telefonía tradicionales.

Premium Móvil: Servicios de entretención basados en protocolos de tecnología móvil a los que se accede a través de un teléfono celular.

Premium Internet: Servicios de entretención digitales basados en protocolos IP que se acceden mediante sitios web en Internet.

***Roaming* Nacional y OMV**

Arriendo de red móvil e infraestructura necesaria para ingresar a la industria de Operadores Móviles Virtuales con servicios de calidad para sus clientes finales.

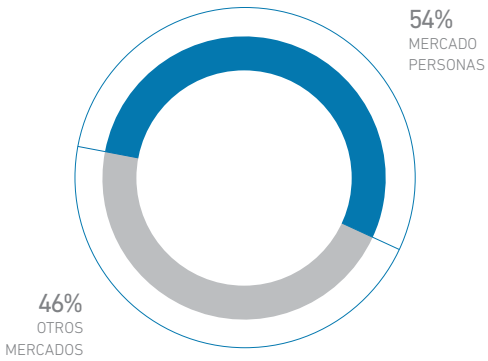
mErcado persoNas_

Entel lideró el crecimiento de la industria de telefonía móvil del país y, por décimo año consecutivo, el Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor en este mercado.

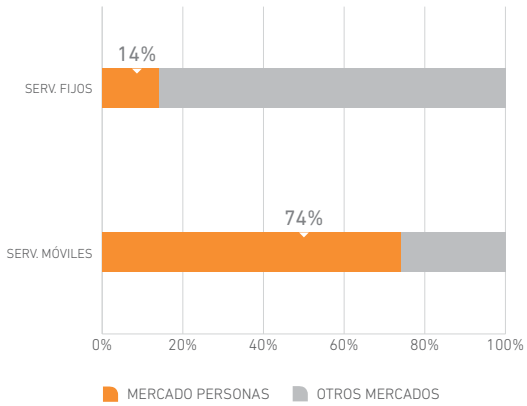
Hitos 2012

* Liderazgo en crecimiento de la industria de telefonía móvil en Chile.
* Primer lugar en el Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor, por décimo año consecutivo.
* Crecimiento de 19% en ingresos.
* Liderazgo en Portabilidad Númerica de segmento de suscripción, con un resultado neto de 62.603 clientes.
* Aumento de 105% en la base de clientes con contrato de servicios de Internet Móvil.
* Aumento de la proporción de clientes con planes de datos (43% de la base de suscripción).
* Ingreso al negocio de TV de pago y telefonía fija por medios inalámbricos.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2012



PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS
SERVICIOS TOTALES DE ENTEL 2012



Contexto

La vigencia de la Ley de Portabilidad Numérica marcó de forma importante la actividad en el ámbito que atiende Mercado Personas, el cual también observó un alto dinamismo con la entrada de nuevos actores y un crecimiento importante en servicios de datos.

Operaciones

Entel enfocó su gestión 2012 en la entrega de la mejor experiencia de conectividad a sus clientes, sustentada en un servicio de alta calidad y una red robusta. La estrategia de crecimiento de la Compañía en el Mercado Personas se focalizó en el segmento de servicios de datos, especialmente Internet Móvil y Banda Ancha Móvil (BAM).

Resultados

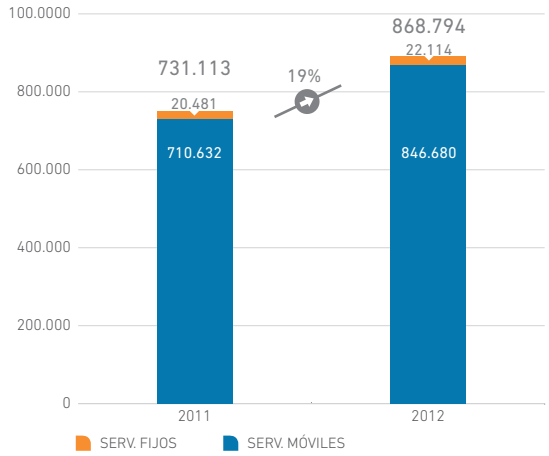
Entel lideró la industria de telefonía móvil captando el 42% del crecimiento neto en número de abonados de la Industria. Su participación total en el Mercado Personas ascendió aproximadamente al 38%, cifra que es 1,5 puntos porcentuales superior a la cuota de la compañía que le sigue en este mercado. Asimismo, consolidó su posición en el segmento de clientes de suscripción, elevando en 1,6 puntos porcentuales su participación de mercado (que llegó a 39% al cierre de 2012), luego de captar el 59% de los nuevos abonados en esta categoría. En el segmento de Banda Ancha Móvil, logró aumentar en 7,1 puntos porcentuales su participación.

De esta forma, Mercado Personas de Entel, que atiende al 88% de los clientes de telefonía móvil de la Compañía (personas naturales), logró un crecimiento de 19% en sus ingresos (servicios móviles y fijos), al totalizar $868.794 millones a diciembre de 2012.

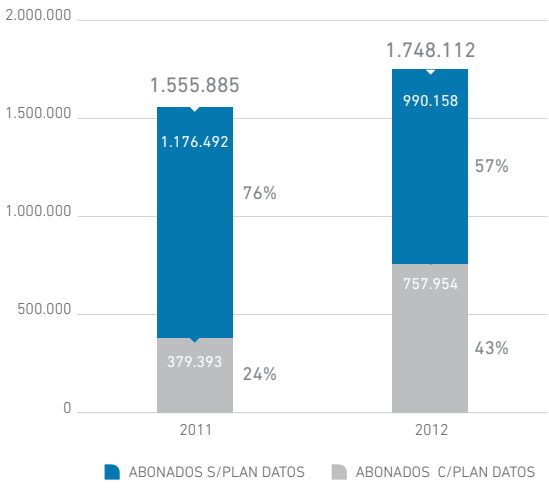
El 43% de la base de clientes de telefonía móvil de suscripción tiene contratado el servicio de Internet Móvil, proporción que representa un avance significativo con respecto a 2011 (24%) y es producto del aumento de 100% en el número de abonados con este servicio de alto valor.

Al cierre de 2012, el 47% sobre la base de abonados a telefonía móvil de suscripción posee *smartphones*. La penetración de este tipo de equipos alcanzó al 68% de las ventas en el año.

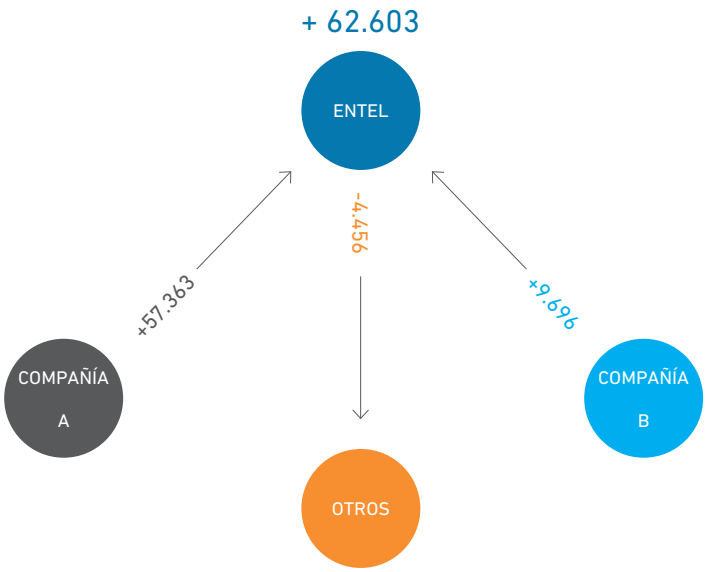
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS
En millones de $



EVOLUCIÓN PLANES DATOS
Abonados suscripción a diciembre



Resultado neto en segmento suscripción Personas



Portabilidad numérica

El 16 de enero de 2012 comenzó a operar el sistema de portabilidad numérica en telefonía móvil en todo el país. Los resultados de la portabilidad numérica en la industria móvil han sido de bajo impacto, alcanzando un 3% respecto a la base total de la industria, de acuerdo a cifras internas de Entel.

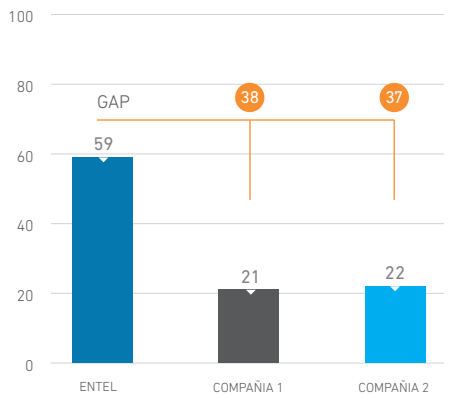
Los resultados para la Compañía al 31 de diciembre ha sido una pérdida neta de 52 mil clientes, explicado por una baja neta de 127 mil clientes de prepago y un incremento neto de 75 mil clientes de suscripción, de los cuales 62.603 corresponden al Mercado Personas, liderando con ello la portabilidad en este segmento.

Satisfacción de consumidores

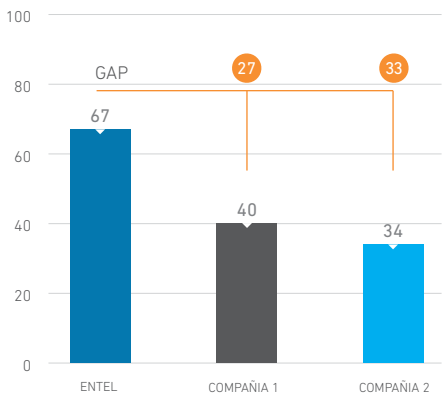
Entel mide periódicamente los niveles de satisfacción de consumidores a través de variados estudios, uno de los cuales consulta la opinión de los consumidores de telefonía móvil en todo el país.

Resultados *Tracking* Satisfacción Personas - Año 2012

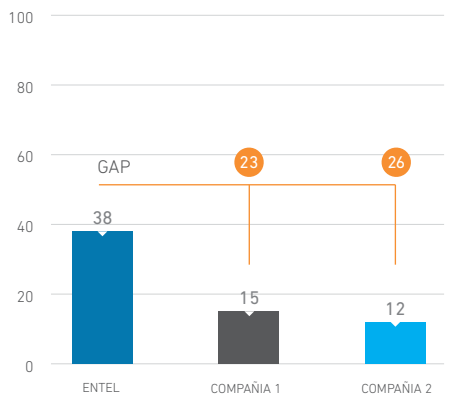
MERCADO VOZ SUSCRIPCIÓN *



MERCADO VOZ PREPAGO*

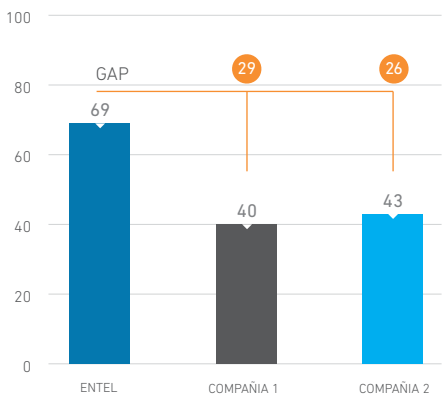


MERCADO BAM*



Tracking de satisfacción de personas GFK Adimark 2012.

MERCADO HOGAR**



**Tracking* de satisfacción de hogar GFK Adimark 2012.

394.623
fans en Facebook
de Entel (a diciembre 2012).

150.476
seguidores de Entel
en sus distintas cuentas en Twitter (a diciembre de 2012).

Tarjeta Entel Visa

Entel Visa fue lanzada al mercado en noviembre de 2011 con el propósito de reforzar la oferta comercial de Entel, entregando beneficios adicionales a sus clientes en todos los mercados.

A diciembre de 2012, este producto, resultado de una alianza estratégica con Banco de Chile como emisor y administrador, totaliza una cartera de 131.658 tarjetas vigentes.

Mercado Hogar

Entel inició en agosto de 2012 una nueva línea de negocios, al incorporar a su plataforma de servicios la telefonía fija inalámbrica y televisión satelital para el mercado residencial, especialmente enfocado en zonas de baja cobertura de servicios fijos. Su propósito es mejorar la calidad de vida de los clientes en sus hogares, brindándoles conectividad, contenidos e interactividad con la mejor experiencia de calidad del mercado.

A través de la tecnología empleada por Entel y su red móvil, los clientes de Mercado Hogar acceden a equipos digitales que funcionan de la misma manera que los teléfonos fijos convencionales.

Los clientes pueden contratar, además, planes de Banda Ancha Móvil (BAM), en forma conjunta o separada de telefonía fija (ambos en modalidad de cuenta controlada) y de televisión de pago.

En el mercado de televisión satelital, la oferta de Entel se diferencia porque todos sus planes cuentan con canales de alta definición (HD).

Al cierre de 2012, Entel Hogar ya contaba con una base de clientes de 30 mil servicios contratados.

Área *online*

Las personas usan plataformas web, redes sociales, aplicaciones y dispositivos conectados a Internet en sus hogares y, crecientemente, también en sus trabajos, lo cual puede ser una oportunidad para mejorar su productividad en la empresa. Esta tendencia ha sido clara para Entel y por ello, está liderando el uso de los medios *online* en la industria de las telecomunicaciones. Su enfoque considera tres ámbitos principales: *marketing online* (fidelización y posicionamiento), *e-Commerce* (ventas *online*) y *e-Care* (servicios de autoatención).

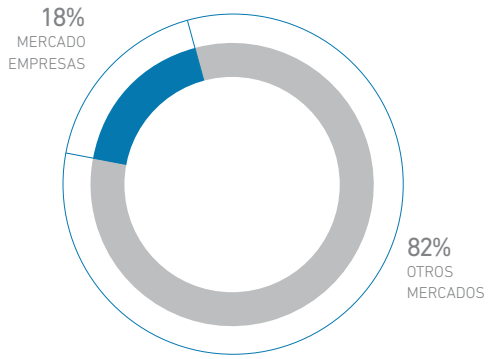
mErcado emprEsas_

Junto con consolidar su liderazgo en el segmento de grandes empresas, Entel profundizó su oferta convergente fija-móvil-TI a pequeñas y medianas empresas.

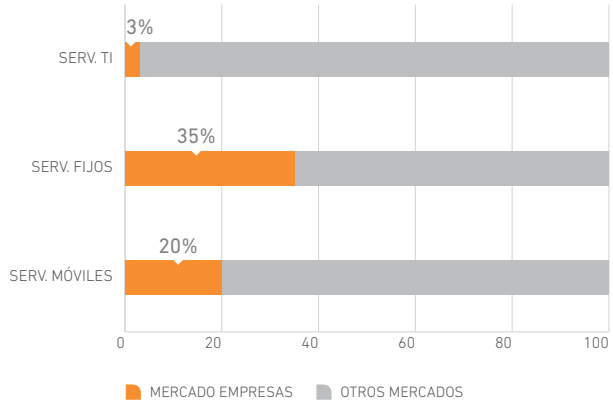
Hitos 2012

* Crecimiento de 10% en ingresos totales.
* Profundización de oferta de productos TI para todo tamaño de empresa.
* Importante crecimiento en penetración de datos móviles (desde 31% a diciembre de 2011 a 39% a diciembre de 2012).
* Crecimiento de la participación de mercado en voz a 51%.
* Avance en el despliegue de red de fibra óptica GPON a regiones.
* Liderazgo de mercado en segmento de grandes empresas.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2012



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS
SERVICIOS TOTALES ENTEL 2012



Contexto

En 2012, el mercado evidenció un importante cambio en las necesidades de las personas y de las empresas. Los avances tecnológicos, la búsqueda de optimización de recursos, y personas más conectadas y exigentes fueron los principales factores que motivaron este cambio.

La principal necesidad detectada en las empresas es estar siempre en contacto con sus clientes, para no perder ninguna oportunidad de negocio. De esta forma, ellas pueden ser más productivas y eficientes.

Para responder a esto, durante el año Entel Empresas desarrolló una completa oferta de soluciones que incluye telefonía fija y móvil, Internet de alta velocidad, servicios de datacenter, plataformas de correo, soluciones *cloud computing*, aplicaciones móviles, servicio de monitoreo de flota y soluciones de conectividad IP, entre otros.

Liderazgo en voz móvil

Medido en número de líneas, el mercado de servicios de voz móvil a empresas creció 9,3% en el país durante 2012, al totalizar 1.344.773 unidades. Entel captó el 57% de este crecimiento, manteniendo el liderazgo de la Industria con una participación de mercado mayor al 50%.

Market Share Sector Empresarial

Voz	dic-11	dic-12
Entel	52%	54%

BAM (*dongles*)	dic-11	dic-12
Entel	61%	62%

Fuente: IDC, datos internos Entel.

Operaciones

La misión de Entel en este mercado es contribuir a que las empresas estén mejor conectadas, aumenten su productividad y competitividad, y así impulsen el desarrollo del país.

Uno de sus focos de 2012 fue la entrega y difusión de soluciones que cubren las necesidades de movilidad, para hacer más eficiente el trabajo de las personas cuando no están en su oficina. Con este propósito lanzó Prontoforms, una aplicación que brinda movilidad y rapidez, en todo momento y lugar, a todos los procesos de negocio relacionados con la recolección de datos. Esta aplicación entrega la tecnología para que cualquier trabajador que la empresa defina, pueda llenar formularios en terreno y en tiempo real, para hacer ventas, inspecciones, auditorías, encuestas y reportes, utilizando sus equipos móviles.

La Compañía también impulsó el uso de servicios de *cloud computing* por parte de las pequeñas empresas. Con estas soluciones, las pymes pueden acceder a tecnologías estratégicas sin la necesidad de hacer grandes inversiones en licencias ni equipamiento tecnológico. En este contexto disponibilizó en la nube Office 365, una solución que reúne las mejores herramientas de comunicación, colaboración y productividad de Microsoft, para mantener el negocio siempre funcionando. Incluye la potente solución de correo Exchange, chat, videoconferencia, Intranet para compartir documentos, página web con almacenamiento y la tradicional suite Office, con Word, Excel y Power Point.

Además, para poder entregar los más avanzados servicios de comunicación para las organizaciones, durante 2012 se realizaron importantes inversiones en redes de acceso. Por ello se potenció el despliegue de red de fibra óptica urbana basada en tecnología GPON (Red Óptica Pasiva con capacidad Gigabit).

Desde 2010, Entel cuenta con esta red, que permite a las empresas contar con conectividad de primer nivel y acceder a una amplia gama de nuevos servicios de datos y video.

En 2012 completó el despliegue de esta red en las ciudades de Antofagasta, Rancagua, Concepción y Puerto Montt. Lo que sumado a las siete comunas de Santiago ya implementadas (Conchalí, Las Condes, Lo Barnechea, Ñuñoa, Providencia, Santiago y Vitacura), alcanza la capacidad de atender a más de 40 mil empresas a través de ella.

Clientes

El Mercado Empresas proporciona una amplia gama de soluciones para satisfacer las necesidades de comunicación de profesionales independientes, de pequeñas y medianas empresas y también de grandes compañías.

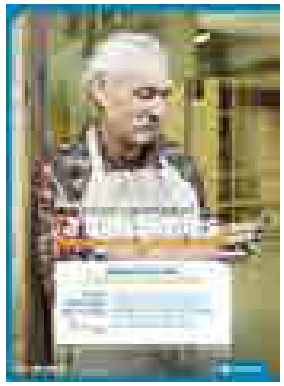
En 2012 destacó el desarrollo de proyectos especiales para Automotriz Portillo, VML CheckPoint, Ilustre Municipalidad de Quilpué y Kayser, los que involucraron la implementación de redes MPLS, acceso a Internet, y telefonía.

También se realizaron importantes proyectos TI para la Mutual de Seguros de Chile, a quien se le entrega *housing* de tres *rack* alojados en Ciudad de los Valles, que utiliza como site de contingencia. A Nippon y Deloitte se les proporcionan soluciones de *Hosting* SAP; a la Universidad Autónoma y a Randstand, servicios de *housing* y servidores dedicados virtuales; y a Excon, en tanto, se le proporciona 7 servidores dedicados virtuales para ERP con administración, monitoreo y respaldo.

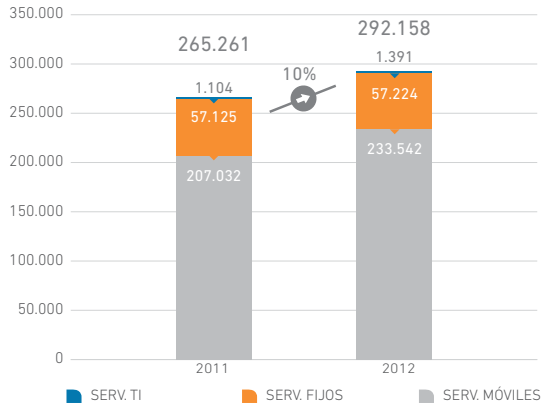
TRABAJO EN CASA



COMERCIO



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS
En millones de $



Durante el período, uno de los principales hitos del segmento pyme fue el trabajo de posicionamiento en microempresas. Para ello, se realizó una campaña masiva con el objetivo de crear una imagen memorable y cercana, que posicionara a Entel Empresas como el principal proveedor de servicios integrales de telecomunicaciones, y además, de manera accesible en el segmento micro y emprendedores.

Resultados

En 2012, el Mercado Empresas logró un crecimiento de 10% en el total de ingresos de sus líneas de negocios. Este crecimiento fue principalmente apalancado por los resultados en el negocio de Servicios Móviles.

En su segmento Empresas, Entel logró mantener el liderazgo en el negocio de voz móvil y banda ancha móvil. Adicionalmente, se posicionó como líder en el primer año de Portabilidad tanto Móvil como Fija, alcanzando en ambos negocios Portabilidades Netas positivas muy por sobre los competidores.

Contribuyeron especialmente al crecimiento observado, el fuerte aumento en la penetración de datos móviles sobre las líneas de voz (cercano al 40%), con un incremento de un 40% en los ingresos y el lanzamiento de nuevos servicios TI *world class* (Office 365 y Prontoforms).

Portabilidad numérica

Con un crecimiento neto de 17.665 clientes en servicio móvil y 2.566 en el negocio fijo, Entel lideró el proceso de portabilidad numérica en el Mercado Empresas, considerando el balance desde su entrada en vigencia, en enero de 2012, hasta diciembre de ese año.

Satisfacción de Clientes

A noviembre 2012, la satisfacción neta de clientes de Entel en servicios de red móvil llegó a 47%, cifra que le permitió mantener su liderazgo en este segmento, con 7 puntos porcentuales por sobre el promedio de Industria. Con respecto a su competidor más cercano, la brecha es de 7 puntos porcentuales, siendo mayor en el segmento Pyme (11 puntos porcentuales).

En servicios de red fija, el índice de satisfacción neta de la Compañía llegó a 39%, lo cual no representa diferencias significativas con la competencia, que alcanza 41%.

En ambos mercados, el segmento de Grandes Empresas presenta mejores evaluaciones de satisfacción, lo cual se ve reflejado también en el índice a nivel de industria.

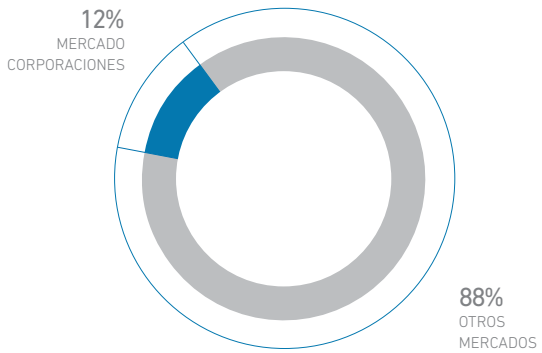
mErcado corporAciones_

Altos niveles de satisfacción de clientes permitieron a Entel consolidar su liderazgo en el Mercado Corporaciones y lograr una alta tasa de renovación de contratos y captación de nuevos proyectos.

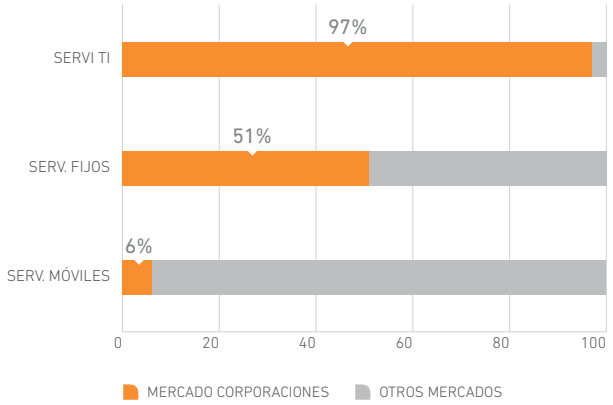
Hitos 2012

* Liderazgo en participación de mercado en telecomunicaciones, tanto en servicios fijos como móviles.
* Consolidación como actor relevante en el negocio TI (29% de participación de mercado en el negocio *outsourcing* para corporaciones y mayor proveedor de infraestructura de datacenter).
* Primero en *market share* de *Hosting* de Aplicaciones y Web, y *Storage Services*, de acuerdo a datos de la consultora de mercado IDC.
* Entrega de soluciones innovadoras para grandes empresas (*Cloud Computing*, Plataforma RISC *On-demand*, Plataforma de Soluciones Móviles SAP; Gestor documental con autentificación y firma biométrica).
* Obtención de certificación *Constructed Facility* TIER III de Uptime Institute para datacenter de Ciudad de los Valles.
* Crecimiento sostenido en ingresos, en todos los servicios.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2012



PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS
SERVICIOS TOTALES DE ENTEL 2012



Contexto

Durante 2012, las corporaciones que operan en Chile incrementaron el uso de redes de datos de alta velocidad y capacidad. Comenzaron también a utilizar en forma creciente aplicaciones empresariales móviles, lo cual implicó trabajar en aspectos de convergencia tecnológica entre redes móviles, fijas y datacenter. El uso más intenso de las soluciones *cloud*; especialmente de servicios de infraestructura computacional en modalidad *on-demand* fue otro aspecto destacable del año.

La entrada en vigencia de la Ley de Portabilidad Numérica configuró un escenario de alta competitividad, que favoreció la captura por parte de Entel de nuevos clientes en el Mercado Corporaciones. A ello contribuyó su liderazgo en satisfacción de clientes, variable en la cual amplió de 11 a 22 puntos porcentuales la brecha con respecto a la segunda compañía mejor evaluada.

Operaciones

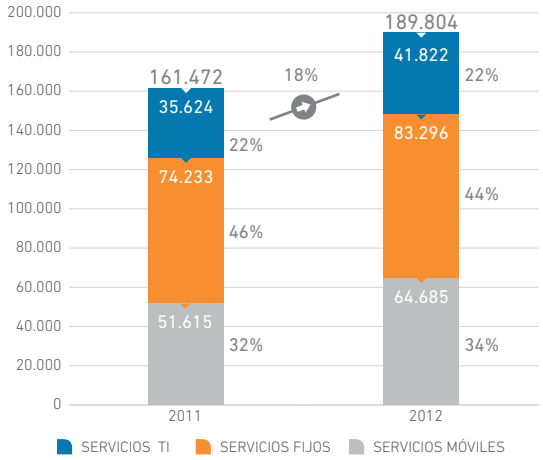
El objetivo de Entel en el Mercado Corporaciones es apoyar a las grandes empresas del país a transformar sus negocios mediante la entrega de servicios innovadores de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información. En cada proyecto, Entel propone dar un servicio excepcional, con soluciones técnicas diseñadas a la medida y desarrolladas por personal capacitado con conocimiento del negocio de los clientes y soportadas por una infraestructura de excelencia.

El Mercado Corporaciones está conformado por empresas correspondientes a 2.061 Ruts. Se trata, en general, de las compañías más grandes del país, sus afiliadas y relacionadas, y también, de aquellas empresas de menor tamaño que por la complejidad de sus operaciones, requieren proyectos, servicios y atención hechos a medida.

Durante 2012, la Compañía puso especial foco en el desarrollo de productos y servicios de alto valor. Con este propósito, amplió la oferta de servicios de *Cloud Computing* (*On-demand*), incorporando *Infraestructure as a Service* (IAAS), *Software as a Service* (SAAS) y *Platform as a Service* (PAAS); Video *Cloud* y Telefonía *On-demand*. En este marco, firmó un importante acuerdo con SAP para permitir a los clientes corporativos acceder a aplicaciones empresariales desde sus dispositivos móviles, siendo el primero en Latinoamérica en ofrecer estas soluciones. Como parte de este convenio, Entel puso a disposición de sus usuarios un portal desde el cual pueden buscar e instalar de forma autónoma cualquiera de las aplicaciones móviles o utilizar la plataforma para el desarrollo e integración de otras.

Entel puso énfasis también en la mejora de las capacidades y servicios de administración de sus redes fijas (MPLS) y de interconexión de datacenter, en la gestión de los servicios TI de alta complejidad, para lo cual contó con la asesoría de consultoras internacionales en la optimización de las operaciones de sus datacenter, y gestionó los servicios TI bajo metodología ITIL.

EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES
En millones de $



Para estrechar la relación con los clientes del Mercado Corporaciones y mantenerlos informados y actualizados, Entel realizó interesantes eventos, entre los que destaca el Entel Summit 2012 con la participación del co-fundador de Apple, Steve Wozniak, como orador principal; seminarios tecnológicos como Entel Tech Day y datacenter Forum, además de congresos y ferias industriales, los cuales tuvieron muy buena acogida de los clientes.

Resultados

En 2012, Mercado Corporaciones logró un crecimiento de 18% en ingresos. Sus tres líneas de negocios: Servicios sobre Red Fija, Servicios Móviles y Servicios TI, aportaron el 44%, 34% y 22% de esta cifra, respectivamente.

Entel mantuvo su liderazgo de mercado en servicios de telecomunicaciones fijas y móviles y se consolidó como un actor relevante en *Outsourcing* de Tecnologías de la Información (TI) para Corporaciones. Su *market share* en telefonía móvil y en Banda Ancha Móvil están sobre el 50%. En el negocio fijo, su participación se ubicó en torno al 55%, y en *Outsourcing* TI se elevó a 29%, excluidos los servicios de Gestión de Aplicaciones.

La Compañía logró una alta tasa de renovación de contratos con grandes empresas e instituciones, como Banco de Chile, DIBAM (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos) y Sodimac, además de la renovación de la red de Carabineros por dos años. A su vez, elevó en 115% la venta de proyectos nuevos; entre ellos, el de cédulas y pasaportes del Registro Civil, soluciones de comunicaciones para Komatsu, de telemetría para Turbus, de telefonía IP para CCU, y un proyecto de cloud computing para Scotiabank con cobertura regional (Latam).

Satisfacción de clientes

En el segmento de servicios móviles de Corporaciones, Entel mantuvo una alta satisfacción de clientes, con un 61%.

En relación a los servicios de Telecomunicaciones y TI, uno de los procesos de mayor impacto en la satisfacción de los clientes es la provisión de los servicios, dimensión que incrementó su satisfacción en 20 puntos porcentuales con respecto al año 2011.

Los servicios TI y de Datos Fijos provistos por Entel son evaluados bajo el concepto SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio). Cada SLA suscrito con sus clientes establece parámetros relacionados con aspectos relevantes de acuerdo a la naturaleza del servicio (criticidad del equipo o servicio prestado, ubicación geográfica, tiempo de resolución, por ejemplo).

Para el servicio de Continuidad Operacional de Entel, los resultados obtenidos en 2012 son 32% superiores a los obtenidos en 2011. El nivel de atención (cantidad de llamadas atendidas por la mesa de ayuda) alcanzó la meta del 95%; el nivel de servicio (total de llamadas atendidas antes de 15 segundos) llegó al 95% y la solución en mesa de ayuda (total de atenciones solucionadas en primera instancia de mesa de ayuda) fue de 80%.



Infraestructura

Para otorgar un servicio distintivo a este mercado, Entel se basa en el conocimiento y cultura de excelencia, y en infraestructura propia de alto nivel, tanto en redes fijas y móviles como en datacenters.

Los seis datacenter que posee Entel incorporan todas las capacidades técnicas y de gestión de la compañía necesarias para otorgar servicios TI de excelencia y ofrecer soluciones *On-demand*, como *Software as a Service*, Servidores Dedicados Virtuales, *Hosting On-demand*, *Storage On-demand* y Servicios de Red, Acceso y Seguridad *On-demand*. Algunos ejemplos de estos servicios son Telefonía IP *On-demand* y video conferencia en *Cloud* Privada.

Al término de 2012 se encontraba en etapa final la construcción de la segunda fase del datacenter Ciudad de los Valles. Esta nueva edificación, cuyo diseño cuenta con certificación TIER III otorgada por Uptime Institute, agrega 2.000 metros cuadrados a los 2.000 existentes y capacidad de generación de 4 MW.

El certificado TIER III de Uptime Institute acredita que su diseño cumple con los más exigentes niveles en infraestructura, seguridad y disponibilidad. Garantiza que cualquier elemento del datacenter puede ser reemplazado o reparado sin interrupción de servicio. Por otra parte, la empresa cuenta con certificaciones dentro de la Norma ISO 27000, sobre gestión de la seguridad de la información.

Al finalizar el año, las salas correspondientes a los primeros 2.000 m^2 de este datacenter (el edificio 1) obtuvo una segunda certificación, denominada *Constructed Facility* TIER III, de *Uptime Institute*, que lo convierte en el primero en Chile y segundo en Latinoamérica merecedor de este sello. Esta certificación asegura que la infraestructura está apta para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones ante cualquier contingencia.

También se encontraba en su etapa final en esa fecha, el proyecto de ampliación del datacenter de Amunátegui.

Por otra parte, debido a la seguridad y transparencia de los servicios que la Compañía ofrece, Entel fue reconocida como Proveedor de Servicios en la Nube por la prestigiosa consultora SAP AG. Esta certificación es una extensión a la de SAP *Hosting Partner* nivel *Advance* que Entel poseía desde 2010 y que SAP AG acaba de renovar hasta 2014.

Distinción regional de Cisco

A comienzos de 2012, Entel fue reconocida por Cisco como *Partner Service Provider of The Year* Cono Sur 2011. La región Cono Sur incluye a Argentina, Uruguay, Paraguay, Colombia y Chile. Entel es uno de los principales *partners* de la compañía en la región, particularmente en la entrega de soluciones basadas en tecnología de Cisco en Chile. Ambas empresas han desarrollado una estrategia para abordar el mercado que se traduce en la excelencia operacional en cada uno de los clientes.

mErcado mayoRistas_

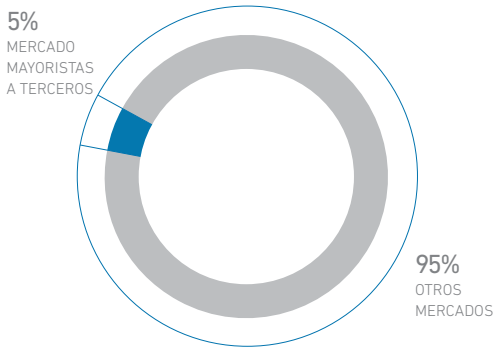
Entel se consolidó como un proveedor competitivo y confiable de servicios mayoristas para empresas de telecomunicaciones nacionales e internacionales, lo cual le permitió ampliar su oferta de servicios a nuevos clientes en la áreas de OMV, *Core* IP , *Roaming* y Negocios de Tráfico.

Hitos 2012

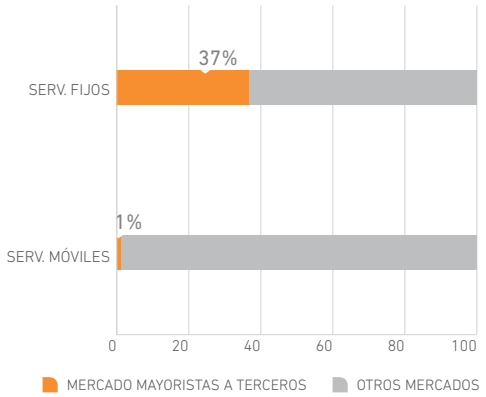
* Crecimiento de 21% en ingresos netos con respecto a 2011.
* Acuerdo con el OMV Falabella Móvil para uso de infraestructura de redes de Entel.
* Aumento sostenido de volumen de negocios de tráfico, superando constantemente los 75 millones de minutos mensuales.
* Contratación de nueva red Santiago - Coyhaique, que se interconectará a nuestro anillo de Fibra óptica entre Santiago - Osorno - Bariloche - Buenos Aires - Mendoza - Santiago (Anillo Chile - Argentina).
* Consolidación de la gestión de arriendos de infraestructura móvil a terceros, logrando crecimientos por sobre el 60% y desbalances positivos para la empresa.
* Aumento de capacidad de transporte sobre red IPX para servicios de *Roaming* Internacional.

OMV: Operador Móvil Virtual.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2012



PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL 2012



Contexto

Un mercado maduro y competitivo ha llevado a que los operadores de telecomunicaciones redoblen esfuerzos por tratar de maximizar su infraestructura propia y considerar la tercerización de servicios como una forma viable de satisfacer sus necesidades de crecimiento.

La creación de un reglamento de construcción y utilización de las antenas de telefonía móvil cambió la estrategia de expansión de los operadores móviles en Chile, y generó nuevas áreas de negocios en el ámbito Mayorista.

La presión de los grandes grupos de telecomunicaciones y su estrategia de integración y búsqueda de sinergias internas llevó a una contracción del mercado nacional e internacional en la venta de servicios mayoristas.

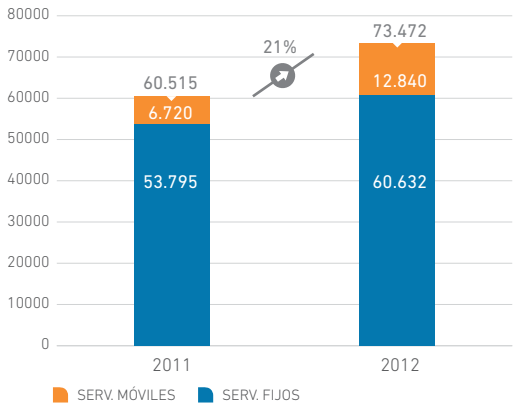
La licitación del espectro para Telefonía Móvil LTE en 2012 es un hito que traerá nuevos desafíos para este segmento.

Operaciones

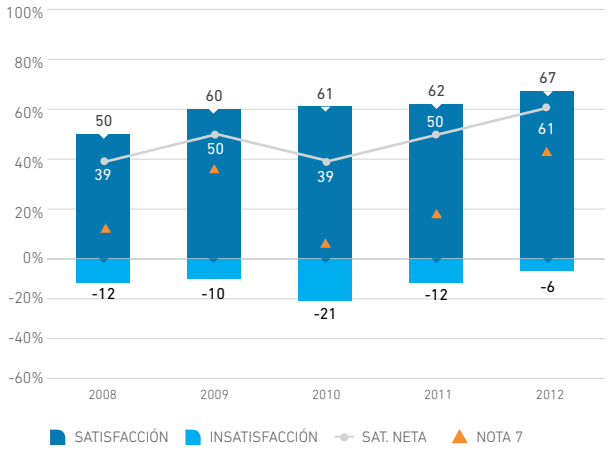
En el Mercado Mayoristas, el objetivo de Entel es ser el mejor proveedor de Redes y Servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional y a la vanguardia en la evolución tecnológica, que responde oportunamente, dando un excelente servicio en preventa, provisión y postventa comercial y técnica y que está cerca del cliente, es confiable y mantiene un canal de comunicación abierto y permanente.

Para consolidar su liderazgo en este mercado, durante 2012 la Compañía desarrolló inversiones en redes de transportes para los servicios nacionales, internacionales y *roaming*, entre los cuales destaca la contratación de una nueva red Santiago Coyhaique a través de ampliación del anillo Chile – Argentina. Asimismo, renovó centrales internacionales de conmutación para reemplazarlas por un Softswitch Internacional de última generación que ha generado una mayor eficiencia de los recursos internacionales y ha dejado a Entel en una posición ventajosa para continuar creciendo en cantidad de clientes y de servicios.

EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS
En millones de $



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ENTREGADO POR ENTEL



Fuente: PRAXIS

Resultados

Mercado Mayoristas de Entel ha logrado un crecimiento de un 21% en ingresos netos a terceros, consistentemente con su propósito de rentabilizar sus redes. Los mayores incrementos en ventas las registró el negocio de arriendo de infraestructura a otros operadores móviles y fijos.

Adicionalmente, el negocio de tráfico creció impulsado en gran parte por el aumento en el volumen de minutos internacionales mayoristas cursados por su red.

Su posicionamiento como un socio confiable para el desarrollo de negocios, permitió a Entel lograr un acuerdo con Falabella para proveerle servicios de infraestructura de redes para el Operador Móvil Virtual que ingresará al mercado en el transcurso del 2013.

Satisfacción de Clientes

A nivel de ventas Mayoristas, la compañía mantuvo su posición en el mercado como un proveedor confiable y eficiente, conforme a la evaluación realizada por sus propios clientes.

En *Roaming* Internacional, la encuesta de satisfacción de clientes internacionales que visitaron nuestro país, nuevamente se identificó a Entel como la red que generó la mejor experiencia de usuario en Chile. (Encuesta realizada en el Aeropuerto Internacional a los pasajeros que dejaban el territorio nacional).

Los ingresos brutos totales del Mercado Mayoristas (incluyendo servicios a empresas relacionadas) ascendieron a $202.378 millones, cifra que representa un crecimiento de 12% con respecto a 2011.







Capítulo } **cuatro**

responsAbilidad sOcial emprEsarial_

susTentabilidad_

[EN 2012 ENTEL concluyó el mayor proyecto de conectividad digital que se ha realizado en el país.

Enfoque

La sustentabilidad forma parte de la visión y misión de Entel y ha estado presente a través de toda su historia.

La política de Responsabilidad Social Empresarial de Entel se manifiesta, voluntariamente, en la capacidad de atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores, contribuyendo así al desarrollo tecnológico, social, económico y medio ambiental, y aportando a la conectividad y bienestar de la sociedad y a la democratización de las telecomunicaciones en Chile.

En 2012, la empresa finalizó la implementación del proyecto Todo Chile Comunicado, iniciativa público privada que permitió que el 90% de los habitantes de las zonas rurales cuenten con la posibilidad de conectarse a Internet a través de Banda Ancha Móvil (BAM).

La envergadura y desafíos del proyecto implicaron una inversión de USD 110 millones -de los cuales Entel aportó el 65%- y el compromiso de más de 600 ingenieros y técnicos que hicieron posible que 1.474 localidades de 289 comunas cuenten hoy con disponibilidad de servicios de telecomunicaciones.

Acciones

La Compañía, en virtud de su rol social, impulsa iniciativas específicas de contribución a la comunidad, entre la que destacan la primera versión de Chile Cree, un proyecto que busca promover el emprendimiento social; el programa Escuelas Conectadas, de capacitación digital para colegios vulnerables y aislados del país; el programa de voluntariado corporativo y la promoción del concepto de RSE a través de un premio que distingue y reconoce a los medios de comunicación y periodistas que se destacan en esta área.

Chile Cree

Junto a Ericsson y la Fundación Desafío de Humanidad, Entel realizó los encuentros Chile Cree, espacio de reflexión, debate y creación de proyectos de innovación social, para contribuir al desarrollo sustentable del país. La iniciativa fomentó la integración, tolerancia, trabajo en equipo y liderazgo. Despertó así la vocación profesional de los jóvenes, potenciando el emprendimiento social y la creación de proyectos que mejoran la calidad de vida de comunidades vulnerables.

Los encuentros, realizados en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Bío Bío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, convocaron a más de 800 jóvenes, quienes elaboraron más de 70 proyectos in-

novadores. De todos ellos, 10 se presentaron en un evento final que se efectuó en Valparaíso y donde se premió a las tres mejores ideas.

Capacitación Digital

Con el propósito de extender el uso e integración de tecnologías digitales en los procesos educativos, la compañía apoyó la capacitación de 8 directivos docentes, 39 profesores y 63 alumnos de siete escuelas rurales, ubicadas en las localidades de Valle de Chaca (Arica), Nirivilo (San Javier), Huape (Corral), Bahía Murta e Islas Huicha (Aysén) y Barranco Amarillo (Punta Arenas).

Premio de Periodismo RSE

Con la asesoría de la Universidad Católica de Milán, Entel realizó la cuarta versión del Premio de Periodismo RSE, distinción que creó para promover la difusión de la Responsabilidad Social Empresarial en la sociedad.

El proceso de postulación recibió más de 50 trabajos de distintos medios de comunicación del país y los ganadores fueron Diario Pulso, TVN y Radio Cooperativa, en sus respectivas categorías.

Voluntariado corporativo

Cerca de 1.000 colaboradores de Entel de todo el país participaron de actividades que le permitieron vincularse y aportar al desarrollo de personas socialmente vulnerables. Las actividades consistieron en las celebraciones del Día del Niño y la Navidad, que beneficiaron a 7.914 personas.

Sello ProPyme

En octubre de 2012, Entel se transformó en la primera empresa del sector de telecomunicaciones del país en obtener el Sello ProPyme, certificación otorgada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a las compañías que cumplen el compromiso -voluntariamente adquirido- de pagar a sus proveedores de menor tamaño en un plazo máximo de 30 días.

Las compañías del Grupo Entel que obtuvieron este sello, que favorece a sus más de 3.500 proveedores del segmento Pyme, son: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A, Entel PCS Telecomunicaciones S.A, Entel Telefonía Local S.A y Entel Call Center S.A.







Capítulo } **cinco**

rEsul tA dOS_

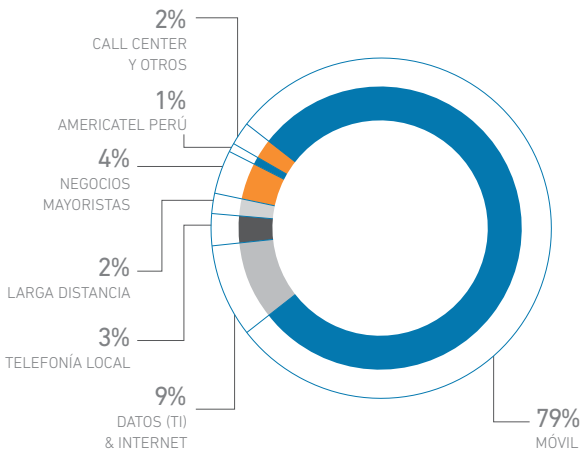
resultadOs consolidAdos_

[ENTEL CONSOLIDÓ

ingresos por $1.440.978 millones en 2012, cifra que representa un crecimiento de 16% en relación al año anterior. Esta importante alza fue impulsada principalmente por servicios móviles, de datos (incluyendo TI) y arriendo de infraestructura de redes. En el área móvil, en un escenario altamente competitivo, la Compañía confirmó su liderazgo superando por primera vez la barrera de los 10 millones de clientes.

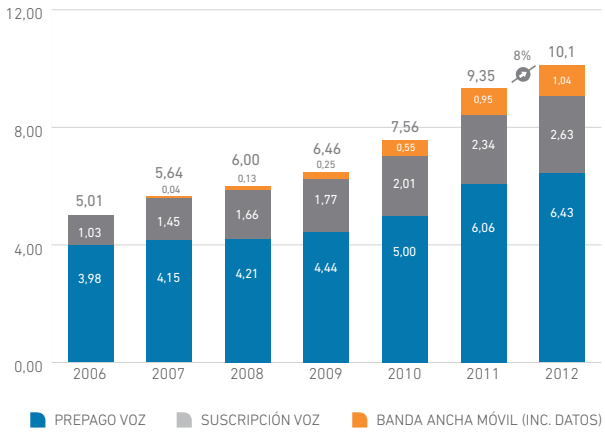
(MM$)	2012	2011	Variación %
Ingresos Consolidados	1.440.978	1.240.914	16%
EBITDA	536.525	515.200	4%
Utilidad Operacional	221.580	238.227	-7%
Utilidad del Ejercicio	167.294	180.767	-7%
Utilidad por acción ($)	707,30	764,26	-7%
Retorno de dividendos (%)	5,6%	6,1%	
Rentabilidad del patrimonio (%)	21,08	24,19	

DISTRIBUCIÓN (%) INGRESOS CONSOLIDADOS POR TIPO DE SERVICIOS

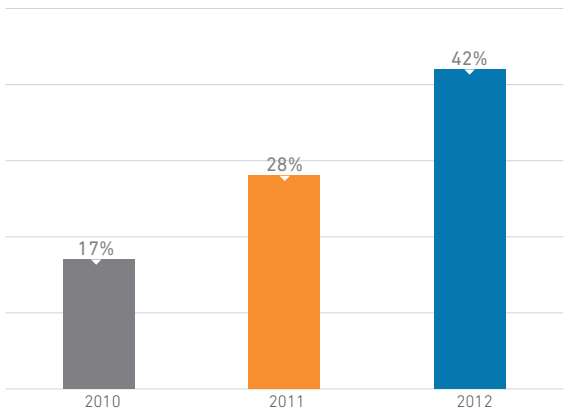


(MM$)	2012	2011	Variación %
Telefonía Móvil	1.142.690	966.709	18%
Datos (incluye servicios TI)	105.922	93.703	13%
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	41.469	41.705	-1%
Larga Distancia	32.804	30.688	7%
Internet	17.217	16.585	4%
Servicios de otros operadores	21.855	20.246	8%
Negocios de tráfico	36.667	31.696	16%
Americatel Perú	20.111	19.147	5%
Servicios de Call Center y otros	11.380	10.319	10%
Otros Ingresos	10.863	10.116	7%
Total Ingresos Operacionales	1.440.978	1.240.914	16%

EVOLUCIÓN BASE DE ABONADOS MÓVILES POR SERVICIOS



PENETRACIÓN DE DATOS SOBRE BASE POSTPAGO (%)



Servicios Móviles

La base de clientes de servicios móviles de Entel creció 8% en 2012, totalizando 10.105.888, lo cual equivale a una participación de mercado de 39% sobre clientes activos, manteniendo el liderazgo en la Industria. El mayor crecimiento, con un 11%, se registró en el segmento de suscripción o postpago (voz y BAM), el cual representa al cierre del año el 31% del total de clientes de Entel. El segmento de clientes de prepago (voz y BAM) creció 7% en el año.

Esta evolución permitió que a diciembre 2012, Entel alcanzara un 43% de participación en el mercado postpago voz (incluyendo planes con IM), y un 52% en el mercado de postpago BAM, con incrementos de 1,63 y 3,69 p.p. respectivamente. Por otro lado, en el mercado prepago, la participación llegó a 36% y 57%, considerando voz y BAM.

El ingreso de nuevos actores a la industria de telefonía móvil y la entrada en vigencia de la Portabilidad Numérica elevaron el nivel de competencia e impusieron desafíos importantes en el ámbito comercial, en todos los mercados. Esto, junto al cambio de la Industria, dado por la creciente penetración y uso de los *smartphones*, la Internet y la Banda Ancha Móvil, hicieron de este un año de alta actividad comercial, impactando los costos operacionales.

Banda Ancha Móvil

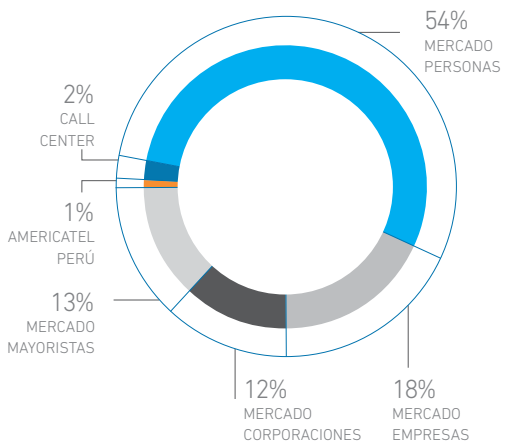
Un total de 1.043.189 usuarios de BAM, tanto de suscripción como de prepago (incluyendo tarjetas de datos para aplicaciones empresariales), cifra que supera en 10% a la observada en 2011.

Internet Móvil

Considerando su proyección, uno de los avances más importantes de 2012 lo representa el fuerte crecimiento en la contratación de planes de Internet móvil. Al término del año, el 42% de la base de suscripción había contratado este tipo de planes, lo cual se compara con un 28% en 2011.

La decisión estratégica de Entel de impulsar la penetración de *smartphones* se tradujo en una serie de promociones y ofertas, especialmente orientadas al segmento de postpago, que fueron fundamentales en este logro.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS BRUTOS POR MERCADO



10.105.888
clientes móviles
al cierre de 2012

Entel Hogar

Al cierre de 2012, a cuatro meses de iniciar sus operaciones, Entel Hogar ya contaba con más 30.000 usuarios residenciales. La Compañía comenzó en agosto a ofrecer servicios de telefonía fija inalámbrica, Internet y TV satelital a clientes de Santiago y posteriormente amplió su presencia a otras ciudades del país.

Servicios Fijos de Datos y TI

Estos servicios, asociados mayoritariamente a los segmentos Empresas y Corporaciones crecieron impulsados tanto por una expansión en la base de clientes móviles y penetración de servicios de datos, como por mayores ventas y renovación de contratos de servicios de integración tecnológica (TI) y datacenter. Asimismo, un importante crecimiento en ingresos anotó el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras empresas de telecomunicaciones, servicios de call center y otros. También registró crecimiento la filial internacional Americatel Perú.

Impacto Contable

A partir del día 1° de octubre de 2012, los estados financieros consolidados se han construido aplicando un nuevo tratamiento contable respecto a la transacción de entrega a clientes de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de postpago en la filial Entel PCS S.A. La Sociedad filial comenzó a registrar en los costos el valor total de los equipos móviles entregados bajo la modalidad de postpago al momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento de equipos.

Antes de esa fecha el costo de dichos equipos era considerado parte del activo fijo, en virtud de las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados, y se depreciaba en 12 meses, por lo que la base histórica de los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de postpago hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuará siendo depreciada en el plazo correspondiente, teniendo así un impacto decreciente hasta extinguirse el 30 de septiembre de 2013.

Asimismo, y también de acuerdo a los cambios antes señalados, los cargos de habilitación de equipos, cobrados a los clientes bajo la modalidad de postpago son desde el día 1° de octubre de 2012 registrados como ingresos íntegramente en el momento de la entrega de los mismos.



Conforme a lo indicado anteriormente, los efectos permanentes y transitorios de estos cambios, aplicados en el cuarto trimestre en los resultados consolidados al 31 de diciembre de 2012 , respecto al tratamiento contable anterior, resultan en un mayor cargo neto a resultados por la suma de $13.695 millones. Este cambio contable, si bien en sí mismo no genera efectos permanentes previsibles, los que dependerán en más o en menos de la actividad de terminales de subscripción de cada período, si tiene por las razones antes señaladas un impacto negativo, transitorio y decreciente en el EBITDA, Resultado Operacional y en los Resultados Consolidados de la Compañía, hasta el tercer trimestre del año 2013, pero no tiene efecto alguno en los flujos de caja ni en el valor económico de la Compañía.

Resultados

El EBITDA consolidado de 2012 alcanzó a $536.525 millones, cifra que representa un crecimiento de 4%. Este resultado fue impactado principalmente por el cambio contable antes señalado. Esta modificación, originada en la nueva estructura de contratos tras la mediación de la industria con Sernac, produjo una pérdida de $20.909 millones que impactó en el EBITDA. En forma adicional hubo una mayor presión en los costos operacionales asociada a la mayor actividad registrada durante el año y nuevas iniciativas impulsadas por la Compañía. El EBITDA ajustado (EBITDA antes del cambio en el tratamiento contable de equipos de postpago) alcanzó los $557.434 millones experimentando una variación anual de 8%.

Resultados Operacional

El incremento en la depreciación de equipos de postpago asociados al crecimiento en la base de clientes y penetración de equipos de alto valor, unidos al nuevo tratamiento contable de los terminales de postpago, afectaron negativamente el resultado operacional, el cual arrojó una utilidad operacional 7% inferior a la del ejercicio 2011, al totalizar $221.580 millones.

La Utilidad Operacional ajustada (Utilidad Operacional antes del cambio en el tratamiento contable de equipos de postpago) alcanzó a $238.699 millones mostrando un leve aumento en relación a 2011.

Utilidad del Ejercicio

La Compañía registró una utilidad de $167.294 millones al cierre de 2012, con una disminución de 7% con respecto a los $180.767 millones del año anterior, principalmente por efecto del ajuste en el tratamiento contable de los terminales para clientes de postpago a partir del último trimestre, que tuvo un impacto neto de $13.695 millones. También influyeron los aumentos en los costos de financiamiento y otros relacionados con un mayor volumen de instrumentos derivados mantenidos durante el ejercicio; todo lo cual fue parcialmente compensado por menores cargos asociados a una menor inflación y una menor tasa efectiva de impuestos durante el periodo.

NEGOCIO MÓVIL

aportó el 79% ($1.142.690 millones) de los ingresos consolidados de 2012, liderando en servicios móviles de voz y datos, reportando un crecimiento anual de ingresos de un 18%.

EBITDA NEGOCIO MÓVIL

ascendió a $412.301 millones aumentando un 4% respecto al año anterior.

NEGOCIO FIJO

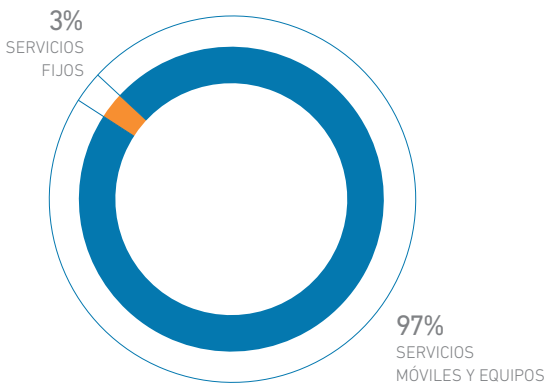
aportó el 18% ($255.934 millones) de los ingresos consolidados de 2012, impulsado principalmente por servicios de datos (incluyendo TI), negocio de tráfico, arriendo de infraestructura a otros operadores y larga distancia internacional en el Mercado Empresas. Reportando un crecimineto anual de ingresos de un 9%.

EBITDA NEGOCIO FIJO

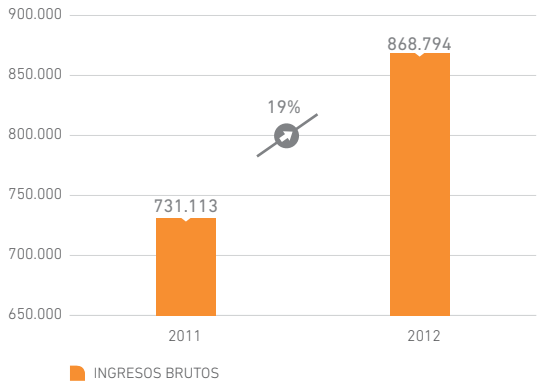
ascendió a $117.223 millones aumentando un 3% respecto al año anterior.

resultadOs por segmento de MErcado_

MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS (%)



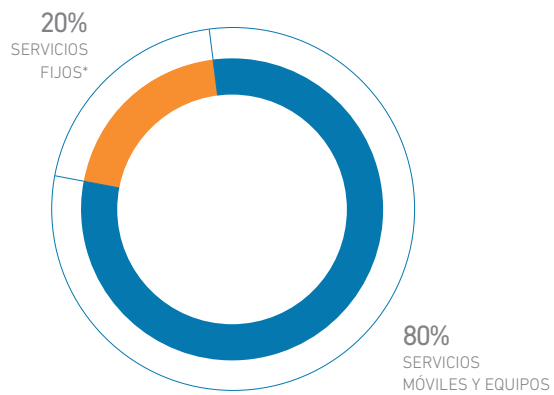
INGRESOS MERCADO PERSONAS
En millones de $



Mercado Personas

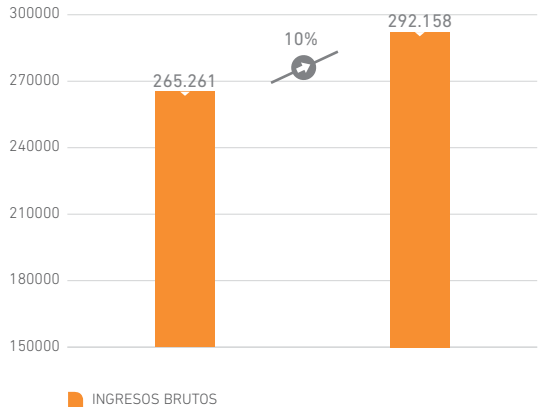
Los ingresos del Mercado Personas ascendieron a $868.794 millones, creciendo un 19%. Este aumento fue impulsado principalmente por servicios móviles, asociado a la expansión de la base de clientes móviles (+7%), especialmente en clientes de alto valor y a la rápida adopción de servicios de datos móviles. Adicionalmente, los ingresos por concepto de equipos se incrementaron por aumento en la base de clientes y la nueva contabilización de terminales de postpago realizada a partir del 1 de octubre de 2012. Asimismo, los ingresos de servicios fijos experimentaron un aumento derivado de servicios de larga distancia y de la introducción de los servicios residenciales Entel Hogar que incluyen telefonía fija inalámbrica, Banda Ancha Móvil y TV satelital.

MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS (%)



* Servicios Fijos incluye Servicios TI.

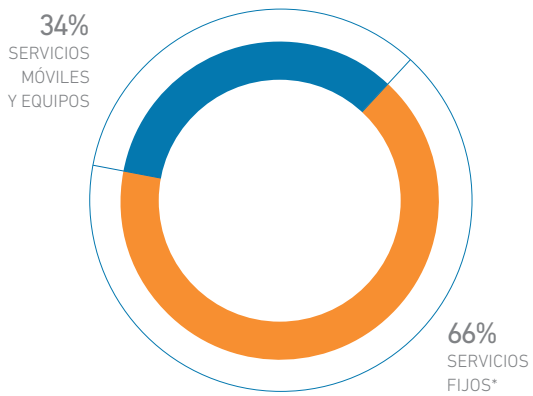
INGRESOS MERCADO EMPRESAS
En millones de $



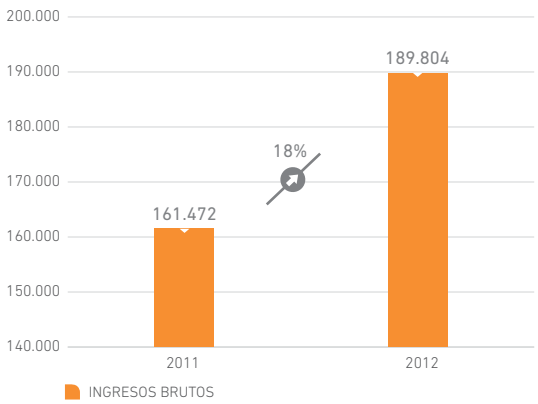
Mercado Empresas

El Mercado Empresas logró un crecimiento de 10% en los ingresos, totalizando $292.158 millones. El aumento de ingresos está asociado principalmente a los servicios móviles, relacionado con un alto crecimiento en su base de clientes móviles (+13%) y una fuerte penetración de servicios de datos (Internet móvil y BAM) en el segmento. El incremento de los ingresos de datos se logró a través de una oferta flexible de planes y soluciones móviles que permiten a las empresas mejorar su productividad. También se observó un crecimiento en los ingresos de equipos directamente relacionado al cambio de tratamiento contable para terminales de postpago. En tanto, los ingresos de servicios fijos crecieron levemente, producto de una adecuación de carteras entre segmentos efectuada durante el año.

MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN INGRESOS (%)



INGRESOS MERCADO CORPORACIONES
En millones de $

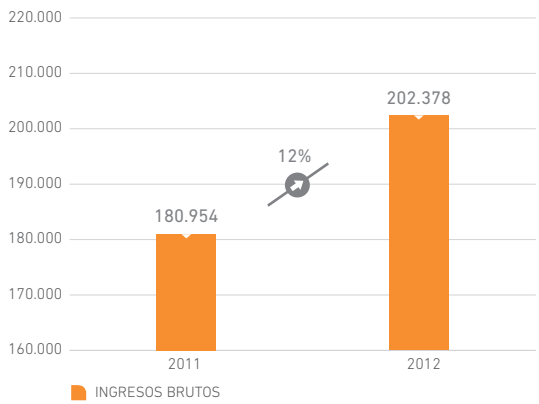


* Servicios Fijos incluye Servicios TI.

Mercado Corporaciones

Los ingresos en el Mercado de Corporaciones alcanzaron los $189.803 millones, aumentando un 18% respecto al año 2011. Los mayores ingresos están asociados parcialmente a ingresos de servicios fijos (+14%) e impulsados por los servicios integrados de datos y TI. Adicionalmente, durante el año hubo un buen nivel de captura en el negocio tradicional de datos junto con una alta renovación de contratos. En la misma dirección, los ingresos de servicios móviles aumentaron 25%, observando un fuerte crecimiento en la base de clientes y en una rápida adopción por parte del mercado de servicios de datos móviles. Los ingresos de equipos aumentaron principalmente asociado al nuevo tratamiento contable implementado desde octubre de 2012.

INGRESOS MERCADO MAYORISTAS
En millones de $



Mercado Mayoristas

Una importante expansión presentaron los ingresos por servicios del Mercado Mayoristas durante 2012, al anotar $202.378 millones y un crecimiento de 12% con respecto al año anterior.

En este mercado, Entel presta servicios de arriendo de infraestructura a terceros y a empresas relacionadas y participa activamente en el negocio de tráfico.

En el último año, los ingresos por servicios a terceros representaron el 36% de los ingresos brutos y un crecimiento de 21%, principalmente impulsado por servicios móviles asociados a *roaming* internacional y nacional (esto último, en línea con los nuevos contratos firmados durante el año). Los servicios de arriendo de infraestructura a otros operadores móviles también se incrementaron. Adicionalmente, los ingresos del negocio de tráfico aumentaron debido a un mayor volumen de tráfico cursado.





filiA les_

americAtel Perú_

[CON ENFOQUE en servicios para Empresas y Corporaciones, Americatel está impulsando el desarrollo de servicios de *outsourcing* TI en Perú.



Hitos 2012

* Aumento de 91% en EBITDA con respecto a 2011.
* Crecimiento sostenido de la contribución del segmento Empresas (58% de los ingresos totales).
* Consolidación del crecimiento en servicios satelitales.
* Incremento de 22% en el margen de Larga Distancia.

Estrategia

Americatel Perú continuó creciendo con foco en el desarrollo de mercados empresariales, los que aportaron el 58% de sus ingresos en 2012 (contribución de 10 puntos porcentuales mayor a la del año anterior).

Con el propósito de sentar las bases para ser un proveedor de servicios TI de clase mundial, durante el último año inició la ampliación en 440 m^2 de su datacenter y el proceso para obtener certificación TIER III de su diseño; creó un área de Operaciones TI y adquirió una plataforma *On Demand* para dar servicios con mayor flexibilidad y a precios competitivos a partir de mayo de 2013.

Durante este periodo, además de los servicios ofrecidos sobre la plataforma *On Demand* de Ciudad de Los Valles, en Chile, inició la oferta de servicios de *housing*, *hosting* dedicado y servicios de administración básica para los clientes del segmento Corporaciones.

Por otra parte, durante 2012 consolidó el negocio NGN (paquete integrado de telefonía, Internet y servicios de valor agregado), con más de 8.000 puntos, de acuerdo al objetivo de completar la capacidad de la red *Wimax* con clientes empresariales en Lima. También, se continuó creciendo en las ventas de los servicios satelitales, llegando a un 10% de *market share*.

Posición competitiva

En el mercado corporativo, Americatel tiene una penetración total de 65% y de 45% en servicios provistos con su red propia de acceso (telefonía, Internet, Datos, NGN, servicios satelitales y TI). En el segmento de Pymes participa con un 11% del mercado objetivo. En *Wholesale* o mayoristas, con el 14%. En el mercado de Larga Distancia de origen fijo, donde compite con Telefónica, Telmex y Claro, además de operadores de menor escala como Convergia e IDT, sus participaciones son de 21% en LD Nacional y 30% en LD Internacional. En el mercado de Larga Distancia de origen móvil, a pesar de no ser una empresa móvil, logró un *market share* de 4%, compitiendo con Movistar, América Móvil y Nextel.

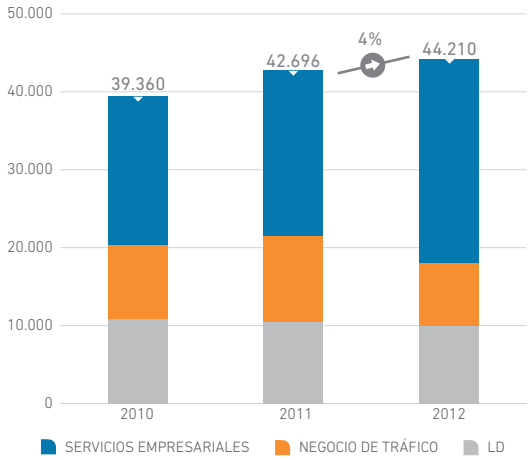
Infraestructura

Americatel dispone de dos centrales de conmutación, conectadas a las redes internacionales a través de Chile y Estados Unidos y cuenta con conexiones directas con los 24 departamentos del Perú. Además, está interconectada con los operadores locales de larga distancia y móviles más importantes del país.

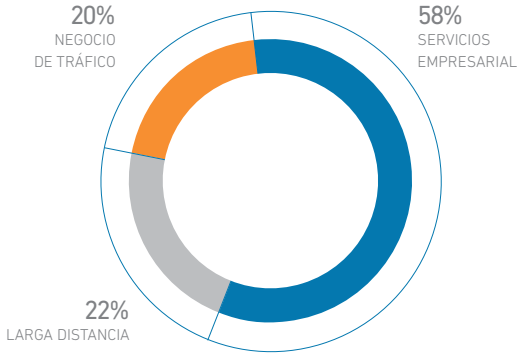
La red Metropolitana de Americatel en Lima comprende cinco nodos MPLS principales, los cuales están unidos en un anillo de Fibra Óptica SDH (STM-16), montado sobre una plataforma DWDM. Como red de acceso, cuenta con 52 estaciones base *WiMax*, con las cuales tiene una cobertura completa de Lima. Complementariamente, cuenta con 13 Km. de planta externa, distribuidos en las zonas de mayor valor comercial de Lima.

La Compañía dispone de licencias de telefonía fija inalámbrica para la prestación de servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha, a través de concesiones de uso exclusivo de 50 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 3.5 GHz y de 31,5 MHz en la banda de 2.3 GHz. Cuenta también con una concesión de portador local con 400 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 38-39GHz para su red de transporte y para prestar servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha con cobertura en todo Lima.

INGRESOS BRUTOS AMERICATEL PERÚ
En miles USD



DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS



Inversiones

Durante el 2012, la empresa realizó inversiones por USD 4,8 millones. El 38% de este monto fue destinado a equipamiento instalado en clientes por los servicios de NGN, Telefonía Local e Internet Dedicado; el 12%, a ampliación de redes de acceso a clientes (Planta Externa y *Wimax*) y USD 640 mil, al avance en la habilitación del datacenter de Olguín.

Resultados

Americatel obtuvo ingresos por USD 44 millones en 2012, monto que es un 4% superior al alcanzado en el ejercicio anterior.

En el segmento Empresas los ingresos aumentaron 24% con respecto al año anterior. La Compañía logró un crecimiento de 8% en la base de puntos del segmento PYME, que alcanzó a 4.745 empresas, gracias a la oferta de Servicios NGN. Los ingresos de este servicio alcanzaron a USD 13 millones, incrementándose en un 11% respecto al año anterior.

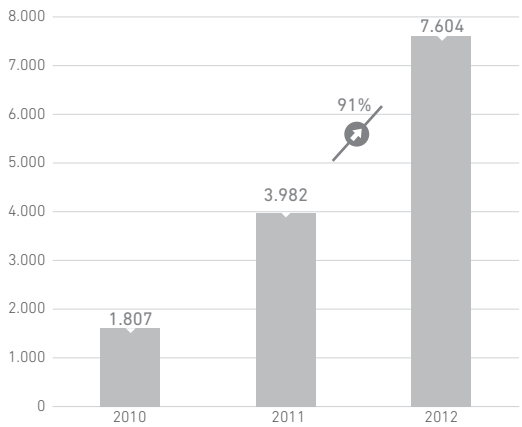
Los ingresos por Servicios Satelitales ya representan el 15%, USD 4 millones, de los ingresos del segmento Empresas.

En el Segmento Masivo los ingresos disminuyeron 8% en relación al año anterior, producto de la migración natural a otras categorías como el origen móvil, Internet y Voz sobre IP. A pesar de lo anterior, el margen de Larga Distancia mejoró 22% con respecto al año anterior, gracias a la optimización en costos de *marketing* y en horas contratadas en el *Call Center* para televentas.

En el segmento *Wholesale* los ingresos disminuyen 22% debido al menor volumen de tráfico ocasionado por la fuerte presión competitiva en precios. Sin embargo, el margen creció 2% con respecto al año anterior.

En el caso de los datos mayoristas, en 2012 el margen se incrementó 28% producto de un mayor volumen de enlaces con los principales clientes (AT&T y British Telecom, entre otros).

EBITDA AMERICATEL PERÚ
En miles USD



91%
crecimiento
de EBITDA (USD 7,6 millones en 2012).

58%
de contribución
de segmento Empresas a los ingresos totales.

Mercado	Descripción	Productos y servicios
Empresas y Corporaciones	2.000 empresas en todo el país con ingresos sobre USD 15 millones anuales.	Larga distancia, telefonía fija, Internet dedicado, líneas 0800, enlaces de datos, NGN (*Bundling* de servicios), servicios satelitales de Internet y datos, servicios de *outsourcing* de TI (*housing*, *hosting* dedicado, IaaS, SaaS).
Pymes	Pequeñas y medianas empresas de Lima con consumo en servicios de telecomunicaciones sobre USD 100 mensuales (aproximadamente 70.000 puntos en Lima).	Larga distancia, NGN, Internet dedicado, ADSL y telefonía fija.
Masivo	Personas (segmentos A,B y C) de todo el país.	Larga distancia origen fijo y móvil, productos contratados (planes de larga distancia internacional para el origen fijo y móvil y planes de larga distancia nacional para origen fijo).
Mayorista o *Wholesale*	Operadores nacionales e internacionales.	Enlaces de datos, acceso a Internet y Servicios de datacenter (uso de infraestructura y *housing*).

Entel call cEnter_

[MAYOR NIVEL

de actividad y optimización de procesos permitieron a Entel Call Center crecer rentablemente.

Durante 2012 Entel Call Center duplicó el número de posiciones activas del centro de atención de Curauma, elevándola a 126, dado el éxito de este proyecto y se aprobó en el plan de negocios la compra de un terreno para la futura construcción de un nuevo *site* de aproximadamente 600 posiciones en esta localidad.

Hitos 2012

* Inicio de nuevas líneas de negocio con servicios multicanal y de *Back Office*.
* Crecimiento de 29% en EBITDA.
* Ampliación de los servicios de campañas de venta con inclusión de *delivery*.
* Recertificación COPC de la Entidad compuesta por 4 servicios distintos.
* Certificación de norma ISO 9001:2008 Servicios de Call Center del Perú.
* Consolidación y ampliación de operaciones en *site* de Curauma.



23%
crecimiento anual
posiciones activas

2.703 posiciones
activas en Chile
1.078 posiciones
activas en Perú

Estrategia

La misión de Entel Call Center es brindar una solución rápida y precisa a los usuarios finales para lograr un alto nivel de satisfacción. Su visión es ser el mejor call center en innovación, productividad y calidad de servicio, tanto para sus clientes como para los usuarios finales.

Entel Call Center opera internacionalmente, con 4 centros en Chile y 1 en Perú, construidos y habilitados de acuerdo a los más altos estándares internacionales para centros de contacto en aspectos relacionados con seguridad, comodidad, iluminación y climatización, necesarios para garantizar un buen ambiente de trabajo a sus 4.800 colaboradores en ambos países.

Solidez y robustez tecnológica contribuyen también a garantizar niveles de *uptime* de sus centros por sobre los estándares exigidos.

Capital humano

Entel Call Center cuenta, al cierre de 2012, con 3.425 trabajadores en Chile, de los cuales 1.654 son empleados directos y el resto, subcontratados y 1.417 en Perú (todos empleados directos).

Del total de colaboradores, 801 son ejecutivos de atención de mesas técnicas (704 en Chile y 97 en Lima, Perú), cifra que representa un crecimiento de 10% en relación a diciembre de 2011.

Durante 2012, la empresa creó Entel Servicios de *Contact Center* con el propósito de dar oportunidades de trabajo permanente y mayores beneficios a 747 personas en Chile. Este hecho explica un crecimiento de 26% en su dotación directa con respecto al año anterior y ha permitido reducir la rotación voluntaria a menos de 1% mensual.

Recertificación COPC®

Uno de los hitos más importantes de 2012 se produjo en marzo, con la Recertificación de la Norma COPC® de Entel Call Center, hecho que lo convierte en el único centro de contacto en Chile que ha logrado obtener una recertificación. La Entidad certificada está compuesta por los servicios: Atención a Clientes de Empresas Entel, Cobranzas del segmento Personas, Telecobranzas *Premium* y Centro de Atención Técnica BlackBerry® de Entel, siendo esta última, todavía, la única mesa de ayuda técnica certificada en Latinoamérica.

Recertificación ISO 9001:2008

En abril de 2012, la filial en Lima, Servicios de Call Center del Perú, obtuvo la certificación en la norma de Gestión de Calidad: ISO 9001:2008, con una vigencia de 3 años.

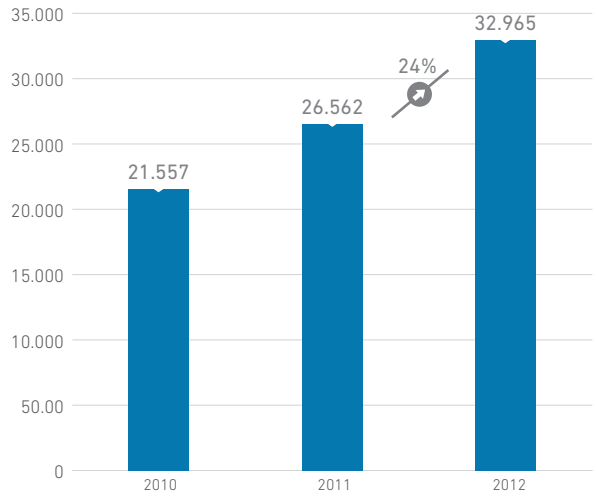
Nuevos servicios

Durante 2012, Entel Call Center agregó dos nuevos productos a su oferta: servicios multicanal y de *Back Office*. El primero permite a las compañías integrar en un punto de atención única los contactos que sus clientes realizan a través de los distintos canales y plataformas *online*. El segundo ayuda a las empresas a hacer más eficientes sus procesos internos en relación con la atención de clientes.

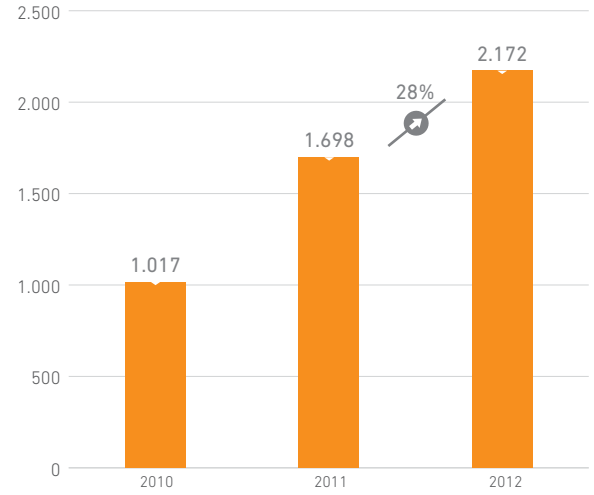
Dentro de sus servicios tradicionales, la compañía agregó durante el último año el servicio adicional de despacho a las campañas de venta que realiza relacionadas, por ejemplo, con productos financieros. De esta forma completa directamente el ciclo de venta y asegura los objetivos en relación al nivel de satisfacción de los usuarios finales.

Mercado	Descripción
Servicios multicanal	Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente, enmarcado en una atención única independiente del punto de contacto, con información de los clientes y el servicio integrada entre todos los canales existentes.
Service Desk	Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos. Servicio enfocado en la resolución en el primer contacto, para así elevar la disponibilidad de los servicios, disminuir los costos asociados a la reposición y complementar eficazmente los servicios entregados en terreno.
Servicios *Back Office*	Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado, agregando valor en la resolución de tareas administrativas, de control y seguimiento, propias de cada negocio.
Campañas de ventas	Servicios de venta consultiva, *telemarketing* y cobranza acorde a las necesidades de los clientes, incorporando servicios de *delivery* que complementan la venta hasta la entrega del producto en el usuario final.
Atención a clientes	Modelos de atención *Inbound* basados en las mejores prácticas de mercado, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio, que aseguran una atención de calidad y satisfacción de usuarios finales.
Servicios tecnológicos	Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda, incluyendo tecnología *world class* y customizada de acuerdo a las necesidades de los clientes, incorporando también plataformas de control, *business intelligence*, servicios de CRM.

INGRESOS CONSOLIDADOS ENTEL CALL CENTER
En millones de $



RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO
ENTEL CALL CENTER
En millones de $

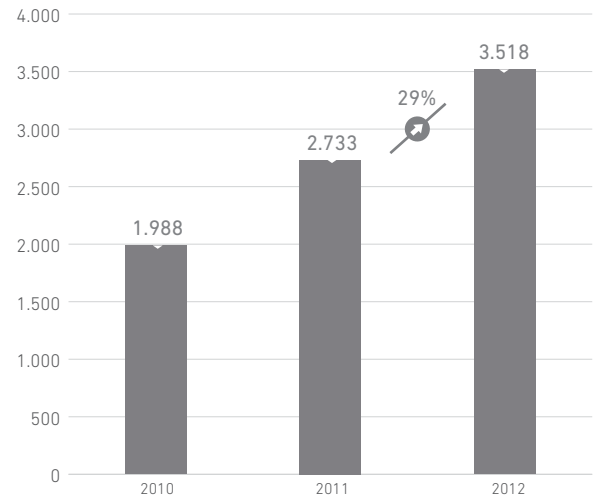


Resultados

En el reciente ejercicio, Entel Call Center consolidó ingresos por $32.969 millones, cifra que es 24% superior a la obtenida en 2011. Esta mayor actividad, tanto en Chile como en Perú, permitió obtener un resultado operacional de $2.172 millones, el cual representa un crecimiento de 28% con respecto al ejercicio anterior.

El EBITDA consolidado alcanzó $3.518 millones, creciendo 29% con respecto al año anterior.

EBITDA CONSOLIDADO ENTEL CALL CENTER
En millones de $







Capítulo } **siete**

inforMación SociEtaria_

informAción
sociEtaria y

finan
ciE
ra_

documentos cOnstitutivos_

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo Nº 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 Nº 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

prOpiedad de la sociedad_

Al 31 de diciembre de 2012, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.114 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

Nombre o Razón Social	Acciones al 31/12/2012	% Participación
INVERSIONES ALTEL LTDA	129.530.284	54,76%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	32.692.486	13,82%
BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	26.179.759	11,07%
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	11.353.601	4,80%
AFP PROVIDA S. A.	4.511.194	1,91%
AFP HABITAT S. A.	3.236.162	1,37%
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S. A.	2.936.096	1,24%
AFP CUPRUM S. A.	2.596.739	1,10%
AFP CAPITAL S. A.	2.210.122	0,93%
LARRAIN VIAL S. A. CORREDORA DE BOLSA	1.569.421	0,66%
BANCO SANTANDER-HSBC BANK PLC LONDON CLIENT ACCOUNT	1.223.189	0,52%
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA S. A.	1.161.779	0,49%
Otros	17.322.863	7,33%
Total	236.523.695	100,00%

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) N°30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130-5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S. A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

RUT	Accionista	Cantidad de acciones	(%) Participación
96.969.110-8	Forestal Cañada S. A.	561.429.758	4,15%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S. A.	703.849.544	5,20%
96.878.530-3	Inversiones Nilo S. A. (*)	926.012.160	6,84%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S. A.	358.008.491	2,64%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S. A.	281.889.680	2,08%
81.358.600-2	Cominco S. A.	154.795.552	1,14%
81.280.300-K	Viecal S. A.	95.058.166	0,70%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S. A.	454.057.900	3,35%
79.621.850-9	Forestal Cominco S. A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	Grupo Matte (17)	**4.340.644.242**	**32,07%**
77.677.870-2	Inversiones Los Andes Dos Limitada	312.672.052	2,31%
77.302.620-3	Inversiones Teval S. A.	1.290.595.292	9,53%
	Grupo Fernández León (2)	**1.603.267.344**	**11,84%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad S. A.	1.129.980.943	8,35%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.440.980.943	10,64%



INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

RUT	Accionista	Cantidad de acciones	(%) Participación
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
79.619.200-3	Consorcio Financiero S. A. (*)	894.655.313	6,61%
	Grupo Consorcio (2)	**1.300.195.733**	**9,60%**
96.927.570-8	Los Peumos S. A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.842.165	0,78%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	102.372.197	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
4.431.346-4	Valdés Covarrubias María Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S. A.	93.631	0,001%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S. A. (*)	42.090.874	0,31%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.983-3	Andaluza de Inversiones II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
79.757.850-9	Asturiana de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
	Grupo Izquierdo Menéndez (21)	**1.111.689.283**	**8,21%**
96.949,800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
96.949.780-8	Las Bardenas Chile S. A.	371.005.336	2,74%
	Grupo Gianoli (2)	**742.010.672**	**5,48%**
	Grupo Controlador (47)	10.538.788.217	77,85%
	Minoritarios (1.822)	3.000.833.815	22,15%
	Total (1.869)	**13.539.622.032**	**100,00%**

(*) Con acciones en Custodia de Corredores
No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

Con fecha 24 de enero de 2005, el Directorio de Almendral S. A. tomó conocimiento de la obtención del control de la Sociedad por determinados accionistas, quienes a cuyo efecto convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta respecto de la Sociedad. En virtud de éste, obtuvieron dicho control, pasando a conformar el Controlador de Almendral S. A. y a ser cada uno de ellos Miembro del Controlador.

Las personas naturales que forman parte del grupo controlador son las siguientes:

Grupo Matte

Patricia Matte Larraín (Rut: 4.333.299-6), Eliodoro Matte Larraín (Rut: 4.436.502-2) y Bernardo Matte Larraín (Rut: 6.598.728-7), controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Matte actúa como Miembro del Controlador de Almendral S. A.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Andes Dos Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con un 4,356%, 3,061%, 46,232% y 46,257% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S. A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auliffe (Rut: 7.010.380-K) con 4,510%, 3,614%, 20,781% y 20,868% de participación indirecta del capital social, respectivamente; Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, Rut: 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, Rut: 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, Rut: 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, Rut: 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, Rut: 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, Rut: 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, Rut: 10.828.517-6, con 1,71%, 0,32%, 9,594%, 9,594%, 9,594%, 9,594% y 9,594%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, Rut: 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, Rut: 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, Rut: 4.773.781-8 y Pedro José Hurtado Vicuña, Rut: 6.375.828-0 controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S. A.

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S. A., cuyos controladores finales son:

- P&S S. A., con una participación del 45,8% de su capital social. A su vez, P&S S. A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (Rut: 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (Rut: 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (Rut: 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (Rut: 6.375.828-0).

- Banvida S. A., con una participación del 45,8% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S. A. es controlador de Banvida S. A. con una participación del 80,3% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S. A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S. A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,83% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo

a) Los Peumos S. A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut: 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5 y María Virginia Taboada Bittner Rut: 6.834.545-6 con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

c) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 59,7640% y 39,2460% del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut: 5.310.548-3 con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f) Santo Domingo de Inversiones S. A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

h) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k) Inmobiliaria Estoril II S. A., controlada en un 100% por Inmobiliaria Estoril I S. A. y cuyo controlador final es la familia Izquierdo Menéndez; de la cual mantienen porcentajes iguales Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-7, Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5, Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3, Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8, Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4, Gracia Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K, Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3, Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0.

l) Comercial Marchigue S. A., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 76,1172% un 8,1950% del capital social, respectivamente.

m) Los Boldos S. A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n) San Bonifacio S. A., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

o) Inversiones El Manzano II S. A.., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

p) Andaluza de Inversiones II S. A., cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

q) Inversiones La Estancia II S. A., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

r) La Esperanza S. A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

s) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyo controlador final es Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-4 con un 99.91% del capital social.

t) Asturiana de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut: 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

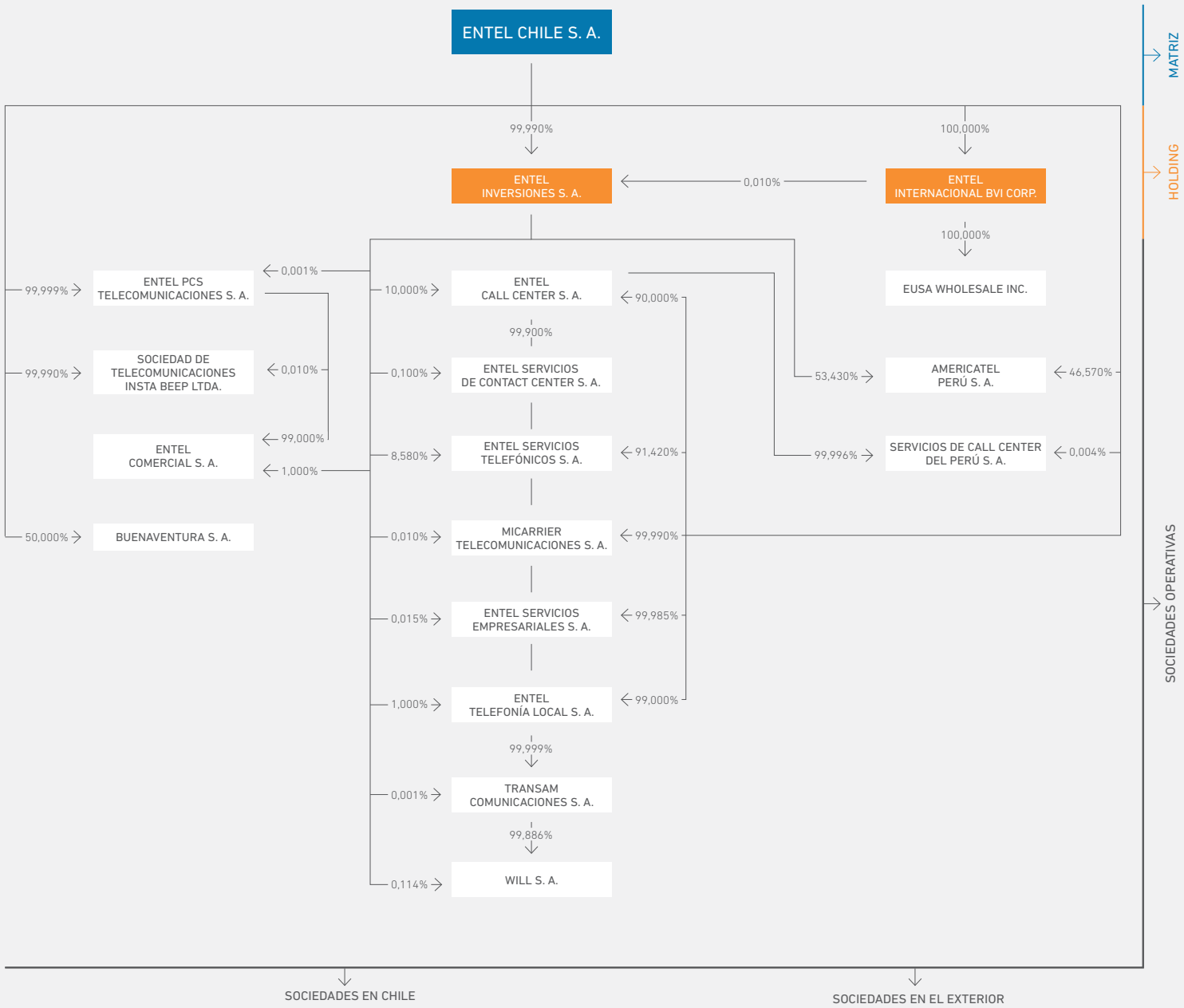
u) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut: 5.310.548-3 con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es Elina Patricia Gianoli Gainza, Rut: 2.942.054-8 con un 100% del capital social.

b) Las Bardenas Chile S. A., cuyo controlador final indirecto es la sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza, CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5 con un 100% del capital social.

estructura sOcietaria_



pOlítica de dividEndos__

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la junta general ordinaria de accionistas celebrada el 26 de abril de 2012, es la siguiente:

Política de Dividendos

"De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la Sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2012 y siguientes, es mantener una política estable de dividendos y proponer el reparto, como dividendo, de hasta el ochenta por ciento de las utilidades de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo, se propone pagar hasta el 31 de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2012 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2012 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales *covenants* que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad".

Se deja constancia que se mantiene la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de ajustes para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2012, y que es la siguiente:

a.- Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), este se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), este no se agregará a la utilidad líquida distribuible.

Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos derivados, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b.- Como Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera

aplicación de IFRS, se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.

Se da cuenta que esta política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se da cuenta de ella en esta Junta conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta política regirá respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada".

Procedimiento de pago de dividendos

"A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridas 24 horas desde la fecha de recepción, por la sociedad, de la comunicación correspondiente. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También a los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas de antelación al cierre del registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten, formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un notario público. En este último caso, deberá dejar en poder de la sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas".

pOlítica de inversionEs__

"El objetivo de la sociedad es obtener el máximo de rentabilidad de su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y la prestación de todo tipo de servicios relacionados con los mismos en Chile y el extranjero. Para el adecuado cumplimiento de tal objetivo, la Empresa realiza inversiones tendientes, fundamentalmente, a satisfacer la demanda de sus clientes y usuarios, de modo de mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones y un desarrollo de sus actividades que mantenga una armonía con el sector de telecomunicaciones del país. En consecuencia, será preocupación de la Empresa que las inversiones que realice tengan una tasa de retorno estable en el tiempo y que sea, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2012 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido en la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa fundamentalmente dentro del país y el extranjero.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado".

pOlítica de financiAmiento__

"La política de financiamiento de la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

* Recursos propios
* Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
* Créditos de proveedores.
* Préstamos de bancos e instituciones financieras.
* Derechos de aduana diferidos.
* Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
* Operaciones de *leasing* y *leaseback*.

En la política enviada a los señores accionistas, se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Pasivo Exigible - Caja) / Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,5 (uno coma cinco veces); o (Pasivo Exigible - Caja) / Ebitda de los últimos doce meses), igual a 3,0 (tres coma cero veces).

La mencionada fijación se justifica porque otorga una mayor flexibilidad en el manejo financiero y permite el desarrollo de nuevos proyectos de telecomunicaciones en el país y en el extranjero.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad todos aquellos que se encuentran involucrados en las concesiones de servicio público nacional, de las cuales la Sociedad es titular y que sean imprescindibles para prestar sus servicios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados o reemplazados, dada su obsolescencia técnica o económica o transferidos en caso de no ser necesarios para la prestación del servicio".

utilidAd distribuible__

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2012 presenta una utilidad de $167.294.116.165.

Para efectos de determinar la utilidad liquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, mientras estas no se encuentren realizadas.

Conforme a esta política, en el ejercicio 2010 se dedujeron $885.992.024, correspondientes a utilidades no realizadas; durante el ejercicio 2011 se materializó parte de estas utilidades, hasta por $434.369.663, monto que se restituyó a las utilidades distribuibles de ese ejercicio; durante el ejercicio 2012 se materializó el saldo pendiente de estas utilidades, por $451.622.361, monto que corresponde restituir, para determinar la utilidad distribuible del presente ejercicio. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2012 queda fijada en $167.745.738.526.

Con cargo a esta utilidad, a contar del 12 de diciembre de 2012 se distribuyó un dividendo provisorio de $150 por acción, equivalente a un total de $35.478.554.250. Este dividendo fue acordado en sesión del Directorio de la Sociedad celebrada el 5 de noviembre de 2012 y representa el 21,15 % de la utilidad liquida distribuible del ejercicio.

Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

dividendos pagAdos por acción_

Año	Dividendo Nominal (en $)
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00

resumen de transacciOnes_

Resumen de transacciones de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. durante los últimos tres años:

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2010	22.608.351	167.919.256.265	7.500	2.177.001	16.343.504.979	7.507	44.473	331.190.839	7.447
2° trimestre 2010	15.357.515	110.810.176.951	7.211	1.935.426	14.227.081.279	7.351	31.763	229.475.540	7.225
3° trimestre 2010	16.870.066	131.896.627.021	7.819	2.138.772	16.649.199.323	7.784	90.600	718.469.812	7.930
4° trimestre 2010	14.362.661	115.509.854.377	8.051	906.176	7.262.801.043	8.015	44.706	366.111.817	8.189
1° trimestre 2011	15.957.457	126.648.587.797	7.937	1.028.126	8.149.829.990	7.927	26.166	205.368.620	7.849
2° trimestre 2011	26.293.805	232.657.810.841	8.848	2.501.652	22.374.195.749	8.944	38.985	337.663.018	8.661
3° trimestre 2011	23.082.175	221.781.884.732	9.608	1.992.263	18.966.299.783	9.520	15.672	146.602.858	9.354
4° trimestre 2011	19.554.883	190.830.226.753	9.759	2.413.875	23.484.695.759	9.729	4.202	41.229.141	9.812
1° trimestre 2012	30.083.534	284.508.198.543	9.457	2.651.155	24.850.937.610	9.374	4.680	44.523.846	9.514
2° trimestre 2012	15.299.709	144.484.659.288	9.444	1.397.581	13.187.185.309	9.436	11.535	110.450.390	9.575
3° trimestre 2012	12.285.955	116.697.441.625	9.498	441.723	4.201.744.447	9.512	7.196	69.718.926	9.689
4° trimestre 2012	13.166.422	130.101.687.139	9.881	821.940	8.119.113.250	9.878	17.622	175.608.669	9.965
Totales	224.922.533	1.973.846.411.332	8.776	20.405.690	177.816.588.521	8.714	337.600	2.776.413.476	8.224

transAcciones de acciones_

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Norma de Carácter General N°269 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2012, de acuerdo a nuestros registros, se efectuaron las siguientes transacciones de acciones por parte de los accionistas relacionados.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Compra/Venta	Efectuada	N° acciones	Precio unitario	Monto Transado
Inversiones Azul Ltda.	Con director titular	31-05-12	Inversión Financiera	Venta	En bolsa	12.850	9.000,00	115.650.000
Inversiones Varco S. A.	Con director titular	31-05-12	Inversión Financiera	Venta	En bolsa	19.253	9.000,00	173.277.000

actividades finAncieras_

En septiembre la Sociedad suscribió un crédito con cuatro bancos internacionales por un monto de USD 400 millones con el objeto de refinanciar el vencimiento de la segunda cuota de un crédito entre otros, sindicado internacional por USD 200 millones que vencía en junio de 2013. Al cierre del ejercicio, el saldo por amortizar de este crédito es de USD 200 millones. Los fondos también fueron utilizados para financiar los vencimientos de contratos de derivados financieros (*cross currency swap*) por USD 67 millones y para el curso normal de la operación del negocio. Con ello se permitió a la Sociedad mantener una estructura de deuda con perfil de amortizaciones a largo plazo. La operación se hizo con los bancos The Bank of Tokyo, HSBC, Mizuho y Scotiabank. Este crédito, estructurado en plazos de hasta 5 años y a tasa variable LIBO, permitió a la compañía despejar de vencimientos relevantes del año 2013 lo cual es importante considerando la variabilidad que han enfrentado los mercados de deuda locales e internacionales. La fluctuación de moneda, ha sido compensada con la compra de futuros de dólar, lo cual permite eliminar las variaciones del tipo de cambio entre el dólar y la moneda local. Las condiciones y la tasa final efectiva de este crédito, fueron las más convenientes al compararlas con las alternativas vigentes a esa fecha.

En el mercado local, la Sociedad reemplazó en el mes de junio el uso de líneas de sobregiro bancarias por 70.000 millones de pesos, suscribiendo un crédito de mediano plazo con el Banco Santander Chile, el cual fue prepagado al momento de recibir los fondos del crédito internacional en septiembre.

Adicionalmente al uso de fondos mencionados, la Sociedad participó en proyectos de telecomunicaciones que significaron entregar un monto significativo en instrumentos de garantía financiera con un saldo al cierre de aproximadamente UF 4.327.064. En el mes de octubre se hicieron los pagos establecidos en las bases del concurso por la licitación de espectro 4G. Por otra parte, se continuó el financiamiento de la compra del nuevo edificio corporativo conforme a los ITO's establecidos para el 2012.

Asimismo y, no obstante se encuentran vigentes dos líneas de bonos inscritas en los Registros de la Superintendencia de Valores y Seguros, se postergó la emisión de series con cargo a ellas, dadas las mejores condiciones económicas requeridas por el crédito bancario suscrito.

En relación a las operaciones de cobertura de tipo de cambio mediante estructuración de contratos de *forwards*, se incrementó a partir de septiembre la cartera a un promedio de USD 650 millones. Este monto fue superior al del ejercicio anterior debido al vencimiento parcial de contratos de cobertura de largo plazo y el aumento de la deuda en USD 200 millones. Las obligaciones de pago en moneda extranjera son protegidas de las diferencias cambiarias lo que significó hacer contratos de futuros de moneda para su pago.

No obstante, en la administración de los flujos de caja de corto plazo tanto de ingresos como de egresos de la compañía se incorporan permanentemente mejoras, durante el año 2012 se efectuó un proceso formal de licitación y adjudicación de servicios destinados al manejo y optimización de los procesos, sus controles, actualización de mejores prácticas, tecnología bancaria disponible y el aseguramiento del oportuno pago de los compromisos de la compañía. En relación a la recaudación se mantiene la estrategia de asegurar la entrega a los clientes de la más amplia variedad de alternativas para el pago de los servicios. A lo anterior, se sumó la unificación de procesos para todas las compañías del Grupo y la optimización de las condiciones económicas.

En relación a las inversiones de excedentes de caja, la Sociedad privilegió la mantención del capital invertido a través de una rigurosa política que establece tanto la diversificación por monto, institución y plazos. Los instrumentos financieros utilizados son mayoritariamente los emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos sobre papeles del Banco Central de Chile. Las inversiones se realizan principalmente en moneda local.

factores de riEsgo_

Riesgo de Cambio Tecnológico

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión, de manera que estén, cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean estas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión, generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de Entel. En este contexto, Entel considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo tecnológico.

De acuerdo a ello, Entel ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a Entel posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías y transitando desde una situación de mono productor a la de un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que Entel crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos Regulatorios

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la Ley General de Telecomunicaciones, y en estos dos últimos años es posible advertir introducción de modificaciones relevantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a la Ley que surgen, entre otras, de las leyes: Ley 20.453, Consagra el Principio de Neutralidad en la Red para los Consumidores y Usuarios de Internet; Ley 20.476, Establece que a Cada Región Administrativa, Corresponda una Zona Primaria del Servicio Público Telefónico Local; Ley 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones; Ley 20.471, Crea Organismo Implementador para la Portabilidad Numérica; y Ley 20.599, Regula la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones, siendo esta última la de mayores impactos en términos de inversiones al establecer obligaciones de adecuación a la infraestructura soporte de antenas existente (régimen transitorio) y una mayor carga regulatoria, que se traduce en proyectos de infraestructura más complejos, para la instalación de nueva infraestructura.

Respecto de la introducción de la Neutralidad de Red en la normativa de Telecomunicaciones durante 2012, se ha continuado con la implementación de este marco regulatorio por parte de todos los concesionarios proveedores de acceso a Internet, lo que se ha traducido en una mejor información hacia los usuarios respecto de la oferta tarifaria de los proveedores, además de conocer con mayor detalle, producto de la implementación de indicadores técnicos en las compañías, las condiciones del servicio entre los distintos proveedores.

En el negocio de la larga distancia nacional, durante 2012, se aplicó en forma efectiva la nueva segmentación nacional para los abonados de telefonía fija consistente en la división administrativa en 13 zonas primarias. Sin embargo la misma dis-

posición legal que redujo de 24 a 13 zonas primarias establece que 37 meses después de vigencia de la ley (durante 2014), se eliminaría el concepto de larga distancia nacional. Para que se ejecute esto último, durante 2013 se debiera someter a consulta del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia si están dadas las condiciones de competencia para establecer una única zona primaria (nacional) para los abonados del servicio de telefonía local, y con esto eliminar la larga distancia nacional para la comunicación de estos usuarios.

Por su parte, durante 2012 se terminó de implementar la Portabilidad Numérica para los usuarios de las compañías fijas y móviles, la cual permite a este tipo de usuarios cambiarse de empresa dentro del mismo tipo de servicio (Fijo o Móvil), manteniendo su número. Para 2013 solo resta implementar la portabilidad de algunos casos especiales, como lo son la telefonía rural, los servicios complementarios, los telefonía del tipo Voz sobre Internet (VoIP) y para los abonados de servicios móviles en modalidad *Mobile Party Pays*.

Asimismo, durante el año 2012 (junio), y luego de varios años de discusión, se publicó en el Diario Oficial la Ley Nº 20.599, que Regula la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones. Esta iniciativa impone una mayor carga administrativa para gestionar la instalación de nueva infraestructura, y además obliga a mayores requisitos técnicos (y de inversiones), los cuales deberán considerar opciones de armonización con el entorno, compensaciones a la comunidad y/o infraestructura con capacidad para alojar a nuevos concesionarios. Respecto de la infraestructura ya instalada, esta Ley implica acciones retroactivas para las zonas saturadas (más de 2 torres) y las zonas sensibles, obligando a las compañías a intervenir las infraestructuras instaladas en estas zonas, a través del retiro de infraestructuras, adecuación vía armonización y/o gestionar compensaciones con la comunidad, según sea el caso.

En materia de espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones inició a fines de 2011 un nuevo concurso por espectro en la Banda de 2.600 MHz. espectro que es utilizado en la mayoría de los países para el desarrollo de la tecnología LTE (*Long Term Evolution* o 4G). Durante mayo de 2012 se realizó el acto de apertura de las propuestas, acto en el cual la autoridad recibió propuestas de tres actores de la industria (Entel, Movistar y Claro) para los tres bloques de frecuencias a otorgar y, posterior a la evaluación de las propuestas, se ratificó el empate técnico de dichas presentaciones. El desempate se resolvió mediante una licitación a sobre cerrado por cada bloque de frecuencias, dicho acto permitió que la sociedad de Entel que participaba en esta Licitación (Will S. A.) se adjudicara el Bloque B de frecuencias de este espectro radioeléctrico. A la fecha se está a la espera del Decreto que otorga la concesión, para que en el plazo de un año desde la publicación de este Decreto se termine el proyecto comprometido.

En otro orden de cosas, y con implicancias en la dinámica comercial de la industria de telecomunicaciones, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, resolvió a fines del año 2012 el proceso iniciado en diciembre de 2010 respecto de la dictación de Instrucción General sobre los efectos en la libre competencia de la diferenciación de precios en los servicios públicos de telefonía "Tarifas on-net / off-net" y de las ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones. Para el primero de los temas se estableció dos períodos de ajuste, el primero donde se permite mantener el modelo de tarifas net, pero con algunas restricciones, y un segundo período, a partir del nuevo decreto tarifario, en que no estará permitido este modelo de tarificación. Para la oferta de servicios paquetizados, el Tribunal dictaminó restricción a la venta conjunta de servicios fijos y móviles, además de establecer limitaciones a los descuentos para la oferta de los paquetes de productos ofrecidos por una misma red.

Por último, durante el mes de enero de 2013, y hasta máximo las primeras semanas de enero de 2014, la concesionaria de telefonía móvil Entel PCS Telecomunicaciones debe iniciar su proceso de Fijación de Tarifas para los servicios de cargos de acceso y otras facilidades prestadas a otras concesionarias de telecomunicaciones en el quinquenio que va de enero de 2014 a enero de 2019. Por su parte, si bien el proceso tarifario de la concesionaria local Entel Phone debía culminar enero de 2011, con una duración de 5 años a contar de esta fecha, al cierre del año 2012 aún se mantenía en tramitación administrativa el Decreto, el cual una vez conocido y publicado, se aplicará retroactivamente desde Enero de 2011.

En este contexto, el marco regulatorio del sector sigue en continuo ajuste e innovación, ya sea en el la discusión parlamentaria con nuevos proyectos de Ley, en los órganos de libre competencia, así como también en el propio regulador sectorial a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Dentro de los proyectos de Ley con mayor impacto y con actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, definiéndolo como un nuevo órgano regulador altamente calificado para dar respuesta adecuada a las innovaciones actuales y venideras, impulsando una separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica, proponiendo circunscribir la competencia de interpretación administrativa de la Superin-

tendencia, a sus funciones fiscalizadora y sancionatoria. Esto, a fin de establecer con toda claridad que el órgano competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial, de un modo general y abstracto, es Subtel, como órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial.

El otro proyecto de ley, aun en trámite, tiene como objetivo permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición para el apagón de la TV analógica), otorgando las competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión, principalmente en el ámbito de sus funciones y atribuciones, además de establecer un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, definir los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios), y las sanciones que pueden aplicar por incumplimiento de su normativa.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una Industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de Tipo de Cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de la suscripción de un crédito sindicado y otros dos tomados en diciembre de 2011 (Tokio-Mistubishi y Scotiabank) y septiembre de 2012 (Tokio-Mistubishi, Scotiabank, HSBC y Mizuho). Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambos componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de Tasa de Interés

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la Compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta. Dado lo anterior la Compañía a través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Al 31 de diciembre de 2012, el Grupo mantiene créditos en moneda extranjera por USD 800 millones que devengan y pagan intereses en base a la tasa variable LIBO. Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se toman seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de fijación de la misma (*Cross Currency Swap*, FRA, etc.) que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas a tasas variables tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riesgos son diferenciados, según las características de los deudores conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios.

En términos de proveer la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante el año 2012, se anticipó al pago del vencimiento de la cuota de amortización que debía pagarse en junio del año 2013, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

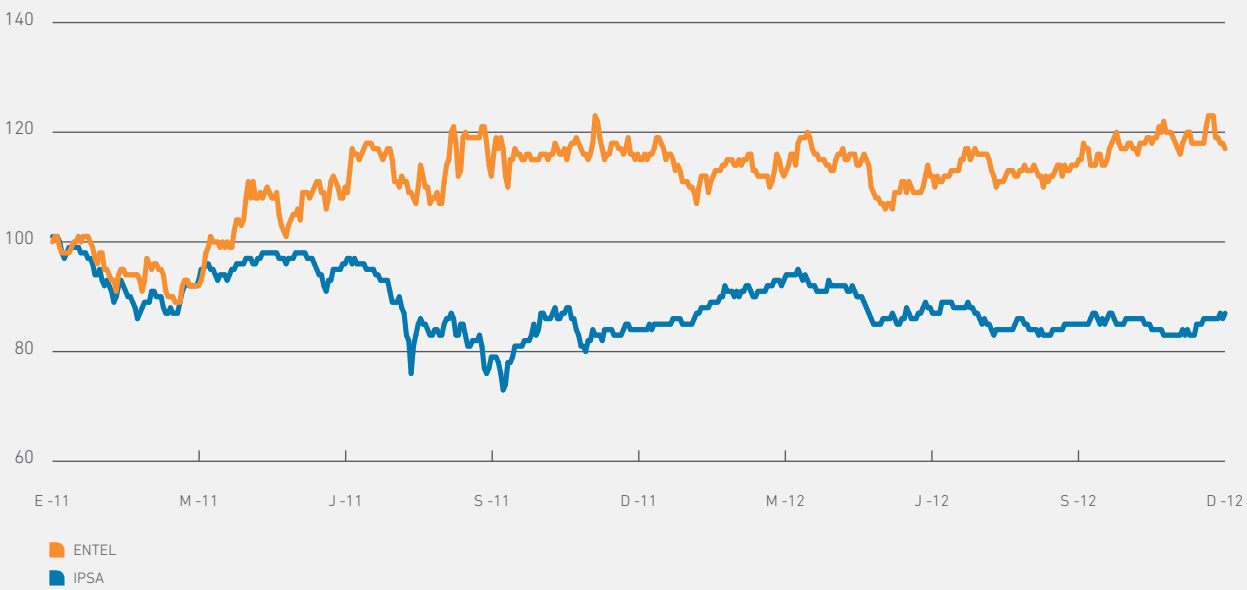
Riesgo de liquidez

Entel mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos. El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.

Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos internos, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerimientos puntuales y adicionales, Entel recurra a la suscripción oportuna de créditos de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

compOrtamiento comparado de la Acción_

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL VERSUS IPSA (%) ÚLTIMOS 24 MESES



comentariOs de Accionistas_

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

hech0s esenciales_

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2012 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz

Citación Junta Accionistas

Por carta N°06 de fecha 2 de abril de 2012, se informó que en sesión de Directorio de 2 de abril de 2012 se acordó lo siguiente:

* Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el jueves 26 de abril de 2012, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

* Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo la suma de $555 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2011, restando por repartir un dividendo de $405 en la fecha a determinar por la Junta ordinaria de Accionista.

II. Sociedad Matriz

Aprobación Memoria 2011, distribución dividendo y otros.

Por carta N°08 de fecha 26 de abril de 2012, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2012, acordó:

Que con fecha 25 de abril de 2012, don Richard Büchi Buc dejó de desempeñar el cargo de Vicepresidente Ejecutivo de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.

a.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del año 2011.

b.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $555 por acción, equivalentes a un 72,44% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $150 pagado en diciembre de 2011, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $405 por acción, el que se efectuará a contar del martes 22 de mayo de 2012.

c.- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1.945.

d.- Se aprobó la elección del Directorio de la Empresa, siendo elegidas las siguientes personas:

1. Juan Hurtado Vicuña
2. Luis Felipe Gazitúa Achondo
3. Andrés Echeverría Salas
4. Juan Bilbao Hormaeche
5. Juan José Mac-Auliffe Granello
6. Juan Claro González
7. Richard Büchi Buc
8. Alejandro Pérez Rodríguez
9. Raúl Alcaíno Lyhn

Se deja expresa constancia que con los votos del grupo controlador se procedió a elegir a los Directores que se mencionan en los números 1 a 7 precedentes, y fue elegido como director independiente don Alejandro Pérez Rodríguez por la Administradora de Fondo de Pensiones.

e.- Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del comité en el mínimo establecido en la ley, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, dándose cuenta de los antecedentes contenidos en la circular Nº 718 del 10 de febrero de 2012 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e International Credit Rating (ICR), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

La Constitución de la mesa y la designación de los miembros del Comité de Directores se efectuará próximamente, lo cual se informará oportunamente a esa Superintendencia y demás organismos que procedan.

III. Sociedad Matriz

Nombramientos en la Administración

Por carta N°09 de fecha 8 de mayo de 2012, se informó que en sesión de Directorio de 7 de mayo de 2012 se acordó lo siguiente:

* Se constituyó la mesa del Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., eligiéndose como Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.

* Se constituyó el Comité de Directorio en la forma prevista en el artículo 50 de la ley de Sociedades Anónimas, quedando integrado por los Directores Alejandro Pérez Rodríguez, Luis Felipe Gazitúa Achondo y Richard Büchi Buc.

IV. Sociedad Matriz

Reparto de Utilidades

Por carta N°13 de fecha 6 de noviembre de 2012, se informó que en sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de noviembre, se acordó pagar un dividendo provisorio de $150 (ciento cincuenta pesos) por acción, a contar del miércoles 12 de diciembre de 2012, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 24,67% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2012.

V. Sociedad Matriz

Otros

Por carta N°03 de fecha 28 de enero de 2013, en sesión de directorio del 28 de enero de 2013, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., aprobó los estados financieros consolidados anuales de la Sociedad al 31 de diciembre de 2012.

Dichos estados financieros consolidados se han construido aplicando un nuevo tratamiento contable respecto a la transacción de entrega a clientes de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago en la filial Entel PCS S. A.

Este nuevo tratamiento obedece a que los contratos de servicio telefónico y arriendo de equipos móviles que rigen estas relaciones comerciales de la filial Entel PCS con sus clientes, fueron objeto de modificaciones en sus condiciones como consecuencia del proceso de mediación colectiva de contratos de

adhesión, seguido por el Servicio Nacional del Consumidor con distintas compañías de telefonía móvil.

De acuerdo a lo anterior, a partir del día 1 de octubre de 2012, y en consideración a los cambios señalados precedentemente, esa Sociedad filial comenzó a registrar en los costos, el valor total de los equipos móviles entregados bajo la modalidad de post-pago al momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento de equipos.

Antes de esa fecha el costo de dichos equipos era considerado parte del activo fijo, en virtud de las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados, y se depreciaba en 12 meses, por lo que la base histórica de los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuará siendo depreciada en el plazo correspondiente, teniendo así un impacto decreciente hasta extinguirse el 30 de septiembre de 2013.

Asimismo, y también de acuerdo a los cambios antes señalados, los cargos de habilitación de equipos, cobrados a los clientes bajo la modalidad de post-pago son desde el día 1 de octubre de 2012 registrados como ingresos íntegramente en el momento de la entrega de los mismos.

Conforme a lo indicado anteriormente, los efectos permanentes y transitorios de estos cambios, aplicados en el cuarto trimestre en los resultados consolidados al 31 de diciembre de 2012, respecto al tratamiento contable anterior, resultan en un mayor cargo neto a resultados por la suma de M$ 13.695.473 (trece mil seiscientos noventa y cinco millones cuatrocientos setenta y tres mil pesos).

Este cambio contable, si bien en sí mismo no genera efectos permanentes previsibles, los que dependerán en más o en menos de la actividad de terminales de subscripción de cada período, sí tiene por las razones antes señaladas un impacto negativo, transitorio y decreciente en los resultados consolidados hasta el tercer trimestre del año 2013, pero no tiene efecto alguno en los flujos de caja ni en el valor económico de la compañía.

segurOs compromEtidos_

Entel cuenta con seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor. Junto con la contratación de seguros existe una política de mitigación de riesgos permanente a través de inversiones en infraestructura y procedimientos que ayuden a dicha mitigación.

La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es mínimo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos. Esto se materializa a través de la permanente búsqueda dentro del mercado asegurador de las mejores condiciones en cuanto a coberturas y costos de primas. En el último año se ha aumentado algunos límites de coberturas para estar en armonía con un entorno que se ha vuelto más exigente en cuanto a coberturas y montos demandados.

Las principales coberturas contratadas a través de pólizas, contempladas en el programa de seguros de Entel, son:

a. Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b. Responsabilidad Civil. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d. Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

e. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

f. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

g. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de responsabilidad civil y de accidentes personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. En el último año y con motivo de la integración fijo móvil se ha incrementado de manera importante la cantidad de contratistas asegurados y los montos asegurados respecto de las cifras del año 2011.

prOveedores de clase muNdial_

Los principales proveedores de Entel son: Ericsson Chile S.A, Huawei Chile SA, RaylexDiginet S.A, Cisco Systems S.A, Sice Agencia Chile S.A, Samsung Electronics Chile Ltda, Nokia Inc. y Apple Inc.

Entel posee una política de compras expresamente descrita en su Código de Ética. En síntesis, esta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos.

Las actuaciones de los trabajadores deben evitar cualquier situación que pudiera transformarse en un conflicto de interés, o que representen una conducta incorrecta.



dEclaración de respOnsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General Nº 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General Nº 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria 2012.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Juan Bilbao Hormaeche
Director
RUT. 6.348.511-K

Juan Claro González
Director
RUT. 5.663.828-8

Raúl Alcaíno Lihn
Director
RUT. 6.067.858-8

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Alejandro Pérez Rodríguez
Director
RUT. 5.169.389-2

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

estAdos
financierOs

cOn
soli
dadOs_

infOrme de los AuditorEs independiEntes

Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Informe sobre los estados financieros consolidados
Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los correspondientes estados consolidados integral de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados
La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor
Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen de juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados financieros en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de Diciembre de 2012 y 2011 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Informaciones Financiera.



Alejandro Espinosa G.
Santiago, 28 de enero de 2013

KPMG Ltda.

KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG Internacional Cooperativo ("KPMG Internacional"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

Estados financierOs consOlidados_

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de diciembre del 2012 y 2011

Activos	Número Nota	31-12-2012 M$	31-12-2011 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	53.876.890	23.064.067
Otros Activos Financieros Corrientes	6	1.277.781	5.407.220
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	15.893.854	16.754.397
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	276.768.958	251.229.640
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	379.554	722.752
Inventarios	10	66.357.874	63.091.800
Activos por Impuestos Corrientes	14	8.282.841	5.465.298
Total Activos Corrientes		**422.837.752**	**365.735.174**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	5.977.280	5.800.553
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	3.590.693	4.718.678
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	3.724.616	5.324.234
Activos Intangibles	11	30.371.241	31.118.433
Plusvalía	12	45.895.283	45.895.283
Propiedades, Planta y Equipo	13	1.117.450.216	1.056.555.054
Activos por Impuestos Diferidos	14	65.408.124	42.866.597
Total Activos No Corrientes		**1.272.417.453**	**1.192.278.832**
Total Activos		**1.695.255.205**	**1.558.014.006**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de diciembre del 2012 y 2011

Pasivos y Patrimonio	Número Nota	31-12-2012 M$	31-12-2011 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	15	28.047.529	18.584.041
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	16	373.510.494	326.224.772
Otras Provisiones	17	1.635.708	578.262
Pasivos por Impuestos Corrientes	14	5.718.341	7.951.010
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	18	30.410.648	40.923.365
Total Pasivos Corrientes		**439.322.720**	**394.261.450**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	15	407.736.898	353.504.014
Otras Provisiones a Largo Plazo	17	5.869.233	5.123.356
Pasivos por Impuestos Diferidos	14	9.093.058	11.708.289
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	19	8.007.302	7.718.074
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	18	11.219.473	12.621.732
Total Pasivos No Corrientes		**441.925.964**	**390.675.465**
PATRIMONIO	20		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		351.037.106	310.971.878
Otras Reservas		(59.698.151)	(60.562.353)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		814.006.521	773.077.091
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**814.006.521**	**773.077.091**
Total Pasivos Y Patrimonio		**1.695.255.205**	**1.558.014.006**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2012 y 2011

Estados de Resultados Integrales	Número Nota	Acumulado 01-01-2012 31-12-2012 M$	Acumulado 01-01-2011 31-12-2011 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.430.115.702	1.230.798.252
Otros Ingresos	22	10.985.282	11.572.942
Gastos por Beneficios a los Empleados	19	(141.753.518)	(125.278.220)
Gasto por Depreciación y Amortización		**(310.069.999)**	**(269.798.674)**
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto		(50.830.636)	(38.803.907)
Otros Gastos	22	(716.744.150)	(568.806.105)
Otras Ganancias (Pérdidas)		(122.644)	(1.456.948)
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**221.580.037**	**238.227.340**
Ingresos Financieros	22	2.823.225	3.059.293
Costos Financieros	22	(13.700.677)	(10.315.663)
Diferencias de Cambio	24	(8.795.595)	(6.349.377)
Resultados por Unidades de Reajuste	24	(3.270.641)	(5.295.078)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**198.636.349**	**219.326.515**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	14	(31.342.233)	(38.559.856)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**167.294.116**	**180.766.659**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**167.294.116**	**180.766.659**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a los Propietarios de la Controladora		167.294.116	180.766.659
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		167.294.116	180.766.659
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		707,30	764,26
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		707,30	764,26

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADOS (Continuación)
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2012 y 2011

Estados de Resultados Integrales	Número Nota	Acumulado 01-01-2012 31-12-2012 M$	Acumulado 01-01-2011 31-12-2011 M$
Ganancia (Pérdida)		167.294.116	180.766.659
Componentes de Otro Resultado Integral, Antes de Impuesto			
Diferencias de Cambio por Conversión			
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión		(244.855)	1.618.714
Coberturas del Flujo de Efectivo			
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo		1.386.321	1.002.475
Otros Componentes de Otro Resultado Integral, Antes de Impuesto		**1.141.466**	**2.621.189**
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Otro Resultado Integral			
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo de Otro Resultado Integral		(277.264)	(175.433)
Otro Resultado Integral		**864.202**	**2.445.756**
Resultado Integral		**168.158.318**	**183.212.415**
Resultado Integral Atribuible a			
Propietarios de la Controladora		168.158.318	183.212.415
Participaciones no controladoras		-	-
Resultado Integral		**168.158.318**	**183.212.415**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO
Al 31 de diciembre del 2012 y 2011

		Otras Reservas						
	Capital Emitido	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2012	**522.667.566**	**1.036.968**	**(834.440)**	**(60.764.881)**	**310.971.878**	**773.077.091**	**-**	**773.077.091**
RESULTADO INTEGRAL								
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	167.294.116	167.294.116	-	167.294.116
Otro Resultado Integral	-	(244.855)	1.109.057	-	-	864.202	-	864.202
Resultado Integral	-	-	-	-	-	168.158.318	-	168.158.318
Dividendos	-	-	-	-	(127.228.888)	(127.228.888)	-	(127.228.888)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(244.855)**	**1.109.057**	**-**	**40.065.228**	**40.929.430**	**-**	**40.929.430**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2012	**522.667.566**	**792.113**	**274.617**	**(60.764.881)**	**351.037.106**	**814.006.521**	**-**	**814.006.521**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2011	**522.667.566**	**(581.746)**	**(1.661.482)**	**(60.764.881)**	**261.715.066**	**721.374.523**	**-**	**721.374.523**
RESULTADO INTEGRAL								
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	180.766.659	180.766.659	-	180.766.659
Otro Resultado Integral	-	1.618.714	827.042	-	-	2.445.756	-	2.445.756
Resultado Integral	-	-	-	-	-	183.212.415	-	183.212.415
Dividendos	-	-	-	-	(131.509.847)	(131.509.847)	-	(131.509.847)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**1.618.714**	**827.042**	**-**	**49.256.812**	**51.702.568**	**-**	**51.702.568**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2011	**522.667.566**	**1.036.968**	**(834.440)**	**(60.764.881)**	**310.971.878**	**773.077.091**	**-**	**773.077.091**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2012 y 2011

Estado de Flujo de Efectivo Directo	Número Nota	01-01-2012 31-12-2012 M$	01-01-2011 31-12-2011 M$
Importes Cobrados de Clientes		1.619.841.670	1.418.482.609
Pagos a Proveedores		(846.236.109)	(694.217.932)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(138.671.189)	(131.338.793)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(55.027.695)	(53.373.227)
Importes Recibidos por Intereses Recibidos Clasificados como de Operación		1.799.510	1.263.873
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(62.176.473)	(30.701.356)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**519.529.714**	**510.115.174**
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias		-	(3.565.222)
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		13.657	1.819.380
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(400.827.441)	(407.532.346)
Compras de Activos Intangibles		(4.688.495)	(3.820.678)
Dividendos Recibidos		1.259	1.217
Intereses Recibidos		2.823.225	3.059.293
Subvenciones del Gobierno		1.580.042	5.193.680
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(401.097.753)**	**(404.844.676)**
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		259.675.999	102.536.000
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		201.127.148	448.197
Pagos de Préstamos		(368.782.234)	(106.277.554)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.545.467)	(1.403.422)
Dividendos Pagados		(129.679.618)	(140.527.007)
Intereses Pagados		(11.802.378)	(9.211.469)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(35.541.270)	(4.210.322)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación		**(86.547.820)**	**(158.645.577)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		31.884.141	(53.375.079)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(1.071.318)	1.166.931
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		**23.064.067**	**75.272.215**
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período		**53.876.890**	**23.064.067**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

notAs a los estAdos financieros consolidadOs_

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

1. INFORMACION CORPORATIVA

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a al fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel-Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 25 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2012 alcanzó a 8.307 personas y presentó un promedio de 7.771 durante el año 2012.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (datacenter, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por dos sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center.

2. BASES DE PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2012, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), emitidas por el Internacional Accounting Standards Board (IASB).

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, el IASB había emitido los siguientes pronunciamientos, aplicables obligatoriamente a contar de los períodos anuales que en cada caso se indican:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2015
NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 12 - Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 13 - Mediciones de Valor Razonable	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 1 - Presentación de Estados Financieros	
Presentación de Componentes de Otros Resultados Integrales	Períodos anuales iniciados el 01 de Julio de 2012
NIC 19 - Beneficios a los Empleados	
Eliminación de la Banda de Fluctuación en Planes de Beneficios Definidos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIC 32 - Instrumentos Financieros: Presentación	
Compensación de Activos con Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2014

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos. Se estima que no tendrían un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el período de su aplicación obligatoria inicial.

Los estados financieros consolidados de Entel Chile S.A., para el período terminado al 31 de diciembre del 2012, fueron aprobados y autorizados para su emisión en la sesión de Directorio celebrada el 28 de enero del 2013

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

* Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
* Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
* Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, según corresponde a la moneda funcional del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

* Hipótesis actuariales consideradas en el cálculo de obligaciones con el personal por indemnizaciones por años de servicio.
* Valorización de activos y Plusvalía (goodwill) originados en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor (impairment) de los mismos.
* Vida útil de las Propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles.
* Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros.
* Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos.
* Al establecimiento de los costos por desmantelamiento de instalaciones.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, los principios contables han sido aplicados consistentemente.

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Bases de consolidación

Los estados financieros de las filiales son incluidos en los estados financieros consolidados desde la fecha en que comienza el control hasta la fecha en que el control cesa.

Existe control cuando Entel S.A., directa o indirectamente, tiene la mayoría de los derechos de voto o tiene el poder de determinar, también a través de acuerdos, las políticas financieras y operativas de una empresa para obtener beneficios de sus actividades.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía (goodwill) se registra en los activos intangibles, como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adopto la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

a) Bases de consolidación, Continuación

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2012			31.12.2011
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A. (Ex Satel S.A.)	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	99,985	0,015	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera, Continuación

Tipos de Cambio		Cambio de Cierre	
		31.12.2012 $	31.12.2011 $
Dólar Estadounidense	USD	479,96	519,20
Euro	EUR	634,45	672,97
Unidad de Fomento	UF	22.840,75	22.294,03
Nuevos Soles Peruanos	PEN	188,15	193,27

c) Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, cuentas a cobrar y préstamos. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son activos financieros mantenidos para negociar. Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Cuentas por cobrar y préstamos

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

Las cuentas por cobrar comerciales se reconocen por el importe de la factura, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente (deterioro).

Las cuentas comerciales a corto plazo se presentan a su valor corriente, sin aplicar procedimientos de descuento a valor presente. La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

> Efectivo y equivalentes al efectivo

Corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de otros pasivos financieros. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Otros pasivos financieros incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado de acuerdo a los principios de contabilidad de cobertura de la NIC 39.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliría la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

* al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
* se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
* su eficacia se puede medir confiablemente;
* la cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.
Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplican los siguientes tratamientos contables:

* Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas contables para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo promedio ponderado y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de practicar las provisiones de castigo correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos están apareciendo en el mercado.

e) Deterioro

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve perjudicado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación sobre los servicios facturados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el descontado no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. La plusvalía (goodwill) y activos intangibles que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del período. Las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

La base histórica de los equipo entregados a terceros sin transferencia de dominio hasta el 30 de septiembre de 2012, están representados fundamentalmente por terminales de telefonía móvil. Estos activos se mantienen controlados como Activos no Corrientes, dentro del rubro Planta y equipos, quedando afectos a depreciaciones y eventuales castigos por deterioro de valor.

De acuerdo con lo indicado en la Nota 22, a contar del 1 de octubre de 2012 los equipos de telefonía móvil entregados a clientes y comercializados en la modalidad de post-pago, son registrados directamente en resultados como costos de comercialización, incluidos en el rubro Otros gastos.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasa medias más relevantes, se presentan en la nota 13 sobre Propiedades, planta y equipo.

En el caso particular de la base histórica de los equipos telefónicos al 30 de septiembre que, sin traslación de dominio, han sido facilitados a clientes con contratos de servicios móviles bajo la modalidad de post pago, son depreciados en el plazo medio estimado de la relación con los clientes, el que no supera los doce meses.

h) Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, que van de 4 a 10 años; y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 20 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j) Plusvalía (Goodwill)

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como Plusvalía (Goodwill). Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados financieros.

Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

l) Beneficios a los empleados

> Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual.

Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal, ganancias o a pérdidas por efectos actuariales son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros.

> Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

> Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el

Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la provisión de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

> Ofertas agregadas Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por anticipo de clientes, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

> Venta de Equipos Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

> Ingresos por cargos de conexión Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

> Programas fidelización de Clientes Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos anticipados por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

> Descuentos por ventas Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

> Ventas por cuenta de terceros En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

> Prepago de servicios móviles Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

> Prestaciones en curso al cierre contable Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n) Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

o) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

p) Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes.

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotiza en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos por derechos y por obligaciones que emanan de los contratos, descontados según tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición.

Las tasas utilizadas para descontar tanto la moneda local como la moneda dólar, son libre de riesgo y cero cupón.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio e interés (CCS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Instrumentos financieros no derivados.

El valor razonable que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado a la fecha de cierre contable.

En el caso de los arrendamientos financieros, tanto en el carácter de arrendatario, como de arrendador, la tasa de interés se determina por referencia a las tasas de mercado vigentes, para acuerdos de arrendamiento de similares características.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

> Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

> Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio);

> Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los valores totales de activos y pasivos por instrumentos financieros, que se encuentran medidos y presentados a valor razonable:

Jerarquía de Valores Razonables	31.12.2012 Nivel 2 M$	31.12.2011 Nivel 2 M$
ACTIVOS		
Derivados no designados de cobertura	910.277	4.509.615
PASIVOS		
Derivados no designados de cobertura	23.124.193	15.799.808
Derivados de cobertura	**20.669.703**	**33.994.498**

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

Categoría de Activos y Pasivos Financieros 31-Diciembre del 2012, en M$	Nota	A valor razonable con cambio en resultados - negociable	Derivados de cobertura	Préstamos y cuentas por cobrar	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	53.876.890	-	CLP/USD/PEN	53.876.890	53.876.890
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	4.373.129	-	UF	4.373.129	4.889.324
Derivados		910.277	-	-	-	USD	910.277	910.277
Otros		-	-	1.971.655	-	CLP	1.971.655	1.971.655
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	276.768.958	-	CLP/USD/PEN	276.768.958	276.768.958
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	379.554	-	CLP	379.554	379.554
Total Activos		910.277		337.370.186			338.280.463	338.796.658
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	383.549.242		383.549.242	385.207.897
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	8.441.289		8.441.289	8.956.196
Derivados		23.124.193	20.669.703	-	-		43.793.896	43.793.896
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	373.510.494		373.510.494	373.510.494
Total Pasivos		23.124.193	20.669.703		765.501.025		809.294.921	811.468.483

Categoría de Activos y Pasivos Financieros 31-Diciembre del 2011, en M$	Nota	A valor razonable con cambio en resultados - negociable	Derivados de cobertura	Préstamos y cuentas por cobrar	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	23.064.067	-	CLP/USD/PEN	23.064.067	23.064.067
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	4.824.425	-	UF	4.824.425	4.714.429
Derivados		4.509.615	-	-	-	USD	4.509.615	4.509.615
Otros		-	-	1.873.733	-	CLP	1.873.733	1.873.733
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	251.229.640	-	CLP/USD/PEN	251.229.640	251.229.640
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	722.752	-	CLP	722.752	722.752
Total Activos		4.509.615		281.714.617			286.224.232	286.114.236
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	312.409.700		312.409.700	312.172.486
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	9.884.049		9.884.049	10.831.165
Derivados		15.799.808	33.994.498	-	-		49.794.306	49.794.306
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	326.224.772		326.224.772	326.224.772
Total Pasivos		15.799.808	33.994.498		648.518.521		698.312.827	699.022.729

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Efectivo en Caja	89.668	72.757
Saldos en Bancos	7.646.529	6.423.113
Depósitos a Corto Plazo	45.171.564	8.419.033
Instrumentos del Banco Central	968.382	7.752.676
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	747	396.488
Total	53.876.890	23.064.067
TOTAL POR TIPO DE MONEDA		
CLP	52.740.731	21.245.742
USD	412.516	1.023.299
PEN	719.051	785.715
EUR	4.592	9.311
Total	53.876.890	23.064.067

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2012 M$
Banco HSBC	CLP	21-12-12	04-01-13	14	6.058.000	10	9.289	6.067.289
Banco BBVA	CLP	24-12-12	02-01-13	9	6.765.251	7	6.788	6.772.039
Banco Santander	CLP	28-12-12	07-01-13	10	9.820.298	3	4.419	9.824.717
Banco Santander	CLP	27-12-12	27-01-13	31	55.532	4	32	55.564
Deutsche Bank	CLP	26-12-12	04-01-13	9	7.400.000	5	5.180	7.405.180
Banco Internacional	CLP	27-12-12	04-01-13	8	6.806.000	4	3.902	6.809.902
Banco Security	CLP	27-12-12	04-01-13	8	25.000	4	14	25.014
Banco Security	CLP	26-12-12	04-01-13	9	3.277.000	5	2.185	3.279.185
Banco BCI	CLP	28-12-12	07-01-13	10	4.930.702	3	1.972	4.932.674
Totales					45.137.783		33.781	45.171.564

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2011 M$
Banco BBVA	CLP	27-12-11	09-01-12	13	2.000.000	4	1.307	2.001.307
Banco Corpbanca	CLP	27-12-11	03-01-12	7	2.000.000	4	1.200	2.001.200
Banco HSBC	CLP	30-12-11	06-01-12	7	2.334.000	1	366	2.334.366
Banco Santander	CLP	30-12-11	06-01-12	7	1.438.000	1	220	1.438.220
Banco Santander	CLP	03-12-11	02-01-12	30	52.759	28	212	52.971
Banco de Credito del Perú (BCP)	Soles	27-12-11	03-01-12	7	75.375	4	33	75.408
Interbank	Soles	27-12-11	03-01-12	7	38.655	4	16	38.671
Banco de Credito del Perú (BCP)	Soles	29-12-11	03-01-12	5	38.654	2	8	38.662
Banco de Credito del Perú (BCP)	Soles	29-12-11	05-01-12	7	342.088	2	75	342.163
Banco de Credito del Perú (BCP)	Soles	30-12-11	09-01-12	10	96.055	1	10	96.065
Totales					8.415.586		3.447	8.419.033

Los instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

AL 31-12-2012 Código	Fechas Inicio	Fechas Término	Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Periodo	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
CRV	28-12-2012	02-01-2013	Scotia C. de Bolsa	CLP	718.000	0,41%	718.491	PACTO	718.295
CRV	28-12-2012	02-01-2013	Banco Estado	CLP	250.000	0,35%	250.146	PACTO	250.087
Totales					968.000		968.637		968.382

AL 31-12-2011 Código	Fechas Inicio	Fechas Término	Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Periodo	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
CRV	28-12-2011	03-01-2012	Scotia C. de Bolsa	CLP	1.800.000	0,45%	1.801.548	PACTO	1.800.774
CRV	28-12-2011	03-01-2012	Scotiabank	CLP	1.700.000	0,42%	1.701.428	PACTO	1.700.714
CRV	28-12-2011	03-01-2012	Banco de Chile	CLP	1.624.000	0,41%	1.625.332	PACTO	1.624.666
CRV	28-12-2011	03-01-2012	Banco de Chile	CLP	1.194.000	0,34%	1.194.816	PACTO	1.194.326
CRV	30-12-2011	04-01-2011	Banco de Chile	CLP	1.432.000	0,34%	1.432.979	PACTO	1.432.196
Totales					7.750.000		7.756.103		7.752.676

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero tiene vencimientos que no superan los 90 días y han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	358.164	4.509.615
Deudores por Leasing Financiero	919.617	897.605
Subtotal Corrientes	1.277.781	5.407.220
NO CORRIENTE		
Derivados - No Cobertura	552.113	-
Deudores por Leasing Financiero	3.453.512	3.926.820
Depósitos a plazo	1.971.655	1.873.733
Subtotal No Corrientes	5.977.280	5.800.553
Total Otros Activos Financieros	7.255.061	11.207.773

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo. Aquellos que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°15).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2012			31.12.2011		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	1.220.072	(300.455)	919.617	1.240.990	(343.385)	897.605
Entre uno y cinco años	4.368.180	(914.668)	3.453.512	3.957.639	(685.289)	3.272.350
Más de cinco años	-	-	-	860.205	(205.735)	654.470
Total	5.588.252	(1.215.123)	4.373.129	6.058.834	(1.234.409)	4.824.425

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS	Corriente		No Corriente	
	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
PAGOS ANTICIPADOS				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	11.038.439	9.910.532	1.762.615	1.844.952
Mantenciones, Soporte	3.357.643	1.063.907	886.539	66.182
Publicidad	136.347	1.045.807	-	1.836.256
Seguros	918.128	1.921.027	918.128	-
Arriendos de capacidades	39.430	484.867	-	926.686
Otros Servicios	319.118	2.176.588	-	-
Costos diferidos por instalaciones a clientes	84.749	151.669	13.935	35.337
Otros	-	-	9.476	9.265
Total	15.893.854	16.754.397	3.590.693	4.718.678

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	268.546.280	246.720.094
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	1.585.009	1.156.766
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	6.637.669	3.352.780
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	1.874.845	3.987.177
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.849.771	1.337.057
Total	280.493.574	256.553.874
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	360.064.548	319.406.050
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	1.585.009	1.156.766
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	6.702.317	3.417.428
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	1.874.845	3.987.177
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.849.771	1.337.057
Total	372.076.490	329.304.478

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M$ 3.724.616 y M$ 5.324.234 a cada período, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 91.518.268 y M$ 72.685.956, a cada uno de los cierres, respectivamente. Los valores brutos, equivalentes a M$ 360.064.548 y M$ 319.406.050, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2012					
Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada N° de clientes	Saldos brutos M$	Cartera Repactada N° de clientes	Saldos brutos M$	Total Cartera bruta M$
Al día	994.412	215.975.037	11.296	8.631.395	224.606.432
Entre 1 y 30 días	389.962	32.504.958	2.124	365.474	32.870.432
Entre 31 y 60 días	185.851	12.630.217	690	115.542	12.745.759
Entre 61 y 90 días	165.574	6.887.977	558	140.985	7.028.962
Entre 91 y 120 días	124.274	5.889.507	546	86.272	5.975.779
Entre 121 y 150 días	131.849	4.938.851	645	94.157	5.033.008
Entre 151 y 180 días	161.863	4.864.049	694	107.198	4.971.247
Entre 181 y 210 días	169.889	6.849.595	941	125.564	6.975.159
Entre 211 y 250 días	161.689	5.200.948	681	116.059	5.317.007
Más de 250 días	1.089.870	50.049.859	10.790	4.490.904	54.540.763
Total	3.575.233	345.790.998	28.965	14.273.550	360.064.548

31-dic-2011					
Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada N° de clientes	Saldos brutos M$	Cartera Repactada N° de clientes	Saldos brutos M$	Total Cartera bruta M$
Al día	856.878	208.600.388	9.357	4.221.370	212.821.758
Entre 1 y 30 días	371.961	24.391.305	895	109.749	24.501.054
Entre 31 y 60 días	177.729	8.417.271	885	165.311	8.582.582
Entre 61 y 90 días	165.874	6.353.676	745	195.301	6.548.977
Entre 91 y 120 días	147.654	4.650.188	673	120.669	4.770.857
Entre 121 y 150 días	121.853	3.845.051	710	143.341	3.988.392
Entre 151 y 180 días	116.654	4.705.974	654	119.004	4.824.978
Entre 181 y 210 días	152.728	2.900.165	946	92.014	2.992.179
Entre 211 y 250 días	127.621	9.324.141	863	172.339	9.496.480
Más de 250 días	1.098.275	37.021.433	8.021	3.857.360	40.878.793
Total	3.337.227	310.209.592	23.749	9.196.458	319.406.050

A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2012		31-dic-2011	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	8.642	5.685.647	6.950	3.722.754
Documentos por cobrar en cobranza judicial	442	1.065.550	337	1.036.480
Total	9.084	6.751.197	7.287	4.759.234

Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Saldo Inicial	72.685.956	65.870.619
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	45.955.470	31.630.145
Baja de activos financieros deteriorados	(26.980.999)	(25.078.979)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(142.159)	264.171
Total	91.518.268	72.685.956

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 82.726.519 y M$ 73.677.483, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos de castigo de deuda, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

* Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
* Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 180 días para servicios fijos.
* Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos.
* Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.

Garantías. En el caso de clientes o segmentos en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito. Actualmente, en el caso de los intermediarios de cargas electrónicas de derechos de uso de servicios móviles (Canal Indirecto), la mitigación de riesgos se efectúa mediante la exigencia de Boletas de Garantía y/o contratos de seguros de crédito con compañías de seguro acreditadas.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos (Personas/Empresas), se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa.

Información de Deudores y Otras Cuentas por Cobrar por segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles".

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación"segmento personas-servicios móviles" se incluye detalle para "todos los otros segmentos", con apertura por área de servicios.

31 DIC 2012

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	77.584.926	-	3.374.903	-	2.850.552	-	23.646	-	-	-	83.834.027	-	83.834.027
Entre 1 y 30 días	4.730.138	2.061.326	107.791	30.990	535.404	91.018	168	28	-	-	5.373.501	2.183.362	3.190.139
Entre 31 y 60 días	4.626.533	3.765.888	50.948	39.154	365.735	106.063	4.950	1.436	-	-	5.048.166	3.912.541	1.135.625
Entre 61 y 90 días	3.148.002	2.895.133	56.243	48.858	271.685	95.090	9.518	3.331	-	-	3.485.448	3.042.412	443.036
Entre 91 y 120 días	2.406.810	2.365.341	44.502	41.311	254.845	127.423	1.434	717	-	-	2.707.591	2.534.792	172.799
Entre 121 y 150 días	2.615.769	2.615.769	45.434	38.619	205.975	113.286	2.824	1.553	-	-	2.870.002	2.769.227	100.775
Entre 151 y 180 días	2.739.449	2.739.449	53.280	45.288	207.865	124.719	8.425	5.055	-	-	3.009.019	2.914.511	94.508
Entre 181 y 210 días	2.384.921	2.384.921	36.095	30.681	140.575	112.460	3.908	3.126	-	-	2.565.499	2.531.188	34.311
Entre 211 y 250 días	2.853.641	2.853.641	57.811	49.139	218.344	174.675	1.484	1.187	-	-	3.131.280	3.078.642	52.638
Más de 250 días	22.323.069	22.323.068	2.115.106	1.975.390	3.037.180	3.020.101	180.354	179.930	-	-	27.655.709	27.498.489	157.220
Total	125.413.258	44.004.536	5.942.113	2.299.430	8.088.160	3.964.835	236.711	196.363	-	-	139.680.242	50.465.164	89.215.078

31 DIC 2012

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	90.876.251	-	4.249.387	-	42.343.723	-	943.927	-	2.359.117	-	140.772.405	-	140.772.405
Entre 1 y 30 días	18.317.675	2.259.655	218.846	13.432	8.804.471	277.571	30.323	1.318	125.616	-	27.496.931	2.551.976	24.944.955
Entre 31 y 60 días	3.975.273	561.506	43.715	9.115	3.419.348	472.731	15.929	2.650	243.328	-	7.697.593	1.046.002	6.651.591
Entre 61 y 90 días	2.116.248	729.147	53.969	20.616	1.256.172	318.223	21.255	4.865	95.870	-	3.543.514	1.072.851	2.470.663
Entre 91 y 120 días	1.992.330	1.072.713	31.722	17.362	1.181.976	374.426	8.614	2.699	53.546	38.695	3.268.188	1.505.895	1.762.293
Entre 121 y 150 días	1.406.730	1.329.524	37.189	33.470	698.459	287.158	8.710	3.718	11.918	11.918	2.163.006	1.665.788	497.218
Entre 151 y 180 días	1.074.363	1.022.688	38.286	34.458	805.462	399.709	7.207	3.808	36.910	36.910	1.962.228	1.497.573	464.655
Entre 181 y 210 días	2.265.073	2.199.192	28.160	25.344	1.964.304	1.704.640	57.401	5.128	94.722	94.722	4.409.660	4.029.026	380.634
Entre 211 y 250 días	1.470.121	1.431.152	42.622	38.360	609.973	312.823	14.142	8.687	48.869	48.869	2.185.727	1.839.891	345.836
Más de 250 días	9.901.329	9.701.331	1.289.887	1.170.412	14.741.364	14.038.054	905.558	887.389	46.916	46.916	26.885.054	25.844.102	1.040.952
Total	133.395.393	20.306.908	6.033.783	1.362.569	75.825.252	18.185.335	2.013.066	920.262	3.116.812	278.030	220.384.306	41.053.104	179.331.202

31 DIC 2011

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	69.856.462	-	1.590.859	-	2.999.907	-	2.739	-	-	-	74.449.967	-	74.449.967
Entre 1 y 30 días	4.980.778	2.504.883	41.581	19.793	454.450	76.377	63	11	-	-	5.476.872	2.601.064	2.875.808
Entre 31 y 60 días	2.654.297	1.784.149	57.380	37.504	287.707	79.634	7.237	2.000	-	-	3.006.621	1.903.287	1.103.334
Entre 61 y 90 días	2.385.682	2.234.717	47.964	44.642	201.738	68.134	1.813	612	-	-	2.637.197	2.348.105	289.092
Entre 91 y 120 días	2.141.150	2.124.069	52.865	52.336	140.351	70.712	2.321	1.170	-	-	2.336.687	2.248.287	88.400
Entre 121 y 150 días	1.740.461	1.740.461	49.269	49.269	155.747	77.467	4.744	2.533	-	-	1.950.221	1.869.730	80.491
Entre 151 y 180 días	1.634.793	1.634.793	47.135	47.135	157.703	92.224	3.067	1.854	-	-	1.842.698	1.776.006	66.692
Entre 181 y 210 días	1.727.276	1.727.276	43.922	43.922	169.135	127.357	5.463	4.125	-	-	1.945.796	1.902.680	43.116
Entre 211 y 250 días	2.071.895	2.071.895	83.228	83.228	207.313	156.570	9.031	6.818	-	-	2.371.467	2.318.511	52.956
Más de 250 días	17.332.651	17.332.650	1.827.397	1.827.396	2.698.004	2.650.673	136.886	134.399	-	-	21.994.938	21.945.118	49.820
Total	106.525.445	33.154.893	3.841.600	2.205.225	7.472.055	3.399.148	173.364	153.522	-	-	118.012.464	38.912.788	79.099.676

31 DIC 2011

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	96.235.017	-	2.064.009	-	37.116.242	-	563.763	-	2.392.760	-	138.371.791	-	138.371.791
Entre 1 y 30 días	8.387.890	1.771.787	63.799	4.078	9.921.453	946.790	4.306	402	646.734	-	19.024.182	2.723.057	16.301.125
Entre 31 y 60 días	2.008.052	287.081	76.970	7.312	3.307.801	693.303	23.724	5.125	159.414	-	5.575.961	992.821	4.583.140
Entre 61 y 90 días	1.626.449	343.752	49.796	6.179	2.106.864	571.909	95.728	27.105	32.943	-	3.911.780	948.945	2.962.835
Entre 91 y 120 días	738.946	455.688	35.598	15.866	1.553.581	742.799	29.885	12.909	76.160	61.671	2.434.170	1.288.933	1.145.237
Entre 121 y 150 días	1.063.414	913.640	58.052	58.052	875.796	409.002	31.276	13.928	9.633	7.800	2.038.171	1.402.422	635.749
Entre 151 y 180 días	1.923.367	1.835.694	33.039	33.039	953.383	399.155	35.763	13.239	36.728	25.252	2.982.280	2.306.379	675.901
Entre 181 y 210 días	514.367	514.367	25.602	25.602	465.338	254.187	17.027	9.393	24.049	21.271	1.046.383	824.820	221.563
Entre 211 y 250 días	406.676	406.676	61.325	61.325	6.635.497	6.307.637	18.755	9.367	2.760	-	7.125.013	6.785.005	340.008
Más de 250 días	7.684.271	7.578.803	880.706	880.706	9.203.993	7.293.514	1.012.371	656.220	102.514	91.543	18.883.855	16.500.786	2.383.069
Total	120.588.449	14.107.488	3.348.896	1.092.159	72.139.948	17.618.296	1.832.598	747.688	3.483.695	207.537	201.393.586	33.773.168	167.620.418

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M$ 50.470.479 y M$ 44.869.587 y en el caso de los demás segmentos a M$ 32.256.040 y M$ 28.807.896, para ambos períodos, respectivamente.

9. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1. a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 25 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente	
					31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
78.549.280-3	Envases Roble Alto S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	21.561
79.818.600-0	CMPC Papeles S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	-
79.943.600-0	Propa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	3.175
84.552.500-5	Portuaria CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	4.597
86.359.300-K	Sociedad Recuperadora de Papel S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	9.175
86457100-K	Sociedad Estacionamientos Américo Vespucio Ltda	Chile	Director en Común	CLP	-	51
88.566.900-K	Empresa Distribuidora de Papeles y Cartones S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	2.911
89.201.400-0	Envases Impresos S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	3.965
89.696.400-3	Empresa de Residuos Resiter S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	9.257
90940000-7	Inmobiliaria e Inversiones Varco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	59
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	78.282	100.811
91.656.000-1	Industrias Forestales S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	10.669
92.177.000-6	Le Grand Chic S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	1.340
93.658.000-9	Chilena de Moldeados S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	1.159
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	81.511	63.578
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	30.725	40.467
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	94.548	71.294
96.656.410-5	BICE Vida Compañía de Seguros S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	7.867
96.757.710-3	CMPC Productos de Papel S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	107
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	94.488	259.033
96.778.980-1	Soc. Administradora Plaza Central S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	2.880
96.853.150-6	Papeles Cordillera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	10.047
96.889.540-0	Dorin Ltda.	Chile	Director en Común	CLP	-	599
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Director en Común	CLP	-	46.268
96.731.890-6	Cartulinas CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	50.911
99.513410-1	SMB Factoring S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	19
99.544240-K	Inmobiliaria Suecia S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	10
99.563840-1	Las Garzas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	942
Total					379.554	722.752

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a M$150.000.- anuales.

b) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2012		31.12.2011	
				Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	237.660	237.660	229.372	229.372
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director Común	Servicios Prestados	220.416	220.416	213.342	213.342
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director Común	Servicios Prestados	235.565	235.565	222.790	222.790
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director Común	Servicios Prestados	294.802	294.802	294.478	294.478
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	1.077.943	1.077.943	1.098.524	1.098.524

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

c) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2012 y 2011, ascendieron a M$ 401.142 y M$ 400.759, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 4.665.752 y M$ 7.297.889, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por M$ 1.197.200 y M$, 4.098.366 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 23 personas, en los respectivos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	65.025.959	62.166.064
Mercaderías	384.242	308.000
Trabajo en Curso	472.577	583.440
Otros Inventarios	475.096	34.296
Total	66.357.874	63.091.800

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil y a partir del 1 de octubre de 2012, dado los cambios en las condiciones contractuales descritas en Nota 22, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los periodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 159.183.667 y M$ 101.624.554, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años de 2012 y 2011, se han cargado a resultados M$ 7.139.316 y M$ 2.455.276, por deterioro de valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a M$ 6.450.645 y M$ 1.776.231, respectivamente.

En el periodo cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**30.371.241**	**31.118.433**
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	30.371.241	31.118.433
Activos Intangibles Identificables, Neto	30.371.241	31.118.433
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	8.948.392	13.141.890
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	21.422.849	17.976.543
Total Activos Intangibles, Bruto	**64.762.909**	**60.546.713**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	64.762.909	60.546.713
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.024.480	39.148.124
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	25.738.429	21.398.589
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(34.391.668)**	**(29.428.280)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(34.391.668)	(29.428.280)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(30.076.088)	(26.006.234)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(4.315.580)	(3.422.046)

Al 31 de diciembre del 2012, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente

	Valor Neto	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS:				
Relaciones con clientes	5.730.899	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	144
Servidumbres	2.466.676	Propietarios de los bienes raíces	240	157
Derechos uso cables F.Óptica	598.085	Global Crossing	84-168	35 - 47
Marcas	100.219	Absorción CIENTEC y TRANSAM	48	12
Otros	52.513			
Total	8.948.392			
OTROS INTANGIBLES IDENTIFICABLES:				
Concesión Banda 900 MHz	12.764.441	Estado de Chile	480	453
Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	4.254.113	Estado de Chile	360	358
Licencia Inhalambrica 3,5 MHz	4.158.337	Estado de Perú	240	240
Otros	245.958			
Total	21.422.849			

Las pérdidas acumuladas por Deterioro del Valor incluidas en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por Derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 al 31.12.2012; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31.12.2012 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los años 2012 y 2011, son los siguientes:

Movimientos año 2012	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	13.141.890	17.976.543	31.118.433
Adiciones	-	4.352.628	4.352.628
Amortización	(3.373.823)	(893.534)	(4.267.357)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	(696.031)	-	(696.031)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(136.431)	(136.431)
Otros incrementos (decrementos)	(123.644)	123.643	(1)
Saldo Final	8.948.392	21.422.849	30.371.241

Movimientos año 2011	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	9.837.016	22.828.082	32.665.098
Adiciones	137.674	1.919.527	2.057.201
Amortización	(3.261.376)	(1.010.948)	(4.272.324)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	647.140	647.140
Otros incrementos (decrementos)	6.428.576	(6.407.258)	21.318
Saldo Final	13.141.890	17.976.543	31.118.433

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

INTANGIBLES Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	10
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

12. PLUSVALIA

Los movimientos de los saldos por Plusvalía, son los siguientes:

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01.01.2011 M$	Adiciones	Saldo Final 31.12.2012 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281
Will S.A.	Personas	156	-	156
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646
Saldo Final, Neto		**45.895.283**	**-**	**45.895.283**

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01.01.2010 M$	Otros Incrementos	Saldo Final 31.12.2011 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281
Will S.A.	Personas	156	-	156
Transam Comunicación S.A.	Personas	34.837	73.809	108.646
Saldo Final, Neto		**45.821.474**	**73.809**	**45.895.283**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz , que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se considero el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., está tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

13. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**1.117.450.216**	**1.056.555.054**
Construcción en Curso, Neto	271.913.063	184.179.818
Terrenos, Neto	9.433.203	9.110.466
Edificios, Neto	90.749.948	95.373.297
Planta y Equipo, Neto	719.405.042	735.495.111
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	11.737.914	15.862.972
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	6.519.632	6.241.078
Vehículos de Motor, Neto	200.837	281.591
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	1.974.240	3.629.586
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	5.516.337	6.381.135
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**3.092.313.110**	**2.723.582.450**
Construcción en Curso, Bruto	271.913.063	184.179.818
Terrenos, Bruto	9.433.203	9.110.466
Edificios, Bruto	212.482.821	209.991.460
Planta y Equipo, Bruto	2.337.605.891	2.072.673.714
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	86.905.164	78.358.535
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	138.108.939	133.543.606
Vehículos de Motor, Bruto	802.109	837.744
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	16.181.942	16.181.942
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	18.879.978	18.705.165
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(1.974.862.894)**	**(1.667.027.396)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(121.732.873)	(114.618.163)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(1.618.200.849)	(1.337.178.603)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(75.167.250)	(62.495.563)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(131.589.307)	(127.302.528)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(601.272)	(556.153)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(14.207.702)	(12.552.356)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(13.363.641)	(12.324.030)

Los movimientos por el año 2012 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**184.179.818**	**9.110.466**	**95.373.297**	**735.495.111**	**15.862.972**	**6.241.078**	**281.591**	**3.629.586**	**6.381.135**	**1.056.555.054**
Cambios	Adiciones	143.364.170	300.000	231.944	236.718.352	2.694.465	393.660	57.515	-	733.945	384.494.051
	Desapropiaciones	-	-	(6.493)	(13.322.725)	-	(59.485)	(37.827)	-	(3.566)	(13.430.096)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.458.923)	(287.576.771)	(8.366.881)	(1.599.052)	(100.264)	(1.655.345)	(1.045.406)	(305.802.642)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.131.178)	-	(47.957)	-	-		(4.179.135)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.697	(11.762)	(15.977)	(166.750)	(14.563)	(26.765)	(178)	-	(51.653)	(279.951)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(55.638.622)	34.499	626.100	52.389.003	1.561.921	1.618.153	-	(1)	(498.118)	92.935
	Cambios, Total	87.733.245	322.737	(4.623.349)	(16.090.069)	(4.125.058)	278.554	(80.754)	(1.655.346)	(864.798)	-
Saldo Final		271.913.063	9.433.203	90.749.948	719.405.042	11.737.914	6.519.632	200.837	1.974.240	5.516.337	1.117.450.216

Los movimientos por el año 2011 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**89.515.774**	**9.222.010**	**101.723.566**	**736.360.830**	**22.618.177**	**7.872.004**	**375.868**	**5.222.790**	**5.546.124**	**978.457.143**
Cambios	Adiciones	126.818.750	-	308.641	231.668.740	2.923.206	378.404	19.985	6.744	1.687.725	363.812.195
	Adquisiciones Mediante Combinaciones de Negocios	-		-		-	-	-	-		0
	Desapropiaciones	-	-	-	(13.900.090)	(85)	-	(95.291)	-	(4.572)	(14.000.038)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.449.281)	(244.803.492)	(9.866.679)	(1.776.949)	(126.356)	(2.293.898)	(1.209.695)	(265.526.350)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(6.416.111)	(624)	-	-	-	-	(6.416.735)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	60.831	80.012	730.922	40.603	102.951	730	-	(453.761)	562.288
	Otros Incrementos (Decrementos)	(32.154.706)	(172.375)	(1.289.641)	31.854.312	148.374	(335.332)	106.655	693.950	815.314	(333.449)
	Cambios, Total	94.664.044	(111.544)	(6.350.269)	(865.719)	(6.755.205)	(1.630.926)	(94.277)	(1.593.204)	835.011	-
Saldo Final		184.179.818	9.110.466	95.373.297	735.495.111	15.862.972	6.241.078	281.591	3.629.586	6.381.135	1.056.555.054

Durante los períodos 2012 y 2011, no se han generado intereses que corresponda cargar a obras en ejecución y materiales asociados, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Edificios en Arrendamiento Financiero, Neto	14.481.208	14.903.504
Equipamiento de Tecnologías de la Información Bajo Arrendamientos Financieros, Neto	-	31.846
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	**14.481.208**	**14.935.350**

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fechas de Término
Edificios Pacífico (Pisos 9-10-12-13-14)	Mayo de 1995	Abril de 2015
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los años 2012 y 2011, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica.

Los deterioros de valor de propiedades, plantas, equipos que han afectado los resultados son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo	4.179.135	6.416.735
Total Pérdidas por deterioro	4.179.135	6.416.735

Los componentes que se han visto afectados por deterioro se detallan a continuación:

Descripción de bienes	Acumulado 01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Instalaciones en Clientes	2.503.970	973.000
Activos en Bodega	1.300.000	5.019.000
Equipos	75.165	104.601
Componentes de RED	300.000	320.134
Total	4.179.135	6.416.735

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	10	20
Terminales de Telefonía Móvil	1	1
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de Propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre del 2012 y 2011, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 3.881.424 y M$ 20.792.266, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 595.007.914. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Trasportes y Telecomunicaciones, asigno a fines del año 2009 al Consorcio Entel el proyecto "Proyecto Infraestructura Digital para la Competividad e Innovación", destinado a llevar Internet Móvil a 1.400 localidades a lo largo de Chile.

En el marco de este proyecto, al 31 de diciembre del 2012 se han ejecutado obras por M$ 72.458.226. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios M$ 24.647.675; de este valor, M$ 23.648.020 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 758.816 se mantienen como anticipos, con cargo a obras por ejecutar o en proceso de recepción.

En la línea Planta y Equipo se incluyen los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago, por M$ 44.786.992 y M$ 57.180.514, al 31 de diciembre de 2012 y 2011 respectivamente. Esta base de equipos al 31 de diciembre de 2012, se terminará de depreciar en sus vidas útiles residuales de acuerdo a lo indicado en la nota 22d).

14. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2012 y 2011, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a diciembre de cada año M$ 2.998.748 y M$ 596.566, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos.

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a M$ 5.718.341 y M$ 7.951.010, a cada uno de los períodos anuales y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2012 presenta el siguiente detalle, en cada una de las empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Utilidades S/Crédito	Monto del Crédito
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	342.407.994	43.328.925	43.357.195	94.476.635
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	76.859.430	114.003.954	10.666.761	42.565.350
Entel Inversiones S.A.	933.262	32.594.722	312.137	6.909.336
Entel Comercial S.A.	11.287.047	1.250.808	2.375.470	3.077.950
Transam S.A.	450.614	563.708	580.586	410.554
Entel Call Center S.A.	1.318.967	1.249.235	150.190	585.609
Entel Servicios Telefónicos S.A.	319.258	1.836.398	341.788	455.942
Entel Telefonía Local S.A.	2.662.883	-	484.961	665.721
Totales M$	436.239.455	194.827.750	58.269.088	149.147.097

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2012		31.12.2011	
	Activo M$	Pasivo M$	Activo M$	Pasivo M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	13.797.981	585.265	2.750.929	3.281.395
Amortizaciones intangibles	676.418	3.098.921	752.329	3.647.395
Acumulaciones (o devengos)	7.498.713	-	5.569.654	-
Provisiones	2.275.515	7.784	766.421	-
Deterioro de propiedades, planta y equipo	9.146.022	342.338	8.101.744	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	18.317.861	9.977	12.938.968	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	-	97.047	182.748	865.869
Activos/pasivos a costo amortizado	-	1.084.969	-	425.978
Ingresos diferidos	6.473.641	-	6.861.072	-
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.601.213	2.896.242	1.610.623	2.539.010
Bienes vendidos en leasing financiero	427.373	874.626	417.293	841.956
Pérdidas Fiscales	975.634	-	989.424	-
Otros	4.217.753	95.889	1.925.392	106.686
Totales	65.408.124	9.093.058	42.866.597	11.708.289

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M$ 4.758.309 y M$4.809.577, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS		
Gasto por Impuestos Corrientes	56.924.599	51.859.909
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(179.951)	(473.861)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**56.744.648**	**51.386.048**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(20.331.471)	(11.682.825)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativo a Cambios de la Tasa Impositiva o Nuevas Tasas	(5.070.944)	-
Otro Gasto (Ingreso) por Impuesto Diferido	-	(1.143.367)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(25.402.415)**	**(12.826.192)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	31.342.233	38.559.856

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**39.912.588**	**43.892.380**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(108.538)	(26.225)
EFECTO IMPOSITIVO DE DIFERENCIAS PERMANENTES		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	648.992	2.144.983
Corrección Monetaria Capital Propio	(4.707.107)	(7.159.204)
Efectos Tributarios por Absorción de Filiales	-	(1.143.367)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(5.241.755)	1.674.936
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	838.053	(823.647)
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(8.570.355)**	**(5.332.524)**
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	31.342.233	38.559.856

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Tasa Impositiva Legal	**20,00%**	**20,00%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,05%	-0,01%
EFECTO EN LA TASA IMPOSITIVA DE		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	0,33%	0,98%
Corrección Monetaria Capital Propio	-2,37%	-3,27%
Efectos Tributarios por Fusión de Filial	-	-0,52%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-2,64%	0,76%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,52%	-0,36%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-4,21%**	**-2,42%**
Tasa Impositiva Efectiva	15,79%	17,58%

La tasa impositiva utilizada para la conciliación del año 2012 corresponde a la tasa de impuesto a las sociedades del 20% que las entidades deben pagar sobre sus utilidades imponibles bajo la normativa tributaria vigente.

Con fecha 27 de septiembre de 2012 se publicó en el diario oficial de la República de Chile la Ley N° 20630 cuyo objetivo es obtener mayores recursos para financiar la reforma educacional. Esta Ley, en su artículo N° 1 establece el alza de tasa de impuesto a la renta a partir del año comercial 2012, quedando esta en un 20%.

15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

OTROS PASIVOS FINANCIEROS	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	3.130.589	987.193
Acreedores por Leasing Financiero	1.785.360	1.644.813
Derivados - No Cobertura	23.059.425	15.799.808
Derivados - Cobertura	72.155	152.227
Subtotal Corrientes	**28.047.529**	**18.584.041**
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	380.418.653	311.422.507
Acreedores por Leasing Financiero	6.655.929	8.239.236
Derivados - No Cobertura	64.768	-
Derivados - Cobertura	20.597.548	33.842.271
Subtotal No Corrientes	**407.736.898**	**353.504.014**
Total Otros Pasivos Financieros	435.784.427	372.088.055

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2012, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

* Crédito Sindicado administrado por Citibank N.A., de agosto de 2007 por un monto de US$ 600.000.000, a un plazo de 7 años, con amortizaciones de US$ 200.000.000 en junio de 2012, 2013 y 2014. El saldo actual es de US$ 200.000.000, con una tasa de interés Libor USD a 90 días + 0,325%.
* Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. y Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd., de diciembre de 2011 por un monto de US$ 200.000.000, a un plazo de 3 años, pagadero por el monto total al final del periodo. El saldo actual es de US$ 200.000.000, con una tasa de interés Libor USD a 90 dias + 0,95%.
* Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA, Mizuho Corporate Bank, Ltd. y Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd., de septiembre de 2012 por un monto de US$ 400.000.000, a un plazo de 5 años, con amortizaciones de US$ 100.000.000 en septiembre de 2015, US$ 150.000.000 en septiembre de 2016 y US$ 150.000.000 en septiembre de 2017. El saldo actual es de US$ 400.000.000, a una tasa de interés Libor USD a 90 dias + 1,30%.

b) Derivados de cobertura – Flujo de efectivo - este saldo corresponde al valor de mercado de contratos de derivado que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con el crédito sindicado, administrado por Citibank N.A. Estos contratos CCS, comprenden la sustitución de obligaciones por US$ 86,6 millones a una tasa libor a 90 días más 0,325%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 2.246 miles y obligaciones en pesos chilenos por M$ 11.300.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 2,95% a 5,58%.

c) Derivados a valor razonable con cambio en resultado – Se incluyen por este concepto, contratos de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 650 millones y EUR 3 millones, en un total de M$ 327.521.655. Además, se incluyen contratos de CCS con vencimiento a junio 2013, que comprenden la sustitución de obligaciones por US$ 86,6 millones, en Unidades de Fomento (U.F) 2.246 miles y obligaciones en pesos chilenos por M$ 11.300.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 2,95% a 5,58%.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables (tasas de interés) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la IFRS7.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2012

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES					
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años			Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		
		M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	2.653.478	2.653.478	-	-	-	-	2.653.478	2.653.478	-	-	-	-
Citibank N.A. (sindicado)	Préstamos	96.894.197	203.503	468.057	96.222.637	-	-	95.748.128	23.631	-	95.724.497	-	-
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Préstamos	100.269.328	459.482	1.056.809	62.083.385	36.669.652	-	94.506.694	53.494	-	59.302.836	35.150.364	-
Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Préstamos	100.269.318	459.480	1.056.806	62.083.382	36.669.650	-	94.506.694	53.494	-	59.302.836	35.150.364	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	51.072.955	257.739	592.799	13.552.765	36.669.652	-	46.986.142	30.013	-	11.805.764	35.150.365	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	51.072.955	257.739	592.799	13.552.765	36.669.652	-	46.986.142	30.013	-	11.805.764	35.150.365	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.902.414	483.736	-	967.471	967.471	483.736	2.161.964	-	286.466	653.733	778.477	443.288
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	20.403.690	326.950	10.200.025	9.876.715	-	-	18.798.280	50.896	9.355.685	9.391.699	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	10.243.020	164.758	5.116.934	4.961.328	-	-	9.446.280	25.648	4.700.341	4.720.291	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.690.851	106.778	847.205	736.868	-	-	1.300.904	16.618	644.498	639.788	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	10.475.904	171.462	5.233.190	5.071.252	-	-	9.673.054	26.691	4.808.000	4.838.363	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	2.737.065	157.132	1.371.151	1.208.782	-	-	2.086.922	24.457	1.055.058	1.007.407	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.812.995	114.250	1.116.605	582.140	-	-	464.553	76.142	369.543	18.868	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	3.604.510	123.200	1.508.400	1.972.910	-	-	743.066	107.599	621.165	14.302	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.253.965	52.700	165.195	2.036.070	-	-	211.765	43.771	136.396	31.598	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	315.980	183.100	132.880	-	-	-	159.102	118.753	40.349	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	1.651.650	-	1.211.870	439.780	-	-	70.603	-	70.603	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.019.835	-	351.125	668.710	-	-	133.563	-	133.563	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	979.855	250.000	729.855	-	-	-	358.470	223.932	134.538	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	735.950	-	735.950	-	-	-	113.469	-	113.469	-	-	-
Nbank of America N.A.	Derivados - No Cobertura	420.080	97.160	322.920	-	-	-	77.681	77.681	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	544.625	-	422.490	122.135	-	-	74.518	-	74.518	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	40.080	40.080	-	-	-	-	22.273	22.273	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	31.910	31.910	-	-	-	-	22.431	22.431	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	9.480	9.480	-	-	-	-	6.184	6.184	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	11.925	11.925	-	-	-	-	6.161	6.161	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	6.650	6.650	-	-	-	-	3.826	3.826	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	21.270	21.270	-	-	-	-	15.955	15.955	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	6.490	6.490	-	-	-	-	4.836	4.836	-	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	7.739.670	476.839	1.430.517	3.149.548	1.835.990	846.776	6.388.513	351.196	1.095.061	2.569.462	1.560.610	812.184
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.267.868	55.935	167.806	447.483	447.483	149.161	1.013.431	35.595	111.213	331.797	390.110	144.716
Banco Bice	Leasing Financiero	878.876	42.526	127.579	340.210	340.210	28.351	717.563	28.324	88.449	263.514	309.208	28.068
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	369.685	24.110	72.330	192.879	80.366	-	321.782	18.370	57.152	168.509	77.751	-
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	373.510.494	373.510.494	-	-	-	-	373.510.494	373.510.494	-	-	-	-
TOTALES		847.919.018	380.760.356	35.031.297	280.269.215	150.350.126	1.508.024	809.294.921	377.661.956	23.896.067	262.591.028	143.717.614	1.428.256

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2011

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES					
		Total Deuda	Plazo en días			Plazo en años		Total Deuda	Plazo en días			Plazo en años	
		M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	448.197	448.197	-	-	-	-	448.197	448.197		-	-	-
Citibank N.A. (sindicado)	Préstamos	211.306.353	506.934	1.360.268	209.439.151	-	-	206.949.289	75.803		206.873.486		
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Préstamos	53.293.443	136.209	340.067	52.817.167	-	-	51.164.797	51.974		51.112.823		
Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Préstamos	53.293.443	136.209	340.067	52.817.167	-	-	51.164.797	51.974		51.112.823		
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	341.752	29.292	87.878	224.582	-	-	316.176	25.250	77.766	213.160		
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	3.305.099	472.157	-	944.314	944.314	944.314	2.366.444	256.229		584.731	696.308	829.176
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	17.622.114	344.410	885.165	16.392.539	-	-	15.836.513	52.928		15.783.585		
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	8.863.497	173.675	446.361	8.243.461	-	-	7.969.026	26.686		7.942.340		
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.506.385	120.646	307.908	1.077.831	-	-	801.597	18.175		783.422		
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	8.910.091	181.357	433.424	8.295.310	-	-	8.215.454	27.850		8.187.604		
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	2.341.189	176.306	449.520	1.715.363	-	-	1.171.908	26.588		1.145.320		
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	7.947.800	172.205	7.775.595	-	-	-	7.639.044	26.464	7.612.580	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	3.996.417	86.837	3.909.580	-	-	-	3.823.393	13.343	3.810.050	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	4.104.206	90.678	4.013.528	-	-	-	3.920.424	13.925	3.906.499	-	-	-
Banco Bice	Derivados - No Cobertura	49.000	-	49.000	-	-	-	0			-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.059.480	184.000	875.480	-	-	-	168.039	168.039		-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	244.250	76.050	168.200	-	-	-	56.847	56.847		-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	140.725	63.225	77.500	-	-	-	50.366	50.366		-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	162.780	98.280	64.500	-	-	-	97.118	97.118		-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	1.800	1.800	-	-	-	-	0			-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	352.950	-	352.950	-	-	-	0			-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	190.700	-	190.700	-	-	-	0			-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	89.400	7.500	81.900	-	-	-	7.580	3.997	3.583	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.140	1.140	-	-	-	-	54	54		-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	4.600	4.600	-	-	-	-	1.676	1.676		-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	500	500	-	-	-	-	0			-	-	-
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	30.000	30.000	-	-	-	-	20.719	20.719		-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	6.780	6.780	-	-	-	-	0			-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	21.150	21.150	-	-	-	-	11.314	11.314		-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	11.240	11.240	-	-	-	-	3.234	3.234		-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	9.447.934	497.248	1.396.275	3.723.401	2.108.482	1.722.528	7.574.475	349.220	989.662	2.936.271	1.713.240	1.586.082
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.455.908	54.597	163.790	436.772	436.772	363.977	1.121.327	32.042	100.110	298.671	351.163	339.341
Banco Bice	Leasing Financiero	1.023.873	41.508	124.525	332.067	332.067	193.706	805.608	25.522	79.698	237.442	278.616	184.330
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	454.968	23.533	70.598	188.263	172.574	-	382.639	16.677	51.882	152.972	161.108	-
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	326.224.772	326.224.772	-	-	-	-	326.224.772	326.224.772		-	-	-
TOTALES		718.253.936	330.423.035	23.964.779	356.647.388	3.994.209	3.224.525	698.312.827	328.176.983	16.631.830	347.364.650	3.200.435	2.938.929

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los flujos nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en el anterior cuadro, ha considerado los flujos de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2012										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	Mensual	8,64%	Corriente
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A. (sindicado)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	Libor USD90 d + 0,325%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,24% ; 2,83%	Libor USD90 d + 0,95% ; 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Islas Caimán	USD	Anual diferida	2,24% ; 2,83%	Libor USD90 d + 0,95% ; 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP		-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Nbank of America N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-k	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Al 31.12.2011									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	Mensual	6,37%	Corriente + 1,2%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A. (sindicado)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	Libor USD90 d + 0,275%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,24%	Libor USD90 d + 0,95%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Islas Caimán	USD	Anual diferida	2,24%	Libor USD90 d + 0,95%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	Mensual	5,41%	5,41%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento de terceros. El bajo nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten descartar riesgos de liquidez de largo plazo, salvo alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen diversas obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2012			31.12.2011		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	2.397.643	(612.283)	1.785.360	2.372.074	(727.261)	1.644.813
Entre uno y cinco años	6.834.171	(1.163.210)	5.670.961	7.730.398	(1.600.915)	6.129.483
Más de cinco años	1.024.289	(39.321)	984.968	2.280.211	(170.458)	2.109.753
Total	10.256.103	(1.814.814)	8.441.289	12.382.683	(2.498.634)	9.884.049

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador, hasta por un máximo cada uno de ellos de UF 5.000.000, equivalentes a M$ 114.203.750, con plazos a 10 y 30 años, respectivamente. También se encuentran vigentes Escrituras Complementarias que establecen condiciones particulares de colocación, conforme a lo establecido en los contratos.

Estos contratos de emisión de Bonos representaron una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada según se presentan variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

16. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	2.482.533	2.759.304
Proveedores telecomunicaciones	36.975.228	36.753.378
Proveedores extranjeros	14.825.194	28.478.857
Proveedores nacionales	262.214.339	205.252.293
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el personal	17.965.905	16.067.996
Dividendos por pagar	16.925.116	19.375.846
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	22.122.179	17.537.098
Total	373.510.494	326.224.772

17. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Reclamaciones Tributarias	196.700	287.566
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	239.008	239.008
Otras provisiones	1.200.000	51.688
Total Provisiones, Corriente	**1.635.708**	**578.262**
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	5.869.233	5.123.356
Total provisiones, no Corriente	**5.869.233**	**5.123.356**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01.01.2012)	**5.362.364**	**339.254**	**5.701.618**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	-	1.200.000	1.200.000
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	663.103	-	663.103
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(2.447)	-	(2.447)
Otro Incremento (Decremento)	85.221	(142.554)	(57.333)
Cambios en Provisiones , Total	745.877	1.057.446	1.803.323
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2012)	**6.108.241**	**1.396.700**	**7.504.941**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01.01.2011)	**4.240.624**	**450.262**	**4.690.886**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	413.626	4.370	417.996
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	569.001	-	569.001
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	12.654	6.483	19.137
Otro Incremento (Decremento)	126.459	(121.861)	4.598
Cambios en Provisiones , Total	1.121.740	(111.008)	1.010.732
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2011)	**5.362.364**	**339.254**	**5.701.618**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de prepago	16.246.334	16.220.583	-	-
Cargos de habilitación	11.029.657	18.712.930		717.068
Fidelización de clientes	-	-	7.276.311	6.526.611
Arriendo cables submarinos	167.756	176.650	1.372.265	937.885
Otros	2.830.865	2.864.599	-	-
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	136.036	2.948.603	622.780	972.337
Otros Pasivos Diferidos	-	-	1.948.117	3.467.831
Total	30.410.648	40.923.365	11.219.473	12.621.732

19. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

a) Gastos de personal

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Sueldos y Salarios	101.276.502	87.409.174
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	15.296.388	12.444.218
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	(225.667)	643.884
Beneficios por Terminación	5.422.378	7.401.724
Otros Gastos de Personal	19.983.917	17.379.220
Total	141.753.518	125.278.220

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2012 y 2011, que han sido designados como Beneficios post empleo, totalizan M$ 7.934.618 y M$ 7.651.126, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

Además de los convenios de la Sociedad Matriz, la filial Entel Call Center S.A., mantiene convenios para cubrir el pago de indemnizaciones por años de servicio en caso de despido del trabajador, los que han sido designadas como "Beneficios por terminación". El monto provisionado por la filial a cada período asciende a M$ 72.684 y M$ 66.948, respectivamente.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	7.651.126	8.182.456
Costo del Servicio Corriente	1.219.552	643.884
Costo por Intereses de la Obligación	509.159	485.950
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.445.219)	(1.661.164)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**7.934.618**	**7.651.126**
	31.12.2012	31.12.2011
Tasa de descuento	6,60%	6,90%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	6,29%	6,29%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

20. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2012 y 2011, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

> Capital.

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Serie	N° Acciones Suscritas	N° Acciones Pagadas	N° Acciones con derecho a voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
UNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Entre el 01.01.2011 y el 31.12.2012 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

> Ganancias (Pérdidas) Acumuladas.

En los nueve meses del 2012 y durante el año 2011, estas reservas soportaron disminuciones por M$ 50.188.235 y M$ 54.229.998, respectivamente. Estos valores corresponden a los dividendos provisorios otorgados en dichos períodos, más la provisión de distribución, destinada a cumplir con el dividendo mínimo obligatorio establecido por la ley.

Las provisiones faltantes efectuadas para cumplir con el dividendo mínimo, representan $ 62,19 y $ 79,28 por acción, para cada uno de los respectivos años.

> Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril del 2012, considerará proponer repartos hasta por ochenta por ciento de las utilidades de cada ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor justo de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Respecto de las utilidades de los años 2012 y 2011, no ha correspondido efectuar ajustes por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

> Dividendos Distribuidos:

Durante los años 2012 y 2011, se han distribuido los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2012, acordó distribuir un dividendo definitivo de $405 por acción, equivalente a M$ 95.792.096. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 22 de mayo de 2012.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2011, acordó distribuir un dividendo definitivo de $445 por acción, equivalente a M$ 105.253.044. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 24 de mayo de 2011.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 5 de noviembre de 2012, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 150 por acción equivalente e M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2012.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 7 de noviembre de 2011, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 150 por acción equivalente e M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2011.

> Otras reservas:

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

21. GANANCIA POR ACCION

El detalle de las ganancias por acción es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora	167.294.116	180.766.659
Resultado Disponible para Accionistas Comunes, Básico	167.294.116	180.766.659
Promedio Ponderado de Número de Acciones, Básico	**236.523.695**	**236.523.695**
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción	707,30	764,26

El cálculo de las ganancias básicas por acción por los años 2012 y 2011, se basó en la utilidad atribuible a accionistas y el número de acciones de la serie única. La Sociedad no ha emitido deuda convertible u otros instrumentos patrimoniales. Consecuentemente, no existen efectos potencialmente diluyentes de los ingresos por acción de la Sociedad.

22. INGRESOS Y GASTOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Telefonía Móvil	1.142.690.274	966.708.594
Servicios Privados (incluye servicios IT)	105.922.294	93.703.402
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	41.468.771	41.704.913
Larga Distancia	32.805.181	30.688.433
Internet	17.217.334	16.584.880
Servicios a Otros Operadores	21.854.697	20.246.487
Negocios de Tráfico	36.667.018	31.695.892
Americatel Perú	20.111.476	19.146.992
Servicios Call Center y Otros	11.378.657	10.318.659
Total Ingresos Ordinarios	1.430.115.702	1.230.798.252

En la línea ingresos por telefonía móvil que incluyen los cargos de habilitación, a contar del 1° de octubre de 2012 se han registrado M$17.515.449 asociados a los cambios en las condiciones contractuales según se indica en Nota 22d).

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Ingresos por Intereses Comerciales	1.799.510	1.263.873
Ingresos por Arriendos	6.682.194	2.895.881
Reembolso por pérdidas o robos de equipos	1.519.300	-
Ingreso Neto por Liquidacion de Seguro	-	6.920.792
Otros Ingresos	984.278	492.396
Total Otros Ingresos	**10.985.282**	**11.572.942**

En la línea Ingreso Neto por Liquidación de Seguro, se registra los efectos netos entre cargos y abonos a resultados, relacionados con el sismo que afecto a la zona centro sur de Chile a principios del 2010.

c) Gastos Ordinarios

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(210.154.435)	(182.665.119)
Outsourcing y Materiales	(32.908.284)	(26.321.220)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(253.155.432)	(180.048.248)
Arriendos y Mantenciones	(104.707.368)	(90.090.676)
Otros	(115.818.631)	(89.680.842)
Total Otros Gastos	**(716.744.150)**	**(568.806.105)**

Bajo la línea publicidad, comisiones y gastos de venta, a partir del 01 de octubre de 2012, han sido registrados los costos de los equipos móviles entregados a clientes bajo la modalidad de post pago por un monto de M$ 38.424.004, tal como se describe en nota 22 d).

En el mismo orden y bajo la línea de gastos por depreciación y amortización del estado de resultados, el tratamiento contable descrito en la nota 22d), generó una menor depreciación por M$3.789.214.

d) A fines del mes de septiembre de 2012 finalizó el proceso de implementación de los nuevos contratos de suministro telefónico y arriendo de equipos móviles realizadas en el marco del proceso de mediación colectiva de contratos de adhesión seguido por el SERNAC con las compañías de telefonía móvil. Entre los principales cambios de las condiciones contractuales de los contratos de arriendo de equipos móviles de la Compañía, se establece el reconocer la facultad del cliente para poner término al contrato de arrendamiento del equipo, y se eliminan cláusulas de salida que pudieran limitar al cliente para portarse de compañía.

De acuerdo a lo anterior, los costos de los equipos móviles entregados en comodato bajo la modalidad de post-pago comercializados a partir del 1 de octubre de 2012, se registran directamente en resultados. Asimismo las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados calificaban a dichos equipos contablemente como activo fijo, por lo que la base histórica de equipos comercializados hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuarán siendo depreciados según lo indicado en nota 3g). Los cargos de habilitación cobrados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son reconocidos como ingresos en el mismo plazo del registro en resultados de los costos asociados por la entrega de los equipos.

El efecto en resultados antes de impuesto al 31 de diciembre de 2012, producto de la aplicación de este nuevo tratamiento contable a partir del 1° de octubre de 2012 en el negocio de telefonía móvil, es de un mayor cargo neto a resultados originado en el cuarto trimestre del año 2012 por M$17.119.341, cuya apertura se indica en las letras a) y c) anteriores.

e) Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

Resultado Financiero Neto		Acumulado	
		01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Préstamos y cuentas por cobrar		2.473.385	2.673.162
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados		349.840	386.131
Total Ingreso Financieros		**2.823.225**	**3.059.293**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado		(4.994.598)	(2.050.654)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo		(1.739.391)	(806.643)
Coberturas de tasas (CCS)		(3.093.545)	(4.907.068)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura		(1.113.196)	(53.732)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros		(736.740)	(837.835)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo		(509.159)	(485.950)
Gasto por Intereses, Otros		(1.322.267)	(905.708)
Otros Costos Financieros		(191.781)	(268.073)
Total Costos Financieros		**(13.700.677)**	**(10.315.663)**
Total Resultado Financiero Neto	(10.877.452)	(7.256.370)	

El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :

Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**2.823.225**	**3.059.293**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(9.493.936)**	**(5.354.863)**

23. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2012 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	412.516	412.516	-	-	-
	Nuevo Sol	719.051	719.051	-	-	-
	Euro	4.592	4.592	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	264.078.472	59.055.560	205.022.912	-	-
	Euro	1.903.350	1.903.350	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	79.334	79.334	-	-	-
	Nuevo Sol	39.669	39.669	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	9.078.392	9.078.392	-	-	-
	Nuevo Sol	1.509.451	1.509.451	-	-	-
	Euro	2.327.618	2.327.618	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	1.141.889	-	1.141.889	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	131.349.052	-	-	131.349.052	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	782.052	-	-	782.052	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	4.362.842	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	9.681.724	-	-	-	-
	Dolares	836.086				
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	879.478	-	-	-	-
Total Activos en Monede Extranjera		**429.185.568**				
	Dolares	405.833.852				
	Nuevo Sol	19.116.156				
	Euro	4.235.560				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2012 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	279.331	279.331	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	28.841.888	28.841.888	-	-	-	-
	Euro	3.728.936	3.728.936	-	-	-	-
	Nuevo Sol	888.920	888.920	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	378.543.155	-	-	378.543.155	-	-
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	89.913	-	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	438.227	-	-	-	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**412.810.370**					
	Dolares	407.664.374					
	Nuevo Sol	1.417.060					
	Euro	3.728.936					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2011 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	1.023.299	1.023.299	-	-	-
	Nuevo Sol	785.715	785.715	-	-	-
	Euro	9.311	9.311	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	250.068.924	64.108.792	185.960.132	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	128.446	128.446	-	-	-
	Nuevo Sol	14.143	14.143	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	6.865.546	6.865.546	-	-	-
	Nuevo Sol	1.670.175	1.670.175	-	-	-
	Euro	4.139.857	4.139.857	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	1.066.064	-	1.066.064	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	89.664.668	-	-	89.664.668	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	476.023	-	-	476.023	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	4.845.860	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	10.192.789	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	1.267.102	-	-	-	-
Total Activos en Monede Extranjera		**372.217.922**				
	Dolares	347.750.883				
	Nuevo Sol	20.317.871				
	Euro	4.149.168				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2011 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	730.964	179.752	551.212	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	40.008.963	40.008.963	-	-	-	-
	Euro	6.566.918	6.566.918	-	-	-	-
	Nuevo Sol	767.997	767.997	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	309.312.292	-	-	309.312.292	-	-
Provisiones no corrientes	Dolares	92.360	-	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	419.487	-	-	-	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**357.898.981**					
	Dolares	350.144.579					
	Nuevo Sol	1.187.484					
	Euro	6.566.918					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento a interés fijo (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

24. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

Diferencias de Cambio	Acumulado	
	01.01.2012 31.12.2012 M$	01.01.2011 31.12.2011 M$
Otros activos	(994.622)	1.142.442
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	1.334.648	(2.243.298)
Préstamos que devengan intereses	23.076.000	(31.876.000)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(15.021.635)	21.230.796
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(7.992.266)	12.285.600
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (Call)	-	117.350
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	(9.964.315)	(7.520.400)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	959.043	(31.056)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (Call)	-	(174.050)
Otros pasivos	(192.448)	719.239
Total Diferencias de Cambio	**(8.795.595)**	**(6.349.377)**
RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Otros activos	97.301	367.061
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(3.206.467)	(5.648.688)
Otros pasivos	(161.475)	(13.451)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(3.270.641)**	**(5.295.078)**

25. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES (LEASING OPERATIVO)

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a contratos por capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, flotas de vehículos de transporte, soportes de cables en postación de terceros, arriendos y derechos de uso de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

Pagos mínimos futuros	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Hasta un año	83.318.473	56.230.306
A más de un Año y menos de Cinco Años	85.755.121	167.868.731
Total	169.073.594	224.099.037
Cuotas de arriendos reconocidas en resultado	**60.534.842**	**51.549.703**

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Pagos mínimos futuros	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
Hasta un año	339.788	176.650
A más de un Año y menos de Cinco Años	1.333.526	706.600
Más de cinco años	38.759	231.284
Total	1.712.073	1.114.534
Cuotas de arriendos reconocidas en resultado	**151.800**	**108.792**

Al 31.12.2012, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

26. INFORMACION FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, por los años finalizados al 31 de diciembre del 2012 y 2011, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2012 en M$	Descripción del Segmento				Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	868.988.525	292.101.344	189.803.565	256.083.921	-	(176.861.653)	1.430.115.702
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.033.508)	(196.085.220)	(128.693.415)	(156.560.148)	-	176.781.791	(893.590.500)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**279.955.017**	**96.016.124**	**61.110.150**	**99.523.773**		**(79.862)**	**536.525.202**
Depreciación y Amortización	(183.829.644)	(67.964.461)	(40.552.493)	(17.824.669)	-	101.268	(310.069.999)
Pérdidas por Deterioro de PPE e Intangibles	(278.858)	(1.368.057)	(2.100.275)	(1.127.976)	-	-	(4.875.166)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**95.846.515**	**26.683.606**	**18.457.382**	**80.571.128**		**21.406**	**221.580.037**
Ingresos por Intereses					2.823.225	-	2.823.225
Gastos por Intereses					(13.700.677)	-	(13.700.677)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes					(12.044.830)	(21.406)	(12.066.236)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta					(31.342.233)	-	(31.342.233)
Ganancia (Pérdida) , Total							**167.294.116**
Activos					1.695.255.205		1.695.255.205
Incrementos de Activos no Corrientes	134.890.913	45.883.908	70.886.750	8.360.203	128.824.905		388.846.679
Pasivos					881.248.684		881.248.684
Patrimonio							814.006.521
Patrimonio y Pasivos							1.695.255.205
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	35.577.254	8.601.448	4.646.208	2.005.726	-		50.830.636
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación					519.529.714		519.529.714
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión					(401.097.753)		(401.097.753)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación					(86.547.820)		(86.547.820)

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2011 en M$	Descripción del Segmento				Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	731.113.069	265.260.245	161.471.933	227.631.101	-	(154.678.096)	1.230.798.252
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(475.692.965)	(150.216.941)	(104.985.260)	(139.310.279)	-	154.606.969	(715.598.476)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**255.420.104**	**115.043.304**	**56.486.673**	**88.320.822**		**(71.127)**	**515.199.776**
Depreciación y Amortización	(151.951.731)	(60.519.025)	(35.393.509)	(22.041.984)	-	107.575	(269.798.674)
Pérdidas por Deterioro de PPE e Intangibles	(563.243)	(1.891.734)	(2.503.895)	(2.214.890)	-		(7.173.762)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**102.905.130**	**52.632.545**	**18.589.269**	**64.063.948**		**36.448**	**238.227.340**
Ingresos por Intereses					3.059.293		3.059.293
Gastos por Intereses					(10.315.663)		(10.315.663)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes					(11.608.007)	(36.448)	(11.644.455)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta					(38.559.856)		(38.559.856)
Ganancia (Pérdida) , Total							**180.766.659**
Activos					1.558.014.006		1.558.014.006
Incrementos de Activos no Corrientes	206.972.317	70.210.337	49.282.608	28.464.639	10.939.495		365.869.396
Pasivos					784.936.915		784.936.915
Patrimonio							773.077.091
Patrimonio y Pasivos							1.558.014.006
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	24.330.134	6.351.584	4.809.732	3.312.457	-		38.803.907
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación					510.115.174		510.115.174
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión					(404.844.676)		(404.844.676)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación					(158.645.577)		(158.645.577)

Los períodos 2012 y 2011 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en el país como en el extranjero. Como a su vez las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia y negocios de tráfico.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M$ 23.614.846 en el año 2012, M$ 22.179.440 para el 2011, equivalentes al 1,7% y 1,8% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos años.

Las ventas de la generalidad de los servicios y bienes asociados, son trasversales a los distintos segmentos. Sin embargo, es posible identificar los siguientes porcentajes de preponderancia, en función a los ingresos del año 2012:

	Personas	Empresas	Corporaciones	Otros Negocios	Total
Negocios Móviles	73	20	5	2	100%
Negocios de Red Fija	8	22	47	23	100%

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

La asignación de activos y pasivos a cada uno de los segmentos de negocio surgidos de la reorganización de las empresas del Grupo, efectuada a principios del 2011 se encuentra aún en proceso de definición y desarrollo. La información disponible es parcial y sujeta a modificaciones, razón por la cual se ha postergado la inclusión de sus datos para futuros estados financieros.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (datacenter, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por dos sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

27. GESTION DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el monto mayor, producto de aplicar las siguientes relaciones: i) Deuda/Patrimonio, superior a 1,5 veces y ii) Deuda/Ebitda, menor a 3.0 veces.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26.04.2012.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 814.006.521 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 435.784.427.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados de protección cambiaria y tasa de interés, por M$ 43.793.896. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M$ 881.248.684, manteniendo se así una gran holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes. Emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y limites de indicadores financieros. Entre estos últimos, esta la obligación de no superar la relación Deuda financiera/ Ebitda de 4,0 veces, ni la de Gastos Financieros/ Ebitda de 3,0 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 29 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

28. ADMINISTRACION DE RIESGOS

> Riesgo de cambio tecnológico.

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo tecnológico.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías y transitando desde una situación de mono productor a la de un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

> Riesgos regulatorios.

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la Ley General de Telecomunicaciones, y en estos dos últimos años es posible advertir introducción de modificaciones relevantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a la Ley que surgen, entre otras, de las leyes: Ley 20453, Consagra el Principio de Neutralidad en la Red para los Consumidores y Usuarios de Internet; Ley 20.476, Establece que a Cada Región Administrativa, Corresponda una Zona Primaria del Servicio Público Telefónico Local; Ley 20478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones; Ley 20471, Crea Organismo Implementador para la Portabilidad Numérica; y Ley 20599, Regula la Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones, siendo esta última la de mayores impactos en términos de inversiones al establecer obligaciones de adecuación a la infraestructura soporte de antenas existente (régimen transitorio) y una mayor carga regulatoria, que se traduce en proyectos de infraestructura más complejos, para la instalación de nueva infraestructura.

Respecto de la introducción de la Neutralidad de Red en la normativa de Telecomunicaciones durante el 2012, se ha continuado con la implementación de esta marco regulatorio por parte de todos los concesionarios proveedores de acceso a internet, lo que se ha traducido en una mejor información hacia los usuarios respecto de la oferta tarifaria de los proveedores, además de conocer con mayor detalle, producto de la implementación de indicadores técnicos en las compañías, las condiciones del servicio entre los distintos proveedores.

En el negocio de la larga distancia nacional, durante el 2012, se aplicaron en forma efectiva la nueva segmentación nacional para los abonados de telefonía fija consistente en la división administrativa en 13 zonas primarias. Esta modificación legal, no ha tenido efectos relevantes en el comportamiento de los usuarios, sin embargo la misma disposición legal que redujo de 24 a 13 zonas primarias establece que 37 meses después de vigencia de la ley (durante el 2014), se eliminaría el concepto de larga distancia nacional. Para que se ejecute esto último, durante el 2013 se debiera a someter a consulta del Tribunal de Defensa de la Libre Com-

petencia si están dadas las condiciones de competencia para establecer una única zona primaria (nacional) para los abonados del servicio de telefonía local, y con esto eliminar la larga distancia nacional para la comunicación de estos usuarios.

Por su parte, durante el 2012 se terminó de implementar la Portabilidad Numérica para las usuarios de las compañías fijas y móviles, la cual permite a este tipo de usuarios cambiarse de empresa dentro del mismo tipo de servicio (Fijo o Móvil), manteniendo su número. Para el 2013 solo resta implementar la portabilidad de algunos casos especiales, como lo son la telefonía rural, los servicios complementarios, los telefonía del tipo Voz sobre Internet (VoIP) y para los abonados de servicios móviles en modalidad Mobile Party Pays.

Asimismo, durante el año 2012 (junio), y luego de varios años de discusión, se publica en el Diario Oficial la Ley Nº 20.599, que Regula la Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones. Esta iniciativa impone una mayor carga administrativa para gestionar la instalación de nueva infraestructura, y además obliga a mayores requisitos técnicos (y de inversiones), los cuales deberán considerar opciones de armonización con el entorno, compensaciones a la comunidad y/o infraestructura con capacidad para alojar a nuevos concesionarios. Respecto de la infraestructura ya instalada, esta Ley implica acciones retroactivas para las zonas saturadas (más de 2 torres) y las zonas sensibles, obligando a las compañías a intervenir las infraestructura instaladas en estas zonas, a través del retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestionar compensaciones con la comunidad, según sea el caso.

En materia de espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones inició a fines del 2011 un nuevo concurso por espectro en la Banda de 2600 MHz. espectro que es utilizado en la mayoría de los países para el desarrollo de la tecnología LTE (Long Term Evolution o 4G). Durante Mayo de 2012 se realizó el acto de apertura de las propuestas, acto en el cual la autoridad recibió propuestas de tres actores de la industria (Entel, Movistar y Claro) para los tres bloques de frecuencias a otorgar y, posterior a la evaluación de las propuestas, se ratificó el empate técnico de dichas presentaciones. El desempate se resolvió mediante una licitación a sobre cerrado por cada bloque de frecuencias, dicho acto permitió que la sociedad de Entel que participaba en esta Licitación (Will S.A.) se adjudicara el Bloque B de frecuencias de este espectro radioeléctrico. A la fecha se está a la espera del Decreto que otorga la concesión, para que en el plazo de 1 año desde la publicación de este Decreto se termine el proyecto comprometido.

En otro orden de cosas, y con implicancias en la dinámica comercial de la industria de telecomunicaciones, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, resolvió a fines del año 2012 el proceso iniciado en diciembre de 2010 respecto del dictación de Instrucción General sobre los efectos en la libre competencia de la diferenciación de precios en los servicios públicos de telefonía "Tarifas on-net / off-net" y de las ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones. Para el primero de los temas se estableció dos períodos de ajuste, el primero donde se permite mantener el modelo de tarifas net, pero con algunas restricciones, y un segundo período, a partir del nuevo decreto tarifario, en que no estará permitido este modelo de tarificación. Para la oferta de servicios paquetizados, el Tribunal dictaminó restricción a la venta conjunta de servicios fijos y móviles, además de establecer limitaciones a los descuentos para la oferta de los paquetes de productos ofrecidos por una misma red.

Por último, durante el mes de Enero de 2013, y hasta máximo las primeras semanas de Enero de 2013, la concesionaria de telefonía móvil Entel PCS Telecomunicaciones debe iniciar su proceso de Fijación de Tarifas para los servicios de cargos de acceso y otras facilidades prestadas a otras concesionarias de telecomunicaciones en el quinquenio que va de Enero de 2014 a Enero de 2019. Por su parte, si bien el proceso tarifario de la concesionaria local Entel Phone debía culminar Enero de 2011, con una duración de 5 años a contar de esta fecha, al cierre del año 2012 aún se mantenía en tramitación administrativa el Decreto, el cual una vez conocido y publicado, se aplicará retroactivamente desde Enero de 2011.

En este contexto, el marco regulatorio del sector sigue en continuo ajuste e innovación, ya sea en el la discusión parlamentaria con nuevos proyectos de Ley, en los órganos de libre competencia, así como también en el propio regulador sectorial a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Dentro de los proyectos de Ley con mayor impacto y con actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, definiéndolo como un nuevo órgano regulador altamente calificado para dar respuesta adecuada a las innovaciones actuales y venideras, impulsando una separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica, proponiendo circunscribir la competencia de interpretación administrativa de la Superintendencia, a sus funciones fiscalizadora y sancionatoria. Esto, a fin de establecer con toda claridad que el órgano competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial, de un modo general y abstracto, es el órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial.

El otro proyecto de ley, aun en trámite, tiene como objetivo permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición para el apagón de la TV analógica), otorgando las competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión, principalmente en el ámbito de sus funciones y atribuciones, además de establecer un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, definir los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios), y las sanciones que pueden aplicar por incumplimiento de su normativa.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

> Riesgo de tipo de cambio.

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios de largo plazo por US$ 800.000.000, cuyo detalle se presenta en la Nota 15 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel, cuyo detalle también se incluye en la Nota N°15, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Respecto del endeudamiento con proveedores, no se dan las condiciones exigidas por IFRS para aplicar contabilidad de cobertura; en consecuencia, las coberturas sólo tienen carácter financiero, sobre posiciones de balance.

> Riesgo de tasa de interés.

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se podrá tomar seguros de tasas de interés mediante la suscripción de contratos de fijación de la misma (Cross Currency Swap, FRA, etc.) que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab, cámara, etc.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

> Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bines y servicios.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso

> Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante los años 2011 y 2012, se anticiparon pagos del vencimiento de las cuotas de amortización que debían pagarse en junio del año 2012 y 2013, respectivamente, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

Para mayor detalle, en nota 15 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

29. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2012 y 2011, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 20.055.141 y M$ 50.356.114.-, respectivamente.
Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 900 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 98.752.661.- y M$ 17.584.416.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2012, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Bordachar con Entel S.A.

Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 9088-2005
Notificación: 06/09/2005
Materia: Juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios
Demandante: Gerard Philippe Bordachar Sotomayor
Cosa pedida: Se pague en conjunto al actor para sí y para sus hijas por él representadas una indemnización de perjuicios morales por la suma de $225.000.000.-
Causa de pedir: Publicación en página de ENTEL Internet de reportaje del Canal 13 de la Universidad Católica.
Etapa procesal actual: Sentencia de fecha 03 de junio de 2010 rechaza demanda con costas. Demandante apela. Pendiente vista de la causa, Rol Ingreso Corte 5293-2010. Con fecha 27 de septiembre de 2012 Corte de Apelaciones confirma sentencia de primera instancia revocándola solo en cuanto no se condena en costas al demandante. Se dictó el cúmplase con fecha 31 de octubre de 2012.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Asistencia Electrónica con Entel S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 26.542-2009
Notificación: 04 de noviembre de 2009.
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios
Demandante: Sociedad Asistencia Electrónica S.A. representada por Ismael Jara Gallardo.

Cosa pedida: Perjuicios por $100.000.000.
Causa de pedir: Publicar morosidades en Registros comerciales.
Etapa procesal actual: ENTEL contesta oponiendo excepción de incompetencia en lo principal y contestando subsidiariamente, con fecha 22 de enero de 2010 se da traslado de la incompetencia, aún no se resuelve. Archivada legajo 278-2009
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Plug & Play Net S.A. con ENTEL S.A.

Tribunal: 26° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 32.273-2011
Notificación: 06 de junio de 2012.
Materia: Juicio Ordinario. Demanda de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Plug & Play Net S.A.
Cosa pedida: Perjuicios $4.000.000.000.
Causa de pedir: incumplimiento de contrato.
Etapa procesal actual: Período de discusión. Se opone excepción de incompetencia por cláusula arbitral. Con fecha 24 de septiembre de 2012 se acoge excepción de incompetencia y la contraparte no interpuso recursos. Pendiente archivo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17/03/2006
Demandadas: Entel y Entelphone
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.
Etapa procesal actual: Con fecha 11 de mayo de 2009 se recibe la causa a prueba. Pendiente su notificación
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Agrícola El Carrizal con Entel

Tribunal: 25° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 36055-2009
Notificación: 22/01/2010
Materia: Resolución de contrato de servidumbre con indemnización de perjuicios. En subsidio demanda por responsabilidad extracontractual.
Demandante: Agrícola El Carrizal S.A.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Se resuelva el contrato de servidumbre y se condene a ENTEL al pago de $1.374.188.309 a titulo de daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incendio en predio de propiedad de la demandante.
Etapa procesal actual: Causa tramitada por el seguro (Luís Sandoval Olivares) Terminada etapa de discusión. Término probatorio ordinario vencido. Pendiente se cite a oír sentencia.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 23.740-2006
Notificación: 08/01/2007
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $996.711.294.- más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por el Fisco en enero de 2002.
Etapa procesal actual: Con fecha 31 de agosto de 2009 se dicta fallo acogiendo la demanda en contra de ENTEL Fallo es confirmado por la Corte de Apelaciones (Rol Na 7445-2009). Con fecha 29 de octubre de 2010 ENTEL deduce recurso de casación en la forma y en el fondo, el cual es concedido con fecha 09 de noviembre.

Pendiente vista del recurso en la Excma. Corte Suprema (Rol 286-2011). Presentado requerimiento de inaplicabilidad con fecha 30 de mayo 2011, (Rol 1993-2011). Con fecha 24 de julio de 2012 se rechazó requerimiento de inaplicabilidad.
Estimación contingencia: Se considera que la Corte Suprema debería acoger el recurso, sin perjuicio de contemplarse además el ejercicio de otras acciones.

Ceballos con Entel S.A.

Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 9893-2007
Notificación: 13 de julio de 2007.
Materia: Juicio ordinario de terminación de contrato e Indemnización de perjuicios.
Demandante: Doris Yanet Ceballos Pilcol
Cosa pedida: Responsabilidad contractual, Indemnización de perjuicios aprox. $150.000.000.
Causa de pedir: Incumplimiento de contrato
Etapa procesal actual: Terminada etapa de discusión. Pendiente notificación del auto de prueba a las partes. Archivo del expediente en el tribunal, desde el 06 de agosto de 2010. Legajo 106.2011. Con fecha 9 de agosto de 2012 se desarchiva la cusa. Pendiente notificación por art. 52 del código de procedimiento civil.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 19.384-2008
Notificación: 23/10/2008
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $242.844.230.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 27 de marzo 2012, Rol de Ingreso ICA 4271-2012. Pendiente vista del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 23.840-2008
Notificación: 05 de enero de 2009
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda por cobro de pesos por $112.675.303.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 28 de noviembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 27 de marzo 2012. Rol de Ingreso ICA 4216-2012. Pendiente vista del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago
Rol: 29.989-2008
Notificación: 21/01/09
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $193.689.026.- más reajustes e intereses.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de abril 2012. Se interpuso recurso de apelación con fecha 08 de junio de 2012. Rol de Ingreso ICA 4627-2012. Pendiente vista del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 25.651-2009
Notificación: 3 de noviembre de 2009.
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $109.316.067 más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 23 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 03 de mayo de 2012. Rol de Ingreso ICA 4214-2012. Pendiente vista del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 7756-2010
Notificación: 11 de agosto de 2010
Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $133.676.138 más reajustes.
Demandante: Consejo de Defensa del Estado
Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.
Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Sociedad Autopista Vespucio Sur
Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 26 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 23 de abril de 2012. Rol de Ingreso ICA 3552-2012 Pendiente vista del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez Basoalto Florencia con Ilustre Municipalidad de Estación Central y Entel S.A.

Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 24.789-2008
Notificación: 27.06.09.
Materia: Juicio ordinario de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Florencia Martínez Basoalto
Cosa pedida: Responsabilidad extracontractual, Indemnización de perjuicios aprox. $290.000.000.
Causa de pedir: Responsabilidad solidaria de ENTEL por accidente en la vía pública.
Etapa procesal actual: Causa tramitada por seguro (Marcelo Nasser Olea). Se dictó sentencia con fecha 14 de noviembre de 2012. Pendiente su notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

IBM de Chile S.A.C con Cientec Integración S.A.

Tribunal: 28° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 4190-2010
Notificación: 05 de agosto de 2010
Materia: Notificación de pago de factura.
Demandante: IBM DE CHILE S.A.C
Cosa pedida: Preparación de la vía ejecutiva. Se ordene la notificación del pago de las facturas por $145.297.453.-
Causa de pedir: facturas presuntamente impagas.
Etapa procesal actual: Pendiente que el demandante acredite quien detenta la calidad de Gerente General de la sociedad demandada Cientec Integración. Causa archiva con fecha 01 de diciembre 2011. Legajo N° 642-2011
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Ferrand y Compañía con Entel Telefonía Local

Tribunal: 23° Juzgado Civil
Rol: 36.415-2009
Notificación: 17/05/2010
Materia: Juicio Ordinario. Demanda de Indemnización de perjuicios.
Demandante: Ferrand y Compañía Limitada
Cosa pedida: Perjuicios $250.000.000
Etapa procesal actual: Se dicta sentencia absolutoria con fecha 27de enero 2012. Demandante presenta recurso de apelación, el que es concedido con fecha 03 de agosto de 2012, Rol de ingreso 6451-2012. Pendiente vista de la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Manzano con Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Tribunal: 1° Juzgado Civil de Puerto Montt
Rol: 6286-2010
Notificación: 27 de diciembre de 2010
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandante: Federico Isaías Manzano Vera
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por la suma de $100.808.000.
Causa de pedir: Incumplimiento legal al habérsele imputado al demandado un delito falso.
Etapa actual: Tribunal acoge excepción de incompetencia absoluta. Demandante apela N° Ingreso Corte 384-2011. Con fecha 25 de julio de 2011 Corte revoca resolución apelada declarando que se rechaza excepción. Con fecha 2 de agosto se dictó el cúmplase. Archivada desde 220 de junio 2012. Legajo n° 130.2012
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 35257-2011
Notificación: 05/10/2012
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandante: Carlos Motta Pouchucq
Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000
Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Pendiente período de discusión.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes liquidaciones:

1) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

La última instancia en este proceso, corresponde a la interposición con fecha 11.07.07 de un Reclamo ante el Tribunal Tributario, el que a la fecha se encuentra pendiente de resolución

2) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 13 de noviembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Con fecha 31 de agosto 2009, el citado Servicio emitió la resolución 59-02, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 9 de septiembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

> A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

e. Existen restricciones a la gestión y límites a indicadores financieros ("covenant"), impuestos por el contrato de crédito Sindicado liderado por Citibank, N.A., los contratos de crédito con Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd. y The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. y por los contratos de emisión de Bonos por línea de títulos. Entre estas las más relevantes se refieren a:

>No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto si la Sociedad sobrevive y no se han sobrepasado las restricciones establecidas en los convenios de deuda.

> La Sociedad Matriz ni sus filiales podrán vender activos sin considerar:

i) El valor justo del activo
ii) Las ventas o las operaciones de leasing sobre activos no deben superar el 35% de los activos dentro de cada ejercicio, salvo que se trate de inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes, convenios con clientes y otras operaciones del curso ordinario de los negocios.
iii) Cualquier venta de acciones de la filial Entel Telefonía Personal S.A. debe garantizar la mantención de al menos el 50% de las acciones y la posibilidad de contar con la mayoría en el Directorio.

> No gravar activos, salvo los gravámenes existentes al 13.08.07 que no excedan de US$60.000.000, que correspondan a operaciones de securitización, leasing o cartas de crédito, impuestos diferidos, gravámenes sobre nuevas adquisiciones o proyectos que no excedan ciertos montos especificados para cada caso.

> El índice de endeudamiento consolidado no puede superar la relación 4:1. Para estos efectos se considera sólo el endeudamiento financiero (excluye deudas por bienes y servicios del giro), con relación a la suma del resultado operacional para cada período, más depreciaciones, amortizaciones y otros gastos que no representan flujos de efectivos (EBITDA).

> El índice de cobertura de intereses consolidado debe presentar una relación no inferior a 3:1. Para estos efectos se considerará la relación entre el EBITDA y los gastos financieros netos, ambos calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor. Al 31 de diciembre del 2012, la Sociedad ha cumplido con todos los requerimientos antes mencionados.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de los "covenant" incluidos en los contratos de crédito. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2012, en lo que se refiere a "covenant" de tipo cuantitativo, los resultados del control son los siguientes:

Índice de endeudamiento consolidado (Deuda/Ebitda). Su relación es 0,83:1, frente a un máximo permitido de 4:1.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros). Su relación es 59,97: 1, frente a un mínimo permitido de 3:1

f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro del los riesgos regulatorios en nota 28.

30. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

31. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

32. INVESTIGACION Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

33. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

34. INFORMACION FINANCIERA RESUMIDA DE FILIALES (Subsidiarias).

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a) Estados Financieros Resumidos:

Nombre Sociedad	Activos		Pasivos		Patrimonio		Ganancia (pérdida)	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	951.993.978	995.757.703	575.554.049	638.331.690	376.439.929	357.426.013	127.149.525	139.981.504
Entel Comercial S.A.	13.858.270	99.614.761	5.165.741	97.675.636	8.692.529	1.939.125	9.647.718	1.804.473
Entel Inversiones S.A.	32.586.832	31.150.150	113.329	172.916	32.473.503	30.977.234	1.646.856	1.121.108
Entel Servicios Telefónicos S.A.	870.217	1.510.265	309.832	1.300.430	560.385	209.835	350.550	88.485
Entel Call Center S.A.	25.364.224	19.477.651	19.172.294	15.161.309	6.191.930	4.316.342	1.883.934	1.104.549
Entel Telefonía Local S.A.	21.558.644	24.632.536	12.797.441	17.868.520	8.761.203	6.764.016	1.997.186	1.556.747
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	2.200.051	2.183.392	176.149	163.912	2.023.902	2.019.480	4.421	35.245
Entel Contact Center S.A.	6.239.228	4.375.968	1.426.056	38.939	4.813.172	4.337.029	476.143	835.247
Entel Servicios Empresariales S.A.	908.926	563.840	385.311	193.981	523.615	369.859	153.756	186.367
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.672	3.574	727.709	708.006	(724.037)	(704.432)	(19.605)	(27.577)
Transam Comunicaciones S.A.	6.005.405	7.608.496	8.659.047	9.107.675	(2.653.642)	(1.499.179)	(1.154.464)	59.979
Will S.A.	49.011.472	1.550.841	48.964.370	819.043	47.102	731.798	(684.696)	346.895
Americatel Perú S.A.	19.780.109	51.895.861	7.590.136	9.544.119	12.189.973	42.351.742	1.095.839	(43.577)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	3.799.110	3.502.249	2.984.982	2.974.500	814.128	527.749	294.724	290.068 €
Entel Internacional B.V.I Corp.	216.812	252.481	32.293	36.383	184.519	216.098	(31.565)	18.273

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
				M$	M$	M$	M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	13.966.215	13.876.328	259.225.800	343.587.189
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	-	2.302	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	-	19.616	1.051.814
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	-	-	11.608.492	9.883.582
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	2.958.957	2.923.439	158.743	6.273.507
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	-	727.709	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	7.490.071	708.006
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	4.410.414	6.775.317
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	203.240	323.169
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	277.433	24.844	2.431.355	4.035.894
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	1.240.776	1.298.543
Total				17.202.605	16.826.913	287.516.216	373.937.021

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2012 M$	31.12.2011 M$	31.12.2012 M$	31.12.2011 M$
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	194	-	-	86.695.860
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	25.096.234	24.429.739
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	115.376	425.434	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	1.396.049	1.095.089	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	380.864	1.967.959	1.597.547
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	121.663	41.589	-	2.992.565
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	443.008	-	409.103	540.177
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	44.647	-	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	189.592	206.542
Total				2.120.937	1.942.976	27.662.888	116.462.430

c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2012		31.12.2011	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	93.716.355	93.716.355	78.141.608	78.141.608
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	8.589.021	(8.589.021)	7.202.300	(7.202.300)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	205.942.807	-	157.178.533	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	290.273.674	-	47.276.997	-
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Servicios Prestados	46.195	46.195	45.191	45.191
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Servicios Recibidos	-	-	6.107	(6.107)
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Préstamos Recibidos	195.702.931	-	88.494.346	-
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Préstamos Otorgados	276.398.795	-	106.024	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Recibidos	698	-	16.057	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	108.095	108.095	76.686	76.686
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	1.250.001	(1.250.001)	2.413.616	(2.413.616)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	722.140	-	76.686	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	316.867	316.867	358.043	358.043
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	6.233.182	(6.233.182)	5.579.965	(5.579.965)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	2.413.616	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	2.236.073	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	22.227.179	22.227.179	22.303.153	22.303.153
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	3.542.468	(3.542.468)	3.926.432	(3.926.432)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	10.366.479	-	6.263.091	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	29.076	29.076	25.930	25.930
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	1.904	(1.904)	31.316	(31.316)
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	490.133	-	51.896	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Prestados	25.540	25.540	99.391	99.391
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	582.657	(582.657)	523.457	(523.457)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	720.703	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	4.279.974	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	3.996.749	(3.996.749)	2.271.303	(2.271.303)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	545.781	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	393.765	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	12.781	12.781	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	1.009.515	-	413.554	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.064	4.064	4.082	4.082
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Recibidos	1.437	(1.437)	10.314	(10.314)
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	4.361.193	-	532.808	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Abono Préstamos	94.900	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	735.188	735.188	625.254	625.254
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	590.742	(590.742)	803.487	(803.487)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	-	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	104.042	104.042	103.569	103.569
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	441.060	(441.060)	557.257	(557.257)

35. HECHOS POSTERIORES.

Entre el 1 de enero del 2013 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros, no se han producido otros hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis razOnado de los estAdos financiEros consolidadOs_
Al 31 de diciembre de 2012

ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los doce últimos meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en los períodos finalizados al 31 de diciembre del presente año que se indican, ha experimentado las siguientes variaciones: últimos doce meses, 1.5%; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 15,1%.

	31.12.2012	31.12.2011
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	0,96	0,93
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,12	0,06
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	108,26	101,53
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	49,85	50,23
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	50,15	49,77
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses/gastos financieros)	15,5	22,26
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	11,70	14,69
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	21,08	24,19
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	10,28	11,86
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	707,30	764,26
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	5,61	6,12
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)($)	3.441,54	3.268,50
Valor bursátil (según cotización) ($)	9.899,30	9.719,30

EBITDA

(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Para efectos de análisis, es necesario tener presente, que al término del ejercicio finalizado al 31 de diciembre del año 2012, se produjeron diversos cambios en las condiciones contractuales asociadas al negocio de telefonía móvil. Estos cambios hicieron necesario adoptar nuevas formas de reconocimiento contable para los equipos entregados bajo la modalidad de post-pago a partir del 1° de octubre de 2012, tal como se revela en la nota 22 de los estados financieros. Cabe señalar, que este nuevo tratamiento contable no altera los flujos de caja ni el valor de la Compañía.

Conforme a lo indicado anteriormente, el efecto en resultados antes de impuesto al 31 de diciembre de 2012 de la aplicación del nuevo tratamiento contable, es de un mayor cargo neto a resultados en el cuarto trimestre del año por M$ 17.119.341 (M$ 13.695.473 después de impuesto).

En cuadro siguiente se muestran las líneas del estado de resultados que se afectaron producto de la aplicación del nuevo tratamiento contable:

RUBRO DEL ESTADO DE RESULTADOS	Acumulado 01.01.2012 31.12.2012 M$	Efectos producto del nuevo tratamiento contable M$
Ingresados de actividades ordinarias	1.430.115.702	17.515.449
Gastos por depreciación y amortización	(310.069.999)	3.789.214
Otros gastos	(716.744.150)	(38.424.004)
Ganancias (Perdidas) de actividades operacionales	**221.580.037**	**(17.119.341)**
Ganancias (Perdidas) antes de impuesto	198.636.349	
Ingresos (Gasto) por impuesto	(31.342.233)	3.423.868
Ganancia (Perdida)	**167.294.116**	**(13.695.473)**

Los resultados a nivel de Ebitda, subieron de 515.200 a 536.525 millones de pesos, entre los ejercicios 2011 y 2012. Esto representó un aumento del 4.1%. El Ebitda se vio afectado por el nuevo tratamiento contable descrito en nota 22 de los estados financieros. De no haberse aplicado el nuevo tratamiento contable, el Ebitda hubiera sido de 557.434 millones de pesos, representando un incremento de 8,2%.

EVOLUCIÓN DE ÍNDICES FINANCIEROS

Durante los ejercicios que se comparan, los indicadores financieros del Grupo de empresas Entel se mantienen dentro de rangos de alta solvencia, no obstante el leve impacto que en algunos de ellos ha generado la contracción de los márgenes y utilidades, durante los últimos doce meses, como se comenta a continuación.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - se han visto afectados, principalmente por mayores cargos por depreciaciones, costos de captura y fidelización de clientes, provisiones por incobrabilidad, gastos de personal, y comisiones por ventas derivados del crecimiento de la actividad, así como de la mayor inversión en infraestructura y equipos telefonía móvil en clientes. Adicionalmente se afecta por el nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de pos-pago indicado en nota 22.

No obstante las campañas de posicionamiento de nuevos operadores y los cambios regulatorios, la sociedad ha logrado mantener un fuerte ritmo de crecimiento en la actividad, particularmente en los servicios móviles, tanto de voz como de datos, así como en los servicios de datos y tecnología de la información (TI), prestados sobre red fija, orientados a los segmentos empresariales.

En lo que respecta a la razón de endeudamiento, esta pasó de una relación de 102% a una de 108%, manteniendo niveles de alta solvencia. Esta variación es producto del efecto combinado, por una parte, del aumento de 96 mil millones de pesos experimentado por los pasivos, equivalente a un 12.2% y, por otra, del aumento de 41 mil millones de pesos observada en el patrimonio, equivalente a un 5.3%.

El aumento del pasivo se origina principalmente en el crecimiento del pasivo financiero, en 64 mil millones de pesos, destinado el crecimiento de la operación y usos ordinarios del negocio, así como mayores créditos de proveedores por 47 mil millones de pesos, relacionados con el mayor volumen de operaciones. Por su parte, el patrimonio se vio incrementado por mayores utilidades acumuladas.

No se observan efectos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de instrumentos derivados.

Respecto a índices de liquidez, este aumentó, aproximándose a un nivel de cobertura del 100% de activos corrientes sobre pasivos corrientes, producto de un mayor crecimiento porcentual en los activos corrientes respecto de los pasivos corrientes, provocado principalmente por un aumento de 31 mil millones de pesos en el efectivo y efectivo equivalente y 25 mil millones en deudores comerciales.

El Ebitda, como ya se señaló, tiene una variación positiva entre uno y otro ejercicio, con un crecimiento del 4.1%.

El índice de cobertura de gastos financieros se mantiene en un alto nivel de solvencia; la cobertura de estos gastos por los resultados antes de impuesto, se mantiene en rangos por sobre 15 veces, no obstante presentar una leve disminución, producto del aumento experimentado por los gastos financieros y por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago descrito en nota 22 d) de los estados financieros.

La holgura de este índice es más significativa, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre del 2012 se sitúa cercano a las 19 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación es superior a 48 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento anual del 9%, equivalente a 137 mil millones de pesos.

La variación más significativa se observa en el rubro Propiedades, planta y equipo, con una inversión neta de 61 mil millones de pesos en el año, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período. La inversión bruta alcanzó a los 384 mil millones de pesos, incluyendo terminales para clientes de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012. Adicionalmente, se observa una variación positiva producto de mayores inversiones en Depósitos Plazo por un monto de 36 mil millones tomados con el objetivo de maximizar el rendimiento de los excedentes de caja.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo estuvieron orientadas principalmente a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, las que concentraron el 64% de la inversión. El resto corresponde a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija principalmente.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, en un 52% correspondió a terminales para la atención de abonados de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012 (ver nota 22 de los estados financieros), y el resto infraestructura de red.

Se incluyen en la inversión de los últimos doce meses, inversiones por 15 mil millones de pesos por inversión en Bienes Raíces, correspondiente a anticipos por avances de obra de una de las torres del Parque Titaniun, destinadas a las oficinas centrales del Grupo. Este proyecto acumula al 31 de diciembre 2012 una inversión de 35.607 millones de pesos.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

ANÁLISIS DE MERCADO

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

En el último año se han observado ciertas variaciones en cuanto al gran número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones. En el área de servicios móviles, las operaciones iniciadas por VTR y Nextel, los dos nuevos aperadores a los cuales la autoridad asignó espectro para telefonía 3G el año anterior, así como la progresiva incorporación de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO), han ampliado la competencia.

A fines del año pasado, el Grupo Entel suscribió un convenio de "roaming" domestico con Nextel, a través del cual le proveerá acceso a sus redes móviles, en aquellas regiones en las que no tenga cobertura a través de sus propias redes. Adicionalmente, a fines del año 2012, la Compañía firmó un acuerdo con Falabella para proporcionar servicios de infraestructura de red al operador móvil virtual (OMV).

Los efectos de la ampliación de la competencia son difíciles de prever, considerando la necesidad de los nuevos operadores de rentabilizar los recursos a aplicar, tanto propios como subcontratados; que las redes que lleguen a conformar deberán competir en tamaño y cobertura con las de los actuales operadores; y las limitaciones para mantener de manera prolongada campañas de captura y retención de clientes.

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

Los resultados de la portabilidad numérica móvil después de un año de aplicación tuvieron un impacto menor en la industria, y específicamente en la Compañía. La base de portabilidad fue de aproximadamente el 3% del total de la industria. El impacto neto en la Compañía al 31 de diciembre de 2012, fue una disminución neta de 52 mil suscriptores, lo que representa el 0,5% de la base de abonados. Es importante destacar que en los clientes con mayor ingreso promedio (post-pago) se obtuvo un balance positivo del orden de 75 mil abonados, y uno negativo en los suscriptores de prepago cercano a los 127 mil clientes.

La Compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes. Hoy en día, aproximadamente el 42% de los clientes de postpago ya tiene un plan de datos o multimedia.

En los segmentos de empresariales, la Compañía ha seguido consolidando su posición de liderazgo, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet y outsourcing de TI.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos de cerca del 80% de los ingresos del año en curso, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Es de interés destacar que en el área de servicios móviles, Entel se ha mantenido por diez años consecutivos en el primer lugar de Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, otorgado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital, durante el mes de agosto recién pasado.

También, Entel ha sido reconocido por Cisco como el "Service Provider partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

La Compañía por tercer año consecutivo ha mejorado su posición de liderazgo en la "Clasificación Nacional de Innovación", distinguiendo la adecuada estructura organizativa de la compañía y la dinámica de la creación de valor para los clientes. Este estudio fue realizado por la Escuela de Negocios ESE (Universidad de Los Andes).

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La sociedad mantiene un permanente análisis de participación de mercado de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Al cierre del año 2012, la participación del Grupo sobre los servicios móviles está en torno al 40%, la que se mantiene relativamente estable respecto del año anterior.

Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI).

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año anterior, ha afectado principalmente en menores volúmenes de tráficos nacional. Estos servicios, representaron el 2.3% de los ingresos del Grupo para el año.

Durante el segundo semestre del año 2012 , la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, lanzó el proyecto "Entel Hogar ", enfocado a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital , para ciertos segmentos del mercado residencial.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú están enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales.

Más adelante, al comentar la evolución de los ingresos por ventas, se hace referencia a las principales variaciones en volúmenes y precios.

ANÁLISIS DE RIESGO DE MERCADO

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 28 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas.

El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada, también conocida como 3G, Tercera Generación.

El reconocimiento de Entel por parte del mercado, se ha evidenciado, como se señaló anteriormente, al mantenerse por diez años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital y por haber sido reconocido por Cisco como el "Service Provider Partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectaran la competencia, aceleran la penetración de Internet y controlar el despliegue de antenas de emplazamiento urbano, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la eliminación de la larga distancia nacional, la uniformidad de la numeración telefónica, la portabilidad numérica para los servicios móviles y fijos, la incorporación de proveedores de infraestructura y el estímulo a la extensión del acceso a banda ancha. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones estableciendo requisitos para la oferta de servicio con diferenciación de red de destino (Trafico Net/Off Net) e instrucciones que restringen y condicionan la oferta de paquetes de servicios de telecomunicaciones (dentro de una misma red o distintas redes).

Con fecha 30 de julio de 2012, la filial Will S.A. participó en las licitaciones que llevo a cabo la Subsecretaria de Telecomunicaciones, para las asignaciones de concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos Fijos y/o Móviles en las Bandas de Frecuencias de 2600 MHz, adjudicándose el bloque "B", dentro de los tres bloques de 40MHz cada uno que fueron licitados.

Este espectro es utilizado en la mayoría de los países para desarrollar la tecnología LTE (Long Term Evolution o 4 G).

El valor de adjudicación de esta concesión alcanzo a los 4.3 mil millones de pesos. La inversión comprometida es del orden de los US$ 106 millones, en un plazo de 12 a 24 meses, a contar del decreto de adjudicación, el cual se encuentra en etapa de tramitación por parte de la autoridad.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regularización adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 16%, al comparar los ejercicios 2012 y 2011, según el siguiente detalle:

	2012 MM$	2011 MM$	Variación %
Telefonía Móvil	1.142.690	966.709	18
Servicios Privados (incluye servicios IT)	105.922	93.703	13
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	41.469	41.705	-1
Larga Distancia	32.805	30.688	7
Internet	17.217	16.585	4
Servicios a Otros Operadores	21.855	20.246	8
Negocios de Tráfico	36.667	31.696	16
Americatel Perú	20.111	19.147	5
Servicios Call Center	11.377	10.317	10
Otros Ingresos (1)	10.865	10.117	7
Total Ingresos Operacionales	1.440.978	1.240.914	16

(1) Ingresos no ordinarios, provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Como se observa, el crecimiento experimentado por los servicios móviles, continúa siendo la principal fuente del crecimiento de los ingresos del Grupo, impulsada por expansión de la base de clientes.

En los servicios móviles el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. El aumento en las ventas, obedece al crecimiento de la base de clientes, tanto en servicio de voz, como de servicios innovadores de valor agregado (VAS) y de banda ancha móvil (BAM). Adicionalmente, se incrementaron los ingresos en resultados por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago descrito en nota 22 de los estados financieros. La cartera de clientes al 31 de diciembre de 2012 alcanzó los 10.105.888 usuarios, con un aumento del 8% con respecto a igual fecha del año anterior. Cabe destacar que un 31% de esta base la componen clientes de la modalidad post pago. Adicionalmente, los clientes de banda ancha móvil (BAM) y datos empresariales inalámbricos alcanzaron a 1.043.189.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

Los ingresos por servicios a otros operadores, han presentado un crecimiento del 8% durante el período, asociado al arriendo de infraestructura tanto fija como móvil para diversos operadores tanto para el mercado nacional como internacional.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una mejoría del 16%, relacionados a los mayores tráficos cursados en el negocio de compraventa de minutos.

Los servicios del Call Center presentan un aumento debido al crecimiento de la actividad, tanto en Chile como en Perú.

Por su parte, Americatel Perú, presenta un crecimiento del 5% en sus ingresos, relacionado básicamente con el fortalecimiento de la moneda peruana (sol peruano) respecto del peso chileno.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado un alza, básicamente por los servicios de larga distancia internacional, que en parte fueron compensados por el servicio de larga distancia nacional afectada por la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año anterior.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2012 y 2011:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD	2012 MM$	2011 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.219.398)	(1.002.687)	22
Resultado operacional (EBIT)	221.580	238.227	-7
Costos financieros netos, reajustes y otros	(22.944)	(18.901)	21
Utilidad neta	167.294	180.767	-7

El crecimiento que se observa en los costos de operación obedece al crecimiento de la base de clientes y volumen de operaciones, junto con adecuaciones a los cambios en la oferta de mercado, surgida en el curso de la actividad anual. Adicionalmente, se incrementaron los costos en resultados por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago descrito en nota 22 de los estados financieros.

Específicamente, se observó aumentos de gastos en publicidad, remuneraciones, arriendos de sitios, depreciaciones, provisión de incobrables, comisiones y participaciones por ventas y costos por equipos, orientados a la captura y fidelización de clientes.

Los mayores costos por equipos, obedecieron tanto al crecimiento de la base de clientes, como al mayor valor de los nuevos equipos comercializados, los que incluyen mejoras tecnológicas que permiten soportar ampliaciones a la oferta de servicios, particularmente de datos. Lo señalado anteriormente se traduce en un incremento de los costos de venta, en relación con los equipos vendidos a los clientes de prepago, y los cargos por depreciaciones, en relación con los equipos entregados en comodato a los clientes de post pago hasta el 30 de septiembre de 2012. Adicionalmente, se incrementaron los costos por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago, donde los costos de los equipos se cargan directamente a resultados al momento de la suscripción de los contratos firmados a contar del 1° de octubre de 2012.

Los gastos de publicidad aumentaron principalmente por la introducción de nuevas campañas de marketing relacionados con las promociones en los segmentos de consumidores, mientras que las comisiones por ventas crecieron en todos los segmentos impulsados por la expansión de la base de clientes.

El resto del crecimiento de los costos se relaciona con el aumento de la actividad y el crecimiento de la infraestructura. Se observaron aumentos en los cargos de acceso y servicios de corresponsalía, asociados al aumento de la actividad de tráficos en los servicios móviles y los negocios de tráfico; en gastos por remuneraciones al personal, particularmente afectados por una mayor dotación, por incentivos de ventas y bonos por cumplimiento de objetivos; y arriendos y provisiones por incobrabilidad, entre otros.

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 27 de septiembre de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20630 cuyo objetivo es obtener mayores recursos para financiar la reforma educacional. Esta Ley, en su artículo N°1 establece que la tasa de Impuesto a la Renta es del 20%.

II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los años 2012 y 2011, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un leve crecimiento de los flujos netos de ingreso por 9 mil millones de pesos, al incrementarse de 510 a 519 mil millones de pesos.

El crecimiento en las actividades de operación, fue impulsado principalmente por el rubro "Importes Cobrados a Clientes", los que crecieron en 201 mil millones de pesos, equivalentes a un 14%, alineado con el aumento de las ventas, el cual fue en gran parte compensado con los pagos a proveedores con un crecimiento de 152 mil millones de pesos.

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una leve disminución en los flujos netos de egresos por 3 mil millones de pesos, al disminuir de 404 a 401 mil millones de pesos, entre los periodos en comparación. El principal componente de los egresos por flujos de inversión corresponden a "Compras de propiedad, planta y equipo", principalmente debido a las inversiones en infraestructura y terminales para servicios móviles.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó una disminución en los flujos netos de salida de 72 mil millones, los que se vieron afectados por un aumento de préstamos por 358 mil millones de pesos, y que fueron utilizados principalmente en pre pagar otros préstamos por 262 mil millones de pesos como variación entre ambos periodos.

Como consecuencia de los movimientos comentados, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", aumentaron de 23 a 54 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

hEchos relevAntes consolidadOs 2012_

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2012 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta Accionistas

Por carta N°06 de fecha 2 de abril de 2012, se informó que en sesión de Directorio de 2 de abril de 2012 se acordó lo siguiente:

* Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el jueves 26 de abril de 2012, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y
* Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo la suma de $555 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2011, restando por repartir un dividendo de $405 en la fecha a determinar por la Junta ordinaria de Accionista.

II. Sociedad Matriz - Aprobación Memoria 2011, distribución dividendo y otros.

Por carta N°08 de fecha 26 de abril de 2012, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2012, acordó:

Que con fecha 25 de abril de 2012, don Richard Buchi Buc dejó de desempeñar el cargo de Vicepresidente Ejecutivo de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2011

b. Distribuir como dividendo definitivo la suma de $555 por acción, equivalentes a un 72,44% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $150 pagado en diciembre de 2011, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $405 por acción, el que se efectuará a contar del martes 22 de mayo de 2012.

c. Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos, las que corresponden esencialmente a las aplicadas en el ejercicio anterior, sin perjuicio de dejar constancia de haberse informado los antecedentes contenidos en la Circular 1945.

d. Se aprobó la elección del Directorio de la Empresa, siendo elegidas las siguientes personas:

1. Juan Hurtado Vicuña
2. Luis Felipe Gazitúa Achondo
3. Andrés Echeverria Salas
4. Juan Bilbao Hormaeche
5. Juan José Mac-Auliffe Granello
6. Juan Claro González
7. Richard Buchi Buc
8. Alejandro Pérez Rodríguez
9. Raúl Alcaino Lyhn

Se deja expresa constancia que con los votos del grupo controlador se procedió a elegir a los Directores que se mencionan en los números 1 a 7 precedentes, y fue elegido como director independiente don Alejandro Pérez Rodríguez por la Administradora de Fondo de Pensiones.

e. Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijo el presupuesto anual del comité en el mínimo establecido en la ley, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, dándose cuenta de los antecedentes contenidos en la circular 718 de 10 de febrero de 2012 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e International Credit Rating (ICR), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas. La Constitución de la mesa y la designación de los miembros del Comité de Directores se efectuará próximamente, lo cual se informará oportunamente a esa Superintendencia y demás organismos que procedan.

III. Sociedad Matriz – Nombramientos en la Administración

Por carta N°09 de fecha 8 de mayo de 2012, se informó que en sesión de Directorio de 7 de mayo de 2012 se acordó lo siguiente:

* Se constituyó la mesa del directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., eligiéndose como Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.
* Se constituyó el Comité de Directorio en la forma prevista en el artículo 50 de la ley de Sociedades Anónimas, quedando integrado por los Directores Alejandro Pérez Rodríguez, Luis Felipe Gazitúa Achondo y Richard Büchi Buc.

IV. Sociedad Matriz – Reparto de Utilidades

Por carta N°13 de fecha 6 de Noviembre de 2012, se informó que en sesión de Directorio celebrada con fecha 5 de noviembre, se acordó pagar un dividendo provisorio de $150 (ciento cincuenta pesos) por acción, a contar del miércoles 12 de Diciembre de 2012, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 24.67% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2012.

V. Sociedad Matriz – Otros

Por Carta N°03 de fecha 28 de enero de 2013, en sesión de directorio del 28 de enero de 2013, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., aprobó los estados financieros consolidados anuales de la Sociedad al 31 de diciembre de 2012.

Dichos estados financieros consolidados se han construido aplicando un nuevo tratamiento contable respecto a la transacción de entrega a clientes de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago en la filial Entel PCS S.A.

Este nuevo tratamiento obedece a que los contratos de servicio telefónico y arriendo de equipos móviles que rigen estas relaciones comerciales de la filial Entel PCS con sus clientes, fueron objeto de modificaciones en sus condiciones como consecuencia del proceso de mediación colectiva de contratos de adhesión, seguido por el Servicio Nacional del Consumidor con distintas compañías de telefonía móvil.

De acuerdo a lo anterior, a partir del día 1° de octubre de 2012, y en consideración a los cambios señalados precedentemente, esa Sociedad filial comenzó a registrar en los costos el valor total de los equipos móviles entregados bajo la modalidad de post-pago al momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento de equipos.

Antes de esa fecha el costo de dichos equipos era considerado parte del activo fijo, en virtud de las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados, y se depreciaba en 12 meses, por lo que la base histórica de los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuará siendo depreciada en el plazo correspondiente, teniendo así un impacto decreciente hasta extinguirse el 30 de Septiembre de 2013.

Asimismo, y también de acuerdo a los cambios antes señalados, los cargos de habilitación de equipos, cobrados a los clientes bajo la modalidad de post-pago son desde el día 1° de octubre de 2012 registrados como ingresos íntegramente en el momento de la entrega de los mismos.

Conforme a lo indicado anteriormente, los efectos permanentes y transitorios de estos cambios, aplicados en el cuarto trimestre en los resultados consolidados al 31 de diciembre de 2012, respecto al tratamiento contable anterior, resultan en un mayor cargo neto a resultados por la suma de M$13.695.473 (trece mil seiscientos noventa y cinco millones cuatrocientos setenta y tres mil pesos).

Este cambio contable, si bien en sí mismo no genera efectos permanentes previsibles, los que dependerán en más o en menos de la actividad de terminales de subscripción de cada período, si tiene por las razones antes señaladas un impacto negativo, transitorio y decreciente en los resultados consolidados hasta el tercer trimestre del año 2013, pero no tiene efecto alguno en los flujos de caja ni en el valor económico de la compañía.

VI. Entel PCS Telecomunicaciones S.A. – Otros

Por carta N°04 de fecha 28 de enero de 2013, en sesión de directorio del 28 de enero de 2013, el Directorio de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A., aprobó los estados financieros anuales de la Sociedad al 31 de diciembre de 2012.

Dichos estados financieros consolidados se han construido aplicando un nuevo tratamiento contable respecto a la transacción de entrega a clientes por ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago.

Este nuevo tratamiento obedece a que los contratos de servicio telefónico y arriendo de equipos móviles que rigen estas relaciones comerciales de ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A con sus clientes, fueron objeto de modificaciones en sus condiciones como consecuencia del proceso de mediación colectiva de contratos de adhesión, seguido por el Servicio Nacional del Consumidor con distintas compañías de telefonía móvil.

De acuerdo a lo anterior, a partir del día 1° de octubre de 2012, y en consideración a los cambios señalados precedentemente, ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A comenzó a registrar en los costos el valor total de los equipos móviles entregados bajo la modalidad de post-pago al momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento de equipos.

Antes de esa fecha el costo de dichos equipos era considerado parte del activo fijo, en virtud de las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados, y se depreciaba en 12 meses, por lo que la base histórica de los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuará siendo depreciada en el plazo correspondiente, teniendo así un impacto decreciente hasta extinguirse el 30 de Septiembre de 2013.

Asimismo, y también de acuerdo a los cambios antes señalados, los cargos de habilitación de equipos, cobrados por ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A a los clientes bajo la modalidad de post-pago son desde el día 1º de octubre de 2012 registrados como ingresos íntegramente en el momento de la entrega de los mismos.

Conforme a lo indicado anteriormente, los efectos permanentes y transitorios de estos cambios, aplicados en el cuarto trimestre en los resultados al 31 de diciembre de 2012, respecto al tratamiento contable anterior, resultan en un mayor cargo neto a resultados por la suma de M$13.695.473 (trece mil seiscientos noventa y cinco millones cuatrocientos setenta y tres mil pesos).

Este cambio contable, si bien en sí mismo no genera efectos permanentes previsibles, los que dependerán en más o en menos de la actividad de terminales de subscripción de cada período, si tiene por las razones antes señaladas un impacto negativo, transitorio y decreciente en los resultados hasta el tercer trimestre del año 2013, pero no tiene efecto alguno en los flujos de caja ni en el valor económico de la compañía.

cErtificado de los inspectores de cuentAs

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2012, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



MANUEL ONETO FAURE

Inspector de Cuentas



GUSTAVO MATURANA RAMIREZ

Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2013.

sOciedades
filiAles y

c0
ligA
das_

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) [1]	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-03-2012	31-12-2011
ACTIVOS								
Activos Corrientes	295.090.361	264.915.449	13.411.897	13.611.659	820.971	1.491.526	924.984	972.219
Activos No Corrientes	660.677.907	652.149.359	22.869.182	20.385.410	49.246	18.739	3.696.627	3.403.749
TOTAL ACTIVOS	955.768.268	917.064.808	36.281.079	33.997.069	870.217	1.510.265	4.621.611	4.375.968
PASIVO								
Pasivos Corrientes	304.904.924	284.786.089	13.509.979	11.753.751	290.217	248.616	32.662	38.939
Pasivos No Corrientes	274.336.490	274.833.315	14.009.671	15.478.291	19.615	1.051.814	-	-
TOTAL PASIVOS	579.241.414	559.619.404	27.519.650	27.232.042	309.832	1.300.430	32.662	38.939
PATRIMONIO NETO								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	3.560.075	3.560.075
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(290.952)	(290.952)
Resultados Retenidos (Pérdidas Acumuladas)	258.568.242	239.554.326	(18.422.582)	(20.419.768)	(737.390)	(1.087.940)	1.319.826	1.067.906
Participación no Controladores	86.925	19.391	226	1.010	-	-	-	-
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	955.768.268	917.064.808	36.281.079	33.997.069	870.217	1.510.265	4.621.611	4.375.968

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES
Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A. y Fililaes		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) (1)	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-03-2012	31-12-2011
Ingresos Ordinarios	1.153.372.953	974.752.094	49.969.307	48.933.015	1.589.587	2.357.847	270.580	1.111.595
Otros Ingresos de Operación	22.873.858	14.903.178	80.554	(125.444)	10.297	(22.103)	47.140	24.697
Gastos de Personal	(50.911.365)	(45.862.733)	(1.999.204)	(2.546.085)	(673.076)	(1.181.855)	-	-
Depreciación y Amortización	(241.460.086)	(202.689.865)	(3.373.253)	(3.965.635)	-	-	(20.384)	(100.273)
Otros Gastos Varios de Operación	(731.079.303)	(567.507.673)	(42.601.940)	(40.385.382)	(522.770)	(1.055.086)	(36.870)	(24.675)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	152.796.057	173.595.001	2.075.464	1.910.469	404.038	98.803	260.466	1.011.344
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(25.550.055)	(33.595.452)	(79.062)	(353.325)	(53.488)	(10.318)	(8.546)	(176.097)
GANANCIA (PÉRDIDA)	127.246.002	139.999.549	1.996.402	1.557.144	350.550	88.485	251.920	835.247
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	127.149.525	139.981.504	1.997.186	1.556.747	350.550	88.485	251.920	835.247
Ganacia atribuible a participación no controladores	96.477	18.045	(784)	397	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	127.246.002	139.999.549	1.996.402	1.557.144	350.550	88.485	251.920	835.247
GANANCIAS POR ACCIÓN								
Acciones Comunes	1.585,76	1.745,79	115,00	89,64	108.194,41	27.310,18	251.920,00	835.247,00

NOTAS: [1] La Sociedad Entel Servicios de Contact Center S.A., ex Satel Telecomunicaciones S.A., con fecha 09 de abril de 2012, modificó su estructura de propiedad. Su Matriz, Entel S.A vendió el 99,99 % de participación a Entel Call Center S.A según consta en Contrato de Compra Venta de Acciones repertorio nro. 2779-2012. (2) La Sociedad Entel Call Center S.A. a partir de abril de 2012, consolida los EE.FF de Entel Servicios de Contact Center S.A.

	Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011
	35.245	392.119	455.997	3.132	4.982.224	5.451.393	10.341.295	9.061.829	23.232	42.100	3.672	3.574
	2.164.806	1.791.273	452.929	560.708	40.656.231	40.057.356	14.139.203	12.361.538	193.580	210.381	-	-
	2.200.051	2.183.392	908.926	563.840	45.638.455	45.508.749	24.480.498	21.423.367	216.812	252.481	3.672	3.574
	176.150	163.912	385.311	193.981	4.012.749	4.686.666	5.361.773	5.954.494	32.293	36.383	727.709	708.006
	-	-	-	-	3.475.333	4.547.742	12.921.952	11.249.073	-	-	-	-
	176.150	163.912	385.311	193.981	7.488.082	9.234.408	18.283.725	17.203.567	32.293	36.383	727.709	708.006
	4.141.580	4.141.580	737.071	737.071	2.870.847	2.870.848	13.867.175	13.867.175	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
	(338.476)	(338.476)	125.983	125.983	(95.030)	55.556	(1.135.676)	(1.128.189)	4.934	4.949	(242.681)	(242.681)
	(1.779.203)	(1.783.624)	(339.439)	(493.195)	29.697.686	28.050.829	(6.538.710)	(8.422.644)	(25.031.768)	(25.000.204)	(3.450.788)	(3.431.183)
	-	-	-	-	5.676.870	5.297.108	4.843	20	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	(859)	(96.562)	-	-	-	-
	2.200.051	2.183.392	908.926	563.840	45.638.455	45.508.749	24.480.498	21.423.367	216.812	252.481	3.672	3.574

	Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Red de Transacciones Electrónicas S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011
	105.304	134.273	3.996.749	2.273.021	20.820.275	20.109.586	33.010.419	26.508.639	-	-	-	-
	67.726	78.503	-	-	828.315	591.593	126.137	53.489	-	-	-	-
	-	-	(3.790.944)	(2.074.856)	(4.134.256)	(3.427.839)	(16.090.878)	(11.050.662)	-	-	-	-
	-	-	-	-	(2.348.297)	(2.045.975)	(1.297.737)	(1.034.673)	-	-	-	-
	(168.609)	(199.565)	(57.502)	(23.434)	(12.637.868)	(14.065.637)	(13.954.995)	(13.217.463)	(31.565)	18.273	(19.605)	(27.577)
	4.421	13.211	148.303	174.731	2.528.169	1.161.728	1.792.946	1.259.330	(31.565)	18.273	(19.605)	(27.577)
	0	22.033	5.453	11.636	(370.981)	(61.039)	91.223	(154.774)	-	-	-	-
	4.421	35.244	153.756	186.367	2.157.188	1.100.689	1.884.169	1.104.556	(31.565)	18.273	(19.605)	(27.577)
	4.421	35.244	153.756	186.367	1.646.856	1.121.108	1.883.934	1.104.563	(31.565)	18.273	(19.605)	(27.577)
	-	-	-	-	510.332	(20.419)	235	(7)	-	-	-	-
	4.421	35.244	153.756	186.367	2.157.188	1.100.689	1.884.169	1.104.556	(31.565)	18.273	(19.605)	(27.577)
	442,10	3.524,40	4.467,18	5.414,66	148.499,19	101.091,79	198,29	116,26	0,52	0,30		

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO RESUMIDOS DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) [1]		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Operaciones	299.243.548	501.634.262	6.580.475	8.826.001	748.753	549.764	151.312	968+.344	(36.090)	(58.812)
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	(58.396.540)	(45.682.600)	(922.358)	(447.725)	12.379	9.168	3.658	20.740	-	-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	240.847.008	455.951.662	5.658.117	8.378.276	761.132	558.932	154.970	989.084	(36.090)	(58.812)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(120.638.489)	(258.538.353)	(5.035.984)	(5.707.995)	-	-	(80)	(323)	37.949	57.697
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(119.690.442)	(199.903.282)	(947.604)	(2.647.239)	(725.025)	(546.904)	(154.971)	(988.125)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	518.077	(2.489.973)	(325.471)	23.042	36.107	12.028	(81)	636	1.859	(1.115)
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	(7.557)	-	-	-	-	(61)	80	-	-
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.299.018	3.796.548	588.201	565.159	12.523	495	1.050	334	2.132	3.247
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.817.095	1.299.018	262.730	588.201	48.630	12.523	908	1.050	3.991	2.132

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES
Al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A.	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) (1)	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2012	357.445.404	6.765.027	209.835	4.337.029	2.019.480
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	127.246.002	1.996.402	350.550	251.920	4.421
Distribución de Dividendos	(111.985.203)	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	3.820.651	-	-	-	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2012	376.526.854	8.761.429	560.385	4.588.949	2.023.901
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2011	321.525.227	5.207.270	121.350	3.501.782	1.984.236
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	139.999.549	1.557.144	88.485	835.247	35.244
Distribución de Dividendos	(99.325.305)	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(12.379.484)	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	7.625.417	613	-	-	-
Saldo Final al 31-12-2011	357.445.404	6.765.027	209.835	4.337.029	2.019.480

NOTAS: [1] La Sociedad Entel Servicios de Contact Center S.A., ex Satel Telecomunicaciones S.A., con fecha 09 de abril de 2012, modificó su estructura de propiedad. Su Matriz, Entel S.A vendió el 99,99 % de participación a Entel Call Center S.A según consta en Contrato de Compra Venta de Acciones repertorio nro. 2779-2012. (2) La Sociedad Entel Call Center S.A. a partir de abril de 2012, consolida los EE.FF de Entel Servicios de Contact Center S.A.

	Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2011
	(4.761.891)	(3.161.651)	3.220.851	4.300.160	(629.771)	1.837.292	(15.783)	(3.773)	(2.322)	(1.087)
	(545.781)	(2.317.772)	-	-	-	-	(447)	(493)	-	
	(5.307.672)	(5.479.423)	3.220.851	4.300.160	(629.771)	1.837.292	(16.230)	(4.266)	(2.322)	(1.087)
	-	-	(3.261.157)	(4.436.341)	(6.730.175)	(1.820.825)	-	-	-	-
	5.307.694	5.479.423	-	(39.863)	7.559.368	26.510	-	-	2.322	1.087
	22	-	(40.306)	(176.044)	199.422	42.977	(16.230)	(4.266)	-	-
	-	-	(23)	-	145	-	(2.638)	4.256	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	8	8	851.530	1.027.574	225.764	182.787	42.100	42.110	-	-
	30	8	811.201	851.530	425.331	225.764	23.232	42.100	-	-

	Entel Servicios Empresariales S.A.	Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filial	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
	369.859	36.274.341	4.219.800	216.098	(704.432)
	153.756	2.157.188	1.884.169	(31.565)	(19.605)
	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
	-	(281.156)	92.804	(14)	-
	523.615	38.150.373	6.196.773	184.519	(724.037)
	183.491	33.607.277	3.153.650	197.741	(676.855)
	186.367	1.100.689	1.104.556	18.273	(27.577)
	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
	1	1.566.375	(38.406)	84	-
	369.859	36.274.341	4.219.800	216.098	(704.432)

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2012	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 99,999% Entel Inversiones S.A. : 0,001%	Entel Chile S.A. 99,000% Entel Inversiones S.A. 1,000%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	26,86%	0,63%
Resultados del Ejercicio 2012	M$ 127.246.002	M$ 1.996.402
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 82.123.190. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios datacenter, por M$ 11.639.360. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 8.925.467.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 22.227.179. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 3.542.468.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2012	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.581
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 91,420% Entel Inversiones S.A. : 8,580%	Entel Chile S.A 99,990% Entel Inversiones S.A. 0,010%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,04%	0,14%
Resultados del Ejercicio 2012	M$ 350.550	M$ 4.421
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	Micarrier S.A. se relaciona con Entel Chile S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 108.095. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 1.250.001.	Micarrier S.A. contrató a Entel Chile S.A. servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M$ 29.076. A su vez, Entel Chile S.A. contrató a Micarrier S.A. el arrendamiento de equipos de telecomunicaciones por M$ 1.904.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Servicios Empresariales S.A.	ENTEL Inversiones S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Servicios Empresariales S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 9 de junio de 1993 conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es prestar servicios de análisis, diseño, desarrollo, operación y mantención de software, prestación de servicios de asesorías y asistencia técnica; prestación de servicios por cuenta ajena de administración de sistemas, infraestructura y procesos de negocios; comercio electrónico, transacciones comerciales y contables mediante cualquier tipo de medio electrónico; representar proveedores nacionales y extranjeros de softwares, hardware y de toda otra herramienta o equipamiento relacionados con las Tecnologías de la Información; soporte telefónico y en campo de continuidad de plataformas tecnológicas.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2012	Su capital suscrito y pagado es de M$ 737.071	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,9855% Entel Inversiones S.A. 0,0145%	Entel Chile S.A. 99,990% Entel International BVI Corp. 0,010%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,04%	2,72%
Resultados del Ejercicio 2012	M$ 153.756	M$ 2.157.188
Directorio	Felipe Ureta P., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Victor Hugo Muñoz A., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Victor Hugo Muñoz A., Gerente de Servicios TI Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Servicios Empresariales S.A. provee a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Servicios Empresariales S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes, por un monto de M$ 3.996.749.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 735.188. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 590.742.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Call Center S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2012	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M$25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 90,000% Entel Inversiones S.A. 10,000%	Entel Chile S.A. 100%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,44%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2012	M$ 1.884.169	M$ (31.565)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Álvaro García L.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General Alfredo Parot D. , Vicepresidente Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 438.068. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 7.112.555.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

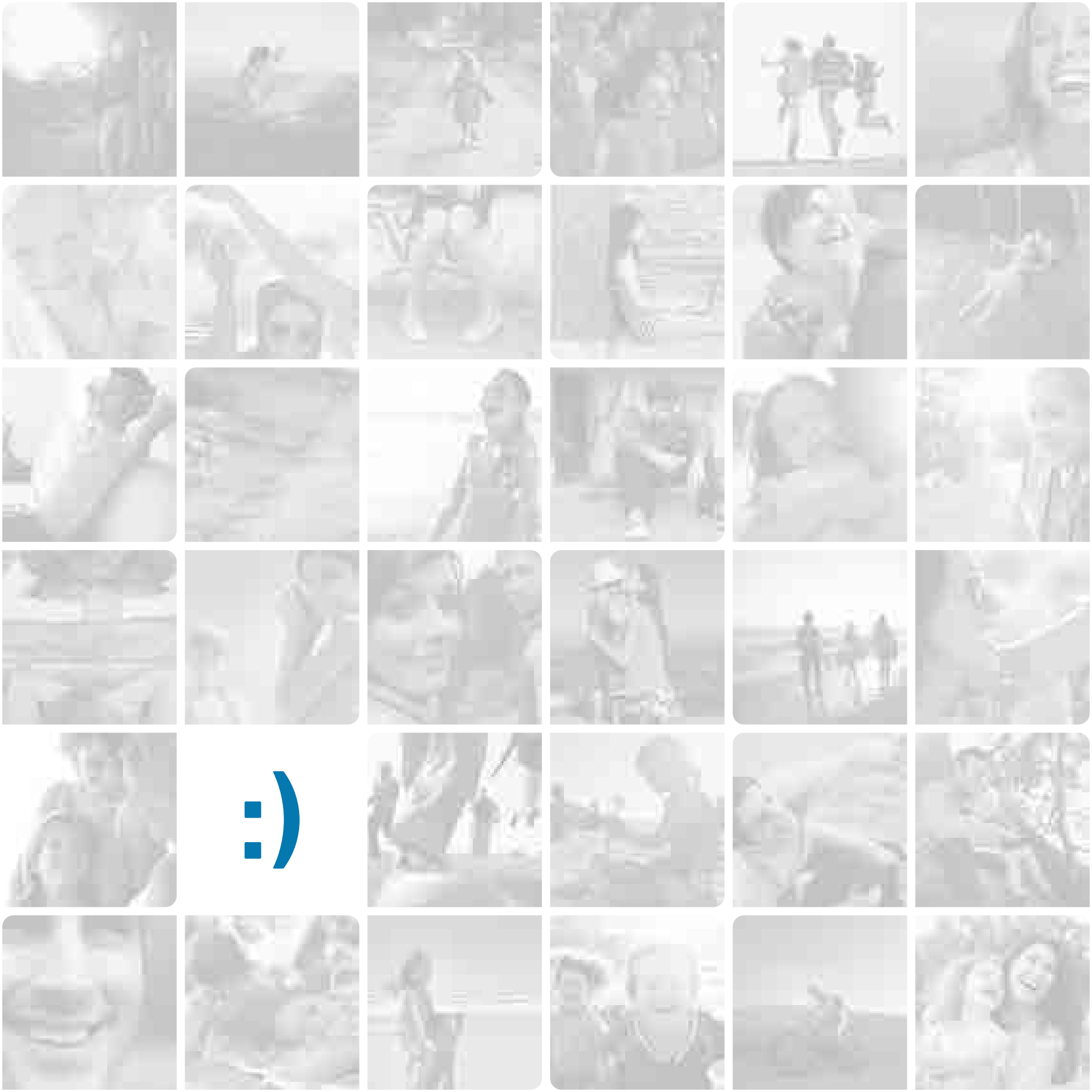
Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura publica de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la Republica de Chile.
Objeto Social	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2012	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 99,990% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,010%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	0,00%
Resultados del Ejercicio 2012	M$ (19.605)
Directorio	No tiene.
Gerente General	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

NOTA: Los estados financieros de las sociedades indicadas, se encuentran a disposición del público en las oficinas de Entel y de la Superintendencia de Valores y Seguros.

IMPRESIÓN
Fyrma Gráfica

DISEÑO
www.filete.cl

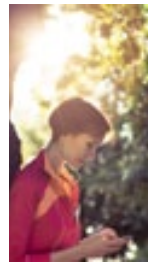






www.entel.cl


Infor
mación_
corpo
rativa.



Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Santiago, Chile.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el No 0162, y regida por las normas de la Ley No 18.046 y su reglamento.

Direcciones

Dirección Postal
Casilla 4254-Santiago.

Teléfono
(56-2) 2360 0123

Fax
(56-2) 2360 3424

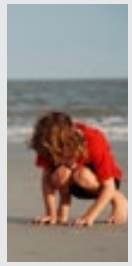
Gerencia General
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Gerencia de Finanzas y Administración
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz De La Cerda Castro, cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Andrés Bello 2687, piso 9, Las Condes, Santiago.

Sitio web
www.entel.cl



_ índice

Identificación de la Sociedad

Carta del Presidente

1.
12 Información Corporativa
14 Perfil
18 Historia
20 Hitos
24 Gobierno Corporativo
28 Directorio
30 Administración
Dotación Planta
Principales Ejecutivos Organigrama
32 Recursos Humanos
38 Imagen Corporativa

2.
42 Pilares Estratégicos
45 Infraestructura
50 Experiencia del Cliente
54 Innovación

3.
56 Negocios
58 Industria
62 Marco Regulatorio
67 Mercados
68 Mercado Personas
74 Mercado Empresas
78 Mercado Corporaciones
82 Mercado Mayoristas

4.
86 Sustentabilidad
88 Sustentabilidad

5.
92 Resultados
94 Resultados Consolidados
100 Resultados por Segmento de Mercado

6.
104 Filiales
106 Americatel Perú
110 Entel Call Center
114 Nextel Perú

Nota:
Ver aspectos Financieros en Tomo
"Información Financiera"


_ nuevo
espacio
que cola_
bora **al**
trabajo en
equipo



_ carta del presidente



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio

Estimados accionistas:

En representación del Directorio, tengo el agrado de presentar a ustedes los avances y resultados obtenidos durante 2013; un año de gran actividad en que se han dado pasos importantes para nuestro desarrollo futuro.

Expansión en Perú

Por su tamaño y relevancia, me gustaría comenzar refiriéndome a la compra de Nextel Perú. En agosto de 2013, concretamos la adquisición y toma de control del 100% de las acciones de esta compañía a NII Holdings, en una operación que involucró alrededor de USD410 millones.

Nextel es la tercera compañía de telefonía móvil de Perú, con ventas por USD314 millones y una base de 1,6 millones de clientes, a diciembre 2013. Históricamente se focalizó exitosamente en el segmento de Empresas y de clientes de mayor uso, en particular a través de servicios de voz en la modalidad push to talk, similar a las comunicaciones de radio. Si bien la compañía perdió posicionamiento de liderazgo y masividad, ha mantenido un posicionamiento de calidad y buen servicio.

Esta adquisición representa una excelente plataforma de crecimiento en un mercado con alto potencial, como el peruano, en el cual esperamos alcanzar una posición relevante, replicando el modelo de negocios que hemos desarrollado exitosamente en Chile. Este objetivo implicará la expansión de las operaciones de Nextel hacia una oferta de servicio móvil moderna, más centrada en la conectividad de datos, amplia, incluyendo empresas y personas de manera masiva, sobre la base de una red robusta, con plataformas y servicios de clase mundial.

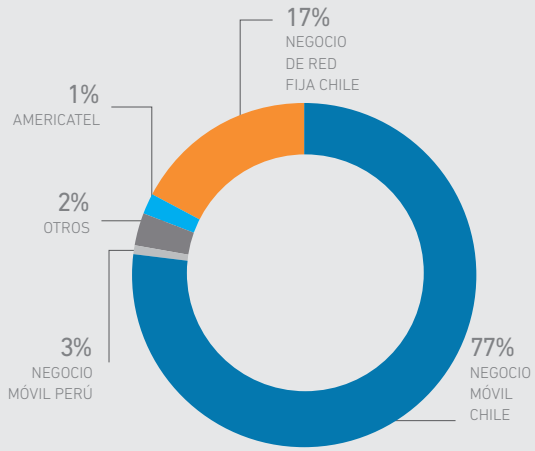
Por esta razón, incluso antes de concretar esta adquisición, postulamos y obtuvimos a través de la filial Americatel Perú, un espectro en la banda AWS. Esta licencia, de 40 MHz, nos permite desplegar desde el inicio redes con tecnología 4G LTE.

Durante el último trimestre de 2013, completamos la reestructuración de la empresa, realizamos el lanzamiento de una nueva oferta comercial e iniciamos un plan de inversiones de mediano plazo, destinado a expandir la red de acceso móvil y ampliar la infraestructura comercial y de soporte, entre otros objetivos.

Es un proyecto ambicioso, pero estimamos que es una muy buena oportunidad, abordable para Entel. Nuestra industria y el mercado peruano están atravesando una transformación tecnológica hacia los Smartphone y los datos, hacia una hiperconectividad total; la población de Perú es cerca de 30 millones de habitantes, poco menos del doble de la de Chile; la economía se expande a buenas tasas y el ambiente competitivo da espacio para un operador que ofrezca calidad. Esta es una gran combinación en nuestro negocio y, si bien nos tomará un esfuerzo de algunos años, estamos serena y fundadamente entusiasmados, como ha sido parte de la tradición de Entel.

El desempeño sostenido en Chile permite captar oportunidades de crecimiento en mercados de alto potencial, como el peruano. Convertiremos a nuestra nueva filial en ese país en un operador de largo plazo, con una posición relevante en la industria de telecomunicaciones de Perú.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



Base de clientes

Al cierre de 2013, la base total de clientes móviles de la compañía en ambos países alcanza a 11.984.548 usuarios, cifra que representa un crecimiento de 19% con respecto al año 2012.

En Chile, con un crecimiento moderado del mercado, los clientes de servicios móviles de Entel aumentaron 3,2%, al totalizar 10.428.885 usuarios. Esta cifra representa una participación de mercado de 39% a diciembre de 2013.

Respondiendo al posicionamiento y a la estrategia seguida por la compañía, el mayor aumento de clientes se dio en el segmento de suscripción (clientes con contrato de Voz, Multimedia y/o Banda Ancha móvil), con un alza de 8%, representando al término del año el 33% del total de la base de clientes. De igual forma, mantuvimos el liderazgo en captación de clientes portados móviles de este segmento, con un total neto de 83.364 usuarios entre enero y diciembre de 2013.

De la voz a los datos

Estamos viviendo en un escenario global de transformación desde la voz hacia los datos, y hacia la conectividad de todas las cosas. El espacio de crecimiento es enorme. Los usuarios de internet móvil en el país, según datos de Subtel a diciembre de 2013, suman 6,3 millones, cifra que se compara con 640 mil solo cuatro años antes.

Nuestra compañía está jugando un rol importante en esta nueva reconfiguración de la industria; tal como lo hizo hace más de una década, impulsando la penetración de servicios de voz móvil. A diciembre de 2013, el 55% de los clientes de suscripción de Entel tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 42% en 2012 y 28%, en 2011. Del total de equipos vendidos por Entel en 2013, incluyendo los terminales para prepago, el 35% fueron smartphones.

Para acompañar esta evolución hemos transformado nuestra estructura tarifaria, tanto en suscripción como prepago, hacia un sistema de cobro variable por uso. Hoy el 100% de la oferta de planes con contrato tienen esta modalidad. Creemos que de esta forma se hace más clara nuestra oferta y resguardamos tanto el interés de nuestros clientes como la sostenibilidad de nuestro negocio.

Servicios 4G y espectro en Chile

La demanda de datos en nuestras redes móviles creció cerca de 53% en el año 2013. Vivimos un “tsunami digital" que requiere tanto de inversiones como de disponibilidad de espectro, pieza clave para la evolución de largo plazo de esta industria.

Luego de la publicación, el 26 de marzo de 2013, del decreto que oficializó la adjudicación a Entel del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz, la compañía implementó una red 4G

LTE con 803 puntos de presencia a nivel nacional. Desde marzo de 2014, este servicio ya está disponible para nuestros clientes.

Esta tecnología será complementada con el desarrollo de la red 4G sobre la banda de 700 MHz, que Entel se pre-adjudicó el 28 de febrero de 2014. Esta licencia, correspondiente al Bloque B, de 30 MHz, nos permitirá mejorar muchísimo la cobertura efectiva dentro de los edificios, así como la homogeneidad del servicio, comparado con lo que se puede entregar sobre la banda de 2600 MHz.

Dar servicios de 4G es complejo y las expectativas de nuestros clientes son altas. Queremos darles una experiencia distintiva, y eso solo se logra con un despliegue de LTE profundo al menos en estas dos frecuencias, lo que podremos hacer en el futuro cercano.

Crecimiento en Mercado Hogar

A fines de 2012, comenzamos la introducción de un nuevo servicio integrado de telefonía fija inalámbrica, banda ancha fija inalámbrica y televisión satelital denominado Entel Hogar, orientado a zonas y segmentos de mercado que no cuentan con una oferta atractiva de estos productos. Durante 2013 logramos elevar desde 30.000 a 206.000 los servicios contratados a diciembre de cada año, generando ingresos por $15.709 millones en 2013.

Este crecimiento en Hogar se verá potenciado por un desarrollo más completo de 4G, que permitirá una oferta inalámbrica de banda ancha fija, sobre 4G, de mayor calidad que en 3G y adecuada en costo, en muchos sectores residenciales del país que no tienen oferta fija de banda ancha competitiva

Servicios a empresas

En el mercado Empresas medianas y pequeñas, hemos buscado responder a las necesidades de nuestros clientes otorgándoles soluciones sobre redes de alta velocidad, gracias a nuestras inversiones en fibra óptica con tecnología GPON, que ya está desplegada en 25 comunas.

En el mercado Corporaciones confirmamos en 2013 nuestra capacidad de llevar a cabo proyectos de conectividad en gran escala, con la implementación de una red con más de 1.500 puntos en todo el país para el Ministerio de Salud. La demanda por servicios de Outsourcing TI en sus distintas modalidades, nos llevó a concretar la expansión de nuestro data center Ciudad de Los Valles, que en marzo inauguró su segunda etapa, agregando alrededor de 2.000m^2 a nuestra superficie de sala.

Así, como un todo, los ingresos de datos, Outsourcing IT e Internet sobre redes fijas para clientes empresas crecieron 14% durante 2013.

Inversiones

El esfuerzo desplegado en 2013 se tradujo en inversiones por USD843 millones. En Chile invertimos USD694 millones, y el resto se destinó a Perú, fundamentalmente a la adjudicación de la banda AWS para desarrollar el gran potencial de datos que existe en ese mercado.

De las inversiones realizadas en Chile USD424 millones (61%) tuvo por objetivo robustecer el negocio móvil, tanto en extensión de redes 3G como en la implementación de redes 4G, para hacer frente al explosivo crecimiento de la demanda por servicios de datos, y el deseo de nuestros clientes de navegar a velocidades cada vez mayores. También realizamos, proyectos para clientes por USD154 millones (18%), además de importantes inversiones en infraestructura de datos y redes de acceso fijas, expansión de plataformas compartidas y data centers.

Financiamiento

La confianza del mercado financiero en Entel se reflejó en la colocación de bonos por un total de USD1.000 millones en Estados Unidos. Esta operación, la primera que realizamos en el mercado externo, logró una demanda 4,5 veces superior al monto requerido y una tasa de 4,97% en USDD, para un plazo promedio de 10 años, cifra que implica un spread de 2,45% por sobre el bono del Tesoro Americano correspondiente al plazo. El 57% de esta emisión fue colocado entre inversionistas institucionales de Estados Unidos, el 19% entre inversionistas de Europa y 13%, de Chile, entre otros. Los recursos obtenidos a través de esta operación serán destinados en su totalidad al refinanciamiento de pasivos.

Para resguardar nuestra solidez financiera al tiempo que concretamos las inversiones necesarias para seguir creciendo, durante 2013 establecimos provisoriamente una nueva política de dividendos consistente en el reparto de hasta el 50% de las utilidades distribuibles de cada ejercicio.

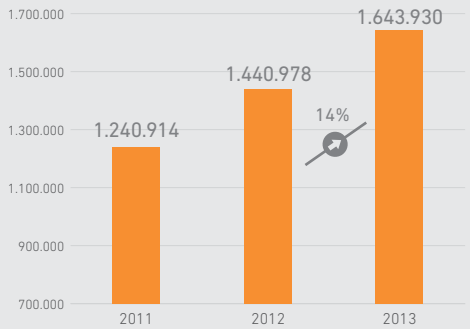
UTILIDAD DEL EJERCICIO
En millones de $



UTILIDAD DEL EJERCICIO AJUSTADO *
En millones de $

* Base contable comparable.

INGRESOS CONSOLIDADOS
En millones de $.



Resultados

En 2013, Entel mantuvo su tendencia de crecimiento de doble dígito en ingresos. Estos ascendieron a $1.643.930 millones, cifra que es 14% mayor a la obtenida en el año anterior. Explican esta positiva evolución, en gran parte, una sólida expansión en servicios móviles y de datos en Chile, incluyendo tecnologías de información (TI), y la consolidación, desde septiembre, de los resultados de la operación de Nextel Perú.

Entel registró una utilidad de $146.965 millones en 2013. Este monto es 12% inferior a la ganancia obtenida en el año anterior ($167.294 millones), principalmente, por el efecto del cambio en el tratamiento contable de los equipos móviles en arriendo para clientes de pospago, aplicado a partir del último trimestre del año 2012. También fue impactado por la incorporación de nuevos negocios, mayores costos asociados a instrumentos de cobertura y un incremento en los gastos financieros relacionados con el aumento de la deuda.

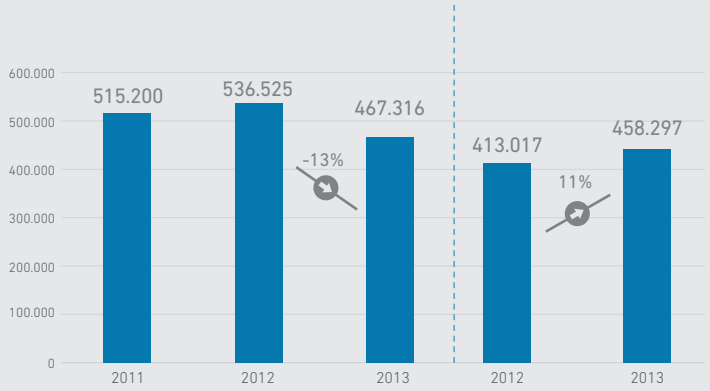
El EBITDA disminuyó 13%, desde $536.525 millones a $467.316 millones, en el año. Influyó significativamente en este resultado el nuevo tratamiento contable señalado anteriormente, así al aislar dicho cambio para igualar las bases de comparación, el EBITDA presenta un crecimiento del 11% entre ambos periodos.

Fijación tarifaria

Durante 2013 se realizó el proceso de fijación de cargos de acceso móviles, que concluyó en enero de 2014. Si bien se han realizado impugnaciones ante Contraloría por la aplicación de

EBITDA
En millones de $

EBITDA AJUSTADO *
En millones de $



* Base contable comparable.

ciertos criterios de costo marginal en los años desde 2015 en adelante, se estima que las tarifas fijadas no tendrán un impacto significativo en nuestros resultados financieros.

Durante 2014 estaremos atentos a las reclamaciones realizadas y a los procesos de fijación de cargos de acceso de las compañías de telefonía fija dominantes en el país (Telefónica y VTR), que están actualmente en curso.

Distinciones

Entel se ubicó en el tercer lugar del ranking The Most Innovative Companies Chile 2013, realizado por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes, entre 50 compañías de todas las industrias en el país, y recibió el premio Best Place to Innovate 2013 otorgado en forma conjunta por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Corfo, y Cadem.

Nuestra compañía ocupó el primer lugar en la industria de telecomunicaciones y la sexta posición entre las 100 empresas con mejor reputación del país en el Ranking Merco 2013.

Dejo para el final una distinción muy apreciada por nosotros. Somos una empresa que se esfuerza permanentemente por estar cada vez más centrada en los clientes. El permanente trabajo alrededor de esto nos permitió obtener en 2013, por undécima vez consecutiva, el Premio Nacional de Calidad en Telefonía Móvil otorgado por ProCalidad, y por segunda vez, el Premio Experiencia de Clientes 2013, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec), que mide a unas 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Recibimos estos reconocimientos y los buenos resultados, con alegría y sencillez. Son alicientes que, sumados al reconocimiento de nuestros errores y al permanente deseo de mejora, nos permiten dar más de nosotros para seguir avanzando de cara a nuestros clientes, nuestros accionistas y a la sociedad como un todo.

Para cerrar, solo me queda agradecer nuevamente la confianza depositada en la compañía por parte de los accionistas; la preferencia, reconocimiento y, a veces, tolerancia de nuestros clientes; el soporte y trabajo conjunto de nuestros proveedores; la receptividad y comprensión de todos los que impactamos día a día con nuestra actividad; así como el esfuerzo y dedicación profesional y humana de todos nuestros colaboradores.

Un saludo afectuoso,



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio

1.

INFOR_ MACIÓN CORPO RATIVA

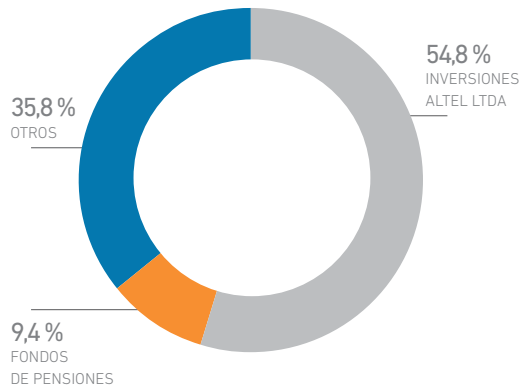




perfil_

Respaldados por la mayor infraestructura de redes y data centers de Chile, ayudamos a que más de 10 millones de personas vivan mejor conectadas, y que empresas y corporaciones de Chile y Perú optimicen sus procesos de negocio.

PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA



Entel es el mayor proveedor de telecomunicaciones de Chile. Ofrece una gama completa de servicios, incluyendo comunicaciones móviles, fijas, Outsourcing TI y contact center, con el propósito de entregar una experiencia de conectividad de clase mundial a personas, empresas y corporaciones. Adicionalmente, provee de infraestructura de redes y servicios de tráfico y roaming a compañías nacionales e internacionales y a operadores móviles virtuales. Opera también en Perú, país en el cual participa a través de sus filiales Americatel Perú, Servicios de Call Center del Perú y, desde agosto de 2013, Nextel Perú, con una propuesta análoga de posicionamiento y ampliación de servicios.

Participación de mercado

De acuerdo a estudios de IDC a diciembre de 2013, Entel lidera el mercado de servicios móviles en Chile, con una participación de 39% sobre el total de abonados, considerando tanto Voz como Banda Ancha Móvil. A esa fecha, Entel cuenta con 10.428.884 clientes móviles.

Con una capitalización bursátil de USD3.215 millones al cierre de 2013, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas del país. Su propiedad está distribuida entre 2.138 accionistas. Con 54,8% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., sociedad de inversiones en la cual participan en forma conjunta seis grupos empresariales que tienen presencia en distintos sectores de la economía chilena y un gran compromiso de desarrollo de la industria de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

INGRESOS BRUTOS

(millones de pesos)	2013	2012	Variación (%)
Personas Chile	997.618	868.989	15%
Empresas Chile	310.955	292.101	7%
Corporaciones Chile	203.572	189.804	7%
Mayoristas Chile	218.087	202.250	8%
Call Center	36.278	32.965	10%
Americatel Perú	21.988	20.878	5%
Móvil Perú	48.127	-	-
Total	1.836.624	1.606.987	14%

Estrategia

Misión

Nuestra misión es hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Visión

Aspiramos a ser una empresa de servicio de clase mundial que entrega una experiencia distintiva a sus clientes, un lugar donde su gente se realiza, una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

Dan soporte a nuestra misión y visión, una marca sólida, un ambiente laboral que desafía integralmente, las redes y data centers más modernos y confiables del país, las mejores prácticas en servicio al cliente y una cultura de innovación sistemática y transversal.

Objetivos Estratégicos

Fortalecer nuestra infraestructura de redes y TI
Asegurar la calidad de extremo a extremo y la actualización de nuestra plataforma tecnológica nos permite ofrecer a nuestros clientes un servicio de máxima calidad y facilita la introducción de productos y servicios innovadores.

Mejorar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes
Queremos que nuestros clientes puedan disfrutar de la experiencia al interactuar con nosotros y tener acceso a la conectividad de una manera más fácil y más segura y así lograr su confianza y lealtad.

Impulsar la innovación
Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes la gama más atractiva e innovadora de servicios móviles y fijos. Buscamos innovar mediante la capitalización de las tendencias mundiales en materia de telecomunicaciones y tecnologías de la información, enfocados en las iniciativas que nos permiten mantenernos a la vanguardia de la industria, diferenciarnos, y consolidar nuestra posición como líderes en los mercados en los que operamos.

Ampliar los servicios de datos móviles
Buscamos capturar las oportunidades de crecimiento de datos móviles y desarrollar herramientas de comunicación con los clientes para mejorar su experiencia de servicio con productos más complejos facilitando las interacciones en tiendas y canales de distribución.

Impulsar el crecimiento de servicios de Outsourcing
Trabajamos para mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado de las empresas, ayudando a los clientes en cada segmento con ofertas integradas de productos de alta calidad.

Nos proponemos aumentar nuestra participación en el mercado de outsourcing de TI en los segmentos de Empresas y Corporaciones.

Expandir los servicios en el mercado residencial
Queremos aprovechar nuestro fuerte reconocimiento de marca mediante la ampliación de nuestra oferta de voz, internet y televisión en segmentos específicos del mercado residencial.

Capturar oportunidades de crecimiento en otros países
Continuaremos evaluando selectivamente oportunidades de ampliar nuestra gama y área de servicios. A través de nuestra reciente adquisición de Nextel Perú, buscamos incrementar nuestra presencia en el mercado peruano, que ofrece prometedoras perspectivas de crecimiento.



_ historia

Revisando continuamente nuestro modelo de negocios, hemos afrontado la aceleración de los cambios en las necesidades de nuestros clientes, la tecnología, la regulación y el escenario competitivo.

El terremoto de 1960, que dañó gravemente la red interurbana en Chile, hizo evidente la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro. Este objetivo motivó la creación, en 1964, de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Entel, que como entidad de carácter público en ese entonces, tuvo como parte importante de su misión, instalar redes en la mayor parte del territorio nacional a efectos de asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas en el país, y también, proveer conectividad de larga distancia internacional. Así, en 1968 levantó la primera estación satelital de Latinoamérica y en 1974, el Centro Nacional de Telecomunicaciones, conocido como Torre Entel, en Santiago, que opera como nodo central del sistema.

En 1986, el Estado chileno inició un proceso de privatización de la empresa que culminó en 1992. En 1993, a través de una serie de transacciones en el mercado bursátil, Chilquinta (hoy Almendral) adquirió el 19,9% de las acciones. En junio de 1996, la Junta de Accionistas de Entel autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Stet International Netherlands N.V. (absorbida más tarde por Telecom Italia), la cual, a través de un Pacto de Accionistas quedó compartiendo el control con Chilquinta. En marzo de 2001, Telecom Italia compró las acciones de Chilquinta y el Grupo Matte, accediendo al 54,76% de la propiedad. El grupo italiano mantuvo esta participación de control hasta marzo de 2005, fecha en que Almendral S.A. recompró este paquete accionario, el cual mantiene al cierre de 2013.

Transformación

Durante 30 años, Entel fue el principal proveedor de telefonía de larga distancia en Chile. En los años 70 y 80 la industria de las telecomunicaciones presentaba una composición de la importancia relativa de los servicios que cambiaría dramáticamente en los siguientes veinte y treinta años. En esa época, los servicios de telefonía local de voz representaban cerca del 60% de los ingresos totales de la industria; la larga distancia, entre el 25% y el 35%, y el resto se componía de servicios “privados”, en general a empresas, que requerían de una variedad de soluciones orientadas a datos (fijos y satelitales) que era creciente, pero muy pequeña en ese tiempo, para conducir sus operaciones. En términos generales, en Chile el sector de Telecomunicaciones representaba menos del 2% dentro de la canasta de consumo.

Este ambiente fue cambiando considerablemente. Primero hubo profundas modernizaciones que por ley establecieron la libertad tarifaria y de ingreso al mercado como principios generales, con tarifas al cliente final fijadas de acuerdo a criterios objetivos de ser requerido, como se estimó para el caso de la telefonía local; obligatoriedad de interconexión entre operadores fijos, móviles y otros servicios; y tarifas de interconexión máximas fijadas de acuerdo a criterios de costos.

Luego, en 1994, una segunda gran reforma del mercado nacional de telecomunicaciones permitió el ingreso de nuevos operadores, en igualdad de condiciones con los operadores locales, para proveer larga distancia y otros servicios usando las redes de los operadores locales. Esto generó competencia mediante el sistema denominado Multicarrier, el

cual hizo posible al cliente elegir, llamada a llamada, a su operador de larga distancia.

En este nuevo escenario, Entel mantuvo una fuerte posición en larga distancia, con su código 123, e ingresó con éxito en otros mercados de alto crecimiento en el país, como los de servicios de datos a empresas (conocidos como "servicios privados" en la regulación) bajo distintas tecnologías.

Una tercera ola de modernizaciones permitió a operadores como Entel obtener espectro, y mediante el despliegue de redes y el cambio regulatorio que estableció el sistema Calling Party Pays (quien llama paga), sumarse a la revolución que traería el mundo móvil.

En el intertanto, la explosión de servicios de datos a empresas fue siendo aprovechada por la compañía, que fue transformándose en un líder transversal a todos los segmentos en telefonía móvil, como un proveedor de servicios de conectividad y redes, y de servicios relacionados con soluciones integradas de voz, datos e internet en el modelo de "Outsourcing" de Tecnologías de Información, para los segmentos empresariales.

Liderazgo e innovación

Manteniendo la visión que le dio origen, Entel ha reformulado permanentemente su modelo de negocios para participar en mercados altamente competitivos, basando su estrategia en tres pilares: alta calidad de servicio, infraestructura e innovación. En este contexto, introdujo la primera red GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) en Latinoamérica, en 1994; la primera red comercial a nivel latinoamericano con tecnología ATM, la cual ha evolucionado hacia la actual Red IP multiservicios para ofrecer soluciones de banda ancha fija (1997), y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS en la banda de 1900 MHz (2001). Entel fue la primera compañía en ofrecer en Chile el servicio que permitió acceder al correo electrónico a través del teléfono móvil (2005), y el primer operador en Latinoamérica en lanzar comercialmente una red con tecnología 3.5G (2006) y la red HSDPA+ (2009).

En 2011, continuó en esta línea con la introducción de la tecnología HSPA+ Dual Carrier, ubicándose entre las primeras empresas del mundo en ofrecer este estándar.

Al liderazgo en la integración de servicios de Tecnologías de la Información con redes empresariales de alta capacidad que ha mantenido desde 2005, en 2012 agregó el primer data center certificado Tier III, en el país.

Para fortalecer y ampliar este tipo de innovaciones, Entel ha realizado alianzas estratégicas con líderes tecnológicos como Vodafone, Samsung y Ericsson.

Experiencia distintiva

Desde junio de 2011, la compañía opera en forma integrada sus negocios móviles y fijos, bajo una estructura organizacional diseñada para lograr cercanía con sus clientes en cada uno de los segmentos de mercado en los cuales opera: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas.

En 2012, a través de Entel Hogar, dentro de Mercado Personas, comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial, con foco en zonas donde los servicios inalámbricos fueran más competitivos. Inició, asimismo, una nueva línea de negocios en Mercado Mayoristas, con la suscripción de un contrato con Falabella para ofrecer servicios asociados a su infraestructura de redes y así permitir su participación dentro de la categoría de Operadores Móviles Virtuales, OMV, nuevos actores de la industria enfocados en nichos específicos de mercado.

La compañía enfrentó en 2012 un nuevo escenario competitivo con la entrada en vigencia, en enero de ese año, del sistema de Portabilidad Numérica en telefonía móvil en todo el país. Al término del año 2013, con una cifra neta de 83.364 nuevos abonados de suscripción, lideró en la atracción de clientes en este segmento de alto valor.

El Premio Nacional de Calidad 2013, otorgado por ProCalidad a Entel en forma consecutiva por once años, confirmó su liderazgo en el principal objetivo de su estrategia de negocio: ofrecer una experiencia distintiva, de clase mundial, a sus clientes. Así lo estableció en la declaración de su misión, visión y pilares culturales, definidos formalmente durante ese año.



_ hitos

1960

1964

CREACIÓN

Por Decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue constituida la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

PRIMERA ESTACIÓN SATELITAL

En Longovilo, Entel instaló la primera estación satelital de Latinoamérica.

1970

1974

TORRE ENTEL

La compañía inauguró el edificio de 127 metros de altura en el cual opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

EXPANSIÓN SATELITAL

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

1980

1987

DIGITALIZACIÓN DE RED

Entel confirmó su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990

1990

RED DE FIBRA ÓPTICA

Comenzó el desarrollo de la red de fibra óptica de Entel, que actualmente se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

1992

PRIVATIZACIÓN

Culminó el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

INTERNACIONALIZACIÓN

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inició su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accedió al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994

SISTEMA MULTICARRIER

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comenzó a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995

SERVICIOS INTERNET

Entel inició la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996

TELEFONÍA LOCAL

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comenzó sus operaciones en este negocio.

1996

TELEFONÍA CELULAR ANALÓGICA

Entel tomó el control de la empresa Telecom Celular S.A. que proveía servicios de Telefonía Móvil Celular analógica con cobertura en algunas regiones del país.

1997

TELEFONÍA MÓVIL PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comenzó a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país. En el año 1998, Entel comenzó a ofrecer telefonía móvil digital en la Banda de los 1.900 MHz.

2000

CALL CENTER

Para dar una mejor atención a sus clientes, potenciando canales remotos, la compañía creó la filial Entel Call Center, empresa que luego expandió sus servicios a otros clientes en Chile y Perú.

2001

BANDA ANCHA MÓVIL

Entel PCS lanzó el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en la banda 1900 MHz, que permite navegar desde equipos móviles.

2001

EXPANSIÓN A PERÚ

Entel creó Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

2001

ENTEL WILL

EntelPhone obtuvo licencia WILL en la onda de banda 3500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, y dos licencias con una capacidad total de 100 MHz para proveer acceso a banda ancha para Internet y telefonía local (Entel Will).

2005

NEGOCIOS TI

Entel amplió su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2005

LANZAMIENTO DE BLACKBERRY

Entel se convirtió en la primera compañía en ofrecer la tecnología BlackBerry.

2006

LANZAMIENTO DE 3.5 G

Entel fue el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercial- mente una red de telefonía móvil de tecnología 3.5G.

2008

ALIANZA CON VODAFONE

Se concretó la alianza estratégica con Vodafone, operador líder mundial de telefonía móvil.

2008

COMPRA DE CIENTEC

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel absorbió a la empresa Cientec Computación S.A.

2009

PRIMERA RED COMERCIAL HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010

NUEVO DATACENTER

En Ciudad de Los Valles, Entel inauguró la primera etapa de un data center proyectado para 8.000 m2 de sala. Este fue el inicio de un cambio en la industria hacia data centers locales de alto estándar.

2010

COMPRA DE TRANSAM Y WILL

Entel adquirió la totalidad de las acciones de la empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y de Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011

PRIMEROS EN DUAL CARRIER

Entel se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red 3G HSDPA+, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplica lo posible hasta entonces.

2011

EMISIÓN DE TARJETA ENTEL VISA

Fruto de su alianza de largo plazo con el Banco de Chile, la compañía lanzó la Tarjeta Entel Visa.

2011

INTEGRACIÓN DE ENTEL

Para lograr mayor cercanía con sus clientes, Entel rediseñó su organización, integrando los negocios fijos y móviles. En la nueva estructura, las actividades están organizadas en unidades de acuerdo al segmento de mercado.

2012

CONECTIVIDAD RURAL

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el programa de conectividad que permitió dar acceso a servicios de Internet y telefonía móvil a más del 90% de los habitantes de zonas rurales del país. Como parte de esta iniciativa público privada, la mayor realizada en el país, un total de 1.474 localidades aisladas, de 289 comunas, obtuvieron cobertura de Banda Ancha Móvil.

2012

ADJUDICACIÓN DE ESPECTRO PARA 4G

Entel se adjudicó el bloque central de la banda 2600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

2012

EXPANSIÓN A TV DE PAGO

A través de Entel Hogar, dentro de Mercado Personas, la Compañía comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial. El propósito es satisfacer las necesidades de conectividad y entretención de clientes de zonas con baja cobertura de estos servicios.

2012

SERVICIOS PARA OMV

Entel firmó un acuerdo con Falabella para proveer servicios de infraestructura de redes para la filial que esta compañía creó para participar como Operador Móvil Virtual (OMV), nuevo segmento de negocios creado en el país.

2000



_ hitos 2013_

marzo

ADJUDICACIÓN DE ESPECTRO

El 26 de marzo fue publicado en el Diario Oficial el decreto que oficializó la adjudicación del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz a WILL S.A., concesionaria del grupo Entel. Esta licencia permite a la compañía implementar una red LTE (4G), que será la más grande del país, con 803 puntos de presencia a nivel nacional.

EXPANSIÓN DE DATA CENTER

Entel inauguró la segunda etapa de su data center Ciudad de Los Valles, expansión que le permitió alcanzar una superficie de 4.000 m2 de sala. Con una inversión de USD35 millones en esta fase y de USD72 millones en total, este data center es el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile.

Ambas etapas cuentan con las certificaciones Tier III *Design Documents* y Tier III *Constructed Facility*, que otorga el Uptime Institute lo que asegura que la infraestructura está habilitada para prestar servicios de primera calidad, sin interrupciones.



abril

PREMIO IBEROAMERICANO

La Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec) otorgó a Entel el premio Mejor Experiencia de Cliente 2013, en la categoría Telecomunicaciones de Chile. Esta distinción, que la compañía ya había recibido en la versión 2012, es entregada sobre la base del estudio *Best Customer Experience*, elaborado a partir de 4.000 encuestas en todo el país.

mayo

CONTRATO CON MINSAL

Con la toma de razón por parte de la Contraloría de la República, fue formalizada la adjudicación a Entel de la provisión de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información para el Ministerio de Salud. Este contrato, el más grande suscrito por la compañía en su historia, implicó la implementación de plataformas para servicios integrados de comunicaciones fijas, móviles y TI, en todo el territorio nacional.

julio

ESPECTRO PARA 4G EN PERÚ

A través de la filial Americatel Perú, Entel se adjudicó un bloque de 40 MHz en la banda AWS, espectro que le permitirá desplegar redes con tecnología LTE. Esta licencia fue adquirida por la compañía en USD105,5 millones.

PRÁCTICAS DE GOBIERNO

Entel se ubicó en el tercer lugar en el ranking de adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo contenidas en la norma 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros. El ranking, elaborado por Deloitte, consideró 97 sociedades anónimas abiertas.

agosto

COMPRA DE NEXTEL PERÚ

Entel adquirió el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país, al perfeccionar el acuerdo de compra a NII Holdings, firmado en abril del mismo año. La operación involucró USD410,6 millones por el total del capital accionario, en este valor se incluyen USD26.7 millones correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

PREMIO NACIONAL DE CALIDAD

Por undécimo año consecutivo, Entel fue distinguida con el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, ProCalidad. Este estudio evalúa 29 sectores con la realización de 31 mil encuestas en todo el país.

TRANSPARENCIA CORPORATIVA

Entel se ubicó en el grupo de sociedades anónimas abiertas cuyo índice de Transparencia Corporativa supera el estándar internacional, de acuerdo al ranking realizado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Del Desarrollo, IdN Inteligencia de Negocios, Chile Transparente y KPMG Chile. La compañía ocupó el lugar 16 entre 100 empresas.



DECRETOS TARIFARIOS

El 24 de septiembre fueron publicados los decretos tarifarios de las concesionarias Entel Telefonía Local y Will S.A., los que, en general, ajustan las tarifas reguladas hacia una baja, sin un impacto significativo.

COLOCACIÓN DE BONOS EN ESTADOS UNIDOS

Con una demanda 4,5 veces superior al monto requerido, Entel colocó bonos por un total de USD1.000 millones en Estados Unidos. Estos instrumentos tienen un plazo promedio de 10 años y fueron adquiridos a una tasa de 4,97%, cifra que implica un spread de 2,45% por sobre el bono del Tesoro equivalente.

Contando con alta aceptación en inversionistas institucionales.

Este hito fue destacado en la categoría Mejor Operación Financiera de 2013 por Diario Financiero.

INNOVACIÓN TARIFARIA

Entel adaptó su oferta de planes multimedia a un esquema tarifario que pone foco en el volumen de datos consumidos en vez de los minutos de voz, lo cual le permite asegurar altos niveles de servicio en un contexto de fuerte crecimiento del tráfico datos sobre redes móviles.



REPUTACIÓN CORPORATIVA

Primera en la industria de telecomunicaciones y sexta entre las 100 empresas con mejor reputación del país, se ubicó Entel en el Ranking Merco 2013. El estudio se basó en las respuestas de directivos empresariales y expertos que valoraron tanto los resultados financieros como el compromiso con sus stakeholders y la transparencia informativa.

LICITACIÓN BANDA 700 MHz

Con la publicación en el Diario Oficial, se inició el proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G en el espectro de 2600 MHz con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

TERCERO EN INNOVACIÓN

Entel se ubicó en el tercer lugar del ranking *The Most Innovative Companies* Chile 2013, realizado por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes, entre



MEJOR LUGAR PARA INNOVAR

El premio *Best Place to Innovate* 2013 fue otorgado a Entel como la mejor empresa de telecomunicaciones en el ámbito de la innovación. Este reconocimiento es otorgado en forma conjunta por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Corfo y Cadem. a regir luego de su publicación en el Diario Oficial.

septiembre

gobierno
corporativo_

El objetivo del sistema de Gobierno Corporativo de Entel es crear valor de manera sustentable para sus accionistas y la sociedad, a través de un aporte relevante al desarrollo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información.

Principios

Son principios del Gobierno Corporativo de Entel la protección de los derechos de los accionistas, asegurando el tratamiento equitativo de todos ellos; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía; la responsabilidad del Directorio en la aprobación de las directrices estratégicas y el control de la gestión ejecutiva de acuerdo a esos lineamientos, y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y comunidad).

Entel cuenta con un Manual de Gobierno Corporativo, aprobado por el Directorio en junio de 2013, que, sin perjuicio de lo establecido en los estatutos sociales y en el Código de Ética, regula aspectos que se relacionan con:

a. La Ley 20.382, que introdujo modificaciones a las leyes de Mercado de Valores y de Sociedades Anónimas con la finalidad de contribuir al perfeccionamiento de los gobiernos corporativos en las empresas chilenas.
b. El nuevo Reglamento de Sociedades Anónimas, contemplado en el Decreto 702 de 2011 de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de 6 de julio de 2012.
c. La Norma de Carácter General 341 del 20 de noviembre de 2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros, conforme con la cual la sociedad ha estimado conveniente adoptar algunos estándares o pautas de conducta de Gobierno Corporativo.
d. El Reglamento del Comité de Directores y
e. El Reglamento de Manejo de Información de Interés para el Mercado.

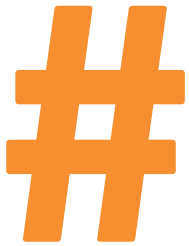
Estructura

El Gobierno Corporativo de Entel es conducido por un Directorio conformado por nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos. La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria celebrada en abril de 2012.

El Directorio designa al gerente general, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. De acuerdo a la ley, este cargo es incompatible con los de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.

El Comité de Directores de Entel está conformado por tres integrantes: Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente del Comité), Richard Büchi Buc (Director del controlador), Alejandro Pérez Rodríguez (Director Independiente). Este comité tiene como funciones principales: el examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo y la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias contempladas en el Manual de Gobierno Corporativo.

Entel ha constituido, además, un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa designados por el gerente general corporativo, que tiene a su cargo resolver diversos aspectos relacionados con sus normas y, especialmente, dar respuesta a las denuncias que se formulen a través del canal que existe para estos efectos.



Asimismo, la empresa ha establecido el modelo de prevención de delitos contemplado en la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas y ha nombrado al Gerente de Auditoría Interna como encargado de velar por el correcto funcionamiento de ese modelo.

Con la asesoría del consultor externo Deloitte, la compañía ha diseñado un mapa de los principales riesgos estratégicos del negocio y los planes para su mitigación, y ha establecido los mecanismos para el control de la implementación de las medidas necesarias para ese efecto.

Por otra parte, al menos dos veces en el año, el Directorio y el Comité de Directores se reúnen con los auditores externos para revisar, entre otras materias, el programa anual de auditorías, eventuales diferencias detectadas respecto de prácticas contables, sistemas administrativos y auditoría interna, y posibles conflictos de interés en la relación con la empresa de auditoría o su personal, tanto por la prestación de otros servicios a la sociedad o a las empresas de su grupo empresarial. Al menos una de estas reuniones se ha llevado a cabo sin la presencia de los ejecutivos de la compañía.

Entel cuenta también con una Gerencia de Auditoría Interna Corporativa que confirma que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente, identificando de manera oportuna eventuales riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

Código de Ética

Si bien Entel posee desde 2009 un Código de Ética y Conducta, el 3 de junio de 2013 el Directorio de la compañía aprobó una actualización de este documento que incorpora a los directores dentro de los rubros que les sean aplicables y adapta los contenidos en lo pertinente a la nueva visión, misión, marco valórico y compromiso de Entel y sus filiales, luego del proceso de integración de negocios fijo y móvil. Además, considera el marco de la actualización de las pautas de gobierno corporativo, la consolidación en el Manual de Gobierno Corporativo y la aprobación de las medidas de autoevaluación contempladas en la Norma de Carácter General 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Prácticas de Gobierno

El 27 de junio e 2013, Entel remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros la información de prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la compañía de conformidad a lo dispuesto en la NCG 341. Este documento se encuentra publicado en la sección Inversionistas del sitio web entel.cl.

Con un índice 84%, Entel se ubicó en el tercer lugar en el ranking de adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo contenidas en esta norma. El ranking, elaborado por Deloitte, consideró 97 sociedades anónimas abiertas.

Remuneraciones del Directorio

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores (detallada en el cuadro adjunto). Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

NOMBRE	RUT	2013 M$	2012 M$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	70.500	69.324
Luis Felipe Gazitúa Achondo	6.069.087-1	66.478	65.379
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	34.235	34.669
Juan Bilbao Hormaeche	6.348.511-K	36.261	33.664
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	48.348	31.799
Juan Claro González	5.663.828-8	32.221	31.689
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	36.261	35.661
Alejandro Jadresic Marinovic	7.746.199-K	-	15.749
Juan Mac-Auli□e Granello	5.543.624-K	35.254	35.661
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	48.348	47.548
Total		407.906	401.143

* Alejandro Jadresic Marinovic dejó el cargo de director en abril de 2012.

Remuneraciones de ejecutivos

Durante 2013, el monto de las remuneraciones de los ejecutivos principales de rango equivalente de Entel ascendió a $8.618.777.495, para una dotación promedio de 99 personas, considerando Entel S. A. y sus filiales. Los bonos pagados en el año totalizaron $3.660.268.715. Las indemnizaciones del año 2013 alcanzaron a $1.037.232.170, pagados a un total de siete ejecutivos.

Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contratación de asesorías.

Relación con inversionistas

La compañía cuenta con un área de relaciones con inversionistas que tiene como misión atender las necesidades de información requerida por el mercado financiero y difundir información de la compañía de acuerdo a las normas establecidas en normativa vigente.

Reputación corporativa

Primera en la industria de telecomunicaciones y sexta entre las 100 empresas con mejor reputación del país, se ubicó Entel en el Ranking Merco 2013. En esta, su cuarta versión, el estudio se basó en las respuestas de 443 directivos empresariales y en el análisis por parte de 323 expertos que valoraron tanto los resultados financieros como la calidad de la información y el compromiso con la comunidad y el medio ambiente, la calidad laboral, del servicio o producto que ofrecen respecto de la legislación vigente y la transparencia informativa.

_ directorio





01 **Juan José Hurtado Vicuña**
Presidente
Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

02 **Alejandro Pérez Rodríguez**
Director independiente
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad de Chile.
Master in Economics, The
University of Chicago.
C.I.: 5.169.389-2

04 **Luis Felipe Gazitúa Achondo**
Vicepresidente
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1

03 **Juan José Mac-Auliffe Granello**
Director
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K

05 **Juan Bilbao Hormaeche**
Director
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile.
MBA The University of
Chicago.
C.I.: 6.348.511-K





06 **Andrés Echeverría Salas**
Director
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile.
MBA University of
California, Los Angeles.
C.I.: 9.669.081-9

07 **Richard Büchi Buc**
Director
Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
MBA Wharton School Of
Business, University of
Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1

08 **Raúl Alcaíno Lihn**
Director
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.067.858-8

09 **Juan José Claro González**
Director
Empresario, con estudios
en Ingeniería Civil y de
Magíster en física,
Pontificia Universidad
Católica de Chile.
C.I.: 5.663.828-8



_administración

Administración

Entel gestiona sus negocios de acuerdo a segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Cada una de estas unidades cuenta con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones. La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionalidad y conectividad (servicios cloud, datacenter, outsourcing) están a cargo de Servicios TI.

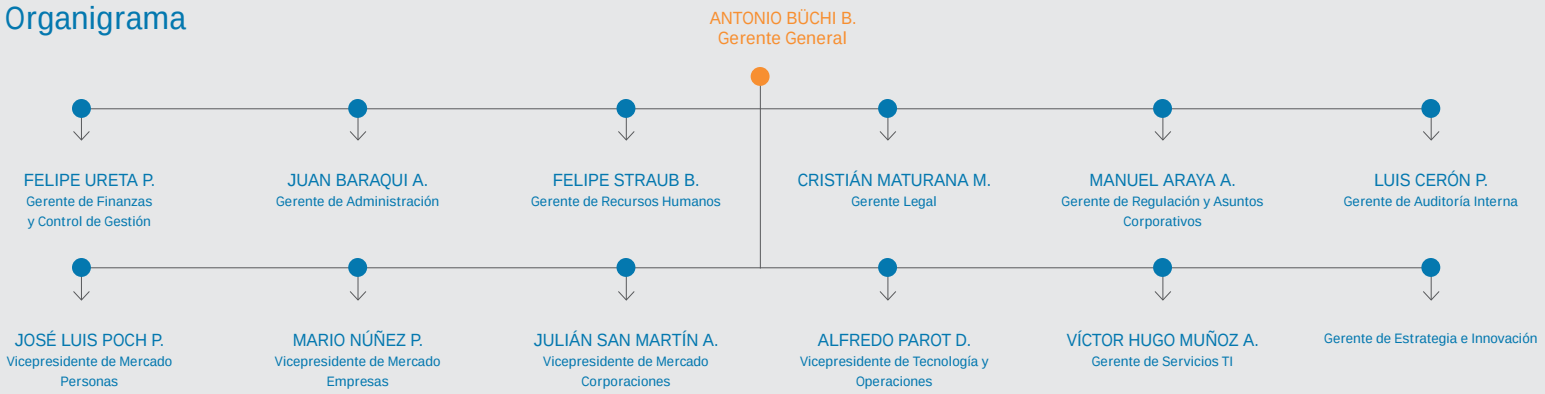
Todas las unidades transversales operan bajo un solo liderazgo. Fueron pensadas siguiendo las mejores prácticas internacionales previendo una estrecha interacción entre las áreas debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

El grupo ejecutivo, además de sus responsabilidades funcionales, se ha provisto de un esquema de gobierno transversal que permite tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión que no son resueltos solo con las funciones ni los procesos de negocio. Algunos de estos asuntos gestionados transversalmente son: la aprobación y seguimiento de inversiones, el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes, la gestión transversal del capital humano y las estrategias asociadas, y las comunicaciones.

Dotación

	Entel S.A	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras Filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Nextel Perú	Total
Ejecutivos	49	44	19	2	5	21	68	208
Profesionales y Técnicos	1.982	1.329	938	63	96	77	98	4.583
Trabajadores	738	1.191	867	386	1.236	181	1.678	6.277
Total	2.769	2.564	1.824	451	1.337	279	1.844	11.068

Organigrama



Nota: El Gerente de Estrategia e Innovación, Sebastián Domínguez, ejerció su cargo hasta octubre de 2013.



Principales Ejecutivos

Antonio Büchi Buc
Gerente General
Desde abril de 2005
Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master in Economics, The University of Chicago
RUT 9.989.661-2

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Desde abril de 2005
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.052.775-8

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas
Desde marzo de 2011
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.010.335-4

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Desde diciembre 2006
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas.
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Desde marzo de 2011
RUT 7.003.573-1

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas
Desde marzo de 2011
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 8.165.795-5

Víctor Hugo Muñoz Álvarez
Gerente de Servicios TI
Desde marzo de 2011
Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica federico Santa María.
RUT 7.479.024-0

Juan Baraqui Anania
Gerente de Administración
Desde diciembre de 2002
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
RUT 7.629.477-1

Sebastián Domínguez Phillipi
Gerente de Estrategia e Innovación
Desde marzo de 2011 hasta septiembre de 2013. En octubre de 2013 asumió como Gerente General de Nextel Perú.
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master in Economics, Cambridge University.
RUT 10.864.289-0

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos Corporativo
Desde enero de 2012
Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.
RUT 8.131.463-2

Cristián Maturana Miquel
Gerente de Legal
Desde marzo de 1994
Abogado
Universidad de Chile.
RUT. 6.061.194-7

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Desde marzo de 2011
Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 10.767.214-1

Luis Cerón Puelma
Gerente de Auditoría Interna
Desde julio de 1997
Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso.
RUT 6.271.430-1



recursos
humanos_

En línea con la estrategia de negocios, continuamos la transformación cultural iniciada en 2012.

Alineamiento estratégico

La internalización del marco valórico definido por los siete pilares culturales de Entel, en coherencia con la estrategia de negocios, concentró gran parte de los esfuerzos de la compañía en el área de gestión de personas durante 2013. Con este objetivo fue creado el Comité de Capital Humano, entidad que integran el gerente general y gerentes de primera línea con el propósito de confirmar que los procesos asociados al desarrollo de los colaboradores respondan a los desafíos actuales y futuros de la empresa.

En esta misma línea, los vicepresidentes y gerentes trabajaron de forma especial la adopción del marco valórico y de las definiciones de misión y visión en la realización de sus actividades específicas.

Cultura Entel

A través de un programa de liderazgo corporativo, en el cual participaron 900 personas que desempeñan cargos de jefatura, la compañía abordó los objetivos de potenciar la transformación cultural al desplegar la estrategia de negocios.

La ética, como valor fundamental en todos los procesos, fue fortalecida con el relanzamiento del Código y Manual de Ética y la implementación del Modelo de Prevención de Delitos y el Canal de Denuncias.

Nuevas formas de trabajo

La construcción del nuevo edificio corporativo de Entel en Parque Titanium, que albergará a 1.400 personas a partir de 2014, representó una oportunidad para apoyar la transformación cultural y optimizar procesos, tecnología y espacios. El diseño arquitectónico interior respondió a la idea de que las personas son lo más importante para Entel y a la necesidad de innovar continuamente en el mercado mediante un trabajo colaborativo, comunicación clara y transparente y uso intensivo de la tecnología.

Todos los edificios de la compañía en los cuales se desarrollan funciones corporativas serán renovados para generar estos nuevos espacios y estilo de trabajo. Para promover este cambio cultural, la compañía realizó talleres en los cuales participaron más de 1.300 personas durante el año.

Movilidad interna

Entel ofreció oportunidades de desarrollo laboral interno a 836 trabajadores en 2013. Entre ellos, 296 fueron promovidos a cargos de mayor responsabilidad y 540 asumieron nuevas funciones dentro de la organización. Este proceso de movilidad interna benefició así al 14,6% de la dotación de la compañía.

Hitos 2013

* Conformación de un Comité de Capital Humano que vela por la coherencia entre la gestión de personas y los desafíos del negocio.
* Programa de Liderazgo Corporativo para todos los gerentes, subgerentes y jefaturas.
* Relanzamiento del Código y Manual de Ética y puesta en práctica del modelo de prevención de delitos y canal de denuncias, en línea con iniciativas mayores alineadas con el Comité de Ética y la Gerencia de Auditoría.
* Implementación de plataforma Success Factors, de SAP.
* Aumento de cuatro puntos en el resultado de la encuesta Great Place to Work.
* Participación de 98% de la dotación en el sistema de evaluación de desempeño.
* Cierre de tres negociaciones colectivas con contratos a 30 y 36 meses.
* Puesta en marcha de nuevas formas de trabajo, alineadas con el Programa de Nuevos Espacios, dado por los cambios inmobiliarios experimentados por la Compañía.





Gestión de la rotación y contratación

Durante 2013 la rotación mensual total se mantuvo en 1,1%, lo que representa la salida de 753 personas, de las cuales 374 personas de distintos estamentos salieron por razones de desempeño o por falta de adecuación entre sus competencias y las requeridas para el perfil del cargo. Esto impuso el desafío de buscar -internamente y en el mercado- personas con la disposición y los perfiles adecuados para estos cargos. Para completar estas posiciones y las que se generaron por los movimientos internos, se llevaron a cabo 1.994 procesos de selección entre enero y diciembre, lo cual permitió contar con las personas competentes que necesita la organización.

Seguridad y Salud Ocupacional

En septiembre de 2013 entró en vigencia la nueva Política de Salud y Seguridad Ocupacional de Entel, diseñada para integrar estos aspectos a cada uno de los procesos de negocio. Durante el último año también comenzó a operar un Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional para empresas contratistas, que a diciembre ya contaba con 100 empresas registradas, y un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a los 15 principales procesos con el propósito apoyar a asesores de prevención, comités paritarios y trabajadores con una herramienta efectiva y oportuna de instrucción laboral.

Estas y otras iniciativas contribuyeron a que la compañía lograra disminuir su tasa de siniestralidad (días perdidos por cada 100 trabajadores en un año, a causa de accidentes o enfermedades profesionales) desde 21 en 2012 a 16 en 2013. De acuerdo a información registrada por la Asociación Chilena de Seguridad, esta tasa se ubica por debajo del promedio del rubro Comunicaciones (51) y de la actividad económica Transporte y Comunicaciones (111).

Este buen desempeño motivó la invitación a Entel a presidir la mesa de seguridad de telecomunicaciones liderada por la ACHS e integrada por las empresas más importantes de la industria.

El cuidado de las personas se gestiona también a través de los beneficios orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Durante 2013 la empresa destinó más de $ 3.000 millones (2,5% del gasto en RRHH) a seguros complementarios de salud y cobertura dental con copago cero, entre otros.

Relaciones laborales

En el marco de una estrategia de gestión de las relaciones laborales que busca construir vínculos de largo plazo con los colaboradores, se desarrollaron tres negociaciones co-

lectivas durante 2013. A partir de estas se generaron contratos a 30 y 36 meses. En este mismo contexto, más de 700 personas modificaron sus jornadas laborales de acuerdo a las necesidades actuales del negocio.

Clima organizacional

Los resultados de la realización de 17 programas de involucramiento se reflejaron en un aumento de cuatro puntos en la encuesta de clima Great Place to Work, que en 2013 logró una participación de 82% de los colaboradores. En esta reciente medición, el 80% de los colaboradores afirmó que Entel es "una gran lugar para trabajar".

Este buen clima organizacional se hizo evidente también en la participación de más de 3.000 personas en las actividades de Fiestas Patrias, 1.240 familias en la celebración de Navidad, 52 equipos de hombres y 9 de mujeres en el campeonato de futbolito y más de 1.000 colaboradores en programas de voluntariado. La incorporación en el proyecto Aventones, ideado para compartir transporte, la participación de más de 800 colaboradores en ramas y escuelas deportivas y la alta concurrencia a talleres culturales fueron también indicadores claros de un mayor sentido de pertenencia.

Desempeño y compensaciones

El 98% de los colaboradores participó en el proceso de evaluación de desempeño, que avanzó hacia un sistema ascendente con etapas de seguimiento durante el año. De esta manera se consolidó un modelo de gestión por competencias corporativas.

De acuerdo a un modelo conceptual de gestión de las rentas se comunicó a los gerentes correspondientes y a las directivas sindicales la estructura de rentas definida con asesoría de la consultora Mercer. Esta estructura y el modelo de gestión incorporan la definición de bandas salariales para más de 900 cargos y sus respectivos niveles de desarrollo. Esta difusión, unida a la actualización de renta por movimientos internos y nuevos ingresos, se tradujo en un avance en la profesionalización de la gestión de las compensaciones y, con ello, una mejora en la equidad interna y la competitividad de mercado.

La compañía ha estructurado un sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos, en el cual participa el 14% de la organización (gerentes, subgerentes y jefes de área), y para los otros estamentos, un programa de incentivo variable asociado a metas de productividad de la compañía.

836 personas
fueron promovidas durante 2013

Desarrollo de capacidades

En 2013 la compañía invirtió $1.860 millones en la capacitación del 55% de la dotación (3.100 colaboradores), a través de cursos y talleres que totalizaron 90.000 horas hombre.

Con apoyo del Comité de Capital Humano fueron diseñados ocho grandres programas de formación, realizados junto a procesos de certificaciones técnicas orientadas a responder a las necesidades específicas de las distintas unidades de negocio. Dentro de estas últimas destacan las certificaciones de Cisco como Partner Gold, ITIL (adopción de mejores prácticas en servicios TI), y CompTIA A + (enfocadas en calidad del servicio de continuidad operacional).

Para potenciar el desarrollo de técnicos especializados dentro de la estrategia de atracción y retención de talentos, se formalizaron acuerdos de colaboración con Belén Educa e Inacap.

Herramientas de clase mundial

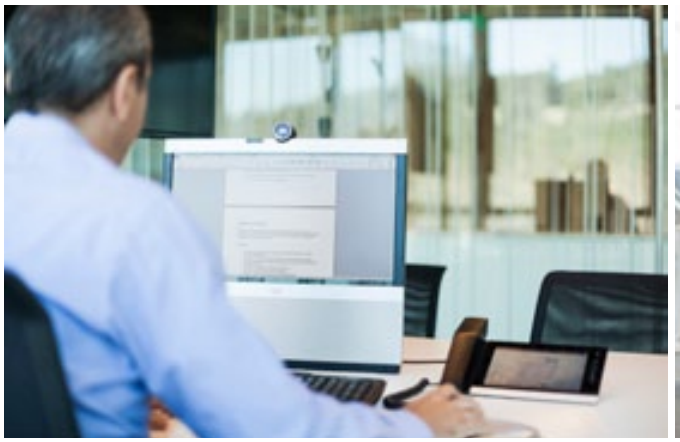
A partir del primer trimestre de 2014, la gestión de talento contará con Success Factors, de SAP, plataforma de gestión de personas de clase mundial. Esta solución informática integral automatizará procesos y permitirá que cada jefatura disponga de manera inmediata y directa de la información necesaria para la toma de decisiones en relación al desarrollo de sus colaboradores.

Para optimizar la gestión de personas, se concretaron también proyectos de homologación a SAP HR, la firma digital de documentos y la implementación de la plataforma de Outsorcing para la administración del personal contratista, entre otros.




VOCACIÓN EMPRENDEDORA
TRABAJO EN EQUIPO TRANSVERSAL Y COLABORATIVO
PERSONAS REALIZADAS, ÉTICAS Y TRANSPARENTES
EXCELENCIA, CALIDAD Y CUMPLIMIENTO
CENTRADO EN EL CLIENTE
PASIÓN Y PERSERVERANCIA
INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN











Pilares Culturales

Siete pilares culturales constituyen el marco valórico de Entel:

Excelencia, calidad y cumplimiento

Nos hacemos cargo responsablemente de nuestras decisiones y acciones y nos comprometemos a cumplir altos estándares en la entrega de los servicios ofrecidos, tanto externos como internos, sin olvidar que nuestros compromisos afectan a los de otros. Trabajamos siempre para afianzar nuestro liderazgo.

Centrado en el cliente

Trabajamos siempre en función de lo que el cliente valora y espera con el fin de cumplir sus expectativas, teniendo siempre como criterio orientador la consideración de cómo nuestras acciones y decisiones tienen impacto final en él. Aspiramos así a establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, para entender y anticiparnos a sus necesidades.

Personas realizadas, éticas y transparentes

Promovemos un contexto de empatía, apertura, sinceridad, lealtad y honestidad; un ambiente exigente, pero estimulante y entretenido, que permita a las personas realizarse y crecer integralmente.

Trabajo en equipo, transversal y colaborativo

Trabajamos con espíritu de equipo, privilegiando la visión global sobre la propia para así alcanzar un fin común. La transparencia, apertura, honestidad y transversalidad son imperativas. Buscamos promover relaciones transversales de cooperación y aprendizaje, incentivando la colaboración en red entre las distintas áreas, con una actitud colaborativa al ofrecer siempre nuestra ayuda y al compartir información, conocimientos y experiencias.

Innovación y adaptación

Experimentamos nuevas formas de hacer las cosas y alentamos a otros a experimentar, cuestionar y proponer ideas. Aceptamos los errores como oportunidades de aprendizaje y estamos abiertos a los cambios. Fomentamos la autocrítica y la revisión de lo actuado porque creemos que siempre podemos aprender y mejorar lo que hacemos.

Pasión y perseverancia

Llevamos nuestras iniciativas a cabo con energía y empuje, siempre con una actitud positiva. Estamos siempre dispuestos y preparados para ayudar y nos entusiasma tanto lograr el objetivo como el camino para alcanzarlo, ya que sabemos que no será siempre fácil y habrá que aprender y adaptarnos en el camino.

Vocación emprendedora

Buscamos proactivamente solucionar los problemas, priorizando, simplificando y enfocándonos en aquello que genera los mejores resultados. Tomamos la iniciativa y empujamos para que las cosas se hagan con energía, teniendo conciencia de los riesgos.



_ imagen corporativa

Fortalecimos nuestro liderazgo de marca, afianzando los atributos diferenciadores de mejor calidad de comunicación, cobertura, tecnología avanzada y cercanía.

Hitos 2013

* Premio E□e de Oro 2013 éxito sostenido, por los resultados del cambio de imagen desde su lanzamiento, en 2010.
* Profundización del liderazgo en reconocimiento y preferencia de marca.
* Décimo año como auspiciador oficial de la Selección Chilena de Fútbol.
* Consolidación de eventos masivos de entretención y deporte.

Posicionamiento

La solidez de su marca es una de las principales fortalezas de Entel. En 2013, en un ambiente de mayor competencia generada por la portabilidad y la entrada de nuevos actores, la compañía logró elevar todos los indicadores asociados a su imagen y aumentar las diferencias con respecto a las demás empresas de telecomunicaciones que operan en Chile.

De acuerdo a estudios de mercado realizados para el segmento Personas, Entel se mantuvo como líder durante todo el año en el Top of Mind de Marca (Móvil), cerrando 2013 con un índice de 43,5%, cifra que es 13 puntos porcentuales mayor que el obtenido por la segunda compañía de mayor recordación. Una diferencia similar logró Entel en las encuestas que miden preferencia de marca, con un índice de 44,4%, contra 30,8% de su más cercano competidor.

Atributos

Mejor calidad de comunicación, mejor cobertura, tecnología avanzada y cercanía son algunos de los atributos de marca que los usuarios de telefonía móvil asocian mayoritariamente con Entel. Estos atributos son constantemente medidos a través de un tracking de marca realizado periódicamente en todo el país, y que considera una muestra de 1.560 personas.

Comunicación

En 2013, Entel continuó profundizando la relación de sus clientes con la marca con la realización de eventos y auspicios de amplio alcance, y el club Zona Entel, que en este año otorgó beneficios a seis millones de clientes.





A nivel masivo, la compañía consolidó su posicionamiento como auspiciador de eventos de alta calidad, al realizar las fiestas de verano “Pulparty” y nuevas versiones de Sensation y Creamfields, entre otras, que reunieron a más de 64 mil personas, y preventas exclusivas para sus clientes en los conciertos de Q dance, Bon Jovi, One Direction y de otros 15 artistas.

El espectáculo de fuegos artificiales desde la Torre Entel, que la compañía realiza desde hace 22 años en la comuna de Santiago, reunió a 450 mil personas en su más reciente versión.

En el ámbito de los Deportes, Entel cumplió el décimo año como auspiciador oficial de la Selección Chilena de Fútbol, apoyo que se intensificó con la clasificación al Campeonato Mundial de Brasil 2014.

Entel Mountainbike Challenge realizó su 5° versión convirtiéndose en la competencia deportiva de ciclismo de montaña más grande que se realiza en Chile, con más de 3.000 inscritos.

Destacó también la participación del team Entel Xperia en las ocho fechas del Rally, competencia en la que obtuvo el segundo lugar en la categoría R3.

Encuentros empresariales

Para eventos relacionados con sus clientes de Mercado Empresas, Entel otorgó alrededor de 44 auspicios. Entre estos, los relacionados con la alianza con ProPyme para apoyar a empresas pequeñas y medianas a través de publicaciones y charlas a nivel regional.

En 2013, la compañía realizó nuevamente la Gira Entel Empresas, evento a través del cual tomó contacto directo con alrededor de 9 mil empresas de 10 ciudades del país, ofreciendo charlas orientadas a entregarles información sobre herramientas innovadoras que potencien su negocio.

La sexta versión del Entel Summit, realizada en julio de 2013 en alianza con proveedores estratégicos, contó con la participación, como expositor principal, del visionario experto en tecnologías de la información e inteligencia artificial, Ray Kurzweil, y de otros referentes en tecnología, como Pau Garcia-Milá, fundador de EyeO; James McKelvey, cofundador de la plataforma de pago móvil Square; Ian Angell, experto en sistema de información del London School of Economics; y Peter Ffoulkes, director de investigación de servidores, virtualización y cloud computing de 451 Research.

El congreso, organizado por Entel, abordó los últimos avances en tecnología y conectividad, y la gestión estratégica de la información disponible.

Marketing online

Fortalecer comunicación integral, online y o□ine, y difundir las actividades de eCommerce e eCare, para potenciar el canal online como un medio de servicios y transacciones, fueron los principales objetivos de 2013 en esta área.

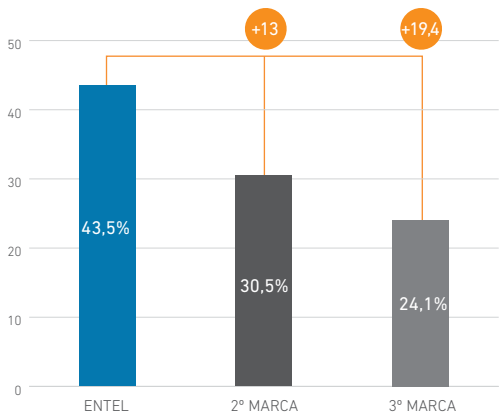
Con este enfoque, la compañía amplió los servicios de soporte con la creación un canal de Youtube exclusivo de Entel Ayuda e inició la atención a través de la fanpage de Entel.

Varias campañas realizadas en este ámbito obtuvieron premios. Entre ellas los de mejor campaña integral (Llévame contigo MDNA y #CastingEntel) de los IAB Awards.

+ de 221.000
seguidores en Twitter

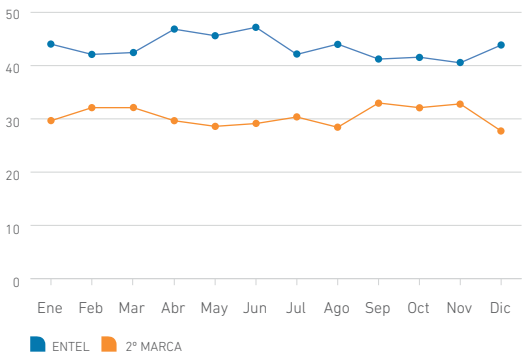
+ de 528.000
fans en Facebook

RECONOCIMIENTO DE MARCA
(Top of Mind en el país, mercado Personas, diciembre de 2013)

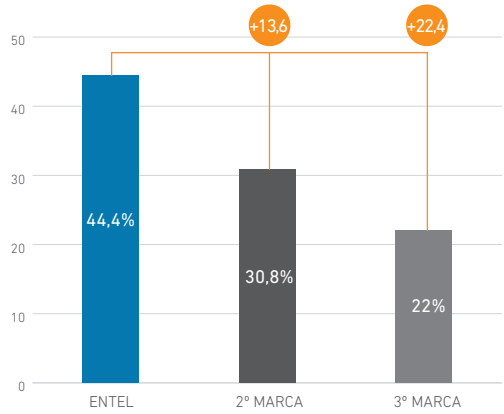


Fuente: Kronos. Estudio en base a 1.560 encuestas (600 en Santiago y 960 en regiones).

RECONOCIMIENTO DE MARCA
(Top of Mind enero a diciembre de 2013)

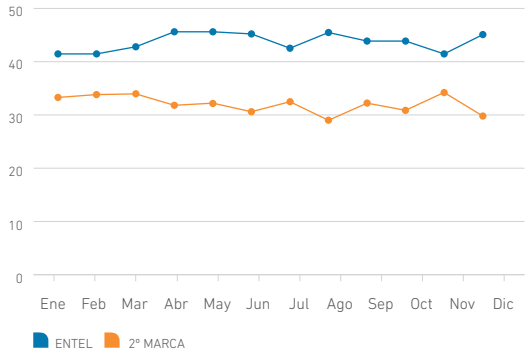


PREFERENCIA DE MARCA
(A nivel país, mercado Personas, diciembre de 2013)



Fuente: Kronos, Estudio en base a 1.560 encuestas (600 en Santiago y 960 en regiones).

PREFERENCIA DE MARCA
(enero a diciembre de 2013)



Premios y campañas premiadas

E□e de Oro 2013 al éxito sostenido

Por el cambio de imagen de Entel y los resultados obtenidos en los últimos tres años posteriores a su lanzamiento.

XIV Festival de la Publicidad ACHAP

Plata en categoría imagen de marca: por frase de radio auspicio selección de futbol.

Bronce en categoría Aplicación: Zona Entel- Tribal.

Plata en categoría Pieza: El Hincha- Entel- Digitaria.

Premios Megaspot 2013. Canal Mega

Por Campaña de imagen 2013 y Campaña Planes Banda Ancha Móvil.

Premios IAB Awards 2013

Bronce CastingEntel en categoría Campaña Integral- McCann.

Oro El deporte más lindo del Mundo. El Hincha en categoría Pieza- Digitaria.

Premios Mensuales IAB Awards

Zona Nieve en categoría Mejor Uso Tecnológico - Digitaria.

CastingEntel en categoría Campaña Integral - McCann.

Tweet Fin del Mundo en categoría Mejor Uso Redes Sociales - Digitaria.

Llévame contigo MDNA en categoría Campaña Integral - Tribal DDB.

Entel en vivo en categoría Aplicación Mobile - Tribal DDB.

Coti y John en categoría Social Media - Pedro Juan & Diego.

El deporte más lindo del Mundo/El Hincha en categoría Pieza - Digitaria.

Todo por la nieve en categoría Aplicación - Tribal DDB

2.

PILARES ESTRA-TÉGICOS





_infraestructura

Capacidad y eficacia de nuestras redes y data centers son esenciales para entregar una experiencia distintiva a nuestros clientes. Por ello, durante 2013 continuamos fortaleciendo nuestra infraestructura en Chile y Perú, con inversiones totales por USD843 millones en el año.

Hitos 2013

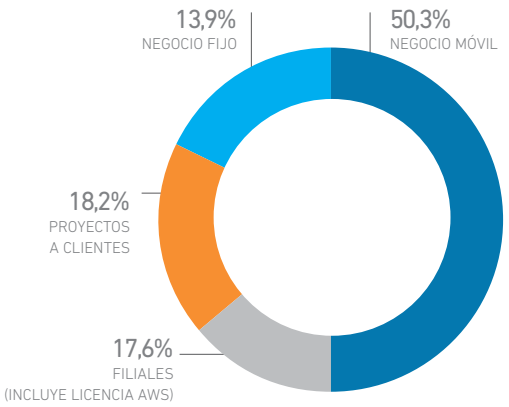
* Adjudicación en Perú de un bloque de 40 MHz de la banda AWS para el despliegue del servicio LTE.
* Inicio del despliegue de redes 2G y 3G en Perú a través de la banda 1900 de Nextel.
* Expansión de red de fibra óptica en Chile para atender a Empresas.
* Ampliación de data center Ciudad de los Valles.
* Expansión de capacidad, nuevos carriers y sitios de tecnología 3G.

Inversiones

El despliegue de redes, plataformas, y data centers propios de altísima calidad son necesarios para contribuir responsablemente a la transformación de la vida y de los negocios de los clientes. Por esta razón, durante el año 2013 las inversiones totales alcanzaron los USD694 millones sin incluir las inversiones asociadas a sus filiales Entel Call Center, Americatel Perú y la recientemente adquirida Nextel Perú. Esta cifra es USD183 millones superior a la que destinó en 2012, lo cual equivale a un crecimiento de 36%.

El monto invertido durante el año 2013 está compuesto por USD408 millones asociados al despliegue de infraestructura para las redes de acceso, servicio y transporte para sus plataformas fijas y móviles, destacando el crecimiento de capacidad y cobertura de las redes 2G, 3G y el despliegue de sitios asociado a las obligaciones adquiridas con la adjudicación de la Banda 2600 (4G LTE). Adicionalmente se invirtieron USD154 millones en la implementación de proyectos a clientes Corporaciones y Empresas, en la que se destaca el proyecto para el cliente Minsal implementado exitosamente. También se realizaron inversiones en Infraestructura para el negocio TI por USD25 millones que consideró parte de la habilitación del segundo edificio en Ciudad de los Valles, mejoras en todos nuestros data centers y crecimiento de las plataformas on demand. Finalmente, durante el año 2013 se realizaron inversiones en plataformas de sistemas y equipamiento destinadas a apoyar tanto la gestión técnica como comercial por un monto de USD41 millones.

INVERSIONES GRUPO ENTEL 2013
Inversión Total: USD843,1 Millones



Inversiones 2013	MUSD
Negocio Móvil	423.618
Negocio Fijo	117.043
Proyectos a Clientes	153.733
Filiales (Incluye Licencia AWS)	148.716
Total	843.110

Despliegue de redes en Perú

Luego de la adquisición de Nextel Perú, en agosto de 2013, Entel inició el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1900 MHz que posee esta compañía. Siguiendo criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica similares a los empleados en Chile, el plan considera elevar significativamente la cobertura en todo el territorio peruano hacia fines del 2015. Esto implica la creación de ocho nuevos PoPs CORE que servirán para sostener la nueva red Nextel utilizando los mismos estándares de calidad que Entel posee en Chile.

Este plan comenzó con la licitación de las distintas plataformas de red, proceso en el cual participaron proveedores como Ericsson, Alcatel, Cisco y Huawei, resultado adjudicada a esta última.

Licencia 4G para Nextel Perú

En julio de 2013, Entel se adjudicó, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (20+20 MHz) licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE. Esta licencia, adquirida en USD105,5 millones, permitirá a Nextel Perú otorgar servicios de datos a través de LTE ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. Será desplegada simultáneamente con las redes 2G y 3G utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de implementación y los costos futuros de operación.

Expansión de red de fibra óptica en Chile

Durante 2013, continuó el despliegue de la red de fibra óptica de tecnología GPON iniciado en 2010 con el propósito de expandir la cobertura y capacidad de atención al segmento Empresas. Al término del año se alcanzó a un total de 37 mil direcciones de negocio (Bussines passed). De esta forma fortaleció su presencia en 25 comunas, dando énfasis a la cobertura en edificios comerciales.

Ampliación de data center

En marzo de 2013, Entel inauguró la segunda etapa de su data center ubicado en Ciudad de Los Valles (Santiago de Chile), lo que le permitió alcanzar una superficie de 4.000 metros cuadrados de sala en dicha ubicación. Con una inversión de USD35 millones en esta fase y de USD72 millones en total, este data center es el más moderno y de mayor superficie de sala en nuestro país.

Ambas etapas del data center de Ciudad de los Valles cuentan con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute, lo que asegura que la infraestructura está habilitada para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Al cierre de 2013, la primera etapa de este data center se encuentra operando al 100% de su capacidad, y la segunda fase, al 50%. Siguiendo su estrategia de crecimiento modular ajustado a las proyecciones de demanda, durante 2014 la compañía comenzará la construcción de la tercera fase. Tendrá una superficie de alrededor de 3.000 m2 que serían habilitados hacia fines de 2015.

redes de transporte_



Fibra Óptica

La red de Fibra Óptica Troncal (FO) posee más de 5.000 km a lo largo de Chile. Incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/MPLS que mueve cerca de 75 Gbps provenientes de las redes de acceso y agregación, tanto de servicios fijos como móviles. Durante 2013 la compañía elevó a 66% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.

Con el objetivo de desagregar las capas de acceso y de la redes troncales (Norte y Sur) se dispuso de una topología “Super Core” para el Core de las redes de datos que interconecta 3 PoP de Core (CNT, CDLV y URA Las Condes) para que funcionen lógicamente como parte de un solo PoP altamente escalable.

Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones, permitiendo conectar localidades principalmente rurales a nodos de la red troncal de FO.

Se extiende desde Arica hasta Coyhaique y es utilizada como medio de transmisión regional y red de acceso para servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. Además, posee una red de microondas terrestre compuesta por un tramo propio entre Punta Arenas y la Frontera (R/E Posesión) y arriendo a terceros entre esta y Bahía Blanca (Argentina). Desde este punto a Santiago se utiliza un Anillo de FO (swap con Silica) con el objetivo de conectar la Región de Magallanes con el resto de Chile.

La tendencia de esta red es migrar hacia el protocolo IP, retirando los nodos legacy paulatinamente.

Satelital

La red satelital cuenta con 17 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile y abarcando zonas aisladas como Isla de Pascua. Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat y Telesat para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital.

Asimismo, Entel opera una plataforma VSAT, orientada a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet, con tecnología DVB.

redes de acceso_

Red Acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 176 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

Red Acceso MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos.

Actualmente, Entel posee alrededor de 705 PoPs con servicios Switch/MPLS en 291 comunas. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

Red GPON

Al término de 2013, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanza 37 mil BP incluyendo microempresas, infraestructura que fortalece la cobertura en 25 comunas del país, especialmente, en edificios comerciales.

Durante el año comenzó el despliegue en 16 comunas del país de redes de fibra óptica (FTTH) para atención al segmento residencial. Al cierre de 2013, se encontraban terminados 19.000 homepass y businesspass.

Red Móvil 2G

Red Móvil 2G sigue siendo un pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios. La red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia; se encuentra dimensionada y configurada para soportar especialmente el servicio de voz aunque también soporta datos con velocidades de conexión de promedio de 100 kbps, hoy en día de utilidad sobre todo para conexiones de datos M2M.

Durante 2013 la compañía implementó cerca de 230 nuevos sitios 2G. Con esta inversión, se dio cobertura a nuevas localidades en zonas rurales que hasta entonces estaban aisladas y reforzó la señal en zonas urbanas utilizando banda 900.

Red Móvil 3G

Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfonos 3G y los servicios de datos para los clientes Smartphone.

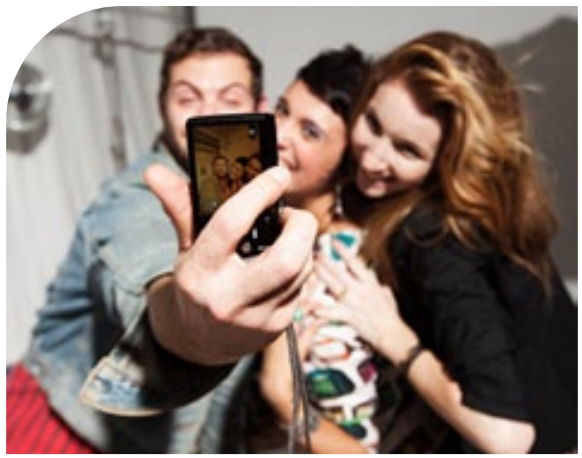
La red 3G de Entel es la más avanzada del país. Soporta tráfico de voz y datos, teniendo habilitada las tecnologías HSPA+ Dual Carrier/ HSUPA en la totalidad de sus puntos de presencia donde la gran mayoría ya posee 3 portadoras y tendrá 4 a partir de 2014. Con estas tecnologías se puede alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

La compañía aumenta permanentemente la capacidad de esta red, para satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico. Durante el año 2013 fueron implementados cerca de 254 nuevos sitios 3G banda 1900 y 373 sitios 3G banda 900.

Red Móvil LTE

El despliegue de la red móvil de cuarta generación comenzó en 2013 gracias a la adjudicación de la banda de 2600 MHz en Agosto de 2012. De un total de 803 puntos, durante 2013 se desplegaron más de 530 sitios LTE a lo largo del país. Entel espera seguir creciendo de forma gradual, aunque un despliegue más profundo de LTE se podrá alcanzar con la nueva licitación de espectro para LTE en banda 700.

Infraestructura de Nextel Perú



Red de Data Centers

Entel cuenta con seis data centers interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles.

Estos data centers tienen una superficie de más de 7.600 m2 en sala ya habilitados y un master plan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m2. Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI; desde Housing hasta servicios más complejos que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes.

Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma propia.

Red Móvil

Red 3G 1900 MHz (UMTS) desplegada a través de 760 sitios a nivel nacional, 484 en Lima. Cubre el 52% de la población total. (En Lima y Callao su cobertura alcanza a alrededor del 75%).

Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push-to-Talk). Nextel posee 635 sitios en todo el país (477 de estos se encuentran en Lima). Tiene soporte de proveedor hasta fines de 2015.

Espectro

Nextel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

* 800 MHz, utilizada en servicio PTT de Motorola llamado iDEN.
* 1900 MHz, utilizada para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.
* 2500 MHz y 3500 MHz, utilizados en redes WiMax.
* AWS (1700-2100 MHz), adquirido por Americatel Perú en 2013. Servirá para dar servicios LTE a Nextel Perú.

Transmisión

El 100% de los sitios móviles actuales están conectados con red de microondas.

(Nextel Perú no posee red de fibra óptica).



experiencia del cliente_

Entregar un servicio distintivo y de clase mundial está en el centro de nuestra estrategia. Profundizamos esta visión en 2013, mejorando los procesos desde la mirada de nuestros clientes.

Hitos 2013

* Premio Iberoamericano Mejor Experiencia de Clientes 2013 en la categoría Telecomunicaciones.
* Premio Nacional de Calidad de Servicio, por undécimo año.
* Top 10 en ranking de Lealtad del Consumidor
* Empresa con menor índice de reclamos de la industria de telefonía móvil, de acuerdo a estudio del Sernac y Subtel.
* Liderazgo en satisfacción de clientes en todos los mercados.

Enfoque

Para alcanzar su visión de ser una empresa de servicio de clase mundial, Entel gestiona sistemática y permanentemente la experiencia de sus clientes en todos los mercados en los cuales participa. Para lograr que esta experiencia sea distintiva, Entel invierte constantemente en infraestructura y tecnología de redes, claves para la conectividad, y aplica las mejores prácticas en la relación directa con sus clientes, tanto en la realización de proyectos como en los procesos

de venta y posventa, entre otros. En este ámbito, una herramienta importante es el permanente benchmarking a nivel internacional que Entel realiza, principalmente, con su aliado estratégico Vodafone, líder mundial en comunicaciones móviles.

Personas

En el segmento de Mercado Personas, la gestión de la experiencia de clientes es monitoreada en tres instancias principales: en la relación con la marca Entel, en el uso de los productos y en la interacción directa con la compañía a través del contacto personal en los canales presenciales y remotos.

Durante 2013, la compañía comenzó un proceso de transformación de sus tiendas que se extenderá por tres años, con el propósito de generar en todas ellas espacios más amplios donde los clientes puedan probar los equipos y ser atendidos por un experto que los asesore en todo el ciclo de compra, de forma integral. Durante el último año, transformó seis tiendas a este nuevo concepto, las que se suman a las que remodeló como experiencia piloto en 2012. Para 2014 se propone convertir diez tiendas más a este nuevo modelo de atención.

Para lograr la visión de otorgar un servicio de clase mundial, Entel ha profundizado su mirada multicanal. Es el cliente quien elige dónde ser atendido y la compañía le ofrece el mejor servicio en todos sus canales de atención y a través de ellos.

En el último año, Entel logró un avance de 15 puntos porcentuales promedio en los niveles de satisfacción de clientes que interactúan a través de sus canales. Call Center logró niveles históricos de satisfacción de clientes, con un aumento de 12 puntos porcentuales con respecto al año anterior. En el canal Tiendas, se destacó el incremento de cinco puntos en el formato Express.

Empresas

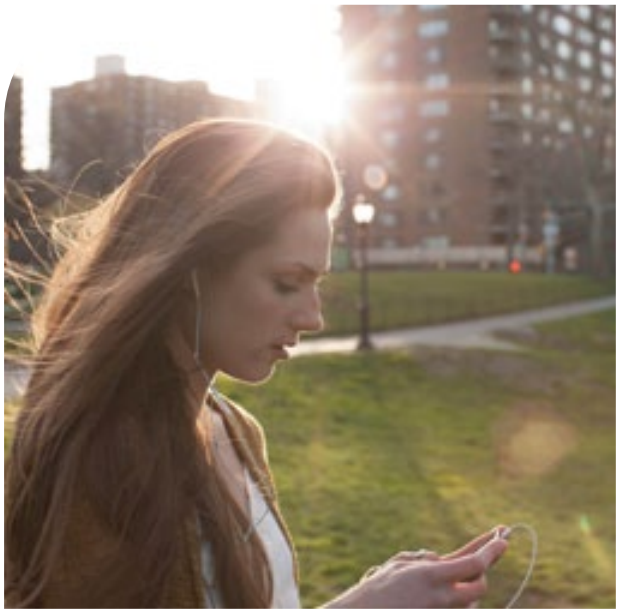
La Vicepresidencia de Mercado Empresas estableció durante 2013 una hoja de ruta para lograr un rediseño radical de la experiencia de clientes hacia 2015. Con un nuevo enfoque, desde la mirada del cliente en relación a procesos completos de relacionamiento, la compañía identificó 34 "viajes" (conjuntos de interacciones, resultados, acciones y emociones, que experimenta un cliente cuando acude a Entel para satisfacer una necesidad). A partir de este diagnóstico, definió viajes prioritarios, los cuales abordará en un proyecto que se extenderá por dos años. De esta forma, la compañía buscará entregar experiencias memorables que permitan seguir avanzando en satisfacción y fidelización.

Paralelamente, durante el 2013 Mercado Empresas trabajó en rediseño del modelo de cobertura de sus canales, con el objetivo de focalizarse en las necesidades de sus clientes en todos los aspectos relevantes, como asesoría, resolutividad y cercanía.

En 2013, la compañía mantuvo su liderazgo en satisfacción de clientes en este mercado, al ubicarse el nivel de satisfacción general neto de clientes Empresas con la compañía en un 54% en el ámbito de los servicios móviles, cifra que es cuatro puntos porcentuales mayor al promedio de la industria. En los servicios fijos, el nivel de satisfacción general neto de los clientes Empresas con Entel fue de 61%, de acuerdo a estudios realizados por Adimark al cierre del año.

Corporaciones

En mayo de 2013, la Vicepresidencia del Mercado Corporaciones inició la primera etapa del proyecto de transformación denominado “Optimus”, la que arrojó como resultado un diagnóstico general de la experiencia de los clientes corporaciones y el mapa de sus viajes críticos que buscará transformar en los próximos años. La voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de benchmarking de



Top 10 en Lealtad del Consumidor

Entel se ubicó en el octavo lugar entre las empresas con mayor índice de Lealtad del Consumidor en Chile en el ranking construido de acuerdo a la metodología Net Promoter Score (NPS), considerando 14 industrias y 35 empresas. NPS es un índice universal, desarrollado por Alco Consultores y diario Estrategia en Chile, que es aplicado también en Estados Unidos, Europa y Asia.

los procesos con las mejores prácticas mundiales, fueron los tres elementos que se tomaron en cuenta para definir esta estrategia.

El plan de trabajo considera mejorar la satisfacción de los clientes transformando su experiencia en cada uno de dichos viajes. Comenzó con la transformación de tres viajes, a través de mejoras en cinco dimensiones: la voz del cliente en sus distintas manifestaciones (encuestas en profundidad, encuestas post atención, entrevistas...); los procesos de trabajo alineados a las necesidades del cliente; mecanismos para conocer y gestionar mejor el desempeño; coaching y acompañamiento a los colaboradores en la resolución de problemas; y reorganización de los roles y funciones.

Siguiendo esta metodología, Entel Corporaciones mejoró, por ejemplo, el viaje de resolución de incidentes técnicos en servicios TI. Cambió la forma en que se procesan aquellas incidencias que son visibles al cliente, estableciendo mecanismos de priorización y protocolos de comunicación, responsabilidad punta a punta de cada ticket asociado a una incidencia y gestión de los problemas desde su causa raíz, para que el incidente no se repita. Con estos mecanismos, la compañía ha logrado mejoras operativas que han impactado positivamente la satisfacción de los clientes, llevándola a valores por encima del 70%, de acuerdo a encuestas post atención.

Mayoristas

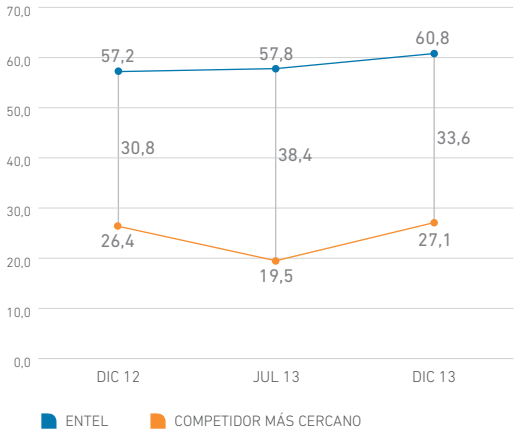
Para maximizar los niveles de servicio a los abonados de Entel que realizan roaming sobre redes internacionales, y de los abonados de otras compañías que llegan a Chile y seleccionan a Entel como su red preferida para hacer este servicio, Mercado Mayoristas creó en 2013 la Subgerencia de Roaming Mayoristas, unidad que tiene a su cargo el desarrollo de un sistema de información y métricas que permita lograr este objetivo. Dentro de este plan, la compañía realizará encuestas de post atención en forma continua durante el año, para registrar la experiencia de los usuarios justo en el momento en que vuelven a su país. En la encuesta que realiza anualmente a extranjeros al momento de dejar Chile, Entel mantuvo su liderazgo en 2013 al registrar un 76% de las respuestas de los encuestados con notas 6 y 7, resultado que es 11 puntos porcentuales mayor al obtenido por la segunda compañía mejor evaluada con respecto al servicio de roaming dentro del país.

Experiencia online

El canal online es cada día más relevante para proveer la mejor experiencia a clientes.

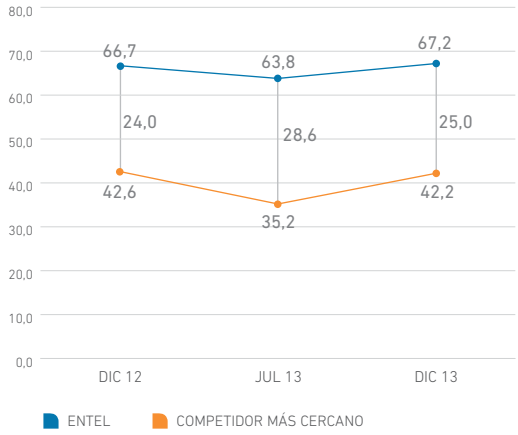
Durante 2013, Entel lanzó el nuevo catálogo de equipos, la sección más visitada de la web, y mejoró las herramientas de autoatención, tales como foros online, comunidades, vi-

SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES DE SUSCRIPCIÓN
Mercado Personas



Fuente: Adimark GFK y estudio interno de tracking de satisfacción de clientes de servicios móviles

SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES DE PREPAGO
Mercado Personas



Fuente: Adimark GFK y estudio interno de tracking de satisfacción de clientes de servicios móviles

deos de servicio en Youtube y guías interactivas de equipos. También implementó mejoras de experiencia de uso en la versión Mobile y en los portales privados "Mi Entel" de los mercados Personas y Empresas, facilitando la auto-atención en línea y la contratación de nuevos productos y servicios. Para el Mercado Corporaciones, lanzó el nuevo portal Cloud, que ofrece servicios TI en la nube con configuración y activación en tiempo real.

En el ámbito de las redes sociales, Entel provee soporte personalizado a través de Facebook y Twitter, logrando una alta satisfacción y resolutividad, complementado con el nuevo canal de soporte en Youtube.

Premio Experiencia de Clientes 2013

Por segundo año consecutivo, Entel recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente 2013 en la categoría empresa de telecomunicaciones de Chile, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec). Esta distinción se basa en los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO con una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores acerca de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

En Chile, realizó más de 4.000 encuestas a lo largo del país que permitieron conocer la opinión de los consumidores considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios, además de la interacción con los canales. Esta es la segunda oportunidad en que Entel recibe este reconocimiento.

Premio Nacional de Satisfacción de Clientes

Reafirmando su liderazgo en calidad de servicio, por undécimo año consecutivo Entel fue distinguida en 2013 con el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad, orientado a clientes del segmento consumidores (B2C).

Este ranking, elaborado desde hace 12 años por ProCalidad, es un estudio cuantitativo que abarca una muestra de más de 31 mil encuestas anuales y que mide 29 sectores.

Bajo índice de reclamos

Con un índice de 1,6 reclamos por cada 10.000 clientes, Entel se ubicó como la empresa con mejor desempeño en el ranking de reclamos en el mercado de telefonía móvil, en el periodo enero-noviembre 2013. El estudio, elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, considera otras seis compañías de esta industria, incluidos dos operadores móviles virtuales. En este grupo, los índices fluctúan entre 2,0 y 12,2 reclamos por cada 10.000 clientes.

Entel muestra, además, un avance con respecto al índice que observó para el periodo enero-noviembre de 2012, que fue de 1,7.



innovación_

La innovación es el medio que nos permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora. La realizamos desde y para las personas, y está situada en el cruce de la tecnología y el negocio.

Hitos 2013

* Premio Best Place to Innovate 2013 en el sector telecomunicaciones, otorgado en base al ranking realizado en conjunto por Corfo, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y Cadem.
* Tercer lugar entre 50 compañías en el ranking Most Innovative Companies Chile 2013 elaborado por la ESE Business School de la Universidad de Los Andes.
* Reconocimiento de la Asociación Chile Diseño por incorporar el diseño como una herramienta de creación de valor.
* Alianza con Chilectra para desarrollar la primera smartcity del país.

Enfoque

En Entel, generar innovación es una tarea de todos sus colaboradores. La compañía busca permanentemente fortalecer un ecosistema capaz de generar valor de manera gestionable y constante, con focos claros y equipos comprometidos.

La innovación y la capacidad de adaptación son, por esto, parte de los pilares culturales de la compañía, que promueve que cada colaborador, independientemente del área en la cual trabaja, esté constantemente desafiándose y buscando nuevas oportunidades para entregar un mejor servicio.

Al mismo tiempo, Entel analiza las tendencias mundiales de la industria para, junto a sus socios y aliados, apostar por iniciativas que ayuden al desarrollo del país y que promuevan su liderazgo en los mercados en los cuales participa.

Ecosistema

El modelo de innovación de Entel se apoya en distintos estamentos:

El Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de Entel, hace seguimiento a los avances en la cultura de innovación y aprueba el desarrollo de iniciativas o proyectos disruptivos y con potencial transformador, alineando a las diferentes áreas de la compañía en este propósito.

La Función Corporativa de Innovación, ejercida por la Gerencia de Innovación, tiene la responsabilidad de fomentar y madurar la innovación dentro de la compañía, explorar proyectos disruptivos y gestionar las alianzas necesarias para su desarrollo.

La Red de Innovación de Entel involucra a todos los colaboradores de la compañía, quienes identifican oportunidades y desarrollan proyectos para crear nuevas ofertas de valor y entregar siempre un mejor servicio.

Objetivos de innovación

Tecnología y servicios

Inducir saltos cualitativos tecnológicos, apalancados en la innovación, que permitan a la compañía ofrecer productos y servicios relevantes para cada segmento y así, alcanzar y mantener posiciones líderes en el mercado.

Procesos

Generar procesos simples y eficientes
en todas las áreas de la compañía, centrados siempre en las necesidades de los clientes.

Negocio

Generar modelos de negocios, productos, servicios y formas
de comercialización innovadoras, diferenciales y de referencia en el mercado.

Cultura organizacional

Desarrollar el talento, capital humano y el ADN necesario que consolide una cultura innovadora de la compañía.

Tercer lugar en ranking nacional

Entel se ha ubicado en el Top 10 del ranking The Most Innovative Companies Chile, en las cuatro versiones de este estudio, realizado anualmente por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes. En 2013, al igual que en 2012 y 2010, la compañía ocupó el tercer lugar entre 50 compañías de todas las industrias en el país.

El estudio mide la eficiencia en los recursos para innovar, por lo que en cada una de ellas se reconocen ejemplos de las mejores prácticas. En el caso de Entel, "su capacidad para crear una estructura organizacional dinámica y adecuada a la generación de valor para sus clientes, respondiendo al sello de la empresa, que es la excelencia en la operación del servicio", declararon los autores del ranking.

Primero de la industria en ranking de percepción

Entre las empresas de telecomunicaciones, Entel fue destacada con el premio Best Place to Innovate 2013, entregado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile en colaboración con CORFO y la empresa de investigación Cadem. Esta distinción se basó en el Primer Ranking de Percepción de InnovAcción, el cual reconoce cuatro etapas ascendentes de desarrollo: Creatividad, donde la innovación depende de la creatividad de pocas personas; innovación, en la cual esta se sustenta en el esfuerzo individual de pocas personas; Acción, donde es el resultado del esfuerzo de toda la organización; y Cambio efectivo, donde la innovación es parte fundamental de su forma de operar e incorpora a terceros.

Respondieron a este estudio un total de 205 ejecutivos (gerentes generales y gerentes de áreas) de las industrias: Retail, Consumo Masivo, Servicios Financieros y Telecomunicaciones. En este último caso, lo hicieron profesionales que trabajan o trabajaron hace menos de 5 años en empresas de Telecomunicaciones. Innovación en productos y servicios, y en marketing, son los ámbitos que ellos perciben como los más avanzados en Entel.

Conectividad para Smartcity

En noviembre de 2013, Entel puso en operación el servicio de WiFi público y gratuito para los usuarios de Smartcity Santiago, el primer prototipo de ciudad inteligente de Chile que la distribuidora Chilectra se encuentra desarrollando en Ciudad Empresarial, en Huechuraba. Esta iniciativa integra diferentes proyectos que combinan innovación, eficiencia y sostenibilidad, utilizando tecnologías de última generación.

Reconocimiento de Chile Diseño

El Premio Especial en la categoría Empresa recibió Entel en la versión 2013 de las distinciones que entrega cada dos años la Asociación Chile Diseño. Le fue otorgado en reconocimiento a que es una "compañía que se destaca por incorporar al diseño como una herramienta de creación de valor".

3.

NEGO-
CIOS





industria_

Datos móviles lidera el crecimiento del sector de Telecomunicaciones, acompañado por Banda Ancha Fija y TV paga. Telefonía móvil continúa creciendo, pero a tasas menores.

Tamaño

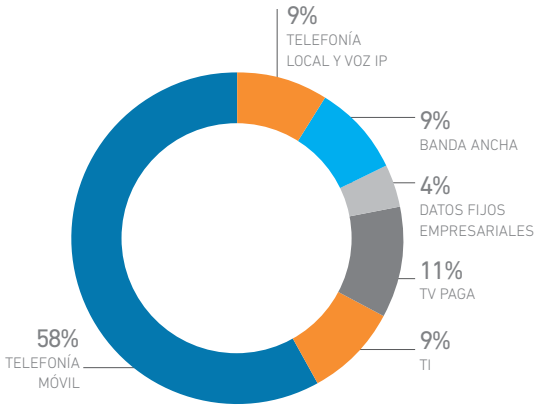
Los ingresos estimados de la industria de las telecomunicaciones en Chile totalizaron $5.081 miles de millones en 2013. Las comunicaciones móviles (voz y datos) concentraron el 58% de este monto. El resto se distribuye en proporciones similares entre los negocios de televisión de pago (11%), internet fijo (13%), servicios Outsourcing TI, y telefonía fija e IP (9% cada uno de estos).

Crecimiento

La industria creció 9,75% durante 2013. Al igual que en los últimos años, este incremento fue impulsado por el sector de las comunicaciones móviles, y dentro de estas, los datos, con un crecimiento de 12% con respecto a 2012.

La tasa penetración de la telefonía móvil (en conexiones sobre Pop) llegó a 151% al tercer trimestre de 2013, y de acuerdo a Merrill Lynch, la penetración de smartphones sobre el total de líneas móviles se elevó a 18,4% a esa misma fecha. Esto último ha impulsado el uso de conexiones a internet móvil a través de las redes 3G, tendencia que se profundizaría con el desarrollo de las redes 4G iniciado, con la licitación de la banda de 2600 MHz en 2012 y el proceso de adjudicación de espectro en la banda 700 MHz durante la primera parte de 2014.

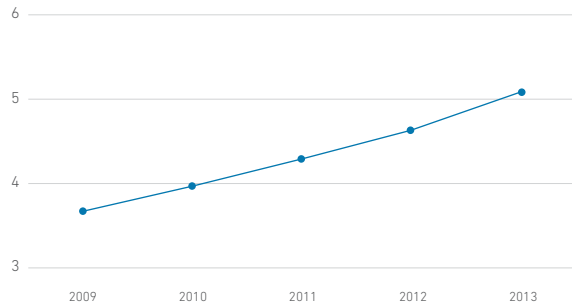
INGRESOS DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE
Distribución por área de negocio, diciembre de 2013



Comunicaciones móviles
aportan el 58% de los ingresos del sector de telecomunicaciones en Chile.

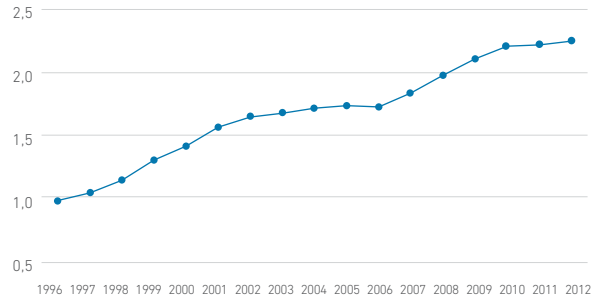
En consonancia con las tendencias mundiales, la telefonía fija residencial en Chile disminuyó desde 20,9 líneas por cada 100 habitantes en diciembre de 2009, a 18,2 líneas por cada 100 habitantes al 31 de diciembre de 2013, producto, fundamentalmente, de un cambio en las preferencias de los consumidores que no ha implicado disminución de la conectividad en el mercado, sino su reorientación hacia la banda ancha fija, la TV Paga y, especialmente, las comunicaciones móviles de voz y datos. En este contexto, el acceso de banda ancha fija alcanzó a una tasa de penetración sobre hogares de 41,37% al 31 de diciembre de 2013, lo que representa un incremento del 35,3% del número de suscriptores desde diciembre de 2009, con 35,30% de penetración sobre hogares;

EVOLUCIÓN DE INGRESOS DE LA INDUSTRIA (MM$)



Fuente: Estimaciones Entel en base a FECU, Proyecciones IDC e Informa

PIB COMUNICACIONES INDUSTRIA CHILE



Fuente: Banco Central

La industria
de las Telecomunicaciones creció 9,75% en 2013

asimismo, la penetración de suscriptores de TV paga sobre los hogares del país fue de 46,11% al 31 de diciembre 2013, un nuevo aumento en comparación con 34,66% de penetración de hogares en diciembre del 2009.

De acuerdo a Gartner, los Servicios TI en Chile crecerán a mayores tasas que el resto del mundo entre los años 2014 y 2016, con un 11% vs el 5% a nivel mundial. En Chile, dentro de los Servicios TI, el Outsourcing TI es el que representa el mayor porcentaje del gasto, con un 42%, y dentro de la oferta de este, el Outsourcing integral, con alrededor del 50% todos los años, de acuerdo a IDC.

Competencia

Al cierre de 2013, participan en la industria de comunicaciones móviles en Chile, operando sobre redes propias: Entel, Movistar (parte del Grupo Telefónica), Claro (propiedad de América Móvil), Nextel (filial de NII Holding Group) y VTR (propiedad de Liberty Global Medios). Además, actúan en este mercado cuatro operadores móviles virtuales (OMV) que emplean redes de terceros para prestar sus servicios: Virgin Mobile, Netline, GTD móvil (quienes comenzaron a operar en 2012) y Móvil Falabella, compañía que inició sus operaciones sobre redes provistas por Entel, en julio de 2013. Nextel y VTR operan también como OMV en las regiones no cubiertas por sus propias redes, y en enero de 2014 esta última anunció que dejará de operar su propia red convirtiéndose completamente en un OMV.

Actualmente, diez operadores prestan el servicio de telefonía fija de telecomunicaciones y juntos representan la totalidad de las líneas fijas en servicio. Entre ellos se cuentan Movistar (Telefónica Chile), VTR y el Grupo GTD, principalmente a través de GTD Manquehue y Telsur.

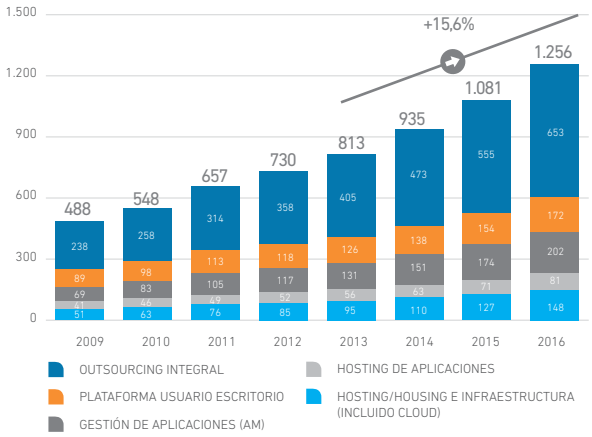
En el mercado de Banda Ancha, definido por conexiones de 128 Kbps o más, existen en Chile nueve operadores. Entre ellos, Entel, Telefónica Chile, Grupo GTD y Claro.

En el mercado de la televisión de pago, los principales proveedores son VTR, Direct TV, Telefónica, Claro y Entel, quien inició la oferta de este producto para el segmento residencial en 2012.

En el segmento de datos fijos empresariales actúan ocho operadores en las principales ciudades de Chile y solo tres tienen infraestructura de alcance nacional. En este mercado, Entel compite principalmente con el Grupo Telefónica, Claro Chile, Teleductos y Telsur (ambos, parte del Grupo GTD).

En la línea de negocios de Outsourcing TI participan empresas de la industria de las telecomunicaciones, Telefónica, Claro, Entel, y del sector de servicios TI, como Sonda, IBM, HP, Synapsis, Adexus y Level 3.

CRECIMIENTO DEL OUTSOURING TI EN CHILE (MUSD)



Fuentes: IDC, IT Services Tracker, 1H 2012

Los servicios TI crecerán
en Chile a tasas mayores al promedio mundial

La participación de mercado de Entel se ha elevado desde 27% en 2010 a 32% en 2013, considerando los ingresos totales del mercado de Telecomunicaciones y Outsourcing TI, de acuerdo estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de esta industria.

Tendencias globales

Crecimiento explosivo del tráfico de datos

De acuerdo a Cisco, el tráfico de datos mundial aumentó 81% durante 2013, y crecerá a una tasa de 61% compuesta anual (CAGR) hasta 2018. (Según Ericsson, el tráfico mundial de datos móviles crecerá a un promedio anual de 45% al 2019).

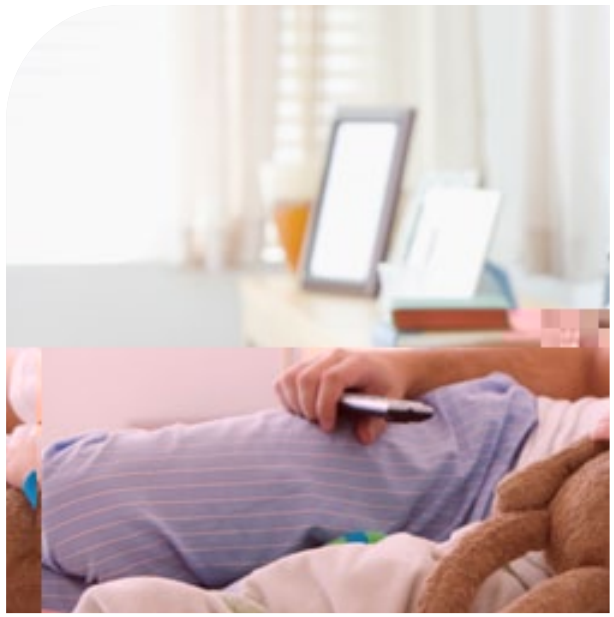
Este fuerte crecimiento es impulsado, principalmente, por los smartphones, que en Chile han alcanzado una penetración de 18% a septiembre de 2013, mientras que en países desarrollados esta alcanza un promedio de 43%, según Merrill Lynch. Se espera que estos niveles de penetración sigan en aumento, considerando la participación de las ventas de smartphones entre los equipos totales vendidos, que en 2013, por primera vez, superaron el 50% en Chile, porcentaje que ha seguido creciendo de manera significativa.

También contribuye al incremento en el tráfico de datos, la tendencia de los consumidores a usar múltiples dispositivos (tablet, smartphone o PC/Laptop) para estar conectados por tiempos cada vez más prolongados.

El tráfico generado por estos dispositivos es motivado en gran medida por el consumo de video, el que se está volviendo móvil, además del asociado a aplicaciones OTT de mensajería y voz. Esto, además de impulsar el uso de datos, está cambiando la manera en que los consumidores ven televisión, y consecuentemente, la forma en que esta industria debe ofrecer este tipo de contenidos.

La televisión se vuelve móvil

La explosión del contenido de video y multimedia disponible para la red fija ha llevado a que los consumidores lo demanden también en sus dispositivos móviles. Esto está empujando a los operadores a ofrecer una experiencia en que los clientes puedan tener acceso al contenido desde cualquier





tipo de dispositivo o pantalla, estrategia que se denomina TV Everywhere. Adicionalmente, la televisión se está volviendo cada vez más interactiva, lo cual ha impulsado el crecimiento de los servicios on demand, la grabación de programas (DVR) y la integración con las redes sociales.

Reestructuración de la oferta

Le explosión de los datos ha llevado a que, a nivel global, los operadores reformulen la manera en que ofrecen servicios a sus clientes, cambiando la composición de los planes de acuerdo a la demanda. Las compañías están poniendo foco en el volumen de datos consumidos en vez de los minutos de voz, generando planes con datos limitados y mensajería y minutos de voz ilimitados. Además, están surgiendo los planes de datos compartidos, que permiten utilizar un cierto volumen de datos en varios dispositivos, lo cual está alineado con la tendencia de múltiples dispositivos conectados.

Conectividad e Internet de todo

La conectividad de las cosas está fuertemente presente en el segmento empresarial y corporativo desde hace ya varios años; sin embargo, se está convirtiendo en una realidad para los consumidores a través del fenómeno de los artículos “vestibles” (o wareable devices) que se han popularizado en el último tiempo. Estos dispositivos toman diferentes formas, desde relojes inteligentes, anteojos, monitores de salud y deporte hasta ropa inteligente, entre otros.

Pese a estar en una etapa inicial, Cisco le otorga un alto potencial de crecimiento a estos dispositivos, con un crecimiento anual promedio de 53% al 2018.

Adicionalmente, en Chile se observa un fuerte crecimiento de los pagos móviles, manifestado en una serie de pruebas a nivel nacional que impulsarán esta tendencia.



_ marco _ regulatorio

Marco regulatorio

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N°18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas, sin limitaciones de cantidad, tipo de servicio y ubicación geográfica.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico, y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas, se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica.

La interconexión de los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones es obligatoria y los precios a público son libremente fijados por el proveedor del servicio, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en situaciones en que las condiciones existentes en el mercado no permitan garantizar un régimen de libertad tarifaria.

Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Entre ellas, las que corresponden a las concesiones de servicios de telefonía móvil, servicios de telefonía fija, servicios intermedios de telecomunicaciones (incluido su permiso para la prestación de servicios de Larga Distancia), y permiso para servicio limitado de televisión satelital. Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad le ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), y la concesionaria respectiva realiza los tramites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones a través de nueva infraestructura de telecomunicaciones.

Autoridades

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es la autoridad que dicta las normas técnicas, las fiscaliza, promueve el desarrollo del sector y asigna, a través de concursos públicos, las concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias. En lo referente a la promulgación de los respectivos decretos tarifarios, la responsabilidad recae, conjuntamente, tanto en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, como en el de Transportes y Telecomunicaciones.

Por su parte, tiene injerencia en este sector, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, órgano que debe velar por la competitividad, calificar situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Al cierre de 2013 se encontraba en trámite de discusión parlamentaria el proyecto que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, organismo que asumiría, principalmente, las

atribuciones en las actividades de fiscalización del sector que a esta fecha tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Licitación para 4G

En marzo de 2013 fue publicado el decreto que otorgó la concesión del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A., concesionaria del grupo Entel. Desde esa fecha, la compañía tiene plazo de un año para concluir el proyecto comprometido como parte de esta licitación. De acuerdo a esto, ya se inició la presentación de los primeros documentos para solicitar la Recepción de Obras en la Subsecretaría, proceso que concluiría en marzo de 2014. En todo caso, para las localidades obligatorias incluidas en este concurso, el plazo de implementación es de dos años, es decir, marzo de 2015.

La asignación de esta banda es muy importante para el desarrollo de la compañía, ya que la habilita para incorporar una oferta de servicios que permite alcanzar mayores velocidades de conectividad a través de 4G.

Complementario a la banda de 2600 MHz ya adjudicada, en el mes de octubre de 2013 se inició, con la publicación en el Diario Oficial, el proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural. Durante la segunda semana de enero de 2014, presentaron propuestas por los tres bloques de frecuencia dispuestos en el concurso, Movistar, Claro y Entel. De esta manera, es altamente probable que dichas empresas dispondrán de nuevo espectro para el desarrollo de su oferta de servicios de telecomunicaciones, en especial, para los de transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz.

Procesos tarifarios

A fines de 2012, Entel PCS Telecomunicaciones y las demás compañías móviles que operan en Chile iniciaron el procedimiento establecido en la Ley para la fijación de sus tarifas reguladas.

Durante el primer trimestre de 2013 fueron analizadas y discutidas las Bases Técnico Económicas de este proceso, periodo en el cual Entel PCS solicitó la opinión de una Comisión de Peritos respecto de algunas de las materias sometidas a Controversia.

Conforme a las Bases Técnico Económicas Definitivas, que en opinión de Entel son discutibles en cuanto a su legalidad para garantizar el autofinanciamiento de los servicios regulados, las compañías entregaron a fines de julio su propuesta tarifaria para el periodo 2014 a 2019 con la presentación de sus Estudios Tarifarios y los respectivos modelos que los sustentan.

El Estudio Tarifario desarrollado por Entel determinó un valor de $32 por minuto en promedio, lo que significaba una baja en la tarifa de cargo de acceso (o cargo de interconexión) de aproximadamente un 45%. Esta propuesta fue objetada y controvertida por los ministerios, los cuales en noviembre propusieron un cargo de acceso que partía en $11,9 para el primer año y terminaba en $4,2 por minuto para el quinto año, lo cual representaba una disminución cercana al 80% para el primer año y de 93% para los últimos dos años. Contra dicha propuesta, Entel presentó un informe de modificaciones e insistencias (IMI) acompañado de la opinión de una comisión de peritos, y realizó una nueva propuesta de ajuste de tarifas en un valor de $26 por minuto en promedio, lo que correspondía a una baja de aproximadamente 55% en la tarifa del cargo de acceso.

Durante la segunda semana de enero de 2014, los ministerios emitieron su propuesta tarifaria definitiva a través del envío a Contraloría del Decreto Tarifario, proponiendo un valor del cargo de acceso para el primer año de $14,9 por minuto y de $8,6 por minuto para los dos últimos años, lo que representa una baja en esta tarifa de aproximadamente un 74% para el primer año, y de más del 85% para los últimos años del quinquenio, escalando la tarifa solo en el primer año, a través del cambio de la metodología que indica la Ley, a juicio de Entel. Por esta última razón, Entel ha presentado sus reparos a dicho Decreto en la Contraloría General de República, de modo de conseguir el escalamiento de la tarifa para todo el periodo tarifario.

Por otra parte, a fines de septiembre fueron publicados los decretos tarifarios de las concesionarias Entel Telefonía Local y Will S.A., los que, en general, ajustan las tarifas reguladas hacia una baja, sin un impacto significativo.

Cambios regulatorios

Los principales cambios e implementaciones del 2013 se refieren a iniciativas o modificaciones regulatorias que se iniciaron en 2012:

Neutralidad de Red, normativa que requirió ajustes durante 2013 para la correcta implementación por parte de los con-

cesionarios proveedores de acceso a internet. Esto implicó una mejora de la información hacia los usuarios, además de consolidar la implementación de indicadores técnicos en las compañías que permiten la comparación de las condiciones del servicio entre los distintos proveedores.

Portabilidad Numérica Fija y Móvil, sistema que había sido iniciado durante el 2012, continuó su implementación a principios de 2013 incorporando la telefonía Rural y servicios del mismo tipo (por ejemplo, Telefonía VoIP). De esta forma, al término del año solo quedaba pendiente dicha facilidad para los números de servicios complementarios.

También durante el año, fue necesario hacer ajustes a esta normativa relacionados con bloqueos de equipos móviles que den cuenta de la morosidad en caso de no pago de la deuda por estos.

Ley N° 20.599, que Regula la Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones. Durante 2013, las compañías realizaron el despliegue de infraestructura, ejecutando las acciones necesarias para ajustar las zonas saturadas (zonas con más de dos torres) y las zonas sensibles, interviniendo la infraestructura instalada, a través del cambio de altura de las torres, retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestión de compensaciones con la comunidad, según el caso.

Eliminación de la LDN. Si bien durante 2012 se implementó la disposición legal que establecía en la telefonía fija la reducción de 24 a 13 las zonas primarias del país, a fines de 2013 se promulgó la Ley Nº 20.704 que dispuso no realizar consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia e implementar una única zona tarifaria para la telefonía local a partir de los 180 días desde publicada esta nueva Ley. Lo anterior implica que a partir de marzo de 2014 comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, concluyéndose en el mes de agosto de 2014 dicho proceso. A partir de dicha fecha, existirá una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, eliminándose de esta manera la Larga Distancia Nacional.

En trámite legislativo

Al cierre de 2013, se mantienen en trámite legislativo las siguientes iniciativas en el ámbito de los negocios de Entel:

Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, nuevo órgano fiscalizador diseñado para supervisar el cumplimiento de la normativa y sancionar en los casos que corresponda. Impulsa la separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica. Establece, de esta forma, que es la Subsecretaría de Telecomunicaciones la entidad competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial de un modo general y abstracto -dado que es el órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial- y será la futura Superintendencia de Telecomunicaciones quien fiscalizará la correcta aplicación de ella.

Proyecto de Ley de Televisión Digital ideado para permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición hacia el apagón de la TV analógica). Con este propósito, otorga competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión, establece un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, y define los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios) y las sanciones aplicables por incumplimiento de su normativa.

Otras Iniciativas: Si bien a la fecha existen varias iniciativas de proyectos de Ley en trámite que pueden afectar la industria de telecomunicaciones, la mayoría de estas se encuentran en una etapa incipiente de discusión parlamentaria, por lo cual durante 2014 debieran madurar su discusión para ser parte de la institucionalidad reglamentaria del sector.

Resoluciones

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia resolvió, a fines de 2012, el proceso iniciado en diciembre de 2010 acerca de la dictación de una Instrucción General sobre los efectos en la libre competencia de la diferenciación de precios en los servicios públicos de telefonía (Tarifas on-net y o□-net) y de las ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones. Para el primero de los casos, estableció dos períodos de ajuste: uno en el cual se permite mantener el modelo de tarifas on-net y o□-net, pero con algunas restricciones, y otro a partir de los nuevos decretos tarifarios móviles en enero de 2014, en que no estará permitido este modelo de tarificación para la comercialización de nuevos planes. Indicó, sin embargo, que los actuales abonados podrán mantener sus planes en todo momento si así lo deciden.

Para la oferta de servicios paquetizados, el Tribunal dictaminó restricción a la venta conjunta de servicios fijos y móviles, prohibiendo establecer descuentos u otras promociones hasta que se inicie la explotación de la banda 2600 MHz (marzo de 2014).

En marzo de 2013 comenzó a regir el primer período de ajuste a las Instrucciones de Carácter General emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para los servicios ofertados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil. En esta etapa se permitió el modelo de tarifas net, pero la diferencia de precios on-net y o□-net no puede ser superior al cargo de acceso, y en el caso de los planes con minutos incluidos, estos deben cumplir cierta proporción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red de la concesionara.

A partir de enero de 2014, y precisamente a partir de la entrada en vigencia de los nuevos Decretos Tarifarios, la misma instrucción del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia establece que la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías será del tipo “Tarifa Plana” o “Todo Destino”.

Respecto de esta misma Instrucción de Carácter General, en diciembre de 2013 la Corte Suprema ratificó en gran medida este dictamen, y rectificó la instrucción estableciendo la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles en forma permanente, y no solo hasta la explotación de la banda 2600 MHz.

Por otra parte, continúa al término del año el proceso de levantamiento de antecedentes en el TDLC por el proceso iniciado por la Fiscalía Nacional Económica (del tipo no contencioso) mediante el cual solicita que se establezcan recomendaciones al Minvu y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y la perfeccionen para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Finalmente, se encuentra en curso una revisión por parte de la Fiscalía Nacional Económica de las condiciones de utilización del espectro radioeléctrico en el mercado de telecomunicaciones, para estudiar la factibilidad de establecer un mercado (“secundario”) de este insumo escaso y necesario para los servicios de telecomunicaciones de manera tal de favorecer el desarrollo de estos a través una mayor flexibilidad en el uso o compartición del espectro.

Modificaciones en estudio

Al término del año se encontraban en etapa de estudio por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones nuevas normativas referidas al sector. Entre ellas, el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que incorporaría los servicios de Internet y de Televisión de Pago; un nuevo Reglamento para regular la relación y obligaciones con los Operadores Móviles Virtuales y un nuevo Reglamento de Calidad de Servicio.

Impacto de los cambios

Tanto los proyectos de ley en trámite como las iniciativas reglamentarias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones supondrán una mayor carga regulatoria para la industria, por cuanto establecerán una nueva forma de fiscalización y un marco normativo que obligará a definir ajustes a los procesos actuales para cumplir con estas exigencias.

Por otra parte, las instrucciones dictadas por el Tribunal de la Libre Competencia y los nuevos valores que se regulen para el cargo de acceso de las compañías móviles suponen un nuevo escenario en la industria, pues implican la modificación de la oferta tarifaria a público de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las indicaciones.

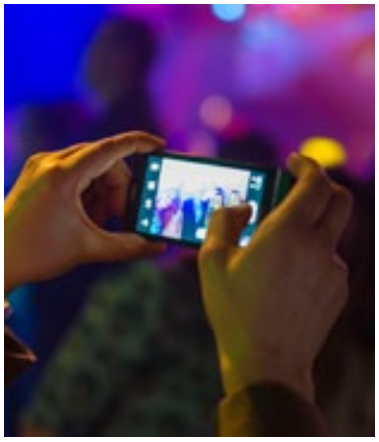
Si bien todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. La diversificación y el tamaño relativo de la compañía permiten mitigar las consecuencias o efectos de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.













_mercados

Nuestro objetivo, en todos los mercados en los cuales participamos, es llegar con una oferta de servicio de clase mundial; distintiva, atractiva, competitiva y transparente.

mercado personas_

Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 9.044.238 clientes, sumados servicios de voz y datos. A través de Entel Hogar, otorga servicios de telefonía fija, Banda Ancha Fija Inalámbrica y Televisión.

Soluciones

Telefonía móvil
Suscripción y prepago

Banda Ancha Móvil
Suscripción y prepago

Hogar
Telefonía Fija
Banda Ancha Fija Inalámbrica
Televisión

Carrier Larga Distancia
Fijo y móvil

Logramos ampliar nuestro liderazgo de mercado, centrándonos en mejorar la experiencia de nuestros clientes en el complejo mundo de los datos móviles, e impulsando los servicios fijos con una innovadora propuesta de valor a través de Entel Hogar.

Hitos 2013

* Crecimiento de 15% en ingresos.
* Consolidación del liderazgo en calidad de servicio.
* Exitosa incursión en segmento Hogar.
* Transformación de tiendas para potenciar la experiencia.
* Liderazgo en portabilidad de clientes de alto valor.
* Innovación tarifaria.

Contexto de mercado

En 2013 se aceleró en Chile la tendencia de crecimiento de la demanda por Internet móvil, que en solo cuatro años pasó de 640 mil a 6,3 millones de usuarios, a diciembre del reciente año. De acuerdo a datos de Subtel, los smartphones han sido los impulsores del aumento de las conexiones móviles, ya que sobre el 80% de este proviene de este tipo de dispositivos.

Este nuevo comportamiento de los consumidores, cada vez más exigentes e informados, ha hecho crecer explosivamente la demanda en las redes de datos, y con ello, la presión sobre los niveles de servicio.

Innovación tarifaria

Para garantizar la mejor experiencia en todos los dispositivos y hacer consistente las tendencias del mercado con su modelo de negocios, Entel modificó la forma de tarificar sus planes multimedia. Desde octubre de 2013, estos consideran un mayor consumo de datos y mantienen constante la velocidad asignada al plan, permitiendo a sus clientes pagar por el tráfico adicional si lo requieren. De esta forma, hace coherente la estructura tarifaria con su propuesta de valor.

Mayor ARPU en Prepago

En el mercado de Prepago, la compañía puso énfasis en los objetivos de eficiencia de la inversión en terminales para captar nuevos clientes, y en el aumento de la penetración de los servicios de datos de los clientes de su base, lo cual impulsó con la simplificación de las estructuras tarifarias. También tuvo entre sus metas, la de implementar políticas comerciales diferenciadas para los clientes Prepago Alto Valor que permitieran aumentar la fidelización y la base de este subsegmento.

Nuevo modelo de servicio

La masificación del uso de smartphones implica una mayor complejidad de las consultas y solicitudes de los clientes en los canales de atención. Asumiendo esta tendencia, en 2013 Entel comenzó un proceso de transformación de sus tiendas que se extenderá por tres años. El propósito es convertirlas en espacios donde los clientes puedan probar los productos y ser atendidos por expertos que los asesoren en todo el ciclo de atención, de forma integral. Durante el último año, la compañía transformó seis tiendas a este nuevo concepto, las que se suman a las que remodeló como experiencia piloto en 2012. Para 2014 se propone convertir diez tiendas más. (Más información en Capítulo Experiencia Clientes).

Como parte de este proyecto de rediseño de experiencia, la compañía inició la homologación de los formatos de sus tiendas, incluyendo servicios de postventa en más de cien de estas. De esta forma, aumentó la cobertura de postventa desde 147 tiendas en diciembre de 2012 a 248 tiendas en noviembre de 2013.

Call center de clase mundial

En los canales telefónicos, Entel logró altos niveles de servicio y mejoras relevantes en la satisfacción de clientes, tanto en autoservicio como en las plataformas con ejecutivos, siendo el canal preferido para la atención de post venta.

Este avance fue impulsado por la generación de acciones en la operación, gestión de personal en contacto, capacitación y modelo de atención, orientadas a la conformación de un contact center de clase mundial; esto es, un call center que va más allá de los parámetros tradicionales para centrarse en aquellos que impulsan la satisfacción, y en el cual el programa de calidad se basa en la retroalimentación directa de los clientes, y donde los agentes mantienen actualizado su conocimiento y cuentan con programas de reconocimiento y espacios para su desarrollo.

Liderazgo en satisfacción de clientes

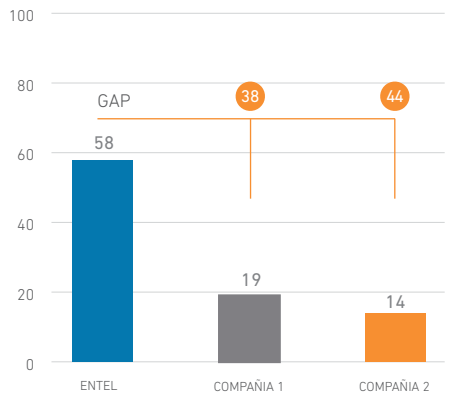
Por undécimo año consecutivo Entel fue distinguida con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, ProCalidad, en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking abarca una muestra de más de 31 mil encuestas anuales y mide 29 sectores.

La compañía también recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente 2013 en la categoría Telecomunicaciones de Chile, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec). Esta distinción se basa en los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO con una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores acerca de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

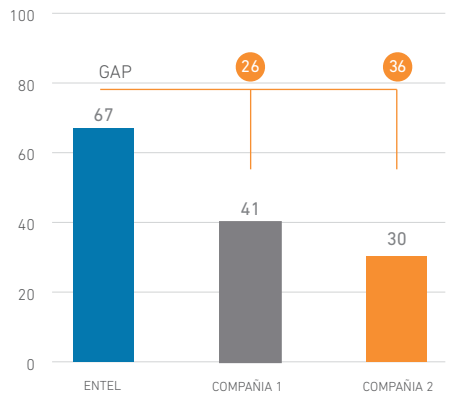
En Chile, realizó más de 4.000 encuestas a lo largo del país que permitieron conocer la opinión de los consumidores considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios, además de la interacción con los canales. Esta es la segunda oportunidad en que Entel recibe este reconocimiento.

Satisfacción de clientes Mercado Personas 2013

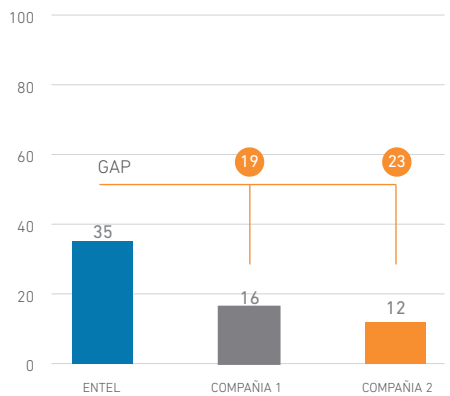
MERCADO VOZ SUSCRIPCIÓN



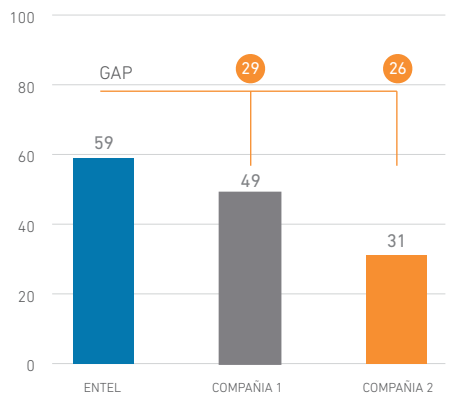
MERCADO VOZ PREPAGO



MERCADO BAM

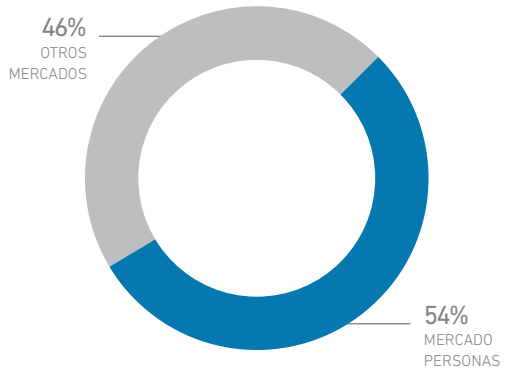


MERCADO HOGAR





PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013



Mayor participación de mercado

Durante 2013, Entel ganó 0,3 puntos porcentuales de participación en el segmento de clientes de suscripción, con lo cual reafirmó su liderazgo entre clientes de pospago, con un market share de 40,5% al cierre del año, de acuerdo a estudios de IDC. Dentro de este segmento de clientes, la compañía lidera en Voz con una cuota de 39,5%, y en Banda Ancha Móvil, con 60,9%.

En el mercado total de servicios móviles a Personas, considerando tanto clientes de suscripción como de prepago, Entel también lidera, con un participación de 37,5%.

Exitosa incursión en Hogar

Con una tecnología distinta y una red móvil robusta y de amplia cobertura que respalda su propuesta de valor, Entel ha logrado crecer en el ámbito de la telefonía fija, mientras la industria como un todo, decrece. Lanzada en agosto de 2012, esta nueva oferta de la compañía logró elevar los servicios contratados (telefonía fija inalámbrica, Banda Ancha Fija Inalámbrica y TV satelital) desde 30.000 en diciembre de ese año a más de 206.000 al cierre de 2013.

Contribuyó a este fuerte crecimiento la conformación de un canal de ventas especialista en este segmento, con una fuerza de ventas directa de más de 700 personas en todo el país. A este canal, se suma la red de tiendas y el call center.

Entel Hogar se ha focalizado en zonas de baja cobertura de servicios fijos. Su propósito es brindar acceso a conectividad y entretención en el hogar logrando la mejor experiencia al alcance de todos.

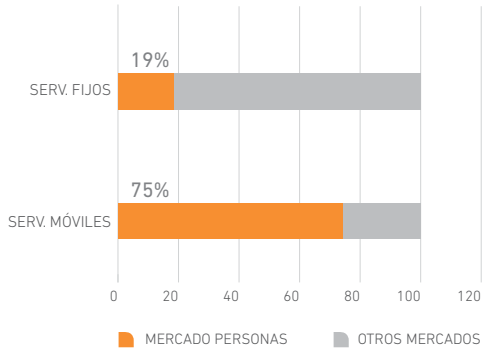
En su primer año, la compañía alcanzó un share del crecimiento de 19% en la industria de televisión. La reputación de marca de Entel y la oferta de canales HD incorporados en los planes básicos influyeron en este logro.

Al término de 2013, el market share de Entel en el mercado Hogar, considerando todos los servicios, alcanza el 3,2% de las RGU (unidades de ingreso).

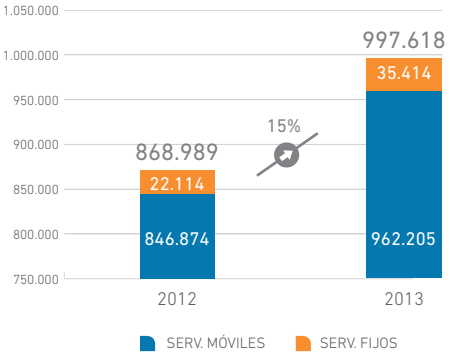
Nuevos clientes de alto valor

En el ámbito de servicios móviles, Entel fue la compañía que recibió la mayor cantidad de portaciones de usuarios con contrato (clientes de alto valor de la industria) en el último

PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS EN $ MILLONES



año, de acuerdo a información proporcionada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entre enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2013 anotó un total de 292.983 usuarios. En este segmento le sigue Claro con 208.307 portaciones y Movistar con 127.159.

Crecimiento de ingresos

Mercado Personas registró ingresos por $997.618 millones en 2013, cifra que es 15% mayor a la obtenida en el año anterior. Este crecimiento proviene de la expansión de servicios móviles (9%), apoyado por un mayor ARPU (ingreso promedio por abonado) y en menor medida, por el aumento de la base de clientes, que alcanzó a 9.044.238 clientes al 31 de diciembre de 2013 (2% superior a la de 2012).

El fuerte crecimiento de Internet móvil (49%) fue parcialmente compensado por menores ingresos por mensajes de texto y servicios de Bancha Anda Móvil, consecuentes con las migraciones a los smartphones. Las ventas de equipos móviles crecieron 64%, principalmente en el segmento de prepago, impulsado por la venta de teléfonos de alta gama que promueven el uso de datos móviles.

Los ingresos por servicios de telefonía fija mostraron un aumento de 500% debido a los servicios ofrecidos a través de Entel Hogar, cuyos ingresos ascendieron a $15.709 millones durante el 2013.

El uso de datos sigue creciendo, especialmente en el segmento de pospago. Al 31 de diciembre de 2013, el 59% de la base de clientes de suscripción ha contratado planes de datos o multimedia, penetración que se compara con el 43% en 2012.



mercado empresas_

Clientes

Alrededor de 100.000 empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) son atendidas por Entel a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Fijas
Internet dedicado
Líneas Telefónicas
Tramas Digitales
Súper ADSL
Pack Negocio
NGN
Trunk IP
Larga Distancia Internacional

Soluciones Móviles
Planes Mi Negocio Smartphone
Planes Mi Pyme
Planes Cuenta Controlada
Planes Cuenta Optimizada
Bolsas de Internet Móvil
Banda Ancha Móvil
Larga Distancia Internacional
Roaming

TI
Servidor Dedicado Virtual
FacturaNet
Housing
Hosting
Web Hosting
Hosting SAP
SAP Basis
ComercioNet
O□ce 365
ProntoForms
GPS
M2M

Teniendo la satisfacción de clientes como un objetivo prioritario, en 2013 elevamos nuestra participación de mercado y generamos mayores ingresos incorporando nuevos servicios de telecomunicaciones y TI para el segmento Empresas.

Hitos 2013

* Liderazgo en portabilidad de servicios móviles.
* Aumento de market share en telefonía móvil y BAM.
* Innovación en la oferta tarifaria móvil para dar valor a los datos.
* Lanzamiento de Pack Negocio, producto para microempresas sobre redes de alta velocidad.
* Aumento significativo en niveles de satisfacción en clientes de grandes empresas.
* Crecimiento de un 7% en direcciones conectadas.

Contexto de mercado

A través de Mercado Empresas, Entel atiende a más de 100.000 clientes de grandes empresas, pymes y microempresas de diferentes rubros, las que, independientemente de su tamaño, demandan conectividad en todo momento y lugar como un factor relevante para la eficiencia y productividad de sus negocios.

Propuesta de valor

Entel Empresas es un líder cercano que brinda redes de oportunidades a sus clientes. Es ágil, confiable y competitivo, y se adapta a todo tamaño de empresas con una oferta de productos de alta calidad, innovadora, integral y convergente. Ejecutivos y técnicos que conocen profundamente la importancia de la conectividad para el negocio de los clientes, junto con la mejor infraestructura del mercado, gestionada con los más altos estándares, son recursos clave que permiten generar valor a través de la entrega de una experiencia distintiva.

En el segmento de grandes empresas, la compañía se ha posicionado como un proveedor de servicios avanzados cuyo diseño e implementación responde a las necesidades específicas de cada cliente. Estas soluciones incluyen redes privadas de datos, correo con herramientas de trabajo colaborativas, servicios fijos de internet y telefonía, aplicaciones móviles (captura de datos y formularios electrónicos), servicios de data center (hosting, housing y Servidor Dedicado Virtual), monitoreo de flota (GPS) y servicios móviles de voz y datos con configuraciones flexibles dependiendo de las necesidades de los clientes.

En tanto, para las pequeñas y medianas, Entel Empresas ofrece un portafolio flexible de servicios escalables tanto en telefonía como en internet fijo y móvil. En 2013, lanzó dentro de esta gama Pack Negocio, una solución paquetizada, creada especialmente para este segmento, que permite contar con una o dos líneas de telefonía fija, además de una conexión a internet de alta velocidad gracias al uso de fibra óptica. Esta última tecnología está siendo desplegada por la compañía y entregada en diferentes productos.

Adoptando nuevas tendencias

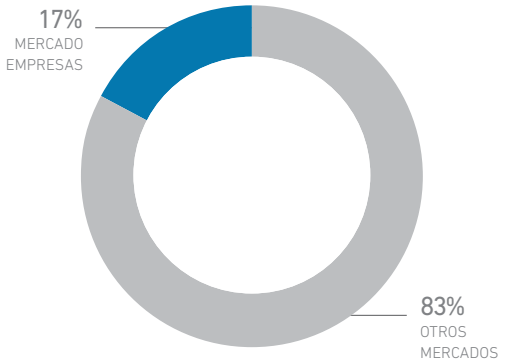
Dada la creciente demanda por servicios que necesitan datos móviles, Entel Empresas creó una nueva estructura tarifaria buscando satisfacer dicha tendencia. Desde noviembre de 2013, los planes para pequeñas y medianas empresas consideran un mayor consumo de datos, aumentando la cuota de tráfico para que el cliente tenga una experiencia de navegación óptima. Además, desde esa fecha se mantiene constante la velocidad asignada por plan, permitiendo pagar por el tráfico adicional si se requiere. Este cambio permite conservar la calidad en la navegación y brindar un servicio de excelencia para los clientes móviles.

Liderazgo en portabilidad

Con un crecimiento neto de 19.272 líneas móviles entre enero y diciembre de 2013, Entel Empresas mantuvo el liderazgo en portabilidad de servicios móviles, con un aumento cercano al 16% respecto de 2012. En servicios fijos, en tanto, tuvo un aumento neto de 4.342 líneas, con un crecimiento de 70% en relación al año anterior.



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013



Mayor market share

El mercado de servicios de voz móvil en empresas creció 6,5% en el país durante 2013, al totalizar 1.755.804 líneas. Entel Empresas capturó un 73,5% de este crecimiento, profundizando su liderazgo en la industria con una participación de mercado mayor al 54%. La compañía también lideró en servicios de Banda Ancha Móvil, con una cuota de participación de 65,9%.

Velocidad sobre red de fibra óptica

Durante 2013, la compañía avanzó en el despliegue de la red de fibra óptica urbana basada en tecnología Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON) con la construcción de 10.692 puntos de acceso adicionales para grandes empresas y microempresas. De esta forma completó más de 36.182 puntos libres para uso comercial, lo cual permite entregar avanzados servicios de comunicaciones a empresas de más de 25 comunas del país.

Satisfacción de clientes

Mercado Empresas estableció durante 2013 una hoja de ruta para lograr un rediseño radical de la experiencia de clientes hacia 2015. Este cambio que se vio reflejado en la encuesta de diciembre de 2013 realizada por Adimark, que alcanzó un 55% en la satisfacción neta del Mercado Empresas.

En el segmento de Grandes Empresas el resultado fue de 61% en el servicio móvil y de 66% en el fijo, cifras superiores a las obtenidas en el periodo anterior.

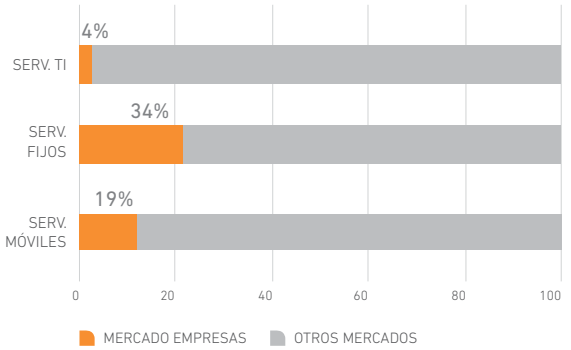
Contribuyeron a estos resultados los esfuerzos de la compañía por aumentar la experiencia de relacionamiento con los clientes. En este marco, se generaron campañas como el Modelo Vip, donde participaron 156 empresas del segmento de Grandes Empresas, y se avanzó en el proyecto de rediseño de experiencia y atención de clientes Pyme que espera impulsar aún más los niveles de satisfacción. (Más información en capítulo de Experiencia de Clientes).

Soluciones integrales

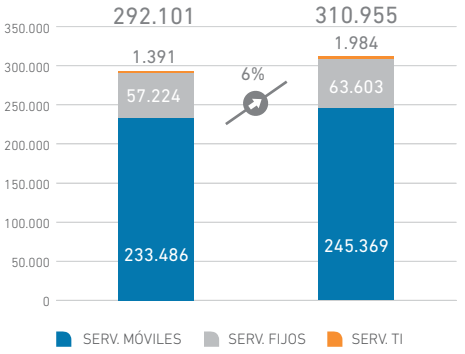
Buscando aplicar la mejor tecnología del mercado y hacer disponible una amplia gama de servicios, en 2013 Entel Empresas desarrolló soluciones integrales para diferentes tipos de negocio. Entre estos, los aplicados en la empresa VML Check Point, que incluyen red de datos con monitoreo permanente y servicios de internet y telefonía IP. Además, generó para la Universidad Autónoma un proyecto a nivel nacional que contempló internet, housing y servidores virtuales con una red de datos monitoreada por Entel, junto con telefonía fija de alta tecnología y un servicio de seguridad de datos.

La compañía también realizó importantes proyectos en el ámbito TI. Entre los más destacados se cuentan la im-

PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL 2013



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS EN MILLONES DE $



plementación para Asesores Integrales de un servicio de housing e infraestructura cloud que contempla monitoreo y administración de sistema operativo y bases de datos, con respaldo on demand, que están interconectados mediante una red de datos y servicio de internet. También instauró una solución de hosting de servidores conectados a la red de recargas de Entel y servicio de internet para JJD Comunicaciones, y la entrega de hosting SAP sobre infraestructura cloud con servicio de respaldo on demand y acceso a internet para la empresa Nippon Suisan América Latina.

Campañas de posicionamiento

Mercado Empresas trabajó fuertemente a nivel masivo para generar un vínculo más cercano y competitivo en todos los segmentos. Para ello realizó diversas compañas orientadas a crear una imagen memorable y posicionar a Entel como un proveedor de servicios integral en telecomunicaciones, que logra ser accesible para todos los segmentos y emprendedores.

Resultados

En 2013, el Mercado Empresas logró un crecimiento de 6% en el total de ingresos de sus tres líneas de negocios. Este incremento de debe principalmente a la evolución de los servicios móviles impulsado por servicios de datos móviles, seguido por servicios fijos, como las redes privadas de datos, y al importante crecimiento en el negocio TI (43% en el año).

mercado corporaciones_

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues estas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios Móviles
Telefonía Móvil: Planes de voz; Sistemas de Gestión Online (SGO)
Internet Móvil
Servicios BlackBerry
Entel GPS
Banda Ancha Móvil
Intranet Móvil
Planes de Datos M2M
Aplicaciones Móviles Empresariales
Roaming

Soluciones Fijas
Redes de Datos
Internet Corporativo
Interconexión de Datacenter
Telefonía Privada (IP) y Colaboración
Soluciones Audiovisuales y de Videocomunicación
Telefonía Local y Larga Distancia
Red Privada de Voz
Centrex
N° 600 y 800

Tecnologías de la Información
Soluciones Aplicativas
Soluciones de Usuarios Final
Equipos y Servicios de Ingeniería
Outsourcing integral de servicios
Outsourcing SAP

Servicios de Datacenter
Housing/Hosting de equipamiento TI
Servicios de Administración de Servicios TI y Telecomunicaciones

Servicios Cloud Computing
Infraestructura TI On-Demand, Storage, Respaldo y Seguridad On-Demand, entre otros.
Servicios de Telecomunicaciones en Cloud: En modalidades de Cloud Privada y On-Demand. Telefonía IP y Video Conferencia, entre otros.

Con la exitosa implementación del mayor proyecto de servicios convergentes realizado por Entel, afianzamos nuestro liderazgo como un proveedor de soluciones integradas para grandes organizaciones.

Hitos 2013

* Liderazgo en participación de mercado en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento Fijo como en Móvil.
* Consolidación como actor relevante en el negocio de Outsourcing TI.
* Significativo aumento en indicadores de satisfacción de cliente en negocio Fijo.
* Soluciones para Grandes Empresas en el estado del arte: Cloud Computing gestionado y con autoprovisión, Plataforma de Soluciones Móviles SAP, Soluciones integradas.
* Certificación Partner Gold de Cisco.

Contexto de mercado

Los clientes del mercado Corporaciones son conglomerados que administran en total sobre 2.200 empresas o instituciones en Chile. Durante los últimos años, han demostrado un interés creciente por utilizar plataformas Cloud y por contratar servicios que les permitan movilizar aplicaciones o flujos de procesos a smartphones y tablets; administrar dispositivos móviles (MDM- Mobile Device Management) y usar video para reuniones a distancia, entrenamiento, teletrabajo y difusión de material de marketing para posicionamiento y promoción de productos.

En 2013 se observó, además, una alta demanda por soluciones en el ámbito de M2M (Machine to Machine) diseña-

das para conectar y controlar elementos a distancia usando para ello las plataformas de redes móviles.

Los clientes del Mercado Corporaciones se mostraron interesados también en agrupar contratos de Outsourcing TI en una sola empresa proveedora, tendencia que se dio en un contexto de mayor competencia, luego de la puesta en marcha de los data centers de Sonda, IBM y Claro, y de la segunda fase del data center Cuidad de Los Valles, de Entel.

Propuesta de valor

El objetivo de Entel en este mercado es ayudar a las grandes empresas del país a transformar sus negocios mediante la entrega de servicios innovadores de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información. En cada proyecto, la compañía se propone dar un servicio distintivo, con soluciones técnicas diseñadas a la medida, desarrolladas por personal capacitado y conocedor del negocio de los clientes, y soportadas por una infraestructura de excelencia.

Exitosa implementación

En octubre de 2013, la compañía completó el proceso de implementación de los servicios que le adjudicó el Ministerio de Salud en diciembre de 2012. Se trata de la mayor extensión de red WAN jamás implementada, con 1.530 puntos a nivel nacional, y el mayor contrato celebrado por Entel en este mercado. Incluye los servicios de comunicaciones fijas (red de datos nacional, telefonía fija, Wifi y videoconferencia) y móviles (telefonía celular, Banda Ancha Móvil), plataforma de seguridad, correo electrónico y mesa de ayuda. Entre otros beneficios, estos servicios administrados de forma integrada le permitirán a Minsal homologar estándares de servicio y coordinar la demanda entre los establecimientos del sector Salud en todo el país, y a todos los usuarios del sistema, recibir una mejor atención y en menor tiempo, dado que sus datos médicos estarán disponibles en línea.

Proyecto para PDI

Entel cerró a fines de 2013 un contrato con la Policía de Investigaciones de Chile, PDI, que permitirá dotar a esta institución de equipamiento y enlaces de comunicación, dispositivos telefónicos y transporte de datos y voz, tanto interna como externamente. De esta forma, operarán comunicadas entre sí y con la comunidad, todas las unidades que conforman la red institucional en el país.

Este proyecto de modernización de la base tecnológica de comunicaciones permitirá a la PDI ofrecer un servicio policial moderno y de calidad, capaz de responder a los desafíos que impone una criminalidad compleja y una mayor exigencia de seguridad ciudadana.

Soluciones que optimizan procesos

La capacidad de agrupar todos los productos requeridos (software, equipos, planes de datos, MDM, servidores...) en un solo servicio, y su alianza estratégica con SAP, permitió a Entel abordar nuevos proyectos de modernización de procesos críticos. Para Carozzi desarrolló durante 2013 una solución que le permite realizar ventas en terreno a través del uso de dispositivos móviles conectados directamente con los sistemas de la compañía, y para Turbus, un servicio que consiste en trasmitir en línea, desde un equipo a bordo especialmente diseñado para estos efectos, las variables de conducción de cada uno de los 1.700 buses de las siete empresas relacionadas al holding Tur Bus, hacia una plataforma central instalada en el data center de Entel en Ciudad de los Valles. Desde ella se publican en ambientes web los datos que requiere la autoridad y se generan las bases de datos para data mining de TurBus.

Expansión de data center

En marzo de 2013 Entel inauguró la segunda etapa de su data center ubicado en Ciudad de Los Valles. Esto le permitió alcanzar una superficie de 4.000 m2 cuadrados de sala y totalizar una capacidad de 7.600 m2 en su red de data centers. Con una inversión de USD35 millones en esta fase y de USD72 millones en total, el data center Ciudad de Los Valles es el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile. Ambas etapas cuentan con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute, lo cual asegura que su diseño, imple-

mentación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Al cierre de 2013, la primera etapa de este data center se encuentra operando al 100% de su capacidad, y la segunda fase, al 50%. Durante 2014, la compañía comenzará la construcción de la tercera fase de este data center, siguiendo su estrategia de crecimiento modular ajustado a las proyecciones de demanda. Tendrá una superficie de alrededor de 3.000 m2 que serían habilitados hacia fines de 2015. Además de las certificaciones obtenidas para las fases previas, la compañía espera alcanzar para esta etapa y las anteriores el sello de operación sustentable, otorgado también por Uptime Institute y que hasta ahora han recibido solo cinco data center en el mundo. Con este propósito está trabajando en la optimización de los índices de eficiencia energética, para avanzar desde un PUE (Power usage e□ectiveness) de 1,5 actual en Ciudad de Los Valles a uno cercano a 1,2. (PUE es la relación entre la energía que ingresa al data center y la que es utilizada para operar la infraestructura informática).

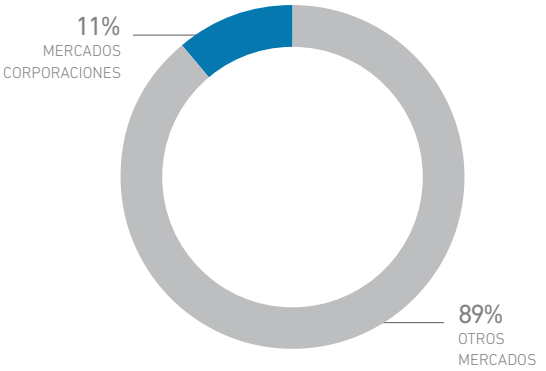
Nuevos servicios Cloud

En junio, Entel realizó el lanzamiento de dos nuevos servicios alojados en la nube: Video Cloud y Entel Enterprise Cloud. Ambos ofrecen a las empresas la posibilidad de evitar inversiones en infraestructura de telecomunicaciones y optimizar sus procesos de negocio.

Video Cloud permite establecer sesiones de videoconferencias de manera presencial desde cualquier lugar, sin la necesidad de contar con una sala acondicionada para este propósito. Entel entrega la administración, gestión y agendamiento del servicio; pone a disposición de los clientes la infraestructura de video en su data center y entrega el soporte y mantención de la aplicación.

Entel Enterprise Cloud es un modelo para la prestación de servicios de infraestructura TI, autogestionable, ágil, flexible, seguro, con alta disponibilidad y en el que se paga solo por los recursos utilizados. Mediante la utilización de un portal Web, los usuarios pueden acceder a un data center virtual y hacer uso de un catálogo de servicios estandarizado, respondiendo de forma flexible y adaptativa a la dinámica de su negocio.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES
EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013



Proyectos destacados de 2013

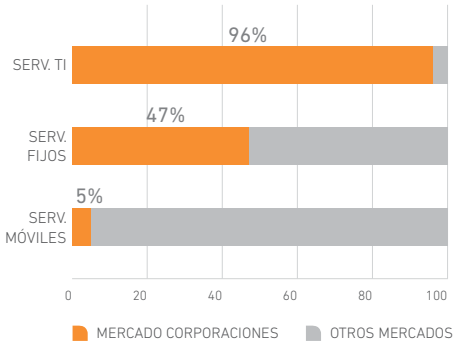
Cliente	Servicios
Ministerio de Salud	Red de datos, servicios Cloud, mensajería y telefonía
PDI	Plataforma de Telecomunicaciones y Telefonía
Registro Civil	Red de Datos y Telefonía
Binaria & CGE	Equipamiento y Outsourcing SAP
Turbus	Outsourcing SAP y Operación TI
Banco Chile	Telefonía IP en edificios matrices

Mayores niveles de satisfacción

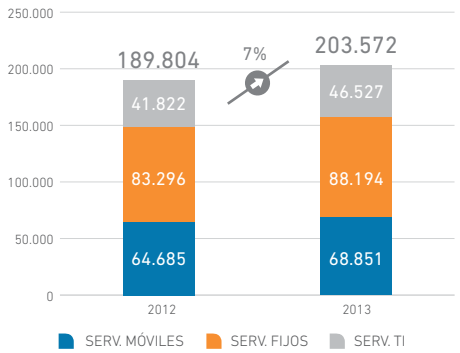
Avances en la organización y los procesos se tradujeron en una mejora continua de la satisfacción de cliente y el logro de un máximo histórico en 2013 en el negocio Fijo, con un crecimiento de 12,7 p.p. (puntos porcentuales) con relación al año 2012, llegando a situarse en 52,1% de satisfacción neta.

Mercado Corporaciones está desarrollando un proyecto de transformación de la experiencia de cliente, asesorado por una consultora internacional. En mayo del 2013 inició la primera etapa de este plan, denominado “Optimus”, la cual arrojó como resultado un diagnóstico general de la experiencia de los clientes Corporaciones y el mapa de viajes críticos que se debe mejorar en los próximos años. La voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de ben-

PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES EN $ MILLONES



chmarking de los procesos con las mejores prácticas mundiales, fueron los tres elementos que se tomaron en cuenta para definir esta estrategia de transformación. (Más información en Capítulo Experiencia de Clientes).

Liderazgo de mercado

La compañía mantuvo una alta participación de mercado en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento Fijo (55% en Datos), como en Móvil (67%), y se consolidó como un actor relevante en el negocio TI, con un market share de 28% (sin incluir gestión de aplicaciones), de acuerdo a estudios de IDC y estimaciones internas de Entel.

En esta área, Entel es el proveedor con mayor market share, con 13%, para los servicios Outsourcing de Plataforma de Usuario Escritorio (Network and Desktop Outsourcing) y para los servicios de Servicios de Hosting de Aplicaciones (Hosted Application Management), con 28%, de acuerdo a la medición del primer semestre 2013, realizada por la consultora de IDC Chile.

Crecimiento en ingresos

En 2013, Mercado Corporaciones logró un aumento de 7% en sus ingresos con respecto a 2012. Contribuyeron a este resultado, el incremento del negocio móvil, impulsado mayoritariamente por el crecimiento de los servicios de datos móviles (BAM, M2M y aumento de penetración de datos sobre líneas de voz), y de los servicios TI, impulsados fuertemente por el negocio de Cloud Computing, Data Center e Infraestructura TI. Los negocios fijos mostraron un crecimiento más moderado, dado que el importante crecimiento en los servicios de conectividad y valor agregado sobre redes privadas fue contrarrestado por un menor dinamismo en los negocios de Larga Distancia y Telefonía Local.

Las tres líneas de negocios de Mercado Corporaciones, Servicios sobre Red Fija, Servicios Móviles y Servicios TI, aportaron el 43%, 34% y 23% de los ingresos, respectivamente.

Certificación Partner Gold de Cisco

Entel logró durante 2013 la categoría de Partner Gold de Cisco, convirtiéndose así en la única empresa de capitales chilenos en obtener este reconocimiento. Se trata de una certificación que da cuenta de que Entel tiene todas las competencias técnicas, comerciales y de excelencia en el servicio necesarias para entregar a sus clientes soluciones soportadas en tecnologías de Cisco. Para lograr este reconocimiento se realizaron certificaciones personales y de especializaciones en tres arquitecturas tecnológicas: Borderless Network, Collaboration y Data center.

mercado mayoristas_

Clientes

Mercado Mayoristas provee infraestructura de redes y servicios a 28 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Claro, Movistar, VTR, Nextel, y 205 operadores internacionales (ATT, Sprint, Vodafone, BT, entre otros).

Soluciones

Redes de Datos
Transporte de servicios de voz, datos e Internet, tanto a nivel nacional como internacional.

Tráfico internacional y Roaming
Negocios de Tráfico, ofrece terminación de voz de larga distancia internacional tanto para clientes propios como para terceros (otras empresa de telecomunicaciones) nacionales o internacionales.
En Negocios Mayoristas de Roaming, la Compañía negocia con más de 360 operadores móviles internacionales para habilitar mutuamente las redes domésticas para que sus abonados puedan continuar utilizando los servicios de voz, datos y mensajería tal como si estuviesen en su red de origen.

Valor agregado
Premium Voz: Servicios de entretención o contenidos de voz que se transmiten por redes de telefonía tradicionales.

Premium Móvil: Servicios de entretención basados en protocolos de tecnología móvil a los que se accede a través de un teléfono celular.

Premium Internet: Servicios de entretención digitales basados en protocolos IP que se acceden mediante sitios web en Internet.

Roaming Nacional y OMV

Arriendo de red móvil e infraestructura necesaria para ingresar a la industria de Operadores Móviles Virtuales con servicios de calidad para sus clientes finales.

Servicios satelitales

Eficiencia, enfoque y soluciones integrales nos han permitido mantener nuestra posición como un proveedor competitivo y confiable de operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales y de Operadores Móviles Virtuales.

Hitos 2013

* Desarrollo de plataforma tecnológica exclusiva para brindar servicios a Operadores Móviles Virtuales.
* Crecimiento del EBITDA de 6%.
* Liderazgo en satisfacción de usuarios de roaming en Chile, con 76% de las evaluaciones con nota 6 y 7.
* Creación de una subgerencia de Roaming Mayoristas para maximizar la experiencia de usuario de este servicio.

Contexto de mercado

La tendencia de las compañías de telecomunicaciones que operan globalmente a maximizar el uso de la infraestructura propia contratando los servicios de tráfico a sus filiales, ha tornado más difícil el crecimiento en algunos de los segmentos de negocio del Mercado Mayoristas de Entel. El valor de la marca ha sido clave para competir en este nuevo escenario, en el cual son críticas la eficiencia y la gestión comercial.

Por otra parte, el lanzamiento de servicios móviles sobre redes 4G está dinamizando el segmento de roaming, en el cual la calidad de servicio y la competitividad en precios son los impulsores del crecimiento.

De igual forma, la puesta en marcha de un nuevo modelo de negocio, el de los Operadores Móviles Virtuales, basado en ofertas flexibles y conocimiento cercano de nichos específicos, ha abierto una nueva oportunidad de negocio a los operadores que, como Entel, poseen infraestructura de redes propia.

Clientes

Mercado Mayoristas provee redes y servicios a 28 operadores nacionales, entre los que se cuentan VTR, Claro, Movistar, Nextel, y 205 operadores internacionales (ATT, Sprint, Vodafone, BT, entre otros).

Alrededor del 44% de los ingresos obtenidos por esta unidad de negocios de Entel en 2013 fue generado por la compra y venta de tráficos de Larga Distancia Internacional en negociaciones con 105 operadores de alrededor de 70 países. Otro 32% de las ventas provino del servicio de arriendo de redes para transporte nacional, conexión de últimas millas, redes internacionales y acceso a IP internacional. La gestión de roaming internacional de Entel y roaming en Chile para 11 operadores internacionales contribuyó con el 8% de los ingresos, mientras el arriendo de torres a operadores de telecomunicaciones, condicionado a canje por otro activo estratégico, aportó el 12% de las ventas.

En 2012, sumó a estas cuatro líneas de negocio, los servicios de arriendo de red móvil y plataformas para Operadores Móviles Virtuales, junto con los de roaming nacional a otros operadores. Este sub segmento contribuyó con el 4% de los ingresos en 2013.

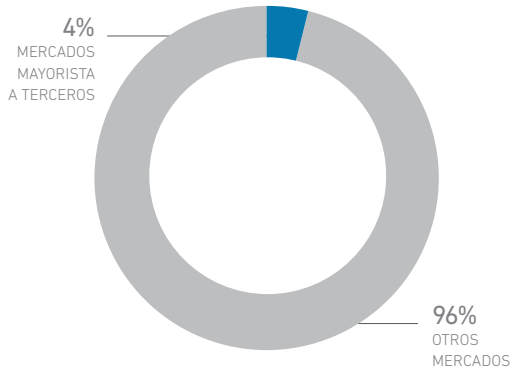
Propuesta de valor

El objetivo de Entel en el Mercado Mayoristas es ser el mejor proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional y a la vanguardia en la evolución tecnológica. La compañía espera que sus clientes la perciban como un proveedor que responde oportunamente dando un excelente servicio en preventa, provisión y postventa comercial y técnica; que está cerca de sus clientes, es confiable y mantiene un canal de comunicación abierto y permanente.

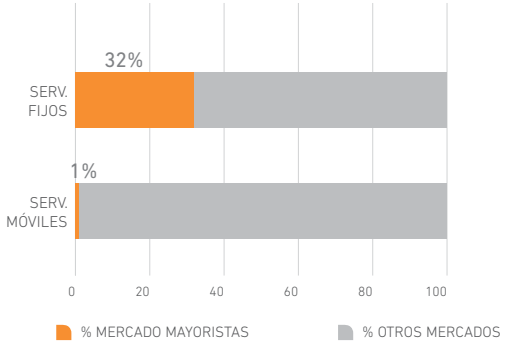
Sólida plataforma para OMV

Para implementar el servicio móvil para Operadores Móviles Virtuales que Entel ofrece actualmente, la compañía adjudicó

PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL 2013



PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL



a un importante proveedor europeo los servicios de su Plataforma MVNE (Mobile Virtual Network Enabler). Bajo esta alianza desarrolló una solución técnica integral, con características únicas en el país, que cumple con las competencias comerciales y técnicas necesarias para asegurar el ingreso de nuevos operadores móviles de manera rápida y eficiente, asegurando, como principal diferenciador, que su operación móvil sea independiente de la de Entel, resguardando de esta forma su seguridad comercial y permitiendo, al mismo tiempo, contar con la misma calidad que hasta ahora identifica a Entel como líder en experiencia de clientes.

A través de esta solución, Entel es capaz de ofrecer al mercado OMV diversas alternativas en modelos de negocios, cumpliendo con todas las expectativas y estrategias comerciales centradas en un claro objetivo: generar alianzas sólidas en el tiempo, basadas en la transparencia y cercanía con sus clientes.

Foco en experiencia de usuarios

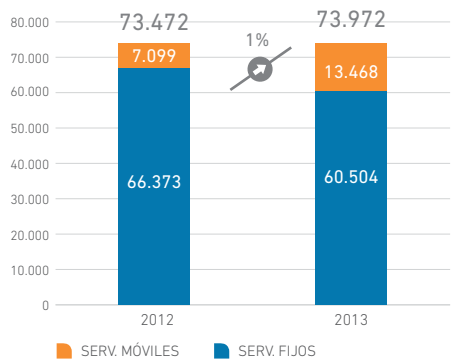
Para producir foco en experiencia de usuarios en el negocio de Roaming, en 2013 fue creada la Subgerencia de Roaming Mayoristas, unidad que tiene a su cargo el desarrollo de un sistema de información y métricas que permita maximizar los niveles de servicio a los abonados de Entel al realizar roaming sobre redes internacionales, y de los abonados de otras compañías que llegan a Chile y seleccionan a Entel como su red preferida para hacer roaming.

En la encuesta que realiza anualmente a extranjeros al momento de dejar Chile, Entel mantuvo su liderazgo en 2013 al registrar un 76% de las respuestas de los encuestados con notas 6 y 7, resultado que es 11 puntos porcentuales mayor al obtenido por la segunda compañía mejor evaluada con respecto al servicio de roaming dentro del país.

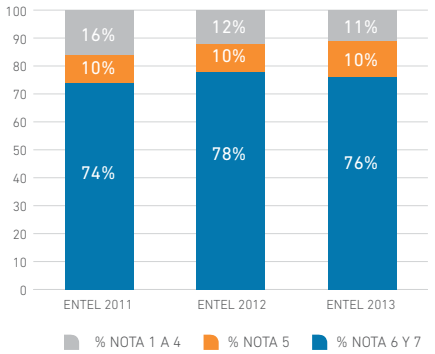
Certificación eTOM

Desde septiembre de 2013, profesionales y técnicos de todas las áreas de negocio de Mercado Mayoristas están realizando los cursos necesarios para obtener certificación eTOM (enhanced Telecomunication Operations Map). Este modelo, especialmente desarrollado para esta industria, aborda tres ámbitos: Estrategia (adopción de los procesos funcionales, los recursos para gestionar los productos y la gestión de las relaciones con el cliente); Área de operaciones (donde se produce la alineación con el cliente) y Gestión (soporte del negocio donde se concentran los procesos que toda empresa debe desarrollar para ser eficiente).

EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS
EN $ MILLONES



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ENTREGADO POR ENTEL
(Evaluación de extranjeros que usaron roaming de Entel en Chile)



Una de las principales ventajas de este mapa es la aproximación a las prioridades de los clientes a través de los procesos de la empresa.

Resultados

En 2013, Mercado Mayoristas de Entel logró un incremento de 1% en los ingresos asociados a terceros; principalmente, a la venta de infraestructura a operadores móviles tradicionales y operadores móviles virtuales. Adicionalmente, este crecimiento se relaciona con una mayor actividad en los servicios de roaming nacional y de tráfico inbound mayorista, los cuales en parte compensaron una baja en los ingresos de los negocios de tráfico debido a una menor actividad dentro del año.

4.

SUSTEN-TABILI-DAD







sustenta bilidad_

Queremos contribuir a que la conectividad y la innovación transformen la vida de las personas.

La sustentabilidad forma parte de la visión y misión de Entel y ha estado presente a través de la historia y desarrollo de la compañía en todo su quehacer. El objetivo de esta política es poder atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de los diversos interlocutores que se relacionan con la compañía, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país. Conectividad e innovación, con foco en el bienestar social y la democratización de las telecomunicaciones en Chile, son ejes de las acciones que la empresa realiza en éste ámbito.

EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Chile Cree

Ideado como un espacio para que los jóvenes de todo el país reflexionen sobre los problemas de su comunidad y propongan soluciones innovadoras, el programa Chile Cree se ha desarrollado en once regiones durante los dos últimos años. En 2013, más de 400 alumnos de Enseñanza Media y Educación Superior participaron de los encuentros realizados en Iquique, Copiapó, Talca y Punta Arenas.

En cada una de las jornadas fueron seleccionadas las mejores ideas, las que -con el apoyo de colaboradores de la compañía- fueron tomando forma y constituyéndose en proyectos concretos. Al final del proceso, las diez mejores iniciativas participaron en una jornada de cierre de Chile





Cree, en la que un jurado analizó los proyectos y premió con un "capital semilla" a los cuatro iniciativas más destacadas.

Los ganadores de la reciente versión de Chile Cree fueron: Primer lugar, "Matemáticas en Juego", proyecto realizado en Copiapó; Segundo lugar, "Una Mano, Un Amigo", proyecto de Talca. El tercer lugar fue compartido por dos ideas: "Red Laboral CADI" de Punta Arenas y "Muchos colores forman un Arcoiris", de Iquique.

CAPACITACIÓN DIGITAL

Escuelas conectadas

Desde 2005, Entel desarrolla en comunas rurales y aisladas el programa "Escuelas Conectadas", con el propósito de promover en colegios la generación de una cultura de innovación, a través del uso de recursos TIC en los procesos educativos. Esto implica dotar a los establecimientos de tecnología de vanguardia y soporte técnico; apoyar la capacitación digital de los docentes, directivos y estudiantes en el uso pedagógico e innovador de las TIC; y desarrollar indicadores y metodología de seguimiento continuo estandarizada para el programa.

En los últimos ocho años, Entel ha capacitado a 215 profesores y 2.700 estudiantes de más de 30 escuelas en el uso de las tecnologías al interior de las salas de clases. Durante 2013 trabajó en la capacitación digital en siete escuelas a lo largo de Chile: Valle de Chaca, en la Región de Arica y Parinacota; Nirivilo, en la Región del Maule; Huape, en la Región de Los Ríos; Bahía Murta, Puerto Aguirre y Caleta Andrade, en la Región de Aysén; y Barranco Amarillo, en la Región de Magallanes y La Antártica Chilena.

Escuelas Conectadas realiza intervenciones pedagógicas innovadoras. Para la asignatura de Matemática utiliza, en los niveles de 5° y 6° básico, el software Tutor Cognitivo, de la Pontificia Universidad Católica, orientado a que los estudiantes avancen de manera autónoma, guiados por el docente y con ejercitación constante de las operaciones. En Lenguaje emplea una innovación metodológica generada por la consultora Buck Up, basada en proyectos y trabajo colaborativo. En ambos casos, el foco pedagógico está puesto en los estudiantes, con un fuerte apoyo, soporte y capacitación a cada uno de los docentes.

La intervención pedagógica en estudiantes fue evaluada con la realización de Pre y Post Test, utilizando instrumentos validados por el Mineduc. Los resultados en Matemática mostraron que el 24% de los alumnos de 5º básico y el 100% de los estudiantes de 6º básico se acercaron al estándar deseado. En Lenguaje, el 13% de los alumnos de 5º básico y el 17% de los estudiantes de 6º básico avanzaron hacia el logro del estándar.

Recursos didácticos como el sistema de tutoría cognitiva MTC UC son utilizados por profesores y alumnos de las escuelas apoyadas por Entel.

EDUCACIÓN

Alianza con Enseña Chile

Entel suscribió en 2013 una alianza con la Fundación Enseña Chile, institución que busca disminuir la brecha educacional del país atrayendo y preparando a profesionales de distintas carreras para que trabajen como profesores a tiempo completo por dos años en escuelas y liceos vulne-





rables. El objetivo es que los profesionales se conviertan en líderes de sus estudiantes y así maximicen sus logros de aprendizaje, les presenten nuevas oportunidades y transformen sus expectativas.

En el marco de esta unión, la compañía está apoyando los procesos de selección de los profesionales y su posterior incorporación al mercado laboral, garantizando cupos para egresados de la fundación que quieran reinsertarse en la empresa privada.

Enseña Chile está presente en 69 colegios municipales y subvencionados de cuatro regiones del país, y beneficia a cerca de 23 mil estudiantes. En 2013 abrió 100 cupos para convocar a profesionales jóvenes a este proyecto y recibió más de 1.300 postulaciones.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Tengo una idea

A través de esta iniciativa, los colaboradores de la compañía tienen la oportunidad de elaborar proyectos sociales que generen beneficios y valor agregado en las comunidades y el entorno social del país y vincularse con distintas comunidades o instituciones sociales para aportar al desarrollo de estas.

A la primera versión del proyecto "Tengo una Idea" se presentaron 56 proyectos, que congregaron la participación de más de 300 trabajadores entre Arica y Punta Arenas. Entre los proyectos postulados, el jurado seleccionó a 30 iniciativas que se distribuyeron un fondo de $38 millones para su ejecución. Dentro de estos proyectos ganadores, de ámbitos de acción muy diversos, podemos mencionar los siguientes:

Bicicleta solidaria

Gracias al financiamiento obtenido en el proyecto "Tengo una Idea", la rama de bikers de Entel, junto a la empresa Grado Sur Expediciones, realizó la actividad "La bicicleta Solidaria". En ella, un grupo de voluntarios recorre los sectores rurales cercanos a Santiago y la Región de O'Higgins para reparar bicicletas, enseñar este oficio a las personas interesadas en hacerlo o donar bicicletas nuevas o con poco uso entre las comunidades que lo necesiten.

Tenencia responsable de mascotas

Preocupados por la gran cantidad de perros vagos que circulan por las calles de la localidad de San Pedro de Atacama, un grupo de colaboradores de las oficinas locales de Entel organizó una campaña para incentivar la tenencia responsable de mascotas e implementar un registro de éstas.

Adicionalmente, como ya es tradición, más de 900 voluntarios de la compañía trabajaron en equipo, con alegría y dedicación, para compartir con cerca de 12 mil niños y adultos en las celebraciones de Navidad y Día del Niño.

INTERCAMBIO CULTURAL

Connect to Learn

Entel y Ericsson desplegaron en la localidad de Ninhue, en la región del Biobío, el programa internacional de intercambio cultural online Connect to Learn. De esta forma, estudiantes y profesores de zonas rurales de Chile tienen acceso a recursos educativos de avanzada, a través de soluciones en la nube y tecnología de banda ancha móvil. La iniciativa se inició con la participación del liceo Arturo Prat Chacón, ubicado en Ninhue, Región del Biobío, en conexión con los es-

tudiantes de secundaria del Instituto Juan Mairena en San Sebastián de los Reyes, España.

Entel, como socio estratégico, está proporcionando conectividad 3G optimizada y conexión de internet gratuita para este proyecto.

PERIODISMO SUSTENTABLE

Premio PE.SU

Con la renovación del convenio entre Entel y la Universidad Católica de Milán se realizó en 2013 la quinta versión del Premio de Periodismo Sustentable, PE.SU. Esta distinción busca premiar y reconocer a aquellos trabajos periodísticos y medios de comunicación que aborden y difundan el desarrollo sustentable, la innovación social y los avances tecnológicos del país.

El concurso recibió 110 postulaciones. Con el reportaje "Plástico: doble filo", emitido en el programa Informe Especial, el periodista Amaro Gómez-Pablos, de TVN, se adjudicó el gran premio del certamen; una pasantía de cinco días en la Escuela de Periodismo de la Universidad Católica de Milán. Además, el reportaje logró el primer lugar de la categoría Televisión, una de las cuatro premiadas por el concurso. En la categoría Prensa Escrita, el ganador fue el periodista Nicolás Alonso, de revista Qué Pasa, por su trabajo "Geeks en movimiento". En la categoría Radio, los ganadores fueron Soledad Onetto y Sebastián Esnaola, conductores del programa "Linkeados" de Radio Cooperativa, y en la categoría Online, el primer lugar fue otorgado a "Sociedad y medioambiente: una perspectiva de la crisis hídrica de la Región de Atacama", publicado por Juan Ignacio Villalobos en el sitio elciudanano.cl.

ESPACIOS PÚBLICOS

Barrio feliz

A través del programa "Barrio Feliz", Entel busca aportar al mejoramiento de espacios públicos en distintas comunas del país. Para hacer realidad esta iniciativa, ha suscrito una alianza con la "Fundación Junto al Barrio", con la cual trabajará en la recuperación y construcción de infraestructura urbana.

Este proyecto es una invitación a todos los clientes de la compañía para que se suscriban y opten por recibir su boleta de servicio por correo electrónico. Su decisión generará un doble beneficio en el entorno: ayudará a reducir el consumo e impresión de papel y al mismo tiempo, a la mejora de espacios públicos.

El plan piloto de esta iniciativa se desarrolló en el barrio Ramón Cordero, del cerro Playa Ancha, en Valparaíso, donde se construyeron dos plazas y se pintaron seis murales. Durante 2014, el programa continuará con la recuperación y mejora de espacios públicos en otras comunas del país.

CO-CREACIÓN

Innovación social

Entel e iLab-UC, de la Pontificia Universidad Católica de Chile suscribieron una alianza para impulsar iniciativas que beneficien y generen cambios positivos en comunidades vulnerables, a través de proyectos de innovación social.

Durante 2013, el proyecto "Co-Crea", liderado por ambas instituciones, se llevó a cabo en las localidades de Pichidegua, Coya y Navidad, en la Región de O'Higgins.

Mediante metodologías de innovación, como "Need Finding", se buscó generar un diálogo permanente con las comunidades para detectar sus necesidades, problemas y oportunidades.

Los equipos de trabajo de Entel e ilab-UC se encuentran en una etapa de pilotaje de algunas soluciones ideadas para contribuir al desarrollo de estas comunidades.

El proyecto Co-Crea está inserto en el proyecto "I-Lab O'Higgins: Identificando Oportunidades", financiado con recursos del Fondo de Innovación para la competitividad FIC-2012, del GORE de la Región de O'Higgins.

5.

RESUL-TADOS





_ resultados consolidados

[*] ...

En un escenario de fuerte competencia, Entel mantuvo su tendencia de crecimiento de dos dígitos. Sus ingresos ascendieron a $1.643.930 millones en 2013, cifra que es 14% mayor a la obtenida en el año anterior. Una sólida expansión en servicios móviles y de datos en Chile, incluyendo tecnologías de información (TI), y la consolidación, desde septiembre, de los resultados de la operación de Nextel Perú, explican gran parte esta evolución.

Resultados consolidados

(millones de pesos)

	2013	2012	Variación anual
Ingresos Consolidados	1.643.930	1.440.978	14%
EBITDA	467.316	536.525	-13%
Utilidad Operacional	218.037	221.580	-2%
Utilidad del Ejercicio	146.965	167.294	-12%
Utilidad por acción ($)	621,36	707,30	-12%
Retorno de dividendos (%)	5,26	5,61	
Rentabilidad del patrimonio (%)	17,34	21,08	

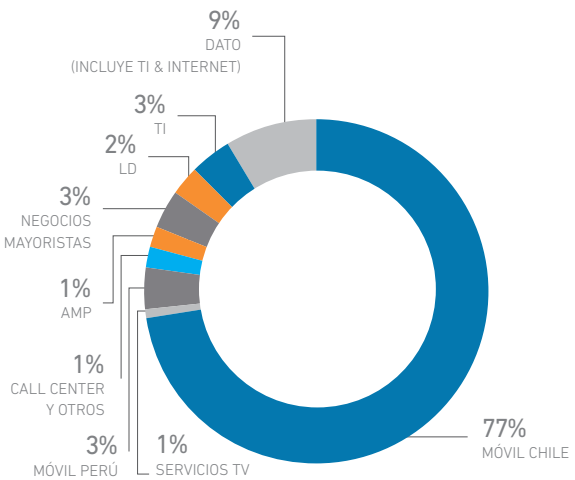
Ingresos operacionales

(millones de pesos)

	2013	2012	Variación %
Servicios Telefonía Móvil Chile	1.271.725	1.142.690	11%
Servicios Telefonía Móvil Perú	45.902	-	-
Servicios de Datos (incluye TI)	120.663	105.922	14%
Telefonía Local (*)	43.160	41.249	5%
Larga distancia	32.027	32.805	-2%
Internet (**)	20.879	17.217	21%
Servicios a otros operadores	20.868	21.855	-5%
Negocios de tráfico	31.255	36.667	-15%
Servicios TV	8.337	220	3693%
Americatel Perú	21.392	20.111	6%
Servicios de Call Center y otros	12.167	11.379	7%
Otros Ingresos	15.555	10.863	43%
Total Ingresos Operacionales	1.643.930	1.440.978	14%

(*): incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP
(**): incluye ingresos de servicios Duo Empresa

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS
POR TIPO DE SERVICIO (%)



19% creció la base
de abonados móviles

Base de clientes móviles

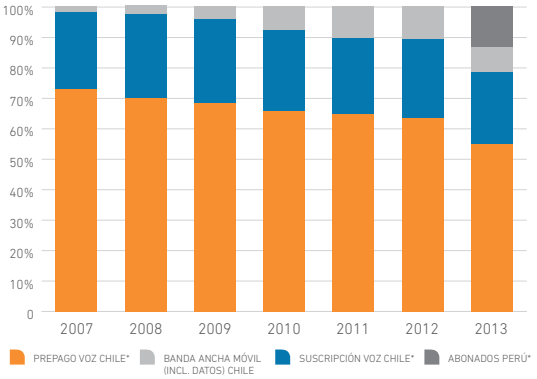
Al cierre de 2013, la base de clientes móviles alcanza a 11.984.548, cifra que representa un crecimiento de 19% con respecto al año 2012.

En Chile, la industria está presentando una desaceleración en su crecimiento asociado principalmente a una etapa de mayor maduración del mercado móvil. Los clientes de servicios móviles de Entel crecieron un 3,2%, al totalizar 10.428.885.

Respondiendo al posicionamiento y a la estrategia seguida por la compañía, el mayor aumento se dio en el segmento de suscripción o pospago (Voz y BAM), que experimentó un alza de 8% y representa al término del año el 33% del total de clientes.

La adquisición de Nextel Perú, en agosto de 2013, agregó 1.555.664 clientes móviles a la base total a diciembre de 2013.

BASE DE ABONADOS MÓVILES (MILES)



* Incluye bolsas y planes de internet móvil.

Servicios móviles en Chile

Los servicios móviles mantienen un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, y la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. El aumento en los ingresos de 11% obedece al crecimiento tanto en servicio de voz como los de internet móvil, producto de un incremento en la base promedio de clientes y de un mayor ingreso promedio mensual por abonado (ARPU), el cual creció un 3,9% en los doce últimos meses.

El aumento del ARPU está fuertemente impulsado por el perfil de la base de clientes y la mayor penetración de los servicios de datos sobre smartphones, que ya alcanza un 55% de la base de pospago, aumentando con respecto al 42% reportado en 2012. Adicionalmente, se incrementaron los ingresos por venta de equipos en ambos segmentos, prepago y pospago (estos últimos, afectados por el nuevo tratamiento contable aplicado desde el 1 de octubre de 2012).

Desde la vigencia de la portabilidad numérica móvil, Entel ha sido capaz de captar la mayoría de los usuarios de alto valor en pospago. El impacto neto de los clientes portados hacia y desde la compañía durante los doce meses de 2013, fue de un aumento de 83 mil clientes de pospago, en su mayoría de medio y alto valor. Sin embargo en el segmento de prepago presenta una reducción neta de 122.000 clientes.

El favorable posicionamiento del Grupo Entel constituye una particular fortaleza en los mercados que participa, alcanzando una participación en el mercado móvil de aproximadamente 39%, estable respecto al año 2012.

Internet móvil

La compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles. Ha efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes o smartphones. A diciembre 2013, el 55% de los clientes de pospago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 42% registrado en diciembre de 2012. A nivel agregado; es decir, sobre la base total de clientes de prepago y pospago de Entel, la penetración de Internet Móvil alcanza un 38%.

Para acomodar la oferta de Entel a esta nueva realidad de datos móviles, la compañía realizó una adecuación de su estrategia tarifaria a comienzos del cuarto trimestre. Esta modificación, con ofertas integrales, que incluyen mayores volúmenes de GB disponibles asociados a planes multimedia, introducen la característica de cobrar por el exceso de MB consumidos por encima de los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación. Esta modalidad se adecúa a ofertas con más datos disponibles, con mayor claridad y transparencia hacia los clientes.

En el segmento de prepago, las promociones se han centrado especialmente en la mejora de la oferta de dispositivos de teléfonos inteligentes, para fomentar el uso de datos y también en readecuaciones de las bolsas y planes tarifarias. En particular, se ha hecho más clara y dinámica la venta de bolsas de datos “on demand”, por períodos de uso y/o volumen para los clientes de prepago, lo que permitirá progresivamente aumentar el consumo en este segmento.

Banda Ancha Móvil

Los suscriptores de banda ancha móvil (BAM) alcanzaron a 996.054 (incluyendo 300 mil tarjetas de datos M2M). Esta cifra representa una disminución de 5% en comparación con el año anterior, lo cual se atribuye, principalmente, a la preferencia por usar smartphones sobre los dispositivos de BAM (dongles) en el mercado Personas. Este efecto fue en parte compensado por el uso de aplicaciones empresariales móviles en los mercados de Empresas y Corporaciones.

Servicios Móviles Perú

En agosto de 2013 se concretó la adquisición de Nextel Perú por parte de Entel Chile, sociedad fundada en 1998, y que es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en Perú. Esta operación ascendió a USD410,6 millones por el total del capital accionario. Los estados financieros de Nextel Perú comenzaron a formar parte de los estados financieros consolidados de Entel a partir del 31 de agosto, y sus resultados se comenzaron a reconocer a partir del mes de septiembre del presente año.

La compra de Nextel Perú es un paso muy importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telecomunicaciones en un mercado de alrededor de 30 millones de personas, con alto potencial como el peruano. Dicha inversión permitirá ampliar el abanico de servicios que el Grupo Entel ya ofrece en Perú.

Al cierre del año, la operación móvil en Perú (Nextel Perú) alcanzó a 1.555.664 clientes. Está adquisición implicó reconocer a partir de septiembre de 2013 ingresos ordinarios por $46 mil millones, equivalentes a cuatro meses de operación.

Nextel Perú ha reformulado su estrategia de negocios, de modo de convertirse en un operador móvil global, que aborda todos los segmentos del mercado peruano, ofreciendo una experiencia de uso diferenciadora a los clientes. El foco en esta primera etapa ha estado puesto en ampliar la oferta de servicios hacia 3G, aumentar la gama de terminales y salirse de una propuesta de nicho centrada exclusivamente sobre tecnología “Iden” o de radio. En paralelo y ya más hacia el mediano plazo, el foco está en expandir la infraestructura de redes y la capacidad comercial, con una oferta completa, de mayor calidad y cobertura.

Para el desarrollo futuro de los servicios de datos móviles, Entel se adjudicó en julio de 2013, uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó en la banda AWS en ese país, por el cual ofreció USD105,5 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G, los que se integrarán al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú, y de esta forma poder complementar de manera eficiente la infraestructura existente, generando una adecuada combinación de calidad y costos en la provisión de los servicios.

Entel Hogar

Lanzada en agosto de 2012, la nueva oferta de la compañía para el mercado residencial a través de Entel Hogar (solución inalámbrica para el hogar consistente en telefonía fija, Banda Ancha Fija y TV satelital), logró elevar los servicios contratados desde 30.000 en diciembre de 2012 a más de 206.000 al cierre de 2013. Una oferta comercial competitiva, que incluye canales de alta definición en planes básicos, y una alta satisfacción neta de los clientes, contribuyeron a este fuerte crecimiento.

Servicios Fijos de Voz, Datos y TI

Estos servicios siguen experimentando un sólido crecimiento (+10%) asociado principalmente al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de Tecnologías de la Información (TI).

La compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el mercado de Empresas y Corporaciones sobre la base de su sólida infraestructura móvil, red de fibra óptica GPON, y capacidades de data center.

La compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el mercado corporativo, que se han traducido en liderazgo de participación de mercado en el negocio de las telecomunicaciones.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación positiva asociada principalmente a mayores ingresos por servicios integrados de voz, datos e internet para empresas, junto con mayores ingresos en el negocio mayorista en línea con mayor tráfico, lo que fue parcialmente compensado por una caída en los ingresos de larga distancia impactados por el menor tráfico.

Por otra parte, el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías de telecomunicaciones y call center registró una reducción de ingresos asociada principalmente al negocio de tráfico por disminución de tráfico y tarifas, compensado parcialmente por mayores ingresos de roaming nacional y call center.

Resultados

Para efectos de análisis de los resultados, es necesario tener presente que la base de comparación de ambos ejercicios está afectada por el nuevo tratamiento contable para los equipos entregados bajo la modalidad de pospago, vigente desde el 1° de octubre de 2012. Desde esa fecha, los costos de los equipos móviles de pospago y los cargos de habilitación cobrados a los clientes bajo la misma modalidad, se registran directamente en resultados al momento de la entrega de los equipos, y la base histórica de equipos comercializados hasta el 30 de septiembre de 2012 se sigue depreciando, dada su calidad de activo fijo. Esto último, solo hasta el 30 de septiembre de 2013, fecha en que se terminó de depreciar.

El siguiente cuadro muestra los doce meses del año 2013 y 2012 en términos comparables, realizando los siguientes ajustes: aplicación del nuevo tratamiento contable de terminales de pospago en ambos períodos, y exclusión en 2013 del impacto neto de la base histórica de los terminales al 30 de septiembre de 2012.

Periodo comprendido entre enero y diciembre

(Millones de $)

	2012	2013	Var.
EBITDA Reportado	**536.525**	**467.316**	**-12,9%**
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	-123.508		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		-9.019	
EBITDA Ajustado (comparable)	**413.017**	**458.297**	**+11,0%**

	2012	2013	Var.
EBIT Reportado	**221.580**	**218.037**	**-1,6%**
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	+4.896		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		+33.757	
EBIT Ajustado (comparable)	**226.476**	**251.794**	**+11,2%**

	2012	2013	Var.
Utilidad del ejercicio Reportada	**167.294**	**146.965**	**-12,2%**
+ Ajuste por cambio en EBIT y recálculo impuesto a la renta	+4.123	+28.042	
Utilidad Ajustada (comparable)	**171.417**	**175.007**	**+2,1%**

Notas: (1) Excluye costos financiamiento para Nextel en Entel



El EBITDA disminuyó 13%, desde $536.525 millones a $467.316 millones, en el periodo. Influyó en este resultado el nuevo tratamiento contable señalado anteriormente y, en forma adicional, la incorporación a partir de septiembre de 2013 de la operación de Nextel Perú por un monto ascendente a $11.033 millones y nuevos negocios en el mercado residencial asociado con Entel Hogar. Sin embargo, en igual base de comparación entre ambos períodos, el EBITDA presenta un crecimiento del 11%.

La utilidad operacional acumulada llegó a $218.037 millones en 2013, con una disminución de 2% en comparación a los $221.580 millones del año anterior. Este resultado fue afectado de manera muy importante por el reconocimiento de $44,787 millones como gasto de depreciación y bajas no recurrentes, asociada al stock de equipos de pospago existente al 30 de septiembre de 2012. Descontando estos efectos, el resultado operacional ajustado se incrementa en 11%.

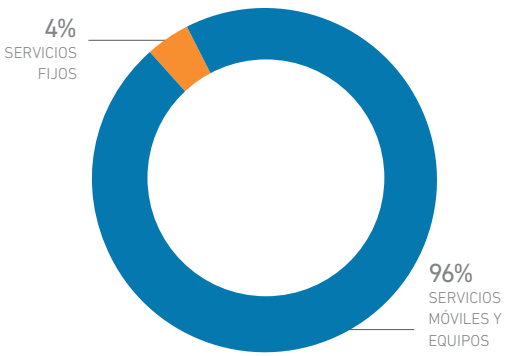
Utilidad del ejercicio

Entel registró una utilidad de $146.965 millones en 2013. Este monto es 12% inferior a la ganancia obtenida en el año anterior ($167.294 millones), principalmente, por el efecto del cambio en el tratamiento contable de los equipos móviles en arriendo para clientes de pospago aplicado a partir del último trimestre del año 2012, y también, por la incorporación de nuevos negocios y mayores costos asociados a instrumentos de cobertura y mayores gastos financieros relacionados con el aumento de la deuda. Comparando con igual base, el resultado representa un crecimiento de 2% en la utilidad anual.

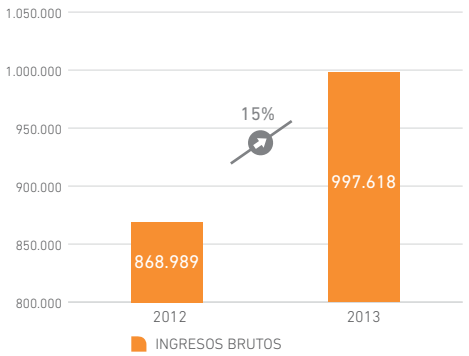


Resultados por segmento de mercado

MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS MERCADO PERSONAS (en $ millones)

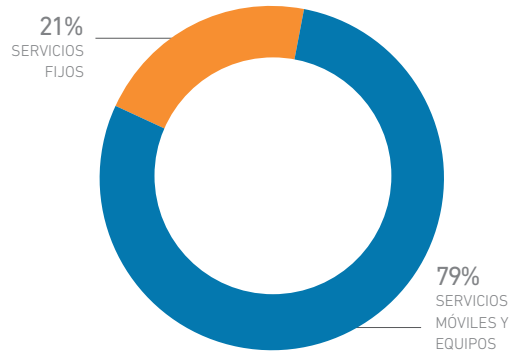


Mercado Personas

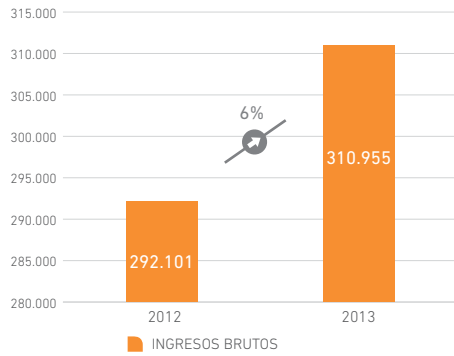
El Mercado Personas logró un crecimiento de 15% en los ingresos, totalizando $997.618 millones. Este incremento está asociado principalmente a la expansión de los servicios móviles (+14%), soportado por un aumento en el ingreso medio por abonado y en menor medida por el aumento de la base de clientes. Ingresos VAS (incluyendo BAM) mostraron un fuerte crecimiento de Internet móvil, parcialmente compensado por menores ingresos por mensajes de texto y servicios de BAM asociados con las migraciones a teléfonos inteligentes. Las ventas de equipos crecieron, principalmente en el segmento de prepago, impulsado por la comercialización de equipos móviles de alta gama para impulsar el uso de datos móviles, y en pospago asociado a la nueva contabilización de terminales de pospago realizada a partir de 1 de octubre de 2012. En tanto, los ingresos de servicios fijos crecieron en forma importante (+60%), debido a "Entel Hogar" servicios residenciales. La venta de servicios de "Entel Hogar" ha mostrado un crecimiento notable (alcanzando a 206.000 mil servicios). Por otra parte, los ingresos de larga distancia disminuyen debido a caída en tráfico y tarifas principalmente en larga distancia nacional.



MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS MERCADO EMPRESAS (en $ millones)



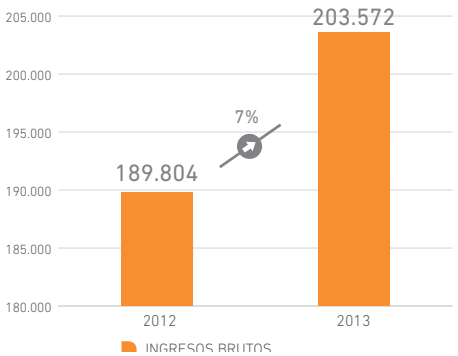
Mercado Empresas

Los ingresos del Mercado Empresas alcanzaron a $310.955 millones, creciendo un 6%. Este aumento fue impulsado principalmente por servicios móviles (+8%), asociado a la expansión de la base de clientes móviles, especialmente en clientes de alto valor y a la rápida adopción de servicios de datos móviles. El crecimiento en la contratación de planes de internet móvil siguió siendo muy relevante; ya el 49% de los clientes del mercado ha contratado este tipo de planes, con un fuerte aumento con respecto al 39% que se registraba al cierre de 2012. Esto se ha visto favorecido por la estrategia de Entel de impulsar la penetración de smartphones y planes multimedia con promociones y ofertas, especialmente orientadas a los segmentos de alto valor. Por otra parte los ingresos de equipos móviles disminuyeron impactados por el cambio contable aplicado a partir de 1 de octubre de 2012. Asimismo, los ingresos de servicios fijos experimentaron un aumento (+12%), derivado de servicios de voz, datos e internet asociado a la ampliación de la red GPON que ha permitido a Entel lograr una mayor cobertura de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



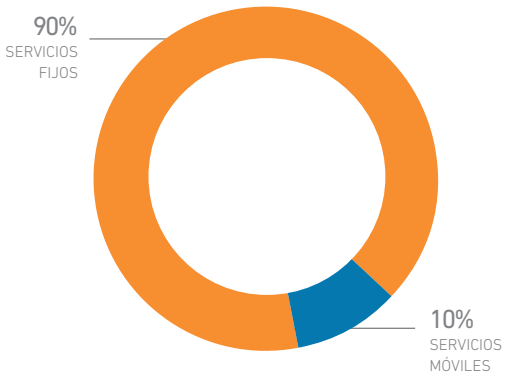
INGRESOS MERCADO CORPORACIONES (en $ millones)



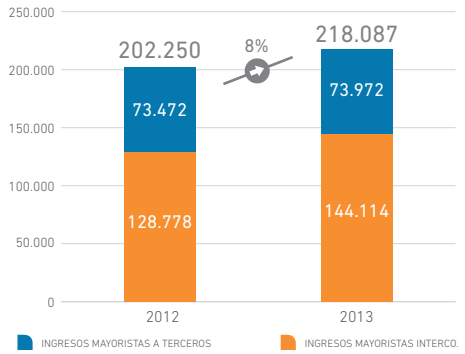
Mercado Corporaciones

Los ingresos en el Mercado de Corporaciones alcanzaron los $203.572 millones, aumentando un 7% respecto al año 2012. El aumento de ingresos está asociado parcialmente a ingresos de servicios fijos (+8%) e impulsados por los servicios integrados de datos y TI. Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento, en especial para la provisión de proyectos de alta complejidad que se traducen en aumentos en la participación de mercado y liderazgo como proveedor de soluciones convergentes fijo-móvil. Asimismo, la compañía se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Data center). También se observó un crecimiento en los ingresos de servicios móviles aumentando 9%, observando un sólido crecimiento en la base de clientes (incluyendo BAM y aplicaciones empresariales) y en una fuerte adopción por parte del mercado de servicios de datos móviles. Estos crecimientos, fueron parcialmente compensados por una disminución en los ingresos de equipos asociado principalmente al cambio contable aplicado desde octubre de 2012.

MERCADO MAYORISTA DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS %



INGRESOS BRUTOS MERCADO MAYORISTA (en $ millones)



Mercado Mayorista

Mercado Mayoristas de Entel logró un crecimiento de 8% en la suma de los ingresos de todas sus líneas de negocios, considerando tanto las ventas a terceros como a compañías del grupo Entel.

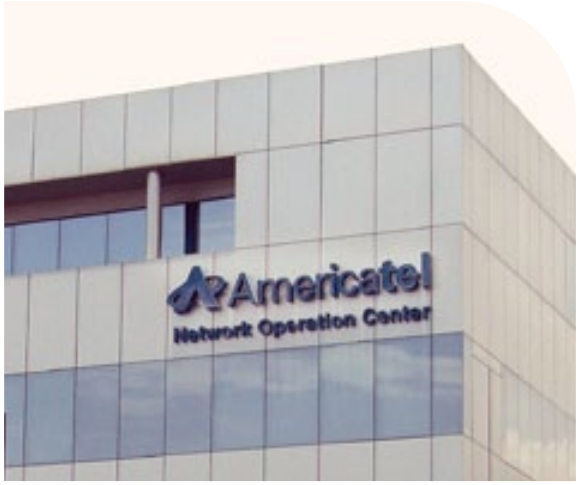
El aumento de ingresos está asociado a los servicios de arriendo de infraestructura a otros operadores móviles y empresas relacionadas, y a mayor actividad de roaming nacional y de tráfico inbound mayorista, en parte compensada por menores ingresos provenientes del negocio de tráfico.

6.

FILIA-
LES



_ americatel perú



Soluciones convergentes soportadas por un data center de clase mundial, fortalecieron nuestro posicionamiento en los mercados de empresas y corporaciones en Perú.

Hitos 2013

* Consolidación del servicio NGN a mercado empresas, con más de 8.500 puntos atendidos.
* Expansión y obtención del sello Tier III para el data center de Olguín.
* Altos índices de satisfacción de clientes en servicio de Larga Distancia.

Continuando su avance hacia una gama cada vez más amplia y compleja de servicios, Americatel Perú sumó en 2013 la provisión de soluciones de Outsourcing TI para empresas y corporaciones bajo su propia plataforma on demand, y creció en servicios satelitales, línea de negocios que se ubicó como el segundo producto de mayor contribución a los ingresos en este mercado y tercero en las ventas totales de la compañía.

Certificación Tier III

Americatel concluyó durante el reciente año la ampliación de su data center de Olguín, agregando 440 m2 de sala, y obtuvo para este la certificación Tier III, sello otorgado por Uptime Institute que confirma que su diseño permite garantizar un 99,98% de disponibilidad ante cualquier contingencia, siendo así el primer data center de servicios a terceros de Perú en obtenerlo.

Servicios satelitales

Al cierre de 2013, Americatel cuenta con una base de 180 clientes a quienes provee servicios satelitales con 590 puntos en total, cifra que eleva su market share en este segmento a 12%. Para 2014, proyecta continuar con este crecimiento incorporando a esta cartera los enlaces de tecnología SCPC, (Single Channel Per Carrier) que permite ofrecer canales dedicados a clientes de alta exigencia en términos de capacidad y confiabilidad del servicio, incluidas soluciones para transporte de servicio móvil.

Paquetes a la medida

En el último año, la compañía siguió creciendo en el mercado de empresas medianas y pequeñas, principalmente gracias al éxito de su producto Americatel NGN, que incluye telefonía, internet, centrex y otros servicios de valor agregado. En 2013 elevó a más de 8.500 los puntos contratados para este servicio y de esa forma alcanzó un alto nivel ocupación de la capacidad de su red Wimax con clientes de alto valor.

En este segmento de mercado, Americatel logró índices de satisfacción neta de 62%, cifra que es siete puntos porcentuales (pp) mayor a la segunda compañía mejor evaluada y 25 pp superior al nivel de la empresa que se ubica en el tercer lugar, de acuerdo a estudios de CCR.

En el segmento Pymes, participa con un 11% del mercado objetivo (70.000 puntos), básicamente, con el producto NGN.

En el Mercado Corporativo, Americatel tiene una penetración total de 65%, y de 45% en servicios provistos con su propia red de acceso (Telefonía, Internet, Datos, NGN, Servicios Satelitales y de TI).

Mercado Mayorista

En el segmento Mayorista o Wholesale, Americatel logró aumentar su participación de mercado en un punto durante el año, al captar el 15% de este. Su principal servicio es el tráfico de Larga Distancia Internacional entrante. Con una combinación de estrategias para rentabilizar su red de transporte nacional y las interconexiones directas con los demás operadores, logró un record histórico en la terminación de minutos a provincias y se consolidó como el principal proveedor de terminación internacional de Nextel Perú, con el 80% de sus tráficos en diciembre de 2013.

Teniendo como ventaja comparativa el dinamismo y la velocidad en las cotizaciones e instalación, la compañía ha impulsado también la rentabilidad de su red de transporte local (backbone), a través de una oferta de circuitos de altas capacidades a operadores de telecomunicaciones.

Americatel ha logrado mantener estable el margen directo, pese a la caída de la tarifa media de terminación en Perú, con una estrategia comercial que aprovecha la complementariedad de los perfiles de demanda de los productos Wholesale con los de Larga Distancia y Telefonía Fija de Americatel, logrando sinergias y aumento en el volumen de tráfico (en el caso de la terminación en Lima este se estima en un 20%).

En el servicio de datos mayoristas, el margen directo se incrementó en 13%, producto de la fidelización de clientes como AT&T, British Telecom, Orange y Entel.

Mercado Residencial

Durante 2013 Americatel entregó servicios de Larga Distancia a 100.000 clientes contratados (120.000 planes); 9.500 clientes con discado mensual y 25.000 marcadores de origen móvil mensual. La compañía posee un market share, en origen fijo, de 14% en LDN y 36% en LDI, y en origen móvil, de 3% tanto en prepago como pospago.

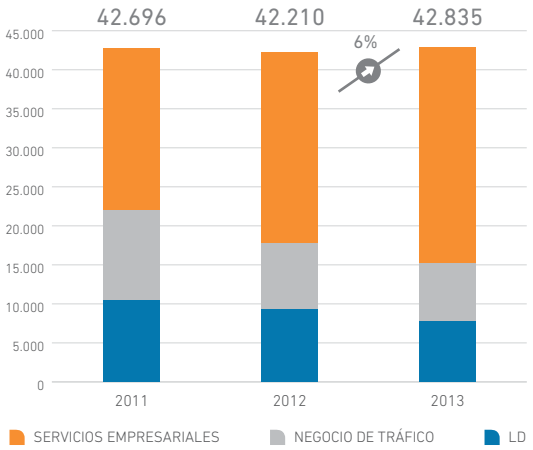
Para maximizar la rentabilidad de los servicios de Larga Distancia, optimizó sus actividades de marketing, enfatizando la comunicación de precios bajos y recordación de marca, y la estrategia de call center.

El uso de productos sustitutos de la LDN y la LDI, como internet y voz sobre IP, siguió impactando este mercado, con caídas de 21% y 28%, respectivamente, en el año. Adicionalmente, los operadores móviles desarrollaron una agresiva estrategia de precios, con tarifas 83% menores a las de LDI discada de Americatel y 2% inferiores a la tarifa contratada. Esta situación originó un crecimiento inusual del tráfico (104% en el año), pero produjo una pérdida neta en el mercado total.

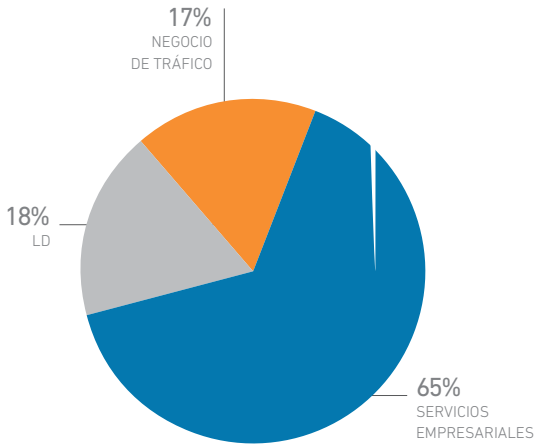
La contración del mercado y la presión en tarifas han afectado los resultados de este segmento; sin embargo, sus efectos han sido compensados en parte por la optimización de la inversión en marketing y del uso del call center.

La experiencia del uso de los productos de Larga Distancia de Americatel fue muy bien evaluada por sus clientes. El estudio a septiembre de Top to box para el origen fijo arrojó un índice de 75% en imagen y de 76% en calidad. Asimismo, el índice de satisfacción neta de clientes en originación móvil de pospago fue de 79% y de Prepago, 88%, ambos en segmento discado.

INGRESOS BRUTOS
En miles de USD
(Tipo de cambio Soles P/USD = 2.798)



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS



Inversiones

Durante 2013, la empresa realizó inversiones por USD9,2 millones. El 25% de este monto fue destinado a equipamiento instalado en clientes por servicio NGN, telefonía local e internet dedicado; el 30%, a acondicionar 440 m2 del data center Olguín con certificación Tier III; el 29% a la adquisición de un terreno para un nuevo data center y un 3%, a la ampliación de redes de acceso a clientes (planta externa y Wimax).

Resultados

Americatel obtuvo ingresos por USD43 millones en 2013, monto superior en 6% al del año anterior.

En el segmento empresas los ingresos aumentaron 19% con respecto a 2012. La compañía logró consolidar NGN en el segmento Pyme, con un churn total de puntos de 1,8%. La base de puntos creció 6% con respecto al año anterior, lo cual se traduce en mayores ingresos, que alcanzaron los USD14 millones, y un incremento de 7% en relación al ejercicio pasado.

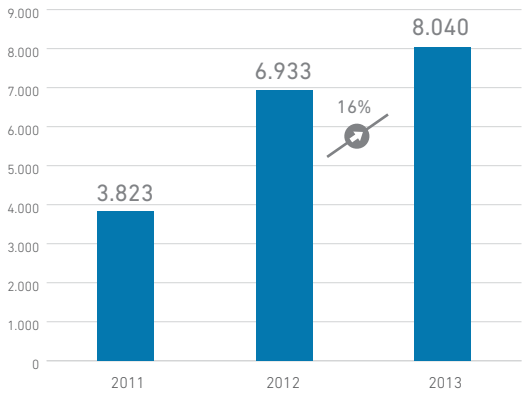
Los ingresos por servicios satelitales representan un 23% del segmento empresas, con USD6 millones.

En el segmento masivo, los ingresos disminuyeron 12% en relación al año anterior, producto de la migración natural a otras categorías como el origen móvil, internet y voz sobre IP.

En el segmento Wholesale, los ingresos cayeron un 9% por menor tarifa promedio por fuerte presión competitiva, pese al incremento en el market share del 15%, que impacta positivamente en el margen directo, creciendo un 18% respecto del año anterior.

En el servicio de datos mayoristas, el margen directo se incrementó en 13%, producto de la fidelización de clientes como AT&T, British Telecom, Orange y Entel.

EBITDA AMERICATEL PERÚ
En miles de USD
(Tipo de cambio Soles P/USD = 2.798)



Mercado	Descripción	Soluciones
Empresas y Corporaciones	2.000 empresas con ingresos sobre USD15 millones anuales.	Larga distancia, Telefonía Fija, Internet Dedicado, Líneas 0800, enlaces de datos, NGN (bundling de servicios), servicios satelitales de Internet y datos, servicios de Outsourcing TI (Housing, Hosting dedicado, IaaS y SaaS.
Pequeñas y medianas empresas	Empresas de Lima (aproximadamente 70.000 puntos conectados).	NGN (paquete integrado de telefonía, internet y SVA) Larga Distancia, Internet dedicado, ADSL y Telefonía fija.
Residencial	Personas de todo el país (100.000 clientes y 120.000 planes contratados).	Larga distancia de origen fijo y móvil, productos contratados (planes de LDI para el origen fijo y móvil y LDN para origen fijo).
Mayorista (Wholesale)	Operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.	tráfico LDI entrante

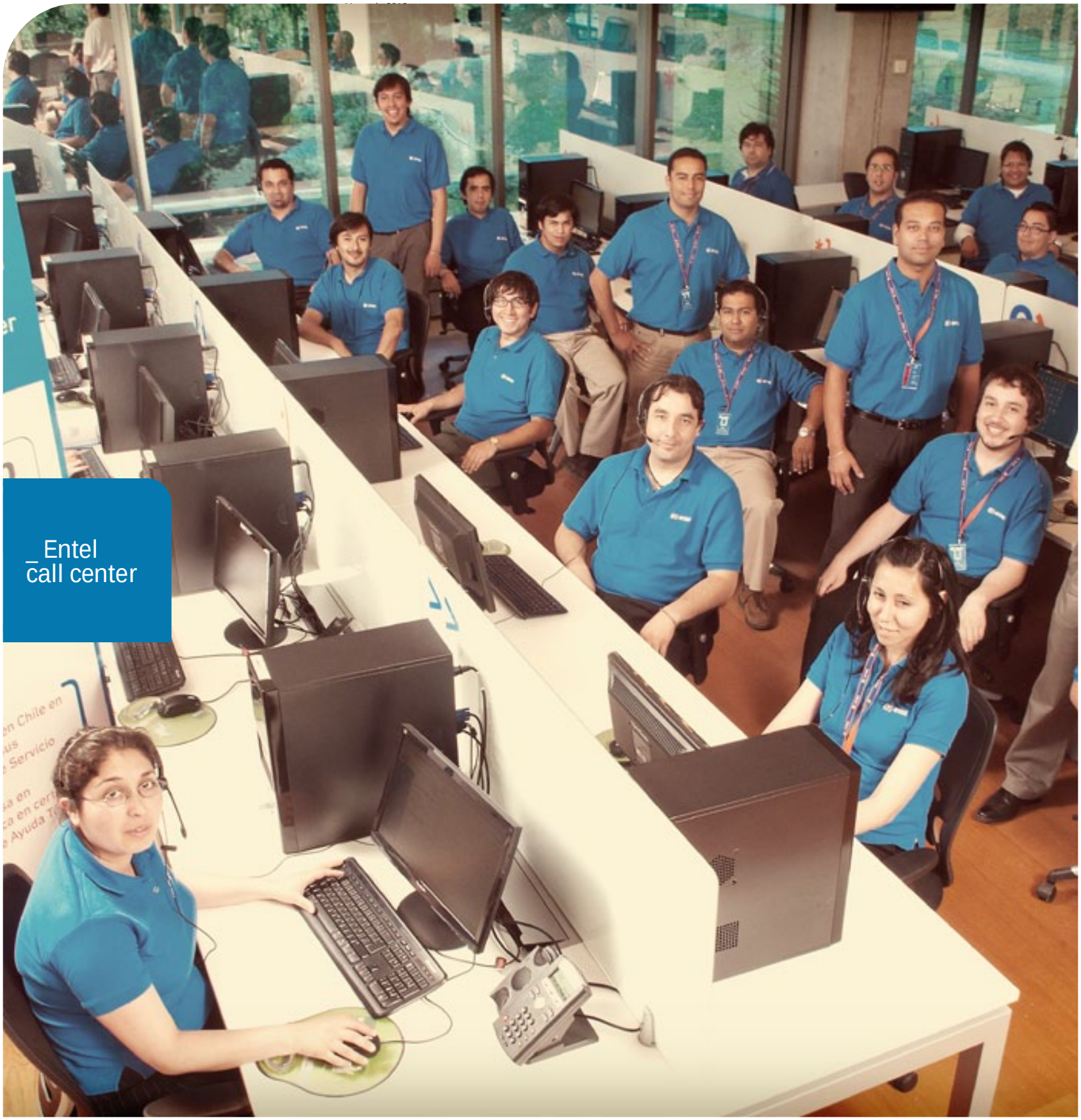
Infraestructura de telecomunicaciones

En el ámbito de las telecomunicaciones, dan soporte a Americatel tres grandes redes de fibra óptica y satelitales interconectadas entre sí.

La compañía dispone de dos centrales de conmutación, conectadas a las redes internacionales a través de Chile y Estados Unidos y cuenta con conexiones directas con los 24 departamentos del Perú. Además, está interconectada con los operadores locales de larga distancia y móviles más importantes del país.

La red Metropolitana de Americatel en Lima comprende de cinco nodos MPLS principales, los cuales están unidos en un anillo de Fibra Óptica, montado sobre una plataforma DWDM. Como red de acceso, cuenta con 52 estaciones base WiMax, con las cuales tiene una cobertura completa de Lima. Complementariamente, cuenta con 18 Km. de planta externa, distribuidos en las zonas de mayor valor comercial de Lima.

La empresa dispone de licencias de telefonía fija inalámbrica para la prestación de servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha, a través de concesiones de uso exclusivo de 50 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 3.5 GHz y de 30 MHz en la banda de 2.3 GHz. Cuenta también con una concesión de portador local con 400 MHz de espectro radioeléctrico en la banda de 38-39 GHz para su red de transporte y para prestar servicios de telefonía, datos e Internet Banda Ancha con cobertura en todo Lima.


_Entel
call center

Posicionado como un proveedor de soluciones robustas de contact center, desarrollamos una operación multicanal de alta calidad.

Hitos 2013

* Certificación COPC® GMD para dos mesas técnicas de atención al mercado Corporaciones.
* Implementación de nuevo site en Lima, con capacidad para 550 posiciones.
* Compra de terreno para la construcción de un nuevo site en la Región de Valparaíso.
* Implementación de herramienta world class para control y administración de seguridad en aplicaciones y base de datos.
* Recertificación ISO 9001:2008 en Servicios Call Center Perú.

Contexto

Para el contacto con sus clientes, las empresas están demandando servicios multicanal que integren redes sociales, service mail, Chat, entre otros, y soluciones robustas de contact center, en algunas ocasiones, integradas con servicios de despacho.

Esta tendencia ha permitido a Entel Call Center captar nuevos clientes y ampliar sus líneas de negocio.

Perfil

Entel Call Center opera local e internacionalmente, con cuatro site en Chile y dos en Perú, construidos y habilitados de acuerdo a los más altos estándares de calidad. Diseñados especialmente para este negocio, cada uno de ellos posee los atributos de seguridad, comodidad, iluminación y climatización necesarios para garantizar un buen ambiente de trabajo a sus más de 5.000 colaboradores en ambos países. En Chile, cuenta con 3.285 trabajadores, de los cuales 1.866 están contratados de manera directa por Entel Servicios de Call Center o por Entel Servicios de Contact Center. En Perú, los colaboradores directos contratados por Servicios Call Center Perú totalizan 1.771 personas.

La compañía presta servicios a Entel S.A., principalmente, y a otros 63 clientes, entre los cuales en Chile se cuentan entidades públicas (Minsal, Registro Civil, Servel), instituciones financieras (Banco de Chile y BBVA) y empresas de retail (Presto y Nectar). En Perú, atiende a clientes tales como Americatel Perú, Nextel Perú, Lider y ACE Seguros, entre otros.

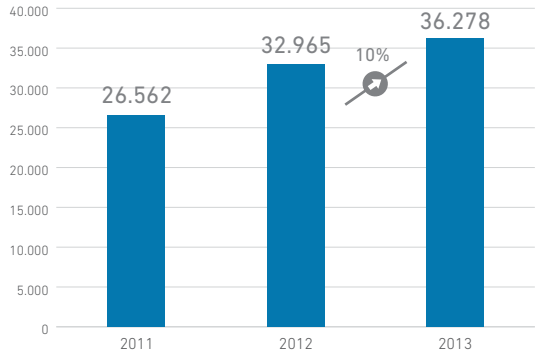
Estrategia

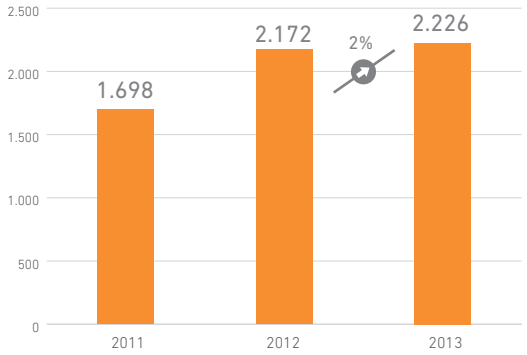
La misión de Entel Call Center es brindar una solución rápida y precisa a los usuarios finales para lograr un alto nivel de satisfacción desde el primer contacto. Alcanzar un FCR (First Contact Resolution) con calidad, que no esté restringido a lo telefónico ni presencial, sino que englobe múltiples canales de comunicación, es un objetivo prioritario para la compañía. Por esto, sus servicios están a la vanguardia de las necesidades actuales, al incorporar redes sociales, MSI Mobile, e-mailing, SMS, Chat y Click to Call.

Satisfacción de clientes

Entel Call Center gestiona la experiencia de clientes a través de herramientas que permiten conocer en línea los niveles de servicio, y de una robusta plataforma tecnológica que hace posible la administración de las interacciones con toda la información necesaria para la rápida y precisa solución de solicitudes. Asimismo, son claves los procesos de selección y capacitación de personal.

La compañía mide mensualmente Precisión, Error Crítico y No Crítico, indicadores que se comparan con los resultados de Satisfacción de usuarios finales y así se detectan mejoras posibles en el proceso de negocio.





Durante 2013, Entel Call Center logró en Chile un aumento significativo en los niveles de satisfacción de clientes de mercado externo (fuera del grupo Entel), medidos por Praxis, al pasar desde un índice de 42% en el tercer trimestre de 2012 a uno de 67% en el segundo trimestre de 2013.

Expansión

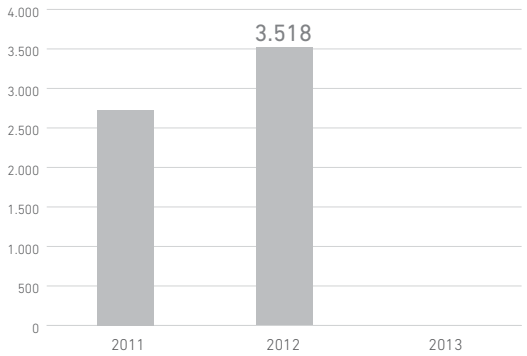
Con el propósito de ampliar la infraestructura en Perú, la compañía implementó un nuevo site en Lima. Cuenta con 550 posiciones y complementa las dependencias del edificio de Camaná. Esta expansión permitirá enfrentar el crecimiento de la demanda al elevar a 1.689 las posiciones en este país, de las cuales 950 se encuentran asignadas.

En Chile, las posiciones totalizaron 2.533 en 2013. De estas, 2.361 se encuentran asignadas.

Durante el último año, la compañía adquirió un terreno en Curauma, Región de Valparaíso, para la construcción de un nuevo site que albergará 600 posiciones, incorporando las operaciones actuales en esta ciudad. Este edificio se sumaría a los site de Vicuña Mackenna, Amunátegui, General Mackenna, en Santiago.

Certificación de clase mundial

Durante 2013, Entel Call Center obtuvo la certificación COPC® GMD para tres de sus mesas técnicas de atención: Banco de Chile y Los Héroes del mercado Corporaciones y CAT BB-IPhone Empresas de Entel, lo cual le ha permitido trabajar bajo los más altos estándares de calidad.



Recertificación de calidad

Para verificar que el sistema de gestión de calidad se mantenga vigente, durante 2013 la filial Servicios Call Center Perú realizó un proceso de recertificación en la norma ISO 9001:2008.

Resultados

Foco en eficiencia y calidad permitieron mantener los márgenes y buenos niveles de satisfacción de los usuarios finales, lo cual se tradujo en mayor confianza y nuevos ingresos.

93% de las posiciones en Chile
se encuentran asignada

550 posiciones
agregó Entel Servicios Call Center Perú en 2013

Servicios	Descripción
Servicios multicanal	Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente, enmarcado en una atención única independizada del punto de contacto, con información de los clientes y el servicio integrada entre todos los canales existentes.
Service Desk	Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos. Servicio enfocado en la resolución en el primer contacto, para así elevar la disponibilidad de los servicios, disminuir los costos asociados a la reposición y complementar eficazmente los servicios entregados en terreno.
Servicios Back O□ce	Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado, agregando valor en la resolución de tareas administrativas, de control y seguimiento, propias de cada negocio.
Campañas de ventas	Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza acorde a las necesidades de los clientes, incorporando servicios de delivery que complementan la venta hasta la entrega del producto en el usuario final.
Atención a clientes	Modelos de atención Inbound basados en la mejores prácticas de mercado, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio, que aseguran una atención de calidad y satisfacción de usuarios finales.
Servicios tecnológicos	Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda, incluyendo tecnología world class y customizada de acuerdo a las necesidades de los clientes, incorporando también plataformas de control, business intelligence, servicios de CRM.

_ nextel
perú



Con la adquisición de Nextel, en agosto de 2013, Entel capitalizó la oportunidad de alcanzar una posición relevante en un mercado con alto potencial de crecimiento.

Hitos 2013

* Adquisición del 100% de las acciones de Nextel Perú a NII Holdings, en una operación que involucró USD 410,6 millones.
* Adjudicación, a través de Americatel Perú, de una licencia que permitirá a Nextel ser una de las dos operadoras del mercado con capacidad para ofrecer servicios móviles sobre redes 4G.

Contexto

El recambio tecnológico y de modelos de negocio que experimenta el mercado peruano, principalmente en el segmento de servicios móviles, representa una ventana de oportunidades que Entel decidió abordar con la adquisición del 100% de las acciones Nextel Perú a la compañía norteamericana NII Holdings. Concretada el 19 de agosto de 2013, esta compra representó una inversión de USD410,6 millones, incluidos USD26,7 millones correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

En el contexto de una economía que crece a tasas superiores al 5% (5,2% en 2013), una población de 30 millones de personas (72% superior a la chilena) y un marco regulatorio estable, el mercado de las telecomunicaciones en Perú exhibe un interesante potencial de desarrollo. La penetración de los servicios móviles de voz alcanza al 107% (alta, aunque inferior al 140% en Chile), pero la penetración de Internet móvil llega a solo 9%, según BofAML. Este indicador es la mitad del observado en Chile (18%) y se ubica muy por debajo del 48% promedio de los países de la OECD. En 2012, el mercado móvil peruano totalizó ingresos cercanos a USD3.000 millones.

Perfil

Nextel es la tercera compañía de telefonía móvil de Perú, con una participación de mercado de 5,8% al cierre del primer semestre de 2013, compitiendo con Telefónica Móviles (Movistar) y América Móvil (Claro). A diferencia de estas, se ha focalizado en el segmento de Empresas, al cual provee principalmente de servicios de voz en la modalidad push to talk, similar a las comunicaciones de radio, y también, servicios fijos de telefonía e Internet.

Fundada en 1998, Nextel posee licencias para operar redes 3G en la banda de 1900 MHz, que cubren el territorio nacional a través de 635 sitios (477 de ellos en Lima), y redes en tecnología iDEN en la banda de 800 MHz.

El 22 de julio de 2013, Entel se adjudicó una de las dos bandas para comunicaciones móviles licitadas por la autoridad peruana, al ofrecer USD105,5 millones. En su caso, un bloque de 40MHz en la banda AWS, espectro que le permitirá desplegar redes con tecnología Long Term Evolution (LTE), conocida comercialmente como 4G. La compañía obtuvo esta licencia, cuya duración es de 20 años renovables, a través de la filial Americatel Perú, dado que a esa fecha la compra de Nextel, anunciada en abril de ese año, aún no se concretaba.

Proyección

Nextel representa para Entel una excelente plataforma de crecimiento en el mercado peruano, en el cual espera alcanzar una posición relevante replicando el modelo de negocios que ha desarrollado exitosamente en Chile. Este objetivo implicará la expansión de las operaciones de Nextel hacia el segmento Personas y un incremento de la oferta de servicios -principalmente, de aquellos relacionados con datos- sobre la base de una red robusta y foco en la entrega de una experiencia distintiva a sus clientes mediante conectividad y atención de alta calidad.

Gestión del cambio

Luego de la integración a Entel, la compañía concentró sus esfuerzos en el rediseño organizacional necesario para este nuevo enfoque, y la estructuración y lanzamiento de una nueva oferta comercial, con una gama más amplia de planes y equipos y mayor presencia en los canales de distribución, dentro de una nueva gestión logística. Hacia fin de año, Nextel inició un plan de inversiones que demandará alrededor de USD200 millones anuales durante los próximos tres años. Los principales proyectos están orientados a la renovación y expansión de las redes de acceso móvil y a la transformación de las redes de acceso fijo desde microondas a fibra óptica.

Contexto regulatorio

La responsabilidad de desarrollar las actividades productivas y los servicios en el sector telecomunicaciones fue transferida por el Estado peruano al sector privado en 1991, reservándose los roles de promover y regular la inversión privada y establecer mecanismos para evitar prácticas de competencia desleal. Esta modernización comenzó con la Ley General de Telecomunicaciones (Decreto Legislativo 702, de noviembre de 1991), en virtud de la cual fue creado el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

OSIPTEL, entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, tiene entre sus funciones las de: dictar reglamentos y normas aplicables a todos los administrados; definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios; fijar tarifas tope de los servicios públicos de telecomunicaciones en aquellos mercados en los cuales no exista competencia; fiscalizar y sancionar; resolver por vía administrativa los conflictos y controversias, dentro del ámbito de su competencia, entre los operadores, y conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra empresas operadoras en segunda instancia.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el organismo del Poder Ejecutivo que fija, ejecuta y supervisa las políticas sectoriales. Otorga y reconoce derechos a través de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones; planifica, supervisa y evalúa la infraestructura de comunicaciones y presenta anteproyectos de norma.

Durante el reciente año, el Congreso de la República, máximo órgano legislativo, aprobó dos leyes sobre materias relacionadas con el sector telecomunicaciones: el 22 de septiembre de 2013 publicó la Ley Nº30083, que establece medidas para fortalecer la competencia en los servicios públicos móviles, y el 2 de diciembre de 2013, la Ley Nº30114, que otorga facultades a OSIPTEL para regular las tarifas de los servicios de valor añadido que se le cobran a los usuarios en el caso de que determine la ausencia de condiciones de competencia o declare la existencia de un proveedor importante.

Por su parte, OSIPTEL dictó durante 2013, entre otras normas y reglamentos, una resolución que establece indicadores de calidad de atención a usuarios, tanto en forma presencial como telefónica, que es aplicable a partir de marzo de 2014. Asimismo, el 22 de diciembre de 2013 aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica que dispone que esta se ejecute en un día hábil (en lugar de siete). Esta resolución será aplicable al servicio de telefonía fija desde el segundo trimestre del 2014.

Nextel Perú (a diciembre de 2013)	
Ingresos netos	USD314 millones
Clientes (servicios móviles)	1.556.000
Dotación (planta y servicios)	1.844 personas


Infor
mación_
finan
ciera.



_ índice

1.

02 Información Societaria

04 Documentos Constitutivos
04 Propiedad de la Sociedad
10 Estructura Societaria
10 Política de Dividendos
12 Política de Inversiones
13 Política de Financiamiento
13 Utilidad Distribuible
14 Dividendos Pagados por Acción
14 Resumen de Transacciones
14 Presencia Bursátil
15 Transacciones de Acciones
15 Actividades Financieras
16 Factores de Riesgo
19 Comportamiento Comparado de la acción
20 Comentarios de Accionistas
20 Hechos Esenciales
24 Seguros Comprometidos
25 Proveedores
27 Declaración de Responsabilidad

2.

28 Estados Financieros Consolidados

31 Informe de los Auditores Independientes
32 Estados Financieros Consolidados
38 Notas a los Estados Financieros Consolidados
123 Certificado de los Inspectores de Cuentas

3.

124 Sociedades Filiales y Coligadas

126 Estados de Situación Financiera de Filiales

Nota:
Ver aspectos Corporativos en Tomo
"Información Corporativa"

1.

INFOR_ MACIÓN SOCIE TARIA


entel

Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de La Sociedad

Al 31 de diciembre de 2013, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.114 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

Nombre o razón social	Acciones al 31/12/13	Participación (%)
INVERSIONES ALTEL LTDA.	129.530.284	54,76%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	22.997.350	9,72%
BANCO ITAÚ POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	18.049.835	7,63%
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	9.216.011	3,90%
AFP PROVIDA S.A.	7.250.176	3,07%
AFP CAPITAL S.A.	5.251.217	2,22%
AFP HABITAT S.A.	4.438.138	1,88%
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.	4.418.469	1,87%
AFP CUPRUM S.A.	4.319.920	1,83%
LARRAIN VIAL S.A. CORREDORA DE BOLSA	2.899.411	1,23%
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA S.A.	2.022.374	0,86%
PENTA CORREDORES DE BOLSA S.A.	1.346.437	0,57%
OTROS	24.784.073	10,48%
Total	236.523.695	100,00

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S. A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	926.012.160	6,84%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S.A.	703.849.544	5,20%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	561.429.758	4,15%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	454.057.900	3,35%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	358.008.491	2,64%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	281.889.680	2,08%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
81.358.600-2	Cominco S.A.	154.795.552	1,14%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
81.280.300-K	Viecal S.A.	95.058.166	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	Grupo Matte (17)	4.340.644.242	32,07%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.290.595.292	9,53%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	312.672.052	2,31%
	Grupo Fernández León (2)	312.672.052	11,84%
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.129.980.943	8,35%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.440.980.943	10,64%



INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	894.655.313	6,61%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
	Grupo Consorcio (2)	1.300.195.733	9,60%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.842.165	0,78%
79.937.090-8	Andrómeda Inversiones Ltda.	102.372.197	0,76%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S.A. (*)	42.090.874	0,31%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.983-3	Andaluza de Inversiones II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
79.757.850-9	Asturiana de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
4.431.346-4	Valdés Covarrubias María Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	93.631	0,001%
	Grupo Izquierdo Menéndez (21)	1.111.689.283	8,21%
96.949,800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
96.949.780-8	Las Bardenas Chile S.A.	371.005.336	2,74%
	Grupo Gianoli (2)	742.010.672	5,48%
	Grupo Controlador (47)	9.248.192.925	77,85%
	Minoritarios (1.791)	4.291.429.107	22,15%
	Total (1.838)	13.539.622.032	100,00%

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

Con fecha 24 de enero de 2005, el Directorio de Almendral S. A. tomó conocimiento de la obtención del control de la Sociedad por determinados accionistas, quienes a cuyo efecto convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta respecto de la Sociedad. En virtud de éste, obtuvieron dicho control, pasando a conformar el Controlador de Almendral S. A. y a ser cada uno de ellos Miembro del Controlador.

Las personas naturales que forman parte del grupo controlador son las siguientes:

Grupo Matte

Patricia Matte Larraín (Rut: 4.333.299-6), Eliodoro Matte Larraín (Rut: 4.436.502-2) y Bernardo Matte Larraín (Rut: 6.598.728-7), controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Matte actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda. (antes denominada Inversiones Los Andes Dos Ltda.), cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auli□e Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auli□e (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auli□e (Rut: 7.010.380-K) con un 4,356%, 3,061%, 46,232% y 46,257% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León (Rut: 3.931.817-2), Valerie Mac Auli□e Granello (Rut: 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auli□e (Rut: 7.010.379-6) y Tomás Fernández Mac Auli□e (Rut: 7.010.380-K) con 4,510%, 3,614%, 20,781% y 20,868% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

- Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, Rut: 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, Rut: 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, Rut: 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, Rut: 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, Rut: 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, Rut: 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, Rut: 10.828.517-6, con 1,71%, 0,32%, 9,594%, 9,594%, 9,594%, 9,594% y 9,594%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, Rut: 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, Rut: 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, Rut: 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, Rut: 4.773.781-8 y Pedro José Hurtado Vicuña, Rut: 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (Rut: 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (Rut: 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (Rut: 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (Rut: 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (Rut: 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,86% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo

a) Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut: 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5 y María Virginia Taboada Bittner Rut: 6.834.545-6 con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

c) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 59,7640% y 39,2460% del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 95.48% del capital social, María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 3.58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut: 5.310.548-3 con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3 con un 86,9720%, María Teresa Valdés Covarrubias, Rut: 4.431.346-4 con un 0,3920%, Roberto Izquierdo Valdés, Rut 9.099.538-3 con un 2,1060%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.540-5 con un 2,1060%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, Rut 9.099.537-5 con un 2,1060%, José Manuel Izquierdo Valdés, Rut 9.968.191-8 con un 2,1060%, María Teresa Izquierdo Valdés, Rut 9.099.215-5 con un 2,1060%, María Josefina Izquierdo Valdés, Rut 9.099.218-K con un 2,1060% del capital social.

h) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k) Inmobiliaria Estoril II S.A., controlada en un 100% por Inmobiliaria Estoril I S.A. y cuyo controlador final es la familia Izquierdo Menéndez; del cual mantienen porcentajes iguales Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-7, Vicente Izquierdo Menéndez, Rut: 5.741.891-5, Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3, Roberto Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8, Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4, Gracia Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K, Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3, Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0.

l) Comercial Marchigue S.A., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, Rut: 5.418.932-K con un 76,1172% un 8,1950% del capital social, respectivamente.

m) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez Rut: 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n) Inversiones El Manzano II S.A., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, Rut: 3.932.428-8 y María Isabel

Reyes, Rut: 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

o) Andaluza de Inversiones II S.A., cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, Rut: 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

p) Inversiones La Estancia II S.A., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, Rut: 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social. (Esta sociedad fue absorbida por Inversiones La Estancia Ltda.).

q) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

r) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyo controlador final es Matías Izquierdo Menéndez, Rut: 3.674.298-4 con un 99.91% del capital social.

s) Asturiana de inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, Rut: 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco Rut: 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

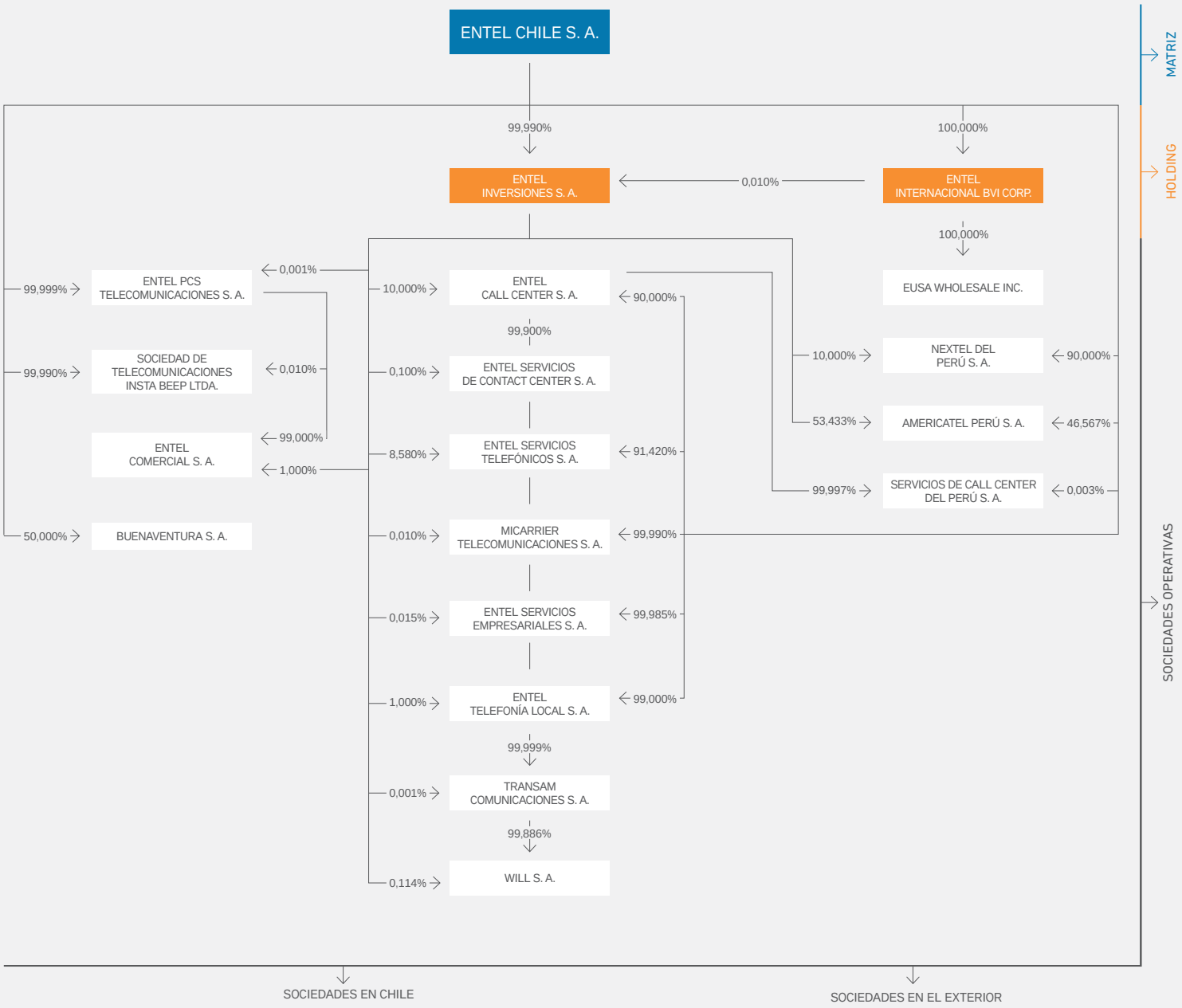
t) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, Rut: 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla Rut: 5.310.548-3 con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es Elina Patricia Gianoli Gainza, Rut: 2.942.054-8 con un 100% del capital social.

b) Las Bardenas Chile S.A., cuyo controlador final indirecto es la sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza, CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5 con un 100% del capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la junta general ordinaria de accionistas celebrada el 25 de abril de 2013, es la siguiente:

Política de Dividendos

"De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2013 y siguientes, es establecer provisoriamente una nueva política de dividendos consistente en el reparto como dividendo, de hasta el 50% de las utilidades distribuibles de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2013 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2013 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio. Dicha política se analizará al alza como política definitiva conforme al retorno a un plan de inversiones estable de crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad."

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2013, y que es la siguiente:

a.- Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), este se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), este no se agregará a la utilidad líquida distribuible.

Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos derivados, porque a la fecha la sociedad no registra activos ni pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b.- Como Política de tratamiento de Ajustes por la primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se deja constancia que estas se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios."

Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dará cuen-

ta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta Política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de pago de dividendos.

"A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas."

Política de Inversiones

El objetivo de la Sociedad es obtener el máximo de rentabilidad de su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y la prestación de todo tipo de servicios relacionados con los mismos en Chile y el extranjero. Para el adecuado cumplimiento de tal objetivo, la Empresa realiza inversiones tendientes, fundamentalmente, a satisfacer la demanda de sus clientes y usuarios, de modo de mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones y un desarrollo de sus actividades que mantenga una armonía con el sector de telecomunicaciones del país. En consecuencia, será preocupación de la Empresa que las inversiones que realice tengan una tasa de retorno estable en el tiempo y que sea, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2013 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido en la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa fundamentalmente dentro del país y el extranjero.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores periodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento de la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos, tanto en Chile como en el extranjero:

* Recursos propios
* Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones
* Créditos de proveedores
* Préstamos de bancos e instituciones financieras
* Derechos de Aduana diferidos
* Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada
* Operaciones de leasing y leaseback

En la Política enviada a los señores accionistas, se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – Caja)/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,5 (uno coma cinco veces); o (Deuda Financiera – Caja)/ Ebitda de los últimos doce meses, igual a 3,0 (tres coma cero veces). Para el cálculo de ambos indicadores se computará Deuda Financiera descontadas inversiones financieras y la Caja.

La mencionada fijación se justifica porque otorga una mayor flexibilidad en el manejo financiero y permite el desarrollo de nuevos proyectos de telecomunicaciones en el país y en el extranjero.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todos aquellos que se encuentran involucrados en las concesiones de servicio público nacional, de las cuales la Sociedad es titular y que sean imprescindibles para prestar sus servicios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados o reemplazados, dada su obsolescencia técnica o económica o transferidos en caso de no ser necesarios para la prestación del servicio".

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2013 presenta una utilidad de $146.965.253.947.

Para efectos de determinar la utilidad liquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, mientras estas no se encuentren realizadas.

Durante el ejercicio 2013 no se registraron utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2013 es de $ 146.965.253.947.

Con cargo a esta utilidad, a contar del 12 de diciembre de 2013 se distribuyó un dividendo provisorio de $150 por acción, equivalente a un total de $35.478.554.250. Este dividendo fue acordado en sesión del Directorio de la Sociedad celebrada el 4 de noviembre de 2013 y representa el 24,14 % de la utilidad liquida distribuible del ejercicio.

Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Dividendos Pagados por Acción

Año	Dividendo Nominal (en $)
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2013 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1º trimestre 2011	15.957.457	126.648.587.797	7.937	1.028.126	8.149.829.990	7.927	26.166	205.368.620	7.849
2º trimestre 2011	26.293.805	232.657.810.841	8.848	2.501.652	22.374.195.749	8.944	38.985	337.663.018	8.661
3º trimestre 2011	23.082.175	221.781.884.732	9.608	1.992.263	18.966.299.783	9.520	15.672	146.602.858	9.354
4º trimestre 2011	19.554.883	190.830.226.753	9.759	2.413.875	23.484.695.759	9.729	4.202	41.229.141	9.812
1º trimestre 2012	30.083.534	284.508.198.543	9.457	2.651.155	24.850.937.610	9.374	4.680	44.523.846	9.514
2º trimestre 2012	15.299.709	144.484.659.288	9.444	1.397.581	13.187.185.309	9.436	11.535	110.450.390	9.575
3º trimestre 2012	12.285.955	116.697.441.625	9.498	441.723	4.201.744.447	9.512	7.196	69.718.926	9.689
4º trimestre 2012	13.166.422	130.101.687.139	9.881	821.940	8.119.113.250	9.878	17.622	175.608.669	9.965
1º trimestre 2013	22.313.687	223.601.236.415	10.021	1.131.360	11.288.033.869	9.977	49.010	486.620.644	9.929
2º trimestre 2013	34.951.372	314.690.281.444	9.004	2.061.355	18.655.086.991	9.050	25.998	235.413.320	9.055
3º trimestre 2013	16.607.457	142.090.532.000	8.556	1.398.543	11.879.159.875	8.494	11.076	98.038.162	8.851
4º trimestre 2013	19.356.752	146.888.814.473	7.589	1.194.787	9.138.278.112	7.648	-	-	-

Transacciones de Acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Norma de Carácter General N°269 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2013, de acuerdo a nuestros registros, se efectuaron las siguientes transacciones de acciones por parte de los accionistas relacionados.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Compra Venta	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario	Monto Transado
Agrícola y Comercial Santa Inés	Con director titular	15.05.2013	Inversión Financiera	Compra	En bolsa	4.733	9.199,04	43.539.056

Actividades Financieras

Asociado a la inversión en Perú, Entel suscribió en el mes de agosto, un crédito puente para efectuar el pago del valor de la compra por ese activo. El crédito, en moneda extranjera y por un monto de USD 400 millones, fue otorgado por los Bancos HSBC y Banco de Chile a un plazo de 18 meses, sin amortizaciones y prepagable.

En el mes de octubre, Entel colocó un bono en los mercados internacionales por un monto de USD 1.000 millones a una tasa anual del 4,96%, el que considera tres amortizaciones anuales e iguales en los años los años 2022 al 2024 y un pago de intereses semestrales. La sólida demanda recibida durante el proceso de colocación, permitió fijar un precio de cierre de 245 puntos base sobre el bono del Tesoro Americano equivalente. Las órdenes por el bono fueron de 4,5 veces el monto requerido y estuvo colocado entre más de 190 cuentas con una distribución de 71% en inversionistas de Estados Unidos, 21% en cuentas europeas y en un 8% entre inversionistas de Latinoamérica y Asia. La colocación fue liderada por los bancos HSBC, Citi, Mitsubishi UFJ Securities y Scotiabank. Los fondos se usaron en su totalidad para pagar las deudas existentes: última cuota de amortización de un crédito sindicado suscrito el año 2007 por USD 200 millones; crédito puente asociado a la compra de la inversión en Perú por USD 400 millones; la totalidad del crédito suscrito en el año 2012 con HSBC y Scotiabank por USD 200 millones y el pago de línea de crédito local vigente por USD 200 millones generado principalmente por inversiones de la filial en Perú tales como la licencia AWS. Con esta operación, la Sociedad refinanció a largo plazo la totalidad de la deuda que vencía en el año 2014.

Asociados al perfil de pagos del Bono, la sociedad suscribió contratos de Cross Currency Swaps que permutan la deuda en tasa y moneda extranjera a tasas fijas en pesos nominales y/o indexados a la inflación (UF).

Adicionalmente a estos contratos, la sociedad ha continuado renovando los contratos de venta de dólares a futuro (forwards) para cubrir los pasivos diferentes al bono y que están expresados en dólares. Con estas operaciones, se inmunizan las fluctuaciones de cambio originadas por los movimientos del tipo de cambio. El monto de estas operaciones, se incrementó a partir de agosto, en USD 400 millones debido a la contratación del crédito en dólares a asociado a la compra de la inversión en Perú.

En el mercado local, la sociedad reemplazó en el mes de diciembre, el uso de líneas de sobregiro bancarias por un crédito prepagable y a 19 meses por el equivalente a USD 150 millones.

Adicionalmente al uso de fondos mencionados, la Sociedad participó en proyectos de conectividad y telecomunicaciones que significaron entregar un monto significativo en instrumentos de garantía financiera con un saldo al cierre de aproximadamente UF 4.479.774.

La Sociedad también tiene inscrita dos líneas de Bonos en los Registros de la Superintendencia de Valores y Seguros; sin embargo, y dado principalmente el tamaño de la emisión, se privilegió el mercado internacional.

Las obligaciones de pago en moneda extranjera son protegidas de las diferencias cambiarias lo que significó hacer contratos de futuros de moneda para su pago desde reconocida la misma en los libros.

Durante el año 2013, se incorporó la administración de la caja de las operaciones en Perú aplicando y adaptando las políticas existentes en Entel. Adicionalmente la Sociedad matriz ha provisto de los fondos para el desarrollo de las operaciones en ese país y el crecimiento esperado en ese mercado privilegiando el financiamiento intercompañía. Las garantías solicitadas por la autoridad peruana en el proceso de licitación y asignación de la banda AWS, fueron entregadas por bancos peruanos y respaldados desde Chile con mecanismos Stand by letter.

En relación a las inversiones de excedentes de caja tanto en Chile como en Perú, la sociedad privilegió la mantención del capital invertido a través la implementación de una rigurosa Política que establece tanto la diversificación por monto, institución y plazos. Los instrumentos financieros utilizados son mayoritariamente los emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos sobre papeles del Banco Central de Chile.

Factores de Riesgo

Riesgo de Cambio Tecnológico

La evolución de las tecnologías de las telecomunicaciones, hace necesario que exista una permanente revisión de los proyectos de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones en conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que demandan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de invertir provocando con ello que no se cumplan necesariamente con las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados de Entel. En este contexto, Entel considera como un elemento crítico de su competitividad, el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando así activamente el riesgo tecnológico.

Es por ello que Entel ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política de revisión permanente en la adopción de las más avanzadas tecnologías, evaluando continuamente la rentabilidad. Ello ha permitido a Entel posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptando exitosamente el uso de nuevas tecnologías, evolucionando desde ser un único competidor en larga distancia a la de un proveedor integrado de conectividad y ofreciendo permanentemente nuevas formas de gestionar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que Entel crezca, se diversifique y mantenga la rentabilidad, reduciendo la exposición a concentrar sus negocios en sectores específicos.

Riesgos Regulatorios

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la propia Ley General de Telecomunicaciones, y en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica e Instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones.

Si bien durante el 2012, se implementó la disposición legal que establecía en la telefonía fija la reducción de 24 a 13 las zonas primarias del país, a fines del 2013 se promulgó la Ley Nº 20.704 que dispuso no realizar consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia e implementar una única zona tarifaria para la telefonía local a partir de los 180 días desde publicada esta nueva Ley. Lo anterior, implicará que a partir

de marzo comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, concluyéndose en el mes de agosto de 2014 dicho proceso, con lo cual a partir de dicha fecha existirá una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, eliminándose de esta manera la Larga Distancia Nacional.

Respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica, iniciada en Diciembre de 2011 (Arica) durante el 2013 se terminó el proceso de portabilidad, quedando a la fecha pendiente de implementar dicha facilidad para los números de servicios complementarios.

Por su parte, durante el año 2013 las compañías realizaron el despliegue de infraestructura para ajustarse a la Ley Nº 20.599, que Regula la instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones, ejecutando las acciones necesarias para ajustar las zonas saturadas (zonas con más de 2 torres) y las zonas sensibles, interviniendo las infraestructuras instaladas en estas zonas, a través del ajuste de altura de las torres, retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestionar compensaciones con la comunidad, según sea el caso.

En materia de espectro, atendida la adjudicación Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A. concesionaria del grupo Entel, en el mes de marzo de 2013, se publicó el Decreto que otorga la concesión, para que en el plazo de 1 año desde la publicación de este Decreto se termine el proyecto comprometido. En ese sentido, ya se inició la presentación de los primeros documentos para solicitar la recepción de Obras en la Subsecretaría, proceso que terminará en marzo de 2014 con la recepción del proyecto comprometido para la adjudicación de este bloque de frecuencia. En todo caso, para las localidades obligatorias incluidas en este concurso el plazo de implementación es de 2 años, es decir, tiene una fecha máxima de ejecución para marzo de 2015.

Por su parte, en el mes de octubre, con el llamado publicado en el Diario Oficial, se inició el proceso de Concurso Público para la Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de Frecuencia de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural. En la presentación de las propuestas, durante la segunda semana de enero de 2014, para adjudicarse los 3 bloques de frecuencia dispuestos en el concurso se presentaron proyectos de las empresas Movistar, Claro y Entel. De esta manera, está garantizado que dichas empresas dispondrán nuevos espectro para el desarrollo de sus oferta de servicios de telecomunicaciones, en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE).

En otro orden de cosas, a partir del marzo de 2013 comenzó a regir el primer período de ajuste a las Instrucciones de Carácter General emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para los servicios ofertados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil. En esta etapa se permitía el modelo de tarifas net, pero la diferencia de precios On Net y O Net no puede ser superior al cargo de acceso, y en el caso de los planes con minutos incluidos, estos deben cumplir cierta proporción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red de la concesionara.

Sin embargo, desde enero de 2014, y precisamente a partir de la entrada en vigencia de los nuevos Decretos Tarifarios, la misma instrucción del Tribunal de Competencia, establece que toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías será del tipo “Tarifa Plana” o “Todo Destino”.

Respecto de esta misma Instrucción de Carácter General, en el mes de diciembre la Corte Suprema ratifica en gran medida este dictamen, y rectifica la instrucción estableciendo la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles, quedando en forma permanente prohibida.

Por otra parte, continúa el proceso de levantamiento de antecedentes en el TDLC por el proceso iniciado por la FNE (del tipo no contencioso) mediante el cual solicita que se establezcan recomendaciones al MINVU y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y en su caso la perfeccionen para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Respecto del proceso tarifario de la concesionaria Entel PCS Telecomunicaciones (al mismo tiempo que el de todas las otras compañías móviles), después de la presentación de los Estudios Tarifarios de la concesionarias y la respuesta de Subtel a dichas propuesta a través de su Informe de Objeciones y Contrapropo-siciones (IOC), Movistar, Nextel y Entel sometieron ciertas discrepancias a la opinión de una Comisión de Peritos.

Con la propuesta de informe de modificaciones e insistencias de las concesionarias (IMI) las compañías realizan una nueva propuesta de ajuste de tarifas, las que en el caso de Entel propone una baja de aproximadamente un 57% en la tarifa del cargo de

acceso (o cargo de interconexión). Finalmente, durante las primeras semanas de enero de 2014, Subtel emite su propuesta tarifaria definitiva a través del envío a Contraloría del Decreto Tarifario, proponiendo una baja en esta tarifa de aproximadamente un 73%. Entel presentó un recurso ante Contraloría que en particular impugnan la metodología utilizada para la determinación de las tarifas del segundo a quinto año del quinquenio, ya que el Decreto no se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones y no permite asegurar el autofinanciamiento de los servicios regulados para todo el quinquenio, e insiste en que Subtel debió utilizar la misma metodología utilizada en el primer año para todo el período tarifario 2014 a 2019.

Por último, en materia legislativa los Proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Proyecto de ley que permite la introducción de la Televisión Digital Terrestre (y la transición para el apagón de la TV analógica), ambos han continuado su etapa de revisión y han avanzado en los trámites legislativos, quedando menos etapas de discusión legislativa en ambos casos.

Por último, en los últimos días del año 2013, Entel se adjudica un concurso público del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a través del cual, se adjudica un subsidio para aumentar la capacidad de enlace satelital para la Isla de Pascua. Proyecto que la compañía debe desarrollar durante todo este año.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de Tipo de Cambio

Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de los créditos bancarios existentes más el nuevo suscrito en agosto de 2013 por USD 400 millones y la emisión de un Bono144A en USA por USD 1.000 millones en el mes de octubre. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades. Para cubrir estas volatilidades, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de Tasa de Interés

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros; sin embargo, en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta. Dado lo anterior la compañía, a través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Al 31 de diciembre de 2013, Entel tiene créditos en moneda extranjera que devengan y pagan intereses en base a tasas variables. Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

Por su parte, los riesgos asociados a cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, se encuentran cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar.

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante el año 2013, se anticipó al pago de los vencimientos del 2014, proveyendo con ello flexibilidad a las operaciones de refinanciamiento ante los cambios que puedan tener los mercados.

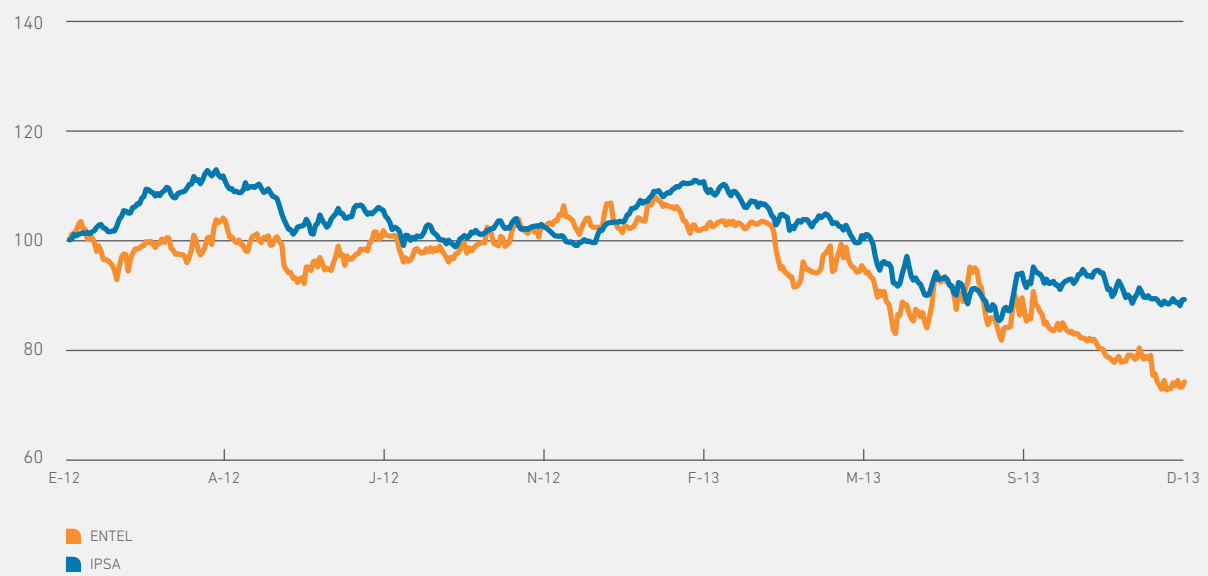
Riesgo de liquidez

Entel mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos. El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte, la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.

Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL VERSUS IPSA (%) ÚLTIMOS 24 MESES



Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

Resumen de Hechos Esenciales 2013

I. Sociedad Matriz

Otros

Por carta N°03 de 28 de Enero de 2013, se informó que en Sesión de Directorio de fecha 28 de Enero de 2013 se aprobaron los estados financieros consolidados anuales de la Sociedad al 31 de diciembre de 2012. Dichos estados financieros consolidados se han construido aplicando un nuevo tratamiento contable respecto a la transacción de entrega a clientes de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago en la filial Entel PCS S.A..

Este nuevo tratamiento obedece a que los contratos de servicio telefónico y arriendo de equipos móviles que rigen estas relaciones comerciales de la filial Entel PCS con sus clientes, fueron objeto de modificaciones en sus condiciones como consecuencia del proceso de mediación colectiva de contratos de adhesión, seguido por el Servicio Nacional del Consumidor con distintas compañías de telefonía móvil.

De acuerdo a lo anterior, a partir del día 1º de octubre de 2012, y en consideración a los cambios señalados precedentemente, esa Sociedad filial comenzó a registrar en los costos el valor total de los equipos móviles entregados bajo la modalidad de post-pago al momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento de equipos.

Antes de esa fecha el costo de dichos equipos era considerado parte del activo fijo, en virtud de las condiciones contractuales imperantes previas a los cambios señalados, y se depreciaba en 12 meses, por lo que la base histórica de los equipos entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago hasta el 30 de septiembre de 2012 se mantendrá como tal y continuará siendo depreciada en el plazo correspondiente, teniendo así un impacto decreciente hasta extinguirse el 30 de Septiembre de 2013.

Asimismo, y también de acuerdo a los cambios antes señalados, los cargos de habilitación de equipos, cobrados a los clientes bajo la modalidad de post-pago son desde el día 1º de octubre de 2012 registrados como ingresos íntegramente en el momento de la entrega de los mismos.

Conforme a lo indicado anteriormente, los efectos permanentes y transitorios de estos cambios, aplicados en el cuarto trimestre en los resultados consolidados al 31 de diciembre de 2012, respecto al tratamiento contable anterior, resultan en un mayor cargo neto a resultados por la suma de M$13.695.473 (trece mil seiscientos noventa y cinco millones cuatrocientos setenta y tres mil pesos)

Este cambio contable, si bien en sí mismo no genera efectos permanentes previsibles, los que dependerán en más o en menos de la actividad de terminales de subscripción de cada período, si tiene por las razones antes señaladas un impacto negativo, transitorio y decreciente en los resultados consolidados hasta el tercer trimestre del año 2013, pero no tiene efecto alguno en los flujos de caja ni en el valor económico de la compañía.

II. Sociedad Matriz

Otros

Por carta N°05 de 4 de Abril de 2013, se informó que Entel y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la ope-

ración de Nextel Perú en aproximadamente USD 400 millones correspondiente al valor empresa.

El cierre del acuerdo está sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se estima debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú es la tercera mayor compañía de telefonía móvil del vecino país, opera desde 1998 y tiene un muy buen posicionamiento en la atención del segmento de clientes empresas, y expectativas ciertas de crecimiento en el área de clientes personas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador regional en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y call center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

La celebración del contrato no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Para cumplir con este compromiso, junto con la política de inversiones y financiamiento habitual de la compañía, el directorio de la empresa ha procedido a establecer provisoriamente una nueva política de dividendos para el ejercicio 2013 y siguientes, consistente en el reparto de hasta un 50% de las utilidades del ejercicio. De esta política se informará en la próxima junta ordinaria de accionistas a celebrarse el 25 de abril próximo.

En la negociación se contó por parte de Entel con la asesoría de Asset Chile en conjunto con BNP Paribas.

III. Sociedad Matriz

Citación Junta Accionistas y Reparto de utilidades

Por carta N°06 de 4 de Abril de 2013, se informó que en Sesión de Directorio de misma fecha se acordó lo siguiente:

a.- Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 25 de Abril de 2013, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

b.- Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo de $ 375 por acción, al cual se debe descontar la suma de $ 150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2.012, restando en consecuencia por repartir un dividendo de $ 225 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

IV. Sociedad Matriz

Reparto de utilidades, Política de inversión y financiamiento

Por carta N°07 de 25 de Abril de 2013, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 25 de Abril de 2013, acordó:

a.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2012.

b.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $ 375 por acción, equivalentes a un 53,0182% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $ 150 pagado en diciembre de 2.012, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $ 225 por acción, el que se efectuará a contar del jueves 16 de mayo de 2013.

c.- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d.- Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del comité de directores, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hizo presente al Sr. Superintendente que el acta de la Junta Ordinaria de Accionistas le será remitida por sistema SEIL en la forma y dentro de los plazos que establece la normativa vigente, como asimismo los antecedentes relativos al reparto de dividendo definitivo, y la respectiva publicación, dándose a conocer también los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

V. Sociedad Matriz

Otros

Por carta N°10 de 22 de Julio de 2013, se informó:

a.- Que el Directorio autorizó a participar a la sociedad filial Americatel Perú en la licitación de dos bandas nacionales de espectro 4G a realizarse en la ciudad de Lima de la República de Perú.

b.- Que dicha filial se adjudicó hoy uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de 4G en la banda AWS en ese país, por el cuál ofreció USD 105,5 millones.

Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G de internet de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta que el grupo Entel presta en Perú.

En el proceso de licitación que realizó el gobierno peruano a través de Proinversión participaron cuatro empresas.

VI. Sociedad Matriz

Otros

Por carta N°11 de 19 de Agosto de 2013, se informó que:

Conforme a carta de 4 de abril de 2013, se informó como hecho esencial que Entel y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la operación de Nextel Perú.

El cierre del acuerdo se encontraba sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se informó que debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú, que se fundó en 1998, es la tercer mayor compañía de telefonía móvil en Perú, con una participación de mercado de aproximadamente 5,8% al cierre del primer semestre de 2013 y se destaca por su buen posicionamiento en el segmento de empresas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y Call Center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura de Nextel Perú, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para sus clientes. En una primera etapa se seguirá operando bajo el nombre Nextel Perú.

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Como información relevante, me permito informar que el dia de hoy se efectuó el cierre de la operación de compra del 100% de las acciones de Nextel Perú y la toma de control de esa sociedad por parte de Entel.

El precio que se pagó por el 100% del capital accionario de Nextel Perú conforme a los términos del acuerdo fue la suma de MMUSD 410,6 (cuatrocientos diez coma seis millones de dólares). Dentro de este valor se incluyen MMUSD 26,7 (veintiséis como siete millones de dólares)* correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

*De acuerdo a IFRS

VII. Sociedad Matriz

Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°12 de 24 de Octubre de 2013, se informó que:

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado internacional por USD 1.000 millones (mil millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), operación que se materializó en la ciudad de Nueva York.

La colocación de bonos 144A/RegS se realizó después de un road show internacional con potenciales inversionistas en Estados Unidos, Londres y América Latina.

Los bonos se colocaron en dólares, con un plazo de vencimiento promedio a 10 años y una tasa de colocación de 4,97%, que significó un spread de 2,45% por sobre el bono del tesoro equivalente a ese plazo.

Hubo una demanda de 4,5 veces el monto requerido por la empresa, con un precio indicativo inicial de 2,75%.

La emisión fue clasificada en Baa2 por Moody's y BBB+ por S&P, con perspectiva estable. Los asesores financieros y agentes colocadores fueron HSBC y Citi.

Los recursos recaudados se destinarán en su totalidad al refinanciamiento de los pasivos existentes.

El bono se colocó en un 57% aproximadamente entre inversionistas institucionales de EE.UU, 19% de Europa y 13% de Chile, entre otros.

VIII. Sociedad Matriz

Reparto de utilidades

Por carta N°13 de 04 de Noviembre de 2013, se informó que en Sesión de Directorio de fecha 04 de Noviembre de 2013, se acordó:

Pagar un dividendo provisorio de $ 150 (ciento cincuenta pesos) por acción, a contar del jueves 12 de Diciembre de 2013, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 30,54% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2013.

Seguros Comprometidos

Entel cuenta con seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor. Junto con la contratación de seguros existe una política de mitigación de riesgos permanente a través de inversiones en infraestructura y procedimientos que ayuden a dicha mitigación.

La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es mínimo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos. Esto se materializa a través de la permanente búsqueda dentro del mercado asegurador de las mejores condiciones en cuanto a coberturas y costos de primas. En el último año se ha aumentado algunos límites de coberturas para estar en armonía con un entorno que se ha vuelto más exigente en cuanto a coberturas y montos demandados.

Las principales coberturas contratadas a través de pólizas, contempladas en el programa de seguros de Entel, son:

a. Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b. Responsabilidad Civil. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d. Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

e. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

f. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

g. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de responsabilidad civil y de accidentes personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. En el último año y con motivo de la integración fijo móvil se ha incrementado de manera importante la cantidad de contratistas asegurados y los montos asegurados res- pecto de las cifras del año 2011.

Proveedores

Los principales proveedores de Entel son: Ericsson Chile S.A, Huawei Chile S.A, Alcatel Lucent Chile S.A, Cisco Systems Chile S.A, Nokia Siemens Networks Chile S.A, Comverse Chile S.A, Agencia Chile S.A, Samsung Electronics Chile Ltda, No,sonmc., y Appilenmc.,

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2013.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Juan Bilbao Hormaeche
Director
RUT. 6.348.511-K

Juan Claro González
Director
RUT. 5.663.828-8

Raúl Alcaíno Lihn
Director
RUT. 6.067.858-8

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Alejandro Pérez Rodríguez
Director
RUT. 5.169.389-2

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

2.

ESTA_ DOS FINANCIE ROS_ CONSOLI DADOS



_ Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Informe sobre los estados financieros consolidados
Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y los correspondientes estados consolidados integral de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

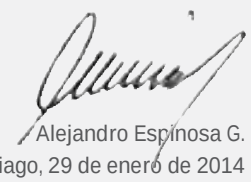
Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados
La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor
Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen de juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de Diciembre de 2013 y 2012 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Informaciones Financiera.



Alejandro Espinosa G.
Santiago, 29 de enero de 2014

KPMG Ltda.

KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG Internacional Cooperativo (“KPMG Internacional”), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

_ Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ACTIVOS	Número Nota	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	19.250.402	53.876.890
Otros Activos Financieros Corrientes	6	15.429.775	1.277.781
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	20.280.834	15.893.854
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	326.740.821	276.768.958
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	521.772	379.554
Inventarios	10	150.457.167	66.357.874
Activos por Impuestos Corrientes		35.604.158	8.282.841
Total Activos Corrientes		**568.284.929**	**422.837.752**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	4.727.636	5.977.280
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	3.957.527	3.590.693
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.593.517	3.724.616
Activos Intangibles	11	133.035.056	30.371.241
Plusvalía	12	47.095.064	45.895.283
Propiedades, Planta y Equipo	13	1.334.268.920	1.117.450.216
Activos por Impuestos Diferidos	14	159.987.349	65.408.124
Total Activos No Corrientes		1.688.665.069	1.272.417.453
Total Activos		2.256.949.998	1.695.255.205

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de diciembre del 2013 y 2012

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	15	27.243.106	28.047.529
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	16	466.529.349	373.510.494
Otras Provisiones	17	153.974	1.635.708
Pasivos por Impuestos Corrientes	14	1.346.165	5.718.341
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	18	19.997.766	30.410.648
Total Pasivos Corrientes		**515.270.360**	**439.322.720**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	15	813.151.112	407.736.898
Otras Provisiones a Largo Plazo	17	13.370.970	5.869.233
Pasivos por Impuestos Diferidos	14	19.859.855	9.093.058
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	19	7.862.489	8.007.302
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	18	6.350.100	11.219.473
Total Pasivos No Corrientes		860.594.526	441.925.964
PATRIMONIO	20		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		415.404.634	351.037.106
Otras Reservas		(56.987.088)	(59.698.151)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		881.085.112	814.006.521
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**881.085.112**	**814.006.521**
Total Pasivos y Patrimonio		**2.256.949.998**	**1.695.255.205**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.628.375.505	1.430.115.702
Otros Ingresos	22	13.120.675	10.985.282
Gastos por Beneficios a los Empleados	19	(172.318.252)	(141.753.518)
Gasto por Depreciación y Amozrtización		(245.165.943)	(310.069.999)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto		(52.271.691)	(50.830.636)
Otros Gastos	22	(956.136.841)	(716.744.150)
Otras Ganancias (Pérdidas)		2.433.477	(122.644)
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		218.036.930	221.580.037
Ingresos Financieros	22	1.946.886	2.823.225
Costos Financieros	22	(20.838.218)	(13.700.677)
Diferencias de Cambio	24	(21.078.202)	(8.795.595)
Resultados por Unidades de Reajuste	24	(1.150.441)	(3.270.641)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		176.916.955	198.636.349
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	14	(29.951.701)	(31.342.233)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		146.965.254	167.294.116
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		146.965.254	167.294.116
Ganancia (Pérdida), Atribuible a los Propietarios de la Controladora		146.965.254	167.294.116
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		146.965.254	167.294.116
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		621,36	707,30
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		621,36	707,30

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS (Continuación)
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01.01.2013 3 1.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Ganancia (Pérdida)	**146.965.254**	**167.294.116**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(207.588)	-
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	6.455.972	(244.855)
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(3.647.492)	1.386.321
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	41.517	-
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	68.654	(277.264)
Otro Resultado Integral	**2.711.063**	**864.202**
Resultado Integral	**149.676.317**	**168.158.318**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	149.676.317	168.158.318
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**149.676.317**	**168.158.318**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO
Al 31 de diciembre del 2013 y 2012

				Otras Reservas					
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2013	**522.667.566**	**0**	**792.113**	**274.617**	**(60.764.881)**	**351.037.106**	**814.006.521**	**-**	**814.006.521**
RESULTADO INTEGRAL									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	146.965.254	146.965.254	-	146.965.254
Otro Resultado Integral	-	(166.071)	6.455.972	(3.578.838)	-	-	2.711.063	-	2.711.063
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	149.676.317	-	149.676.317
Dividendos	-	-	-	-	-	(82.597.726)	(82.597.726)	-	(82.597.726)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(166.071)**	**6.455.972**	**(3.578.838)**	**-**	**64.367.528**	**67.078.591**	**-**	**67.078.591**
Saldo Final Período Actual 31-12-2013	522.667.566	**(166.071)**	**7.248.085**	**(3.304.221)**	**(60.764.881)**	**415.404.634**	**881.085.112**	**-**	**881.085.112**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2012	522.667.566	**0**	**1.036.968**	**(834.440)**	**(60.764.881)**	**310.971.878**	**773.077.091**	**-**	**773.077.091**
RESULTADO INTEGRAL									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	167.294.116	167.294.116	-	167.294.116
Otro Resultado Integral	-	-	(244.855)	1.109.057	-	-	864.202	-	864.202
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	168.158.318	-	168.158.318
Dividendos	-	-	-	-	-	(127.228.888)	(127.228.888)	-	(127.228.888)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**-**	**(244.855)**	**1.109.057**	**-**	**40.065.228**	**40.929.430**	**-**	**40.929.430**
Saldo Final Período Anterior 31-12-2012	522.667.566	**0**	**792.113**	**274.617**	**(60.764.881)**	**351.037.106**	**814.006.521**	**-**	**814.006.521**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2013 y 2012

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Importes Cobrados de Clientes	1.836.844.136	1.619.841.670
Pagos a Proveedores	(1.127.550.676)	(846.236.109)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados	(176.276.327)	(138.671.189)
Otros Pagos por Actividades de Operación	(62.758.749)	(55.027.695)
Importes Recibidos por Intereses de Operación	2.208.272	1.799.510
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)	(72.144.614)	(62.176.473)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	**400.322.042**	**519.529.714**
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias	(194.459.679)	-
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo	9.409.047	13.657
Compras de Propiedad, Planta y Equipo	(463.305.729)	(400.827.441)
Compras de Activos Intangibles	(47.756.005)	(4.688.495)
Dividendos Recibidos	1.382	1.259
Intereses Recibidos	1.917.873	2.823.225
Subvenciones del Gobierno	294.840	1.580.042
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	1.310.321	-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	**(692.587.950)**	**(401.097.753)**
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo	783.337.036	259.675.999
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo	316.785.361	201.127.148
Pagos de Préstamos	(727.020.585)	(368.782.234)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros	(2.790.107)	(1.545.467)
Dividendos Pagados	(89.022.587)	(129.679.618)
Intereses Pagados	(12.252.973)	(11.802.378)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	(19.522.563)	(35.541.270)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	**249.513.582**	**(86.547.820)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(42.752.326)	31.884.141
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	8.125.838	(1.071.318)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período	**53.876.890**	**23.064.067**
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	**19.250.402**	**53.876.890**

Las notas adjuntas números 1 a 35 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

_ Notas a los Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel-Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2013 alcanzó a 11.068 personas y presentó un promedio de 9.455 durante el año 2013.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre se incorpora Nextel Perú con servicios de telefonía móvil.

2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2013, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), emitidas por el Internacional Accounting Standards Board (IASB).

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, el IASB había emitido los siguientes pronunciamientos, aplicables obligatoriamente a contar de los períodos anuales que en cada caso se indican.

Pronunciamientos contables que tuvieron aplicación efectiva a contar del 1 de enero del 2013:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 12 - Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 13 - Mediciones de Valor Razonable	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 19 - Beneficios a los Empleados	
Eliminación de la Banda de Fluctuación en Planes de Beneficios Definidos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIC 27 - Estados Financieros Separados	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIC 28 - Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 7 - Instrumentos Financieros-Revelaciones	
Modificaciones a revelaciones acerca de neteo de Activos y Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013
NIIF 10, 11 y 12	
Guías para la Transición	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2013

La aplicación de estas normas no ha tenido un impacto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2014 y siguientes:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2015
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 32 - Instrumentos Financieros: Presentación	
Aclaración de requerimientos para el neteo de Activos y Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2014

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos. Se estima que no tendrían un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el período de su aplicación obligatoria inicial.

Los estados financieros consolidados de Entel Chile S.A., para el período terminado al 31 de diciembre del 2013, fueron aprobados y autorizados para su emisión en la sesión de Directorio celebrada el 29 de enero del 2014

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

* Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
* Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
* Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, según corresponde a la moneda funcional del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

* Hipótesis actuariales consideradas en el cálculo de obligaciones con el personal por indemnizaciones por años de servicio.
* Valorización de activos y Plusvalía (goodwill) originados en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor (impairment) de los mismos.
* Vida útil de las Propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles.
* Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros.
* Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos.
* Al establecimiento de los costos por desmantelamiento de instalaciones.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, los principios contables han sido aplicados consistentemente.

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Bases de consolidación

Los estados financieros de las filiales son incluidos en los estados financieros consolidados desde la fecha en que comienza el control hasta la fecha en que el control cesa.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

* Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada);
* Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
* Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingreso y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía (goodwill) se registra en los activos intangibles, como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adopto la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
						31.12.2013	31.12.2012
				Directo	Indirecto	Total	Total
96.806.980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76.479.460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.561.790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.554.040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96.563.570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96.697.410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96.548.490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.553.830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A. (Ex Satel S.A.)	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.672.640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	99,985	0,015	100,000	100,000
79.637.040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96.652.650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96.833.480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	NEXTEL DEL PERÚ S.A.	PERÚ	PEN	90,000	10,000	100,000	-
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

A partir del mes de septiembre de 2013 ingresó al perímetro de consolidación del Grupo Entel la sociedad Nextel del Perú S.A. (ver nota 12.1).

La adquisición de Nextel implico a nivel de resultados reconocer a partir del mes de septiembre de este año, mayores ingresos ordinarios por M$ 46.912.861 netos de intercompañia y una pérdida neta de M$ 13.186.086. Por su parte en el estado de situación financiera consolidado mayores activos corrientes de M$ 60.569.577, M$ 244.143.106 en los activos no corrientes, M$ 55.606.708 en los pasivos corrientes y de M$ 17.402.377 en los pasivos no corrientes.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera, Continuación

Tipo de Cambio		Cambio de Cierre	
		31.12.2013	31.12.2012
		$	$
Dólar Estadounidense	USD	524,61	479,96
Euro	EUR	724,30	634,45
Unidad de Fomento	UF	23.309,56	22.840,75
Nuevos Soles Peruanos	PEN	187,49	188,15

c) Instrumentos financiero

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, cuentas por cobrar y préstamos. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son activos financieros mantenidos para negociar. Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Cuentas por cobrar y préstamos

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

Las cuentas por cobrar comerciales se reconocen por el importe de la factura, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente (deterioro).

Las cuentas comerciales a corto plazo se presentan a su valor corriente, sin aplicar procedimientos de descuento a valor presente. La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

> Efectivo y equivalentes al efectivo

Corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de otros pasivos financieros. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Otros pasivos financieros incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

* al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
* se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
* su eficacia se puede medir confiablemente;
* la cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39. Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

* Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas contables para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo promedio ponderado y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de practicar las provisiones de castigo correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos que están apareciendo en el mercado.

e) Deterioro

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve perjudicado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios facturados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el descontado no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía (goodwill) y activos intangibles que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se pueden probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del período. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

La base histórica de los equipo entregados a terceros sin transferencia de dominio hasta el 30 de septiembre de 2012, están representados fundamentalmente por terminales de telefonía móvil. Estos activos se mantienen controlados como Activos no Corrientes, dentro del rubro Planta y equipos, quedando afectos a depreciaciones y eventuales castigos por deterioro de valor.

A contar del 1 de octubre de 2012 los equipos de telefonía móvil entregados a clientes y comercializados en la modalidad de post-pago, son registrados directamente en resultados como costos de comercialización, incluidos en el rubro Otros gastos.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasas medias más relevantes, se presentan en la nota 13 sobre Propiedades, planta y equipo.

h) Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el “valor presente” de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j) Plusvalía (Goodwill)

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como Plusvalía (Goodwill). Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados financieros.

Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

l) Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual.

Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal, ganancias o a pérdidas por efectos actuariales son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la provisión de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por anticipo de clientes, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos anticipados por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n) Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

o) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores y puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

p) Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s) Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes.

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición. Lo que corresponde al nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD y Euro.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio e intereses (Cross Currency Swap), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas utilizadas para descontar tanto la moneda local como la moneda dólar, son aquellas libres de riesgo y cero cupón. Para las tasas en pesos se obtienen de los instrumentos de colocación en moneda nominal BCP y para la UF en los BCU, emitidos por el Banco Central. Respecto a las tasas USD y Euro, son calculadas en base a tasas de depósitos y futuros de tasas.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

* Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
* Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
* Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los pasivos netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2013 Nivel 2 M$	31.12.2012 Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**(42.883.619)**	**(45.284.692)**
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	17.755.568	(39.445.139)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(3.647.492)	1.354.714
Liquidaciones de Contratos en el período	19.084.553	40.491.498
Cambio en la Medición del Valor Razonable	33.192.629	2.401.073
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**(9.690.990)**	**(42.883.619)**

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

Categoría de Activos y Pasivos Financieros 31-Diciembre del 2013, en M$	Nota	A valor razonable Con cambio en resultados	 Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	19.250.402	-	CLP/USD/PEN	19.250.402	19.250.402
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	3.831.018	-	UF	3.831.018	4.259.797
Derivados		14.491.283	1.155.489	-	-	USD	15.646.772	15.646.772
Otros		-	-	679.621	-	CLP	679.621	679.621
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	326.740.821	-	CLP/USD/PEN	326.740.821	326.740.821
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	521.772	-	CLP	521.772	521.772
Total Activos		**14.491.283**	**1.155.489**	**351.023.634**			**366.670.406**	**367.099.185**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	287.713.681		287.713.681	291.581.399
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	519.944.070		519.944.070	515.116.993
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	7.398.705		7.398.705	7.772.759
Derivados		18.747.030	6.590.732	-	-		25.337.762	25.337.762
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	466.529.349		466.529.349	466.529.349
Total Pasivos		**18.747.030**	**6.590.732**		**1.281.585.805**		**1.306.923.567**	**1.306.338.262**

Categoría de Activos y Pasivos Financieros 31-Diciembre del 2012, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	53.876.890	-	CLP/USD/PEN	53.876.890	53.876.890
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	4.373.129	-	UF	4.373.129	4.889.324
Derivados		910.277	-	-	-	USD	910.277	910.277
Otros		-	-	1.971.655	-	CLP	1.971.655	1.971.655
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	276.768.958	-	CLP/USD/PEN	276.768.958	276.768.958
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	379.554	-	CLP	379.554	379.554
Total Activos		**910.277**		**337.370.186**			**338.280.463**	**338.796.658**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	15							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	383.549.242		383.549.242	385.207.897
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	8.441.289		8.441.289	8.956.196
Derivados		23.124.193	20.669.703	-	-		43.793.896	43.793.896
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	16	-	-	-	373.510.494		373.510.494	373.510.494
Total Pasivos		**23.124.193**	**20.669.703**		**765.501.025**		**809.294.921**	**811.468.483**

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

		31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
Efectivo en Caja		118.129	89.668
Saldos en Bancos		9.252.008	7.646.529
Depósitos a Corto Plazo		318.867	45.171.564
Fondos Mutuos de Renta Fija		1.875.185	-
Instrumentos del Banco Central		7.610.329	968.382
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo		75.884	747
Total		**19.250.402**	**53.876.890**
Total por tipo de moneda			
	CLP	14.795.996	52.740.731
	USD	2.993.931	412.516
	PEN	1.453.099	719.051
	EUR	7.376	4.592
Total		**19.250.402**	**53.876.890**

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2013 M$
Banco de Crédito del Perú	PEN	27/12/13	06/01/14	10	112.484	4	40	112.524
Banco de Crédito del Perú	PEN	27/12/13	07/01/14	11	74.996	4	37	75.033
Banco de Crédito del Perú	PEN	30/12/13	10/01/14	11	131.243	1	12	131.255
Banco de Crédito del Perú	PEN	31/12/13	05/01/14	5	55	-	-	55
Totales					**318.778**		**89**	**318.867**

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2012 M$
Banco HSBC	CLP	21/12/12	04/01/13	14	6.058.000	10	9.289	6.067.289
Banco BBVA	CLP	24/12/12	02/01/13	9	6.765.251	7	6.788	6.772.039
Banco Santander	CLP	28/12/12	07/01/13	10	9.820.298	3	4.419	9.824.717
Banco Santander	CLP	27/12/12	27/01/13	31	55.532	4	32	55.564
Deutsche Bank	CLP	26/12/12	04/01/13	9	7.400.000	5	5.180	7.405.180
Banco Internacional	CLP	27/12/12	04/01/13	8	6.806.000	4	3.902	6.809.902
Banco Security	CLP	27/12/12	04/01/13	8	25.000	4	14	25.014
Banco Security	CLP	26/12/12	04/01/13	9	3.277.000	5	2.185	3.279.185
Banco BCI	CLP	28/12/12	07/01/13	10	4.930.702	3	1.972	4.932.674
Totales					**45.137.783**		**33.781**	**45.171.564**

Adicionalmente al 31 de diciembre del 2013, se presentan colocaciones en fondos mutuos de renta fija de Scotiabank Fondos Mutuos por M$ 1.875.185 y con fecha de colocación 30-12-2013 y rescate el 02-01-2014.

Los instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

AL 31.12.2013 Código	Inicio	Fechas Término	Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Período	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
CRV	30/12/13	02/01/14	Banco Santander	CLP	3.801.000	0,35%	3.802.330	PACTO	3.801.443
CRV	30/12/13	02/01/14	BBVA. C. Bolsa	CLP	3.808.416	0,37%	3.809.825	PACTO	3.808.886
Totales					**7.609.416**		**7.612.155**		**7.610.329**

AL 31.12.2012 Código	Inicio	Fechas Término	Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Período	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
CRV	28/12/12	02/01/13	Scotia C. de Bolsa	CLP	718.000	0,41%	718.491	PACTO	718.295
CRV	28/12/12	02/01/14	Banco Estado	CLP	250.000	0,35%	250.146	PACTO	250.087
Totales					**968.000**		**968.637**		**968.382**

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero tiene vencimientos que no superan los 90 días y han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del banco central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	14.491.283	358.164
Deudores por Leasing Financiero	938.492	919.617
Subtotal Corrientes	**15.429.775**	**1.277.781**
NO CORRIENTES		
Derivados - Cobertura	1.155.489	-
Derivados - No Cobertura	-	552.113
Deudores por Leasing Financiero	2.892.526	3.453.512
Depósitos a plazo	679.621	1.971.655
Subtotal No Corrientes	**4.727.636**	**5.977.280**
Total Otros Activos Financieros	**20.157.411**	**7.255.061**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo. Aquellos que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°15).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2013			31.12.2012		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	1.190.142	(251.650)	938.492	1.220.072	(300.455)	919.617
Entre uno y cinco años	3.519.346	(626.820)	2.892.526	4.368.180	(914.668)	3.453.512
Total	**4.709.488**	**(878.470)**	**3.831.018**	**5.588.252**	**(1.215.123)**	**4.373.129**

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS	Corriente		No Corriente	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
	M$	M$	M$	M$
PAGOS ANTICIPADOS				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	13.756.088	11.038.439	1.479.507	1.762.615
Mantenciones, Soporte	3.202.143	3.357.643	-	886.539
Publicidad	947.229	136.347		-
Seguros	256.828	918.128	-	918.128
Arriendos de capacidades	750.452	39.430	2.468.546	-
Otros	434.535	319.118	210	-
Costos diferidos por servicios a clientes	933.559	84.749	-	13.935
Otros	-	-	9.264	9.476
Total	**20.280.834**	**15.893.854**	**3.957.527**	**3.590.693**

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2013	31.12.2012
	M$	M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	306.004.580	268.546.280
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	6.673.190	1.585.009
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	14.063.051	6.637.669
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	3.503.221	1.874.845
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.090.296	1.849.771
Total	**332.334.338**	**280.493.574**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	416.022.096	360.064.548
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	6.673.190	1.585.009
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	14.127.699	6.702.317
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	3.503.221	1.874.845
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.090.296	1.849.771
Total	**442.416.502**	**372.076.490**

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M$ 5.593.517 y M$ 3.724.616 a cada período, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 110.017.516 y M$ 91.518.268, a cada uno de los cierres, respectivamente. Los valores brutos, equivalentes a M$ 416.022.096 y M$ 360.064.548, presentan el siguiente detalle:

31.12.2013					
Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada	Saldos brutos	Cartera Repactada	Saldos brutos	Total Cartera bruta
	N° de clientes	M$	N° de clientes	M$	M$
Al día	1.354.953	237.743.022	11.304	11.850.226	249.593.248
Entre 1 y 30 días	424.398	38.349.043	1.802	221.508	38.570.551
Entre 31 y 60 días	189.516	13.107.896	1.162	185.990	13.293.886
Entre 61 y 90 días	154.234	7.570.005	998	195.692	7.765.697
Entre 91 y 120 días	180.648	12.306.207	1.016	176.603	12.482.810
Entre 121 y 150 días	113.001	7.030.063	886	148.866	7.178.929
Entre 151 y 180 días	101.158	4.627.735	915	220.570	4.848.305
Entre 181 y 210 días	109.275	4.443.198	938	409.420	4.852.618
Entre 211 y 250 días	139.251	5.606.116	989	187.674	5.793.790
Más de 250 días	1.077.079	65.244.599	15.235	6.397.663	71.642.262
Total	**3.843.513**	**396.027.884**	**35.245**	**19.994.212**	**416.022.096**

31.12.2012	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos	N° de clientes	Saldos brutos	bruta
		M$		M$	M$
Al día	994.412	215.975.037	11.296	8.631.395	224.606.432
Entre 1 y 30 días	389.962	32.504.958	2.124	365.474	32.870.432
Entre 31 y 60 días	185.851	12.630.217	690	115.542	12.745.759
Entre 61 y 90 días	165.574	6.887.977	558	140.985	7.028.962
Entre 91 y 120 días	124.274	5.889.507	546	86.272	5.975.779
Entre 121 y 150 días	131.849	4.938.851	645	94.157	5.033.008
Entre 151 y 180 días	161.863	4.864.049	694	107.198	4.971.247
Entre 181 y 210 días	169.889	6.849.595	941	125.564	6.975.159
Entre 211 y 250 días	161.689	5.200.948	681	116.059	5.317.007
Más de 250 días	1.089.870	50.049.859	10.790	4.490.904	54.540.763
Total	**3.575.233**	**345.790.998**	**28.965**	**14.273.550**	**360.064.548**

A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31.12.2013		31.12.2012	
	N° de Clientes	Saldos brutos	N° de Clientes	Saldos brutos
		M$		M$
Documentos por cobrar protestados	9.915	6.459.276	8.642	5.685.647
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.088	2.180.355	442	1.065.550
Total	**11.003**	**8.639.631**	**9.084**	**6.751.197**

Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
Saldo Inicial	91.518.268	72.685.956
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	3.322.525	-
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.165.696	45.955.470
Baja de activos financieros deteriorados	(32.860.814)	(26.980.999)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(128.159)	(142.159)
Total	**110.017.516**	**91.518.268**

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 94.675.934 y M$ 82.726.519, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos de castigo de deuda, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

* Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
* Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 180 días para servicios fijos.
* Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos.
* Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.

Garantías: En el caso de clientes o segmentos en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito. Actualmente, en el caso de los intermediarios de cargas electrónicas de derechos de uso de servicios móviles (Canal Indirecto), la mitigación de riesgos se efectúa mediante la exigencia de Boletas de Garantía y/o contratos de seguros de crédito con compañías de seguro acreditadas.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito): En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos (Personas/Empresas), se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa.

Información de Deudores y Otras Cuentas por Cobrar por segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a “segmento personas-servicios móviles”.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación”segmento personas-servicios móviles” se incluye detalle para “todos los otros segmentos”, con apertura por área de servicios.

31 DIC 2013

31 DIC 2012

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	77.584.926	-	3.374.903	-	2.850.552	-	23.646	-	-	-	83.834.027	-	83.834.027
Entre 1 y 30 días	4.730.138	2.061.326	107.791	30.990	535.404	91.018	168	28	-	-	5.373.501	2.183.362	3.190.139
Entre 31 y 60 días	4.626.533	3.765.888	50.948	39.154	365.735	106.063	4.950	1.436	-	-	5.048.166	3.912.541	1.135.625
Entre 61 y 90 días	3.148.002	2.895.133	56.243	48.858	271.685	95.090	9.518	3.331	-	-	3.485.448	3.042.412	443.036
Entre 91 y 120 días	2.406.810	2.365.341	44.502	41.311	254.845	127.423	1.434	717	-	-	2.707.591	2.534.792	172.799
Entre 121 y 150 días	2.615.769	2.615.769	45.434	38.619	205.975	113.286	2.824	1.553	-	-	2.870.002	2.769.227	100.775
Entre 151 y 180 días	2.739.449	2.739.449	53.280	45.288	207.865	124.719	8.425	5.055	-	-	3.009.019	2.914.511	94.508
Entre 181 y 210 días	2.384.921	2.384.921	36.095	30.681	140.575	112.460	3.908	3.126	-	-	2.565.499	2.531.188	34.311
Entre 211 y 250 días	2.853.641	2.853.641	57.811	49.139	218.344	174.675	1.484	1.187	-	-	3.131.280	3.078.642	52.638
Más de 250 días	22.323.069	22.323.068	2.115.106	1.975.390	3.037.180	3.020.101	180.354	179.930	-	-	27.655.709	27.498.489	157.220
Total	**125.413.258**	**44.004.536**	**5.942.113**	**2.299.430**	**8.088.160**	**3.964.835**	**236.711**	**196.363**			**139.680.242**	**50.465.164**	**89.215.078**

31 DIC 2012

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	90.876.251	-	4.249.387	-	42.343.723	-	943.927	-	2.359.117	-	140.772.405	-	140.772.405
Entre 1 y 30 días	18.317.675	2.259.655	218.846	13.432	8.804.471	277.571	30.323	1.318	125.616	-	27.496.931	2.551.976	24.944.955
Entre 31 y 60 días	3.975.273	561.506	43.715	9.115	3.419.348	472.731	15.929	2.650	243.328	-	7.697.593	1.046.002	6.651.591
Entre 61 y 90 días	2.116.248	729.147	53.969	20.616	1.256.172	318.223	21.255	4.865	95.870	-	3.543.514	1.072.851	2.470.663
Entre 91 y 120 días	1.992.330	1.072.713	31.722	17.362	1.181.976	374.426	8.614	2.699	53.546	38.695	3.268.188	1.505.895	1.762.293
Entre 121 y 150 días	1.406.730	1.329.524	37.189	33.470	698.459	287.158	8.710	3.718	11.918	11.918	2.163.006	1.665.788	497.218
Entre 151 y 180 días	1.074.363	1.022.688	38.286	34.458	805.462	399.709	7.207	3.808	36.910	36.910	1.962.228	1.497.573	464.655
Entre 181 y 210 días	2.265.073	2.199.192	28.160	25.344	1.964.304	1.704.640	57.401	5.128	94.722	94.722	4.409.660	4.029.026	380.634
Entre 211 y 250 días	1.470.121	1.431.152	42.622	38.360	609.973	312.823	14.142	8.687	48.869	48.869	2.185.727	1.839.891	345.836
Más de 250 días	9.901.329	9.701.331	1.289.887	1.170.412	14.741.364	14.038.054	905.558	887.389	46.916	46.916	26.885.054	25.844.102	1.040.952
Total	**133.395.393**	**20.306.908**	**6.033.783**	**1.362.569**	**75.825.252**	**18.185.335**	**2.013.066**	**920.262**	**3.116.812**	**278.030**	**220.384.306**	**41.053.104**	**179.331.202**

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M$ 59.551.162 y M$ 50.470.479 y en el caso de los demás segmentos a M$ 35.124.772 y M$ 32.256.040, para ambos períodos, respectivamente.

9. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE 31.12.2013	CORRIENTE 31.12.2012
					M$	M$
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	54.972	78.282
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	31.385	81.511
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	54.475	30.725
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	92.058	94.548
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	288.882	94.488
Total					**521.772**	**379.554**

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a M$150.000.- anuales.

b) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2013 Monto	31.12.2013 Efecto en resultado	31.12.2012 Monto	31.12.2012 Efecto en resultado
				M$	(Cargo) / Abono	M$	(Cargo) / Abono
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	148.490	148.490	237.660	237.660
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director Común	Servicios Prestados	125.831	125.831	220.416	220.416
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director Común	Servicios Prestados	252.736	252.736	235.565	235.565
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director Común	Servicios Prestados	267.331	267.331	294.802	294.802
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	1.314.620	1.314.620	1.077.943	1.077.943

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

c) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2013 y 2012, ascendieron a M$ 407.906 y M$ 401.142, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 4.842.330 y M$ 4.665.752, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por M$ 2.307.155 y M$ 1.197.200 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 23 personas, en los respectivos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d), el detalle es el siguiente:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	148.836.793	65.025.959
Mercaderías	356.844	384.242
Trabajo en Curso	832.413	472.577
Otros Inventarios	431.117	475.096
Total	**150.457.167**	**66.357.874**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil y a partir del 1 de octubre de 2012, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos anuales cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 307.528.561 y M$ 159.183.667, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2013 y 2012, se han cargado a resultados M$ 1.074.825 y M$ 7.139.316, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a M$ 5.026.904 y M$ 6.450.645, respectivamente.

En el periodo cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**133.035.056**	**30.371.241**
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	133.035.056	30.371.241
Activos Intangibles Identificables, Neto	133.035.056	30.371.241
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	7.030.615	8.948.392
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	126.004.441	21.422.849
Total Activos Intangibles, Bruto	**194.802.167**	**64.762.909**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	194.802.167	64.762.909
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.025.554	39.024.480
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	155.776.613	25.738.429
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(61.767.111)**	**(34.391.668)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(61.767.111)	(34.391.668)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(31.994.939)	(30.076.088)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(29.772.172)	(4.315.580)

Al 31 de diciembre del 2013, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	Plazo (meses)	Plazo Residual (meses)
PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS:				
Relaciones con clientes	5.287.217	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	132
Servidumbres	1.196.863	Propietarios de los bienes raíces	240	145
Derechos uso cables Fibra Óptica	472.172	Global Crossing	84 - 168	23 - 35
Marcas	47.931	Absorción CIENTEC y TRANSAM	48	1
Otros	26.432			
Total	**7.030.615**			
OTROS INTANGIBLES IDENTIFICABLES:				
Concesión Banda 900 MHz	12.063.906	Estado de Chile	480	447
Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	4.111.517	Estado de Chile	360	352
Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.721.685	Estado de Perú	240	240
Concesion Banda 1900 MHz	39.913.772	Estado de Perú	480	425
Concesion Banda 2500 MHz	8.738.399	Estado de Perú	156	128
Concesion Banda 3500 MHz	6.188.074	Estado de Perú	171 - 240	85 - 240
Otros	267.088			
Total	**126.004.441**			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 al 31.12.2013; estas pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre de 2013 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2013 y 2012, son los siguientes:

Movimientos año 2013	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	8.948.392	21.422.849	30.371.241
Adiciones	-	54.843.254	54.843.254
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	-	50.210.390	50.210.390
Amortización	(1.918.851)	(2.036.809)	(3.955.660)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	1.579.345	1.579.345
Otros incrementos (decrementos)	1.074	(14.588)	(13.514)
Saldo Final	**7.030.615**	**126.004.441**	**133.035.056**

Movimientos año 2012	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	13.141.890	17.976.543	31.118.433
Adiciones	-	4.352.628	4.352.628
Amortización	(3.373.823)	(893.534)	(4.267.357)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	(696.031)	-	(696.031)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(136.431)	(136.431)
Otros incrementos (decrementos)	(123.644)	123.643	(1)
Saldo Final	**8.948.392**	**21.422.849**	**30.371.241**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

INTANGIBLES Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

12. COMBINACIONES DE NEGOCIO Y PLUSVALIA

12.1 Combinación de negocios

Con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú por parte de Entel Chile S.A. de forma directa en un 90% y el 10% restante a través de su filial Entel Inversiones S.A., luego de que la empresa norteamericana NII Holdings traspasara de 100% de las acciones, operación que fue anunciada el 4 de abril pasado y que ascendió a USD 410,6 millones por el total del capital accionario.

La operación de Nextel permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para los clientes de Nextel. En una primera etapa se seguirá operando bajo el nombre Nextel del Perú.

Nextel del Perú S.A. era una subsidiaria indirecta de NII Holdings, Inc.. La compañía fue constituida el 30 de diciembre de 1987. Su domicilio legal es Av. República de Colombia N° 791, San Isidro, Lima, Perú.

La Compañía proporciona servicios de telefonía móvil en el mercado peruano, básicamente a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. Su foco principal es el mercado empresarial, y cuenta con una participación de mercado en torno al 5% del mercado peruano. Al 31 de diciembre de 2013 cuenta con un total de 1.555.663 clientes.

A continuación se revelan los principales efectos producto de la combinación, la cual se materializó con fecha 19 de agosto del 2013:

Fecha de Adquisición	19.08.2013 M$
Valor razonable en la fecha de adquisición de la contraprestación total transferida	
Efectivo Transferido	209.279.652
Importes reconocidos a contar de la fecha de adquisición para cada clase principal de activos adquiridos y pasivos asumidos	
Activos Financieros	15.070.358
Inventario	14.894.876
Propiedades, Planta y Equipo	93.266.325
Activos Intangibles Identificables	57.089.555
Otros Activos	99.526.542
Pasivos Financieros	2.201.050
Otros Pasivos	69.524.423
Activos Netos Identificables Adquiridos	**208.122.183**
Información a revelar adicional por importes reconocidos en la fecha de la adquisición para cada clase principal de activos adquiridos y pasivos asumidos	
Activos no Corrientes	212.624.044
Activos Corrientes	56.544.600
Pasivos no Corrientes	6.531.287
Pasivos Corrientes	54.515.040
Cuentas por pagar Comerciales y otras cuentas por pagar	52.766.213
Activos por Impuestos Diferidos	72.947.129
Pasivos por Impuestos Diferidos	10.678.965
Ingresos de actividades ordinarias de entidades adquiridas desde la fecha de adquisición	46.912.861
Ganancia (pérdida) por entidades adquiridas desde la fecha de adquisición	(13.186.086)
Información a revelar sobre las transacciones reconocidas por separado por la adquisición de activos y asunción de pasivos en combinaciones de negocios	
Costos de adquisición relacionados reconocidos como gasto	2.977.316
Información a revelar sobre cuentas por cobrar adquiridas	
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	
Valor Razonable de las cuentas	15.394.649
Importes Contractuales Brutos	18.719.006
Mejor estimación en la fecha de adquisición de los flujos de efectivo contractuales que no se espera recaudar por las cuentas por cobrar de la adquirida	3.324.357
Información a revelar sobre conciliaciones o cambios en la plusvalía	
Plusvalía - Saldo Inicial	1.157.469
Cambios en la plusvalía	
Incremento (disminución) por diferencias de cambio netas	42.312
Plusvalía - Saldo Final al 31.12.2013	1.199.7781

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

La Plusvalía de M$ 1.157.469 que surge de la combinación de negocio, es producto principalmente de las expectativas para el negocio de telefonía móvil en Perú, el cual presenta atractivas oportunidades de crecimiento, dentro de un mercado en evolución. Dicha Plusvalía no se espera que sea deducible de impuestos para propósitos de impuesto a la renta en Chile.

12.2 Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01.01.2012 M$	Saldo Final 31.12.2012 M$	Adiciones M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2013 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	43.384.200	-	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	2.402.281	-	-	2.402.281
Nextel del Perú S.A.	Personas	-	-	1.157.469	42.312	1.199.781
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	108.646	-	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	156	-	-	156
Saldo Final, Neto		**45.895.283**	**45.895.283**	**1.157.469**	**42.312**	**47.095.064**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., está tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros TI, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

13. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**1.334.268.920**	**1.117.450.216**
Construcción en Curso, Neto	304.893.754	271.913.063
Terrenos, Neto	12.347.648	9.433.203
Edificios, Neto	87.412.283	90.749.948
Planta y Equipo, Neto	871.437.918	719.405.042
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	33.746.407	11.737.914
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	13.672.739	6.519.632
Vehículos de Motor, Neto	579.711	200.837
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	3.504.260	1.974.240
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	6.674.200	5.516.337
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**3.830.442.996**	**3.092.313.110**
Construcción en Curso, Bruto	304.893.754	271.913.063
Terrenos, Bruto	12.347.648	9.433.203
Edificios, Bruto	213.603.077	212.482.821
Planta y Equipo, Bruto	2.884.810.122	2.337.605.891
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	213.495.721	86.905.164
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	159.597.100	138.108.939
Vehículos de Motor, Bruto	1.447.218	802.109
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	19.032.237	16.181.942
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	21.216.119	18.879.978
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(2.496.174.076)**	**(1.974.862.894)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(126.190.794)	(121.732.873)
Depreciación Acumulada y Deterioro del Valor, Planta y Equipo	(2.013.372.204)	(1.618.200.849)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(179.749.314)	(75.167.250)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(145.924.361)	(131.589.307)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(867.507)	(601.272)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(15.527.977)	(14.207.702)
Depreciación Acumulada y Deterioro del Valor, Otros	(14.541.919)	(13.363.641)

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**271.913.063**	**9.433.203**	**90.749.948**	**719.405.042**	**11.737.914**	**6.519.632**	**200.837**	**1.974.240**	**5.516.337**	**1.117.450.216**
	Adiciones	221.069.744	2.190.455	8.806	137.378.074	6.099.904	1.131.180	158.887	7.290	860.440	368.904.780
	Adquisiciones Mediante Combinaciones de Negocios	6.473.398	702.289	8.193.915	68.417.094	10.523.263	5.581.473	249.884	-	-	100.141.316
	Desapropiaciones	-	-	(6.955.745)	(2.886.938)	(1.028)	(201.661)	(32.095)	-	(62.127)	(10.139.594)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.446.011)	(221.164.878)	(9.655.303)	(2.461.847)	(132.367)	(1.320.276)	(1.029.601)	(241.210.283)
Cambios	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.112.790)	-	-	-	-	-	

Durante los períodos 2013 y 2012, no se han generado intereses que corresponda cargar a obras en ejecución y materiales asociados, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f).

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2013	31.12.2012
	M$	M$
Edificios en Arrendamiento Financiero, Neto	15.762.788	14.481.208

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los años 2013 y 2012, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica.

Los deterioros de valor de propiedades, plantas, equipos que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M$	M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo	4.112.790	4.179.135

Los componentes que se han visto afectados por deterioro se detallan a continuación:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Instalaciones en Clientes	2.126.280	2.503.970
Activos en Bodega	1.414.639	1.300.000
Equipos	-	75.165
Componentes de RED	571.871	300.000
Total	**4.112.790**	**4.179.135**

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de Propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre 2013 y 2012, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 7.818.261 y M$ 3.881.424, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 668.400.816. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Trasportes y Telecomunicaciones, asigno a fines del año 2009 al Consorcio Entel el proyecto “Proyecto Infraestructura Digital para la Competividad e Innovación”, destinado a llevar Internet Móvil a 1.400 localidades a lo largo de Chile.

En el marco de este proyecto, al 31 de diciembre del 2013 se han ejecutado obras por M$ 73.088.394. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios M$ 24.942.516; de este valor, M$ 23.942.860 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 622.779 se mantienen como anticipos, con cargo a obras por ejecutar o en proceso de recepción.

En la línea Planta y Equipo se incluyen los equipos móviles entregados a clientes bajo la modalidad de post-pago, por M$ 44.786.992, al 31 de diciembre 2012. Esta base de equipos, se terminó de depreciar, de acuerdo a lo indicado en la nota 3f), durante los primeros nueve meses del presente año.

14. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2013 y 2012, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a diciembre de cada año M$ 19.612.669 y M$ 2.998.748, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos.

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a M$ 1.346.165 y M$ 5.718.341, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2013 presenta el siguiente detalle, en M$, en cada una de las siguientes empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Utilidades S/Crédito	Monto del Crédito
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	446.497.034	-	-	111.624.258
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	129.918.903	107.417.701	-	54.481.190
Entel Inversiones S.A.	1.058.439	20.655.232	245.945	4.495.194
Entel Comercial S.A.	3.487.818	-	-	871.955
Entel Contac Center S.A.	2.050.537	1.277.344	-	774.255
Entel Servicios Telefónicos S.A.	456.361	1.880.472	310.033	499.247
Entel Telefonía Local S.A.	9.755.849	-	1.760.524	2.438.962
Transam S.A.	417.214		395.063	104.303
Totales M$	**593.642.155**	**131.230.749**	**2.711.565**	**175.289.364**

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota 3k), según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2013		Cambios del período en		
	Activo	Pasivo	Resultado	Patrimonio	C. de Negocio
	M$	M$	M$	M$	M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	50.505.774	585.265	9.361.132	-	27.346.661
Amortizaciones intangibles	10.333.337	12.354.799	520.405	-	(119.364)
Acumulaciones (o devengos)	9.901.275	-	1.639.865	-	762.697
Provisiones	5.846.251	44.442	(214.111)	41.518	3.706.671
Deterioro de propiedades, planta y equipo	9.670.224	395.069	471.471	-	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	21.769.830	13.828	3.448.118	-	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	60.970	5.400	83.963	68.654	-
Activos/pasivos a costo amortizado	-	2.529.542	(1.444.573)	-	-
Ingresos diferidos	3.140.037	-	(3.682.565)	-	348.961
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.051.005	1.677.282	668.752	-	-
Bienes vendidos en leasing financiero	361.988	766.204	43.037	-	-
Pérdidas Fiscales	43.497.342	-	9.180.203	-	33.341.505
Otros	3.849.316	1.488.024	(798.012)	-	(962.560)
Totales	**159.987.349**	**19.859.855**	**19.277.685**	**110.172**	**64.424.571**

Conceptos	31.12.2012		Cambios del período en		
	Activo	Pasivo	Resultado	Patrimonio	C. de Negocio
	M$	M$	M$	M$	M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	13.797.981	585.265	13.743.182	-	-
Amortizaciones intangibles	676.418	3.098.921	472.563	-	-
Acumulaciones (o devengos)	7.498.713	-	1.929.059	-	-
Provisiones	2.275.515	7.784	1.501.310	-	-
Deterioro de propiedades, planta y equipo	9.146.022	342.338	701.940	-	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	18.317.861	9.977	5.368.916	-	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	-	97.047	831.731	(245.657)	-
Activos/pasivos a costo amortizado	-	1.084.969	(658.991)	-	-
Ingresos diferidos	6.473.641	-	(387.431)	-	-
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.601.213	2.896.242	(366.642)	-	-
Bienes vendidos en leasing financiero	427.373	874.626	(22.590)	-	-
Pérdidas Fiscales	975.634	-	(13.790)	-	-
Otros	4.217.753	95.889	2.303.158	-	-
Totales	**65.408.124**	**9.093.058**	**25.402.415**	**(245.657)**	**-**

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M$ 3.094.310 y M$ 4.758.309, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
GASTO POR IMPUESTOS CORRIENTES A LAS GANANCIAS		
Gasto por Impuestos Corrientes	48.740.714	56.924.599
Ajustes al Impuesto Corriente del Período Anterior	113.042	
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	375.630	(179.951)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**49.229.386**	**56.744.648**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(19.277.685)	(20.331.471)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativo a Cambios de la Tasa Impositiva o Nuevas Tasas	-	(5.070.944)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(19.277.685)**	**(25.402.415)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**29.951.701**	**31.342.233**

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	35.380.109	39.912.588
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(1.670.780)	(108.538)
EFECTO IMPOSITIVO DE DIFERENCIAS PERMANENTES		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	2.579.125	648.992
Corrección Monetaria Capital Propio	(5.865.514)	(4.707.107)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(529.604)	(5.241.755)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	58.365	838.053
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(5.428.408)**	**(8.570.355)**
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**29.951.701**	**31.342.233**

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Tasa Impositiva Legal	20,00%	20,00%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,94%	-0,05%
EFECTO EN LA TASA IMPOSITIVA DE		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	1,46%	0,33%
Corrección Monetaria Capital Propio	-3,32%	-2,37%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-0,30%	-2,64%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,03%	0,52%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-3,07%**	**-4,21%**
Tasa Impositiva Efectiva	**16,93%**	**15,79%**

15. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	494.033	3.130.589
Obligaciones con tenedores de Bonos	4.262.456	-
Acreedores por Leasing Financiero	2.900.629	1.785.360
Derivados - No Cobertura	18.720.508	23.059.425
Derivados - Cobertura	865.480	72.155
Subtotal Corrientes	**27.243.106**	**28.047.529**
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	287.219.648	380.418.653
Obligaciones con tenedores de Bonos	515.681.614	-
Acreedores por Leasing Financiero	4.498.076	6.655.929
Derivados - No Cobertura	-	64.768
Derivados - Cobertura	5.751.774	20.597.548
Subtotal No Corrientes	**813.151.112**	**407.736.898**
Total Otros Pasivos Financieros	**840.394.218**	**435.784.427**

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2013, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

* Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA, Mizuho Corporate Bank, Ltd. y Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd., de septiembre de 2012 por un monto de USD 400.000.000, a un plazo de 5 años, con amortizaciones de USD 100.000.000 en septiembre de 2015, USD 150.000.000 en septiembre de 2016 y USD 150.000.000 en septiembre de 2017. El saldo actual es de USD 400.000.000, a una tasa de interés Libor USD a 90 días + 1,30%.

* Crédito otorgado por Banco Santander - Chile, de diciembre de 2013 por un monto de M$ 79.500.000, a un plazo de 19 meses, con una tasa de interés TAB Nominal a 30 días más un spread variable entre - 50 a 30 puntos porcentuales anuales.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos – este saldo corresponde a la colocación de bonos de octubre del 2013 en el mercado internacional por USD l.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija de 4,875%.

c) Derivados de cobertura – Flujo de efectivo - este saldo corresponde al valor de mercado de contratos de derivado que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados. Estos contratos CCS, comprenden la sustitución de obligaciones por USD 749 millones a una tasa fija del 4,875%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 8,69 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 192.091.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 3,94% a 7,33%.

d) Derivados a valor razonable con cambio en resultado – Se incluyen por este concepto, contratos de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de USD 621 millones y EUR 3 millones, en un total de M$ 318.209.825. Además, se incluyen contratos de CCS con vencimiento a junio 2014, que comprenden la sustitución de obligaciones por USD 86,6 millones a una tasa libor a 90 días más 0,325%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) 2,246 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 11.300.000, ambas a tasas que fluctúan entre un 2,95% a 5,58%.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables (tasas de interés) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la IFRS7.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2013

		VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES					
Acreedor	Clase de	Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años			Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		
	Pasivo	M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	34.051.917	19.862.813	-	51.661.180	31.497	-	32.348.288	19.281.395	-
Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd	Préstamos	54.870.333	270.454	685.150	34.051.916	19.862.813	-	51.661.180	31.497	-	32.348.288	19.281.395	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	34.051.917	19.862.813	-	51.661.180	31.497	-	32.348.288	19.281.395	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	34.051.917	19.862.813	-	51.661.179	31.496	-	32.348.289	19.281.394	-
Banco Santander-Chile	Préstamos	85.305.977	812.578	2.640.173	81.853.226	-	-	79.154.968	49.025	-	79.105.943	-	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.468.322	493.664	-	987.329	987.329	-	1.913.994	319.021	-	728.026	866.947	-
Subtotal		307.255.634	2.388.058	5.380.773	219.048.222	80.438.581	0	287.713.681	494.033	0	209.227.122	77.992.526	0
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	776.094.918	6.393.684	19.181.053	51.149.475	51.149.475	648.221.231	519.944.070	-	4.262.456	-	-	515.681.614
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	1.143.892	-	-	-	-	1.143.892
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	61.995	-	-	-	-	61.995
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.734.832	169.539	513.992	1.372.439	1.367.063	3.311.799	829.327	-	120.194	-	-	709.133
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	16.894.123	424.963	1.289.396	3.443.223	3.428.716	8.307.825	330.885	-	302.650	-	-	28.235
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	0						1.425.743	-	-	-	-	1.425.743
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	0						453.479	-	-	-	-	453.479
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	6.675.690	168.041	509.480	1.360.402	1.355.042	3.282.725	821.183	-	119.173	-	-	702.010
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	6.742.030	169.721	514.541	1.373.904	1.368.526	3.315.338	1.286.008	-	238.724	-	-	1.047.284
Corpbanca	Derivados - Cobertura	3.258.469	82.009	248.685	664.046	661.388	1.602.341	238.220	-	58.217	-	-	180.003
Subtotal		40.305.144	1.014.273	3.076.094	8.214.014	8.180.735	19.820.028	6.590.732	0	838.958	0	0	5.751.774
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	17.680.765	167.802	8.753.477	27.995	8.731.491	-	8.759.486	27.995	8.731.491	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	8.887.193	84.556	4.399.526	14.106	4.389.005	-	4.403.111	14.106	4.389.005	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	731.346	53.490	348.690	8.921	320.245	-	329.166	8.921	320.245	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	9.111.243	87.977	4.508.285	14.676	4.500.305	-	4.514.981	14.676	4.500.305	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	1.178.822	78.734	572.236	13.133	514.719	-	527.852	13.133	514.719	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	13.070	12.200	870	-	-	-	7.029	7.029	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.850	2.850	-	-	-	-	267	267	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	17.615	-	17.615	-	-	-	0	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	26.360	-	26.360	-	-	-	44	-	44	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	130.210	130.210	-	-	-	-	117.120	117.120	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.560	5.560	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	5.330	5.330	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	13.920	13.920	-	-	-	-	11.214	11.214	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	13.830	13.830	-	-	-	-	11.848	11.848	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	86.320	86.320	-	-	-	-	38.390	38.390	-	-	-	-
Banco de Credito del Perú	Derivados - No Cobertura	18.568	18.568	-	-	-	-	18.480	18.480	-	-	-	-
Scotiabank	Derivados - No Cobertura	8.263	2.341	5.922	-	-	-	8.042	2.319	5.723	-	-	-
Subtotal		37.931.265	763.688	18.632.981	78.831	18.455.765	0	18.747.030	285.498	18.461.532	0	0	0
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	4.627.669	234.209	702.628	1.873.675	1.800.993	16.164	3.818.139	204.984	489.516	1.465.308	1.658.331	-
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.065.558	57.083	171.250	456.668	380.557	-	884.411	39.389	123.065	367.159	354.798	-
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	723.318	43.399	130.197	347.193	202.529	-	613.122	31.311	97.778	291.307	192.726	-
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	278.854	24.605	73.814	180.435	-	-	251.315	20.157	62.711	168.447	-	-
Banco de Credito del Perú	Leasing Financiero	1.896.465	474.116	1.422.349	-	-	-	1.831.718	461.361	1.370.357	-	-	-
Subtotal		8.591.864	833.412	2.500.238	2.857.971	2.384.079	16.164	7.398.705	757.202	2.143.427	2.292.221	2.205.855	0
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	466.529.349	466.529.349	-	-	-	-	466.529.349	466.529.349	-	-	-	-
TOTALES		**1.636.708.174**	**477.922.464**	**48.771.139**	**281.348.513**	**160.608.635**	**668.057.423**	**1.306.923.567**	**468.066.082**	**25.706.373**	**211.519.343**	**80.198.381**	**521.433.388**

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2012

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						VALORES CONTABLES					
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años			Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años		
		M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 3	mas de 3 - 5	más de 5
Banco de Crédito e Inversiones	Préstamos	2.653.478	2.653.478	-	-	-	-	2.653.478	2.653.478	-	-	-	-
Citibank N.A. (sindicado)	Préstamos	96.894.197	203.503	468.057	96.222.637	-	-	95.748.128	23.631	-	95.724.497	-	-
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Préstamos	100.269.328	459.482	1.056.809	62.083.385	36.669.652	-	94.506.694	53.494	-	59.302.836	35.150.364	-
& Trust (Cayman) Ltd (deal)	Préstamos	100.269.318	459.480	1.056.806	62.083.382	36.669.650	-	94.506.694	53.494	-	59.302.836	35.150.364	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	51.072.955	257.739	592.799	13.552.765	36.669.652	-	46.986.142	30.013	-	11.805.764	35.150.365	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	51.072.955	257.739	592.799	13.552.765	36.669.652	-	46.986.142	30.013	-	11.805.764	35.150.365	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.902.414	483.736	-	967.471	967.471	483.736	2.161.964	-	286.466	653.733	778.477	443.288
Subtotal		405.134.645	4.775.157	3.767.270	248.462.405	147.646.077	483.736	383.549.242	2.844.123	286.466	238.595.430	141.379.935	443.288
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - Cobertura	10.525.160	163.475	484.970	9.876.715	-	-	9.417.147	25.448		9.391.699	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	5.280.776	82.379	237.069	4.961.328	-	-	4.733.115	12.824		4.720.291	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	953.391	53.389	163.134	736.868	-	-	648.097	8.309		639.788	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	5.403.699	85.731	246.716	5.071.252	-	-	4.851.709	13.346		4.838.363	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	1.527.409	78.566	240.061	1.208.782	-	-	1.019.635	12.228		1.007.407	-	-
Subtotal		23.690.435	463.540	1.371.950	21.854.945	0	0	20.669.703	72.155	0	20.597.548	0	0
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	9.878.530	163.475	9.715.055	-	-	-	9.381.133	25.448	9.355.685			
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	4.962.244	82.379	4.879.865	-	-	-	4.713.165	12.824	4.700.341			
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	737.460	53.389	684.071	-	-	-	652.807	8.309	644.498			
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	5.072.205	85.731	4.986.474	-	-	-	4.821.345	13.345	4.808.000			
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	1.209.656	78.566	1.131.090	-	-	-	1.067.287	12.229	1.055.058			
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	1.812.995	114.250	1.116.605	582.140	-	-	464.553	76.142	369.543	18.868	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	3.604.510	123.200	1.508.400	1.972.910	-	-	743.066	107.599	621.165	14.302	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.253.965	52.700	165.195	2.036.070	-	-	211.765	43.771	136.396	31.598	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	315.980	183.100	132.880	-	-	-	159.102	118.753	40.349	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	1.651.650	-	1.211.870	439.780	-	-	70.603	-	70.603	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.019.835	-	351.125	668.710	-	-	133.563	-	133.563	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	979.855	250.000	729.855	-	-	-	358.470	223.932	134.538	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	735.950	-	735.950	-	-	-	113.469	-	113.469	-	-	-
Bank of America N.A.	Derivados - No Cobertura	420.080	97.160	322.920	-	-	-	77.681	77.681	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	544.625	-	422.490	122.135	-	-	74.518	-	74.518	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	40.080	40.080	-	-	-	-	22.273	22.273	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	31.910	31.910	-	-	-	-	22.431	22.431	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	9.480	9.480	-	-	-	-	6.184	6.184	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	11.925	11.925	-	-	-	-	6.161	6.161	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	6.650	6.650	-	-	-	-	3.826	3.826	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	21.270	21.270	-	-	-	-	15.955	15.955	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	6.490	6.490	-	-	-	-	4.836	4.836	-	-	-	-
Subtotal		35.327.345	1.411.755	28.093.845	5.821.745	0	0	23.124.193	801.699	22.257.726	64.768	0	0
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	7.739.670	476.839	1.430.517	3.149.548	1.835.990	846.776	6.388.513	351.196	1.095.061	2.569.462	1.560.610	812.184
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.267.868	55.935	167.806	447.483	447.483	149.161	1.013.431	35.595	111.213	331.797	390.110	144.716
Banco Bice	Leasing Financiero	878.876	42.526	127.579	340.210	340.210	28.351	717.563	28.324	88.449	263.514	309.208	28.068
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	369.685	24.110	72.330	192.879	80.366	-	321.782	18.370	57.152	168.509	77.751	-
Subtotal		10.256.099	599.410	1.798.232	4.130.120	2.704.049	1.024.288	8.441.289	433.485	1.351.875	3.333.282	2.337.679	984.968
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	Crédito Comercial	466.529.349	466.529.349	-	-	-	-	373.510.494	373.510.494	-	-	-	-
TOTALES		**847.919.018**	**380.760.356**	**35.031.297**	**280.269.215**	**150.350.126**	**1.508.024**	**809.294.921**	**377.661.956**	**23.896.067**	**262.591.028**	**143.717.614**	**1.428.256**

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los flujos nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en el anterior cuadro, ha considerado los flujos de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

En relación con los “Otros pasivos financieros”, incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2013										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander-Chile	Chile	CLP	Anual diferida	TAB CLP 30 dias	TAB CLP 30 dias - 50 bps
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	4,88%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Scotiabank	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Perú	Perú	USD	Mensual	7,27%; 8%	7,4%; 8%

Al 31.12.2012										
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	Mensual	8,64%	Corriente
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citibank N.A. (sindicado)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	Libor USD90 d + 0,325%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,24% ; 2,83%	Libor USD90 d + 0,95% ; 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Islas Caimán	USD	Anual diferida	2,24% ; 2,83%	Libor USD90 d + 0,95% ; 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP		-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Bank of America N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento de terceros. El bajo nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten descartar riesgos de liquidez de largo plazo, salvo alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen diversas obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2013			31.12.2012		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Menos de un año	3.338.773	(438.144)	2.900.629	2.397.643	(612.283)	1.785.360
Entre uno y cinco años	5.242.049	(743.973)	4.498.076	6.834.171	(1.163.210)	5.670.961
Más de cinco años	-	-	-	1.024.289	(39.321)	984.968
Total	**8.580.822**	**(1.182.117)**	**7.398.705**	**10.256.103**	**(1.814.814)**	**8.441.289**

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador, hasta por un máximo cada uno de ellos de UF 5.000.000, con plazos a 10 y 30 años, respectivamente. También se encuentran vigentes Escrituras Complementarias que establecen condiciones particulares de colocación, conforme a lo establecido en los contratos.

Estos contratos de emisión de Bonos representaron una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada según se presentan variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

16. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	3.796.293	2.482.533
Proveedores telecomunicaciones	34.604.898	36.975.228
Proveedores extranjeros	42.326.450	14.825.194
Proveedores nacionales	329.263.114	262.214.339
Otras cuentas por pagar		
Obligaciones con el personal	22.853.276	17.965.905
Dividendos por pagar	10.500.255	16.925.116
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	23.185.063	22.122.179
Total	**466.529.349**	**373.510.494**

17. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
PROVISIONES, CORRIENTES		
Reclamaciones Tributarias	-	196.700
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	-	239.008
Otras provisiones	153.974	1.200.000
Total Provisiones, Corriente	**153.974**	**1.635.708**
PROVISIONES, NO CORRIENTES		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	13.370.970	5.869.233
Total provisiones, no Corriente	**13.370.970**	**5.869.233**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M$	M$	M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2013)	**6.108.241**	**1.396.700**	**7.504.941**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	419.879	577.198	997.077
Incremento por Combinación de Negocio	6.079.187	262.814	6.342.001
Provisión utilizada	(239.008)	(1.972.700)	(2.211.708)
Reversión de provisión no utilizada	-	(119.526)	(119.526)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	762.466	-	762.466
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	201.353	8.718	210.071
Otro Incremento (Decremento)	38.851	771	39.622
Cambios en Provisiones , Total	**7.262.728**	**(1.242.725)**	**6.020.003**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2013)	**13.370.969**	**153.975**	**13.524.944**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M$	M$	M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2012)	**5.362.364**	**339.254**	**5.701.618**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	-	1.200.000	1.200.000
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	663.103	-	663.103
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(2.447)	-	(2.447)
Otro Incremento (Decremento)	85.221	(142.554)	(57.333)
Cambios en Provisiones , Total	**745.877**	**1.057.446**	**1.803.323**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2012)	**6.108.241**	**1.396.700**	**7.504.941**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

18. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2012
	M$	M$	M$	M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de prepago	11.819.270	16.246.334	-	-
Cargos de habilitación y Otros		11.029.657	-	-
Fidelización de clientes	-	-		7.276.311
Arriendo cables submarinos	318.426	167.756	5.477.758	1.372.265
Otros	7.724.034	2.830.865	-	-
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	136.036	136.036	486.743	622.780
Otros Pasivos Diferidos	-	-	385.599	1.948.117
Total	**19.997.766**	**30.410.648**	**6.350.100**	**11.219.473**

19. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

a) Gastos de personal

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
	M$	M$
Sueldos y Salarios	121.579.941	101.276.502
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	12.744.392	15.296.388
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empleo	(803.402)	(225.667)
Beneficios por Terminación	12.650.081	5.422.378
Otros Gastos de Personal	26.147.240	19.983.917
Total	**172.318.252**	**141.753.518**

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración. El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2013 y 2012, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 7.862.489 y M$ 7.934.618, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2013	31.12.2012
	M$	M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	7.934.618	7.651.126
Costo del Servicio Corriente	972.036	1.219.552
Costo por Intereses de la Obligación	523.685	509.159
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	207.588	-
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.775.438)	(1.445.219)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**7.862.489**	**7.934.618**

	31.12.2013	31.12.2012
Tasa de descuento	6,60%	6,60%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	13,8%; 5,5%; 7%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

20. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2013 y 2012, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con derecho a voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
ÚNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Entre el 01.01.2012 y el 31.12.2013 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

En los años 2013 y 2012, estas reservas soportaron disminuciones por M$ 44.089.576 y M$ 50.188.235, respectivamente. Estos valores corresponden a los dividendos provisorios otorgados en dichos períodos, más la provisión de distribución, destinada a cumplir con el dividendo mínimo obligatorio establecido por la ley.

Las provisiones efectuadas para cumplir con el dividendo mínimo, representan $ 36,41 y $ 62,19 por acción, para cada uno de los respectivos períodos.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril del 2013, aprobó modificar el límite máximo de reparto de dividendos de un 80% a un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor justo de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Respecto de las utilidades del año 2012, correspondió restituir una utilidad de M$ 451.622 que fue deducida de los resultados del año 2010 al no haberse realizado en dicha oportunidad.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos:

Durante los períodos 2013 y 2012, se han distribuido los siguientes dividendos:

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 4 de noviembre de 2013, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 150 por acción equivalente a M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2013.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 25 de abril de 2013, acordó distribuir un dividendo definitivo de $225 por acción, equivalente a M$ 53.217.831. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 16 de mayo de 2013.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 5 de noviembre de 2012, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 150 por acción equivalente a M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2012.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2012, acordó distribuir un dividendo definitivo de $405 por acción, equivalente a M$ 95.792.096. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 22 de mayo de 2012.

Otras reservas:

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

21. GANANCIA POR ACCIÓN

El detalle de las ganancias por acción es el siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora	146.965.254	167.294.116
Resultado Disponible para Accionistas Comunes, Básico	146.965.254	167.294.116
Promedio Ponderado de Número de Acciones, Básico	236.523.695	236.523.695
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción	**621,36**	**707,30**

El cálculo de las ganancias básicas por acción por los períodos 2013 y 2012, se basó en la utilidad atribuible a accionistas y el número de acciones de la serie única. La Sociedad no ha emitido deuda convertible u otros instrumentos patrimoniales. Consecuentemente, no existen efectos potencialmente diluyentes de los ingresos por acción de la Sociedad.

22. INGRESOS Y GASTOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.271.725.443	1.142.690.274
Telefonía Móvil-Perú	45.902.463	-
Servicios Privados (incluye servicios IT)	120.662.870	105.922.294
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	43.159.952	41.248.962
Servicio de Televisión	8.337.016	219.809
Larga Distancia	32.027.145	32.805.181
Internet	20.878.508	17.217.334
Servicios a Otros Operadores	20.867.959	21.854.697
Negocios de Tráfico	31.254.738	36.667.018
Americatel Perú	21.391.728	20.111.476
Servicios Call Center y Otros	12.167.683	11.378.657
Total Ingresos Ordinarios	**1.628.375.505**	**1.430.115.702**

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Ingresos por Intereses Comerciales	2.208.272	1.799.510
Ingresos por Arriendos	8.724.245	6.682.194
Reembolso por pérdidas o robos de equipos	-	1.519.300
Otros Ingresos	2.188.158	984.278
Total Otros Ingresos	**13.120.675**	**10.985.282**

c) Gastos Ordinarios

El detalle de los “Otros Gastos” para cada período, es el siguiente:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(220.110.564)	(210.154.435)
Outsourcing y Materiales	(40.321.695)	(32.908.284)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(412.323.923)	(253.155.432)
Arriendos y Mantenciones	(149.178.095)	(104.707.368)
Otros	(134.202.564)	(115.818.631)
Total Otros Gastos	**(956.136.841)**	**(716.744.150)**

Bajo la línea publicidad, comisiones y gastos de venta, a partir del 01 de octubre de 2012, han sido registrados los costos de los equipos móviles entregados a clientes bajo la modalidad de post pago, por un monto de M$ 169.195.279 para el año 2013 y M$ 38.424.004 para el tercer trimestre del año 2012, tal como se describe en nota 3 f).

d) Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	1.640.264	2.473.385
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	306.622	349.840
Total Ingreso Financieros	**1.946.886**	**2.823.225**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(7.309.545)	(5.328.814)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(4.878.662)	-
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(3.575.871)	(1.739.391)
Coberturas de tasas (CCS)	(1.576.781)	(3.093.545)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura	(1.188.974)	(1.113.196)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(472.036)	(736.740)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(523.685)	(509.159)
Gasto por Intereses, Otros	(908.215)	(988.051)
Otros Costos Financieros	(404.449)	(191.781)
Total Costos Financieros	**(20.838.218)**	**(13.700.677)**
Total Resultado Financiero Neto	**(18.891.332)**	**(10.877.452)**

El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado:

Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**1.946.886**	**2.823.225**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(18.072.463)**	**(9.493.936)**

23. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda	31.12.2013	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dólares	2.993.931	2.993.931	-	-	-
	Nuevo Sol	1.453.099	1.453.099	-	-	-
	Euro	7.376	7.376	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	396.731.590	157.277.662	239.453.928	-	-
	Euro	2.172.900	-	2.172.900	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	44.388	44.388		-	-
	Nuevo Sol	43.923	43.923		-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	24.129.657	21.447.634	2.682.023	-	-
	Nuevo Sol	2.693.172	2.693.172	-	-	-
	Euro	2.167.347	2.167.347	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	9.072	9.072	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	13.983.103	13.081.604	901.499	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	392.932.890	-	-	392.932.890	-
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	0	-	-		-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	109.787.565	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	125.429.503	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	81.798.795	-	-	-	-
Total Activos en Monede Extranjera		**1.156.378.311**				
	Dólares	816.832.456				
	Nuevo Sol	335.198.232				
	Euro	4.347.623				

Clase de Pasivo	Moneda	31.12.2013	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	10.633.860	461.362	10.172.498	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Dólares	80.074.303	80.074.303	-	-	-
	Euro	2.581.703	2.581.703	-	-	-
	Nuevo Sol	1.986.514	1.986.514	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dólares	721.806.289	-	-	721.806.289	-
	Nuevo Sol	7.241.180	-	-	7.241.180	
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	6.578.336	-	-	-	-
	Dólares	124.868				
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	534.514	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dólares	385.526	-	-		-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**831.947.093**				
	Dólares	813.024.846				
	Nuevo Sol	16.340.544				
	Euro	2.581.703				

Clase de Activo	Moneda	31.12.2012	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dólares	412.516	412.516	-	-	-
	Nuevo Sol	719.051	719.051	-	-	-
	Euro	4.592	4.592	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dólares	264.078.472	59.055.560	205.022.912	-	-
	Euro	1.903.350	1.903.350	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dólares	79.334	79.334	-	-	-
	Nuevo Sol	39.669	39.669	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dólares	9.078.392	9.078.392	-		
	Nuevo Sol	1.509.451	1.509.451	-		
	Euro	2.327.618	2.327.618	-		
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	1.141.889	-	1.141.889	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dólares	131.349.052	-	-	131.349.052	
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	782.052	-	-	782.052	
Activos Intangibles	Nuevo Sol	4.362.842				
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	10.517.810				
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	879.478				
Total Activos en Monede Extranjera		**429.185.568**				
	Dólares	404.997.766				
	Nuevo Sol	19.952.242				
	Euro	4.235.560				

Clase de Pasivo	Moneda	31.12.2012	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dólares	279.331	279.331	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dólares	28.841.888	28.841.888	-	-	-
	Euro	3.728.936	3.728.936	-	-	-
	Nuevo Sol	888.920	888.920	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dólares	378.543.155	-	-	378.543.155	-
Provisiones no corrientes	Dólares	89.913	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	438.227	-	-	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**412.810.370**				
	Dólares	407.754.287				
	Nuevo Sol	1.327.147				
	Euro	3.728.936				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento a interés fijo (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

24. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2013 31.12.2013 M$	01.01.2012 31.12.2012 M$
Otros activos	2.872.172	(994.622)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(2.150.026)	1.334.648
Préstamos que devengan intereses	(44.631.000)	23.076.000
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	40.387.531	(15.021.635)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	4.338.868	(7.992.266)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	(21.459.151)	(9.964.315)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	(458.239)	959.043
Otros pasivos	21.643	(192.448)
Total Diferencias de Cambio	**(21.078.202)**	**(8.795.595)**
RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Otros activos	868.058	97.301
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(1.582.468)	(3.206.467)
Otros pasivos	(436.031)	(161.475)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(1.150.441)**	**(3.270.641)**

25. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2013 31.12.2013	01.01.2012 31.12.2012
Gasto de arriendo de propiedades, equipos, hardware, vehículos	50.282.526	38.976.633

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron M$ 33.773.197 en el año 2013 y 2012 a M$ 21.558.209, respectivamente.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

ARRIENDO DE PROPIEDADES, EQUIPOS, HARDWARE, VEHÍCULOS	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
Hasta un año	63.932.940	56.347.908
A más de un Año y menos de Cinco Años	173.272.770	97.321.259

Al 31.12.2013, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

26. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: “Personas”, “Empresas”, “Corporaciones”, “Telefonía Móvil Perú” y “Todos los demás segmentos”.emas24(mas24(m0d demr4(aciones(ma4

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2013 en M$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos de las Actividades Ordinarias	997.618.309	310.955.898	203.572.008	48.126.765	326.574.520	-	(258.471.995)	1.628.375.505
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(747.498.672)	(240.898.363)	(148.607.427)	(59.160.115)	(223.303.481)	-	258.408.216	(1.161.059.842)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**250.119.637**	**70.057.535**	**54.964.581**	**(11.033.350)**	**103.271.039**		**(63.779)**	**467.315.663**
Depreciación y Amortización	(129.792.361)	(49.370.500)	(38.092.909)	(6.329.588)	(21.681.853)	-	101.268	(245.165.943)
Pérdidas por Deterioro de PPE e Intangibles	(173.122)	(1.019.742)	(1.670.875)	-	(1.249.051)	-	-	(4.112.790)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**120.154.154**	**19.667.293**	**15.200.797**	**(17.362.938)**	**80.340.135**		**37.489**	**218.036.930**
Ingresos por Intereses						1.946.886	-	1.946.886
Gastos por Intereses						(20.838.218)	-	(20.838.218)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(22.191.154)	(37.489)	(22.228.643)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta						(29.951.701)	-	(29.951.701)
Ganancia (Pérdida) , Total								**146.965.254**
Activos						2.256.949.998		2.256.949.998
Incrementos de Activos no Corrientes	22.077.273	33.772.718	76.528.895	15.254.929	66.909.815	209.204.404		423.748.034
Pasivos						1.375.864.886		1.375.864.886
Patrimonio								881.085.112
Patrimonio y Pasivos								2.256.949.998
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	37.057.122	9.169.742	3.417.875	851.669	1.775.283	-		52.271.691
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						400.322.042		400.322.042
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(692.587.950)		(692.587.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						249.513.582		249.513.582

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2012 en M$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos de las Actividades Ordinarias	868.988.525	292.101.344	189.803.565	-	256.083.921	-	(176.861.653)	1.430.115.702
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.033.508)	(196.085.220)	(128.693.415)	-	(156.560.148)	-	176.781.791	(893.590.500)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**279.955.017**	**96.016.124**	**61.110.150**		**99.523.773**		**(79.862)**	**536.525.202**
Depreciación y Amortización	(183.829.644)	(67.964.461)	(40.552.493)	-	(17.824.669)	-	101.268	(310.069.999)
Pérdidas por Deterioro de PPE e Intangibles	(278.858)	(1.368.057)	(2.100.275)	-	(1.127.976)	-		(4.875.166)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**95.846.515**	**26.683.606**	**18.457.382**		**80.571.128**		**21.406**	**221.580.037**
Ingresos por Intereses						2.823.225		2.823.225
Gastos por Intereses						(13.700.677)		(13.700.677)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(12.044.830)	(21.406)	(12.066.236)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta						(31.342.233)		(31.342.233)
Ganancia (Pérdida) , Total								**167.294.116**
Activos						1.695.255.205		1.695.255.205
Incrementos de Activos no Corrientes	134.890.913	45.883.908	70.886.750	-	8.360.203	128.824.905		388.846.679
Pasivos						881.248.684		881.248.684
Patrimonio								814.006.521
Patrimonio y Pasivos								1.695.255.205
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	35.577.254	8.601.448	4.646.208	-	2.005.726	-		50.830.636
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						519.529.714		519.529.714
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(401.097.753)		(401.097.753)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						(86.547.820)		(86.547.820)

27. GESTIÓN DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el monto mayor, producto de aplicar las siguientes relaciones: i) Deuda/Patrimonio, igual a 1,5 veces y ii) Deuda/Ebitda, igual a 3.0 veces.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25.04.2013.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 881.085.112 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 840.394.218.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados de protección cambiaria y tasa de interés, por M$ 25.337.762. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M$ 1.375.864.886, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes. Emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda financiera/ Ebitda de 4,0 veces, ni la de Gastos Financieros/ Ebitda de 3,0 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 29e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

28. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Riesgo de cambio tecnológico.

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo tecnológico.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios.

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la propia Ley General de Telecomunicaciones, y en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica e Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones,.

Si bien durante el 2012, se implementó la disposición legal que establecía en la telefonía fija la reducción de 24 a 13 las zonas primarias del país, a fines del 2013 se promulgó la Ley N° 20.704 que dispuso no realizar consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia e implementar una única zona tarifaria para la telefonía local a partir de los 180 días desde publicada esta nueva Ley.

Lo anterior implicará que a partir de marzo comenzará a eliminarse la larga distancia nacional paulatinamente en cada una de las actuales 13 zonas, concluyéndose en el mes de agosto de 2014 dicho proceso, con lo cual a partir de dicha fecha existirá una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, eliminándose de esta manera la Larga Distancia Nacional.

Respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica, iniciada en Diciembre de 2011 (Arica) durante el 2013 se terminó de implementar la portabilidad, quedando a la fecha pendiente de implementar dicha facilidad para los números de servicios complementarios.

Por su parte, durante el año 2013 las compañías realizaron el despliegue de infraestructura para ajustarse a la Ley Nº 20.599, que Regula la Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones. Ejecutando las acciones necesarias para ajustar las zonas saturadas (zonas con más de 2 torres) y las zonas sensibles, interviniendo las infraestructura instaladas en estas zonas, a través del ajuste de altura de las torres, retiro de infraestructura, adecuación vía armonización y/o gestionar compensaciones con la comunidad, según sea el caso.

En materia de espectro, atendida la adjudicación Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A. concesionaria del grupo Entel, en el mes de Marzo se publicó el Decreto que otorga la concesión, para que en el plazo de 1 año desde la publicación de este Decreto se termine el proyecto comprometido. En ese sentido, ya se inició la presentación de los primeros documentos para solicitar la recepción de obras en la Subsecretaría, proceso que terminará en marzo de 2014 con la recepción del proyecto comprometido para la adjudicación de este bloque de frecuencia. En todo caso, para las localidades obligatorias incluidas en este concurso el plazo de implementación es de 2 años, es decir tiene una fecha máxima de ejecución para marzo de 2015.

Por su parte, en el mes de Octubre con el llamado publicado en el Diario Oficial, se inició el proceso de concurso público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHZ, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4 G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural. En la presentación de las propuestas, durante la segunda semana de enero de 2014, para adjudicarse los 3 bloques de frecuencia dispuestos en el concurso se presentaron proyectos de las empresas Movistar, Claro y Entel. De esta manera, está casi garantizado que dichas empresas dispondrán nuevos espectro para el desarrollo de sus ofertas de servicios de telecomunicaciones, en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE).

En otro orden de cosas, a partir de marzo de 2013 comenzó a regir el primer período de ajuste a las Instrucciones de Carácter General emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para los servicios ofertados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil. En esta etapa se permitía el modelo de tarifas net, pero la diferencia de precios On Net y O Net no puede ser superior al cargo de acceso y en el caso de los planes con minutos incluidos, estos deben cumplir cierta proporción entre los minutos que se ofertan dentro y fuera de la red de la concesionaria.

Sin embargo, a partir de enero de 2014, y precisamente a partir de la entrada en vigencia de los nuevos Decretos Tarifarios, la misma instrucción del Tribunal de Competencia, establece que toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías será del tipo “Tarifa Plana” o “Todo Destino”.

Respecto de esta misma instrucción de Carácter General, en el mes de diciembre la Corte Suprema ratifica en gran medida este dictamen, y rectifica la instrucción estableciendo que la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles, quedando permanentemente prohibida.

Por otra parte, la FNE inició un proceso en el TDLC (del tipo no contencioso) mediante el cual solicita que se establezcan recomendaciones al MINVU y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y en su caso la perfeccionen para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Respecto del proceso tarifario de la concesionaria Entel PCS Telecomunicaciones (al mismo tiempo que el de todas las otras compañías móviles), después de la presentación de los estudios tarifarios de la concesionarias y la respuesta de Subtel a dichas propuestas a través de su informe de objeciones y contraproposiciones IOC, Movistar, Nextel y Entel sometieron ciertas discrepancias a la opinión de una comisión de peritos.

Con la propuesta de informe de modificaciones e insistencias de las concesionarias (IMI) las compañías realizan una nueva propuesta de ajuste de tarifas, las que en el caso de Entel propone una baja de aproximadamente un 57% en la tarifa del cargo de acceso (o cargo de interconexión). Finalmente, durante las primeras semanas de enero de 2014, Subtel emite su propuesta tarifaria definitiva a través del envío a Contraloría de Decreto Tarifario, proponiendo una baja en esta tarifa de aproximadamente un 73%. Entel presentó un recurso ante Contraloría que en particular impugnan la metodología utilizada para la determinación de las tarifas del segundo al quinto año del quinquenio, ya que el Decreto no se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

Por último, en materia legislativa se tiene que los proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones el Proyecto de ley que permite la introducción de la Televisión Digital Terrestre (y la transición para el apagón de la TV analógica), ambos han continuado su etapa de revisión y han avanzado en los trámites legislativos, quedando menos etapas de discusión legislativa en ambos casos.

Todos estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de tipo de cambio.

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por USD 1.400.000.000, cuyo detalle se presenta en la nota 15 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel, cuyo detalle también se incluye en la Nota N°15, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de tasa de interés.

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se podrá tomar seguros de tasas de interés mediante la suscripción de contratos de fijación de la misma (Cross Currency Swap, FRA, etc.) que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab, cámara, etc.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante los años 2013 y 2012, se anticiparon pagos del vencimiento de las cuotas de amortización que debían pagarse en junio del año 2012, 2013 y 2014, respectivamente, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

Para mayor detalle, en nota 15 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

29. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2013 y 2012, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 13.346.964 y M$ 20.055.141.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 900 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 104.421.568.- y M$ 98.752.661.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2013, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Bordachar con Entel S.A.

Tribunal: 6º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 9088-2005

Notificación: 6 de septiembre de 2005

Materia: Juicio ordinario de mayor cuantía. Indemnización de perjuicios

Demandante: Gerard Philippe Bordachar Sotomayor

Cosa pedida: Se pague en conjunto al actor para sí y para sus hijas por él representadas una indemnización de perjuicios morales por la suma de $ 225.000.000.-

Causa de pedir: Publicación en página de Entel Internet de reportaje del Canal 13 de la Universidad Católica.

Etapa procesal actual: Se rechazó demanda. Sentencia confirmada. Con fecha 25 de marzo del 2013 presentaron escrito solicitando tasación de las costas del incidente de excepción dilatoria de corrección del procedimiento. El tribunal ordenó tasar las costas procesales y personales. Se presentó escrito de abandono del procedimiento con reposición en subsidio, el cual se proveyó y ordenó notificar por el artículo 44. Se notificó con fecha 1 de octubre.

Asistencia Electrónica con Entel S.A.

Tribunal: 8º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 26.542-2009

Notificación: 4 de noviembre de 2009.

Materia: Demanda de indemnización de perjuicios

Demandante: Sociedad Asistencia Electrónica S.A. representada por Ismael Jara Gallardo.

Cosa pedida: Perjuicios por $ 100.000.000.

Causa de pedir: Publicar morosidades en Registros comerciales.

Etapa procesal actual: Entel contesta oponiendo excepción de incompetencia en lo principal y contestando subsidiariamente, con fecha 22 de enero de 2010 se da traslado de la incompetencia, aún no se resuelve. Archivada legajo 278-2010

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demanda interpuesta en 18º Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Con fecha 11 de mayo de 2009 se recibe la causa a prueba. Pendiente reconstitución del expediente. Se interpuso incidente de abandono de procedimiento, el cual fue rechazado. Con fecha 7 de junio presentamos un recurso de reposición con apelación subsidiaria, rechazaron la reposición y se tuvo por interpuesta la apelación. Con fecha 21 de agosto de 2013 ingreso recurso a corte, Rol de ingreso 6334-2013. Mientras en primera instancia se notificó el auto de prueba, del que repusimos con apelación en subsidio. Pendiente se resuelva la reposición al auto de prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Ceballos con Entel S.A.

Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 9893-2007

Notificación: 13 de julio de 2007.

Materia: Juicio ordinario de terminación de contrato e Indemnización de perjuicios.

Demandante: Doris Yanet Ceballos Pilcol

Cosa pedida: Responsabilidad contractual, Indemnización de perjuicios aprox. $ 150.000.000.

Causa de pedir: Incumplimiento de contrato

Etapa procesal actual: Pendiente notificación del auto de prueba a las partes. Archivo del expediente en el tribunal, desde el 6 de agosto de 2010. Con fecha 9 de agosto de 2012 se desarchiva la causa. Presentamos incidente de abandono del procedimiento y solicitaron notificar por el artículo 44. Pendiente notificación.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Agrícola El Carrizal con Entel

Tribunal: 25º Juzgado Civil de Santiago

RoI: 36055-2009

Notificación: 22 de enero de 2010

Materia: Resolución de contrato de servidumbre con indemnización de perjuicios. En subsidio demanda por responsabilidad extracontractual.

Demandante: Agrícola El Carrizal S.A.

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Se resuelva el contrato de servidumbre y se condene a Entel al pago de $ 1.374.188.309 a titulo de daño emergente, lucro cesante y daño moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incendio en predio de propiedad de la demandante.

Etapa procesal actual: Causa terminada por transacción extrajudicial. Causa archivada con legajo 411-2013.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16° Juzgado Civil de Santiago

RoI: 23.740-2006

Notificación: 8 de enero de 2007

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $ 996.711.294.- más reajustes.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por el Fisco en enero de 2002.

Etapa procesal actual: Con fecha 31 de agosto de 2009 se dicta fallo acogiendo la demanda en contra de Entel. Fallo es confirmado por la Corte de Apelaciones (RoI Nª 7445-2009). Con fecha 29 de octubre de 2010 ENTEL deduce recurso de casación en la forma y en el fondo, el cual es concedido con fecha 09 de noviembre. Se vio el recurso en la Excma. Corte Suprema (RoI 286-2011) con fecha 13 de marzo y se fijó audiencia de conciliación para el 10 de abril de 2013, en esta audiencia acuerdan las partes presentar un escrito de avenimiento ante este tribunal. Archivada con fecha 24 de noviembre del 2011. Desarchivada de oficio en primera instancia por el tribunal, ya que con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso en la Corte Suprema, donde se tiene por desistido del recurso de casación con fecha 27 de noviembre del 2013. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera que la Corte Suprema debería acoger el recurso, sin perjuicio de contemplarse además el ejercicio de otras acciones.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago

RoI: 19.384-2008

Notificación: 23 de octubre de 2008

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $ 242.844.230.- más reajustes e intereses.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.

Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 27 de marzo 2012, Rol de Ingreso ICA 4271-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 24 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 23.840-2008

Notificación: 5 de enero de 2009

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda por cobro de pesos por $ 112.675.303.- más reajustes e intereses.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.

Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 28 de noviembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 27 de marzo 2012. Rol de Ingreso ICA 4216-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 27 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 29.989-2008

Notificación: 21 de enero de 2009

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $ 193.689.026.- más reajustes e intereses.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Costanera Norte.

Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 20 de abril 2012. Se interpuso recurso de apelación con fecha 08 de junio de 2012. Rol de Ingreso ICA 4627-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones. Pendiente proveer desistimiento en ambas instancias.

Pendiente vista del recurso.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 25.651-2009

Notificación: 3 de noviembre de 2009.

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $ 109.316.067 más reajustes.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Autopista Central.

Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 23 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 3 de mayo de 2012. Rol de Ingreso ICA 4214-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho

desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 24 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fisco de Chile con Entel S.A.

Tribunal: 16º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 7756-2010

Notificación: 11 de agosto de 2010

Materia: Juicio Ordinario de Hacienda Cobro de pesos por $ 133.676.138 más reajustes.

Demandante: Consejo de Defensa del Estado

Cosa pedida: Reembolso de suma de dinero pagadas por el MOP para trasladar cables de telecomunicaciones.

Causa de pedir: Pago de lo no debido efectuado por la Sociedad Autopista Vespucio Sur

Etapa procesal actual: Sentencia condenatoria de fecha 26 de diciembre 2011. Se interpuso recurso de apelación con fecha 23 de abril de 2012. Rol de Ingreso ICA 3552-2012. Con fecha 20 de noviembre del 2013 se presentó desistimiento de la demanda por parte del Fisco de Chile y aceptación por parte de Entel del dicho desistimiento. Paralelamente se presentó desistimiento del recurso de apelación en Corte de apelaciones, el cual con fecha 24 de diciembre del 2013 se tiene por desistido. Pendiente proveer desistimiento en primera instancia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez Basoalto Florencia con Ilustre Municipalidad de Estación Central y Entel S.A.

Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 24.789-2008

Notificación: 27 de junio de 2009

Materia: Juicio ordinario de Indemnización de perjuicios.

Demandante: Florencia Martínez Basoalto

Cosa pedida: Responsabilidad extracontractual, Indemnización de perjuicios aprox. $ 290.000.000.

Causa de pedir: Responsabilidad solidaria de ENTEL por accidente en la vía pública.

Etapa procesal actual: Causa tramitada por seguro (Marcelo Nasser Olea). Se dictó sentencia con fecha 14 de noviembre de 2012, favorable para Entel S.A. (se condena sólo a la municipalidad). Se apeló la sentencia y está pendiente la vista del recurso en la ICA, ingreso Rol 2227-2013.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

IBM de Chile S.A.C con Cientec Integración S.A.

Tribunal: 28º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 4190-2010

Notificación: 5 de agosto de 2010

Materia: Notificación de pago de factura.

Demandante: IBM DE CHILE S.A.C

Cosa pedida: Preparación de la vía ejecutiva. Se ordene la notificación del pago de las facturas por $ 145.297.453.-

Causa de pedir: facturas presuntamente impagas.

Etapa procesal actual: Pendiente que el demandante acredite quien detenta la calidad de Gerente General de la sociedad demandada Cientec Integración. Causa archiva con fecha 1 de diciembre 2011. Legajo N° 642-2011

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Ferrand y Compañía con Entel Telefonía Local

Tribunal: 23° Juzgado Civil

Rol: 36.415-2009

Notificación: 17 de mayo de 2010

Materia: Juicio Ordinario. Demanda de Indemnización de perjuicios.

Demandante: Ferrand y Compañía Limitada

Cosa pedida: Perjuicios $ 250.000.000

Etapa procesal actual: Se dicta sentencia absolutoria con fecha 27de enero 2012. Demandante presenta recurso de apelación, el que es concedido con fecha 03 de agosto de 2012, Rol de ingreso 6451-2012. Con fecha 17 de diciembre del 2013 vista del recurso, donde se confirmó la sentencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Manzano con Entel S.A.

Tribunal: 1º Juzgado Civil de Puerto Montt

Rol: 6286-2010

Notificación: 27 de diciembre de 2010

Materia: Indemnización de perjuicios

Demandante: Federico Isaías Manzano Vera

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por la suma de $ 100.808.000.

Causa de pedir: Incumplimiento legal al habérsele imputado al demandado un delito falso.

Etapa actual: Tribunal acoge excepción de incompetencia absoluta. Demandante apela N° Ingreso Corte 384-2011. Con fecha 25 de julio de 2011 Corte revoca resolución apelada declarando que se rechaza excepción. Con fecha 2 de agosto se dictó el cúmplase. Archivada desde 22 de junio 2012. Legajo n° 130.2012

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de $ 500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapa procesal actual: Tramitada por Luis Sandoval. Se dictó el auto de prueba. Con fecha 5 de septiembre de 2013 recepción de prueba de testigos. Luego se tienen por efectuadas las observaciones a la prueba por Entel S.A. y por Ericsson. En segunda instancia se encuentra la apelación a la resolución de las excepciones, con fecha 26 de julio de 2013 se confirma resolución apelada (22-11-2012), con costas del recurso. Pendiente que suba recurso a la Corte de Apelaciones.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Medel con Garrido y Entel S.A.

Tribunal: 24º Juzgado Civil de Santiago

Rol: 15404-2012

Notificación: 12 de marzo de 2013

Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en procedimiento ordinario de mayor cuantía

Demandante: Pamela de las Mercedes Medel.

Demandados: (1) Dhanna Andrie Garrido Burgos (2) Beltran Charizola y Balaguer Ltada o Incobech Ltada (3) Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (demandados solidarios)

Cosa pedida: Se declare la responsabilidad solidaria en virtud del artículo. 183 A y siguientes del C.T. y se condene a las demandadas a pagar $ 250.000.000.- a la madre del trabajador.

Causa de pedir: Accidente laboral.

Etapa procesal actual: Tramitada por Luis Sandoval. El tribunal rechazó excepción dilatoria interpuesta. Se contestó la demanda, la contraria presentó réplica. Se presentó con posterioridad escrito solicitando se cite a audiencia de conciliación, señalando el tribunal que se esté al mérito de los autos dándose traslado para réplica. Pendiente réplica.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Plug & Play Net S.A. y Entel S.A.

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 20 de noviembre de 2013

Materia: Arbitraje

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios.

Causa de pedir: Contrato de servicios privados de telecomunicaciones.

Etapa procesal actual: Con fecha 20 de noviembre del 2013 notificados de demanda de indemnización de perjuicios presentada por la sociedad Plug & Play Net S.A. la cual se funda en el supuesto incumplimiento por parte de Entel a su obligación de prestar servicios de transporte de señal de televisión por cable entre las ciudades de Villarrica a Temuco vía fibra óptica. Con ocasión del mencionado incumplimiento se le habrían generado daños y perjuicios que el actor estima en $ 4.000.000.000. Dentro de las dos primeras semanas de enero de 2014 se debe presentar nuestra contestación a la demanda.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes liquidaciones:

1) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$ 2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

La última instancia en este proceso, corresponde a la interposición con fecha 11.07.07 de un Reclamo ante el Tribunal Tributario, el que a la fecha se encuentra pendiente de resolución

2) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$ 4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 13 de noviembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el cual actualmente se encuentra en etapa de término probatorio.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la citación Nº26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$ 11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Con fecha 31 de agosto 2009, el citado Servicio emitió la resolución 59-02, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 9 de septiembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

> A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$ 103.109 por el año tributario 2003 y M$ 81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

e. Existen restricciones a la gestión y límites a indicadores financieros ("covenant"), impuestos por el contrato de crédito Sindicado liderado por Citibank, N.A., los contratos de crédito con Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd. y The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. y por los contratos de emisión de Bonos por línea de títulos. Entre estas las más relevantes se refieren a:

> No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto si la Sociedad sobrevive y no se han sobrepasado las restricciones establecidas en los convenios de deuda.

> La Sociedad Matriz ni sus filiales podrán vender activos sin considerar:

i) El valor justo del activo

ii) Las ventas o las operaciones de leasing sobre activos no deben superar el 35% de los activos dentro de cada ejercicio, salvo que se trate de inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes, convenios con clientes y otras operaciones del curso ordinario de los negocios.

iii) Cualquier venta de acciones de la filial Entel Telefonía Personal S.A. debe garantizar la mantención de al menos el 50% de las acciones y la posibilidad de contar con la mayoría en el Directorio.

> No gravar activos, salvo los gravámenes existentes al 13.08.07 que no excedan de USD 60.000.000, que correspondan a operaciones de securitización, leasing o cartas de crédito, impuestos diferidos, gravámenes sobre nuevas adquisiciones o proyectos que no excedan ciertos montos especificados para cada caso.

> El índice de endeudamiento consolidado no puede superar la relación 4:1. Para estos efectos se considera sólo el endeudamiento financiero (excluye deudas por bienes y servicios del giro), con relación a la suma del resultado operacional para cada período, más depreciaciones, amortizaciones y otros gastos que no representan flujos de efectivos (EBITDA).

> El índice de cobertura de intereses consolidado debe presentar una relación no inferior a 3:1. Para estos efectos se considerará la relación entre el EBITDA y los gastos financieros netos, ambos calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor. Al 31 de diciembre del 2013, la Sociedad ha cumplido con todos los requerimientos antes mencionados.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de los "covenant" incluidos en los contratos de crédito. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2013, en lo que se refiere a "covenant" de tipo cuantitativo, los resultados del control son los siguientes:

Índice de endeudamiento consolidado (Deuda/Ebitda). Su relación es 1,76:1, frente a un máximo permitido de 4:1.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros). Su relación es 30,53: 1, frente a un mínimo permitido de 3:1

f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro del los riesgos regulatorios en nota 28).

30. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

31. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

32. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

33. SANCIONES.

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

34. INFORMACIÓN FINANCIERA RESUMIDA DE FILIALES (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a) Estados Financieros Resumidos:

Nombre Sociedad	31.12.2013 Activos		Pasivos		Ingresos	31.12.2013 Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	380.860.380	680.804.620	321.934.367	335.095.607	1.283.671.958	131.099.800	131.099.800
Entel Comercial S.A.	15.899.960	126.343	13.105.872	-	1.430.075	628.519	628.519
Entel Inversiones S.A.	7.223	32.762.868	144.027	-	-	(506.811)	152.560
Entel Servicios Telefónicos S.A.	551.976	439.612	218.584	-	887.555	212.619	212.619
Entel Call Center S.A.	10.120.190	19.634.489	6.556.725	15.597.542	20.865.186	1.400.278	1.408.482
Entel Telefonía Local S.A.	17.528.513	10.361.589	16.463.465	13.828	61.456.985	2.651.607	2.651.607
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	184.145	2.307.051	328.065	-	177.714	139.229	139.229
Entel Contact Center S.A.	2.607.618	3.732.468	736.947	-	7.438.075	789.966	789.966
Entel Servicios Empresariales S.A.	412.171	832.122	463.533	-	4.552.420	257.145	257.145
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.737	1	-	744.254	-	(16.479)	(16.479)
Transam Comunicaciones S.A.	1.406.368	1.805.815	369.164	5.226.827	26.376.167	269.834	269.834
Will S.A.	366.910	4.128.448	169.718	4.949.684	-	(671.145)	(671.145)
Americatel Perú S.A.	5.387.517	103.917.596	59.611.285	3.887.072	21.965.883	1.010.769	1.010.769
Servicios del Call Center del Perú S.A.	2.314.357	2.510.807	2.381.058	1.011.749	9.644.207	610.024	610.024
Nextel Perú S.A.	115.208.682	244.143.106	56.310.272	101.412.786	47.025.737	(13.186.086)	(13.186.086)
Entel Internacional B.V.I Corp.	25.016	211.233	35.298	-	-	16.366	16.366

Nombre Sociedad	31.12.2012 Activos		Pasivos		Ingresos	31.12.2012 Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	282.833.921	669.160.057	301.074.502	274.479.547	1.151.933.580	127.149.525	127.149.525
Entel Comercial S.A.	12.260.970	1.597.300	5.165.742	-	1.439.373	9.647.718	9.647.718
Entel Inversiones S.A.	1.369.850	31.216.982	113.329	-	-	1.646.856	1.496.271
Entel Servicios Telefónicos S.A.	820.971	49.246	290.217	19.615	1.589.587	350.550	350.550
Entel Call Center S.A.	7.930.437	17.433.787	4.114.964	15.057.330	22.857.908	1.883.934	1.875.589
Entel Telefonía Local S.A.	12.624.906	8.933.738	12.628.721	168.720	49.700.740	1.997.186	1.997.186
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	35.245	2.164.806	176.149	-	105.304	4.421	4.421
Entel Contact Center S.A.	2.166.610	4.072.618	1.222.816	203.240	3.494.216	476.143	476.143
Entel Servicios Empresariales S.A.	455.997	452.929	385.311	-	3.996.749	153.756	153.756
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.671	1	-	727.709	-	(19.605)	(19.605)
Transam Comunicaciones S.A.	2.114.227	3.891.178	1.168.976	7.490.071	550.391	(1.154.464)	(1.154.464)
Will S.A.	44.736.029	4.275.443	44.553.956	4.410.414	195.929	(684.696)	(684.696)
Americatel Perú S.A.	5.075.049	14.705.060	3.899.783	3.690.353	20.903.727	1.100.232	1.100.232
Servicios del Call Center del Perú S.A.	1.811.456	1.987.654	2.058.638	926.344	8.045.064	294.725	294.725
Entel Internacional B.V.I Corp.	23.232	193.580	-	32.293	-	(31.565)	(31.565)

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2013 M$	31.12.2012 M$	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	15.115.960	13.966.215	324.680.428	259.225.800
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	-	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	-	-	19.616
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	-	-	13.339.787	11.608.492
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	2.819	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	1.333.812	2.958.957	-	158.743
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	-	56	203.240
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	744.254	727.709
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	621	-	5.226.827	7.490.071
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	415	-	4.949.684	4.410.414
0-E	Nextel Perú S.A.	Perú	USD	-	-	84.010.409	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	196.121	277.433	2.720.871	2.431.355
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	49.187	-	1.262.419	1.240.776
Total				**16.698.935**	**17.202.605**	**436.934.735**	**287.516.216**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2013 M$	31.12.2012 M$	31.12.2013 M$	31.12.2012 M$
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	9.588	194	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	4.574.747	25.096.234
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	48.578	115.376	414.295	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	1.331.279	1.396.049	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP		-	2.113.274	1.967.959
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP		-	5.003.058	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	77.510	121.663	932.675	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	408.420	443.008	800.416	409.103
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD		44.647	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	207.230	189.592
Total				**1.875.375**	**2.120.937**	**14.045.695**	**27.662.888**

c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2013		31.12.2012	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	112.917.367	112.917.367	93.716.355	93.716.355
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	10.255.829	(10.255.829)	8.589.021	(8.589.021)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	62.191.846	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	84.330.867	-
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Servicios Prestados	19.523	19.523	46.195	46.195
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	80.695.864	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Reembolsados	20.866.220	-	698	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	67.236	67.236	108.095	108.095
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	605.972	(605.972)	1.250.001	(1.250.001)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	364.112	-	722.140	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	312.704	312.704	316.867	316.867
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	6.222.065	(6.222.065)	6.223.182	(6.223.182)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	1.724.557	-	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	2.236.073	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.898.463	21.898.463	22.227.179	22.227.179
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	3.229.405	(3.229.405)	3.542.468	(3.542.468)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	8.120.757	-	10.366.479	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	38.249	38.249	29.076	29.076
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	-	-	1.904	(1.904)
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	93.157	-		-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	490.133	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Prestados	-	-	25.540	25.540
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	373.336	(373.336)	582.657	(582.657)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	1.132.096	-		-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	4.279.974	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	4.552.420	(4.552.420)	3.996.749	(3.996.749)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	356.725	-	545.781	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	15.142	15.142	12.781	12.781
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.009.515	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.133	4.133	4.064	4.064
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Recibidos	-	-	1.437	(1.437)
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	4.361.193	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	539.296	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	906.243	906.243	735.188	735.188
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	247.625	(247.625)	590.742	(590.742)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	178.573	-	94.900	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	106.710	106.710	104.042	104.042
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	283.833	(283.833)	441.060	(441.060)
0-E	Nextel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	91.345.076	-	-	-

35. HECHOS POSTERIORES.

Entre el 1 de enero del 2014 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

_ Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

Índices Financieros.

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los doce últimos meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en los períodos finalizados al 31 de diciembre del presente año que se indican, ha experimentado las siguientes variaciones: últimos doce meses, 3%; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 18,1%.

	31.12.13	31.12.12
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,10	0,96
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,04	0,12
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	156,16	108,26
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	37,45	49,85
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	62,55	50,15
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	9,49	15,5
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	9,03	11,70
Rentabilidad del Patrimonio (%) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio Promedio) (Anualizado)	17,34	21,08
Rentabilidad del activo (%) (Utilidad neta del período sobre Activos Promedio) (Anualizado)	7,44	10,28
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	621,36	707,30
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	5,26	5,61
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)	3.725,15	3.441,54
Valor bursátil (según cotización)	7.130,60	9.899,30

Ebitda

(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Para efectos de análisis comparativo, es necesario tener presente el nuevo tratamiento contable para los equipos entregados bajo la modalidad de post-pago adoptado a partir del 1° de octubre de 2012, lo que en síntesis se traduce en que los costos de los equipos móviles de post-pago y los cargos de habilitación cobrados a los clientes bajo la misma modalidad, se registran directamente en resultados al momento de la entrega de los equipos, y la base histórica de equipos comercializados hasta el 30 de septiembre de 2012 se siguen depreciando dada su calidad de activo fijo. Cabe señalar que la depreciación de dicha base histórica se terminó de depreciar al 30 de septiembre de 2013.

A continuación se muestra un cuadro comparativo entre los doce meses del año 2013 y 2012, donde ambos períodos se presentan en criterios comparables aplicando los siguientes ajustes: aplicación del nuevo tratamiento contable de terminales de post-pago en ambos períodos, y en 2013 excluye el impacto neto de la base histórica de los terminales al 30 de septiembre de 2012:

	2012	2013	Var.
EBITDA Reportado	536.525	467.316	-12,9%
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	-123.508		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		-9.019	
EBITDA Ajustado (comparable)	413.017	458.297	+11,0%

	2012	2013	Var.
EBIT Reportado	221.580	218.037	-1,6%
+ Ajustes año 2012 para expresarlo de acuerdo a tratamiento contable de terminales 2013	+4.896		
+ Ajustes año 2013 para eliminar efectos por base histórica de terminales al 30/09/12		+33.757	
EBIT Ajustado (comparable)	226.476	251.794	+11,2%

	2012	2013	Var.
Utilidad del ejercicio Reportada	167.294	146.965	-12,2%
+ Ajuste por cambio en EBIT y recálculo impuesto a la renta	+4.123	+28.042	
Utilidad Ajustada (comparable)	171.417	175.007	+2,1%

Los resultados a nivel de Ebitda, disminuyeron de 536.525 a 467.316 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó una disminución del 12,9%. El Ebitda se vio afectado por el nuevo tratamiento contable señalado anteriormente. Sin embargo, en igual base de comparación entre ambos períodos, el EBITDA presenta un crecimiento del 11%, las Ganancias de Actividades Operacionales un crecimiento del 11,2%, y la Ganancia (Pérdida) del período presenta un crecimiento del 2,1% según se indica en cuadro anterior.

Adicionalmente, en el mes de Agosto del presente año, se concretó la adquisición de Nextel Perú por parte de Entel Chile, sociedad fundada en 1998, y que es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en Perú. Esta operación ascendió a USD 410,6 millones por el total del capital accionario. Los estados financieros de Nextel Perú comenzaron a formar parte de los estados financieros consolidados de Entel a partir del 31 de agosto, y sus resultados se comenzaron a reconocer a partir del mes de septiembre del presente año. Dado lo anterior, la comparabilidad de las cifras de los estados financieros consolidados de Entel S.A. se ve afectada por los estados financieros de Nextel Perú, que al 31 de diciembre de 2013 aportaron un total de activos corrientes de MM$ 60.569, activos no corrientes de MM$ 244.143, pasivos corrientes de MM$ 55.606 y pasivos no corrientes de MM$ 17.402. Respecto de los resultados de Nextel Perú, esta incorpora un resultado de pérdida neta ascendente a MM$ 13.186 en los resultados consolidados de Entel S.A.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa una disminución en los indicadores financieros de eficiencia del Grupo Entel, asociado a la contracción de los márgenes y utilidades, durante los últimos doce meses, como se comenta a continuación. Adicionalmente, algunos indicadores se ven afectados con la incorporación de Nextel Perú en el segundo semestre del año.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - se han visto afectados fundamentalmente por los efectos derivados del nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago. Adicionalmente, se afectó por mayores cargos de acceso, gastos de personal, arriendos de propiedades, comisiones por ventas derivados del crecimiento de la actividad, y mayores gastos financieros.

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos competidores y el inicio de la portabilidad numérica a comienzos del 2012, la sociedad ha logrado mantener un fuerte ritmo de crecimiento en la actividad, particularmente en los servicios móviles, tanto de voz como de datos, así como en los servicios de datos y tecnología de la información (TI), prestados sobre red fija, orientados a los segmentos empresariales.

Respecto de razón de endeudamiento, ésta se ha incrementado, pasando de una relación del 108% a una de 156%. Esta variación es producto del efecto combinado, por una parte, del aumento de 495 mil millones de pesos experimentado por los pasivos, equivalente a un 56% y, por otra, del aumento de 67 mil millones de pesos observada en el patrimonio, equivalente a un 8%.

El aumento neto del pasivo se origina principalmente en el crecimiento del pasivo financiero, en 403 mil millones de pesos, destinado principalmente a la adquisición de Nextel Perú y la obtención de la licencia 4G en Perú a través de la filial Americatel, así como al crecimiento de la operación y usos ordinarios del negocio Adicionalmente, se observa un crecimiento en las cuentas por pagar en 93 mil millones de pesos producto de la mayor actividad, de los cuales Nextel Perú aporta 46 mil millones de pesos. Por otra parte, se produce una disminución neta en los otros pasivos no financieros corrientes por 10 mil millones de pesos relacionados principalmente con la disminución de los ingresos diferidos por los cargos de habilitación dado el actual tratamiento contable de los terminales de post-pago. Por su parte, el patrimonio se vio incrementado por mayores utilidades acumuladas netas de los dividendos distribuidos.

No se observan efectos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de instrumentos derivados.

En lo referido a índices de liquidez, este tuvo un aumento, pasando de un 96% a un 110% la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes, producto de un mayor crecimiento porcentual en los activos corrientes respecto de los pasivos corrientes, provocado principalmente por un aumento de 49 mil millones en los deudores comerciales y 84 mil millones en los inventarios relacionados con terminales móviles.

El índice de cobertura de gastos financieros se mantiene en un alto nivel de solvencia; la cobertura de estos gastos por los resultados antes de impuesto, se mantiene en rangos por sobre 9 veces, no obstante presentar una disminución, producto principalmente del aumento experimentado por los gastos financieros, por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago, por el aumento de gastos de personal, por la incorporación de los resultados de Nextel Perú a contar del mes de septiembre aportando una pérdida antes de impuesto de 19 mil millones de pesos, y otros gastos relacionados con la operación dada la mayor actividad.

La holgura de este índice es más significativa, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre del presente año se sitúa superior a 10 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación es levemente superior a 24 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento en los últimos doce meses de 562 mil millones de pesos, equivalente a un 33%.

Este incremento en el total de activos está afectado en forma importante por la incorporación de Nextel Perú, aportando activos por 304 mil millones de pesos, de los cuales 112 mil millones corresponden a Propiedades planta y equipo, 80 mil millones a Activos por impuestos diferidos, 51 mil millones a Activos intangibles distintos a la plusvalía, 27 mil millones a Inventarios, y 16 mil millones a Deudores comerciales principalmente.

Sin considerar los activos aportados por Nextel Perú, las principales variaciones en los últimos doce meses se observan en el rubro Propiedades, planta y equipo, con una inversión neta de 105 mil millones de pesos, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período. La inversión bruta alcanzó a los 357 mil millones de pesos. Adicionalmente, se observa un aumento de 51 mil millones en Activos intangibles distintos a la plusvalía, referido a la obtención de la licencia 4G en Perú a través de la filial Americatel Perú, 57 mil millones en inventarios, 34 mil millones de pesos en deudores comerciales dada la mayor actividad comercial, y un aumento de 14 mil millones de pesos por impuestos diferidos debido principalmente a la aplicación del nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de pospago.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo estuvieron orientadas en un 62% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, en un 32% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

Se incluyen en los últimos doce meses, inversiones por 16 mil millones de pesos en Bienes Raíces, correspondiente a las obras de una de las torres del Parque Titanium, destinadas a las oficinas centrales del Grupo. Este proyecto acumula al 31 de diciembre 2013 una inversión de 36 mil millones de pesos.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel sigue tomando ventaja con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile.

En los últimos años se han observado ciertas variaciones en cuanto al gran número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones. En el área de servicios móviles, las operaciones iniciadas por VTR y Nextel, los dos nuevos aperadores a los cuales la autoridad asignó espectro para telefonía 3G el año anterior, así como la progresiva incorporación de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO), han ampliado la competencia.

El Grupo Entel tiene suscrito un convenio de “roaming” domestico con Nextel Chile, a través del cual le provee acceso a sus redes móviles, en aquellas regiones en las que no tiene cobertura a través de sus propias redes. Adicionalmente, a fines del año 2012, la Compañía firmó un acuerdo con Falabella para proporcionar servicios de infraestructura de red al operador móvil virtual (OMV).

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

En relación a la portabilidad numérica móvil, en lo que ha transcurrido del presente año Entel ha sido capaz de captar la mayoría de los usuarios de mayor ingreso promedio (post-pago). El impacto neto clientes portados en la Compañía durante los doce meses de 2013, fue una disminución neta de portaciones ascendente a 39 mil abonados, producto de un aumento de 83 mil clientes de post-pago, más que compensado por una reducción en el segmento prepago de 122 clientes.

La Compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes (“Smartphone”). Hoy en día, el 55% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 42% registrado en diciembre de 2012.

En los segmentos de empresariales, la Compañía ha seguido consolidando su posición de liderazgo, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El favorable posicionamiento del Grupo Entel, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 80% de los ingresos del año en curso, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Es de interés destacar que en el área de servicios móviles, Entel se ha mantenido por once años consecutivos en el primer lugar de Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, otorgado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital, durante el mes de septiembre recién pasado.

También, Entel ha sido reconocido por Cisco como el "Service Provider partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica en el año 2012, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile. Asimismo, durante 2013, Entel logró la certificación como Partner Gold de Cisco, siendo la única empresa de capitales chilenos en obtener esta categoría. Esta certificación es el más alto reconocimiento que Cisco entrega a sus socios, y da cuenta que Entel tiene todas las competencias técnicas, comerciales y de excelencia en el servicio, para entregar a sus clientes soluciones soportada en tecnologías de Cisco. Para lograr este reconocimiento se realizaron certificaciones personales, y de especializaciones en tres arquitecturas tecnológicas: Borderless Network, Collaboration y Datacenter.

Recientemente, la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (AIAREC) otorgó a Entel el premio "2013 Best Customer Experience", en la categoría de las telecomunicaciones en Chile. Este año, la encuesta consideró la opinión de cerca de 4.000 consumidores chilenos, que evaluaron su experiencia con la marca, los productos, servicios y canales.

En el año recién pasado, la Compañía por tercer año consecutivo mejoró su posición de liderazgo en la "Clasificación Nacional de Innovación", distinguiendo la adecuada estructura organizativa de la compañía y la dinámica de la creación de valor para los clientes. Este estudio fue realizado por la Escuela de Negocios ESE (Universidad de Los Andes).

En el mes de diciembre de 2013, Entel fue destacada con el premio Best Place To Innovate 2013 por ser la mejor empresa de telecomunicaciones de Chile para innovar. El galardón Best Place to Innovate 2013, entregado en colaboración con la Facultad de Negocios de la Universidad de Chile, CORFO y la empresa de investigación CADEM, se basó en el Primer Ranking de Percepción de InnovAcción que llevó a cabo esta última firma, destacando la creatividad, la innovación y el cambio efectivo.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil en Chile tuvo un crecimiento del 3,2% alcanzando los 10.428.885 clientes. La variación observada más significativa, corresponde al aumento de la base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), la cual creció un 8,3%, representando un 32,7% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil, con el objetivo de mejorar permanentemente la experiencia de uso de los clientes, a fines del tercer trimestre, la compañía lanzó una nueva oferta de datos en los planes de multimedia, introduciendo la característica de cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación.

Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI).

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y GPON de red, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mayor cobertura de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, con buenos resultados de éxito, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter).

El Grupo Entel sigue consolidando su liderazgo en los servicios de TI outsourcing en el país, con una red de seis datacenter de clase mundial. En marzo de este año inauguró la segunda etapa de Ciudad de Los Valles, con lo que alcanza una superficie total de 4.000 metros cuadrados de sala, contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

En el mes de julio la compañía realizó la sexta edición de la Cumbre Entel llamado "Negocios en la Era de la Conectividad". Este es el evento tecnológico más importante del país y contó con la asistencia de más de 2.000 personas, principalmente del segmento Corporativo y PYME. Se abordaron temas de interés relacionados con tecnología de la información y la inteligencia artificial, la conectividad, la movilidad, la virtualización y el cloud computing, las tecnologías que impactan las vidas de los consumidores y la redefinición de la forma en que hacemos negocios.

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año anterior, ha afectado principalmente en menores volúmenes de tráfico nacional. Estos servicios, representaron el 2% de los ingresos del Grupo para los doce meses del año en curso.

Durante el segundo semestre del año 2012 , la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías , lanzó el proyecto “Entel Hogar“, enfocado a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital , para ciertos segmentos del mercado residencial. Al 31 de diciembre de 2013 se alcanzaron 206 mil UGI.

En relación al concurso público llevado por la autoridad para otorgar concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en las Bandas 713-748 y 768-803 MHz, a través de dos bloques de 20 MHz cada uno, y otro bloque de 30 MHz, a principios de enero del presente año, la autoridad decretó empate técnico entre los operadores que presentaron sus propuestas, entre ellos Entel. La frecuencia licitada, posee una gran capacidad de ancho de banda en amplias superficies, permite mejor penetración al interior de los edificios ya que al ocupar un espectro más bajo no se genera interferencia en ambientes indoor, permitiendo una mejor recepción de la señal. La autoridad deberá revisar y ratificar los puntajes, y de mantenerse los empates, las bandas se adjudicarán a través de propuestas económicas ya entregadas a la autoridad. Se espera que durante el primer trimestre del año 2014 se asigne la licitación.

En el mes marzo de 2013, se publicó el Decreto que le otorga la concesión a la filial Will S.A., para desarrollar redes 4G en la banda 2600 MHz, la cual se encuentra en etapa de desarrollo, siendo la más grande de Chile con 803 puntos de presencia a nivel nacional. El proyecto técnico está siendo desarrollado por Ericsson, socio tecnológico de Entel y líder mundial en el desarrollo de las redes móviles.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Nextel Perú.

En efecto, con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú por parte de Entel Chile, luego de que la empresa norteamericana NII Holding traspasara el 100% de las acciones a Entel, operación que fue anunciada el 4 de abril pasado y que ascendió a la suma de USD 4106,6 millones por el total del capital accionario. Nextel Perú es la tercera mayor compañía de telefonía móvil del vecino país, opera desde 1998 enfocándose principalmente al segmento empresarial a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Dicha inversión permitirá ampliar el abanico de servicios que el Grupo ENTEL ya ofrece en Perú.

Nextel Perú, ha reformulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora. Para esto, desde la fecha de la compra se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Con fecha 22 de julio de 2013, el Grupo Entel se adjudicó en Perú uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de servicios móviles con tecnología 4G en la banda AWS en ese país, por el cual ofreció USD 105,5 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G , los que se integrarán al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú, y de esta forma poder complementar de manera eficiente la infraestructura existente, generando una adecuada combinación de calidad y costos en la provisión de los servicios.

Más adelante, al comentar la evolución de los ingresos por ventas, se hace referencia a las principales variaciones por rubros.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 28) a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada, también conocida como 3G, Tercera Generación.

El reconocimiento de Entel por parte del mercado, se ha evidenciado, como se señaló anteriormente, al mantenerse por 11años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital y por haber sido reconocido por Cisco como el “Service-ProviderPartner of theYear” para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectaran la competencia, aceleran la penetración de Internet y controlar el despliegue de antenas de emplazamiento urbano, definirán nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la eliminación de la larga distancia nacional, la uniformidad de la numeración telefónica, la portabilidad numérica para los servicios móviles y fijos, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, la incorporación de proveedores de infraestructura y el estímulo a la extensión del acceso a banda ancha. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones estableciendo requisitos para la oferta de servicio con diferenciación de red de destino (Trafico Net/O Net) e instrucciones que restringen y condicionan la oferta de paquetes de servicios de telecomunicaciones (dentro de una misma red o distintas redes).

Por su parte, luego de la publicación a fines de Marzo 2013 del Decreto que le otorga concesión a la filial Will S.A. para un Servicio Público de Transmisión de Datos Fijos y/o Móviles en el bloque “B de la Banda de Frecuencias de 2600 MHz(espectro que es utilizado en la mayoría de los países para desarrollar la tecnología LTE o 4 G), se está terminando el proyecto obligatorio comprometido como proyecto técnico para esta banda de frecuencia.

Respecto del proceso tarifario para todas las compañías de telefonía móvil, con la propuesta de informe de modificaciones e insistencias de las concesionarias (IMI), las compañías realizan una nueva propuesta de ajuste de tarifas, las que en el caso de Entel propone una baja de aproximadamente un 57% en la tarifa del cargo de acceso (o cargo de interconexión). Finalmente, durante las primeras semana de enero de 2014, los ministerios emitieron el Decreto Tarifario para Entel PCS y también para las demás compañías Móviles fijando, en lo medular una tarifa de cargo de acceso de $15,6 por minuto en promedio para aplicarse en el 2014, este valor representa aproximadamente un descuento de 73% respecto del valor vigente en el quinquenio anterior (2009 a 2014). El decreto debe ser tomado de razón por la Contraloría General de la República antes de su promulgación definitiva en el Diario Oficial. Entel presentó un recurso ante Contraloría que en particular impugnan la metodología utilizada para la determinación de las tarifas del segundo a quinto año del quinquenio, ya que el Decreto no se ajusta a lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regularización adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 14%, al comparar los ejercicios de 2013 y 2012, según el siguiente detalle:

	2013 MM$	2012 MM$	Variación %
Telefonía Móvil - Chile	1.271.726	1.142.690	11
Telefonía Móvil - Perú	45.902	0	
Servicios Privados (incluye servicios IT)	120.663	105.922	14
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	43.160	41.249	5
Servicio de Televisión	8.337	220	
Larga Distancia	32.027	32.805	-2
Internet	20.879	17.217	21
Servicios a Otros Operadores	20.868	21.855	-4
Negocios de Tráfico	31.255	36.667	-15
Americatel Perú	21.392	20.111	6
Servicios Call Center	12.167	11.377	7
Otros Ingresos	15.555	10.865	43
Total Ingresos Operacionales	1.643.930	1.440.978	14

(1) Ingresos no ordinarios, provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año 2013 totalizaron 1.644 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 14% en comparación con los ingresos consolidados de los doce meses del año 2012.

Como se observa, el crecimiento experimentado por los servicios móviles, continúa siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo, impulsada por expansión de la base de clientes.

La Compañía sigue tomando ventaja con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile. En Perú, Nextel se ha focalizado en la expansión de los canales de la red, de distribución, y la ampliación de la oferta de teléfonos y servicios

En los servicios móviles el Grupo en Chile mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. El aumento en las ventas, obedece al crecimiento relacionado tanto de los servicio de voz, como de servicios innovadores de valor agregado (VAS) incluidos los de banda ancha móvil (BAM), producto de un aumento en la base de clientes y de un mayor ingreso promedio mensual por abonado (ARPU), el cual creció un 3,9% en los doce últimos meses, impulsado por la mayor penetración de los servicios de datos. Adicionalmente, se incrementaron los ingresos por venta de equipos producidos tanto en prepago como post pago, estos últimos afectados por el nuevo tratamiento contable. La cartera de clientes al 31 de diciembre 2013 alcanzó los 10.428.885 usuarios, con un aumento del 3,2% con respecto a igual fecha del año anterior. Cabe destacar que un 32,7% de esta base la componen clientes de la modalidad post pago, donde la mayor parte del crecimiento en la base de clientes se dio en los segmentos de clientes con mayor ingreso promedio (post-pago) en un 8%, mientras que la base de clientes de prepago presentó un crecimiento mas moderado equivalente a un 1% afectado por una disminución de la base de clientes de banda ancha móvil debido a una mayor penetración de los teléfonos inteligentes (Smartphone) y la rápida adopción de los planes de datos. Los clientes de banda ancha móvil (BAM) y datos empresariales inalámbricos ascienden a 996.054 a diciembre del 2013.

Adicionalmente, la adquisición de Nextel Perú, implicó reconocer a partir del mes de septiembre de este año, mayores ingresos ordinarios netos de intercompañía por 46 mil millones de pesos equivalentes a cuatro meses de servicios. Esta compañía cuenta con un total de 1.555.663 clientes al 31 de diciembre de 2013, y presenta un ARPU promedio de $ 7.187 a la misma fecha.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

El crecimiento en la telefonía local está asociada principalmente a la porción del servicio de telefonía asociado a los servicios de “Entel Hogar” lanzado en el segundo semestre del año 2012.

Los servicios de televisión corresponden a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar", donde al 31 de diciembre de 2013 se alcanzaron 206 mil UGI.

Los ingresos por servicios de larga distancia no han presentado una gran variabilidad disminuyendo levemente, donde los ingresos de larga distancia internacional disminuyen debido principalmente a una reducción en el tráfico en el segmento de personas compensado en parte por el aumento de los aranceles y la actividad en el segmento empresas, así como la disminución por el servicio de larga distancia nacional afectada por la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año anterior. Se espera una disminución en este tipo de ingresos futuros de larga distancia, dada la eliminación de las zonas primarias en Chile.

Los servicios de Internet experimentaron un crecimiento dada una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de “Entel Hogar” en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil, y adicionalmente por la porción de servicios de Internet provistos por Nextel Perú.

Los ingresos por servicios a otros operadores, han presentado una disminución del 4% durante el período, asociado a una caída en los arriendos de infraestructura de red fija parcialmente compensado por mayores operaciones de roaming con operadores móviles.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 15%, debido a menores minutos cursados y menores tarifas.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación positiva dado principalmente por mayores ingresos asociados a los servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas, junto con mayores ingresos en el negocio al por mayor en línea con mayor tráfico, lo que fue parcialmente compensado por una caída en los ingresos de larga distancia impactados por el menor tráfico.

Los servicios del Call Center presentan un aumento debido al crecimiento de la actividad.

Respecto a los otros ingresos, presentaron un importante incremento debido principalmente a ingresos por arriendos de propiedades a otros operadores móviles, y por mayores ingresos netos en la venta de espacios de oficinas.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2013 y 2012:

	2013 MM$	2012 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.425.893)	(1.219.398)	16
Resultado operacional (EBIT)	218.037	221.580	-2
- Costos financieros netos, rejustes y otros	(41.120)	(22.944)	79
Utilidad neta	146.965	167.294	-12

El costo consolidado de las operaciones durante el año 2013 totalizó 1.426 mil millones de pesos, lo que significa un incremento del 16% en comparación con las cifras del mismo período del año 2012.

El crecimiento que se observa en los costos de operación obedece fundamentalmente al nuevo tratamiento contable de los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago, y al crecimiento de la base de clientes y volumen de operaciones surgidas en el curso de la actividad anual. Adicionalmente, se incorporan a partir de septiembre de este año, los costos de Nextel Perú por un monto ascendente a 59 mil millones de pesos, equivalentes a cuatro meses de operación.

Cabe señalar, que durante el año 2013, junto con cargar a resultados el costo de los equipos de postpago entregados bajo la modalidad de comodato, se reconocieron 44,8 mil millones de pesos como gasto de depreciación y bajas no recurrente, asociada al stock de equipos de post-pago existente al 30 de septiembre de 2012. Descontando este efecto, los costos de operación suben un 13% respecto del mismo período del año anterior.

Adicionalmente, se observó aumentos de gastos de remuneraciones y beneficios al personal, arriendos de sitios, provisión de incobrabilidad, mantenciones, outsourcing, comisiones por ventas y costos por venta de equipos orientados a la captura y fidelización de clientes.

Resultado antes de Impuesto

La disminución que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los años 2013 y 2012, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó una disminución de los flujos netos de ingreso por 119 mil millones de pesos, al disminuir de 519 mil a 400 mil millones de pesos, equivalentes a un 23%.

La disminución en las actividades de operación, fue dada principalmente por el mayor aumento en el rubro “Pagos a Proveedores”, los que crecieron en 281 mil millones de pesos (33%), afectados por el costo de los equipos de postpago por 177 mil millones que de acuerdo al nuevo tratamiento contable se clasifican como actividad de la operación y no como actividad de inversión, en comparación con el crecimiento del rubro ”Importes Cobrados a Clientes”, los que crecieron en 217 mil millones de pesos (13%), alineado con el aumento de las ventas (14%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por 291 mil millones de pesos, al aumentar de 401 a 692 mil millones de pesos, entre los periodos en comparación. Los principales aumentos de los egresos por flujos de inversión corresponden al pago por la adquisición de Nextel Perú por 194 mil millones neto de la caja recibida de Nextel, el pago de la adjudicación de la licencia 4G en Perú por 54 mil millones a través de la filial Americatel Perú.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó un aumento en los flujos netos de entrada de 336 mil millones, influenciados principalmente por la colocación de bono en octubre de 2012, y que se utilizaron en refinanciamiento de pasivos y para financiar la adquisición de Nextel Perú y el pago de la licencia 4G también en Perú.

Como consecuencia de los movimientos comentados, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en “Efectivo y equivalentes al efectivo”, disminuyeron de 53,8 a 19,2 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

_ Hechos Relevantes Consolidados 2013

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2013 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

Sociedad Matriz – Nextel Perú.

Por carta N°05 de fecha 4 de abril de 2013, se informó que en sesión de Directorio de 2 de abril de 2013 se acordó lo siguiente:

Entel y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la operación de Nextel Perú en aproximadamente USD 400 millones correspondiente al valor empresa.

El cierre del acuerdo está sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se estima debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú es la tercera mayor compañía de telefonía móvil del vecino país, opera desde 1998 y tiene un muy buen posicionamiento en la atención del segmento de clientes empresas, y expectativas ciertas de crecimiento en el área de clientes personas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para ENTEL, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador regional en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y call center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

La celebración del contrato no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Para cumplir con este compromiso, junto con la política de inversiones y financiamiento habitual de la compañía, el directorio de la empresa ha procedido a establecer provisoriamente una nueva política de dividendos para el ejercicio 2013 y siguientes, consistente en el reparto de hasta un 50% de las utilidades del ejercicio. De esta política se informará en la próxima junta ordinaria de accionistas a celebrarse el 25 de abril próximo.

En la negociación se contó por parte de Entel con la asesoría de Asset Chile en conjunto con BNP Paribas.

Sociedad Matriz - Citación Junta de Accionistas.

Por carta N°06 de fecha 4 de abril de 2013, se informó que en sesión de Directorio de 4 de abril de 2013 se acordó lo siguiente:

a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 25 de Abril de 2013, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme a la normativa legal; y

b. Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo la suma de $ 375 por acción, a la cual se debe descontar la suma de $ 150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2012, restando en consecuencia por repartir un dividendo de $225 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Sociedad Matriz - Aprobación Memoria 2012, distribución dividendo y otros.

Por carta N°07 de fecha 25 de abril de 2013, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 25 de abril de 2013, acordó:

a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2012.

b. Distribuir como dividendo definitivo la suma de $375 por acción, equivalentes a un 53,0182% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio definitivo de $150 pagado en diciembre de 2012, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $225 por acción, el que se efectuará a contar del jueves 16 de mayo de 2013.

c. Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d. Se mantuvo la remuneración de los directores, la remuneración del Comité de directores que se aprobarán en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del comité de directores, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Feller Rate (S&P) e ICR, se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y se informaron las operaciones relacionadas.

Sociedad Matriz - Rectificación.

Por carta N°08 de fecha 26 de abril de 2013, se informó rectificación de hecho esencial N°7/25.4.2013.

La rectificación consiste en reemplazar a la clasificadora Feller Rate (S&P) por la clasificadora Fitch Ratings.

En consecuencia, las clasificadoras aprobadas por la Junta Ordinaria de Accionistas en su sesión del día jueves 25 de abril de 2013, fueron las clasificadoras Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), conforme a la propuesta del Directorio y a los antecedentes entregados a los señores accionistas.

Sociedad Matriz – Otros.

Por carta N°GG010.13 de fecha 22 de julio de 2013, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

a. Que el Directorio autorizó a participar a la sociedad filial Americatel Perú en la licitación de dos bandas nacionales de espectro 4G a realizarse en la ciudad de Lima de la República de Perú.

b. Que dicha filial se adjudicó hoy uno de los dos bloques de 40 MHZ, que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de 4G en la banda AWS en ese país, por el cuál ofreció USD105,5 millones.

Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G de Internet de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta que el grupo Entel presta en Perú.

En el proceso de licitación que realizó el gobierno peruano a través de Proinversión participaron cuatro empresas.

Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°11 del 19 de agosto de 2013, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha se acordó lo siguiente:

Conforme a carta de 4 de abril de 2013, se informo como hecho esencial que ENTEL y NII Holdings, firmaron un contrato para la adquisición de la operación de Nextel Perú.

El cierre del acuerdo se encontraba sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones por parte de Nextel Perú, lo que se informó que debería ocurrir antes del término del presente año.

Nextel Perú, que se fundó en 1998, es la tercer mayor compañía de telefonía móvil en Perú, con una participación de mercado de aproximadamente 5,8% al cierre del primer semestre de 2013 y se desata por su buen posicionamiento en el segmento de empresas.

La compra de Nextel Perú es un paso importante para ENTEL, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global en un mercado muy atractivo como el peruano.

Dicha inversión permitirá complementar el abanico de servicios fijos, de transmisión de datos, TI y Call Center que el grupo Entel ya ofrece en Perú desde 2001.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura de Nextel Perú, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para sus clientes. En una primera etapa se seguirá operando bajo el nombre Nextel Perú.

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

Como información relevante, me permito informar que el día de hoy se efectuó el cierre de la operación de compra del 100% de las acciones de Nextel Perú y la toma de control de esa sociedad por parte de Entel.

El precio que se pagó por el 100% del capital accionario de Nextel Perú conforme a los términos del acuerdo fue la suma de MMUSD410,6 (cuatrocientos diez coma seis millones de dólares). Dentro de este valor se incluyen MMUSD26,7 (veintiséis coma siete millones de dólares)* correspondientes a saldos financieros netos positivos mantenidos en caja y otras inversiones en el mercado de capitales.

*De acuerdo a IFRS.

Sociedad Matriz - Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°12 del 24 de octubre de 2013, se informo como hecho esencial lo siguiente:

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado internacional por USD1.000 millones (mil millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), operación que se materializó esta tarde en la ciudad de Nueva York.

La colocación de bonos 144A/RegS se realizó después de un road show internacional con potenciales inversionistas en Estados Unidos, Londres y América Latina.

Los bonos se colocaron en dólares, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa de colocación de 4,97%, que significó un spread de 2,45% por sobre el bono del tesoro equivalente a ese plazo.

Hubo una demanda de 4,5 veces el monto requerido por la empresa, con un precio indicativo inicial de 2,75%.

La emisión fue clasificada en Baa2 por Moody's y BBB+ S&P, con perspectiva estable. Los asesores financieros y agentes colocadores fueron HSBC y Citi.

Los recursos recaudados se destinarán en su totalidad al refinanciamiento de los pasivos existentes.

El bono se colocó en un 57% aproximadamente entre inversionistas institucionales de EE.UU, 19% de Europa y 13% de Chile, entre otros.

Sociedad Matriz - Reparto de utilidades (pago de dividendos)

Por carta N°13 de fecha 4 de Noviembre de 2013, se informó que en sesión de Directorio de 4 de noviembre de 2013 se acordó pagar un dividendo provisorio de $150 (ciento cincuenta pesos), por acción, a contar del jueves 12 de diciembre de 2013, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 35.478.554 (treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y ocho millones quinientos cincuenta y cuatro mil pesos), representativa de un 30,54% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2013.

Señores Accionistas

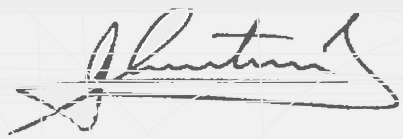
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2013, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



MANUEL ONETO PAUL

Inspector de Cuentas



GUSTAVO MATURANA RAMIREZ

Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2014.

3.

SOCIE_ DADES Y FILIA LES_ COLI GADAS



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES

Al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) [1]		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
ACTIVOS										
Activos Corrientes	384.709.430	295.090.361	18.390.706	13.411.897	551.976	820.971	-	924.984	197.858	35.245
Activos No Corrientes	678.039.737	660.677.907	21.892.183	22.869.182	439.612	49.246	-	3.696.627	2.293.338	2.164.806
TOTAL ACTIVOS	**1.062.749.167**	**955.768.268**	**40.282.889**	**36.281.079**	**991.588**	**870.217**	**-**	**4.621.611**	**2.491.196**	**2.200.051**
PASIVO										
Pasivos Corrientes	321.729.087	304.904.924	16.896.442	13.509.979	218.584	290.217	-	32.662	328.066	176.150
Pasivos No Corrientes	336.355.850	274.336.490	11.974.182	14.009.671	-	19.615	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS	**658.084.937**	**579.241.414**	**28.870.624**	**27.519.650**	**218.584**	**309.832**	**-**	**32.662**	**328.066**	**176.150**
PATRIMONIO NETO										
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	-	3.560.075	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	(49.856.839)	(48.671.756)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	-	(290.952)	(338.476)	(338.476)
Resultados Retenidos (Pérdidas Acumuladas)	326.093.279	296.713.099	(15.770.976)	(18.422.582)	(524.771)	(737.390)	-	1.319.826	(1.639.974)	(1.779.203)
Participación no Controladores	29.204	86.925	(544)	226		-	-	-		-
Reservas de conversión		-		-		-	-	-		-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	**1.062.749.167**	**955.768.268**	**40.282.889**	**36.281.079**	**991.588**	**870.217**	**-**	**4.621.611**	**2.491.196**	**2.200.051**

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES

Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) [1]		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
Ingresos Ordinarios	1.285.102.033	1.153.372.953	87.701.224	49.969.307	887.555	1.589.587	-	270.580	177.714	105.304
Otros Ingresos de Operación	42.689.182	22.873.858	354.614	80.554	50.174	10.297	-	47.140	142.470	67.726
Gastos de Personal	(55.490.934)	(50.911.365)	(2.024.807)	(1.999.204)	(387.893)	(673.076)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(165.484.253)	(241.460.086)	(1.370.340)	(3.373.253)	-	-	-	(20.384)	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(946.592.553)	(731.079.303)	(80.903.325)	(42.601.940)	(290.100)	(522.770)	-	(36.870)	(180.955)	(168.609)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	160.223.475	152.796.057	3.757.366	2.075.464	259.736	404.038	0	260.466	139.229	4.421
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(29.117.390)	(25.550.055)	(1.106.527)	(79.062)	(47.117)	(53.488)	-	(8.546)	0	0
GANANCIA (PÉRDIDA)	**131.106.085**	**127.246.002**	**2.650.839**	**1.996.402**	**212.619**	**350.550**	**0**	**251.920**	**139.229**	**4.421**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	131.099.800	127.149.525	2.651.607	1.997.186	212.619	350.550	0	251.920	139.229	4.421
Ganacia atribuible a participación no controladores	6.285	96.477	(768)	(784)	-	-	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**131.106.085**	**127.246.002**	**2.650.839**	**1.996.402**	**212.619**	**350.550**	**0**	**251.920**	**139.229**	**4.421**
GANANCIAS POR ACCIÓN										
Acciones Comunes	1.635,02	1.585,76	152,69	115,00	65.623,12	108.194,41	-	251.920,00	13.922,90	442,10

NOTAS: [1] La Sociedad Entel Servicios de Contact Center S.A., ex Satel Telecominicaciones S.A., con fecha 09 de abril de 2012, modificó su estructura de propiedad. Su Matriz, Entel S.A vendió el 99,99 % de participación a Entel Call Center S.A según consta en Contrato de Compra Venta de Acciones repertorio nro. 2779-2012. [2] La Sociedad Entel Call Center S.A. a partir de abril de 2012, consolida los EE.FF de Entel Servicios de Contact Center S.A. [3] La Sociedad Nextel del Perú S.A. fue adquirida por Entel S.A. con fecha 19 de agosto de 2013 en un 90% en forma directa y un 10% a través de su filial Entel Inversiones. En consecuencia, sus Resultados y Estado de Flujo de Efectivo corresponden al período entre el 01 de septiembre y 31 de diciembre de 2013.

	Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
	412.171	455.997	4.659.284	4.982.224	14.823.834	10.341.295	115.208.682	-	25.016	23.232	3.738	3.672
	832.122	452.929	96.930.567	40.656.231	15.348.305	14.139.203	244.143.106	-	211.233	193.580	-	-
	1.244.293	**908.926**	**101.589.851**	**45.638.455**	**30.172.139**	**24.480.498**	**359.351.788**	**0**	**236.249**	**216.812**	**3.738**	**3.672**
	463.533	385.311	59.153.239	4.012.749	7.963.808	5.361.773	56.310.272	-	35.298	32.293	744.254	727.709
		-	3.672.300	3.475.333	14.602.262	12.921.952	101.412.786	-	-	-	-	-
	463.533	**385.311**	**62.825.539**	**7.488.082**	**22.566.070**	**18.283.725**	**157.723.058**	**0**	**35.298**	**32.293**	**744.254**	**727.709**
	737.071	737.071	2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	380.007.494	-	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
	125.983	125.983	564.342	(95.029)	(1.128.331)	(1.136.535)	6.692.632	-	5.000	4.934	(242.681)	(242.681)
	(82.294)	(339.439)	29.190.875	29.697.686	(5.138.432)	(6.538.710)	(185.071.396)	-	(25.015.402)	(25.031.768)	(3.467.267)	(3.450.788)
	-	-	6.138.248	5.676.869	5.657	4.843	-	-	-	-		-
	-	-		-			-	-	-	-		-
	1.244.293	**908.926**	**101.589.851**	**45.638.455**	**30.172.139**	**24.480.498**	**359.351.788**	**0**	**236.249**	**216.812**	**3.738**	**3.672**

	Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
	4.552.420	3.996.749	21.965.883	20.820.275	36.259.981	33.010.419	47.025.737	-	-	- -		-
	-	-	492.134	828.315	22.403	126.137	1.349.181	-	16.366	-	-	-
	(4.204.643)	(3.790.944)	(4.331.140)	(4.134.256)	(19.796.281)	(16.090.878)	(12.898.747)	-	-	-	-	-
	-	-	(2.351.113)	(2.348.297)	(1.456.227)	(1.297.737)	(6.329.588)	-	-	-	-	-
	(97.154)	(57.502)	(15.287.512)	(12.637.868)	(13.241.442)	(13.954.995)	(47.983.849)	-	-	(31.565)	(16.479)	(19.605)
	250.623	148.303	488.252	2.528.169	1.788.434	1.792.946	(18.837.266)	0	16.366	(31.565)	(16.479)	(19.605)
	6.522	5.453	(524.348)	(370.981)	(387.343)	91.223	5.651.180	-	-	-	-	-
	257.145	**153.756**	**(36.096)**	**2.157.188**	**1.401.091**	**1.884.169**	**(13.186.086)**	**-**	**16.366**	**(31.565)**	**(16.479)**	**(19.605)**
	257.145	153.756	(506.811)	1.646.856	1.400.278	1.883.934	(13.186.086)	-	16.366	(31.565)	(16.479)	(19.605)
	-	-	470.715	510.332	813	235	-	-	-	-	-	-
	257.145	**153.756**	**(36.096)**	**2.157.188**	**1.401.091**	**1.884.169**	**(13.186.086)**	**0**	**16.366**	**(31.565)**	**(16.479)**	**(19.605)**
								-				
								-				
	7.471,03	4.467,18	(3.254,82)	194.516,50	147,47	198,31	(6,66)	0	0,27	(0,52)		

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO RESUMIDOS DE FILIALES
al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) [1]		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Operaciones	174.304.065	299.243.548	11.804.706	6.580.475	445.614	748.753	-	151.312	(49.521)	(36.090)
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	(61.870.536)	(58.396.540)	(2.000.692)	(922.358)	(58.734)	12.379	-	3.658		-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	112.433.529	240.847.008	9.804.014	5.658.117	386.880	761.132	-	154.970	(49.521)	(36.090)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(8.855.208)	(120.638.489)	(832.540)	(5.035.984)	-	-	-	(80)	49.766	37.949
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(101.816.097)	(119.690.442)	(8.614.964)	(947.604)	(434.542)	(725.025)	-	(154.971)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1.762.224	518.077	356.510	(325.471)	(47.662)	36.107	-	(81)	245	1.859
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	(61)	-	-
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.817.095	1.299.018	262.731	588.202	48.630	12.523	-	1.050	3.991	2.132
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	3.579.319	1.817.095	619.241	262.731	968	48.630	-	908	4.236	3.991

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES
al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2012
(en miles de pesos)

	Entel PCS Teleco-municaciones S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Entel Servicios de Contact Center S.A (ex - Satel Telecomunicaciones S.A.) [1]	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2013	376.526.854	8.761.429	560.385	4.588.949	2.023.901
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	131.106.085	2.650.839	212.619	-	139.229
Distribución de Dividendos	(101.719.620)	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(1.249.089)	224	-	-	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2013	404.664.230	11.412.492	773.004	4.588.949	2.163.130
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2012	357.445.404	6.764.017	209.835	4.337.029	2.019.480
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	127.246.002	1.996.402	350.550	251.920	4.421
Distribución de Dividendos	(111.985.203)	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	3.820.651	1.010	-	-	-
Saldo Final al 31-12-2012	376.526.854	**8.761.429**	**560.385**	**4.588.949**	**2.023.901**

NOTAS: [1] La Sociedad Entel Servicios de Contact Center S.A., ex Satel Telecominicaciones S.A., con fecha 09 de abril de 2012, modificó su estructura de propiedad. Su Matriz, Entel S.A vendió el 99,99 % de participación a Entel Call Center S.A según consta en Contrato de Compra Venta de Acciones repertorio nro. 2779-2012. [2] La Sociedad Entel Call Center S.A. a partir de abril de 2012, consolida los EE.FF de Entel Servicios de Contact Center S.A. [3] La Sociedad Nextel del Perú S.A. fue adquirida por Entel S.A. con fecha 19 de agosto de 2013 en un 90% en forma directa y un 10% a través de su filial Entel Inversiones. En consecuencia, sus Resultados y Estado de Flujo de Efectivo corresponden al período entre el 01 de septiembre y 31 de diciembre de 2013.

	Entel Servicios Empresariales S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filial (2)		Nextel del Perú S.A. (3)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12	31.12.13	31.12.12
	(1.149.823)	(4.761.891)	59.379.065	3.220.851	1.619.675	(629.771)	(24.335.202)	-	-	(15.783)	(1.608)	(2.322)
	-	(545.781)	-	-	-	-	(4.515.340)	-	(330)	(447)	-	-
	(1.149.823)	(5.307.672)	59.379.065	3.220.851	1.619.675	(629.771)	(28.850.542)	-	(330)	(16.230)	(1.608)	(2.322)
	-	-	(79.993.529)	(3.261.157)	(2.892.850)	(6.730.175)	(73.176.455)	-	-	-	-	-
	1.152.233	5.307.694	20.888.796	-	1.171.903	7.559.368	83.132.027	-	-	-	1.608	2.322
	2.410	22	274.332	(40.306)	(101.272)	199.422	(18.894.970)	-	(330)	(16.230)	-	-
	-	-	(2.824)	(23)	7.512	145	6.629.180	-	2.114	(2.638)	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30	8	811.201	851.530	425.331	225.764	15.070.416	-	23.232	42.100	-	-
	2.440	30	1.082.709	811.201	331.571	425.331	2.804.626	-	25.016	23.232	-	-

	Entel Servicios Empresariales S.A.	Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filial (2)	Nextel del Perú S.A. (3)	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
	523.615	38.150.373	6.196.773	208.122.184	184.519	(724.037)
	257.145	(36.096)	1.401.091	(13.186.086)	16.366	(16.479)
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	6.692.632	-	-
	-	650.035	8.205	-	66	-
	780.760	38.764.312	7.606.069	201.628.730	200.951	(740.516)
	369.859	36.274.341	4.316.361	-	216.098	(704.432)
	153.756	2.157.188	1.884.169	-	(31.565)	(19.605)
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
	-	(281.156)	(3.757)	-	(14)	-
	523.615	**38.150.373**	**6.196.773**	**-**	**184.519**	**(724.037)**

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 99,999% Entel Inversiones S.A. : 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	21,77%	0,61%
Resultados del Ejercicio 2013	M$ 131.106.085	M$ 2.650.839
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 94.267.024. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 17.501.255. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 10.255.829.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 21.898.463. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 3.229.405.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	NEXTEL del Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Nextel del Perú S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado M$ 380.007.494	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	9,78%	0,37%
Resultados del Ejercicio 2013	M$ (13.186.086)	M$ 1.401.091
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Luis Julian Martín Carranza U., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Mario Nuñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Sebastián Dominguez P.	Alexis Licci P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Antonio Büchi B., Gerente General Julián San Martín A., Vicepresidente Mercados Corporaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 419.414. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 6.879.234.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	1,55%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2013	M$ (36.096)	M$ 16.366
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 906.243. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 247.625.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.	ENTEL Servicios Empresariales S.A. (Antes, Red de Transacciones Telefónicas S.A.)
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.	Entel Servicios Empresariales S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 9 de junio de 1993 conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.	Su objetivo es prestar servicios de análisis, diseño, desarrollo, operación y mantención de software, prestación de servicios de asesorías y asistencia técnica; prestación de servicios por cuenta ajena de administración de sistemas, infraestructura y procesos de negocios; comercio electrónico, transacciones comerciales y contables mediante cualquier tipo de medio electrónico; representar proveedores nacionales y extranjeros de softwares, hardware y de toda otra herramienta o equipamiento relacionados con las Tecnologías de la Información; soporte telefónico y en campo de continuidad de plataformas tecnológicas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580	Su capital suscrito y pagado es de M$ 737.071
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%	Entel Chile S.A 99,985% Entel Inversiones S.A. 0,015%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,12%	0,04%
Resultados del Ejercicio 2013	M$ 139.229	M$ 257.145
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Mario Nuñez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	Felipe Ureta P., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Victor Hugo Muñoz A., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Victor Hugo Muñoz A., Gerente de Servicios TI Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Micarrier S.A. se relaciona con Entel Chile S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.	Entel Servicios Empresariales S.A. provee a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes.
Actos y Contratos	Micarrier S.A. contrató a Entel Chile S.A. servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M$ 38.249.	Entel Servicios Empresariales S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de campo de continuidad de plataformas tecnológicas para soportar la operación de sus clientes, por un monto de M$ 4.552.420.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2013	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 91,42% Entel Inversiones S.A. : 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,04%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2013	M$ 212.619	M$ (16.479)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 67.236. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 605.972.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

IMPRESIÓN
Ograma

DISEÑO
www.filete.cl



www.entel.cl

entel

INFORMACIÓN CORPORATIVA

50_AÑOS

Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Santiago, Chile.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el Nº 0162 y regida por las normas de la Ley Nº 18.046 y su reglamento.

Direcciones

Dirección Postal
Casilla 4254, Santiago.

Teléfono
(56-2) 2360 0123

Fax
(56-2) 2360 3424

Gerencia General
Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760, piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Gerencia de Finanzas y Control de Gestión
Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760, piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz De La Cerda Castro, cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760, piso -2, Torre C, Las Condes, Santiago.

Sitio Web
www.entel.cl

Índice

Identificación de la Sociedad 01
Carta del Presidente 04
50 años conectando a los chilenos 13
Hitos 50 años 18
Hitos 2014 20

1. Información Corporativa 23

Perfil 24
Gobierno Corporativo 30
Directorio 35
Administración 36
Recursos Humanos 38
Imagen Corporativa 44

2. Pilares Estratégicos 49

Infraestructura 50
Experiencia del Cliente 54
Innovación 59

3. Negocios 63

Industria 65
Marco Regulatorio 70
Mercados 74
Mercado Personas 76
Mercado Empresas 82
Mercado Corporaciones 86
Mercado Mayoristas 90

4. Sustentabilidad 95

Sustentabilidad 96

5. Resultados 101

Resultados Consolidados 102

6. Filiales 107

Entel Perú 108
Americatel Perú 112
Entel Call Center 116

Nota:
Ver aspectos Financieros en
Tomo "Información Financiera"

Carta del Presidente



Estimados accionistas:

En diciembre del año 2014 celebramos 50 años de Entel. Son cinco décadas que han visto pasar el auge y obsolescencia de tecnologías, regulaciones y mercados.

Hay hitos que marcan nuestra historia, tales como la primera estación satelital de Latinoamérica en Longovilo en 1968, el multicarrier en Chile y otros países en los ´90, la primera red móvil GSM y el "que llama paga" hacia el final de dicha década y principios de los años 2000.

En el último tiempo son la fibra, el Internet móvil, el 3G y 4G, los que junto con los smartphones y la portabilidad numérica, determinan nuestra historia reciente.

Han sido 50 años de constante adaptación y reinvención, en un mercado que no ha dejado de sorprender por su dinamismo permanente. El 2014 fue un año con contrastes, de mayor complejidad por los desafíos afrontados, pero que nos permitió, como en otras ocasiones, establecer bases muy importantes para el desarrollo futuro de Entel.

Es en este contexto que, en representación del Directorio, tengo el agrado de presentar a ustedes los resultados de la gestión del ejercicio que recién termina.

EXITOSO LANZAMIENTO DE ENTEL PERÚ

Luego de la adquisición y toma de control de Nextel Perú en agosto de 2013, iniciamos un trabajo que continuó durante todo el 2014, a efectos de preparar la compañía para esta nueva etapa.

Se han abarcado múltiples frentes: conocer mejor el mercado peruano; desarrollar equipos de trabajo alineados con el desafío; desplegar red 3G y 4G de última generación en todo Perú, duplicando la cantidad de sitios, y pasando así a ser la red 4G de mayor cobertura y calidad, usando el espectro AWS que se adquirió en 2013; establecer canales de distribución y de recarga; y ampliar la oferta comercial y de terminales, entre otros.

Así, luego de prepararnos adecuadamente, en octubre de 2014 estuvimos listos para el lanzamiento. Sólo entonces se concretó el que hasta ahora consideramos un exitoso cambio de marca de Nextel a Entel en Perú.

Durante el cuarto trimestre, Entel Perú captó el 39% del crecimiento neto del mercado de suscripción y el 33% del de prepago. La empresa aumentó su base en 258 mil clientes netos en sólo un trimestre, con un alto porcentaje de clientes portados de alto valor. Del total de portaciones en 2014, Entel captó el 52%.

Al cierre de 2014, Entel Perú alcanzó una base de clientes de 1.738.450, de los cuales 53% son clientes de suscripción (con contrato).

En este tiempo transcurrido podemos decir que las razones de nuestra presencia en Perú se han ido validando: se ha podido desplegar red, torres y la infraestructura necesaria; la regulación promueve la inversión y la competencia; existe disponibilidad de espectro; se ha podido expandir la red de canales comerciales; el mercado está en plena transformación del servicio hacia los datos y hay espacio para ofertas de estructura novedosa y disruptiva; hay lugar para una marca fresca, que se diferencia por su oferta de servicio.

Estamos entusiasmados con lo alcanzado hasta ahora pero sabemos que es un trabajo de largo aliento. La visión de ser un operador significativo, que aporte valor en Perú, y también para nuestros accionistas, es realizable pero queda mucho por hacer.

Hay que balancear costos de adquisición con crecimiento de clientes, hay que seguir desplegando red y plataformas para entregar una calidad coherente con nuestra promesa, hay que seguir jugando un rol transparente y que aporte a la sociedad peruana, de la mano de nuestros colaboradores en Perú.

BASE DE CLIENTES EN CHILE

Al cierre de 2014, la base de clientes móviles en Chile llegó a 10.102.116 usuarios, un 3% menos que al cierre de 2013. La participación de mercado móvil de la compañía se mantuvo relativamente estable, cerrando 2014 en alrededor de 38%.

Esta variación de la base de clientes se produjo fundamentalmente por la baja de clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil), cuya disminución no sólo afectó a Entel, sino que también a la industria, la que presentó una caída del 1%. Este fenómeno obedece principalmente a factores tales como la disminución de promociones, luego de la reducción de 75% en los cargos de acceso móviles, así como a la ralentización de la economía.

No obstante lo anterior, el modelo de negocio de la compañía, que se basa en contar con alta calidad de servicio y la mejor red e infraestructura con un alto grado de innovación, ha permitido capturar una mayor cantidad de clientes suscritos (con contrato), especialmente aquellos de alto valor.

Así, la base de clientes de suscripción (voz y banda ancha móvil), que ya equivalen al 35% de la base de clientes de la compañía, creció un 4% en al año.

DE LA VOZ A LOS DATOS

A diciembre de 2014 el 66% de los clientes de suscripción de Entel tiene algún plan o bolsa de datos (Internet), lo que representa un importante y continuo crecimiento frente al 55% de 2013, el 42% en 2012 y el 28% en 2011.

Consecuente con este aumento de penetración y uso, el total anual de datos traficados por la red, medidos en gigabytes (GB), que realizaron nuestros clientes de prepago y suscripción a través de smartphones, subió un 45% en 2014.

Para hacer consistente nuestro modelo de negocios con estas tendencias, Entel comenzó en 2013 un proceso de transformación de la estructura tarifaria. Introdujimos un sistema que se caracteriza por cobrar un cargo fijo, más un adicional por el consumo de datos en exceso por sobre los límites del plan contratado. Esto no obedece sólo a una realidad de Chile sino que responde a las tendencias globales.

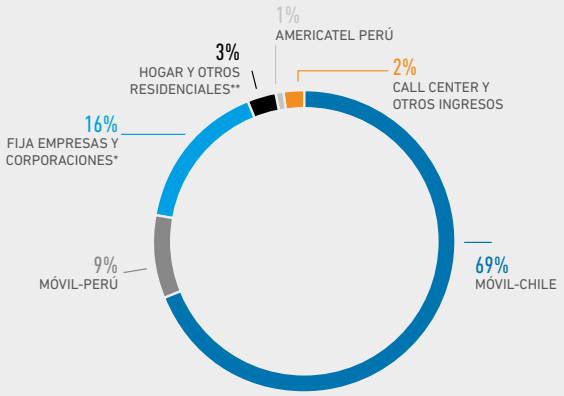
Este año la compañía profundizó esta tendencia, complementándola con planes con minutos ilimitados en algunos segmentos, lo que era impensable hace algunos años. Esto permite que los ingresos consolidados sean menos sensibles a las reducciones en el uso de la voz tradicional, protegiendo el ingreso promedio por usuario (ARPU), y a su vez dándole espacio de crecimiento debido al mayor consumo de datos.

SERVICIOS 4G Y ESPECTRO EN CHILE

Luego de la publicación del decreto respectivo, a partir de marzo de 2014 la compañía puso a disposición de los clientes una red 4G LTE, usando la banda de 2.600 MHz. A diciembre de 2014 esta red contaba con más de 800 puntos de presencia a nivel nacional.

Este despliegue fue un primer paso. El verdadero 4G vendrá con la disponibilidad de espectros como el de 700 MHz, que esperamos esté pronto disponible tras el fallo de la Corte de Apelaciones que rechazó las impugnaciones de la adjudicación del concurso, las que mantenían detenida su implementación.

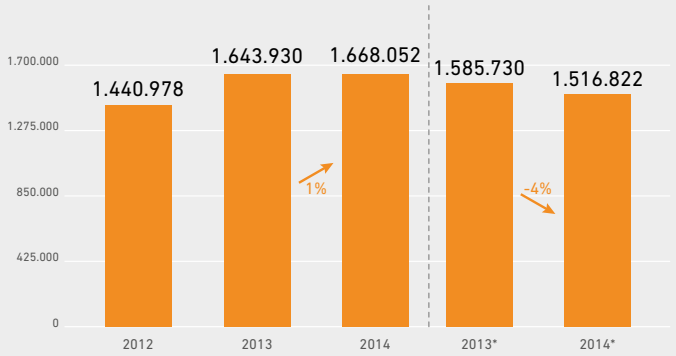
DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR TIPO DE SERVICIO (%)



* Servicios integrados de (voz, datos e Internet) para Empresas y Corporaciones y negocio de arriendo de redes y tráfico.
** Oferta Hogar y LD.

INGRESOS CONSOLIDADOS
En millones de $

INGRESOS CONSOLIDADOS AJUSTADO
En millones de $



* Base Contable comparable y se excluye Entel Perú.

Con esta combinación de espectros se podrán ofrecer servicios de datos de alta velocidad, con mayor cobertura y mejor calidad, particularmente en los espacios al interior de las edificaciones ("indoor").

La compañía, a la espera de la publicación de los decretos, realizó durante 2014 la primera prueba exitosa de 4G LTE en la banda 700 MHz de Chile y Latinoamérica.

SERVICIOS A EMPRESAS

En Empresas, las ventas e ingresos de productos masivos fijos sobre fibra óptica tuvieron un crecimiento positivo. Esto ha sido posible gracias a nuestras inversiones –tanto de este año y anteriores- en redes de fibra óptica con tecnología GPON, focalizada en barrios y edificios empresariales.

Los clientes del Mercado Corporaciones en tanto, además de los tradicionales proyectos de conectividad de redes de datos, siguen creciendo en el uso de nuestros data centers y plataformas en la nube, o "cloud".

Los ingresos de datos, servicios TI e Internet sobre redes fijas para clientes empresas y corporaciones, crecieron 14% durante 2014. Un importante crecimiento en un segmento de mercado que, como un todo, presenta crecimientos más bien vegetativos.

En servicios móviles, la penetración de planes o bolsas de datos sobre la base de clientes empresas y corporaciones alcanzó un 56% a diciembre 2014.

HOGAR

Los servicios de Entel Hogar Inalámbrico, introducidos en 2012 y orientados a zonas de baja cobertura de servicios fijos, nos han permitido crecer en el ámbito de la telefonía fija, mientras el resto de la industria se encuentra estable o decrece.

Durante 2014 se lanzó una nueva oferta denominada "autopack", un kit autoinstalable de telefonía fija que se vende en canales de distribución masivos y grandes tiendas.

Considerando el total de los servicios al cierre de 2014, la base de Entel Hogar alcanzó los 275.987 servicios contratados.

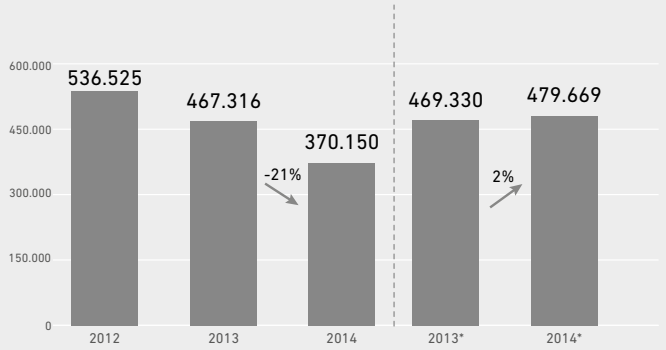
INVERSIONES

Las inversiones de 2014 alcanzaron USD 893 millones. De este monto, USD 287 millones se destinaron a Entel Perú, principalmente para renovar y hacer crecer la red de voz y datos 2G, 3G y 4G.

Por otro lado, de las inversiones realizadas en Chile, USD 370 millones fueron directamente al negocio móvil, principalmente para aumentar la capacidad de la red 3G, la man-

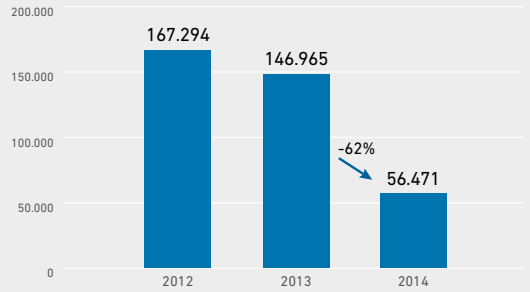
EBITDA
En millones de $

EBITDA AJUSTADO
En millones de $



* Base Contable comparable y se excluye Entel Perú.

UTILIDAD DEL EJERCICIO
En millones de $



tención de su calidad de servicio, y para la implementación de la red 4G. En dicho monto se incluyen USD 48 millones correspondientes a las obligaciones de cobertura para localidades rurales, contempladas en el concurso público por el espectro 2.600 MHz.

Adicionalmente, se realizaron inversiones en infraestructura de datos y redes de acceso fijas, expansión de plataformas compartidas y en data centers, por un valor de USD 120 millones. Por último y dentro de la habitual actividad de estos segmentos, en 2014 se invirtieron USD 93 millones en proyectos y servicios para empresas y corporaciones.

FINANCIAMIENTO

En julio de 2014 se concretaron dos exitosas colocaciones de bonos. Una primera emisión se realizó en el mercado local, por UF 7 millones, a un plazo de 21 años y una tasa final de UF + 3,53%, superando claramente las expectativas.

La segunda colocación -también con muy buenos resultados- se realizó en el mercado internacional. Fue por un monto de USD 800 millones, a 12 años, y alcanzó una demanda de más de USD 2 mil millones.

Los recursos se destinaron al prepago de deuda y financiamiento del plan de inversiones, y dejan a la compañía en una posición financiera sólida, acorde a su flujo de caja y plazos de maduración de los negocios en Chile y Perú.

Los resultados obtenidos por estas operaciones reflejan la confianza de los inversionistas en nuestra compañía, sustentada en una consistente estrategia de negocios, una marca sólida, probada capacidad de ejecución, así como una importante capacidad de generación de caja.

RESULTADOS FINANCIEROS

Durante 2014, reflejo en parte del ajuste que está sufriendo la industria en Chile por la caída de los cargos de acceso, y el menor dinamismo que registró la economía, cambió la tendencia de crecimiento de los ingresos a tasas de dos dígitos que venía mostrando la compañía.

Los ingresos consolidados totalizaron $1.668.052 millones, cifra que representa un aumento de 1% en 12 meses. Esta variación incluye $151.729 millones de la operación móvil de Perú.

Cabe destacar que los ingresos netos del grupo Entel -excluyendo Entel Perú- alcanzaron $1.516.822 millones, lo que significa un 4% de caída respecto de 2013. Si se excluye de los ingresos el efecto de los cargos de acceso en ambos años y se usa una base comparable en el tratamiento contable de los terminales de suscripción, se obtiene un crecimiento de 2%.

En línea con los efectos esperados por el esfuerzo de posicionamiento en Perú, que requiere importantes inversiones y costos comerciales, el EBITDA pasó de $467.316 millones en 2013 a $370.150 millones en 2014. Sin embargo, al excluir el impacto de las diferencias contables por terminales de suscripción y los efectos de la filial peruana en ambos años, la misma comparación arroja un crecimiento sobre 2%.

Este crecimiento, si bien modesto, se da en un año de baja del cargo de acceso móvil, y de una importante desaceleración económica, por lo que creemos da fe de un negocio en Chile bastante robusto.

La utilidad de la compañía, en tanto, se situó en $56.471 millones en 2014, una disminución de 62% comparado con la ganancia obtenida el año anterior. Además del impacto de la disminución en EBITDA antes mencionada, la utilidad también se vio afectada por los mayores gastos financieros netos asociados a un mayor nivel de deuda, así como a una mayor inflación local que impacta los instrumentos en unidades de fomento (UF).

SUSTENTABILIDAD

El constante compromiso con el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, aportando también por esta vía a disminuir la brecha digital, ha sido parte de la misión y visión de Entel desde el terremoto de 1960.

El proyecto Conectando Chile, que comenzó este 2014 se enmarca en esta visión, ya que nos permitirá entregar telefonía e Internet a 730 localidades aisladas y rurales del país.

La iniciativa, que se implementará en dos etapas, beneficiará en la primera a 181 comunidades y a 549 en la segunda, y surgió en el marco de las inversiones comprometidas por Entel en el despliegue de sus redes 2.600 MHz y 700 MHz.

A este tipo de proyectos se suman otros como "Entel Barrio Feliz", que busca recuperar espacios públicos para mejorar la calidad de vida de las personas. Los clientes de Entel colaboran con su financiamiento, reciclando sus celulares o recibiendo su boleta vía correo electrónico, lo que nos permitió recuperar cerca de 6.600 m^2 de espacios públicos, en los que se crearon nuevas áreas verdes e infraestructura moderna que podrán disfrutar más de 1.600 familias de siete comunas del país.

DISTINCIONES

En el marco de nuestro compromiso con la excelencia y calidad, en 2014 recibimos importantes reconocimientos en materia de gestión empresarial, sustentabilidad y calidad de servicio. Hay varios destacables como el "Best Place to Innovate 2014" en la industria de comunicaciones, que entrega la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile; y el premio de la Fundación Recyclápolis y El Mercurio, por el éxito del proyecto "Entel Barrio Feliz".

Para nosotros es un también orgullo que, por tercera vez, nuestra compañía haya sido galardonada con el premio Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones de Iberoamérica, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec); y que por duodécimo año consecutivo hayamos obtenido el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad.

Estimados señores accionistas, cincuenta años han pasado desde la creación de Entel. En este tiempo la empresa ha

mostrado capacidad de adaptarse a los cambios, y ha reformulado permanentemente su modelo de negocio.

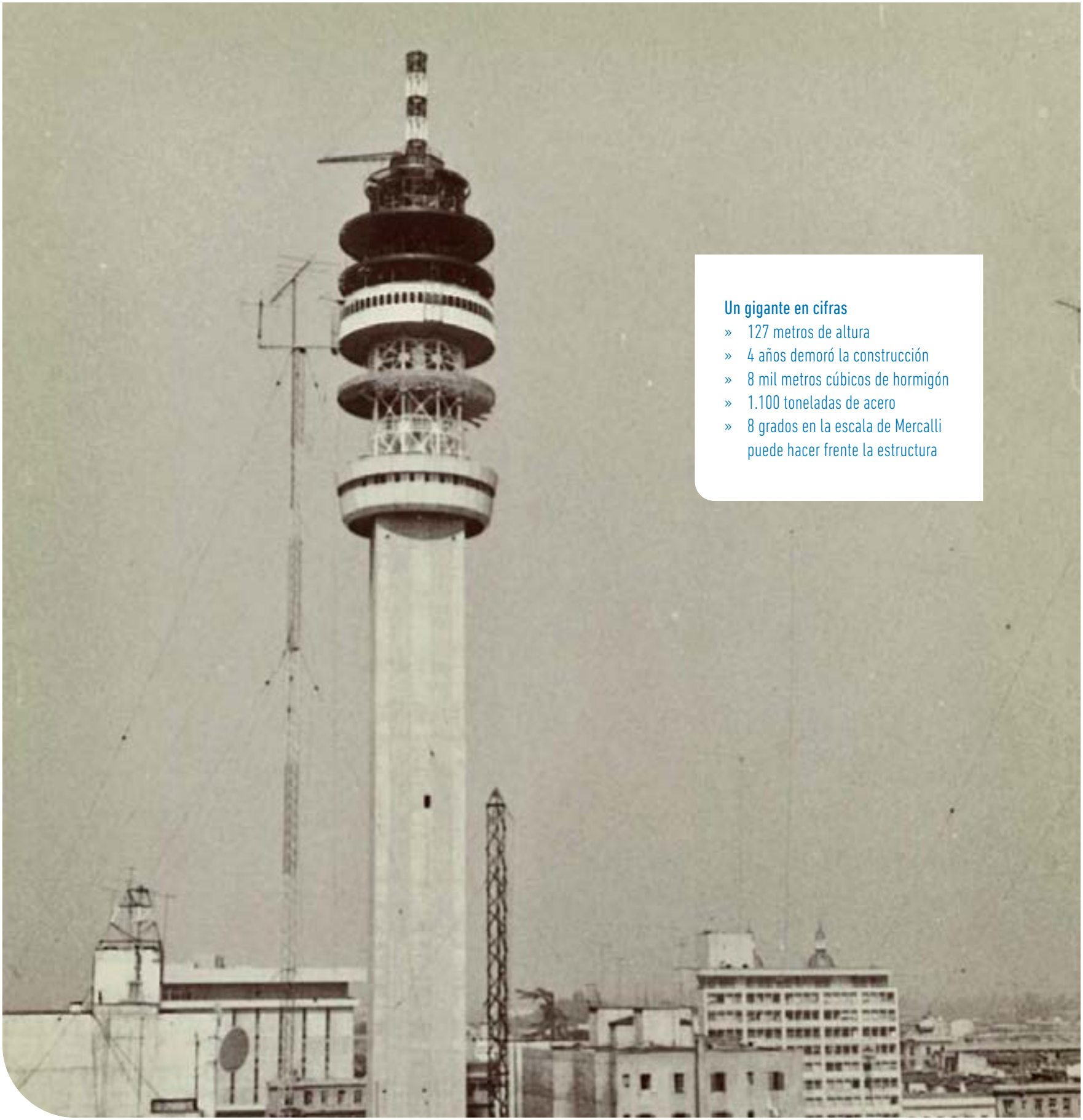
Como señalé al comenzar, al revisar la gestión 2014 encontramos un año complejo y exigente para el sector y la empresa, un año intenso, en el que creo que se avanzó de manera importante construyendo las bases para el desarrollo presente y futuro de Entel.

Para terminar, sólo me queda agradecer el esfuerzo y dedicación profesional y humana de todos nuestros colaboradores; la receptividad y comprensión de todos los que impactamos día a día con nuestra actividad; el soporte y trabajo conjunto de nuestros proveedores; la preferencia y a veces tolerancia de nuestros clientes; y por supuesto, la confianza depositada en la compañía por parte de ustedes nuestros accionistas.

Un saludo afectuoso



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio



Un gigante en cifras

- 127 metros de altura
- 4 años demoró la construcción
- 8 mil metros cúbicos de hormigón
- 1.100 toneladas de acero
- 8 grados en la escala de Mercalli puede hacer frente la estructura

50 años conectando a los chilenos

> El origen

El terremoto de 1960, una de las mayores catástrofes que han azotado a Chile y el mayor sismo del que se tiene registro en el mundo hasta la fecha, hizo evidente la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro.

Con este objetivo, y luego de algunas etapas intermedias, en 1964 se terminó la creación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel), entidad de carácter público que, como parte de su misión, debía asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y también proveer conectividad de larga distancia internacional.

Apoyada desde entonces en el empuje de su gente y en su capacidad de innovación, la historia de Entel ha estado íntimamente ligada al desarrollo de Chile. Para cumplir con su misión de dar conectividad a todos los chilenos, la empresa fue desplegando variadas obras: desplegó una, para la época, moderna red de microondas en la mayor parte del territorio nacional; en 1968 levantó la primera estación satelital de Latinoamérica en la localidad de Longovilo; luego, y dada la necesidad de contar con un nodo central para el sistema de telecomunicaciones, la empresa decidió a principios de la década de los 70 emprender su proyecto más emblemático, la Torre Entel.

> Santiago Astrain Castro, ingeniero civil electricista de la Universidad de Chile, fue el primer gerente general de Entel y ocupó dicho cargo entre 1965 y 1970.

> Un ícono para Chile y parte clave de la imagen de la ciudad de Santiago

El megaproyecto inició su construcción en julio de 1970 y con sus 127 metros de altura constituyó para la ingeniería uno de los mayores desafíos de la época. Adelantada a sus tiempos, la estructura incluso se ideó para hacer frente a movimientos sísmicos de hasta ocho grados en la escala de Mercalli, y producto de sus especiales características de rigidez, las oscilaciones frente a un evento de gran magnitud se hacen prácticamente imperceptibles.

Ubicada en la estratégica esquina de Alameda con Amunátegui, la estructura se empinó sobre la ciudad sustentada en más de ocho mil metros cúbicos de hormigón y más de 1.100 toneladas de acero. En agosto de 1974, la torre celebró la edificación de su altura final y, con ello, la obtención del estatus del edificio más alto de Chile, condición que mantuvo por más de dos décadas.

Actualmente, si bien la estructura no desempeña el mismo rol que antes, bajo ella y su alrededor operan un nodo importante para Entel, con equipos asociados a la red troncal y los servicios públicos de telefonía, Internet, televisión y radiodifusión.

> Dos gerentes fueron los reponsables de esta obra. La construcción comenzó durante la gestión de Salomón Suwalsky (1970-1973) y fue concluida en la de Rodrigo José Alonso (1974-1977).

> El negocio de la voz

Los servicios de telefonía local de voz representaban cerca del 60% de los ingresos totales de la industria; la larga distancia, entre el 25% y el 35%, y el resto correspondía a servicios de voz y datos privados, principalmente a empresas, que necesitaban una batería de soluciones orientadas a datos fijos y satelitales.

En esta etapa, el sector de Telecomunicaciones contaba con una escasa participación, de menos de 2% en la canasta de consumo, pero este escenario estaba pronto a cambiar radicalmente. Una de las primeras modificaciones en la industria se produjo luego de que la ley estableció como principios generales la libertad tarifaria y de ingreso al mercado. A ello se agregó un marco que establecía criterios económicos objetivos, con procesos reglados, para fijar tarifas en los casos en que fuese necesario; obligatoriedad de interconexión entre operadores fijos, móviles y otros servicios, y tarifas de interconexión máximas fijadas de acuerdo a criterios de costos.

> La expansión de la red satelital comenzó en 1977 y permitió dar cobertura a todo Chile continental en 1985. El proyecto empezó durante la gestión de Jaime Machuca B., quien estuvo en la gerencia general entre 1977-1982.

> Privatización y control

Luego del conjunto de cambios antes señalados, el Estado chileno inició en 1986 un proceso de privatización, que para Entel culminó en 1992. Este sería uno de los pasos más importantes que cambiarían por completo la estructura de la industria. Un año después y a través de una serie de transacciones en el mercado bursátil, Chilquinta (hoy Almendral) adquirió el 19,9% de las acciones de la compañía. En junio de 1996, la Junta de Accionistas de Entel autorizó un aumento de capital que permitió el ingreso de Stet International Netherlands N.V. (absorbida más tarde por Telecom Italia), la que, a través de un Pacto de Accionistas, compartía el control con Chilquin-

ta. En marzo de 2001, Telecom Italia compró las acciones de Chilquinta y el Grupo Matte, con lo que accedió al 54,76% de la propiedad

El grupo italiano mantuvo esta participación de control hasta marzo de 2005, fecha en que Almendral S.A. recompró este paquete accionario, el que mantiene al cierre de 2014.

> El proceso de privatización de Entel comenzó mientras Gerson Echavarría estaba en la gerencia de la compañía (1982-1986) y culminó mientras la lideraba Iván van de Wyngard (1986-1994).

> Nueva industria y reinvención

El desarrollo tecnológico, los cambios regulatorios y la explosiva globalización de los años 90 propiciaron más cambios en el mercado de telecomunicaciones. En 1994 se estableció el sistema denominado Multicarrier, que hizo posible al cliente elegir muy fácilmente al operador de su llamada de larga distancia nacional o internacional.

En este escenario de cambios, manteniendo la visión que le dio origen, Entel definió entonces una estrategia que le ha permitido consolidar su posición de liderazgo en la cambiante y dinámica industria de las telecomunicaciones, reformulando permanentemente su modelo de negocios para participar en mercados altamente competitivos. Esta se basa en tres pilares: alta calidad de servicio, infraestructura y capacidad de innovación y adaptación.

Así, durante la década de los 90 la empresa, al mismo tiempo que conservó en un mercado en competencia una fuerte posición en larga distancia, con su código 123, ingresó con éxito en el mercado de telefonía móvil. En la segunda mitad de los 90, operadores como Entel fueron autorizados para obtener espectro, y mediante el despliegue de redes y el cambio regulatorio que estableció el sistema Calling Party Pays (el que llama paga), la compañía se sumó a la revolución que trajo el mundo móvil, rápidamente tomando una posición de liderazgo en una industria en plena expansión en los años 2000.

En paralelo a este proceso de expansión, la compañía, luego de incursionar en Internet fija residencial con servicios de Internet conmutado y luego con alternativas de banda ancha, decidió focalizarse en el segmento de servicios a empresas. El explosivo avance de las necesidades de conectividad de las empresas fue capitalizado por Entel, transformándose en un líder transversal en todos los segmentos de este negocio, como un proveedor de servicios de conectividad y redes, y de servicios relacionados con soluciones integradas de voz, datos e Internet en el modelo de "Outsourcing" de Tecnologías de Información.

> Innovación e infraestructura

Producto de la evolución permanente de la industria, la compañía ha variado y actualizado su modelo de negocios. Esta visión ha permitido a Entel sostener un espíritu de cambio e innovación, cuyos esfuerzos se han reflejado en hitos trascendentes no sólo para el país, sino para el continente. Fue así que introdujo la primera red GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) en Latinoamérica, en 1998; la primera red comercial a nivel latinoamericano con tecnología ATM, que evolucionó hacia la actual Red IP multiservicios, para ofrecer soluciones de banda ancha fija (1997), y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS en la banda de 1.900 MHz (2001).

Entel fue pionero al traer a Chile el servicio que permitió acceder al correo electrónico por medio del teléfono móvil (2005) y la innovación también fue regional, cuando se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en lanzar comercialmente una red con tecnología 3.5G (2006) y red HSDPA+ (2009).

El esfuerzo de Entel por ofrecer servicios de última generación favoreció en 2011 la introducción de la tecnología HSPA+ Dual Carrier, cuya plataforma le permitió a la compañía ubicarse entre las primeras empresas del mundo en ofrecer este estándar.

Esta capacidad de innovación, inherente a la compañía, le brinda la oportunidad de sostener el liderazgo en la integración de servicios de Tecnologías de la Información con redes empresariales de alta capacidad, por medio del primer data center certificado Tier III en el país. Para fortalecer y ampliar este tipo de innovaciones, Entel ha realizado alianzas estratégicas con líderes globales de tecnología, como Vodafone, Samsung y Ericsson, con el propósito de continuar ofreciendo servicios de primer nivel.

> A Richard Büchi Buc le correspondió liderar el proceso de reinvención de Entel en los 90. Cuando tomó la gerencia general de la compañía, en 1994, su negocio era la larga distancia y sólo operaba en Chile. Expandió la compañía a Centroamérica, Estados Unidos, Venezuela y Perú, y cuando dejó su cargo en 2011, era líder en telefonía móvil y contaba con presencia en datos, voz y TI, además de la creación de negocios como Call Center, entre otros.



Escuela de Chaca, Arica.
Alumna beneficiada con el proyecto "Todo Chile Comunicado", que conectó a más de tres millones de chilenos.



Libro “Santiago Desde el Aire”. Imagen en altura tomada por el fotógrafo chileno Guy Wenborne.

> Experiencia distintiva

Para facilitar la cercanía con los clientes en una industria de vertiginoso crecimiento, a mediados de 2011 Entel comenzó a operar en forma integrada sus negocios móviles y fijos, bajo una estructura que consolida cada uno de los segmentos de mercado en los cuales opera: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas.

En enero de 2012, la compañía enfrentó un escenario más competitivo, con la entrada en vigencia en todo el país del sistema de Portabilidad Numérica en telefonía móvil y también el desbloqueo de equipos. Producto del competitivo escenario, continuó extendiendo sus servicios, y por medio de Entel Hogar comenzó a ofrecer telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet móvil en el segmento residencial. En el período, además, inició una nueva línea de negocios en Mercado Mayoristas, con la suscripción de un contrato con Falabella para ofrecer servicios asociados a la infraestructura de redes y así permitir su participación dentro de la categoría de Operadores Móviles Virtuales (OMV).

Ya en marzo de 2013 fue oficializado en el Diario Oficial el decreto que adjudicaba el Bloque B de frecuencias de la banda de 2.600 MHz a WILL S.A., concesionaria del grupo Entel. Esta licencia permitió a la compañía implementar la red 4G LTE, la más grande del país a esa fecha, con más de 800 puntos de presencia a nivel nacional, y de paso permitió consolidar el liderazgo tecnológico de la compañía.

> Antonio Büchi Buc lidera la compañía desde 2011 a la fecha y es quien ha llevado el proceso de transformación de la compañía desde el negocio de voz al de datos.

> Regionalización

Desde 2002, Entel cuenta con operaciones en Perú. Primero por medio de la firma Americatel y, posteriormente, con Servicios Call Center.

Sin embargo, fue en 2013 cuando la presencia en Perú tomó un tamaño de mayor magnitud en el mercado. En esa fecha, Entel adquirió el 100% de las acciones de Nextel, la tercera firma móvil de Perú, al perfeccionar el acuerdo de compra a NII Holdings, firmado en abril del mismo año. La operación involucró USD 410,6 millones por el total del capital accionario.

Luego, la adjudicación en 2013 de un bloque de 40 MHz en la banda AWS implicó un nuevo paso en la estrategia de Entel para posicionarse a una escala mayor en el vecino país. Este espectro le permitió desplegar redes con tecnología 4G LTE en Perú.

Perú se ha concentrado en el fortalecimiento de su capacidad técnica a través de la renovación del 100% de su red, considerada actualmente la más moderna del país y con la mejor experiencia 4G LTE, y el aumento de su infraestructura de telecomunicaciones para mejorar cada día la calidad y cobertura de los servicios móviles. La meta es dar un servicio de datos confiable, cobertura total de 4G LTE y una propuesta de voz que permita independencia a los clientes.

Este proceso se completó en octubre de 2014, tras nueve meses de trabajo, cuando se concretó el cambio de marca de sus operaciones desde Nextel Perú a Entel.

La compañía retomó su senda de regionalización y quedó de esta manera en pie para desarrollar en el vecino país una estrategia similar a la que le ha permitido profundizar en estos 50 años en Chile.

Son cinco décadas en que Entel se ha diversificado, entregando servicios de clase mundial que permiten a los chilenos vivir cada día mejor conectados, proyecto que hoy también traspasa las fronteras.

> 2014: exitoso lanzamiento de nueva marca Entel Perú, con foco en captar el Mercado de Personas.

Hitos 50 años

1960

1964

CREACIÓN

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue constituida la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

PRIMERA ESTACIÓN SATELITAL

En Longovilo, Entel instaló la primera estación satelital de Latinoamérica.

SERVICIO PARA ISLA DE PASCUA

Entel instaló la infraestructura necesaria para entregar telefonía en Isla de Pascua, ubicándose como el único operador con presencia de esta índole en la zona.

1970

1974

TORRE ENTEL

La compañía inauguró el edificio de 127 metros de altura en el cual opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

EXPANSIÓN SATELITAL

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

1980

1987

DIGITALIZACIÓN DE RED

Entel confirmó su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990

1990

RED DE FIBRA ÓPTICA

Comenzó el desarrollo de la red de fibra óptica de Entel, que actualmente se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

1992

PRIVATIZACIÓN

Culminó el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

INTERNACIONALIZACIÓN

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inició su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accedió al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994

SISTEMA MULTICARRIER

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comenzó a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995

SERVICIOS INTERNET

Entel inició la prestación de servicios de conexión de Internet.

1996

TELEFONÍA LOCAL

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comenzó sus operaciones en este negocio.

TELEFONÍA CELULAR ANALÓGICA

Entel tomó el control de la empresa Telecom Celular S.A., que proveía servicios de Telefonía Móvil Celular analógica con cobertura en algunas regiones del país.

1997

TELEFONÍA MÓVIL PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comenzó a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país. En el año 1998, Entel comenzó a ofrecer telefonía móvil digital sobre 60 MHz de la banda de los 1.900 MHz.

2000

2000

CALL CENTER

Para dar una mejor atención a sus clientes, potenciando canales remotos, la compañía creó la filial Entel Call Center, empresa que luego expandió sus servicios a otros clientes en Chile y Perú.

2001

BANDA ANCHA MÓVIL

Entel PCS lanzó el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en la banda 1.900 MHz, que permite navegar desde equipos móviles.

EXPANSIÓN A PERÚ

Entel creó Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

ENTEL WILL

EntelPhone obtuvo dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica; también le permite proveer acceso a banda ancha para Internet (Entel Will).

2005

CONECTANDO A LA ANTÁRTICA

Entel instaló la infraestructura necesaria para entregar conectividad de telefonía a la Antártica.

NEGOCIOS TI

Entel amplió su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

LANZAMIENTO DE BLACKBERRY

Entel se convirtió en la primera compañía en ofrecer la tecnología BlackBerry en Chile.

2006

LANZAMIENTO DE 3.5G

Entel fue el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil de tecnología 3.5G.

2008

ALIANZA CON VODAFONE

Se concretó la alianza estratégica con Vodafone, operador líder mundial de telefonía móvil.

COMPRA DE CIENTEC

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel absorbió a la empresa Cientec Computación S.A.

2009

PRIMERA RED COMERCIAL HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010

2010

NUEVO DATA CENTER

En Ciudad de Los Valles, Santiago, Entel inauguró la primera etapa de 2.000 m^2 de data center, proyectada para 8.000 m^2 de sala. Éste fue el inicio de un cambio en la industria hacia data center locales de alto estándar.

COMPRA DE TRANSAM Y WILL

Entel adquirió la totalidad de las acciones de las empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y de Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011

PRIMEROS EN DUAL CARRIER

Entel se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red 3G HSDPA+, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplica lo posible hasta entonces.

EMISIÓN DE TARJETA ENTEL VISA

Fruto de su alianza de largo plazo con el Banco de Chile, se lanzó la Tarjeta Entel Visa.

INTEGRACIÓN DE ENTEL

Para lograr mayor cercanía con sus clientes y adaptarse a los nuevos desafíos y transformación del mercado, Entel rediseñó su organización, integrando los negocios fijos y móviles. En la nueva estructura, las actividades están organizadas en unidades de acuerdo con los segmentos de mercado.

2012

TODO CHILE COMUNICADO

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el primer gran proyecto de conectividad que permitió entregar cobertura de banda ancha a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de tres millones de personas.

ADJUDICACIÓN DE ESPECTRO PARA 4G

Entel se adjudicó el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

EXPANSIÓN A TV DE PAGO

Con el producto Entel Hogar, la compañía comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial. El propósito es satisfacer las necesidades de conectividad y entretención de clientes de zonas con baja cobertura de estos servicios.

SERVICIOS PARA OMV

Entel firmó un acuerdo con Falabella para proveer servicios de infraestructura de redes para la filial que esta compañía creó para participar como Operador Móvil Virtual (OMV), nuevo segmento de negocios creado en el país.

2013

INAUGURACIÓN SEGUNDA ETAPA CIUDAD DE LOS VALLES

En marzo, la compañía inauguró la segunda etapa del Data Center Ciudad de los Valles, con lo que alcanzó una superficie total de 4.000 metros cuadrados de sala en esa ubicación (y más de 3.000 en otras). El proyecto cuenta con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

COMPRA DE NEXTEL PERÚ

Entel adquirió a NII Holdings el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

ESPECTRO PARA 4G EN PERÚ

A través de la filial Americatel Perú, Entel se adjudicó un bloque de 40 MHz en la banda AWS, espectro que le permitirá desplegar redes con tecnología LTE.

Hitos 2014

Enero

Fijación cargos de acceso

Una disminución del 75% en los cargos de acceso móviles aplicó la autoridad a comienzos del año, como parte del proceso de fijación tarifaria que realiza quinquenalmente a este segmento de la industria.

Primera firma de Latinoamérica en el PMI Global Executive Council

Entel se transformó en la primera empresa de la región en pertenecer al PMI Global Executive Council, organización mundial que reúne a representantes de compañías de clase mundial, como la agencia espacial Nasa, Boeing, Airbus, Microsoft, Dell, entre otros.

Marzo

Premio por eficiencia en operación de data center

Entel recibió el Brill Awards, una de las más importantes distinciones en materia de eficiencia en operación que entrega Uptime Institute, entidad reconocida mundialmente por la creación y gestión de la clasificación Tier III, a la que aspiran los proveedores de data center.

Certificación Excellent como Sap Hosting Partner

Luego de cumplir exitosamente un riguroso proceso de revisión, Entel se adjudicó la certificación SAP Hosting Partner nivel Excellent, transformándose en la única empresa en Chile con este reconocimiento.

Mayo

PREMIO MEJOR EXPERIENCIA DE CLIENTE 2014

La Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (Aiarec) galardonó a Entel con el premio Mejor Experiencia de Cliente 2014, en la categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica. Además, por tercer año consecutivo le entregó el premio Mejor Experiencia de Cliente en la categoría Telecomunicaciones del país. La distinción se basa en la opinión de 130 mil consumidores de Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Julio

Colocación de bonos en mercado internacional

Entel realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado internacional por USD 800 millones a 11,5 años, la segunda operación de su tipo que realiza la empresa fuera de Chile y que se materializó en Nueva York. Los recursos recaudados se destinarán al financiamiento del plan de inversiones de la compañía y otros fines corporativos.

EXITOSA EMISIÓN DE BONOS EN MERCADO LOCAL

Con una alta demanda de los inversionistas, que superó por casi el doble la oferta, Entel realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado local por un monto de UF 7 millones, "bullet" a 21 años. Los recursos recaudados en esta operación se destinaron en un 100% al refinanciamiento de pasivos existentes.

Agosto

PREMIO NACIONAL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Por duodécimo año consecutivo la compañía fue distinguida con el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad, confirmando el liderazgo de Entel en calidad de servicio.

Certificación Sap Hana Operation Services

Entel se convirtió en la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en recibir la certificación SAP Hana Operation Services, que asegura que cumple con todas las exigencias requeridas por SAP AG para el despliegue de servicios de hosting y administración de plataformas para sus clientes en el segmento Corporaciones.

Eliminación de la LDN

En agosto de 2014 concluyó el proceso de eliminación de la larga distancia nacional, iniciativa que se había desarrollado de manera paulatina desde marzo en cada una de las 13 zonas del país.

Octubre

Conectando Chile

Se inicia el proyecto Conectando Chile, que permitirá entregar telefonía e Internet a 730 localidades aisladas y rurales del país. La iniciativa se implementará en dos etapas, la primera beneficiará a 181 comunidades, y durante la segunda se sumarán las 549 restantes. El proyecto surgió a partir de las inversiones comprometidas por Entel en el marco del despliegue de sus redes 2.600 MHz y 700 MHz.

LÍDER EN GOBIERNO CORPORATIVO

ALAS20 distinguió a Entel con el tercer lugar en la categoría Empresa Líder en Gobierno Corporativo, en el marco del proyecto que Govern Art realiza en Chile, Colombia y Perú, para promover y reconocer a aquellas compañías, inversionistas y profesionales que aporten al desarrollo sustentable de Latinoamérica de cara al año 2020.

LANZAMIENTO MARCA ENTEL EN PERÚ

La compañía lanzó exitosamente la marca "Entel Perú", apoyada por la expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial centrada en clientes de alto valor.

Noviembre

Premio mejor empresario y empresas 2014

En esta premiación de Diario Financiero, Entel obtuvo el primer lugar en la categoría Mejor Iniciativa Empresarial por lanzar su servicio 4G y dar acceso a esta red a todos los clientes que tuvieran un plan Multimedia Full y equipos 4G, sin cobro adicional al valor de su plan.

Premio recyclápolis-El Mercurio para "Barrio Feliz"

Fundación Recyclápolis y El Mercurio otorgaron el segundo lugar en la categoría Tierra al proyecto Entel "Barrio Feliz", que busca recuperar espacios públicos para mejorar la calidad de vida de las personas. Los clientes de Entel colaboran con su financiamiento, reciclando sus celulares o recibiendo su boleta vía correo electrónico.

Diciembre

Entel Perú, líder en portabilidad

Más de 87 mil clientes nos privilegiaron y se cambiaron a Entel Perú desde que en julio de 2014 el plazo máximo que puede demorar el cambio de operador se redujo a 24 horas. Esta confianza nos permitió liderar ampliamente el número de clientes portados, tanto en prepago como pospago, casi duplicando al competidor más cercano.

Líder en innovación

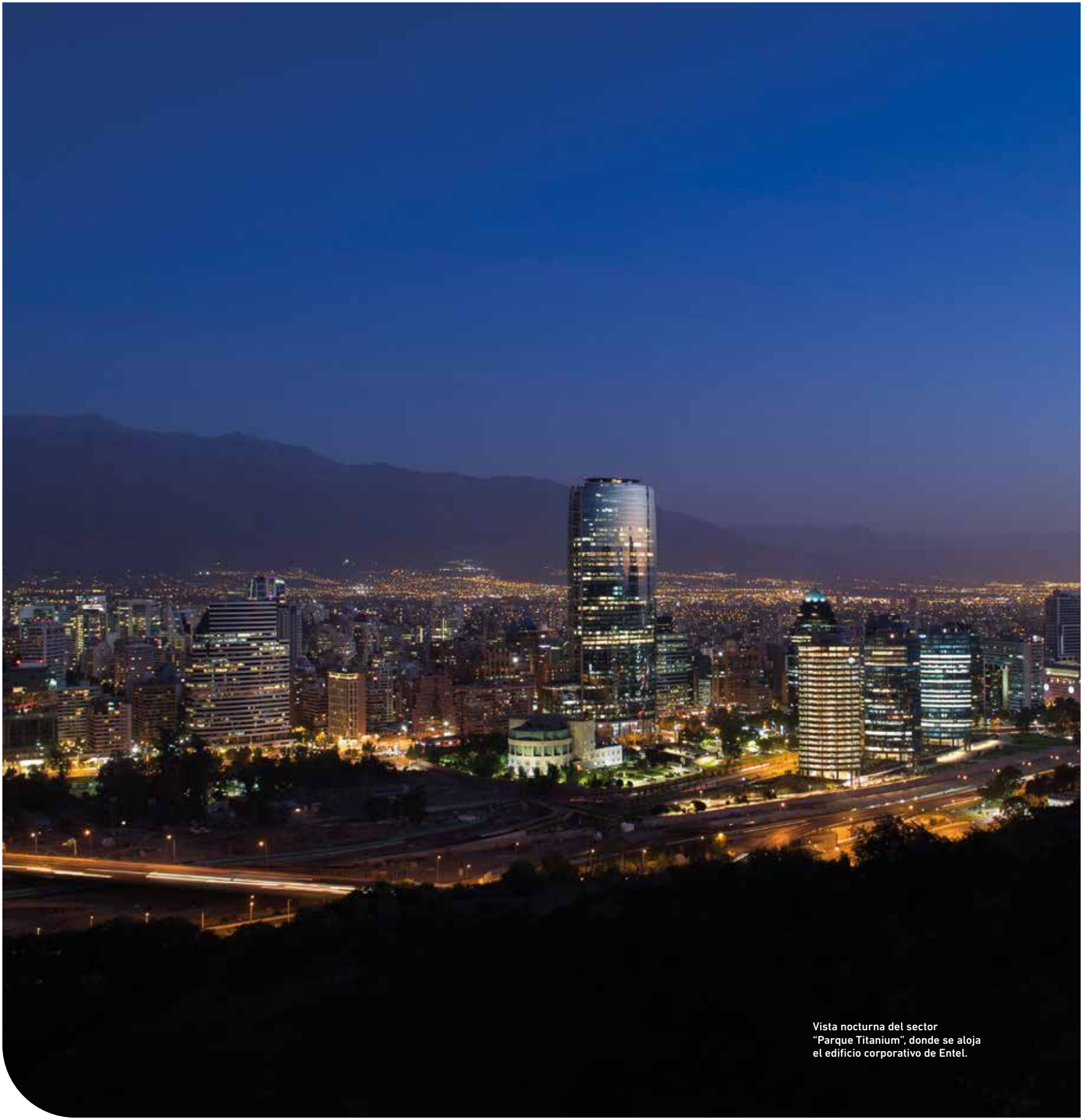
El ESE Business School de la Universidad de los Andes distinguió a Entel con el primer lugar de la industria de Telecomunicaciones en el ranking Most Innovative Companies Chile.

Mejor lugar para innovar

En reconocimiento a sus políticas e iniciativas de innovación, Entel fue destacada con el premio Best Place to Innovate 2014 en la industria de Telecomunicaciones, entregado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, en colaboración con Corfo y la empresa de investigación Cadem.

EXITOSO PILOTO DE 4G-LTE EN BANDA 700 MHz

Entel, en conjunto con Ericsson, realizaron en Rancagua la primera prueba en Latinoamérica sobre la red 4G LTE en banda 700 MHz. Con 10 sitios de ensayo, se transmitió sobre la red APT700 (Asia-Pacific Telecommunity 700 MHz), que permite dar cobertura tanto al interior de edificios como en exteriores.



Vista nocturna del sector
"Parque Titanium", donde se aloja
el edificio corporativo de Entel.

* 1.

INFORMA_ CIÓN CORPORA_ TIVA

01

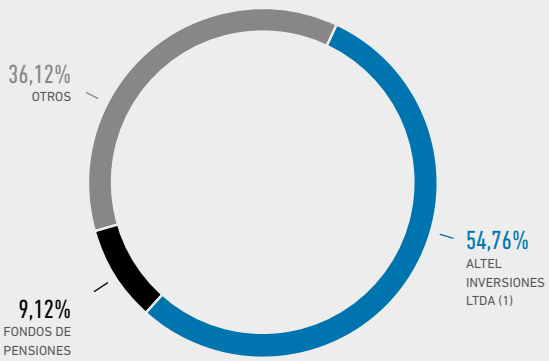
Información Corporativa

Perfil

POR MEDIO DE LA INFRAESTRUCTURA más moderna de la industria, ofrecemos servicios de telecomunicaciones de calidad distintiva para que cada día más personas vivan mejor conectadas.

ESTRUCTURA ACCIONARIA

Capitalización de mercado de USD 2.377 MM



POSICIÓN COMPETITIVA

Revenue Share Industria 29,7%

Entel Móvil Chile

- Revenue Share Serv 44,7%
- Market Share 38%
- TOM 46%
- Preferencia de Marca 46%

Líder en clientes de alto valor que se refleja en

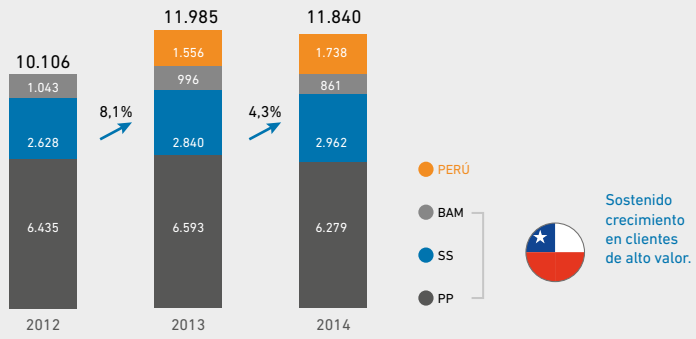
- ARPU +27%
- Gap Satisfacción +32pp

Fija

- Revenue Share Empresas 20%.
- Revenue Share Corporaciones 63%
- Gap Satisfacción Corporaciones 5pp

ABONADOS MÓVILES

11,8 millones



CAPEX 2014

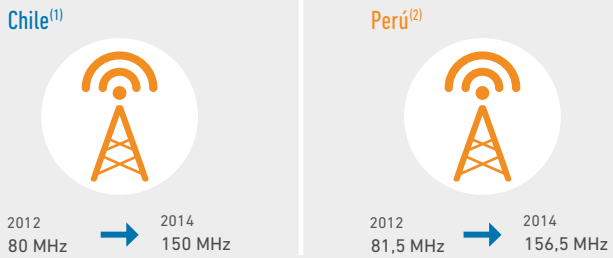
893 USD MM

CAPEX / INGRESOS TOTAL: 30,8%	
Entel Perú	10,0 pp
Obligaciones 4G (no comerciales)	1,7 pp
Entel Hogar	0,5 pp
CAPEX Extraordinario	**12,2 pp**
CAPEX Regular	**18,6 pp**

Fuente: Capex e Ingresos IDG Dic 2014 en CLP.

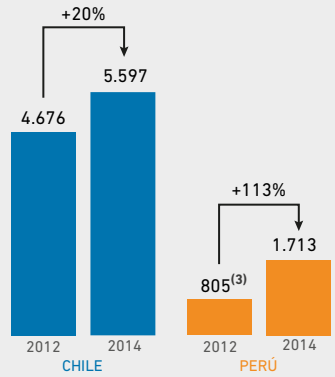
ESPECTRO

Chile: 150 MHz. Perú: 156,5 MHz



INFRAESTRUCTURA

Chile: 5.597 POPs. Perú: 1.713 E POPs



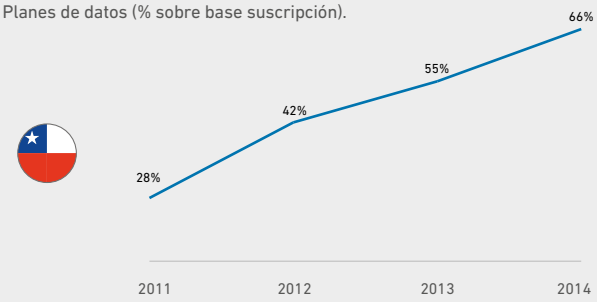
Cobertura Inbuilding desplegada ene-sep '14
Chile(4): 1.817.000 m²

M² Data Center:
Chile: 7.500 Perú: 600

CONVERSIÓN A DATOS

Datos sobre base suscripción 66%

Planes de datos (% sobre base suscripción).



Fuente: Datos Internos.
(1): Espectro Chile incluye solamente Móvil.
(2): Espectro Perú incluye solamente Americatel 2012, Americatel + Entel Perú 2014.
(3): Puntos de Presencia (Point of Presence, POPs) de Americatel + Nextel Perú el año 2012.
(4): En la ciudad de Santiago, los m² ingresados en año 2013 fueron 300.000.

Entel es uno de los mayores proveedores de telecomunicaciones de Chile y se propone ofrecer servicios de calidad distintiva, por medio de la infraestructura más moderna de la industria en los negocios que desarrolla. Ofrece una gama completa de servicios, incluidos comunicaciones móviles, fijas, Outsourcing TI y contact center, que le permiten entregar una experiencia de conectividad de clase mundial a personas, empresas y corporaciones.

Ha sido esta estrategia consolidada en 50 años de experiencia en el rubro la que la ha posicionado como una empresa sólida y confiable, cuya estructura financiera le permite seguir desarrollando su liderazgo en Chile y, a la vez, abordar las oportunidades de desarrollo que ofrece hoy el mercado de las telecomunicaciones en Perú y posicionarse así como un operador global.

En Perú opera a través de sus filiales Entel Perú, Americatel Perú y Servicios de Call Center del Perú. Con una propuesta análoga de posicionamiento y ampliación de servicios, por medio de la infraestructura más moderna, la compañía lanzó exitosamente la marca "Entel Perú" durante 2014, apoyado por la expansión y modernización de la red móvil de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial centrada en clientes de alto valor.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

A diciembre de 2014, Entel encabeza el mercado de servicios móviles en Chile, con una participación de 38% sobre el total de abonados, considerando tanto voz como Banda Ancha Móvil. A esa fecha, Entel cuenta con 10.102.116 clientes móviles.

Por su parte, en Perú registra 1.738.450 clientes, con un alza neta de abonados del 11% respecto del período anterior, alcanzando una participación de mercado aproximada del 6%.

PROPIEDAD

Con una capitalización bursátil de USD 2.377 millones al cierre de 2014, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas del país. Su propiedad se encuentra distribuida entre 2.086 accionistas al cierre del ejercicio. Con 54,76% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., sociedad de inversiones en la que participan en forma conjunta seis grupos empresariales que poseen presencia en los sectores más relevantes de la economía chilena y un gran compromiso con el desarrollo de la industria de las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

INVERSIONES

Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center, tanto en Chile como en Perú. El total invertido en 2014 (USD 893 millones) incluye la ejecución del proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 2.600 MHz en Chile.

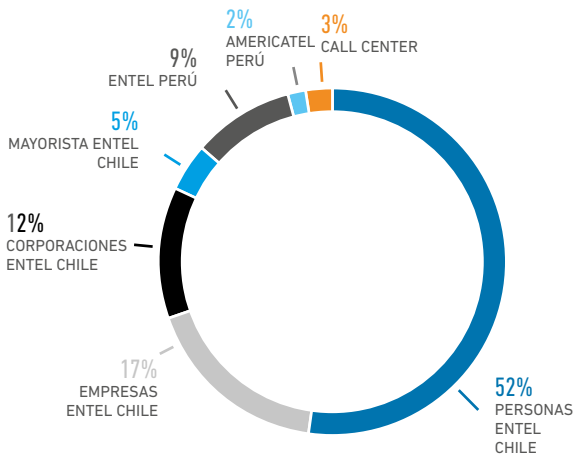
RATINGS CREDITICIOS

Para sostener la solvencia en la gestión del negocio, el objetivo de Entel es mantener una clasificación de ratings crediticios de "Grado de Inversión" y, por lo tanto, gestiona la estructura de deuda en función de este criterio.

RATINGS CREDITICIOS

Clasificadoras	Rating	Outlook	Fecha Clasificación
Standard & Poors´s	BBB	Estable	Julio-2014
Fitch International	BBB+	Estable	Julio-2014
Fitch Local	AA-	Estable	Abril-2014
ICR Local	AA	Negativa	Noviembre-2014

DISTRIBUCIÓN INGRESOS BRUTOS POR MERCADO



CIFRAS RELEVANTES (millones de pesos)

	2014	2013	Var. %	2012
Ingresos consolidados	1.668.052	1.643.930	1%	1440978
EBITDA	370.150	467.316	-21%	536525
Utilidad operacional	126.769	218.037	-42%	221580
Utilidad del ejercicio	56.471	146.965	-62%	167294
Utilidad por acción ($)	238,75	621,36	-62%	707,3
Retorno de dividendos (%)	3,77	5,26	-	5,61
Rentabilidad del patrimonio (%)	6,15	17,34	-	21,08
Activos	3.035.795	2.256.950	35%	1.695.255
Pasivos	2.079.451	1.375.865	51%	881.249
Patrimonio	956.345	881.085	9%	814.007

Misión

Nuestra misión es hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

DAN SOPORTE A NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN una marca sólida, un ambiente laboral que desafía integralmente, las redes y data center más modernos y confiables, las mejores prácticas en servicio al cliente y una cultura de innovación sistemática y transversal.

FOCOS DEL NEGOCIO Y PILARES QUE LO SUSTENTAN



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.

Mantener los estándares de servicio de nuestra infraestructura de redes y TI

Asegurar la calidad de extremo a extremo mediante redes y plataformas tecnológicas eficientes y de alto estándar, diseñadas para asegurar estándares de experiencia, permitiendo ofrecer a nuestros clientes un servicio de máxima calidad.

2.

Mejorar continuamente la experiencia y lealtad de nuestros clientes

Trabajamos sistemáticamente para que nuestros clientes puedan disfrutar la mejor experiencia al interactuar con nosotros, desde personas hasta grandes corporaciones, ya sea en servicios móviles, fijos o TI. De esta forma ellos tienen acceso a la conectividad y a los servicios asociados de una manera más fácil, segura y confiable, y así logramos y conservamos su preferencia.

3.

Impulsar la innovación

Nuestro objetivo es poner a disposición de nuestros clientes la gama más atractiva e innovadora de servicios móviles y fijos. Contamos con las personas y recursos no sólo para poner a disposición las últimas soluciones en tecnología, sino que para transformarnos coherentemente y así brindar la experiencia distintiva que deseamos.

4.

Ampliar los servicios de datos móviles

Nos seguimos adaptando para liderar la transformación de datos móviles, explorando las necesidades y oportunidades específicas de nuestros clientes, rediseñando nuestra oferta y facilitando las interacciones en tiendas, plataformas digitales y otros canales de atención.

5.

Impulsar el crecimiento de servicios de outsourcing

Trabajamos para mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado de las empresas, ayudando a los clientes en cada segmento con ofertas integradas de productos de alta calidad.
Nos proponemos aumentar nuestra participación en el mercado TI en los segmentos de Empresas y Corporaciones, focalizándonos en servicios integrados con la conectividad, plataformas cloud, outsourcing TI y otros.

6.

Expandir los servicios en el mercado residencial

Queremos aprovechar nuestro fuerte reconocimiento de marca mediante la ampliación de nuestra oferta de voz, Internet y televisión en segmentos específicos del mercado residencial.

7.

Aumentar nuestra operación en Perú

Nos hemos propuesto que Entel Perú se distinga en todas las dimensiones de servicio. Seguiremos desplegando nuestra experiencia y capacidades para capturar las oportunidades que generan el desarrollo y crecimiento de este importante mercado.

8.

Eficiencia en inversiones y costos

Creemos firmemente que la calidad y la excelencia que deseamos brindar a nuestros clientes exige una ejecución eficiente de nuestra operación y la localización de nuestros recursos. Nos medimos y contrastamos con los estándares de los mejores en cada mercado.

01
Información Corporativa

Gobierno Corporativo

EL OBJETIVO DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE ENTEL es generar valor de manera sustentable para sus accionistas y la sociedad, a través de un aporte relevante al desarrollo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información.



Entel Mountainbike Challenge 2014, conectados con el deporte. Más de 3.500 ciclistas asistieron al evento más grande de esta categoría del país.

PRINCIPIOS Y MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de Entel considera como principios de su gestión para el cumplimiento de su objetivo la protección de los derechos de los accionistas, velando por el tratamiento equitativo de todos ellos; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía; la responsabilidad del Directorio en la toma de decisiones y la aprobación de las directrices estratégicas. A su vez, considera de vital importancia la supervisión de la gestión ejecutiva de acuerdo a esos lineamientos y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés, creando relaciones sustentables con ellos (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad), asegurando de esta forma una creación de valor de largo plazo.

Con el propósito de velar por una correcta y eficiente gestión, Entel cuenta con un Manual de Gobierno Corporativo, cuya última actualización se efectuó el 31 de marzo de 2014. El Manual regula aspectos que se relacionan con las leyes de Mercado de Valores y de Sociedades Anónimas que pretenden contribuir al perfeccionamiento de los gobiernos corporativos, el reglamento de sociedades anónimas y, en virtud de la Norma de Carácter General 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la adopción de estándares o pautas de conducta de Gobierno Corporativo que contribuyen a un mejor gobierno de la empresa.

En consecuencia, el Manual de Gobierno Corporativo pretende considerar en un solo cuerpo todas las pautas sobre estas materias y debidamente actualizadas las comprendidas en el anterior Reglamento del Comité de Directores, como en el Reglamento de Manejo de Información de Interés, sin perjuicio de lo establecido en los estatutos sociales y en el Código de Ética.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Comité de Directorio

El Gobierno Corporativo de Entel es administrado por un Directorio constituido por nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos. La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria celebrada en abril de 2014.

Dentro de sus funciones, el Directorio representa a los accionistas y conduce a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. A su vez, designa al gerente general, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. En conformidad con la ley, este cargo es incompatible con los de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.

Para un seguimiento continuo al desempeño de la compañía, cada mes el gerente general presenta los aspectos más destacados de la gestión y por medio de las correspondientes evaluaciones se plantean los pasos a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

En conformidad con la ley, Entel cuenta con un Comité de Directores cuya función radica en la representación de los accionistas minoritarios: el examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo y la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.

Este Comité está conformado por tres integrantes: Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente del Comité), Richard Büchi Buc (Director del controlador) y Alejandro Pérez Rodríguez (Director independiente).

Ética

Con el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas, Entel ha constituido, además, un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa designados por el gerente general, que tiene a su cargo resolver diversos aspectos relacionados con sus normas y, especialmente, dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.

Este Comité está compuesto por Manuel Araya, Juan Baraqui, Luis Cerón, Cristián Maturana, Alfredo Parot y Felipe Straub. El secretario del Comité es Diego Santa María.

Como eje para el ejercicio de este Comité, la empresa estableció un Código de Ética en 2009 que delimita el actuar de sus colaboradores. La última actualización del documento se efectuó el 3 de junio de 2013 e incorpora a los directores dentro de los rubros que les sean aplicables, y adapta contenidos en lo pertinente a la nueva visión, misión, marco valórico y compromiso de Entel y sus filiales, luego del proceso de integración de los negocios fijo y móvil.



Ganadero de Bahía Murta, región de Aysén, quien gracias a la conectividad otorgada por el proyecto "Todo Chile Comunicado", puede comunicarse con su familia.

Además, el Código de Ética considera el marco de la actualización de las pautas de Gobierno Corporativo, la consolidación en el Manual de Gobierno Corporativo y la aprobación de las medidas de autoevaluación contempladas en la Norma de Carácter General 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

RESPONSABILIDAD PENAL DE PERSONAS JURÍDICAS

En atención a la responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas, la empresa ha establecido el modelo de prevención de delitos contemplado en la Ley Nº 20.393 y ha nombrado al Gerente de Auditoría Interna como encargado de velar por el correcto funcionamiento del modelo.

Riesgos estratégicos

La compañía ha diseñado, con la colaboración del consultor externo Deloitte, una guía con los principales riesgos estratégicos del negocio y los correspondientes planes para su mitigación.

Área auditoría interna

Entel cuenta también con una Gerencia de Auditoría Interna Corporativa que confirma que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente, identificando de manera oportuna eventuales riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

A su vez, y al menos dos veces en el año, el Directorio y el Comité de Directores se reúnen con los auditores externos para revisar el programa anual de auditorías, eventuales diferencias detectadas respecto de prácticas contables, sistemas administrativos y auditoría interna, y eventuales conflictos de interés en la relación con la empresa de auditoría o su personal, tanto en el plano de la prestación de otros servicios a la sociedad o a las compañías de su grupo empresarial.

MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS

El 31 de marzo de 2014, Entel remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros la información de prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas en conformidad a lo dispuesto en la NCG 341.

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores (detallada en el cuadro adjunto). Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

NOMBRE	RUT	2014 M$	2013 M$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	73.455	70.500
Luis Felipe Gazitúa Achondo	6.069.087-1	69.273	66.478
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	33.573	34.235
Juan Bilbao Hormaeche**	6.348.511-K	35.658	36.261
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	49.335	48.348
Juan José Claro González*	5.663.828-8	11.332	32.221
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	33.534	36.261
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	37.785	35.254
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	50.380	48.348
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	21.162	-
Total		415.489	407.906

* Juan José Claro González dejó el cargo de director en abril de 2014.
** Juan Bilbao Hormaeche presentó su renuncia el 23 de diciembre del 2014.
Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contrató asesorías.

60
denuncias recibió el Comité de Ética en 2014.

100%
de las denuncias fueron analizadas y derivadas para su investigación.

95%
de las denuncias recibidas en 2014 fueron cerradas durante el mismo año.

RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

Entel cuenta con un área de relación con inversionistas que tiene como propósito atender las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difundir hechos relevantes de la compañía acordes con la normativa vigente. A su vez, pone a disposición toda la información pertinente disponible en entel.cl/inversionistas.

REPUTACIÓN CORPORATIVA

Entel se mantuvo como la empresa de la industria de las Telecomunicaciones con mejor reputación del país en el Ranking Merco 2014 de reputación corporativa. La compañía se ubicó undécima entre las 100 empresas evaluadas por el estudio, que en su quinta versión se basó en las respuestas de 430 directores de firmas con una facturación superior a USD 30 millones anuales.

El análisis estuvo a cargo de 368 expertos, que valoraron tanto los resultados financieros como la calidad de la información y el compromiso con la comunidad, la calidad laboral y los productos y/o servicios ofrecidos.


01.


02.


03.


04.


05.


06.


07.


08.

01

Información Corporativa

Directorio

01 **Juan José Hurtado Vicuña**
Presidente
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

02 **Luis Felipe Gazitúa Achondo**
Vicepresidente
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1

03 **Bernardo Matte Larraín**
Director
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
C.I.: 6.598.728-7

04 **Richard Büchi Buc**
Director
Ingeniero Civil, Universidad de Chile. MBA Wharton School Of Business, University of Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1

05 **Juan José Mac-Auliffe Granello**
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K

06 **Andrés Echeverría Salas**
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA University of California, Los Ángeles.
C.I.: 9.669.081-9

07 **Alejandro Pérez Rodríguez**
Director independiente
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile. Master in Economics, The University of Chicago.
C.I.: 5.169.389-2

08 **Raúl Alcaíno Lihn**
Director
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.067.858-8

Juan Bilbao Hormaeche
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA The University of Chicago.
C.I.: 6.348.511-K

Nota: Renunció al cargo de director el 23 de diciembre de 2014.

01
Información Corporativa

Administración

Entel gestiona sus negocios de acuerdo con los distintos segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Estas divisiones cuentan con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones. La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionales y conectividad (servicios cloud, data center, outsourcing) están a cargo de Servicios TI.

La totalidad de las unidades operan bajo un solo liderazgo y fueron concebidas en línea con las mejores prácticas internacionales, anticipando una estrecha interacción entre las áreas, debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

Con el propósito de tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión, el grupo ejecutivo cuenta con un esquema de gobierno transversal que va en apoyo a sus correspondientes responsabilidades. Dentro de los asuntos gestionados por medio de este esquema destacan: la aprobación y seguimiento de inversiones, el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes, la gestión del capital humano y sus estrategias asociadas, y las comunicaciones.

REMUNERACIONES DE EJECUTIVOS

En 2014, el monto de las remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores ascendió a $9.431.287.490 para una dotación promedio de 104 personas, considerando Entel S.A. y sus correspondientes filiales. Los bonos pagados a dichos gerentes y ejecutivos en el año totalizaron $5.891.760.626. En tanto, las indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio correspondientes a 2014 alcanzaron a $549.157.291, las que se pagaron a un total de seis ejecutivos.

Los bonos anuales se pagan de acuerdo con fórmulas preestablecidas, relacionadas a cumplimiento de metas corporativas y de cada área respectiva. Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de al menos seis años, a lo largo del cual se devengan pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, estableciéndose un tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos se encuentran comprendidos en los valores antes señalados para el año 2014.

DOTACIÓN

	Entel S.A	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú (Nextel)	Total
Ejecutivos	54	41	18	1	9	26	58	207
Profesionales y técnicos	2.039	1.337	191	34	253	89	163	4.106
Trabajadores	795	1.102	1.685	269	2.058	204	1.968	8.081
Total	2.888	2.480	1.894	304	2.320	319	2.189	12.394

PRINCIPALES EJECUTIVOS



Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts in Economics, The University of Chicago.
RUT 9.989.661-2

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Desde abril de 2005.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero 1994.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.052.775-8

Juan Baraqui Anania
Gerente de Riesgo y Administración
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde 1994.

Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.
MBA University of California, Los Ángeles.
RUT 7.629.477-1

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos
Desde enero de 2012.

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.
RUT 8.131.463-2

Cristián Maturana Miquel
Gerente de Legal
Desde marzo de 1994.

Abogado, Universidad de Chile.
RUT. 6.061.194-7

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1994.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 10.767.214-1

Luis Cerón Puelma
Gerente de Auditoría Interna
Desde julio de 1997.

Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso.
RUT 6.271.430-1

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde febrero de 1993

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.010.335-4

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 1993.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 8.165.795-5

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Desde diciembre 2006.

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas.
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.003.573-1

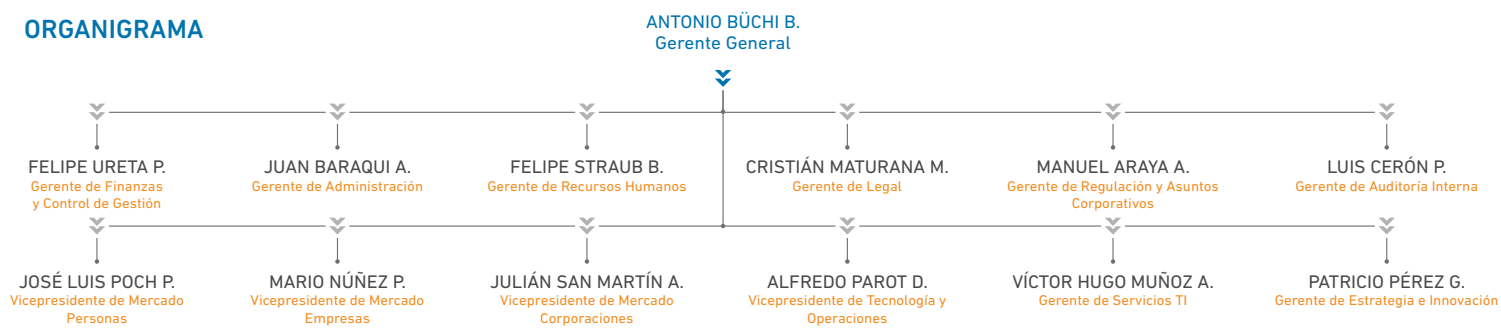
Víctor Hugo Muñoz Álvarez
Gerente de Servicios TI
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde agosto 2005.

Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María. Pade Universidad de los Andes
RUT 7.479.024-0

Patricio Pérez Gómez
Gerente de Estrategia e Innovación
Desde mayo de 2014.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.
RUT: 11.847.168-7

ORGANIGRAMA



01

Información Corporativa

Recursos Humanos

ALINEADOS CON LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS, dimos continuidad al trabajo de potenciar el capital humano.





- Inicio de operaciones plataforma Success Factors, de SAP.
- 81% de los colaboradores reconocieron que Entel es "un gran lugar para trabajar" en la medición Great Place to Work.
- Participación de 98% de la dotación en el sistema de Evaluación de Desempeño.
- Con una tasa de accidentalidad de 1,39% a diciembre 2014, la compañía se sitúa muy por debajo del promedio del rubro Telecomunicaciones (2,44%).

CULTURA ENTEL

Durante 2014, los esfuerzos se concentraron en la consolidación y arraigo de la cultura Entel, declarada a través de su misión, visión y pilares culturales. Para ello, se ejecutó un plan de difusión con foco específico en 12 zonas del país, que consistió en talleres experienciales que involucraron espacios de conversación, análisis y reflexión, permitiendo fortalecer en cada participante los conceptos asociados a la cultura, empoderándolos como facilitadores.

En estas jornadas participó el 70% de la dotación ubicada en las ciudades de Iquique, Antofagasta, Calama, Valparaíso, Viña del Mar, Rancagua, Chillán, Concepción, Temuco, Puer-

to Montt y Punta Arenas. Adicionalmente, se continuó con este programa en Santiago, dirigido a jefes de área. En total, se invirtieron más de 2.650 horas en estos talleres, en los cuales se concluyó que el pilar más arraigado en la compañía es "Centrado en el cliente".

NUEVAS Y MEJORES FORMAS DE TRABAJO

En el marco de transformación cultural iniciada el año 2012, se concretó la renovación de distintos espacios de trabajo en Santiago y regiones, de acuerdo con un nuevo estándar de infraestructura que se alinea con los pilares culturales. De esta forma, en 2014 se remodelaron cuatro nuevas oficinas, ubicadas en Santiago, Valdivia y Puerto Montt, favoreciendo a 224 colaboradores de distintas gerencias. El diseño arquitectónico respondió a la idea de que las personas son lo más importante para Entel y a la necesidad de innovar continuamente en el mercado mediante un trabajo colaborativo, de comunicación clara y transparente y uso intensivo de la tecnología.

MOVILIDAD INTERNA

Con el propósito de reconocer el desempeño de los colaboradores de Entel, la compañía brindó oportunidades de desarrollo interno a 380 personas en 2014. De ellos, 190 fueron promovidos a cargos de mayor responsabilidad y 190 asumieron nuevos roles al interior de la empresa. De esta forma, el proceso de movilidad interna benefició al 6,7% de la dotación de la compañía (cifras a noviembre).

POLÍTICAS DE ROTACIÓN Y CONTRATACIÓN

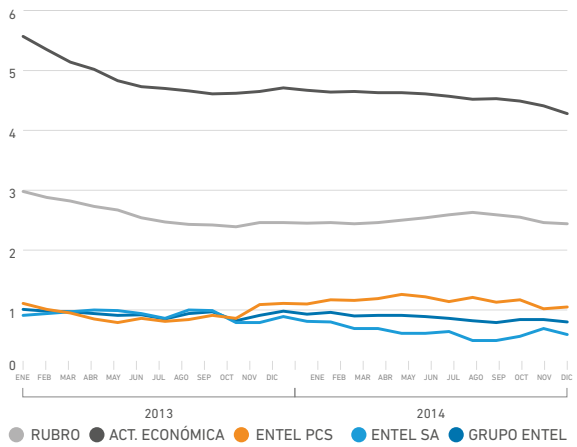
Con el objetivo de mantener los estándares de calidad en todos sus procesos, durante el año todos los colaboradores de Entel participan del sistema de Evaluación del Desempeño.

Estos resultados permitieron a la compañía retener los talentos. De hecho, la rotación mensual 2014 se ubicó en 1,3%, lo que representa la salida de 920 colaboradores.

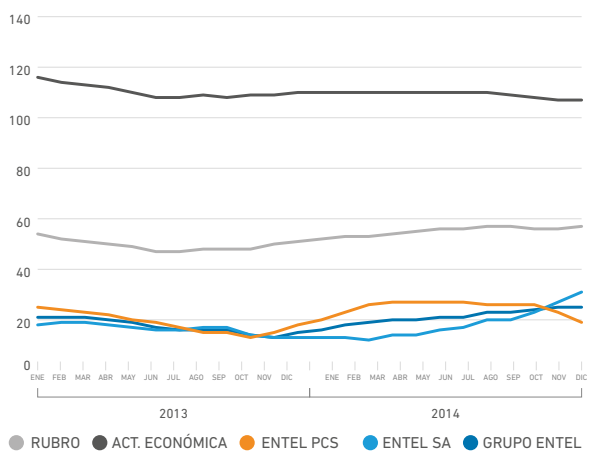
Para completar estas posiciones y las que se generaron por los movimientos internos, se realizaron 1.067 procesos de selección entre enero y diciembre, lo que permitió contar con las personas competentes que requiere la organización.

380
colaboradores se beneficiaron de las políticas de desarrollo interno de la compañía.

COMPARACIÓN CON RUBRO Y ACTIVIDAD
Tasa de accidentabilidad. Ene 2013 - dic 2014



COMPARACIÓN CON RUBRO Y ACTIVIDAD
Tasa de siniestralidad. Ene 2013 - dic 2014





SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En concordancia con nuestra cultura y compromiso con la seguridad, hemos establecido una Política de Seguridad y Salud Ocupacional diseñada para integrar estos aspectos a cada uno de los procesos del negocio.

En esta línea, la compañía cuenta con un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. A diciembre, este sistema registró 223 empresas en régimen de Gestión y Desarrollo en materias de Prevención de Riesgos. A su vez, la iniciativa otorga un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a las 29 tareas más críticas en términos de potencial de riesgo, con el fin de apoyar a estas empresas a través de sus asesores de prevención, supervisores, comités paritarios y trabajadores.

Este tipo de iniciativas y la gestión de Prevención de Riesgos al interior de la compañía ha contribuido para mantener bajo control la tasa de accidentabilidad y siniestralidad, las cuales alcanzaron a diciembre de 2014 un 1,39% y 31%, respectivamente.

De acuerdo con la información registrada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) hasta diciembre de 2014, las tasas de la compañía se ubican muy por debajo del promedio del rubro Telecomunicaciones, las cuales registran 2,4% y 57% para la accidentabilidad y siniestralidad, respectivamente.

Producto de este buen desempeño, Entel preside la mesa de seguridad de telecomunicaciones liderada por la ACHS e integrada por las principales empresas de la industria.

El año 2014, además, Entel integró un selectivo grupo de las 15 empresas destacadas en términos de salud ocupacional y prevención de riesgos.

BENEFICIOS PRO CALIDAD DE VIDA

Enfocados en el cuidado de las personas, en la gestión 2014 se otorgaron beneficios orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. De esta forma, la empresa destinó $3.773 millones a programas de salud orientados a colaboradores y sus familias (60% del gasto correspondiente a beneficios), entre otros.

RELACIONES LABORALES

La empresa cuenta con un alto porcentaje de sindicalización, tasa que a diciembre de 2014 llegaba a 72,5%. Esta cifra sitúa a la compañía dentro de las empresas con mayor porcentaje de sindicalización del país y muy por sobre la media a nivel nacional.

Lo anterior guarda absoluta relación con la mirada de la corporación, que considera que el crecimiento y los avances de la compañía necesariamente pasan por el trabajo conjunto con sus trabajadores. En este ámbito, un papel relevante lo cumple cada una de las directivas sindicales de la organización.

Mantener las buenas relaciones laborales es parte de la política de la compañía. En relación a lo anterior, la empresa y los representantes de trabajadores han propiciado de manera permanente el diálogo constructivo.

Cabe precisar que en 2014 no hubo negociaciones colectivas.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Los esfuerzos por potenciar el capital humano se vieron reflejados en la encuesta de clima Great Place To Work, que en 2014 alcanzó una participación de 88% de los colaboradores. En la medición, el 81% de los colaboradores reconocieron que Entel es "un gran lugar para trabajar".

Este positivo clima organizacional se hizo evidente también en la participación de más de 5.000 personas en las actividades de Fiestas Patrias a nivel nacional, 530 familias en la celebración de Navidad en Santiago, 61 equipos de hombres y nueve de mujeres en el campeonato de futbolito. Además, en los programas de voluntariado corporativo se registró un aumento importante en la participación de los colaboradores. En Tengo Una Idea participaron 547 personas, lo que implica un aumento de 30% en relación con el año anterior; en el Día del Niño, 780 personas, y en Navidad, 890, es decir, una asistencia 24% y 9% mayor, respectivamente, que la lograda en 2013.

2.187
colaboradores se capacitaron en 2014.

DESEMPEÑO Y COMPENSACIONES

En la gestión 2014, el 98% de los colaboradores participó en el proceso de evaluación de desempeño con los pertinentes seguimientos durante el año. De esta forma, Entel consolidó un modelo de gestión por competencias corporativas.

Con el propósito de reconocer el desempeño de los colaboradores, la compañía utiliza un sistema de compensaciones basado en objetivos, en el cual participa el 13,3% de la organización (gerentes, subgerentes y jefes de área). Mientras que para los otros estamentos se recurre a un programa de incentivo variable asociado a metas de productividad de la compañía.

1,39%
fue la tasa de accidentalidad, muy por debajo del promedio de la industria (2,46%), según la ACHS.

Esta estructura y el modelo de gestión permiten definir las bandas salariales para todos los cargos y sus respectivos niveles de desarrollo. Por medio de este modelo, Entel continuó su avance en la profesionalización de la gestión de las compensaciones y, con ello, una mejora en la equidad interna y la competitividad de mercado.

98%
de los colaboradores participó en el proceso de evaluación de desempeño.

PERFECCIONAMIENTO DE CAPACIDADES

Con la asistencia del Comité de Capital Humano fueron diseñados seis programas de formación, cuya orientación radica en responder a las necesidades específicas de las distintas unidades de negocio. Así, y con el propósito de potenciar el negocio y el desarrollo de las personas, en la gestión 2014 la compañía destinó $1.294 millones en la capacitación del 40% de la dotación (2.187 colaboradores), a través de cursos y talleres que totalizaron 72.766 horas-hombre.

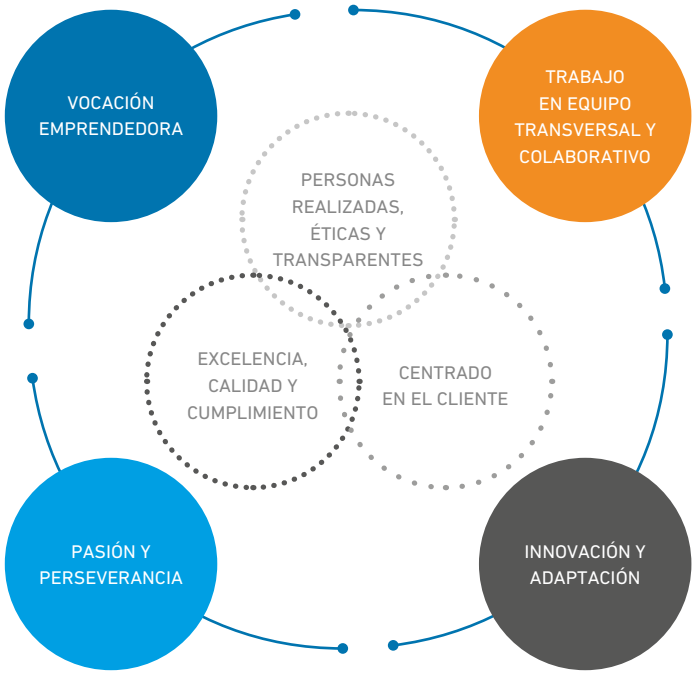
Estas iniciativas se complementaron con procesos de certificación orientados a los requerimientos de cada unidad. Dentro de éstas destacan la recertificación de Entel como Partner Gold de Cisco y la nueva certificación de Entel como Partner Master de Cisco. Adicionalmente, durante 2014 se optimizó el programa de Certificaciones ITIL, esto mediante la implementación de relatorías dictadas por profesionales de la compañía, lo que permitió certificar a 73 profesionales.

Por otra parte, durante el año 2014 se inició el proceso de certificación "Data Center Sustentable", según las normas establecidas por Uptime Institute. Para esto se diseñaron las mallas de formación que permiten mantener los conocimientos necesarios para la administración y operación sustentable del data center.

HERRAMIENTA DE CLASE MUNDIAL

En 2014 la gestión de talento comenzó a operar con la plataforma Success Factors, de SAP, software de gestión de personas con estándares de clase mundial. Esta solución informática permite automatizar los procesos de manera integral y pone a disposición de cada jefatura de manera inmediata y directa la información necesaria para la toma de decisiones en relación al desarrollo de los colaboradores.




VOCACIÓN EMPRENDEDORA
TRABAJO EN EQUIPO TRANSVERSAL Y COLABORATIVO
PERSONAS REALIZADAS, ÉTICAS Y TRANSPARENTES
EXCELENCIA, CALIDAD Y CUMPLIMIENTO
CENTRADO EN EL CLIENTE
PASIÓN Y PERSEVERANCIA
INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN

Pilares culturales

Siete pilares culturales constituyen el marco valórico de Entel

1.

EXCELENCIA, CALIDAD Y CUMPLIMIENTO

Nos hacemos cargo responsablemente de nuestras decisiones y acciones y nos comprometemos a cumplir altos estándares en la entrega de los servicios ofrecidos, tanto externos como internos, sin olvidar que nuestros compromisos afectan a los de otros. Trabajamos siempre para afianzar nuestro liderazgo.

2.

CENTRADO EN EL CLIENTE

Trabajamos siempre en función de lo que el cliente valora y espera, con el fin de cumplir sus expectativas, teniendo siempre como criterio orientador la consideración de cómo nuestras acciones y decisiones tienen impacto final en él. Aspiramos así a establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, para entender y anticiparnos a sus necesidades.

3.

PERSONAS REALIZADAS, ÉTICAS Y TRANSPARENTES

Promovemos un contexto de empatía, apertura, sinceridad, lealtad y honestidad; un ambiente exigente, pero estimulante y entretenido, que permita a las personas realizarse y crecer integralmente.

4.

TRABAJO EN EQUIPO, TRANSVERSAL Y COLABORATIVO

Trabajamos con espíritu de equipo, privilegiando la visión global sobre la propia, para así alcanzar un fin común. La transparencia, apertura, honestidad y transversalidad son imperativas. Buscamos promover relaciones transversales de cooperación y aprendizaje, incentivando la colaboración en red entre las distintas áreas, con una actitud colaborativa al ofrecer siempre nuestra ayuda y al compartir información, conocimientos y experiencias.

5.

INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN

Experimentamos nuevas formas de hacer las cosas y alentamos a otros a experimentar, cuestionar y proponer ideas. Aceptamos los errores como oportunidades de aprendizaje y estamos abiertos a los cambios. Fomentamos la autocrítica y la revisión de lo actuado, porque creemos que siempre podemos aprender y mejorar lo que hacemos.

6.

PASIÓN Y PERSEVERANCIA

Llevamos nuestras iniciativas a cabo con energía y empuje, siempre con una actitud positiva. Estamos siempre dispuestos y preparados para ayudar y nos entusiasma tanto lograr el objetivo como el camino para alcanzarlo, ya que sabemos que no será siempre fácil y habrá que aprender y adaptarnos en el camino.

7.

VOCACIÓN EMPRENDEDORA

Buscamos proactivamente solucionar los problemas, priorizando, simplificando y enfocándonos en aquello que genera los mejores resultados. Tomamos la iniciativa y empujamos para que las cosas se hagan con energía, teniendo conciencia de los riesgos.

01
Información Corporativa

Imagen Corporativa

TRAS 50 AÑOS, ENTEL SIGUE SIENDO LA MARCA LÍDER en telecomunicaciones, distinguida por sus atributos diferenciadores de mejor calidad de comunicación, cobertura, tecnología avanzada y cercanía.



- Profundización del liderazgo en reconocimiento y preferencia de marca con 46% de Top of Mind de Marca (Móvil).
- Entel concreta el cambio desde Nextel a Entel en Perú y se transforma en una marca regional en América Latina.
- Undécimo año como auspiciador oficial de la Selección Chilena de Fútbol.
- Consolidación de eventos masivos de entretención y deporte.

POSICIONAMIENTO: RECORDACIÓN Y PREFERENCIA

Entel cumplió 50 años como una de las marcas más sólidas del mercado nacional. En 2014, en un año escenario de alta competencia y desaceleración del crecimiento de la industria en las telecomunicaciones en el país, debido tanto al menor dinamismo de la economía como a cambios en algunos segmentos del negocio, la compañía mantuvo su liderazgo e incluso aumentó las diferencias si se analizan las mediciones de imagen de marca disponibles respecto de las demás empresas de telecomunicaciones que operan en Chile.

De acuerdo con estudios de mercado realizados para el segmento Personas, Entel siguió siendo líder durante todo el año en el Top of Mind de Marca (Móvil), cerrando 2014 con

un índice de 46%, frente al 43,5% que obtuvo en 2013. Este resultado es, además, 17 puntos porcentuales mayor que el obtenido por la segunda compañía de mayor recordación. Una diferencia similar logró Entel en las encuestas que miden preferencia de marca, con un índice de 46%, contra 29% de su más cercano competidor.

ATRIBUTOS

Hacer que vivamos mejor conectados es la misión de Entel y durante el año 2014 la empresa continuó fortaleciendo los atributos de marca que son un fiel reflejo de este objetivo y que, sostenidamente, los usuarios asocian también a la compañía: mejor calidad de comunicación, mejor cobertura, tecnología avanzada y cercanía. Todo lo anterior, en línea con el modelo de negocio, que se sustenta en tres pilares: contar con una alta calidad de los servicios, la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación.

REGIONALIZACIÓN

Tras un trabajo de nueve meses, en octubre de 2014 la firma concretó el cambio de marca de las operaciones de Nextel Perú a Entel. A partir de este hito, la empresa de telecomunicaciones inicia sus operaciones en dicho mercado bajo la marca Entel, tras su ingreso en 2013, con la adquisición del 100% de las acciones de la compañía norteamericana NII Holdings.

Esta operación implica la regionalización de la marca Entel, que queda de esta forma posicionada para crecer en un mercado de alto potencial como el peruano.

COMUNICACIÓN

"50 años conectando a los chilenos" fue la campaña que cerró el año 2014 en conmemoración de la cinco décadas de la compañía y que vino a reforzar la imagen de marca con miras a destacar el apoyo de la firma al desarrollo del país. Se suma al esfuerzo del año, que incluyó, entre otras, las estrategias desarrolladas para dar a conocer las nuevos planes multimedia del área móvil y la primera campaña nacional para el segmento Entel Hogar: "Entel llegó para darle más vida a tu hogar".

Conscientes de que el atributo de cercanía se construye en el contacto con los clientes en todo el país, en 2014 la compañía continuó profundizando la relación de los chilenos con la marca con la realización de eventos y auspicios de amplio alcance. A ello se suma el nexo que genera el club Zona Entel, que este año otorgó beneficios a ocho millones de clientes.

En materia deportiva, en la gestión 2014 Entel acompañó a los hinchas en la gesta de la selección chilena de fútbol en la Copa Mundial de Brasil 2014. Como auspiciador oficial del equipo, la empresa estuvo con los fanáticos que siguieron minuto a minuto y por las más variadas plataformas la suerte de la Selección. Apoyada en la imagen de Arturo Vidal, que como Rey Arturo arengó a todos los chilenos, Entel estuvo acompañando a los hinchas tanto en Chile como a los que viajaron siguiendo a la Selección, y consiguió así conectar a todo un país que vibró por los esfuerzos del equipo de todos.

En línea con la importancia que Chile como sociedad le está dando al deporte, Entel también auspició el Maratón de Santiago 2014, fue por sexto año sponsor del Mountainbike Challenge y también del RallyMobil, que lleva la pasión por el deporte tuerca a los rincones de Chile y en el que la compañía participa con el team Entel Xperia. Todo lo anterior, sin olvidar el apoyo que la firma entrega también a los equipos deportivos de provincia.

En materia de entretención hemos mantenido nuestra alianza con las principales productoras de eventos, como Time4Fun y Street Machine, y nos hemos consolidado como auspiciador de eventos de alta calidad, al traer a Cirque du Soleil, Creamfields y Mysteryland, entre otros, y apoyar conciertos como los de Avril Lavigne, Metallica, One Direction y de otros dos artistas en 2014, en muchas ocasiones con preventas exclusivas para nuestros clientes.

En regiones también hemos seguido siendo un aporte, conectando todo Chile a través de espectáculos, deporte y vida



[*] ...

2.500
clientes empresas en 10 ciudades del país contactó la Gira Entel Empresas.

sana. Nuestro "Tour Días e)" se posiciona como una instancia importante durante el año para compartir con la familia: recitales de artistas chilenos reconocidos, corridas y cicletadas familiares fueron algunas de las actividades que se realizaron con alto nivel de convocatoria local.

Los eventos y auspicios en regiones también cumplen un rol importante; estuvimos presentes en las principales actividades de cada zona, como El Champion de Rancagua, Festival de La Pampilla en Coquimbo y las Semanas Musicales de Frutillar, entre otros. Es relevante para nosotros contribuir con el apoyo a las municipalidades y entidades locales, con el fin de generar un mejor vínculo con nuestros clientes y potenciales clientes en cada región.

Este 2014, coincidiendo con el cierre del ejercicio en que la Torre Entel celebró sus 50 años, el espectáculo de fuegos artificiales de fin de año en la comuna de Santiago reunió a 400 mil personas en su vigésimo tercera versión.

ENCUENTROS EMPRESARIALES

Como lo hemos hecho en nuestros primeros 50 años de vida, Entel quiere contribuir con nuestra sociedad con infraestructura, servicio e innovación.

Así, la compañía realizó nuevamente la Gira Entel Empresas, evento a través del cual tomó contacto directo con alrededor de 2.500 clientes empresas de 10 ciudades del país, ofreciendo charlas orientadas a entregarles información sobre herramientas innovadoras que potencien su negocio. A éstas se sumó este 2014 el encuentro "Empresas Conectadas. El futuro es hoy", que recorrió siete ciudades.

Joi Ito, empresario tecnológico y director del MIT Media Lab, fue el orador principal de la séptima versión del Entel Summit, que se realizó en octubre en alianza con proveedores estratégicos para abordar el tema "Hacia la conectividad total" y que se ha ido transformando en el evento del año en este segmento.

Junto con Ito, una de las 25 personas más influyentes de la web según Businessweek, expusieron el gerente del Instituto Municipal de informática del Ayuntamiento de Barcelona, Manel Sanromà; el cofundador y Chief of Staff de la empresa de software Globant, Martín Umarán; el vicepresidente y CIO de Miami Children´s Hospital, Edward Martínez, y Fernando Beltrán, Engagement Manager Walt Disney World Parks and Resorts.

Para el apoyo a pequeñas y medianas empresas, en tanto, Entel otorgó cerca de 50 auspicios para el desarrollo de eventos relacionados con sus clientes de Mercado Empresas.

MARKETING ONLINE

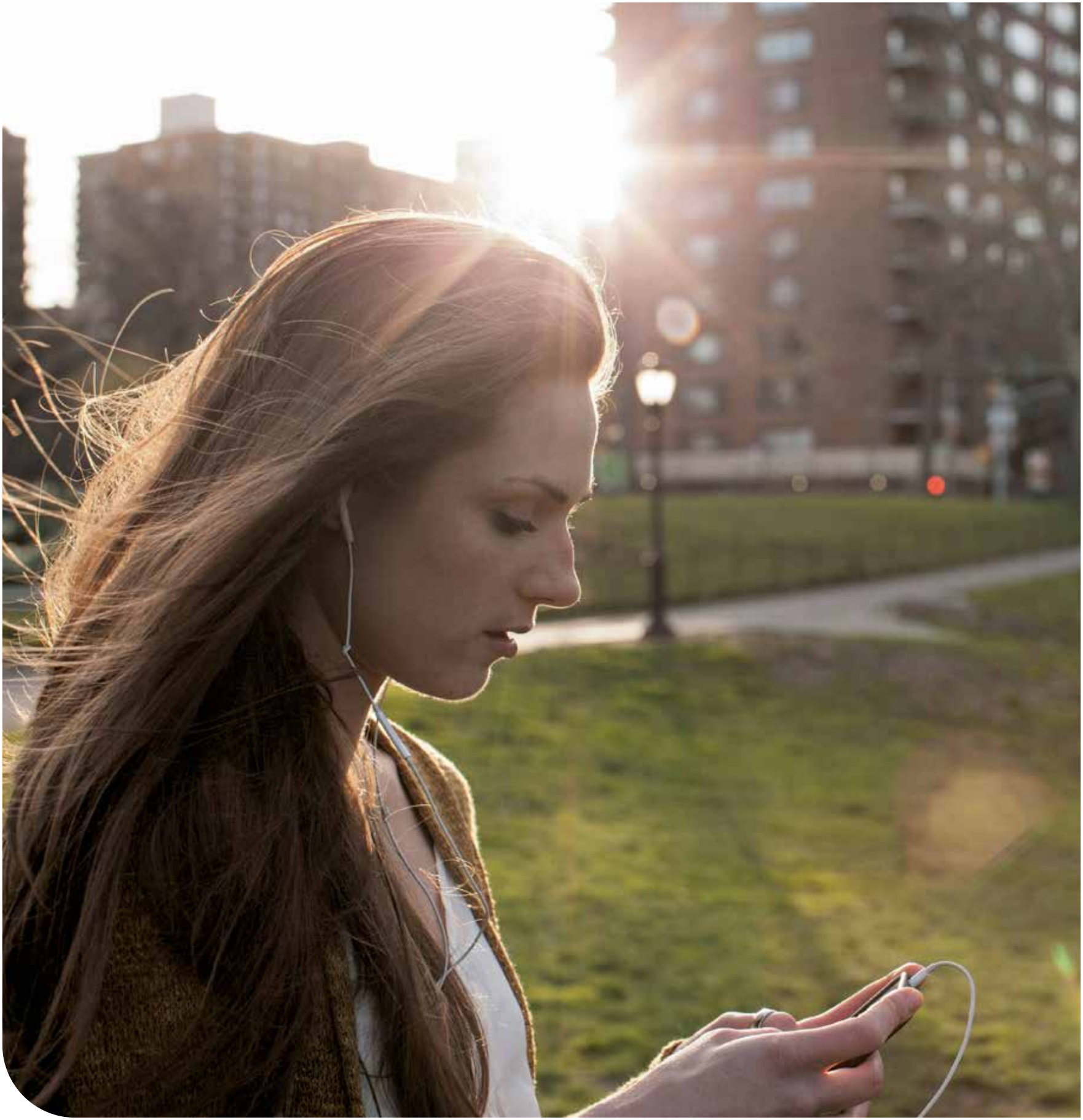
El espacio digital dejó en 2014 de ser un ente aislado del mundo de la comunicación masiva. En este ejercicio, la tendencia que ya había comenzado el año previo se profundizó y llevó a la compañía a integrar la comunicación online y offline, así como a difundir las actividades de eCommerce y eCare para potenciar el canal online como un medio de servicios y transacciones.

Así es que todas las acciones comunicacionales se planificaron en forma integral y se trabajó para dar más contenido a los usuarios aprovechando la conectividad.

Con el objetivo de generar plataformas para atender mejor al cliente y generar contenidos, a la creación del canal YouTube exclusivo de Entel Ayuda y la atención a través de la fanpage de Entel, se sumó la página elhincha.cl, que fue especialmente relevante durante el Mundial 2014 y que siguió activa con el Torneo de Clausura. Adicionalmente, iniciativas como la realización del docureality #voyallegar tuvieron muy buena recepción y lograron una integración exitosa entre comunicación online y offline.

358.664
seguidores en Twitter.

633.482
fans en Facebook.



* 2.

PILARES ESTRATÉ_ GICOS

02
Pilares Estratégicos

Infraestructura

PARA OTORGAR UNA EXPERIENCIA DISTINTIVA A NUESTROS CLIENTES es esencial la capacidad y eficacia de nuestras redes y data center. Es por ello que durante 2014 continuamos fortaleciendo nuestra infraestructura en Chile y Perú, con inversiones totales por USD 893 millones.

- Despliegue proyecto Localidades Obligatorias y Cobertura Mínima de Banda 2.600 MHz.
- Adjudicación Banda 700 MHz.
- Expansión de capacidad, nuevos carriers y sitios de tecnología 3G.
- Despliegue de infraestructura móvil en Entel Perú.

INVERSIONES 2014

	2014 (MM USD)
Negocio Móvil	371,3
Negocio Fijo	129,2
Proyectos a Clientes	93,0
Filiales ECC y AMP	12,1
Entel Perú	286,9
TOTAL	892,5

INVERSIONES

Con el propósito de continuar otorgando un servicio de primer nivel a nuestros clientes por medio de infraestructura propia de altísima calidad, Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center. En este contexto, durante el año 2014 la compañía destinó en total USD 893 millones a infraestructura.

El monto invertido en 2014 está compuesto por USD 313 millones asociados a crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil en Chile, en el que están incluidos USD 48 millones asociados a la ejecución del proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 2.600 MHz. Adicionalmente, se realizaron inversiones por USD 108 millones asociados a despliegues de red fija, cubriendo áreas de interés con red de fibra óptica de última generación, así como a proyectos a clientes para los mercados Empresas y Corporaciones.

En línea con el desarrollo del negocio TI, se realizaron inversiones en infraestructura por USD 29 millones asociados a proyectos de crecimiento, habilitando 1.000 nuevos m^2 en el Edificio 2 de Ciudad de los Valles, y el inicio de obras para la habilitación de 300 m^2 en el data center de Amunátegui, Certificación TIIER-III, UpTime Institute, para CDLV-2, segundo piso, además de otras mejoras en todos nuestros data center, en las plataformas on demand y en proyectos a clientes.

Además, en 2014 se realizaron inversiones en plataformas de sistemas y equipamiento destinadas a apoyar tanto la gestión técnica como comercial por un monto de USD 49 millones (USD 10 millones más que el año 2013).

100%
de los sitios móviles en Perú están conectados con red de microondas.

USD
893 millones
destinó en infraestructura Entel.

DESPLIEGUE DE REDES EN PERÚ

En 2014, la compañía continuó el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1.900 MHz que se adjudicó en 2007.

El proceso de desarrollo es efectuado por medio de criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica, con el que pretende elevar de manera considerable la cobertura de todo el territorio peruano hacia fines de 2015. Este proceso utiliza, además de la lógica de cobertura, una lógica de diseño centrado en estándares de calidad, similar a lo utilizado en Chile. Con este criterio se han casi duplicado los puntos de presencia de antenas, llegando a más de 1.700 POPs en todo Perú, y se han establecido siete nuevos puntos de presencia de la "red Core" o el cerebro de la red.

SERVICIOS 4G PARA ENTEL PERÚ

Luego de adjudicarse en 2013, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS 40 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel inició su oferta de servicios de datos ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. La compañía desplegó simultáneamente con las redes 2G y 3G, utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de ejecución y los futuros costos de operación.

EXPANSIÓN DE RED DE FIBRA ÓPTICA EN CHILE

Durante 2014 continuó el despliegue de la red de fibra óptica de tecnología GPON iniciado en 2010, con el propósito de expandir la cobertura y capacidad de atención al segmento Empresas. Al término de la gestión se alcanzó un total de 25.000 direcciones de negocio (Bussines Passed) construidas durante el año 2014, incluyendo el despliegue tanto horizontal como vertical en edificios comerciales, llegando a un total de más de 66.000 Bussines Passed acumulados hasta hoy.

REDES DE TRANSPORTE

Fibra Óptica

La red de Fibra Óptica Troncal (FO) posee más de 5.000 km a lo largo de Chile. Incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/ MPLS, tanto de servicios fijos como móviles. Durante 2014 la compañía elevó a 75% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.

Con el objetivo de separar las redes troncales (Norte y Sur) se dispuso de una topología "Super Core" que interconecta 3 POPs de Core (CNT, CDLV y un tercer punto), para que funcionen lógicamente como parte de un solo POP altamente escalable y, a la vez, podrá disminuir la vulnerabilidad evitando concentrar el tráfico en un solo lugar.

Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de FO.

Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, principalmente entregando servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. La tendencia de esta red es migrar hacia el protocolo IP, retirando los nodos legacy paulatinamente.

Satelital

La red satelital cuenta con 18 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile y abarcando zonas aisladas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins e Isla de Pascua.

En 2014 se amplió la capacidad satelital de la Isla de Pascua desde 120 Mbps a 150 Mbps (subida más bajada), además se adjudicó la concesión de Servicio Intermedio de Telecomunicaciones para Isla de Pascua (Proyecto FDT), con el que se alcanzará una capacidad satelital de 250 Mbps (175 Mbps de subida y 75 Mbps de bajada). Con ello se podrá mejorar la oferta comercial en la isla.

Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat y Telesat para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital.

Asimismo, Entel opera una plataforma VSAT, orientada a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet, con tecnología DVB.

REDES DE ACCESO_

Red Acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 142 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos.

El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

Red Acceso MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos.

Actualmente, Entel posee alrededor de 766 POPs con servicios Switch/MPLS en 300 comunas. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia, conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

Red GPON

En 2014, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 66 mil BP, incluyendo microempresas, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas del país.

Red Móvil 2G

Red Móvil 2G sigue siendo un pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios. La red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia; se encuentra dimensionada y configurada para soportar especialmente el servicio de voz, aunque también soporta datos con velocidades de conexión de promedio de 100 kbps, hoy en día de utilidad sobre todo para conexiones de datos M2M.

Red Móvil 3G

Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfonos 3G y los servicios de datos para los clientes smartphone.

Con estas tecnologías se pueden alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

La red de acceso móvil 2G y 3G cuenta con alrededor de 5.500 POPs de red. La compañía aumenta permanentemente la capacidad de esta red, para satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico. Durante 2014 fueron implementados cerca de 478 nuevos sitios 3G banda 1.900 y 203 sitios 3G banda 900.

Red Móvil LTE

El despliegue de la red móvil de cuarta generación comenzó en 2013 gracias a la adjudicación de la banda de 2.600 MHz en agosto de 2012. En marzo de 2014 finalizó el despliegue de sitios LTE 2.600 comprometidos con Subtel, con un total de 880 sitios completados. Adicionalmente, se desplegó un total de 50 sitios LTE en seis cluster de interés comercial, cuatro de ellos en Santiago y dos en la Sexta Región. Entel espera seguir creciendo de forma gradual, aunque un despliegue más profundo de LTE se podrá alcanzar con la nueva licitación de espectro para LTE en banda 700 MHz.

Red de data center

Entel cuenta con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles.

Estos data center tienen una superficie de más de 7.500 m^2 en sala ya habilitados y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m^2. Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI; desde housing hasta servicios más complejos que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes.

Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa.

7.500 m^2
superficie de data center habilitadas.

{+}



Data Center Ciudad de los Valles.

INFRAESTRUCTURA DE ENTEL PERÚ

Red Móvil

Red 3G 1.900 MHz (UMTS), desplegada a través de 1.713 sitios a nivel nacional, 905 en Lima. En Lima y Callao su cobertura alcanza a alrededor del 90%.

Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push to- Talk). Entel Perú posee 637 sitios en todo el país (455 de éstos se encuentran en Lima).

Espectro Móvil

Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

- 800 MHz, utilizados en servicio PTT de Motorola llamado iDEN.
- 1.900 MHz, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.
- 2.500 MHz y 3.500 MHz, utilizados en redes WiMax por Americatel.
- AWS (1.700-2.100 MHz), adquirido por Americatel Perú en 2013. Servirá para dar servicios LTE a Entel Perú.

Transmisión

El 100% de los sitios móviles actuales está conectado con red de microondas.

Entel Perú no posee red de fibra óptica.

02
Pilares Estratégicos

Experiencia del Cliente

ENTREGAR UN SERVICIO DISTINTIVO Y DE CLASE MUNDIAL está en el centro de la estrategia. En 2014 avanzamos en esta visión, trabajando de manera transversal y multicanal, e incorporando siempre las necesidades del cliente.

- Premio Iberoamericano Mejor Experiencia de Clientes 2014 en la categoría Telecomunicaciones / Estudio Best Customer Experience (BCX) elaborado por IZO.
- Premio Nacional Mejor Experiencia Clientes 2014, empresas TELCO Chile / Estudio Best customer Experience (BCX) elaborado por IZO.
- Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad por 12 años consecutivos / Primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil.
- Compañía con menor cantidad de reclamos recibidos por la Subtel respecto de la cantidad de usuarios, de acuerdo con estudio 2014 elaborado por Subtel.
- Liderazgo en satisfacción de clientes en todos los mercados, según estudio mensual y anual 2014 realizado por Adimark GFK.

ENFOQUE

Para alcanzar la visión de ser una empresa de servicio de clase mundial, Entel gestiona sistemática y permanentemente la experiencia de sus clientes en todos los mercados en los cuales participa, con una visión integral, de punta a punta, para cada viaje de cliente.

En este ámbito, una herramienta importante es el permanente benchmarking a nivel internacional que Entel realiza, entre otros, principalmente con su aliado estratégico Vodafone, líder mundial en comunicaciones móviles.

Para hacer realidad la visión de una experiencia distintiva, Entel se apoya en varios pilares. En primer lugar, está la constante inversión que Entel realiza en infraestructura y tecnología de redes y data center y plataformas, factores claves para la conectividad y la calidad del servicio. En este concepto, todo el diseño y operación de redes y plataformas está centrado desde el expertise teconológico, pero para dar un nivel de experiencia deseado.

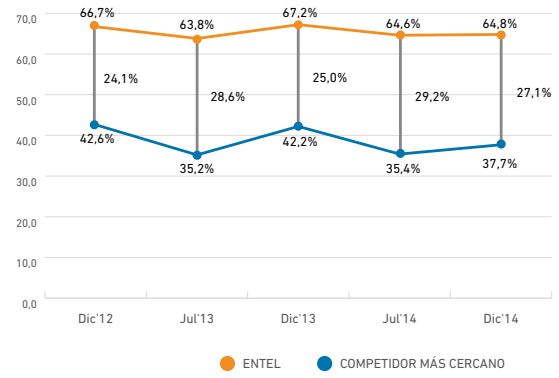
Otro factor importante es que la empresa adopta y aplica de manera sistemática mejores prácticas en la relación directa con sus clientes, tanto en la realización de proyectos como en los procesos de venta y posventa, entre otros. Esto abarca la utilización, capacitación y mantención de variadas metodologías y sistemas, tales como el Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001, prácticas ITIL, certificaciones COPC, etc.

PERSONAS

En el segmento de Mercado Personas, la gestión de la experiencia de clientes es monitoreada en tres instancias principales: en la relación con la marca Entel, en el uso de los productos y en la interacción directa con la compañía a través del contacto personal en los canales presenciales y remotos.

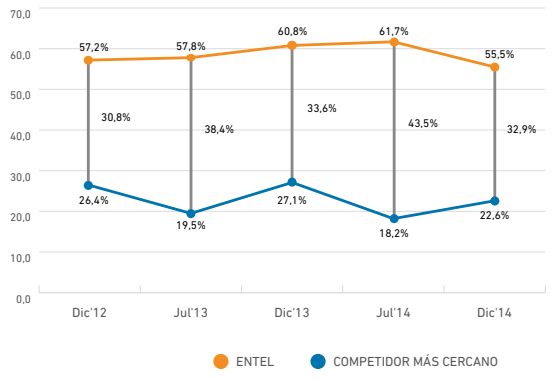
Durante 2014, la compañía siguió con el proceso de transformación de sus tiendas que inició en 2013, y que continuará en los próximos dos años, con el propósito de generar en

SATISFACCIÓN GENERAL COMPAÑÍA: CLIENTES PREPAGO
Mercado Personas



Fuente: Adimark GFK, Estudio Interno Tracking de Satisfacción de Clientes Servicios Móviles.

SATISFACCIÓN GENERAL COMPAÑÍA: CLIENTES SUSCRIPCIÓN
Mercado Personas



Fuente: Adimark GFK, Estudio Interno Tracking de Satisfacción de Clientes Servicios Móviles.

todas ellas espacios más amplios, donde los clientes puedan experimentar los equipos y ser atendidos por asesores en todo el proceso de compra, de forma integral. Durante el último año, transformó cuatro tiendas a este nuevo concepto, las que se suman a las seis que remodeló el año 2013 y a las que iniciaron la transformación como experiencia piloto en 2012. Para 2015 se propone convertir seis tiendas más a este nuevo modelo de atención.

Adicionalmente, en 2014 se remodelaron 33 tiendas express (franquiciados de menor tamaño), mejorando la experiencia del cliente en este formato, continuando con el desarrollo de este canal que al término del año 2014 alcanzó una cobertura a nivel nacional de 197 tiendas.

Este canal, que complementa las 33 tiendas operadas directamente, tiene un horario ampliado y mayor capilaridad, lo que permite llegar a todos nuestros clientes con un canal presencial que realiza venta y atención, y que este año ha ampliado su oferta de servicio, incluyendo mayor cantidad de transacciones disponibles, impactando en la cercanía y satisfacción de nuestros clientes.

Para lograr la visión de otorgar un servicio de clase mundial, Entel ha continuado avanzando en la mirada multicanal. El cliente elige dónde ser atendido y la compañía busca ofrecer el mejor servicio en todos sus canales de atención, y consistencia entre ellos. En el último año, en sus indicadores de satisfacción operacional, Entel logró aumentar la satisfacción de los clientes que interactúan a través de sus canales en cuatro puntos porcentuales promedio. Call Center destaca por lograr un alza de 10 puntos porcentuales respecto del año anterior. También es significativo el aumento en IVR 103 (canal transaccional y de autoatención), el cual presenta una variación de 12 puntos en relación al 2013. En el canal Tiendas, destaca el incremento de nueve puntos en el formato Propias.

EMPRESAS

La Vicepresidencia de Mercado Empresas inició la transformación de la experiencia de clientes bajo el enfoque de viajes de clientes (todo lo que vive un cliente cuando interactúa con Entel por alguna necesidad, de inicio a fin), realizando un diagnóstico, diseño e implementación del Proceso de Cotización y Provisión de Servicios Masivos Fijos, logrando un aumento del 58% de la satisfacción al cierre del año respecto del inicio de la transformación. Se está iniciando la transformación de dos nuevos procesos relacionados con los servicios fijos.

Por otro lado, respecto de los modelos de cobertura de cada segmento, se implementaron nuevas prácticas de gestión, estandarizando el método de trabajo en base a mejores prácticas y realizando seguimiento diario a la gestión de los ejecutivos comerciales en base a KPIs y metas desafiantes, permitiendo disciplina y eficiencia en su gestión. Adicionalmente, en el segmento pyme, se implementó el rediseño del modelo de cobertura con los objetivos de experiencia que aspira el modelo: resolutividad, accesibilidad y asesorar al cliente con oferta de servicios móviles, fijos y TI.



Para el segmento más masivo de empresas no carterizadas se abrieron dos exclusivos Centros de Negocio en Santiago, innovando en la programación de la visita mediante agendamiento y entregándole una asesoría experta. La satisfacción de estos centros estuvo muy por sobre lo esperado, superando en un 15% la meta propuesta.

Respecto de la satisfacción general, Entel mantuvo su liderazgo en este mercado, alcanzando un 53% de satisfacción general en el servicio móvil, generando una brecha de siete puntos porcentuales respecto de la industria. En los servicios fijos, mantuvo su liderazgo, alcanzando 61% de satisfacción como promedio del año.

CORPORACIONES

En la gestión 2014, la Vicepresidencia del Mercado Corporaciones dio continuidad al proyecto de transformación de viajes de clientes, en el que la voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de eficiencia de procesos son los tres enfoques que se consideraron para mejorar la satisfacción con el servicio. Así, durante el ejercicio, Entel Corporaciones implementó la nueva plataforma telefónica de atención técnica llamada CAT Corp, orientada a brindar una respuesta distintiva y dedicada al usuario para la resolución de incidentes técnicos móviles.

El diseño y operación del CAT Corp tiene en su centro al cliente y, por lo tanto, cada procedimiento, protocolo comunicacional y métrica definida han sido establecidos desde una perspectiva de co-creación con ellos, recogiendo las necesidades de agilidad y calidad que han manifestado.

Asimismo, porque la mejora continua a los procesos forma parte del ADN, se desarrollaron modificaciones en el procedimiento de atención de incidentes Telco, alineándolo a las necesidades de los usuarios. Se cambió la forma de priorizar los problemas más críticos y se creó una mesa de cierre de incidentes que permite validar proactivamente la restitución del servicio con los clientes.

Todas estas acciones han sido muy valoradas por los usuarios, percepción que se refleja en los incrementos experimentados en los indicadores de satisfacción.

MAYORISTAS

Durante 2014, Mercado Mayoristas integró un área de calidad e implementó la recién creada Subgerencia de Roaming Mayoristas, cuyo objetivo es maximizar los niveles de servicio a los abonados de Entel que realizan Roaming sobre redes internacionales, y de los abonados de otras compañías que llegan a Chile y seleccionan a Entel como su red preferida.

Para seguir potenciando la experiencia de los clientes de Entel que utilizan servicios de Roaming en el extranjero, se trabajó especialmente en desarrollar canales para conocer su experiencia de uso, así como mejorar los tiempos de solución a los problemas que se presentan.

En esta línea, se implementó un panel de indicadores clave para monitorear la calidad del servicio, basado en pruebas reales de las redes de los operadores móviles internacionales que proveen a Entel el servicio en distintos países. A

partir de los resultados se pudieron implementar diversas acciones de mejora focalizada y proactivas.

Asimismo, se trabajó en mejoras y optimizaciones técnicas para soportar los aumentos de tráfico que se preveían con ocasión de la Copa Mundial de Fútbol, desarrollada en Brasil. Gracias a éstas se pudo entregar una buena experiencia de navegación y comunicación de voz a los usuarios que visitaron ese país. Al mismo tiempo, se dio inicio a las actividades que permitirán habilitar servicios 4G a los clientes de Entel cuando estén en el extranjero.

51,6%

de satisfacción de usuarios obtuvo Entel en el segundo semestre, liderando a la industria, según encuesta Subtel.

EXPERIENCIA ONLINE

Alineado con la estrategia global de entregar la mejor experiencia de canales, el canal online tiene cada día una mayor relevancia para proveer la mejor experiencia de clientes, para todos los mercados y segmentos de Entel.

Durante 2014, se siguieron desarrollando mejoras en los contenidos y en la manera de entregar la información de forma más simple y transparente a nuestros clientes, tanto en la web tradicional como en la versión mobile. También se implementaron mejoras de experiencia de uso en los portales "Mi Entel" para los mercados Personas y Empresas, facilitando la autoatención en línea y la contratación de nuevos productos y servicios.

Para complementar la oferta de canales digitales, en 2014 se lanzó la nueva App Entel para smartphones con sistema Apple iOS y Android, logrando en pocas semanas una alta penetración de clientes, ofreciendo de esta forma información y transacciones en todo momento y lugar.

En el ámbito de las redes sociales, Entel provee soporte personalizado a través de Facebook, Twitter y YouTube, logrando de esta forma satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente en el menor tiempo posible.

PREMIO EXPERIENCIA DE CLIENTE 2014

Por tercer año consecutivo, Entel recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente 2014 en la categoría Empresa de Telecomunicaciones de Chile. Esta distinción se basa en los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO sobre la base de una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores, quienes evaluaron alrededor de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

En Chile se realizaron más de 4.000 encuestas para conocer la opinión de los consumidores, considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios.

PREMIO NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Confirmando el liderazgo de Entel en la calidad de servicio, por duodécimo año consecutivo Entel fue distinguida con el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking es el único que analiza la satisfacción de los chilenos con 25 sectores de servicios sobre la base de más de 30.000 encuestas de opinión directa de los clientes, realizadas en el plazo de un año.

MENOR ÍNDICE DE RECLAMOS

La preocupación por asegurar una mejora continua de la experiencia de clientes se vio reflejada en la notoria mejoría que muestra el índice de reclamos de Entel en 2014, según el ranking de reclamos en el mercado de telefonía móvil realizado por el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En la última medición, Entel registra en 2014 la menor cantidad de reclamos recibidos por la Subtel respecto de la cantidad de usuarios, en telefonía móvil (0,7 por cada 10.000 clientes), comparado con las compañías con red propias de telecomunicaciones de Chile.

Asimismo, en el indicador de calidad de red de telefonía móvil (voz), Entel aparece en el segundo semestre con un 99,3% de las llamadas establecidas exitosas respecto de los intentos de llamadas totales, el más alto dentro de las empresas medidas, siendo consistente con su promesa al cliente de vivir mejor conectado. Este indicador se mide a través de mediciones Drive Test en cuatro comunas de la Región Metropolitana (La Florida, Maipú, Pudahuel y Puente Alto), realizadas simultáneamente en modalidad exterior (outdoor) y en igualdad de condiciones, a los operadores con redes propias (2G y 3G), con 400 mediciones en promedio para cada operador.

Respecto de satisfacción de clientes, el estudio Subtel incluye el indicador de satisfacción de usuario, donde Entel se sitúa en el primer lugar en el segundo semestre del año 2014, con un 51,6, confirmando el liderazgo en servicio frente al resto de los operadores del país.



02
Pilares Estratégicos

Innovación

LA INNOVACIÓN ES EL MEDIO QUE NOS PERMITE GENERAR una oferta de valor distintiva y transformadora. La realizamos desde y para las personas, y está situada en el cruce de la tecnología y el negocio.

- Premio Best Place to Innovate 2014 en ranking de las 50 empresas más innovadoras realizado en conjunto por Corfo, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y Cadem.
- Primer lugar de la industria de Telecomunicaciones en ranking Most Innovative Companies Chile 2014 elaborado por el ESE Business School de la Universidad de los Andes.
- Implementación de iniciativa Intrainnovación.
- Creación de Facturanet.
- Implementación piloto de smartparking.
- Acuerdo de colaboración con la Subsecretaría de Transportes para optimizar gestión del transporte público.

ENFOQUE

En una industria que se mueve por los cambios tecnológicos y las tendencias sociales, la innovación juega un rol crucial al momento de otorgar soluciones a las necesidades de los clientes. Es por ello que en Entel la innovación es una tarea de todos sus colaboradores. De esta forma, la compañía busca permanentemente fortalecer un ecosistema capaz de generar valor de manera gestionable y constante, con focos claros y equipos comprometidos.

La innovación y la capacidad de adaptación son parte de los pilares culturales de la compañía, cuya propuesta promueve que cada colaborador, independientemente del área en la cual trabaja, esté constantemente desafiándose y buscando nuevas oportunidades para entregar un mejor servicio.

Al mismo tiempo, y gracias a sus alianzas, Entel analiza las tendencias mundiales de la industria para, junto con sus socios y aliados, apostar por iniciativas que ayuden al desarrollo del país y que promuevan su liderazgo en los mercados en los cuales participa.

ECOSISTEMA

La compañía cuenta con tres gerencias que articulan la estrategia de largo plazo. La Gerencia de Innovación, la de Evaluación Económica e Inversiones y la de Planificación y Nuevos Negocios operan de manera integrada para apoyar, implementar y ejecutar iniciativas en beneficio de la empresa.

La Gerencia de Innovación tiene la responsabilidad de fomentar y madurar la innovación dentro de la compañía, explorar proyectos disruptivos y gestionar las alianzas necesarias para su desarrollo. Mediante una red, Entel involucra a todos los colaboradores de la compañía para identificar oportunidades y desarrollar proyectos que permitan crear nuevas ofertas de valor y entregar siempre un mejor servicio.

El modelo de Entel se apoya en distintos estamentos, tales como el Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de Entel, el cual vela por el seguimiento a los avances en la cultura de innovación y aprueba el desarrollo de iniciativas o proyectos disruptivos y con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

OBJETIVOS DE INNOVACIÓN

Tecnología y servicios
Inducir saltos tecnológicos cualitativos, apalancados en la innovación, que permitan a la compañía ofrecer productos y servicios relevantes para cada segmento y así alcanzar y mantener posiciones líderes en el mercado de personas, empresas y corporativo.

Procesos
Generar procesos simples y eficientes en todas las áreas de la compañía, centrados siempre en las necesidades de los clientes externos e internos.

Negocios
Generar modelos de negocios y formas de comercialización innovadoras, diferenciales y de referencia en el mercado.

Cultura organizacional
Desarrollar el talento, capital humano y el ADN necesarios.

MODELOS DE INNOVACIÓN

El primer modelo apunta a la innovación de base, buscando vincular necesidades y oportunidades en cada una de las áreas de la compañía, para ser abordadas por sus propios colaboradores y con el apoyo de equipos multidisciplinarios. En éstos se comparten las ideas y se trabaja, en conjunto en busca de soluciones a los diferentes desafíos que van surgiendo en el mercado o hacia el interior de la organización.

El segundo foco corresponde a los proyectos frontera, situados en los bordes del core business de la compañía, los que son enfrentados por equipos multidisciplinarios seleccionados por el Comité de Innovación para cada caso particular, junto a la Gerencia de Innovación. Utilizan diferentes metodologías para identificar y validar el potencial de un determinado producto o modelo de negocio, mediante la realización de prototipos e identificando insights desde los clientes.

FACTURANET: DE UNA OBLIGACIÓN A UNA OPORTUNIDAD

En noviembre de 2014 y de manera gradual hasta 2017, todas las compañías de Chile deberán facturar electrónicamente, debido a la entrada en vigencia de la Ley Nº 20.727. La regulación obliga a las empresas con ingresos anuales superiores a 100 mil UF al año contar con este sistema a partir del pasado 1 de noviembre de 2014.

Con este propósito, Entel desarrolló Facturanet, servicio que permite al cliente cubrir todos los requerimientos en materia de documentos tributarios electrónicos (DTE), contemplando su generación, transmisión, recepción, almacenamiento y recuperación. A su vez, posee la ventaja de soportar diversos modelos de facturación, ya sea centralizada en sucursales, ventas móviles, entre otras.

Junto con mejorar la gestión y eficiencia del negocio, una gran ventaja de esta herramienta es el ahorro, ya que con este sistema hay un mejor control de costos por concepto de gastos de envío, papel, procesamiento y almacenaje. Permite también responder rápidamente las consultas de los clientes respecto de facturas emitidas, gracias al acceso en línea a los documentos, y es, al mismo tiempo, sustentable y amigable con el medioambiente.

En términos de seguridad, estos servicios son más confiables debido a que cuentan con mecanismos para comprobar su autenticidad y validez tributaria, comercial y financiera. Con ello se disminuyen considerablemente los riesgos de fraude y eventuales errores en la digitación y pérdida de documentos.

INICIATIVAS SMARTCITIES

Continuando con iniciativas que impulsen la tendencia de Smart City o Ciudad Inteligente, que buscan aportar a la calidad de vida de las personas mediante la incorporación de la tecnología y los esfuerzos de entidades públicas y privadas, Entel implementó un piloto de smartparking en la comuna de Las Condes.

Se instalaron sensores en las plazas de estacionamiento de dos calles contiguas al Apumanque y en los accesos al parking del centro comercial, los que registran la información de movilidad vehicular y la disponibilidad de espacios de más de 650 plazas.

A través de una aplicación móvil de libre descarga y del panel informativo, instalado en la calle Apoquindo, los usuarios pueden informarse de la cantidad de espacios vacantes, permitiéndoles ahorrar tiempo y combustible, descongestionando, además, las calles de acceso y el interior del estacionamiento. Desde el punto de vista de la ciudad, se mejora la calidad medioambiental y la salud de los ciudadanos, al disminuir las emisiones de CO2 y la contaminación acústica provocadas por el tráfico vehicular.

Acuerdo de colaboración para optimizar la gestión del transporte público.

El proyecto piloto, primero en Latinoamérica, consiste en analizar el gran volumen de datos que se genera con la actividad en la red móvil de los usuarios, para convertirlo en información útil que permita entender la forma de desplazamiento en la ciudad, identificar puntos de mejora en el transporte y ayudar en la planificación de éste en Santiago.

INTRAINNOVACIÓN

Con el propósito de incentivar la participación de los colaboradores en el proceso de innovación, en la gestión 2014 se desarrolló una nueva iniciativa denominada Intrainnovación.

Durante 2014 se trabajó directamente con un subconjunto de gerencias y sus equipos para identificar los principales desafíos y se formaron equipos para trabajarlos. El 2015 este trabajo se abrirá a toda la organización, generando un espacio para innovar y para acelerar ideas que pueden tener un impacto en el negocio.

RECONOCIMIENTOS

En la gestión 2014, Entel nuevamente fue reconocido en el ranking The Most Innovative Companies Chile, realizado anualmente por el ESE Business School de la Universidad de los Andes. Esta distinción ha sido obtenida por la compañía en sus cuatro ediciones anteriores, lo que ratifica su compromiso y trabajo continuo en materia de innovación.

El estudio mide la eficiencia en los recursos para innovar, por lo que en cada una de las firmas distinguidas se reconocen ejemplos de las mejores prácticas. En el caso de Entel, la apuesta está en lograr una cultura innovadora al interior de la compañía, para adaptarse a los nuevos escenarios, generando propuestas de valor y relevantes para los clientes, contribuyendo con ello a que podamos vivir mejor conectados.

PRIMERO DE LA INDUSTRIA EN RANKING DE PERCEPCIÓN

En reconocimiento a sus políticas e iniciativas de innovación, Entel fue destacada con el premio Best Place to Innovate 2014 en la industria de comunicaciones, entregado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile en colaboración con Corfo y la empresa de investigación Cadem.

Esta distinción se basa en el Primer Ranking de Percepción de InnovAcción, el que reconoce cuatro etapas ascendentes de desarrollo: Creatividad, donde la innovación depende de la creatividad de pocas personas; Innovación, que se sustenta en el esfuerzo individual de pocas personas; Acción, resultado del esfuerzo de toda la organización, y Cambio Efectivo, en que la innovación es parte fundamental de su forma de operar e incorporar a terceros.



* 3.
NEGOCIOS



Arriero de Paihuano, región de Coquimbo. Este lugar corresponde a una de las 1.474 localidades beneficiadas con el proyecto "Todo Chile Comunicado".

03
Negocios

Industria

HOY TODO EL MUNDO ESTÁ CONECTADO. Los datos móviles lideran el crecimiento del sector de Telecomunicaciones, acompañado por Internet Fija y TV paga, que se vuelve un servicio sobre la Internet fija y móvil.

TENDENCIAS GLOBALES

Exponencial crecimiento del tráfico de datos

El tráfico de datos mundial aumentó 73% durante 2014, y se espera mantenga esta tendencia en 2015, registrando un avance de 69%.

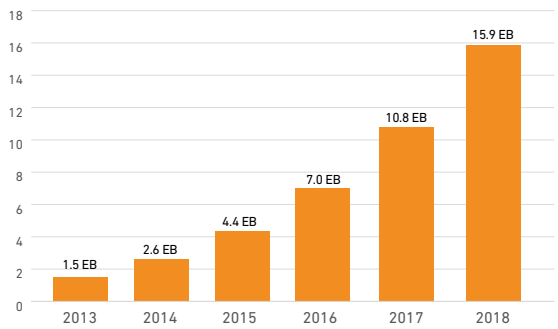
Este sostenido crecimiento ha sido impulsado principalmente por los smartphones, que en Chile alcanzaron una penetración de 44% en 2014 y se estima llegarán a 50% al año 2015, según OVUM. En Europa Occidental, en tanto, la penetración fue de 52% en 2014 y alcanzaría a 59% en 2015, mientras en Norteamérica se situó en 64% este 2014 y llegaría a 69% en 2015, según la misma fuente.

Contribuye al incremento en el tráfico de datos la tendencia de los consumidores a usar dispositivos como tablet, smartphone o PC/laptop. Estos productos presentan un crecimiento de tráfico equivalente a los smartphones, con volúmenes iniciales más altos. Sin embargo, debido a que el número de dispositivos no crece de manera tan significativa como los smartphones, su impacto en el tráfico total es menos notable.

El tráfico de datos generados por estos dispositivos se debe, en gran medida, a la utilización de video, el que visualiza cada vez más en aparatos móviles. A ello se agregan las aplicaciones OTT de mensajería y voz, que también forman parte de las preferencias de los consumidores en términos de utilización de datos.

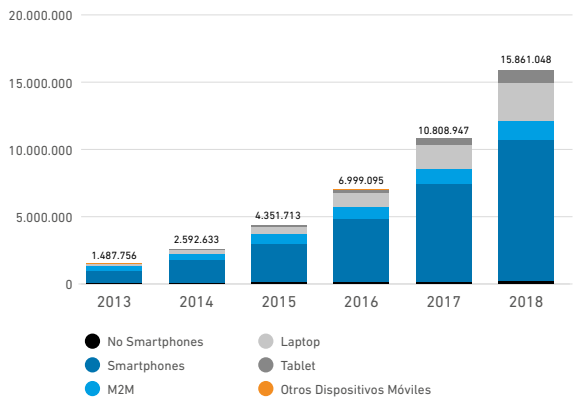
Hoy, a nivel mundial, el video corresponde a un 42,7% del tráfico móvil, aumentando 73,7% respecto de la cifra del 2013, según Ericsson Mobility Report 3Q14, noviembre

TRÁFICO MUNDIAL EXABYTES POR MES



Fuente: Cisco VNI Mobile 2014.

TRÁFICO TOTAL POR CATEGORÍA DE DISPOSITIVO TB POR MES



2014. Esta participación pasará a un 45% el 2015, lo cual presenta un crecimiento de 62% respecto de 2014.

El aumento significativo en el volumen de datos destinado a video móvil se debe a la popularidad del uso del streaming de video sobre redes móviles, la mayor cantidad de contenido en formato de video y la constante mejora en la calidad de los mismos, debido a una mejora por parte de los dispositivos (tamaño de pantallas y resolución) y al avance y mejora de las redes móviles.

Criterios para definir la "cobertura" cambian. Las coberturas móviles ya no se miden en función de si se tiene o no señal (que sigue siendo importante), sino que cada vez más se usa la cobertura con la perspectiva de las "aplicaciones" o "apps", que mide si una determinada aplicación funciona bien en una determinada red.

Esta tendencia, además de impulsar el tráfico, está cambiando la manera en que los consumidores ven televisión y, de paso, la forma en que la industria elabora su oferta de servicios para los clientes.

La televisión en el móvil

El abanico de contenidos disponible en video y multimedia para la red fija y su preferencia por parte de los consumidores ha llevado a que estos servicios también sean demandados en los dispositivos móviles. Esto ha incentivado a los operadores a ofrecer una experiencia en que los clientes puedan tener acceso al contenido desde cualquier tipo de dispositivo, estrategia que se denomina TV Everywhere. Adicionalmente, la televisión ha evolucionado a un formato cada vez más interactivo, lo cual ha impulsado el crecimiento de los servicios on demand, la grabación de programas (DVR) y la integración con las redes sociales.

Reestructuración de la oferta

Las nuevas tendencias de los consumidores hacia la comunicación por medio de datos han impulsado a que los servicios de voz cedan terreno en las preferencias de los usuarios. La creciente demanda en los servicios de datos ha llevado a que, a nivel global, los operadores reformulen la manera en que ofrecen servicios a sus clientes, cambiando la composición de los planes de acuerdo con sus requerimientos. Así, los operadores están girando su foco en el volumen de datos consumidos en vez de los minutos de voz, generando planes con datos limitados y mensajería y minutos de voz ilimitados. Además, están surgiendo los planes de datos compartidos, que permiten utilizar un cierto volumen de datos en varios dispositivos, lo cual está alineado con la tendencia de múltiples dispositivos conectados.

En este escenario, y buscando entregar la mejor experiencia, en 2013 Entel inició un proceso de innovación en su forma de tarificar sus planes multimedia. En el último ejercicio la compañía ha seguido avanzando exitosamente en esa transformación tarifaria. Al cierre de diciembre, un 50% de los usuarios tiene planes que de alguna forma tarifican los datos excedidos.

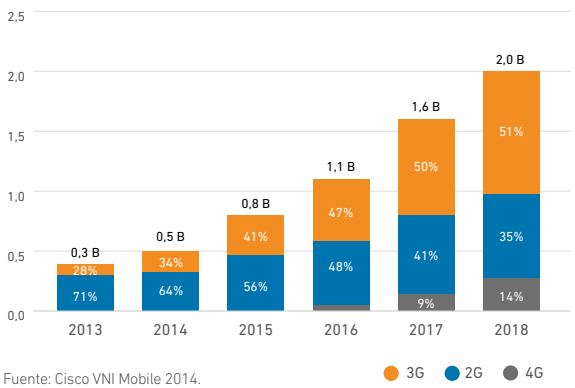
Producto de estas nuevas tendencias de los consumidores, el principal desafío que viene es llevar esta transformación tarifaria al mercado de Prepago Móvil y ofrecer también nuevos esquemas atractivos para Banda Ancha Móvil (BAM).

La conectividad de las cosas

La conectividad de las cosas está fuertemente presente en el segmento empresarial y corporativo desde hace ya varios años; sin embargo, se está convirtiendo en una realidad para los consumidores a través del fenómeno de los artículos "vestibles" (o wareable devices) que se han popularizado en el último tiempo. Estos dispositivos toman diferentes formas, desde relojes inteligentes, anteojos, monitores de salud y deporte, hasta ropa inteligente, entre otros.

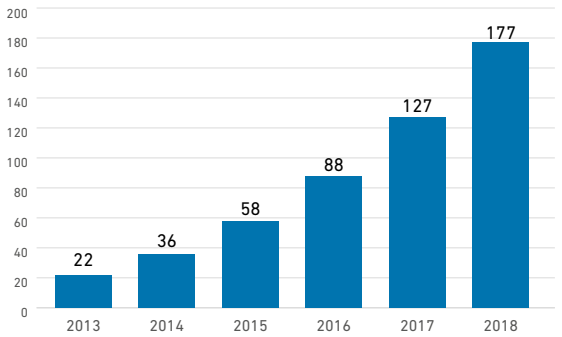
Pese a estar en una etapa inicial, Cisco le otorga un alto potencial de crecimiento a estos dispositivos, con un crecimiento anual promedio de 52% al 2018.

BILLONES DE CONEXIONES M2M



Fuente: Cisco VNI Mobile 2014.

NÚMERO DE CONEXIONES DE ARTÍCULOS VESTIBLES GLOBALES (millones)



Fuente: Cisco VNI Mobile 2014.

Desde una perspectiva de pymes y hogares, se espera que el uso de servicios TI en Cloud, las aplicaciones de video, redes sociales y de negocios crezcan de manera impresionante en los próximos años. Para hacer frente a este aumento masivo de la demanda de servicios será necesario contar con una conectividad de mayor capacidad, seguridad y disponibilidad. Una de las tecnologías que mejor satisface estos requerimientos de conectividad es la fibra óptica, la cual también permite soportar las tecnologías móviles de última generación a través de femtoceldas. El objetivo final es poder satisfacer la convergencia de los servicios y aplicaciones desde una perspectiva de las empresas y las personas, tanto fijas como móviles.

Por otro lado, la combinación de las redes sociales de personas como una nueva forma de vida y el número cada vez mayor de dispositivos y sensores conectados (autos, utilities, luminarias, seguridad, entre otros) están validando el concepto de IoT (Internet of Things). Lo anterior está dando lugar a la generación de grandes cantidades de datos, de los cuales gran parte de ellos se mantienen en Cloud. La posibilidad de acceder a estos datos presenta un gran potencial para ayudar a las empresas a ser más eficientes. De la misma forma, el volumen, la velocidad y la variedad sin precedentes de los datos hace que las empresas que estén equipadas para analizarlos y extraer su valor potencial a través de Big Data Analytics, tengan una gran ventaja competitiva sobre sus competidores.

A medida que las organizaciones comienzan a analizar este tipo de información, pueden abordar tanto la inteligencia de negocios (Business Intelligence) como las variables claves de la toma de decisión y las predicciones de su negocio y operación en forma mucho más efectiva.

Así, para tangibilizar estos conceptos en el ámbito industrial asociado a IoT y Big Data Analytics, se está evolucionando rápidamente hacia procesos de mantención predictivos, dejando atrás los procesos correctivos y preventivos, con lo que se obtienen importantes ahorros en eficiencia operacional.

Frente a esta tendencia, destaca la ventaja de Entel al tener la infraestructura necesaria para soportar no sólo la conectividad de los dispositivos, sino también los ambientes Cloud y Big Data, que permiten procesar tanto los datos generados, como modelos de negocio innovadores que habilitan nuestra participación en un mercado con gran potencial.

LA INDUSTRIA EN CHILE

Tamaño

Los ingresos brutos estimados de la industria de las telecomunicaciones en Chile al cierre del 2014 totalizaron $5.016.527 millones. Las comunicaciones móviles (voz y datos) concentraron $2.643.624 millones. El resto se distribuye entre los negocios de televisión de pago ($676.952 millones), Internet fijo ($437.357 millones), datos fijos empresariales ($317.580 millones), servicios de Outsourcing TI ($393.863 millones) y telefonía fija e IP ($547.151 millones). Los Ingresos por cargos de acceso estimados, totalizaron $161.128 a diciembre del 2014, con una caída de $278.954 respecto del año 2013, lo que explica la caída de la industria.

Competencia

En las comunicaciones móviles en Chile (con todos los servicios de voz tradicional, Internet móvil, banda ancha móvil -conexiones con "dongles" o routers para notebooks y PC's-, machine to machine, entre otros), participan operando sobre redes propias: Entel, Movistar (parte del Grupo Telefónica España), Claro (propiedad de América Móvil), Nextel (filial de NII Holding Group, en enero de 2015 fue adquirida por Novator, fondo de capital privado con base en Inglaterra) y VTR (propiedad de Liberty Global Medios).

Además de los operadores con red, actúan en este mercado cuatro operadores móviles virtuales (OMV) que emplean redes de terceros para prestar sus servicios: Virgin Mobile, Netline, GTD móvil (quienes comenzaron a operar en 2012) y Móvil Falabella, compañía que inició sus operaciones sobre redes provistas por Entel en julio de 2013. Nextel y VTR operan también como OMV en las zonas no cubiertas por sus propias redes. Nextel opera con roaming en dichas zonas con Entel.

En el mercado móvil, todos los operadores ofrecen Internet Móvil a través de smartphones (Navegación en Móvil), BAM (USB) y aplicaciones empresariales.

Actualmente, diez operadores prestan el servicio de telefonía fija y juntos representan la totalidad de las líneas fijas en servicio. Entre los principales se cuentan Movistar (Telefónica Chile), VTR y el Grupo GTD, principalmente a través de GTD Manquehue y Telsur.

En el mercado de Banda Ancha Fija, existen en Chile nueve operadores. Entre ellos, Entel, Telefónica Chile, VTR, Grupo GTD y Claro.

En el mercado de la televisión de pago, los principales proveedores son VTR, Direct TV, Telefónica, Claro y Entel, quien inició la oferta de este producto para el segmento residencial en 2012.

En el segmento de datos fijos empresariales tres operadores concentran una parte significativa del mercado y tienen infraestructura de alcance nacional. En este mercado, Entel compite principalmente con el Grupo Telefónica, Claro Chile y el Grupo GTD (Teleductos y Telsur).

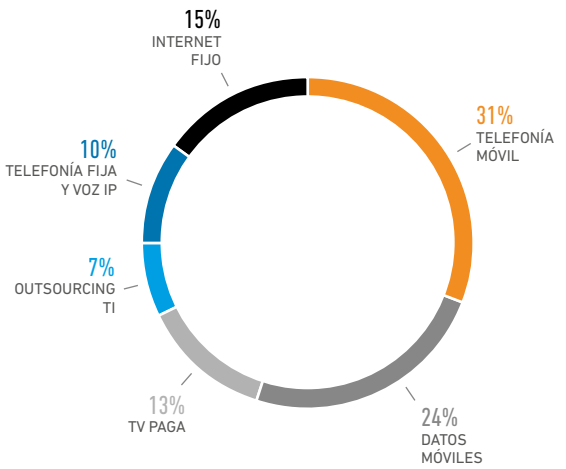
En la línea de negocios de Outsourcing TI participan empresas de la industria de las telecomunicaciones, Telefónica, Claro, Entel, y del sector de servicios TI, como Sonda, IBM, HP, Synapsis, Adexus y Level 3.

CRECIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS PENETRACIONES

La industria decreció 2,5% a diciembre de 2014, afectada por la caída en la tarifa de interconexión o cargo de acceso, una mayor madurez en el mercado y por el contexto económico del año. Los cargos de acceso se redujeron un 75% en enero de este año, lo que afectó principalmente a los clientes de prepago. Esta caída, en conjunto con el contexto de la industria, generó una reducción en la tasa de penetración de la telefonía móvil (en conexiones sobre población), la que llegó a 128,63% en septiembre 2014, 4,2 puntos porcentuales menor a la penetración de septiembre 2013, de 132,82%.

Por otro lado, la industria móvil fue impulsada positivamente por el sector de los datos móviles. La participación de smartphones sobre el total de líneas móviles se elevó a 44%

INGRESOS DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE
Distribución por área de negocio, diciembre de 2014



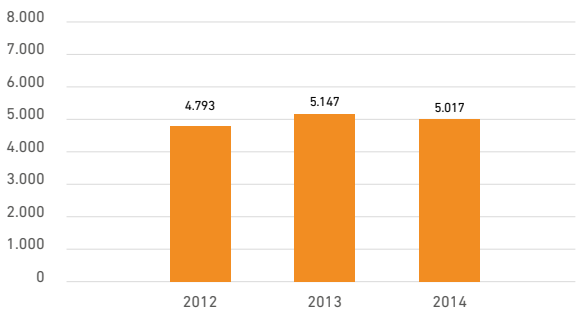
Fuente: Estimaciones Entel en base a FECU, Proyecciones IDC e Informa.

en Chile, según datos de OVUM para 2014, y en el caso de Entel alcanza a 60% sobre las líneas activas en el período. Esto último ha impulsado el uso de conexiones a Internet móvil a través de las redes 3G y 4G, proceso que se ha profundizado con la licitación de la banda de 2.600 MHz en 2012 y el proceso de adjudicación de espectro en la banda 700 MHz durante la primera parte de 2014.

En Chile, las conexiones de Internet móvil ascendieron a 10.420.538 conexiones a septiembre 2014, creciendo un 11,8% respecto del año anterior, impulsada principalmente por la navegación en el móvil. Un 91% de éstas corresponde a smartphones, un 7% a BAM y un 1% a M2M.

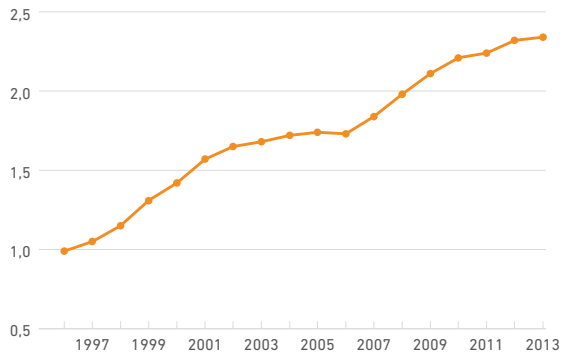
La telefonía fija residencial en Chile disminuyó desde 20,9 líneas por cada 100 habitantes en diciembre de 2009, a 18,9 líneas por cada 100 habitantes al 31 de septiembre de 2014, luego de que la caída de un 73% en los cargos de acceso y la eliminación de la larga distancia nacional ayudaran a revertir la caída de la telefonía fija en Chile. Para Entel se observa un crecimiento de 101,5% en las líneas de telefonía fija comparado con diciembre de 2009, al totalizar 335.311 a septiembre de 2014.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS DE LA INDUSTRIA
En miles de millones de $



Fuente: Estimaciones Entel en base a FECU, Proyecciones IDC e Informa.

PIB COMUNICACIONES INDUSTRIA CHILE %



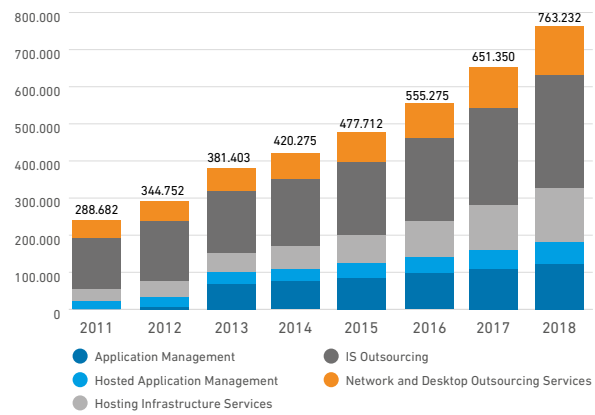
Fuente: Banco Central.

En tanto, el acceso de banda ancha fija alcanzó a una tasa de penetración sobre cada 100 habitantes de 13,91% al 31 de septiembre de 2014, lo que representa un incremento del 47% del número de suscriptores desde diciembre de 2009, con 9,96% de penetración sobre cada 100 habitantes.

Asimismo, la penetración de suscriptores de TV paga sobre los hogares del país fue de 15,5% a septiembre 2014, un aumento de 35% en el número de abonados respecto de diciembre de 2009, cuando la penetración era de 9,8%. Es decir, el crecimiento de la penetración ha sido un 59% en el período.

En negocios de Outsourcing TI la participación de mercado de Entel se ha elevado desde 26% en 2012 a 28% en 2014, considerando los ingresos totales del mercado de Telecomunicaciones y Outsourcing TI, de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de esta industria.

CRECIMIENTO DEL OUTSOURCING TI EN CHILE
En millones de $



Fuente: IDC IT services Tracker – 1H2014.
EL 2014 está proyectado según IDC.

03
Negocios

Marco Regulatorio

Chile

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley Nº 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a las concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico, y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas, se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica.

La interconexión de los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. El resto de los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en situaciones en que las condiciones existentes en el mercado no sean suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria. Sólo en dicho caso las tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo con las bases y procedimientos que se indican en el Título V de la ley, en un procedimiento reglado, basado en modelos económicos prospectivos de costos de expansión de largo plazo.

En este contexto, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones. Entre ellas, las que corresponden a las concesiones de servicios de telefonía móvil, servicios de telefonía fija, servicios intermedios de telecomunicaciones (incluida su concesión para la prestación de servicios de larga distancia), y permiso para servicio limitado de televisión satelital. Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad le ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), y la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

AUTORIDADES

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es la autoridad a la que competen la aplicación y control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones. Por otra parte, su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile. Ejemplo de ello es la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Por su parte, en lo referente a la dictación de los respectivos decretos tarifarios, la responsabilidad recae, conjuntamente, tanto en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, como en el de Transportes y Telecomunicaciones.

En otro contexto, también tienen injerencia en este sector la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, órgano que promueve y resguarda la libre competencia en los mercados, previniendo, corrigiendo o prohibiendo cualquier hecho, acto o convención que la impida, restrinja o entorpezca, y sancionando a quienes, individual o colectivamente, atenten contra ella. Al efecto, podemos citar como ejemplos relevantes para el sector la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Por último, en cuanto a las autoridades que rigen el sector, al cierre del año 2014 aún se encuentra en trámite de discusión parlamentaria el Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, organismo que asumiría,

principalmente, las atribuciones en las actividades de fiscalización del sector que a esta fecha tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

LICITACIÓN PARA 4G

En marzo de 2013 fue publicado el decreto que otorgó la concesión del Bloque B de frecuencias de la banda de 2.600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a la concesionaria del grupo Entel, WILL S.A. Desde esa fecha, la compañía tenía plazo de un año para concluir el proyecto comprometido como parte de esta adjudicación. Conforme con lo anterior, en marzo de 2014 la compañía cumplió el proceso de recepción de obras y se autorizó el inicio de servicio de esta concesión. El plazo para implementar este proyecto en las localidades obligatorias, como parte de las obligaciones adicionales, era de dos años desde la publicación en el Diario Oficial del decreto que otorgó la concesión, es decir, marzo de 2015, proyecto que la compañía está desarrollando para cumplir dentro de los plazos.

La asignación de esta banda es importante para el desarrollo de la compañía, ya que la habilita para incorporar una oferta de servicios que permite alcanzar mayores velocidades de conectividad a través de 4G.

Complementario a la banda de 2.600 MHz, en octubre de 2013 se inició el proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

Presentaron propuestas para los tres bloques de frecuencia disponibles las compañías Movistar, Claro y Entel (a través de la sociedad Will S.A.), y luego de confirmarse un "empate" en las postulaciones propuestas en los tres bloques del concurso, se convocó a un acto de licitación. En dicho proceso, Entel (a través de Will S.A.) se adjudicó el bloque de frecuencias B de la banda 700 MHz, bloque que disponía mayor cantidad de espectro (30 MHz) en comparación con los 20 MHz de los otros bloques.

Después de la asignación de estas bandas, se continuó con los trámites administrativos para otorgar las concesiones respectivas y, en esta tramitación, se presentaron reclamaciones o impugnaciones en contra de la resolución ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las que fueron rechazadas tanto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones como por la Corte de Apelaciones, con ocasión del recurso de apelación presentado por las reclamantes.

Dado el rechazo a dichas reclamaciones, se espera que el decreto supremo que otorga la concesión sea publicado durante el primer semestre de 2015, permitiendo el desarrollo de la transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz, en los plazos fijados en el respectivo concurso público.

De esta forma, el plazo que disponen estas concesiones para desarrollar el proyecto es de dos años desde publicado el decreto y, respecto de las contraprestaciones obligatorias de servicio en localidades extremas, rutas y servicio de acceso a Internet, el plazo para desarrollar estas contraprestaciones es de 18 meses desde la fecha de publicación del decreto que otorga la concesión.

PROCESOS TARIFARIOS

Durante 2014 se finalizaron los procesos tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y las demás compañías móviles que operan en Chile, para la fijación de los cargos de acceso y tarifas de interconexión que rigen entre 2014 y 2019.

Después de las instancias administrativas correspondientes, se estableció un valor del cargo de acceso para el primer año de $14,9 por minuto y de $8,6 por minuto para los dos últimos años, lo que representa una baja en esta tarifa de aproximadamente 74% para el primer año y de más de 85% para los últimos años del quinquenio.

En este mismo contexto, en el transcurso de 2014 se desarrollaron las instancias administrativas para determinar las tarifas de las principales concesionarias de telefonía local para el próximo quinquenio, procesos que tienen señales de disminución en sus tarifas, aunque en algunos casos aún quedan instancias administrativas de revisión.

De esta manera, para la concesionaria Telefónica Chile S.A. la propuesta tarifaria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones propone un decreto donde el cargo de acceso disminuye desde un 36% en el año uno al 53% en el año cinco del período; mientras que para el tramo local móvil se propone una reducción entre el 64% y un 68,5%. Todas estas tarifas aplicarán retroactivamente desde mayo de 2014.

Finalmente, también permanecen en proceso de fijación de tarifas las concesionarias VTR Banda Ancha (Chile), Telefónica del Sur S.A. y Compañía de Teléfonos de Coyhaique

S.A., cuyos procedimientos debieran finalizar en el transcurso del año 2015, y donde la autoridad regulatoria ha propuesto una importante disminución en los valores de cargos de acceso y tramo local.

CAMBIOS REGULATORIOS

Después de la implementación durante 2012 de la disposición legal que redujo las zonas primarias de 24 a 13 en la telefonía fija, durante el primer semestre del año 2014, como consecuencia de las obligaciones de la Ley Nº 20.704, se implementó una única zona tarifaria para la telefonía local. Por lo tanto, en el mes de agosto de 2014, con la incorporación de la Región Metropolitana, se finalizó la implementación que elimina la Larga Distancia Nacional. En la práctica, esto implica que, a partir de esta fecha, existe una única zona tarifaria para las comunicaciones locales.

Respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica, iniciada en diciembre de 2011, durante este tercer trimestre se iniciaron los trabajos para permitir la portabilidad de los números de servicios complementarios, los que se ejecutaron en el tercer fin de semana de octubre. En ese mismo sentido, mediante oficio emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se programa que la portabilidad geográfica de las líneas locales se implementará en agosto del año 2015 y la portabilidad total, es decir, la misma numeración se puede utilizar en redes fijas y móviles, se implementará en febrero de 2016.

También durante 2014 se finalizó la tramitación del Proyecto de Ley de Televisión Digital diseñado para permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición hacia el apagón de la TV analógica). Con este propósito, otorga competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión, establece un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, y define los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios) y las sanciones aplicables por incumplimiento de su normativa. Además, esta ley establece una serie de reglamentos que deben dictarse en el entorno de la aplicación de la disposición legal.

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia resolvió, a fines de 2012, el proceso iniciado en diciembre de 2010 acerca de la dictación de una instrucción general sobre los efectos en la libre competencia de la diferenciación de precios en los servicios públicos de telefonía (tarifas on-net y off-net) y de las ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones.

Para el primero de los casos, estableció dos períodos de ajuste: uno en el cual se permitió mantener el modelo de tarifas on-net y off-net, pero con algunas restricciones, y otro a partir de los nuevos decretos tarifarios móviles en enero de 2014, en que no está permitido este modelo de tarificación para la comercialización de nuevos planes. Indicó, sin embargo, que los actuales abonados podrán mantener sus planes en todo momento si así lo deciden.

En este sentido, en enero de 2014, fecha de entrada en vigencia de los nuevos decretos tarifarios, debido a la instrucción de Carácter General Nº 2 del Tribunal de Competencia, toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil fue modificada de manera tal que no se realizaba distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías a partir de dicho mes es del tipo "Tarifa Plana" o "Todo Destino".

Respecto de esta misma instrucción de Carácter General, en diciembre de 2013 la Corte Suprema ratificó en gran medida este dictamen y rectificó la instrucción, estableciendo la prohibición de realizar una oferta empaquetada más favorable de servicios de telecomunicaciones para productos fijos y móviles en forma permanente, y no sólo hasta la explotación de la banda de 2.600 MHz.

Por otra parte, durante el año 2014 el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia recomendó, a propósito de un proceso iniciado por la Fiscalía Nacional Económica (del tipo no contencioso), que se definan por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) y Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) nuevas instrucciones en la normativa sectorial, perfeccionando el marco actual, para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios.

Finalmente, se encuentra en curso una revisión por parte de la Fiscalía Nacional Económica de las condiciones de utilización del espectro radioeléctrico en el mercado de telecomunicaciones, para estudiar la factibilidad de establecer un mercado ("secundario") de este insumo escaso y necesario para los servicios de telecomunicaciones, de manera tal de favorecer el desarrollo de estos a través de una mayor flexibilidad en el uso del espectro.

Finalmente, podemos informar que en el mes de junio comenzó la vigencia del nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que, además de establecer un nuevo marco normativo para los servicios de telecomunicaciones en Chile, actualiza la normativa sectorial haciendo exten-

sibles las obligaciones que ya existían en la telefonía a los servicios de Acceso a Internet y Televisión de Pago. Además, este nuevo cuerpo normativo recoge los nuevos servicios que se prestan en las redes, como el roaming y los servicios de valor agregado, estableciendo condiciones para su contratación, habilitación y deshabilitación, modifica los documentos de cobro y obliga a una mayor cantidad de información disponible para sus usuarios.

EN TRÁMITE LEGISLATIVO

Al cierre de 2014, se mantienen en trámite legislativo las siguientes iniciativas en el ámbito de los negocios de Entel:

Proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones: nuevo órgano fiscalizador diseñado para supervisar el cumplimiento de la normativa y sancionar en los casos que corresponda. Impulsa la separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica. Establece, de esta forma, que es la Subsecretaría de Telecomunicaciones la entidad competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial de un modo general y abstracto -dado que es el órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial- y será la futura Superintendencia de Telecomunicaciones que fiscalizará la correcta aplicación de ella.

Proyecto de ley que Obliga a Garantizar una Velocidad Mínima de Acceso a Internet conforme a la Oferta Comercial Realizada: mediante este Proyecto de Ley se busca establecer que los proveedores de acceso a Internet garanticen la velocidad que se oferta en su propuesta comercial. El proyecto establece qué porcentaje deben garantizar los proveedores del servicio en caso de una conexión nacional e internacional, así como también distingue entre el acceso a esta conexión mediante un enlace fijo o una conexión del tipo móvil.

Adicionalmente, durante el tercer trimestre de 2014 se inició la discusión de un proyecto de ley que reformula la **Ley Sobre los Derechos del Consumidor** (Sernac), para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades a éste.

Otras iniciativas: si bien a la fecha existen varias iniciativas de Proyectos de Ley en trámite que pueden afectar la industria de telecomunicaciones, podemos mencionar la que busca modificar la Ley Nº 20.599, que regula la instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones; el Proyecto de Ley que regula los llamados a los Niveles de Emergencia (previniendo el mal uso); el Proyecto de Ley que busca registrar los abonados del tipo prepago; todos los cuales se encuentran en una etapa incipiente de discusión parlamentaria, por lo cual durante 2015 debieran madurar su discusión para ser parte de la institucionalidad reglamentaria del sector o ser descartados en la discusión en el Congreso.

OTRAS MODIFICACIONES EN ESTUDIO

Al término del año se encontraban en etapa de estudio por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones nuevas normativas referidas al sector. Entre ellas, el reglamento para regular la relación y obligaciones con los Operadores Móviles Virtuales y un nuevo reglamento de Calidad de Servicio a través de un Plan Técnico de Gestión de Redes.

Además, se encuentran en proceso de fijación de tarifas las concesionarias VTR Banda Ancha (Chile) S.A.; Telefónica del Sur S.A., Telefónica Chile S.A., Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. y se dio por finalizado el proceso tarifario de la concesionaria de Servicio Público Telefónico, Comunicación y Telefonía Rural S.A., iniciado en 2013.

IMPACTO DE LOS CAMBIOS

Tanto los Proyectos de Ley en trámite como las iniciativas reglamentarias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, además de generar nuevos escenarios competitivos y oportunidades, suponen una mayor carga regulatoria para la industria, por cuanto establecerán una nueva forma de fiscalización y un marco normativo que obligarán a definir ajustes a los procesos actuales para cumplir con estas exigencias.

Por otra parte, las instrucciones dictadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, los nuevos valores que se regulen para el cargo de acceso de las compañías móviles y la implementación del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones establecen un nuevo escenario en la industria, pues han implicado la modificación de la oferta tarifaria a público de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las indicaciones.

Si bien todos estos cambios regulatorios obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. La diversificación y el tamaño relativo de la compañía permiten mitigar las consecuencias o efectos de una eventual regulación adversa, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

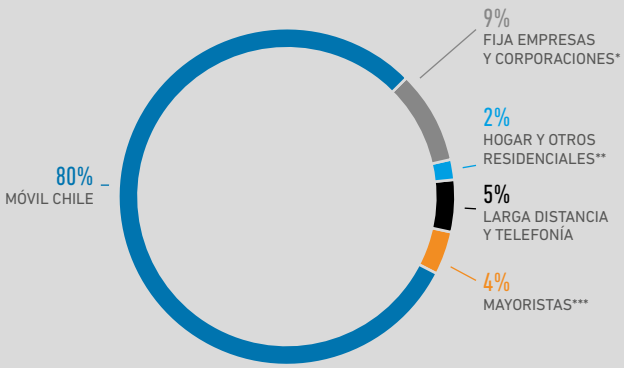
03
Negocios

Mercados

ASPIRAMOS A LIDERAR EN TODOS LOS MERCADOS en los que participamos, buscando desarrollar una oferta de servicio de clase mundial para cada uno de ellos: distintiva, atractiva, competitiva y transparente.

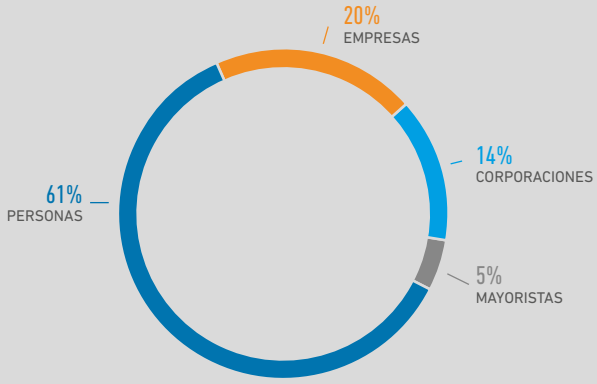


DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIO (Chile)



* Servicios integrados (voz, datos e Internet) para Empresas y Corporaciones.
** Oferta Hogar y LD.
*** Negocio de arriendo de redes y tráfico.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR MERCADO (Chile)



PERSONAS

Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 8.664.587 clientes móviles, sumados servicios de voz y datos.
A través de Entel Hogar, otorga servicios de Telefonía Fija, Banda Ancha Fija Inalámbrica y Televisión.

Soluciones

Telefonía Móvil (con o sin Internet Móvil)
Suscripción y prepago

Banda Ancha Móvil (para uso en notebooks, laptops y tablets)
Suscripción y prepago

Hogar
Telefonía Fija
Banda Ancha Fija Inalámbrica
Televisión

Carrier Larga Distancia
Fijo y móvil

EMPRESAS

Clientes

Alrededor de 108.700 empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) y de diversos rubros son atendidas por Entel a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Móviles
Planes Empresa Smartphone (Multimedia)
Banda Ancha Móvil
Roaming

Soluciones Fijas
Pack Negocio
NGN
Trunk IP
Internet dedicado
Datos MPLS
Líneas Telefónicas
Tramas Digitales
Larga Distancia Internacional

Tecnologías de la Información
Administración de Dispositivos Móviles (MDM).
Office 365
ProntoForms
GPS
M2M
Servidor Dedicado Virtual
Housing
Hosting
FacturaNet
ComercioNet

CORPORACIONES

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios Móviles
Telefonía Móvil
- » Planes de voz; Sistemas de Gestión Online (SGO).
- » Internet Móvil
- » Servicios BlackBerry

Entel GPS
Banda Ancha Móvil
Intranet Móvil
Planes de Datos M2M
Aplicaciones Móviles Empresariales
Roaming

Soluciones Fijas
Redes de Datos
Internet Corporativo
Interconexión de data center
Telefonía Privada (IP) y Colaboración
Soluciones Audiovisuales y de Videocomunicación.
Telefonía Local y Larga Distancia Internacional.
Red Privada de Voz
Centrex
No 600 y 800

Tecnologías de la Información
Soluciones Aplicativas
Soluciones de Usuarios Final
Equipos y Servicios de Ingeniería
Outsourcing Integral de Servicios
Outsourcing SAP

Servicios de Data Center y On Demand
Housing/Hosting de equipamiento TI
Servicios de Administración de Plataformas TI y Telecomunicaciones.
Servicios Cloud Computing: Infraestructura TI On-Demand, Storage, Respaldo y Seguridad On-Demand, entre otros.
Servicios de Telecomunicaciones en Cloud: en modalidades de Cloud Privada y On-Demand. Telefonía IP y Videoconferencia, entre otros.

MAYORISTAS

Clientes

Mercado Mayorista provee infraestructura de redes y servicios a más de 46 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Claro, Movistar, VTR, Nextel, Telefónica del Sur y GTD, y 95 operadores internacionales, tales como AT&T, Vodafone, Sprint, BT, TATA, entre otros.

Soluciones

Roaming Internacional
En los negocios de Roaming Internacional, la compañía posee más de 465 acuerdos con operadores de todo el mundo para habilitar mutuamente las redes domésticas para que sus abonados puedan continuar utilizando los servicios de voz, datos y mensajería, tal como si estuviesen en su red de origen.

Servicios OMV y Roaming Nacional
Los servicios OMV son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios móviles necesarios para que Operadores Móviles Virtuales puedan ingresar y operar en la industria de telefonía móvil chilena.
Por su parte, los servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles con infraestructura arrendar servicios de red móvil a Entel en zonas donde no la poseen o bien la poseen parcialmente.

Redes de Datos

Servicios de Tráficos Larga Distancia Internacional

03
Negocios

Mercado Personas

LOGRAMOS CAPTAR LA PREFERENCIA DE NUESTROS CLIENTES en el dinámico mundo de los datos móviles e impulsando servicios fijos con una innovadora apuesta de valor a través de Entel Hogar, enfocados en satisfacer las crecientes necesidades de comunicación que surgen en un mundo en constante cambio.

- Más de 275 mil RGU al cierre de 2014 obtiene la propuesta de Entel Hogar.
- Lanzamientos de nuevos productos de telefonía fija (Autopack).
- Progresiva transformación tarifaria desde voz a datos con control en telefonía móvil.
- 72% de la base de suscripción personas tiene planes o bolsas de datos.
- Lanzamiento de planes con voz ilimitada.
- Transformación de tiendas para potenciar la experiencia.
- Liderazgo en portabilidad de clientes de alto valor.

CONTEXTO DE MERCADO

El año 2014 implicó un cambio en la tendencia de crecimiento acelerado que traía la industria. En línea con lo anterior, la tasa de penetración de la telefonía móvil, después de haber avanzado desde 100,2% en 2010 hasta 134,2% a fines de 2013, disminuyó a 128,6% en 2014, según datos del Ranking Calidad Subtel de enero 2015.

Esta desaceleración es reflejo de una industria más madura y del menor dinamismo de la economía. A lo anterior se sumó la entrada en vigencia de la baja en los cargos de acceso móviles que determinó la autoridad en enero como parte del proceso de fijación tarifaria quinquenal, que por lo significativo y abrupto del cambio ralentizó también el desempeño del Mercado Personas, particularmente en el segmento de prepago.

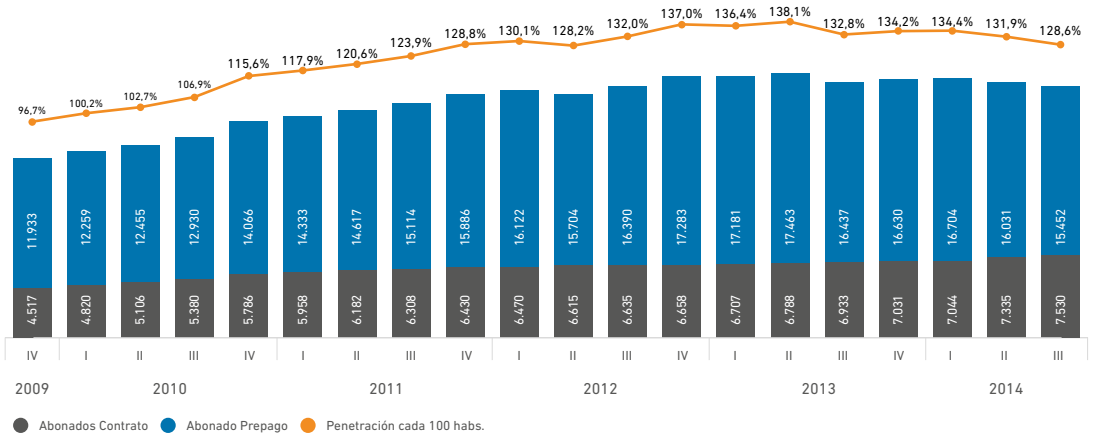
Todo lo anterior configuró un escenario de cambios, en especial para los mercados masivos de telefonía móvil (prepago).

Por otra parte, el segmento de pospago, que también fue afectado por la caída de los cargos de acceso móviles, logró compensar en parte esta reducción por el crecimiento de los ingresos en Internet móvil, asociado a un mayor uso de datos móviles, debido a una mayor penetración de smartphones.

NUEVO MODELO DE NEGOCIO EN PREPAGO MÓVIL

Para hacer frente a la profunda reducción de cargos de acceso, que disminuyeron a un sexto de su valor con la nueva

TELEFONÍA MÓVIL
Evolución de abonados y penetración cada 100 habs.



Fuente: Informe Ranking de Calidad Subtel, enero 2015.

fijación tarifaria de principios de 2014, se observó una reducción de los subsidios a equipos móviles en el segmento de prepago. Como consecuencia de ese ajuste, la base de clientes deja de crecer a las tasas acostumbradas, ya que se ralentiza la renovación de aparatos y disminuye también la tasa de incorporación de equipos usados al mercado secundario. Por lo mismo, el negocio ya no se sostiene en el crecimiento de la base de clientes, sino en el incremento de sus ingresos, lo que implica un cambio del modelo desarrollado hasta la fecha.

Ello implicó iniciativas como planes de prepago con incentivo a la recarga, lo que otorgó beneficios como descuentos en equipos, bolsas exclusivas y préstamo de saldo, según el monto de recarga acumulado en el semestre.

LIDERAZGO EN MÓVIL PERSONAS

Entel cerró el año 2014 con 8,7 millones de usuarios de telefonía móvil. En un escenario ajustado por los factores antes descritos, Entel mantuvo su liderazgo en el segmento de clientes de voz suscripción personas y BAM, en el que es el mayor actor con un market share de 39,8% al cierre del año y 65,1%, respectivamente.

Para hacer frente a la agresiva estrategia comercial desarrollada por la competencia, especialmente en clientes de alto valor, la compañía realizó una fuerte inversión en pospago, especialmente en subsidio de equipos. En esta línea, la penetración de smartphones en pospago se ubicó en 82% (en prepago, en tanto, se situó en 50,4% a diciembre de 2014).

En el mercado Personas total, Entel cuenta con una participación de mercado de voz de 36,2%, frente a un 37,5% en 2013, considerando tanto clientes de suscripción como prepago en telefonía móvil. Esta baja está relacionada al segmento de prepago.

En el ámbito de la portabilidad, Entel fue la compañía que recibió la mayor cantidad de portaciones de usuarios con contrato en el último año (en todos los segmentos), de acuerdo con información proporcionada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con un total del 36%, correspondiente a 254.036 portaciones. Entre enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2014 anotó un 40% del total de usuarios con contrato portados a Entel, totalizando 547.019.



LIDERAZGO EN SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En un escenario de fuerte competencia, no sólo la participación de mercado se mantuvo estable. Por duodécimo año consecutivo, Entel fue distinguida con el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking es el único que analiza la satisfacción de los chilenos con 25 sectores de servicios sobre la base de más de 30.000 encuestas de opinión directa de los clientes, realizadas en el plazo de un año.

La compañía también recibió por tercera vez el premio a la Mejor Experiencia de Cliente 2014 en la categoría de empresas de Telecomunicaciones de Chile. Esta distinción se basa en los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), que elabora la consultora IZO tras analizar una muestra compuesta por más de 13.000 opiniones de consumidores acerca de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Adicionalmente, en un estudio realizado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (Subtel), los resultados del año 2014 muestran a Entel como la compañía con menor cantidad de reclamos recibidos por Subtel respecto de la cantidad de usuarios en telefonía móvil (0,7 por cada 10.000 usuarios), comparado con las compañías con red propias de telecomunicaciones de Chile.

Asimismo, en el indicador de calidad de red de telefonía móvil-voz, Entel aparece en el segundo semestre con 99,3% de las llamadas establecidas exitosas respecto de los intentos de llamadas totales, el más alto dentro de las empresas medidas, siendo consistente con su promesa al cliente de vivir mejor conectado. Este indicador se mide a través de mediciones Drive Test en cuatro comunas de la Región Metropolitana (La Florida, Maipú, Pudahuel y Puente Alto), realizadas simultáneamente en modalidad exterior (outdoor) y en igualdad de condiciones, a los operadores con redes propias (2G y 3G), con 400 mediciones en promedio para cada operador.

Respecto de satisfacción de clientes, el estudio Subtel incluye el indicador de satisfacción de usuario, donde Entel se sitúa en el primer lugar en el segundo semestre del año 2014, con 51,6 puntos, confirmando el liderazgo en servicio frente al resto de los operadores del país.

INNOVACIÓN TARIFARIA

Dado el cambio en las tendencias de mercado, que han llevado a que el negocio se esté orientando a la transmisión

de datos, la voz tiene hoy menos protagonismo. Para garantizar la mejor experiencia en todos los dispositivos y hacer consistentes estas tendencias con su modelo de negocios, en 2013 Entel comenzó un proceso de innovación en su forma de tarificar sus planes multimedia. En este contexto, en el último ejercicio la compañía ha seguido avanzando exitosamente en esta transformación tarifaria y el 49% de los clientes de suscripción ya cuenta con una tarificación en función del negocio de datos. Este proceso se complementa con una nueva oferta para el Mercado de Suscripción, que comenzó a fines de 2014, con la incorporación del concepto de planes ilimitados de voz.

Coherentemente con esta estrategia, se lanzó primero, en agosto, el Plan Multimedia Simple, orientado a clientes que no quieren adquirir un equipo, con cuota de datos y la posibilidad de pagar por tráfico excedido o de adquirir bolsas en caso de superar los límites. Y, en noviembre, Multimedia Full, que contempla llamadas ilimitadas a móviles de cualquier compañía y teléfonos de red fija dentro de Chile para 300 números distintos, con datos controlados.

El desafío que viene en esta línea es profundizar esta estructura a niveles más amplios de la base y llevar una estructura análoga al mercado de Prepago Móvil y ofrecer también nuevos esquemas tarifarios atractivos para Banda Ancha Móvil (BAM).

Desde enero de 2014 Entel también cambió su oferta completa planes "Todo Destino", es decir, sin tarifas diferenciadas para las llamadas entre números de la misma compañía móvil y hacia otras móviles, luego de que el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia eliminara definitivamente la comercialización de los planes con tarifas diferenciadas entre minutos On y Off Net.

NUEVO MODELO DE SERVICIO

La masificación del uso de smartphones implica una mayor complejidad de las consultas y solicitudes de los clientes en los canales de atención. Asumiendo esta tendencia, en 2013 Entel comenzó un proceso de transformación de sus tiendas que se extenderá por tres años. El propósito es convertirlas en espacios donde los clientes puedan probar los productos y ser atendidos por expertos que los asesoren en todo el ciclo de atención, de forma integral. Durante el último año, la compañía transformó 39 tiendas a este nuevo concepto.

Como parte de este proyecto de rediseño de experiencia, la compañía inició la homologación de los formatos de sus tiendas, incluyendo servicios de posventa en más de cien de éstas. De esta forma, aumentó la cobertura de posventa, ampliando la base de transacciones que se pueden realizar en todas ellas, y llevando la base desde 147 tiendas en diciembre de 2012 a 197 tiendas al cierre de 2014.

A lo anterior se suman los canales telefónicos de atención, en los que Entel logró altos niveles de servicio y mejoras relevantes en la satisfacción de clientes, tanto en autoservicio como en las plataformas con ejecutivos, siendo el canal preferido para la atención de posventa.

Además, alineado con la estrategia global de entregar la mejor experiencia de canales, el canal online tiene cada día una mayor relevancia para proveer la mejor experiencia de clientes, para todos los mercados y segmentos de Entel.

OFERTAS PARA HOGAR

Con el lanzamiento de AutoPack a fines de 2014, Entel demostró que es posible continuar innovando en telefonía fija inalámbrica. Este kit autoinstalable, que se adquiere en el comercio y permite contar con el servicio sin esperar a un instalador, se suma a la oferta de productos de la compañía para clientes Hogar.

Con una tecnología distinta y una red móvil robusta y de amplia cobertura que respalda su propuesta de valor, Entel ha logrado crecer en el ámbito de la telefonía fija, mientras la industria como un todo, decrece. Lanzada en agosto de 2012, esta nueva oferta de la compañía logró elevar los servicios contratados (telefonía fija inalámbrica, Banda Ancha Fija Inalámbrica y TV satelital) a más de 275.000 al cierre de 2014.

Entel Hogar se ha focalizado en zonas de baja cobertura de servicios fijos. Su propósito es brindar acceso a conectividad y entretención en el hogar, logrando la mejor experiencia al alcance de todos. En este mercado, el principal foco estuvo en el desarrollo del modelo de riesgo, estableciendo procedimientos de control, modelos de operación y comisiones.

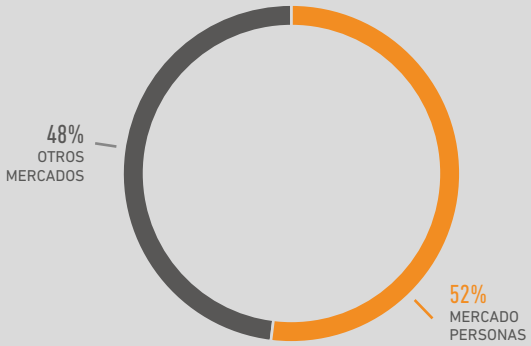
INGRESOS

Mercado Personas registró ingresos por $895.082 millones en 2014, cifra que es 10% menor a la del año anterior. Esto se debe al contexto de mercado explicado anteriormente.

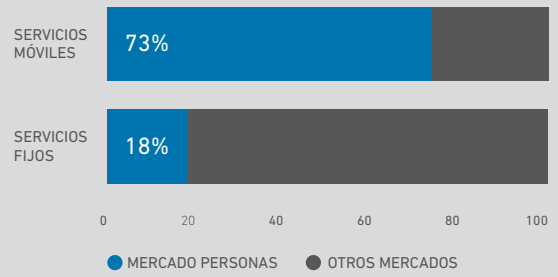
La estrategia de constante innovación en telefonía fija explica en gran medida la fuerte alza que registraron los ingresos por servicios de Entel Hogar, que mostraron un aumento de 101% tras alcanzar los $31.549 millones durante 2014.

El uso de datos, en tanto, sigue creciendo, especialmente en el segmento de pospago. Al 31 de diciembre de 2014, el 72% de la base de clientes de suscripción ha contratado planes de datos o multimedia, penetración que se compara con el 58% en 2013.

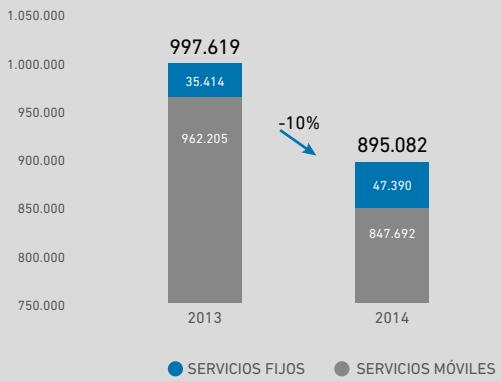
PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2014



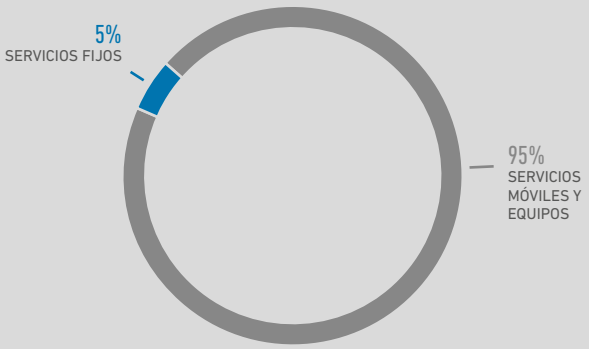
PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS EN $ MILLONES



MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)





03
Negocios

Mercado Empresas

SIEMPRE ENFOCADOS EN DAR UN SERVICIO DE CALIDAD, el desarrollo de propuestas integrales permitió conquistar participación en el segmento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en 2014, lo que se suma a la reconocida propuesta de valor que Entel ofrece a las Grandes Empresas del país.

- Crecimiento de dos dígitos en los ingresos del Negocio Fijo Masivo, asociado al segmento de empresas pyme y micro.
- Lanzamiento de nuevos Planes Multimedia para pymes y Multimedia ilimitados en voz apalancan tasa de penetración de Internet móvil en la base, alcanzando el 56%.
- Lanzamiento de servicio de Administración de Dispositivos Móviles (MDM).
- Renovación de la oferta de servicios GPS, con foco en el segmento pyme.

CONTEXTO DE MERCADO

A nivel de industria móvil en 2014 Entel continuó liderando en la participación de mercado en este segmento, en un contexto de transformación de la oferta tarifaria de Internet móvil hacia una estructura de cobro por excedido de datos (Planes Limitados de datos), versus sus competidores que continuaron con una oferta "ilimitada" de datos, pero con restricción de velocidad en el excedido.

Mientras, en telefonía fija e Internet el esfuerzo estuvo en profundizar la expansión de fibra óptica, y su despliegue en zonas y edificios empresariales, para satisfacer principalmente la demanda por Internet de alta velocidad en el segmento de empresas de menor tamaño.

En el negocio TI destaca un mayor dinamismo en la oferta de servicios de Infraestructura a nivel industria. En el ámbito de servicios de productividad en la nube destaca el lanzamiento de Office 365 por parte de la competencia, sumándose a Entel como proveedor de este servicio.

También destaca el lanzamiento de la solución de administración de dispositivos móviles MDM, lanzada por Entel en agosto de 2014. Entel fue el primer operador en Chile en contar con esta solución WorldClass, provista por AirWatch, líder en este tipo de servicios en el mundo.

PROPUESTA DE VALOR

Entel Empresas es un líder cercano que brinda servicio y redes de oportunidades a sus clientes. Es ágil, confiable y competitivo, y se adapta a empresas de todos los tamaños con una oferta de productos de alta calidad, innovadora, integral y convergente.

Ejecutivos y técnicos, que se proponen conocer profundamente la importancia de la conectividad para el negocio de los clientes, junto con la mejor infraestructura del mercado, gestionada con los más altos estándares, son recursos clave que permiten generar valor a través de la entrega de una experiencia distintiva.

En el segmento de Grandes Empresas, la compañía se ha posicionado como un proveedor de servicios avanzados, cuyo diseño e implementación responde a las necesidades específicas de cada cliente. En tanto, para las Pequeñas y Medianas Empresas, Entel ofrece un portafolio flexible de servicios escalables, tanto en telefonía móvil como en Internet fijo y móvil.



CLIENTES, INGRESOS Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO

En 2014, la base de clientes alcanzó los 108.700, manteniendo una participación de mercado de 36% en ingresos si se consideran todos los negocios.

Pese a la fuerte competencia de mercado, durante 2014 en el negocio móvil Entel mantuvo su liderazgo en telefonía móvil con 55% de participación en los segmentos Empresas y Corporaciones, tanto para el negocio de voz como para banda ancha móvil.

En el negocio fijo se logró un crecimiento de 1,9% en revenue share, llegando a un 20,2% total por clientes, provenientes principalmente del segmento pyme.

Un 78% de los ingresos correspondió a servicios móviles y un 22% a servicios fijos incluidos TI, abordando con ellos a microempresas, pymes y grandes empresas.

LIDERAZGO EN PORTABILIDAD

La participación de mercado en portabilidad móvil tuvo una disminución en relación con 2013, pero se mantiene en cifras superiores al 51% del Mercado Empresas.

En el mercado de telefonía fija, gracias a la estrategia implementada para aumentar la base de clientes microempresas, hubo un aumento de 4.658 líneas portadas, consolidando el crecimiento respecto del período anterior.

NUEVAS TENDENCIAS

En telefonía móvil, a fines de 2013, y adelantándose a la tendencia del mercado -en el que se inició un tránsito hacia un escenario en el que la voz empezaba a registrar un deterioro en su crecimiento y los datos adquirían mayor importancia-, se implementó una nueva estructura tarifaria en los planes para Pequeñas y Medianas Empresas. Esta estructura contempló planes con mayores cuotas de navegación, pasando de hablar de megabytes a gigabytes, y cobro por tráfico adicional de datos.

En 2014 se profundizó esta oferta, que además considera velocidad constante, óptima calidad de la navegación y acceso a voz mucho mayor o incluso ilimitado en el caso de algunos planes. La competencia, por su parte, siguió con una oferta de datos ilimitados, pero que degradan la velocidad después de cierta cuota de uso, ofreciendo servicios de voz con minutos restringidos.

La oferta móvil para pymes se centró en ofrecer planes multimedia flexibles que permiten a los clientes combinar servicios según el perfil de uso y obtener descuentos por volumen. Estos planes, junto con una importante estrategia de educación e información sobre el uso de datos, representaron una innovación para el mercado en general.

En el segmento fijo, la oferta de servicios se enfocó en profundizar la penetración de servicios estandarizados (Pack Negocio) para entregar a las microempresas telefonía más Internet de alta velocidad. En este sentido, la implementación de un proyecto de expansión en la red fija, que apuesta al despliegue de las redes de fibra óptica para empresas y

continuación del plan Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON), permitió la incorporación de 25.034 nuevas empresas a la cobertura durante el año. En términos de cobertura de fibra óptica, en el 2014 la cobertura de negocios "pasados con fibra" (business passed, BP) se incrementó en cerca de 25.000 BP, lo que corresponde a un 60,5% de aumento respecto del cierre del año 2013, con presencia en 14 nuevas comunas del país.

El negocio TI también se orientó a ofrecer servicios a la medida de las necesidades de las empresas de menor tamaño. Específicamente, el lanzamiento de Plan GPS Lite permitió dar a este segmento un producto competitivo para el monitoreo de pequeñas flotas.

Se reforzó, además, la penetración de mercado con Office 365, una solución de correo, productividad y colaboración, que se trabajó en conjunto con Microsoft.

También destaca el lanzamiento de la solución de administración de dispositivos móviles MDM, lanzada por Entel en agosto de 2014. Entel fue el primer operador en Chile en contar con esta solución WorldClass, provista por AirWatch, líder en este tipo de servicios en el mundo. Esta herramienta permite administrar en forma centralizada y segura las aplicaciones disponibles en los dispositivos móviles de los usuarios, facilitando, por ejemplo, bloquear aplicaciones que puedan poner en riesgo la seguridad de la información, como cámaras fotográficas o redes sociales.

Adicionalmente, para dar a conocer los servicios TI, por primera vez en 2014 se realizaron eventos relacionales con potenciales clientes en regiones, los cuales permitieron contactar a más de 100 empresas.

ESTRATEGIA DE CANALES

Durante 2014, y con el objetivo de seguir aumentando la competitividad de los canales de captura y desarrollo de nuestros clientes, se trabajó en conjunto con una consultora un proyecto que busca entregar herramientas y metodología uniforme a la gestión del trabajo en los canales.

Este plan busca generar adhesión a un cambio cultural que permita llevar registros diarios de los desempeños de cada oficina, paneles de gestión estructurados y con indicadores de gestión (KPI) para el seguimiento de los ámbitos relevantes, además de monitorear las tareas de los ejecutivos y entregar una plataforma única de medición para todos los canales.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

El Mercado Empresas estableció durante 2013 una hoja de ruta para lograr un rediseño radical de la experiencia de clientes hacia 2015. Este cambio se vio reflejado en la encuesta de diciembre de 2013 realizada por Adimark, que alcanzó un 55% en la satisfacción neta del Mercado Empresas y se mantuvo alineado con los resultados de la encuesta 2014, en que dicho indicador se situó en 54%.

En el segmento de Grandes Empresas, el resultado fue de 61% en el servicio móvil y de 62% en el fijo.

Contribuyeron a estos resultados los esfuerzos de la compañía por aumentar la experiencia de relacionamiento con los clientes. En este marco, se generaron campañas como el Modelo Vip, donde participaron 156 empresas del segmento de Grandes Empresas, y se avanzó en el proyecto de rediseño de experiencia y atención de clientes pyme, de acuerdo con los viajes de clientes, que espera impulsar aún más los niveles de satisfacción.

CAMPAÑAS DE POSICIONAMIENTO

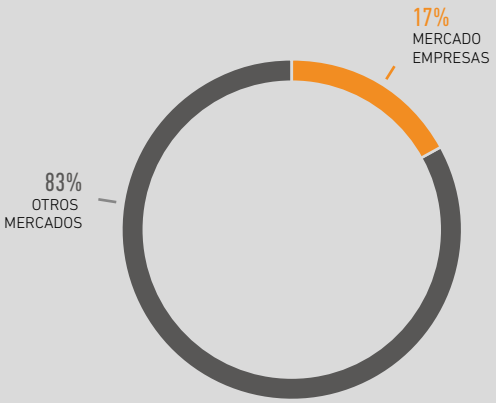
Para lograr mayor cercanía con los segmentos Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, que suelen percibir a Entel como un proveedor para las Grandes Empresas, se cambió la estructura de las campañas que se venían realizando con anterioridad. Se privilegió un formato que mantiene presencia a través de cápsulas de televisión durante todo el año en vez de por períodos. Esto ha permitido generar mayor sintonía con este grupo y aumentar la penetración.

RESULTADOS

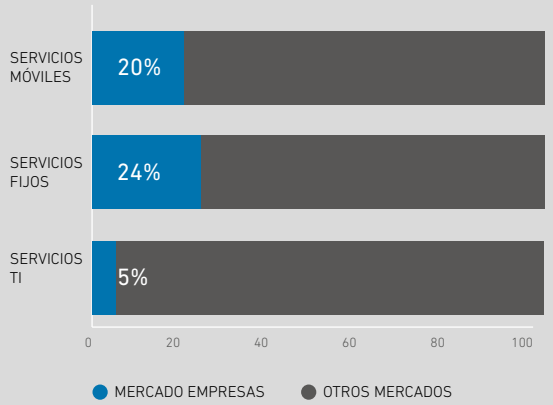
En 2014, los ingresos totales del Mercado Empresas se redujeron en 5%. Esto se explica por la caída de 6% que registraron los ingresos del negocio móvil en relación con el año anterior, asociada principalmente a la reducción de cargos de acceso móviles y, en parte, compensada por el incremento en datos móviles. A su vez, los ingresos de servicios fijos disminuyeron 1%, impactados principalmente por menores ingresos de cargos de acceso y el término de la larga distancia nacional a partir de agosto de 2014.

Lo anterior fue parcialmente compensado por un alza de dos dígitos en Negocio Fijo Masivo, además, los ingresos por servicios TI exhibieron un fuerte impulso en el período. Esta variación se vincula con la nueva estrategia para abordar el mercado de Pequeñas y Medianas Empresas, complementando con una interesante oferta de servicios TI.

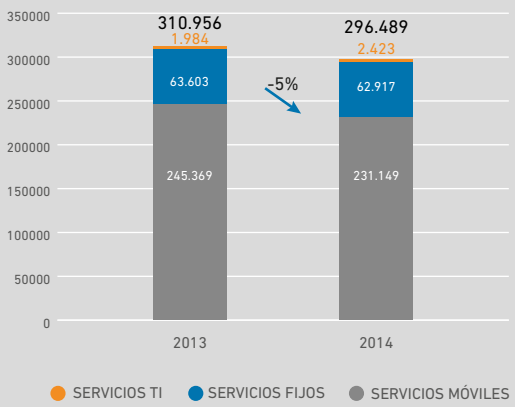
PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2014



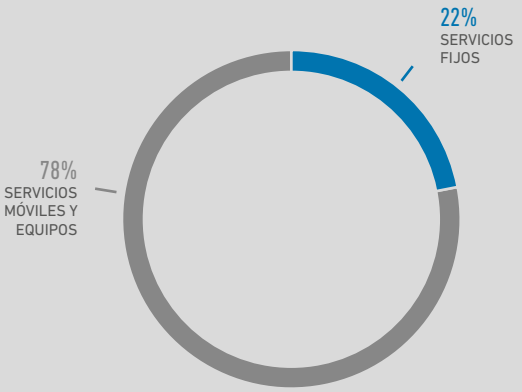
PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS EN $ MILLONES



MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



03
Negocios

Mercado Corporaciones

CONSTRUYENDO SOLUCIONES para transformar los negocios de las grandes empresas.

- Liderazgo en participación de mercado en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento Fijo como en Móvil.
- Implementación del proyecto de modernización de comunicaciones PDI.
- Inicio de operaciones del proyecto con Minsal, en lo que es la mayor extensión de red WAN jamás implementada en Chile.
- Crecimiento de Ingresos Fijos + Tecnologías de Información de 11%.
- La penetración de datos (bolsas o planes) sobre el total de usuarios alcanzó un 60% (incluye bolsas y planes con cobro por tráfico excedido).

CONTEXTO DE MERCADO

En este mercado, Entel agrupa a más de 2.200 RUT de empresas. Sus clientes, definidos como conglomerados, se agrupan en cerca de 580 grupos corporativos. Ellos comprenden a grandes corporaciones, que ya sea por tamaño o complejidad, requieren un tipo de atención y soluciones muy distintas a las de las personas o las empresa medianas o pequeñas.

En el último tiempo, los clientes del Mercado Corporaciones, además de sus necesidades tradicionales de redes de datos, soluciones móviles y TI, han exhibido un interés creciente por utilizar plataformas Cloud, cuyo servicio permite a las compañías migrar desde la operación de plataformas propias a la externalización gradual o total de sus soluciones para telecomunicaciones.

También en el mercado se observa una tendencia por contratar servicios que les permitan movilizar aplicaciones o flujos de procesos a smartphones y tablets; administrar dispositivos móviles (MDM - Mobile Device Management) y usar videos para reuniones a distancia, entrenamiento, teletrabajo y difusión de material de marketing para posicionamiento y promoción de productos.

A su vez, se sigue con la tendencia de agrupar contratos de Outsourcing TI en una sola empresa proveedora, tendencia que se da en un contexto de mayor competencia, luego de la puesta en marcha de los data centers de Sonda, IBM y Claro.

En la gestión 2014 también se observa una alta demanda por soluciones en el ámbito de M2M (Machine to Machine) diseñadas para conectar y controlar elementos a distancia, usando para ello las plataformas de redes móviles.

Este mercado se aprecia en franco crecimiento y con espacio para un vasto desarrollo de productos asociados.

En este escenario, el crecimiento del segmento Corporaciones estará dado fundamentalmente por el negocio fijo (redes de datos, Internet y telefonía) y TI, tanto en el ámbito del cloud como de la relación entre aplicaciones y movilidad. En el negocio móvil se mantendrá el aumento del uso de datos



Joi Ito, director del MIT Media Lab, en su presentación en Entel Summit 2014.

Líder en segmentos fijos y móvil, con una participación de mercado de 65% en datos y 63%, respectivamente.

móviles, lo que, administrado correctamente, permitirá enfrentar de mejor manera el retroceso que han registrado los servicios de voz en la industria, ubicándose en el largo plazo como un motor de crecimiento para este mercado.

PROPUESTA DE VALOR

Con el propósito de asistir y acompañar a las grandes empresas del país en la transformación de sus negocios, Entel pone a disposición la innovación y capacidad de ejecución de sus servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información. Para cada cliente, la compañía se impone la misión de otorgar un servicio según los requerimientos particulares del usuario, con soluciones técnicas diseñadas a la medida, por un personal capacitado, con experiencia y conocedor de los negocios de los clientes. Esta oferta se sustenta en la reconocida infraestructura de excelencia que posee Entel.

PROYECTOS DESTACADOS

En 2014, Entel comenzó a operar los servicios adjudicados por el Ministerio de Salud, en lo que es la mayor extensión de red WAN jamás implementada en Chile, con 1.530 puntos a nivel nacional, y el mayor contrato celebrado por Entel en este mercado. Los servicios incluyen comunicaciones fijas, como red de datos nacional, telefonía fija, Wi-Fi y videoconferencia, además de telefonía celular, Banda Ancha Móvil y acompañado por una plataforma de seguridad, correo electrónico y mesa de ayuda.

La prestación de estos servicios y su integralidad de administración permiten al Minsal homologar estándares de servicio y coordinar la demanda entre los establecimientos del sector Salud en todo el país. Ello posibilita a todos los usuarios del sistema recibir una mejor atención y en menor tiempo, dado que la información médica estará disponible en línea.

Durante el año, Entel también realizó la implementación del proyecto de modernización de comunicaciones suscrito en 2013 con la Policía de Investigaciones (PDI). Estos servicios permitirán dotar a la institución de equipamiento y enlaces de comunicación, dispositivos telefónicos y transporte de datos y voz, tanto interna como externamente. Por medio de estas plataformas, las unidades que conforman la red institucional operarán comunicadas entre sí y con la comunidad.

Con estos avances, la PDI podrá ofrecer un servicio policial moderno y eficiente, capaz de otorgar respuestas a los constantes desafíos que impone la criminalidad y de esta forma asistir de manera eficaz los requerimientos en seguridad de la ciudadanía.

SOLUCIONES EN MINERÍA

La capacidad de Entel de otorgar soluciones a la medida de cada cliente se puede reflejar en los servicios que pone a disposición de la minería. Herramientas como reportería móvil, solución que permite conocer de manera gráfica en cualquier lugar, a través de un tablet o smartphone, lo que

sucede al interior de las operaciones, información de la producción diaria, alarmas ante emergencias, entre otros. Dentro de una amplia cartera de servicios, destaca el big data, lo que permite procesar y entregar reportes en línea para conocer el estado de las operaciones, potenciando los procesos automatizados que la minería actualmente utiliza. A ello se agregan los servicios de continuidad operacional que otorgan soporte a las distintas plataformas tecnológicas en faena, como PC, telefonía, control de acceso, entre otros, las 24 horas del día y los 365 días del año.

EL DATA CENTER MÁS MODERNO DE CHILE

Con la operatividad en curso de la segunda etapa del data center ubicado en Ciudad de Los Valles, Entel alcanzó una superficie de 4.000 m^2 de sala en dicha ubicación, y totalizó una capacidad de 7.500 m^2 en su red de data center.

Tanto la primera etapa del data center de Ciudad de Los Valles, como la segunda concretada en 2013, cuentan con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute, y que aseguran que su diseño, implementación y operación garantizan un 99,982% de disponiblidad ante cualquier contingencia. Ciudad de los Valles aloja la operación de más de 180 clientes, administrando en torno a 2.500 servidores. La capacidad total actual de data center de Entel es de 7.500 m^2 de sala, dando servicios a más de 300 clientes y administrando en torno a 5.000 servidores.

DESTACADOS SERVICIOS CLOUD

De la mano de un crecimiento en la demanda por soluciones integradas de almacenamiento y gestión, Entel ha desarrollado una variedad de productos que permiten a las empresas evitar inversiones en infraestructura de telecomunicaciones y optimizar sus procesos de negocio.

Entre ellas, destacan Video Cloud, sistema que permite establecer sesiones de videoconferencias de manera presencial desde cualquier lugar, sin la necesidad de contar con una sala acondicionada para este propósito. Entel pone a disposición la administración, gestión y agendamiento del servicio, infraestructura de video en su data center y entrega el soporte y mantención de la aplicación, acompañando al cliente en el desarrollo de su negocio.

Entel Enterprise Cloud es un servicio que permite utilizar recursos en la nube, como procesamiento, memoria, almacenamiento, conectividad y soluciones según las necesidades de cada compañía.

TRABAJANDO POR ALTOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de otorgar un servicio de alta satisfacción para los clientes, Entel continuó la implementación del plan de mejora de experiencia en torno a viajes de clientes. Este abordaje busca obtener los mayores niveles de satisfacción de clientes y eficiencia operativa, a través del rediseño de procesos transversales de negocio (viajes), en los cuales el cliente participa, y cuyos ejes principales se enfocan en la voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de benchmarking de los procesos a nivel mundial.

LIDERAZGO DE MERCADO

La compañía mantuvo una alta participación de mercado en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento fijo como en móvil, y se consolidó como un actor relevante en el negocio TI, con un market share de 28% en servicios de outsourcing (sin considerar gestión de aplicaciones), de acuerdo a estudios de IDC y estimaciones internas de Entel.

CRECIMIENTO EN INGRESOS

A pesar de los efectos regulatorios ocasionados por la fuerte baja en los cargos de acceso móvil y la eliminación de la Larga Distancia Nacional, Mercado Corporaciones registró un incremento de 4% en sus ingresos, gracias al aumento del negocio de redes de datos fijas y de los servicios TI, debido a la creciente demanda por el negocio de cloud computing, data center e infraestructura TI.

De hecho, sin los mencionados efectos regulatorios, el crecimiento en ingresos alcanza un 7,9% durante el ejercicio. Cabe destacar también que los ingresos de servicios fijos, tales como datos, Internet y TI, crecieron un 10%.

Las tres líneas de negocios de Mercado Corporaciones, Servicios sobre Red Fija, Servicios Móviles y Servicios TI, aportaron el 46%, 30% y 24% de los ingresos, respectivamente.

4%

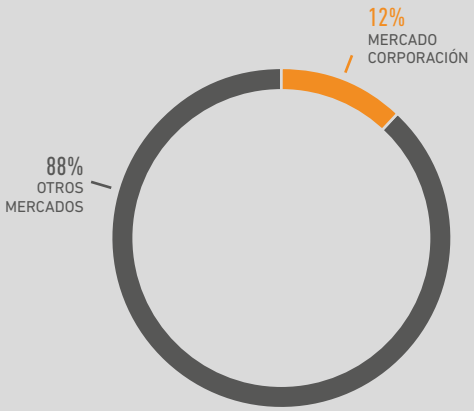
crecieron los ingresos del Mercado Corporaciones.

46%

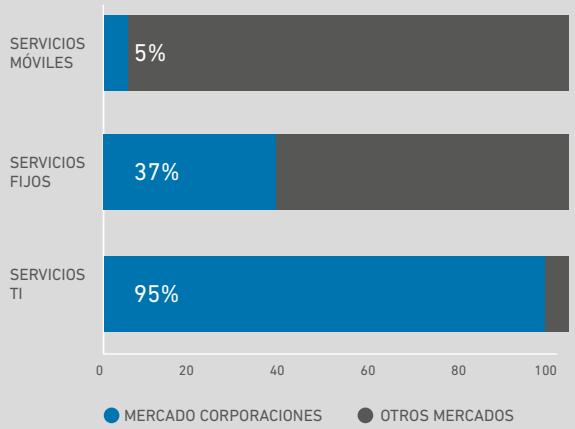
aportaron los Servicios sobre Red Fija a los ingresos de Mercado Corporaciones.

[*]

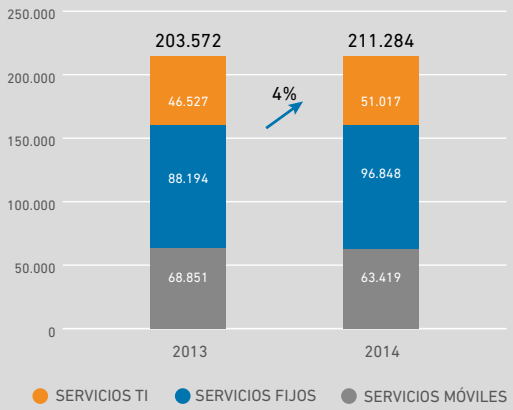
PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2014



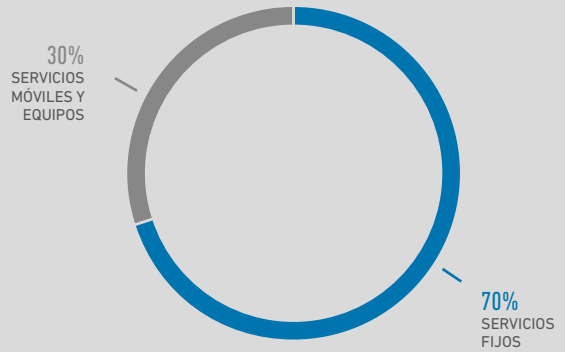
PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES EN $ MILLONES



MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



03
Negocios

Mercado Mayoristas

SOLUCIONES INTEGRALES, DE ALTA CALIDAD Y EFICIENCIA, nos han permitido mantener nuestra posición como un proveedor competitivo y confiable para otros operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales, así como para Operadores Móviles Virtuales.

- Fuerte reducción de costos de roaming internacional de datos.
- Se acompañó el crecimiento de operadores OVM por medio de infraestructura de alta calidad y un robustecimiento de las plataformas.
- Certificación en eTOM (enhanced Telecomunication Operations Map).

CONTEXTO

Las compañías de telecomunicaciones, al igual que en ejercicios anteriores, continuaron en 2014 buscando maximizar el uso de su infraestructura propia. En este entorno, el valor de la trayectoria y la alta eficiencia de sus plataformas le permitieron a Entel competir en el negocio Mayorista en un escenario en que la gestión comercial y continuidad de servicios resultan claves.

La compañía ha seguido trabajando en diversificar su cartera de clientes en un año en que, entre otros fenómenos, se apreció la consolidación de las operaciones de los Operadores Móviles Virtuales (OMV), cuya oferta se basa en servicios flexibles y conocimiento de nichos específicos, lo que ha dado una nueva oportunidad de negocio a operadores que, como Entel, poseen infraestructura de redes propia.

CLIENTES

En 2014, el negocio Mayorista incrementó su cartera de clientes, entre los que se encuentran 46 operadores nacionales, incluidos VTR, Claro, Movistar, Nextel, y 95 operadores internacionales (ATT, Sprint, Vodafone, BT, entre otros), a quienes provee redes y servicios.

En torno a un 38% de los ingresos obtenidos en 2014 por Entel en el mercado Mayorista corresponde a la compra y venta de tráficos de Larga Distancia Internacional generados en negocios con más de 70 operadores activos en 30 países, a través de los cuales se llega a 195 países en todo el mundo.



A 95 operadores internacionales y a 46 nacionales presta servicios la división.

En tanto, cerca de un 31% de las ventas proviene del servicio de arriendo de redes para transporte nacional, conexión de últimas millas, redes internacionales y acceso a IP internacional, mientras que el arriendo de torres a operadores de telecomunicaciones aporta el 15% de las ventas. Finalmente, los negocios OMV y Roaming Mayorista aportaron en conjunto un 17% de los ingresos.

PROPUESTA DE VALOR

El objetivo de Entel en el Mercado Mayorista es ser el mejor proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional y a la vanguardia de la evolución tecnológica. La compañía espera que sus clientes la perciban como un proveedor que responde oportunamente, dando un excelente servicio de preventa, provisión y posventa comercial y técnica; que está cerca de sus clientes, es confiable y mantiene un canal de comunicación abierto permanente.

EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

38%

de los ingresos corresponde a la compra y venta de tráficos Larga Distancia Internacional.

Con el propósito de potenciar los servicios de roaming, se lograron importantes mejoras en la calidad del servicio en el extranjero, gracias a lo que se vio potenciada la experiencia del cliente en un servicio que exhibe un importante crecimiento.

Por otra parte, la experiencia de clientes de operadores del extranjero que llegan a Chile mantuvo muy buenos niveles de performance, alcanzando altos niveles de satisfacción entre los usuarios que seleccionaron la red de Entel para realizar roaming.

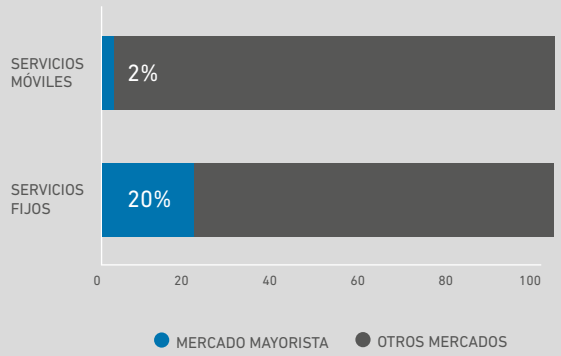
CERTIFICACIÓN eTOM

En la gestión 2014 se concretó el proceso de certificación en eTOM (enhanced Telecomunication Operations Map). Con la realización de los diversos cursos pertinentes, profesionales y técnicos de todas las áreas de negocio del Mercado Mayorista se prepararon para la aplicación de este modelo, especialmente desarrollado para esta industria. El sistema se basa en tres ámbitos: estrategia, cuyo propósito es la adopción de los procesos funcionales, los recursos para gestionar los productos y la gestión de las relaciones con el cliente; el área de operaciones, donde se produce la alineación con el cliente, y la gestión, donde se concentran los procesos necesarios para que una empresa pueda ser eficiente. Así, una de las principales ventajas de este mapa es la aproximación a las prioridades de los clientes a través de los procesos de la compañía.

RESULTADOS

La gestión 2014 estuvo marcada por un positivo desempeño del Mercado Mayorista. Se potenciaron los servicios de infraestructura a operadores móviles tradicionales y operadores móviles virtuales. A su vez, se suscribieron acuerdos con operadores extranjeros para compensar el contexto económico local y se acrecentó la colaboración con operadores que registraban un bajo nivel de actividad, esfuerzos que permitieron positivos resultados que se reflejaron en un crecimiento del EBITDA.

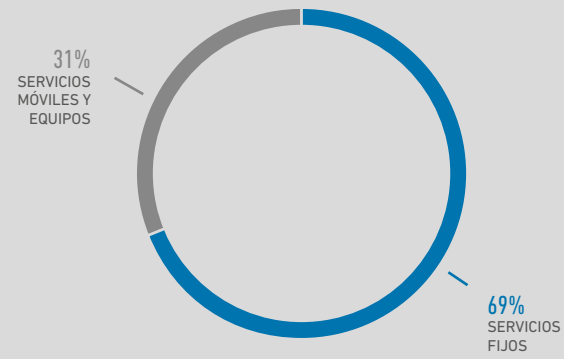
PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTA EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



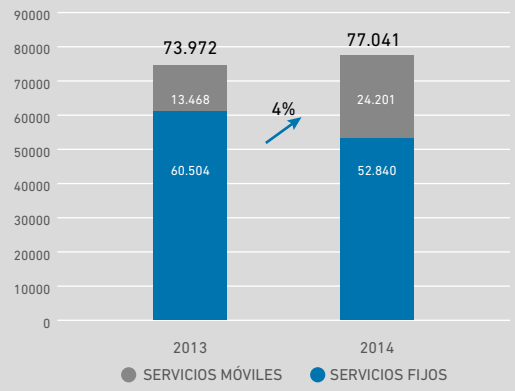
PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTA A TERCEROS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2014



MERCADO MAYORISTA DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTA A TERCEROS EN $ MILLONES







Escuela de Chaca, Arica.
Alumnos y profesor
beneficiados con el proyecto
"Todo Chile Comunicado".

* 4.

SUSTENTA_
BILIDAD

04
Sustentabilidad

Sustentabilidad

QUEREMOS CONTRIBUIR A QUE LA CONECTIVIDAD y la innovación transformen la vida de las personas.

Dar acceso a las telecomunicaciones en Chile y el constante compromiso por erradicar la brecha de conectividad primero, y ahora la digital, han sido parte de la misión y visión de Entel desde el terremoto de 1960, catástrofe que supuso el nacimiento de la compañía y de su propósito por comunicar a los chilenos.

Este espíritu es el que sostiene la sustentabilidad como parte primordial de la gestión de Entel, política que apunta a atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la compañía, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país.

De esta forma, la conectividad e innovación con foco en el bienestar social y la accesibilidad a las telecomunicaciones en Chile son los ejes de las iniciativas que la empresa continuamente impulsa.

Superando la brecha digital

CONECTANDO CHILE

En su compromiso por aumentar la conectividad de Chile y el desarrollo de las comunidades, en octubre de 2014 Entel inauguró un importante proyecto que permitirá entregar telefonía móvil e Internet a 730 localidades aisladas y rurales.

La iniciativa, que surgió a partir de las inversiones comprometidas por Entel en el marco del despliegue de sus redes 2.600 MHz y 700 MHz, se implementará en dos etapas. En la primera beneficiará a 181 comunidades, y durante la segunda se sumarán las 549 restantes.

2.600 MHz
- 181 localidades
- 44.831 personas beneficiadas
- Inversión: USD 48 millones

700 MHz
- 549 localidades
- 85.717 personas beneficiadas
- 212 escuelas
- 373 km de rutas
- Inversión: USD 170 millones.

ESCUELAS CONECTADAS

En una iniciativa que ya es tradición en Entel, en la gestión 2014 se continuó con el programa "Escuelas Conectadas", programa que se desarrolla en localidades rurales y aisladas, con el propósito de promover en establecimientos educacionales la generación de una cultura de innovación, a través del uso de recursos tecnológicos en los procesos educativos, dotando a las escuelas de tecnología de vanguardia y soporte técnico, junto con el apoyo en la capacitación digital de los docentes, directivos y estudiantes en el uso pedagógico e innovador de las TIC.

"Escuelas Conectadas" realiza intervenciones pedagógicas de la mano de la tecnología. De esta forma, para la asignatura de Matemática utiliza, en los niveles de quinto y sexto básico, el software Tutor Cognitivo del Departamento de Ciencias de la Computación de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica, orientado a que los estudiantes avancen de manera autónoma, guiados por el docente y con ejercitación constante de las operaciones. A su vez, en Lenguaje emplea una innovación metodológica generada por la consultora Buck Up, basada en proyectos y trabajo colaborativo. En ambos casos, el foco pedagógico está puesto en los estudiantes, con un fuerte apoyo, soporte y capacitación a cada uno de los docentes.



Niños del colegio de Huape, región de Los Ríos, quienes recibieron la llegada de Internet gracias a "Todo Chile Comunicado".

En la gestión 2014, Entel colaboró en la capacitación digital en cuatro escuelas a lo largo de Chile: Valle de Chaca, en la Región de Arica y Parinacota; Nirivilo, en la Región del Maule; Bahía Murta, Puerto Aguirre y Barranco Amarillo, en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

La aplicación del programa en estudiantes fue evaluada con la realización de pre y post test, utilizando instrumentos validados por el Mineduc. Los resultados en Matemática mostraron que el 95% de los alumnos de quinto básico y el 69% de los estudiantes de sexto básico se acercaron al estándar deseado. En Lenguaje, el 65% de los alumnos de quinto básico y el 65% de los estudiantes de sexto básico avanzaron hacia el logro del estándar.

Gracias a la aplicación de esta iniciativa, en los últimos nueve años Entel ha capacitado a 238 profesores y 2.747 estudiantes de más de 30 escuelas en el uso de las tecnologías al interior de las salas de clases.

Educación

ALIANZA CON ENSEÑA CHILE

Con el propósito de aportar a la disminución de la brecha educacional del país, Enseña Chile atrae y prepara a profesionales de distintas carreras para que trabajen como profesores tiempo completo por dos años en escuelas y liceos vulnerables de algunas regiones del país. Frente a este compromiso, Entel contribuyó en los procesos de selección de los profesionales que postularon a la fundación, participó como expositor en diversas charlas universitarias, además de apoyar financieramente la operación de Enseña Chile.

El objetivo es que los profesionales se conviertan en líderes de sus estudiantes y así maximicen sus logros de aprendizaje, les presenten nuevas oportunidades y transformen sus expectativas.

Enseña Chile está presente en 73 colegios municipales y subvencionados de cuatro regiones del país, y beneficia directamente a cerca de 22.572 estudiantes. Durante 2014 la organización ofreció 140 cupos para convocar a profesionales jóvenes a este proyecto y recibió más de 2.443 postulaciones completas.

Voluntariado Corporativo

TENGO UNA IDEA

Con la presentación de 73 proyectos, que motivaron la participación de más de 350 colaboradores entre Arica y Punta Arenas, en la gestión 2014 se consolidó el programa "Tengo una Idea". La iniciativa, a través de la cual los trabajadores de la compañía tienen la oportunidad de elaborar proyectos sociales que generen beneficios y valor agregado en las comunidades y el entorno social del país, distribuyó $50 millones para la ejecución de los proyectos seleccionados.

De las ideas participantes, el jurado seleccionó 40 iniciativas de los más variados ámbitos, entre los que se pueden destacar:

Dieta saludable. Preocupados por la importancia de una correcta alimentación, un grupo de colaboradores presentó la iniciativa de una dieta saludable al interior de la compañía, con el propósito de contribuir a una mejor calidad de

350
colaboradores participaron en "Tengo una Idea".

40
fueron seleccionados.

$50 millones
se repartieron entre los ganadores.

vida. De esta forma, a contar de 2015 en todos los edificios corporativos se entregarán dos veces por semana cestas de frutas para los colaboradores, con el fin de que puedan acceder a una dieta más saludable.

Tenencia responsable de mascotas. Con el objetivo de generar conciencia respecto del cuidado de las mascotas, Jonathan Barreda, uno de los 40 ganadores de 2014, implementó una jornada de tenencia responsable de mascotas en la ciudad de Copiapó. En la actividad, realizada en agosto en conjunto con la junta de vecinos de la población Pedro Longallo, se esterilizaron 48 perros y nueve gatos. Además, se entregó material didáctico para transmitir el mensaje de la tenencia responsable de mascotas a los más de 250 asistentes a la jornada.

A estos proyectos se suman las acciones tradicionales de Voluntariado Corporativo, en las que participan los colaboradores tanto para el Día del Niño como para Navidad.

En esta ocasión, para celebrar el Día del Niño se realizaron 52 actividades a lo largo del país, en las que 780 voluntarios compartieron con 3.952 beneficiados.

Para la fiesta de Navidad, en tanto, 890 voluntarios participaron en 59 actividades, que beneficiaron a 49.770 personas.

Periodismo Sustentable

PREMIO PE.SU.

Con el objetivo de reconocer aquellos trabajos periodísticos y medios de comunicación que aborden y difundan el desarrollo sustentable, la innovación social y los avances tecnológicos del país, se realizó la séptima versión del Premio de Periodismo Sustentable, PE.SU., que realiza Entel junto a la Universidad Católica de Milán.

El concurso recibió 173 postulaciones, superando la participación de las ediciones anteriores.

Con el trabajo "¿A dónde va realmente la basura que reciclamos?", los periodistas del cuerpo de Reportajes de El Mercurio Cecilia Derpich, Consuelo Cifuentes y Juan José Lyon se adjudicaron la sexta versión del Premio de Periodismo Sustentable PE.SU. 2014, que es organizado por Entel y la Universidad Católica de Milán, más el apoyo de Ericsson.

El reconocimiento implica que los autores del reportaje viajarán a Milán, Italia, donde participarán de una pasantía por cinco días en la Escuela de Periodismo de la Universidad Católica de esa ciudad. Además, su trabajo obtuvo el primer lugar en la categoría Prensa Escrita-Reportaje.

La sexta versión de PE.SU. también premió en las categorías Prensa Escrita-Crónica al periodista Carlos Oyarce -del diario El Sur de Concepción- por su nota titulada "La emotiva historia detrás de la lavandería de jóvenes con Down". Diario Pulso, en tanto, ganó la categoría Online con su trabajo multimedia "La rentabilidad del hogar sustentable", a cargo de la editora Elizabeth Harries. El ganador en la categoría Radio fue Play FM.

En la categoría Televisión-Crónica, la periodista de TVN Carolina Cárcamo logró el primer lugar con su nota sobre "Forestación del Cajón del Maipo"; mientras que en Reportajes de la misma categoría la nota "Vecinos de plomo", del periodista de Mega Rafael Cavada, se impuso frente a otros trabajos seleccionados.

Espacios públicos

BARRIO FELIZ

Comprometidos con el mejoramiento de espacios públicos, en la gestión 2014 Entel consolidó su aporte a rescatar la infraestructura en los barrios vulnerables del país. De esta forma, el proyecto se enfocó en siete comunas: Valparaíso, Alto Hospicio, Chañaral, La Pintana, Coquimbo, Renaico y Lautaro, en La Araucanía, lo que permitió recuperar cerca de 6.600 m^2 y beneficiar a más de 1.600 familias del país. A su vez, se implementó la iniciativa "Boleta por Mail", que permite a todos los clientes de la compañía suscribirse y optar por recibir la boleta del servicio por correo electrónico. Ello genera un doble beneficio en el entorno, ayudando a reducir el consumo e impresión de papel y, al mismo tiempo, a la mejora de espacios públicos.

En esta misma línea, se inició un proceso de reciclaje de celulares en desuso y sus accesorios, como cargadores, audífonos y baterías. La iniciativa contempló la disposición de más de 300 buzones de recolección en tiendas de Entel, Mall Plaza, HomeCenter y puntos limpios Triciclos a lo largo de Chile. Durante el año 2014 se reciclaron 3,34 toneladas, material que la empresa Midas dispuso de manera responsable a través de la reutilización de materias primas, como los metales y plásticos, en nuevos procesos productivos.

Co-creación

INNOVACIÓN SOCIAL

En la gestión 2014, la alianza suscrita entre Entel e iLab-UC, de la Pontificia Universidad Católica de Chile, para impulsar



Alumnos de la Escuela de Música y de las Artes Rapa Nui, primer establecimiento sustentable de Lationamérica.

iniciativas que beneficien y generen cambios positivos en comunidades vulnerables, permitió la creación de la primera red de emprendedores rurales de Chile.

La iniciativa denominada RuEmprende ofrece productos y servicios típicos de una zona a la venta, dando a conocer la identidad y cultura de la zona, y la historia de los emprendimientos que conforman la red.

Este proyecto es una respuesta a la necesidad y co-creación de emprendedores de las comunas de la Región de O'Higgins, Navidad y Pichidegua, con profesionales del Laboratorio de innovación de la UC (iLabUC) y el apoyo de Entel y el gobierno regional a partir de sus Fondos de Innovación para la Competitividad (FIC).

Este programa concretó iniciativas de innovación como seminarios en Pichidegua para emprendedores, capacitación y redes entre quienes inician sus negocios. Estas actividades fueron acompañadas por seminarios organizados por el Laboratorio de Innovación UC y Entel, donde se reunieron más de 60 emprendedores y microempresarios de Machalí, Pichidegua y Navidad en el Centro Cultural, ex Casino Municipal, con la finalidad de participar en el seminario "¿Cómo ordenar mi modelo de negocios?", el que se enmarca en el programa "Innovando en los negocios rurales".

Estos seminarios corresponden al proyecto "Co-Crea un ecosistema regional digital de Innovación y Emprendimiento", ejecutado en conjunto por el iLabUC y ONG Innovacien, y cofinanciado por el Programa de Apoyo al Entorno Emprendedor (PAE) de Corfo y por Entel, cuyo objetivo general consiste en impulsar una comunidad de aprendizaje y fomentar un ecosistema de innovación en torno a herramientas digitales y audiovisuales en la Región de O'Higgins.

Reutilización de residuos y preservación cultural

ESCUELA DE MÚSICA Y DE LAS ARTES RAPA NUI

En 2014, Entel apoyó la construcción de la primera Escuela de Música Sustentable de Rapa Nui, proyecto encabezado por ONG Toki (organización liderada por la reputada pianista Mahani Teave) y también impulsado por Desafío Levantemos Chile y la Municipalidad de Isla de Pascua.

La escuela cumple un doble propósito: preserva la cultura pascuense, a través de la enseñanza de música, danza e idioma, y permite disminuir los residuos de la isla, al combinar materiales de construcción tradicionales con cartones, botellas y neumáticos en desuso.

La obra está a cargo del arquitecto estadounidense Michael Reynolds, conocido en el mundo como "garbage warrior" (guerrero de la basura). Líder de Earthship Biotecture, además de utilizar estos elementos, hace que la escuela se abastezca de agua y energía de manera propia, y que elimine sus residuos de forma amigable con el entorno.

En diciembre de 2014 se inauguraron las primeras salas de la escuela, poniéndose así en funcionamiento para la comunidad. Este 2015 la obra estará construida completamente y se espera que para 2017 más de 225 alumnos rapanui acudan a las aulas de este proyecto autosustentable.

6.600 m^2
están siendo recuperados por "Barrio Feliz", beneficiando a más de 1.600 familias.

3,34 toneladas
se reciclaron para reutilización de materias primas en 2014.



Bucalemu, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, proyecto "Todo Chile Comunicado".

* 5.
RESULTADOS

05
Resultados

Resultados Consolidados

EN UN AÑO EN QUE LA COMPAÑÍA consolidó su presencia en Perú, Entel se encuentra en una sólida posición para seguir creciendo y, en el largo plazo, obtener dividendos de la inversión que hoy realiza.

En un año en que la compañía consolidó su presencia en Perú, Entel se encuentra en una sólida posición para seguir creciendo y, en el largo plazo, obtener dividendos de la inversión que hoy realiza, un mercado cuyo potencial permite a la compañía replicar el modelo de negocio que ha aplicado con éxito en Chile en las últimas dos décadas.

En este contexto, el análisis de los resultados debe considerar que estos recogen el impacto inicial del posicionamiento de la compañía en Perú, proceso que conlleva importantes inversiones y gastos de posicionamiento y venta, así como mayores niveles de endeudamiento para hacer frente a la expansión de su infraestructura y desarrollar la necesaria oferta comercial que sustenta su estrategia de largo plazo. Nuestra sólida posición financiera nos permite sustentar la internacionalización de nuestras operaciones, expandiendo nuestra moderna infraestructura y amplia gama de servicios a Perú, para que más personas vivan cada día mejor conectadas.

En Chile, 2014 fue un año de cambios en la industria de las telecomunicaciones, particularmente en el área móvil. Entre estos cambios destacan: la baja en un 75% de los cargos de acceso, casi inédita por su dimensión en la industria, con sus consiguientes efectos en la base de prepago y su uso; el impacto de las medidas que restringieron las ofertas que diferencian tarifas por tráficos on net versus off net; la gran penetración de uso de datos sobre la base de suscripción, que llegan a un 66% de penetración y que sigue impactando la forma en que las personas y empresas usan los servicios; la gran penetración de smartphones que se desarrolló entre 2013 y 2014 en el mercado de prepago.

Esto, sumado a una importante desaceleración económica hicieron del 2014 un año complejo y de readecuación de la industria.

Todo lo anterior se tradujo en el mercado chileno en una industria móvil decreciendo en torno al 6% en ingresos totales (versus un 7% el año 2013), con un segmento de prepago a la baja en clientes y gasto. Además, en los segmentos de empresas se observó un mercado móvil más bien plano en conexiones, y levemente a la baja en gastos; las empresas además presentaron mucho menos dinámicas en su demanda por servicios nuevos, ya sean fijos o móviles.

En este contexto, Entel creció en clientes móviles de alto valor, así como en la penetración de datos móviles

En el período, los ingresos sumaron $1.688.052 millones, impulsados por la consolidación del negocio en Perú, el cual luego de varios meses de preparación y despliegue de red y capilaridad comercial, lanzó exitosamente una oferta disruptiva a fines de 2014, mostrando 258 mil de adiciones netas en el cuarto trimestre.

La evolución de los ingresos también se explica por una importante alza del servicio de datos y TI para empresas en Chile, un crecimiento en Entel Hogar y un buen desempeño de Americatel Perú. Lo anterior fue, en parte, compensado por menores ingresos en el área móvil en Chile producto de la rebaja en los cargos de acceso y de la desaceleración económica, que afectaron de manera especial el segmento de prepago.

[*] ...

RESULTADOS CONSOLIDADOS (MILLONES DE $)

	2014	2013	Var. %
Ingresos Consolidados	1.668.052	1.643.930	1%
EBITDA	370.150	467.316	-21%
Utilidad Operacional	126.769	218.037	-42%
Gasto Financiero Neto	-44.434	-18.891	135%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-33.879	-22.229	52%
Resultados antes de Impuestos	48.457	176.917	-73%
Impuestos	8.014	-29.952	
Utilidad del Ejercicio	56.471	146.965	-62%

INGRESOS OPERACIONALES (MILLONES DE $)

	2014	2013	Var. %
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.150.532	1.271.725	-10%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	151.729	45.902	231%
Servicios de Datos (incluye TI)	136.842	120.663	13%
Telefonía Local (*)	50.568	43.160	17%
Larga Distancia	26.961	32.027	-16%
Internet (**)	24.097	20.879	15%
Servicios a Otros Operadores	22.988	20.868	10%
Negocios de Tráfico	28.080	31.255	-10%
Servicio TV	18.020	8.337	116%
Americatel Perú	25.450	21.392	19%
Servicios Call Center y Otros	8.000	12.168	-34%
Otros Ingresos	24.784	15.554	59%
Total Ingresos Operacionales	1.668.052	1.643.930	1%

(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP.
(**) Incluye ingresos de servicios Dúo Empresas.

SERVICIOS TELEFONÍA MÓVIL- CHILE

Los clientes de los servicios móviles en Chile al cierre de 2014 alcanzaron los 10.102.117, lo que significó una baja de 3% respecto de 2013, explicada por una disminución en el segmento de prepago y banda ancha móvil. Sin embargo, a partir de la estrategia seguida por Entel, este resultado se vio compensado con un crecimiento de 4% en los clientes de pospago (voz, en su mayoría con planes de datos, y BAM), segmento que representa el 35% del total de clientes.

Los ingresos por servicios de telefonía móvil en Chile tuvieron una disminución de 10% en 2014, derivados principalmente de la reducción del 75% de los cargos de acceso, que tuvo lugar en enero del año pasado, y por menores ingresos por venta de equipos, principalmente en el segmento de prepago. Esto fue parcialmente contrarrestado por un incremento en los ingresos en servicios de datos móviles asociado a un alza de 41% en el uso de Internet móvil, en línea con la mayor penetración de smartphones y el crecimiento de los clientes de pospago.

En un escenario de constante crecimiento del tráfico de datos y banda ancha móvil en Chile, impulsado por la penetración de los equipos inteligentes y la masificación de las aplicaciones móviles, la compañía mantuvo su crecimiento en la contratación de planes de Internet móvil, impulsada por la propuesta de planes Multimedia Full, que ofrecen una mejor experiencia de navegación y la mayor captación de clientes de pospago a partir de ofertas por portabilidad. Al cierre de 2014, el 66% de los clientes de suscripción ha contratado planes o tiene bolsas que les permite tener una experiencia de datos en su smartphone, con un fuerte aumento respecto del 55% que se registraba al término de 2013.

Luego de que a fines de marzo de 2014 la empresa pusiera en marcha su red 4G LTE en la banda 2.600 MHz, al cierre del año totalizó cerca de 230 mil usuarios con este servicio.

SERVICIOS TELEFONÍA MÓVIL PERÚ

Durante octubre, la compañía concretó el cambio de marca de la operación móvil en Perú, lanzando "Entel Perú". A partir de este hito, inició sus operaciones en dicho mercado bajo la marca Entel, tras su ingreso en 2013 con la adquisición del 100% de las acciones a la compañía norteamericana NII Holdings.

La empresa culminó su plan de fortalecimiento de su capacidad técnica a través de la fuerte expansión y renovación de su

red considerada actualmente la más moderna del país y con la mejor experiencia 4G LTE y del aumento de su infraestructura de telecomunicaciones para mejorar cada día la calidad y cobertura de los servicios móviles.

La compañía está fortaleciendo también sus canales de atención para ofrecer la mejor calidad en el servicio, con el propósito de lograr una posición significativa en este mercado, el que está experimentando importantes cambios tecnológicos relacionados con una rápida evolución desde los servicios de voz hacia los datos e Internet móvil.

Entel Perú ha implementado una estrategia comercial innovadora e integral, tanto en el segmento personas como empresas, ofreciendo importantes promociones para atender a los clientes de alto valor. La oferta incluye dispositivos de gran nivel, con planes con alta capacidad de datos y voz ilimitada todo destino, todo con el objetivo de convertirse en un operador relevante en el mercado peruano.

Con este trabajo como respaldo, en octubre pasado lanzó oficialmente su marca en el vecino país, incluyendo una campaña de publicidad a nivel nacional, generando una alta aceptación por parte del mercado, autoridades y público en general, hito que llegó a transformarse en tendencia en las redes sociales.

Así, al cierre de 2014, la filial internacional Entel Perú alcanzó 1.738.450 clientes, lo que significó un crecimiento de 11% respecto de 2013. De este modo, al sumar los usuarios de esta nueva filial, Entel alcanza a 11.840.567 clientes.

Cabe destacar que de los 1,6 millones de clientes al cierre del 2013, un 63% eran en tecnología iDEN; por otro lado, de los 1,7 millones al final del 2014, sólo un 39% estaba aún en esa tecnología, es decir, bajo un crecimiento moderado de clientes hay un enorme recambio de clientes y su tecnología.

Otro elemento de gran importancia es el atractivo que la nueva marca y oferta generaron en términos de atracción comercial. Así, en el cuarto trimestre, al inicio del cual se lanzó la nueva oferta, la compañía generó importantes adiciones de clientes de alto valor. También es muy importante que ya estando en funcionamiento la portabilidad en un día, Entel captó un 52% de todas las portaciones que tuvo la industria, las que se incrementaron 5,5 veces promedio semanal los últimos seis meses debido a este cambio.

Los ingresos de Entel Perú en 2014 alcanzaron a $151.729 millones, impulsado por el crecimiento en los clientes de servicios 2G, 3G y 4G.

ENTEL HOGAR

El resultado en ingresos también se explica por un importante crecimiento en los ingresos de Entel Hogar, que exhibe atractivas cifras de crecimiento gracias a su estrategia de comercialización y penetración en zonas con escasa oferta de servicios de telecomunicaciones. El segmento, que ofrece telefonía fija, Internet y televisión totalizó al 31 de diciembre una base de 275.987 servicios contratados, lo que implica un crecimiento de 34% en comparación con 2013, e introdujo una oferta más flexible en sus servicios de voz con "Autopack", que permite una reducción en los costos de comercialización e instalación a clientes.

SERVICIOS FIJOS DE VOZ, DATOS Y TI

Por su parte, los servicios integrados de datos y TI, asociados al segmento de Corporaciones y Empresas, registraron un crecimiento de 13%, impulsados por la incorporación de nuevas soluciones y servicios, todos sustentados en la sólida infraestructura y la calidad de red de Entel.

La compañía cuenta con una amplia oferta de soluciones integradas para el segmento empresarial, abordando los procesos críticos de negocio actuales, apoyados por las capacidades de infraestructura y de data center robustos. Para las pyme la oferta se basa en la agrupación de servicios fijos y móviles, apoyados en la sólida infraestructura de red móvil y GPON.

Clave en el crecimiento son los servicios de outsourcing TI, cloud, servicios de gestión alrededor de aplicaciones móviles y la "Internet de Todo".

En cuanto al segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías de telecomunicaciones y Call Center, éste registró una reducción de ingresos asociada principalmente a estos últimos servicios, que fueron impactados por la consolidación de la operación móvil en Perú (Nextel Perú era un cliente antes de la adquisición). Adicionalmente, los ingresos por concepto de negocio de tráfico disminuyeron debido a menor tráfico y tarifas, parcialmente compensados por un aumento de los ingresos en arriendo

de infraestructura. Esto último se explica por mayores ingresos por alquiler de infraestructura a otros operadores fijos, móviles y operadores móviles virtuales.

Americatel Perú, en tanto, acumuló ingresos de $25.450 millones al cierre de diciembre, con un crecimiento de 19% respecto del mismo lapso de 2013, impulsado principalmente por el aumento en servicios integrales IP (voz, datos e Internet) para el segmento empresarial, y servicios satelitales, además de la incorporación de clientes empresas que pertenecían a "Entel Perú". El alza en 12 meses se vio afectada levemente por menores ingresos por larga distancia.

EBITDA Y UTILIDAD DEL EJERCICIO

El EBITDA, en tanto, alcanzó a $370.150 millones al 31 de diciembre de 2014, un 21% por debajo de los $467.316 millones obtenidos en 2013, debido al despliegue y lanzamiento de la operación móvil Entel Perú y, en menor medida, por el impacto de las menores tarifas de interconexión. Esto fue parcialmente compensado por las mejoras en el segmento Empresas y Corporaciones, junto con la operación de Americatel Perú y call centers.

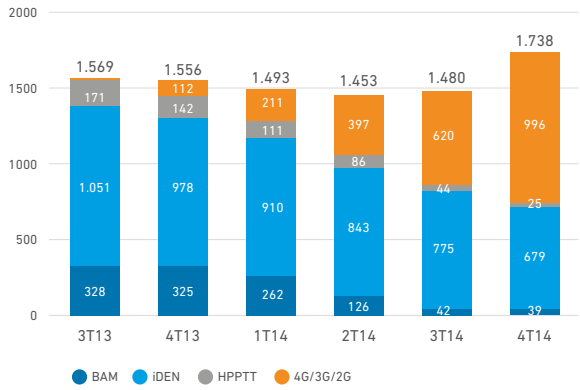
El margen EBITDA, en tanto, alcanzó el 29%. Esto implica un crecimiento de 1 p.p., lo que refleja los esfuerzos de eficiencia de la compañía. Al excluir el impacto de la filial Entel Perú y en bases comparables respecto del tratamiento de terminales de pospago, el EBITDA crece 2%, mostrando la solidez de los negocios en el mercado chileno.

UTILIDAD DEL EJERCICIO

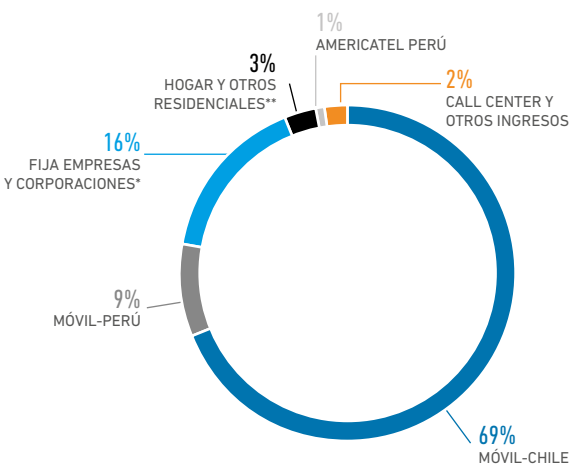
En 2014, Entel alcanzó una utilidad de $56.471 millones, reflejando una disminución de 62% respecto de los $146.965 millones de 2013, lo que se explica principalmente por una menor utilidad operacional derivada del negocio móvil en Perú y mayores gastos financieros relacionados con un mayor nivel de deuda y a mayores costos de instrumentos en Unidades de Fomento (UF) debido a una mayor inflación.

A su vez, en septiembre de 2014 se aprobó la reforma tributaria, lo que generó un impacto positivo en impuestos diferidos por un monto de $9.864 millones, devengado a patrimonio de acuerdo a la Circular 856 de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

BASE DE ABONADOS ENTEL PERÚ (en miles)



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR TIPO DE SERVICIO (%)



* Servicios integrados de (voz, datos e Internet) para Empresas y Corporaciones y negocio de arriendo de redes y tráfico.
** Oferta Hogar y LD.



Campaña de lanzamiento de la marca Entel Perú, octubre de 2014.

* 6.
FILIALES

06
Filiales

Entel Perú

CON LA INFRAESTRUCTURA MÁS MODERNA DEL PAÍS, la compañía aborda todos los segmentos del mercado peruano, ofreciendo una experiencia de uso diferenciadora a los clientes, tanto en el segmento personas como empresas.

- Exitoso lanzamiento de nueva marca Entel Perú, con foco en captar el mercado de Personas.
- Captura de 258 mil clientes netos en el cuarto trimestre, luego del lanzamiento.
- Único operador con servicios iDEN 2G, 3G y 4G, duplicando sus puntos de presencia.
- La mayor cobertura de red 4G LTE con la infraestructura más moderna del país.
- Buen despliegue de puntos de venta y desarrollo de capilaridad mayorista cercano al 60%.
- Líder en portabilidad en telefonía móvil, especialmente en clientes de alto valor.

CONTEXTO

De la mano de una economía dinámica, con un marco regulatorio estable y una baja penetración de Internet móvil, el mercado de telecomunicaciones en Perú presenta un importante potencial de desarrollo. Con una población de 30 millones de habitantes, la industria cuenta con una penetración móvil de 96%, según BofAML. Este indicador es la mitad del observado en Chile (129%, según Subtel) y se ubica muy por debajo del 120% que promedian los países de la OCDE. La penetración de estos servicios difiere bastante con la participación de los servicios móviles de voz, que alcanza alrededor de 20% de los suscriptores de pospago.

Este escenario, acompañado por una renovación tecnológica y una modernización de los servicios, representa una relevante oportunidad para responder a los requerimientos de los usuarios, quienes se encuentran cada vez más informados y exigen alta calidad por parte de los operadores. Por ello, la infraestructura de Entel es un factor clave para competir en este mercado de alto potencial y que evoluciona desde los servicios de voz hacia un uso intensivo de datos móviles. De hecho, la compañía cuenta con la plataforma más moderna del país y es el único operador con servicios iDEN, 2G, 3G y 4G y con la mayor cobertura de red 4G LTE en Perú.

LANZAMIENTO DE ENTEL PERÚ

En la gestión 2014, Entel comienza a consolidar el proceso de adquisición a la norteamericana NII Holdings del 100% de las acciones de Nextel Perú, una compañía que había estado orientada principalmente al segmento Empresas.

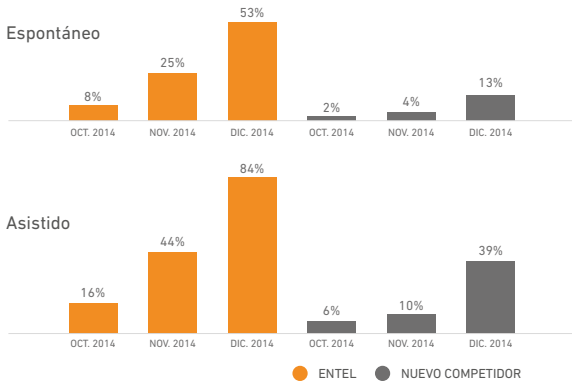
Con una profunda y exitosa campaña de posicionamiento, en octubre la sociedad concretó el cambio de marca de Nextel a Entel Perú, enfocada en convertir a la empresa en un operador móvil global que aborda todos los segmentos del mercado peruano, ofreciendo una experiencia de uso diferenciadora a los clientes.

En preparación para este lanzamiento de Entel en Perú, que implicó un cambio estratégico al cambiar el foco de crecimiento desde Empresas a Personas, la compañía alcanzó

Excelente recepción de lanzamiento de nueva marca, con posicionamiento en segmento de alto valor.

725
puntos de venta registró a nivel nacional Entel Perú, duplicando sus puntos de contacto.

RECORDACIÓN DE MARCA



importantes hitos, como la actualización y ampliación de la red de los servicios 2G, 3G y 4G, duplicando los sitios de presencia hasta más de 1.700 (POPs) y concretando la infraestructura más moderna en el Perú. En un esfuerzo por impulsar la capilaridad de Entel, se aumentó en 60% los puntos de venta, de manera de contar con presencia extendida en los sitios de interés.

Si bien esta es una industria donde el 80% opera por medio de prepago, la estrategia de lanzamiento fue complementada por atractivas ofertas de equipos de alta gama con subsidio y por novedosos planes, lo que permitió atraer a clientes de alto valor y el posicionamiento de la marca en un mercado donde a la fecha primaban sólo dos operadores. Gracias al exitoso lanzamiento, en menos de dos meses Entel Perú obtuvo 64.412 clientes por medio de la portabilidad, liderando ampliamente esta modalidad.

Producto de la estrategia de lanzamiento y el éxito en el posicionamiento de la marca, Entel Perú superó los 1,7 millones de clientes al cierre de 2014.

11%
creció el número
de clientes en 2014.

GESTIÓN

Desarrollo de oferta y marca
El trabajo desarrollado en Entel Perú se concentró en el desarrollo de una marca cercana y amistosa, apalancada en la experiencia de uso gracias a mejores opciones de navegación, especialmente gracias a la red 4G y la excelencia en la atención.

Con una propuesta de minutos todo destino, ampliando la oferta a datos y foco en clientes de alto valor, la compañía sumó también nuevas funcionalidades y productos, especialmente para el segmento Personas.

Importante crecimiento en actividad de venta, tanto en Personas como en Empresas.

Despliegue territorial (Red y PdV)
En el período se avanzó en cubrir tanto las principales ciudades y carreteras, como en fortalecer la red indoor. Así, se renovó el 100% de la red (810 sitios) con el propósito de poner a disposición un servicio de calidad que permita a los clientes una experiencia satisfactoria. Estrategia que se complementó con 770 nuevos sitios "on air".

Paralelamente, se ampliaron los puntos de venta, con el objetivo de acompañar el crecimiento de clientes con puntos de atención, que pasaron de 356 puntos de contacto con el cliente a 725 al cierre del ejercicio.

A lo anterior se suma la ampliación de la red de distribución y recarga mayorista.

Experiencia distintiva
Sustentada sobre la base de una experiencia distintiva, en 2014 se consolidó una cultura orientada al cliente. En el año, la compañía reorganizó su modelo de gestión, desarrollando una estrategia multicanal, subsegmentada y coherente con el valor y expectativa de cada cliente.

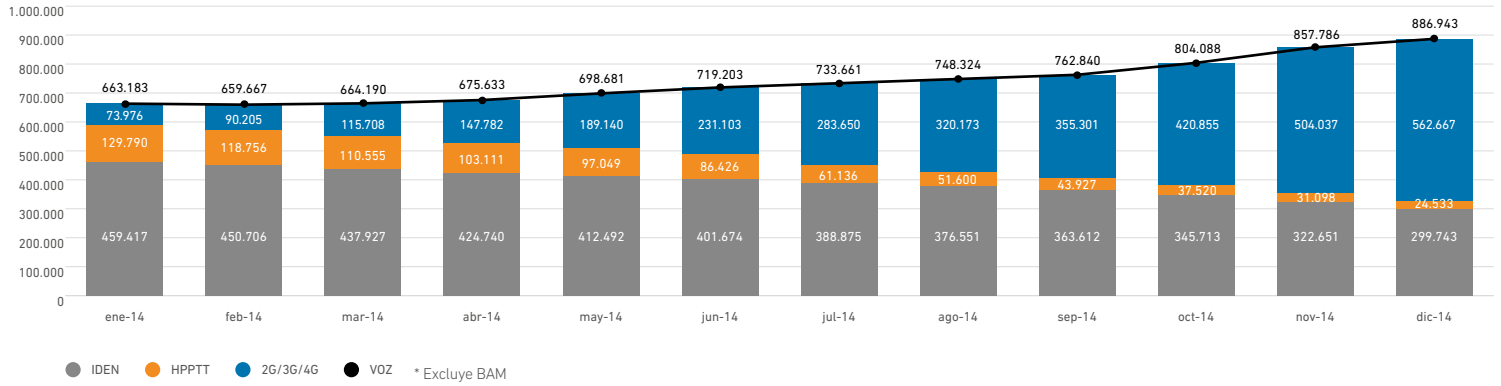
La coherencia entre la oferta y el servicio se puede apreciar en varios indicadores de calidad de servicio. En un estudio realizado por GFK, Entel Perú registró indicadores de 61% de satisfacción en calidad de señal en datos (23% más que el competidor más cercano), 60% en calidad de atención (20% sobre la competencia) y un 61% en transparencia (12 puntos por encima del segundo operador).

Además, Entel Perú fue el operador móvil con los mejores resultados en los indicadores de calidad de llamadas en la Tasa de Intentos no Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), notándose, además, una tendencia de mejora en los últimos meses del año. En diciembre de 2014, la compañía registró un TINE de 0,07%, lo que representa hasta 30 veces menos fallas que su competidor más cercano (1,39%). En tanto, el TLLI se ubicó en 0,57% en diciembre pasado, casi la mitad del competidor más cercano (1,12%).

PORTABILIDAD

Con una participación de mercado en torno al 6% al cierre del ejercicio, Entel es la tercera compañía de telefonía móvil de Perú. Con una oferta que asegura cobertura total de 4G y una propuesta de voz con libertad para el usuario, la compañía ingresó de lleno a competir en el mercado personas obteniendo la preferencia de los clientes y apuntando a conseguir alrededor de un 25% de participación en el mediano plazo.

EVOLUCIÓN DE LA BASE POR TECNOLOGÍA
BASE DE ABONADOS VOZ SUSCRIPCIÓN



La exitosa apuesta se vio reflejada en los números de portabilidad, cuyo mecanismo fue relanzado el 16 de julio último, donde el plazo de ejecución del cambio de operador se redujo de siete días a 24 horas. Al cierre de diciembre y según cifras oficiales de la entidad reguladora peruana Osiptel, Entel lideró ampliamente las cifras de portabilidad, registrando en prepagos portados un resultado neto de 11.517, casi diez veces lo obtenido por el competidor más cercano. En tanto, en portaciones de pospago obtuvo un resultado neto de 59.352 clientes, cifra que representa más de 60 veces lo conseguido por la compañía competidora más cercana.

CAPITAL HUMANO

En la gestión 2014, Entel continúa con la integración de sus operaciones por medio de un rediseño organizacional de la empresa, cuyo foco es otorgar la estructura distintiva de la compañía y, de esta forma, responder de manera eficiente a las exigencias de los clientes. En esta línea, Entel potenció su fuerza de venta y duplicó sus puntos de contacto con clientes a nivel nacional, alcanzando los 725 al cierre del año.

Debido a la importancia de la calidad de atención y servicio en la estrategia, los colaboradores de la compañía son actores relevantes en los pilares principales que impulsan a Entel. La compañía cuenta con aproximadamente 2.200 trabajadores directos y, al igual que los indirectos, son contratados según el marco de las leyes laborales.

CLIENTES

Con una apuesta basada en equipos de última generación y una conexión fiable de 4G gracias a la infraestructura más moderna de Perú, Entel registró al cierre del período un total de 1.738.450 clientes, lo que representa un crecimiento neto de abonados de 11% respecto de diciembre de 2013. A su vez, registró un ingreso promedio por usuario de $8.252.

CONTEXTO REGULATORIO

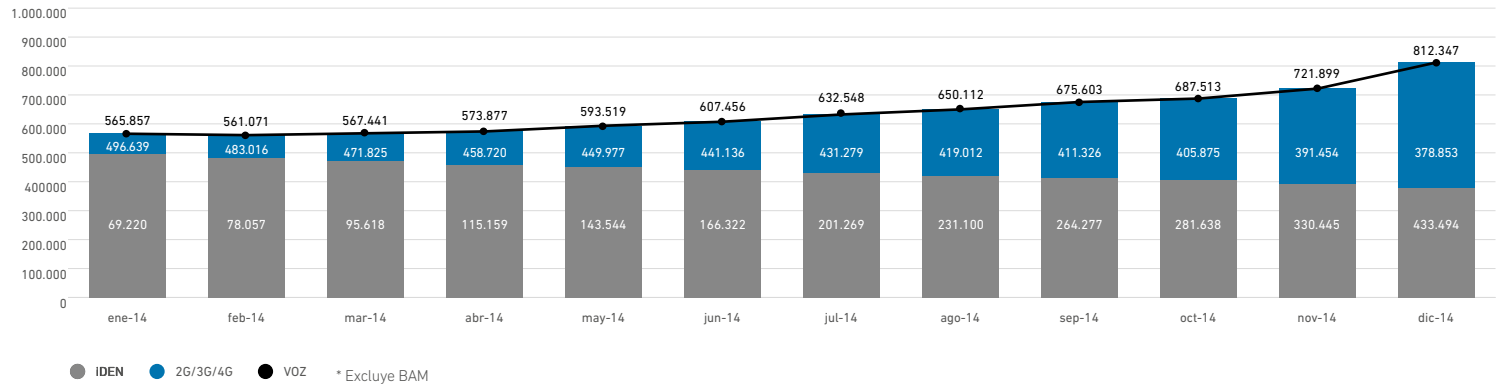
En 2014, las medidas regulatorias aprobadas para el sector han puesto especial énfasis en dinamizar el mercado de telecomunicaciones, considerando la ausencia de competencia que presenta la industria al ser dominada por dos operadores.

En diciembre de 2013, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) inició el proceso de revisión de los cargos de terminación en redes móviles, fijados al cierre del ejercicio en USD 4 centavos por minuto. Este proceso concluiría en el 2015 y se espera una reducción del cargo que debe pagar un operador móvil a otro cuando sus usuarios realizan llamadas a otro operador.

Al ser el cargo móvil un costo importante de la tarifa por llamadas hacia otros operadores, su reducción permitirá a empresas desafiantes, como Entel, competir con operadores más grandes del mercado.

En el caso particular del mercado móvil, en julio de 2014 se implementó una medida de relevancia para fomentar la competencia, como es el caso de la "Portabilidad en 1 día", que, además de reducir el plazo para portar el número móvil de siete días a uno, disminuyó también la cantidad de requisitos que debe presentar el cliente para solicitar su portación. Los resultados de esta medida han superado toda expectativa, ya que en cuatro años de portabilidad en

EVOLUCIÓN DE LA BASE POR TECNOLOGÍA
BASE DE ABONADOS VOZ PREPAGO



el Perú (desde el 2010 hasta junio de 2014) únicamente se habían registrado 268.911 portaciones, y en tan sólo cinco meses desde el lanzamiento de la "Portabilidad en 1 día" (de julio a diciembre de 2014) se han registrado 164.694 casos.

Complementando esta medida, en 2014 se aprobaron dos iniciativas regulatorias de particular importancia que también pretenden promover la competencia en el mercado móvil: Ley de Operadores Móviles Virtuales (OMV), que permite que personas naturales o jurídicas que no cuenten con una concesión puedan brindar servicios móviles a los usuarios a través de las redes de los operadores móviles ya establecidas. El reglamento de esta ley se encuentra en discusión por parte del sector y se espera que sea aprobado en los primeros meses de 2015.

Como segunda medida, a partir de enero de 2015, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dispuso que los operadores móviles deberán comercializar equipos desbloqueados a fin de que los mismos puedan ser utilizados en cualquier operador, sea nacional o internacional. OSIPTEL también dispuso un tope a las penalidades que cobran los operadores móviles a los usuarios por desligarse de su acuerdo de adquisición de equipos, reduciendo los costos de cambio que existen para cambiar de operador.

Otra medida de gran relevancia aprobada en 2014 fue la ley que facilita el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones aprobada en julio pasado, que establece un mecanismo de aprobación automática por parte de las municipalidades para la instalación de antenas, sujetas a un control posterior de la revisión de la documentación presentada. Esta ayudará a mejorar la brecha de cobertura que existe en la actualidad. El reglamento de esta ley también se encuentra en proceso de elaboración y discusión.

Su aprobación revierte gran importancia considerando las exigentes medidas aprobadas en 2014 por el regulador en relación a cobertura y calidad del servicio. En octubre de 2014, OSIPTEL publicó un nuevo Reglamento de Calidad, que, entre sus novedades, regula la velocidad mínima de navegación en Internet que cada operador debe garantizar a sus usuarios. Esta velocidad ha sido fijada en 40% y 80% durante una hora al día.

Asimismo, este reglamento exige a los operadores habilitar herramientas de medición de velocidades de Internet en sus páginas web y en los smartphones y tablets que comercialicen con sus clientes. Esta regulación de Internet aplicará a partir de abril de 2015.

De cara al año 2015, se espera en el mercado local un contexto regulatorio tanto o más activo que el de 2014. El OSIPTEL debe fijar durante este año el nuevo cargo por terminación de las redes móviles que pagarán los operadores durante el período 2015-2019, medida que definirá mayores posibilidades de competencia en el mercado.

06
Filiales

Americatel Perú

CONSOLIDAR NUESTRA OFERTA DE PRODUCTOS y servicios de forma de entregar un abanico de alternativas de acuerdo a las necesidades del mercado de empresas y corporaciones en Perú

- Crecimiento del servicio NGN para el mercado empresas, con más de 9.000 puntos atendidos.
- Gestiona la cartera Wimax de Nextel Perú para servicios de Banda Ancha Fija. Más de 12.000 puntos atendidos si se consideran los servicios NGN y la cartera adquirida.
- Lanzamiento en octubre de NGN LTE, con una oferta de planes de mayor ancho de banda de acuerdo con los nuevos requerimientos del mercado.

Durante 2014, Americatel Perú logro superar los 6.000 clientes empresas y corporaciones, gracias al crecimiento de servicios TI, la adquisición de la cartera Wimax de Entel Perú y el constante aumento de la base en los servicios ya tradicionales de la compañía

SERVICIOS SATELITALES

Al cierre de 2014, Americatel cuenta con una base de 180 clientes, a quienes provee servicios satelitales con 555 puntos en total, cifra que eleva su market share a nivel de revenue en este servicio de 7% a 11%. Se proyectan crecimientos de ingresos a través de una estrategia de prospección en verticales de largo plazo y el desarrollo de nuevos productos que permitan aumentar el número de clientes potenciales del servicio. Al mismo tiempo, se espera aumentar la rentabilidad del negocio mediante acciones que nos permitan reducir costos.

PAQUETES A LA MEDIDA

La compañía aumentó su penetración en el mercado de empresas medianas y pequeñas durante el ejercicio, principalmente gracias al éxito de su producto Americatel NGN, que incluye telefonía, Internet, centrex y otros servicios de valor agregado. En este segmento, alcanza el 13% de participación de mercado.

En este último año, los puntos contratados para este servicio se elevaron a más de 9.000, lo que permitió alcanzar un

alto nivel de ocupación de la capacidad de su red Wimax con clientes de alto valor. Asimismo, en octubre de 2014 se lanzaron los planes NGN LTE, aumentando los anchos de banda ofrecidos a los clientes, en línea con las nuevas necesidades del mercado.

En el Mercado Corporativo, Americatel tiene una penetración total de 65%, y de 45% en servicios provistos con su propia red de acceso (Telefonía, Internet, Datos, NGN, Servicios Satelitales y de TI). En agosto de 2014 entró en vigencia la Portabilidad Fija, que permitirá ampliar la base de clientes de telefonía fija.

MERCADO MAYORISTA

Su principal servicio es el tráfico de Larga Distancia Internacional entrante. Con una combinación de estrategias para rentabilizar su red de transporte nacional y las interconexiones directas con los demás operadores, logró un récord histórico en la rentabilidad del producto, superando el margen directo de 2013 en 17%. Asimismo, estas estrategias permitieron llegar a niveles de participación de mercado de 20% en el tráfico entrante a las redes fijas de Perú. Por otro lado, en 2014 se consolidó como el principal proveedor de terminación internacional de Entel Perú, gestionando el 80% de sus tráficos a diciembre de 2014.

En cuanto a los servicios de datos mayoristas, la estrategia se orientó a posicionarse como un operador cuya ventaja comparativa es la velocidad en las cotizaciones e instalación; asimismo, la compañía ha impulsado también la rentabilidad de su red de transporte local (backbone), a través de una oferta de circuitos de altas capacidades a operadores de telecomunicaciones. Estas estrategias permitieron fidelizar a clientes como AT&T, British Telecom, Orange y Entel e incrementar el nivel de facturación en más de 30% y el nivel de margen directo en más de 35%.

MERCADO RESIDENCIAL

Durante 2014, Americatel entregó servicios de Larga Distancia a 75.000 clientes contratados (90.000 planes); 8.000 clientes con discado mensual y 26.000 marcadores de origen móvil mensual. La compañía posee un market share, en origen fijo, de 13% en LDN y 41% en LDI, y en origen móvil, de 3% tanto en prepago como pospago.

Para maximizar la rentabilidad de los servicios de Larga Distancia, optimizó sus actividades de marketing, enfatizando la comunicación de precios bajos y recordación de marca. Asimismo, se optimizaron los recursos empleados en campañas de venta y retención de planes contratados de larga distancia, generando con ello importantes ahorros en recursos de Call Center.

En cuanto a los ingresos del mercado total, estos cayeron 26% entre 2014 y 2013, debido a la sustitución de los productos LDN y la LDI con productos como Internet, voz sobre IP, pero, principalmente, por la sustitución de tráficos de origen fijo por el origen móvil. De hecho, los operadores móviles desarrollaron una agresiva estrategia de precios, con tarifas 90% menores a las de LDI discada de Americatel y 40% inferiores a la tarifa contratada. No obstante, pese a estas reducciones a nivel de mercado, los tráficos de Americatel se redujeron en 20% y 17%, en LDN y LDI, respectivamente. En ambos casos la disminución fue menor a la registrada por el mercado.

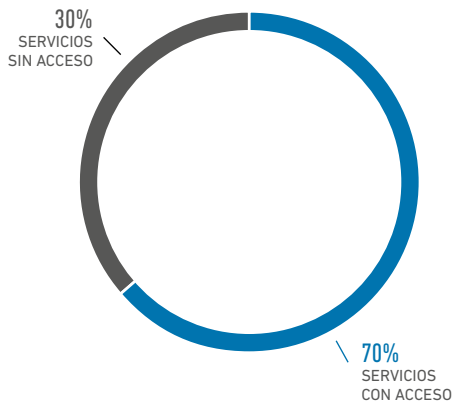
La contracción del mercado y la presión en tarifas han afectado los resultados de este segmento; sin embargo, sus efectos han sido compensados en parte por la optimización de la inversión en marketing y del uso del Call Center.

La experiencia del uso de los productos de Larga Distancia de Americatel fue muy bien evaluada por sus clientes. El estudio a octubre de Top to Box para el origen fijo arrojó un índice de 75% en imagen y de 80% en calidad. Asimismo, el índice de satisfacción neta de clientes en origen móvil de pospago fue de 80% y de prepago, 88%, ambos en segmento discado.

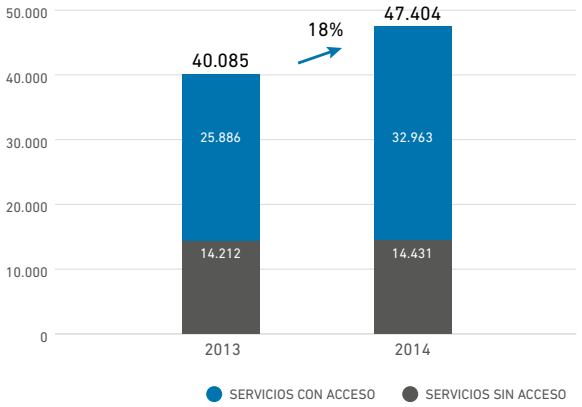
30%
aumentó el EBITDA en el período.

6.000
clientes empresas y corporaciones registró Americatel, gracias al crecimiento de los servicios TI.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIO



INGRESOS BRUTOS. En miles de USD.
Tipo de cambio Soles P/USD: 2.990



RESULTADOS DE AMERICATEL PERÚ

El cierre de año de Americatel Perú destaca por su gestión operacional y resultados financieros, llegando a cifras récord durante 2014 y con un crecimiento sostenido y sustentable.

La tendencia mundial del negocio de larga distancia a la baja ha llevado a la compañía a reconvertir su oferta hacia productos con acceso, enfocándose en servicios satelitales, NGN con el lanzamiento de LTE y asumiendo los negocios de banda ancha fija de Entel Perú, además de una fuerte propuesta en servicios de data center, tanto en hosting como housing, ha permitido que Americatel continúe generando valor a los clientes.

Los ingresos cerraron en USD 47,4 millones, cifra que implica un crecimiento de 18% respecto del año 2013, y el EBITDA fue de USD 9,8 millones (incluye reparto de utilidades), lo que refleja un alza de 30% respecto del ejercicio anterior. El margen EBITDA, en tanto, mejora en 2%, al llegar en 2014 a 21%.

El crecimiento anual de ingresos de productos con acceso alcanzó a 12%.

En el segmento empresas los ingresos crecieron 15% respecto de 2013, con una consolidada operación en NGN y un aumento de la oferta de nuevos planes sobre tecnología LTE que ha permitido mantener un Churn controlado en 2% de los puntos en facturación, levemente superior al del año pasado por un 0,05%. A ello se suma un crecimiento en la base final de 4%, e ingresos por USD 12,7 millones, 4% por sobre los del ejercicio anterior, gracias a la mayor base, contrarrestado con un menor ARPU en 2%.

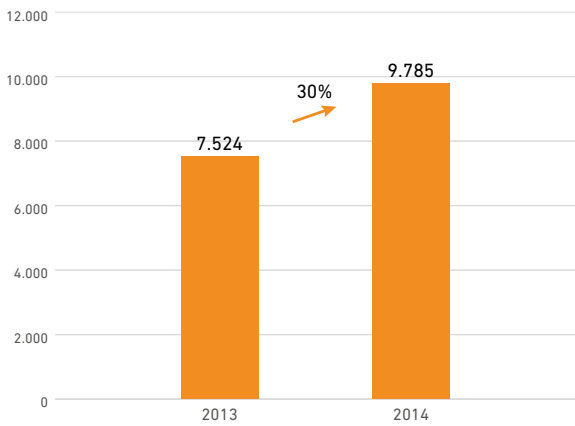
Servicios Satelitales cerró el año con 554 puntos e ingresos por USD 7,4 millones, monto que equivale a un incremento de 31% respecto del ejercicio anterior y al 25% de los ingresos del segmento empresa. En tanto T.I., con una estrategia agresiva de hosting en IAAS y en SAAS, logró crecer 57% en ingresos en 12 meses.

En el segmento masivo, la caída en ingresos fue de 13,6% respecto del ejercicio 2013, dada la sustitución natural que vive el mercado con las nuevas tecnologías sobre Internet, contrarrestado con estrategias de defensa que han permitido paliar esta baja. Entre ellas destacan las promociones para aumentar el tráfico e ingresos en Multicarrier origen móvil que, dentro de la categoría, logró crecer 1% en ingresos en el año.

Wholesale, por su parte, aumentó tanto el negocio de tráfico, gracias a los acuerdos bilaterales con Entel Perú, AT&T y Teletel, con un alza de 17% respecto de 2013, como en el de arriendos de infraestructura, en el que creció 31%.

En EBITDA, el crecimiento respecto del año pasado en 30% está explicado no sólo en los mayores ingresos, sino también en importantes ahorros y fuerte control de gastos, lo que permitió mejorar los márgenes. Los costos indirectos respecto del año pasado, en tanto, sólo crecieron 16%, menor al crecimiento total de ingresos, correspondiente a 18%.

EBITDA. En miles de MM USD
Tipo de cambio Soles P/USD: 2.990



INVERSIONES

Americatel invirtió durante 2014 USD 8 millones. El grueso corresponde al equipamiento en clientes, con 32% de la inversión total, para brindar principalmente servicios de NGN e Internet dedicado.

Destaca el inicio del despliegue de la red LTE 2,3 GHz, con 28 estaciones base para ofrecer velocidades competitivas de mercado. También se concluyeron las ampliaciones de data center Tier III y de la planta externa para dar servicios a empresas.



06
Filiales

Entel Call Center

CON LA MISIÓN DE OTORGAR UN EFICAZ CONTACTO con los clientes, por medio de soluciones robustas de contact center, desarrollamos una operación multicanal que permite un servicio integrado.

- Certificación COPC® GMD para tres mesas de atención.
- Crecimiento en 196 de las posiciones en las operaciones de Chile.
- Implementación de servicio complementario de despacho end to end, cuya tecnología de operación permitió incrementar la efectividad de entrega de productos de 45% a 70%.
- Recertificación ISO 9001:2008 en Servicios Call Center Perú.
- Entel Call Center es el segundo operador del Mercado en Chile, con un 18% del total de posiciones en servicios de outsorcing y es un actor importante en el mercado peruano.

CONTEXTO

La creciente demanda de los clientes por un servicio de atención personalizado y eficiente ha impulsado a las empresas a requerir servicios multicanal que integren redes sociales, service mail, chat y soluciones robustas de contact center que pueden ser complementadas con servicios de despacho. La diversificación y calidad de los servicios ha permitido a Entel Call Center captar nuevos clientes y ampliar sus líneas de negocio, privilegiando siempre un servicio de atención con los más altos estándares del mercado.

PERFIL

Entel Call Center nace producto de la necesidad de Entel S.A. de resolver de manera oportuna y eficiente los requerimientos de los clientes. En un mercado competitivo, la compañía ha sabido implementar servicios integrales apuntando una extensión de su línea de negocio, cuyo éxito se ha reflejado en los más de 60 clientes que confían en Entel Call Center. Destacan entre ellos entidades públicas (Minsal, Registro Civil, Ministerio del Desarrollo Social), instituciones financieras (Banco de Chile y BBVA), empresas de retail (Puntos Cencosud) y empresas del sector comercio (Derco, Soprole y Abastible).

La compañía opera local e internacionalmente con tres sites en Chile y dos en Perú, donde apoya el crecimiento de Entel Perú y a otros clientes, tales como Americatel Perú, Bcp, Auna, Ripley, Lider y ACE Seguros.

Con infraestructura construida y habilitada de acuerdo con los más altos estándares de calidad, los site son diseñados especialmente para el negocio y cada uno de ellos posee los atributos de seguridad, comodidad, iluminación y climatización necesarios para garantizar un buen ambiente de trabajo a sus más de 5.622 colaboradores en ambos países.

En Chile cuenta con 3.098 trabajadores, de los cuales 1.894 están contratados de manera directa por Entel Servicios de Call Center o por Entel Servicios de Contact Center. En Perú, los colaboradores son contratados por Servicios Call Center del Perú y suman 2.320.



ESTRATEGIA

Con la misión de brindar soluciones rápidas y precisas a los usuarios finales, logrando un alto nivel de satisfacción en sus clientes, Entel Call Center apunta a alcanzar un FCR (First Contact Resolution) de alta eficiencia, cuyo foco radica en que la relación no esté restringida a lo telefónico ni presencial, sino que englobe múltiples canales de comunicación, entendiendo que somos parte de su cadena de valor y estableciendo en la interacción con los usuarios finales y clientes un objetivo prioritario para la compañía. Es por ello que los servicios puestos a disposición se encuentran a la vanguardia de las actuales necesidades, al ofrecer respuestas integrales que incorporan redes sociales, MSI Mobile, e-mailing, SMS, chat y Click to Call, servicios que se encuentran integrados en la estructura de información única y centralizada.

15%
crecieron los ingresos en 2014.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Entel Call Center gestiona la experiencia de los clientes por medio de herramientas que permiten medir y conocer en línea los niveles de servicio, gracias a una robusta plataforma tecnológica que permite administrar las interacciones con plena información. Ello es vital para la rápida y eficaz entrega de soluciones. Asimismo, son claves los procesos de selección y capacitación de personal.

Con el propósito de una continua mejora de los servicios, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales. Así se detectan mejoras tanto a nivel de ejecutivos (vista vertical) como a nivel de los procesos (vista transversal) de negocio.

EXPANSIÓN

En Perú, la compañía tiene 1.688 posiciones, con una utilización al 98%. Se está trabajando en habilitar 280 posiciones, con el propósito de enfrentar el crecimiento en la demanda de servicios.

En tanto, en Chile, las posiciones totalizaron 2.600 en 2014, de las cuales 2.200 se encuentran asignadas.

Durante el último año, la compañía incrementó sus posiciones en 196 en el site de Curauma. A ello se agrega una ampliación de 98 posiciones en el site de General Mackenna, y la devolución del site de Amunátegui en Santiago.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS

En la gestión 2014, Entel Call Center obtuvo la certificación COPC® GMD para tres de sus mesas de atención: la mesa de ayuda para smartphone, tanto en Mercado Personas como Empresas, y la mesa de soporte del Registro Civil, lo que ratifica los altos estándares operativos con que cuenta Entel Call Center y su compromiso por entregar un servicio de calidad.

RECERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Para verificar que el sistema de gestión de calidad se mantenga vigente, durante 2014 la filial Servicios Call Center Perú realizó un proceso de auditoría interna para la recertificación en la norma ISO 9001:2008, cuyos resultados se espera obtener a principios de 2015.

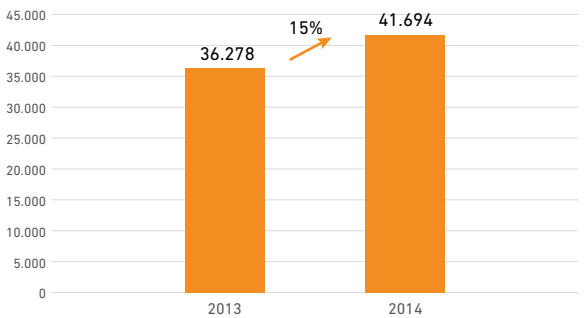
RESULTADOS

En un mercado competitivo, el foco en la eficiencia y en la calidad de los servicios permitió mantener los márgenes y buenos niveles de satisfacción de los clientes. Estos esfuerzos se reflejaron en la confianza de los clientes y mejores resultados.

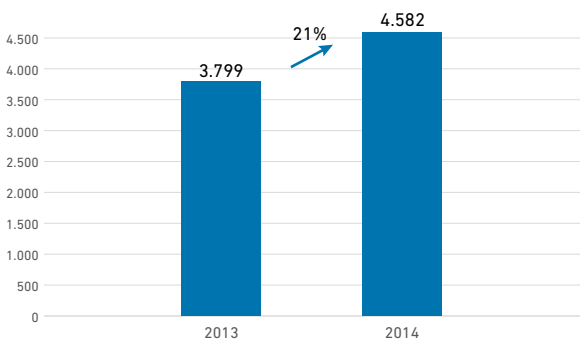
Los ingresos consolidados de Entel Call Center alcanzaron los $41.694 millones a diciembre de 2014. Este resultado implica un crecimiento anual de 15% y fue impulsado por Servicios Call Center de Perú, cuya actividad aumentó producto del crecimiento de Entel en ese país y del incremento en los servicios de ventas.

El EBITDA alcanzó un crecimiento de 21% respecto del período 2013, debido en gran medida a los mayores ingresos provenientes de Servicios de Call Center de Perú, junto con una eficiencia en gastos tanto en el vecino país como Chile.

INGRESOS CONSOLIDADOS DE ENTEL CALL CENTER
En millones de $
Valores expresados en norma IFRS



EBITDA CONSOLIDADO ENTEL CALL CENTER



SERVICIOS

Servicios multicanal
Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente, enmarcado en una atención única independizada del punto de contacto, con información de los clientes y el servicio integrado entre todos los canales existentes.

Service Desk
Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos. Servicio enfocado en la resolución en el primer contacto, para así elevar la disponibilidad de los servicios, disminuir los costos asociados a la reposición y complementar eficazmente los servicios entregados en terreno.

Servicios Back Office
Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado, agregando valor en la resolución de tareas administrativas, de control y seguimiento, propias de cada negocio.

Campañas de ventas
Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza acordes a las necesidades de los clientes, incorporando servicios de delivery que complementan la venta hasta la entrega del producto en el usuario final.

Atención a clientes
Modelos de atención Inbound basados en las mejores prácticas de mercado, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio, que aseguran una atención de calidad y satisfacción de usuarios finales.

Servicios tecnológicos
Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda, incluyendo tecnología world class y customizada de acuerdo a las necesidades de los clientes, incorporando también plataformas de control, business intelligence y servicios de CRM.



IMPRESIÓN
Ograma

DISEÑO
www.filete.cl



www.entel.cl

entel

INFORMACIÓN FINANCIERA

50_AÑOS

Índice

1.

Información Societaria

Documentos Constitutivos	04
Propiedad de la Sociedad	04
Estructura Societaria	10
Política de Dividendos	11
Política de Inversiones	12
Política de Financiamiento	13
Utilidad Distribuible	13
Dividendos Pagados por Acción	14
Resumen de Transacciones	14
Presencia Bursátil	14
Transacciones de Acciones	15
Actividades Financieras	15
Factores de Riesgo	16
Comportamiento Comparado de la Acción	18
Comentarios de Accionistas	18
Hechos Esenciales	18
Seguros Comprometidos	20
Proveedores	21
Declaración de Responsabilidad	23

2.

Estados Financieros Consolidados

Informe de los Auditores Independientes	26
Estados Financieros Consolidados	28
Notas a los Estados Financieros Consolidados	34
Certificado de los Inspectores de Cuentas	121

3.

Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales	124

Nota:
Ver aspectos Corporativos en
Tomo "Información Corporativa"

* 1.

INFOR_ MACIÓN SOCIE TARiA



Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de La Sociedad

Al 31 de diciembre de 2014, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.085 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 31/12/2014	Participación (%)
1	INVERSIONES ALTEL LTDA.	129.530.284	54,76%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	24.654.149	10,42%
3	BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	21.660.695	9,16%
4	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	10.119.375	4,28%
5	BANCHILE C DE B S A	3.575.222	1,51%
6	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	3.419.745	1,45%
7	AFP PROVIDA S A PARA FDO PENSION C	2.643.352	1,12%
8	AFP PROVIDA S A FONDO TIPO B	2.346.498	0,99%
9	AFP HABITAT S A FONDO TIPO B	2.041.160	0,86%
10	AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO B	1.788.390	0,76%
11	SANTANDER S A C DE B	1.721.790	0,73%
12	AFP CUPRUM S A FONDO TIPO B	1.465.653	0,62%
	Otros	31.557.382	13,34%
	Total	236.523.695	100,00%

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	926.012.160	6,84%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	703.849.544	5,20%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	561.429.758	4,15%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	454.057.900	3,35%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	358.008.491	2,64%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	281.889.680	2,08%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
81.358.600-2	Cominco S.A.	154.795.552	1,14%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
81.280.300-K	Viecal S.A.	95.058.166	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	Grupo Matte (17)	**4.340.644.242**	**32,07%**
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.290.595.292	9,53%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	312.672.052	2,31%
	Grupo Fernández León (2)	**1.603.267.344**	**11,84%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.129.980.943	8,35%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	**1.440.980.943**	**10,64%**

INFORMACIÓN SEGÚN EL REGISTRO DE ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	894.655.313	6,61%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
	Grupo Consorcio (2)	**1.300.195.733**	**9,60%**
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.842.165	0,78%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	102.372.197	0,76%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S.A. (*)	42.090.874	0,31%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.983-3	Andaluza de Inversiones II S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
76.381.035-6	Sociedad Colectiva Inversiones Los Ceibos (*)	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	93.631	0,001%
	Grupo Izquierdo Menéndez (21)	**1.111.689.283**	**8,21%**
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
96.949.780-8	Las Bardenas Chile S.A.	371.005.336	2,74%
	Grupo Gianoli (2)	**742.010.672**	**5,48%**
	Grupo Controlador (47)	**10.538.788.217**	**77,85%**
	Minoritarios (1.750)	**3.000.833.815**	**22,15%**
	Total (1.797)	**13.539.622.032**	**100,00%**

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

Con fecha 24 de enero de 2005, el Directorio de Almendral S. A. tomó conocimiento de la obtención del control de la Sociedad por determinados accionistas, quienes a cuyo efecto convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta respecto de la Sociedad. En virtud de éste, obtuvieron dicho control, pasando a conformar el Controlador de Almendral S. A. y a ser cada uno de ellos Miembro del Controlador.

Las personas naturales que forman parte del Grupo Controlador son las siguientes:

Grupo Matte

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

> Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

> Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,27%).

> Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%).

Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

Grupo Fernández León

a. **Inversiones Los Almendros Ltda.** (antes denominada Inversiones Los Andes Dos Ltda.), cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León (RUT 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (RUT 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (RUT 7.010.379-6), Tomás Fernández Mac Auliffe (RUT 7.010.380-K) y María José Cruzat Ochagavía (RUT 9.907.684-6) con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,257% y 0.010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León (RUT 3.931.817-2), Valerie Mac Auliffe Granello (RUT 4.222.315-8), Eduardo Fernández Mac Auliffe (RUT 7.010.379-6), Tomás Fernández Mac Auliffe (RUT 7.010.380-K) y María José Cruzat Ochagavía (RUT 9.907.684-6) con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0.036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

- Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 1,47%, 0,27%, 9,64%, 9,64%, 9,64%, 9,64% y 9,64%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

Grupo Consorcio

a. Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b. **Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,86% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a. **Los Peumos S.A.**, cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. **Inmobiliaria Santoña Ltda**., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

c. **Inmobiliaria Escorial Ltda.**, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 59,7640% y 39,2460% del capital social, respectivamente.

d. **Inversiones El Manzano Ltda**., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95.48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 3.58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e. **Andacollo de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f. **Santo Domingo de Inversiones S.A.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

g. **Andrómeda Inversiones Ltda.**, cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,158%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,660%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,697%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,697%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 12,697%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,697%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 12,697%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,697%, del capital social.

h. **Santa Rosario de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i. **Inversiones La Estancia Ltda.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j. **Inversiones Los Ciervos Ltda.**, cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k. **Inmobiliaria Estoril II S.A.**, controlada en un 100% por Inmobiliaria Estoril I S.A. y cuyo controlador final es la familia Izquierdo Menéndez; del cual mantienen porcentajes iguales Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K, Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3, Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0.

l. **Comercial Marchigue S.A.**, (hoy Inversiones Marchigue Ltda.), cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,1295, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,0248%, Fernando Jose Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,1692%, Juan Agustin Izquierdo Etchebarne RUT 9.156.812-8 con un 7,1692%, Cristian Tomas Izquierdo Etchebarne RUT 15.642.698-9 con un 7,1692%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 7,1692%, Maria de los Angeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 7,1692%, del capital social.

m. **Los Boldos S.A**., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n. **Inversiones El Manzano II S.A.**, cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

o. **Andaluza de Inversiones II S.A.**, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

p. **Inversiones La Estancia II S.A.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social. Esta sociedad fue absorbida por Inversiones La Estancia Ltda.

q. **La Esperanza S.A.**, cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

r. **Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.**, cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 26.97000%; María de la Luz Gonzalez del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 5,65100%, María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 0,01123%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 1,02067%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 5,05233%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 5,62100%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 3,48437%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 5,05233%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 5,61370%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 5,59346%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 5,61370%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 5,60247%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 5,61370%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 1,02067%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 5,61370%, de participación directa del capital social, respectivamente.

s. **Sociedad Colectiva Inversiones Los Ceibos**, cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.

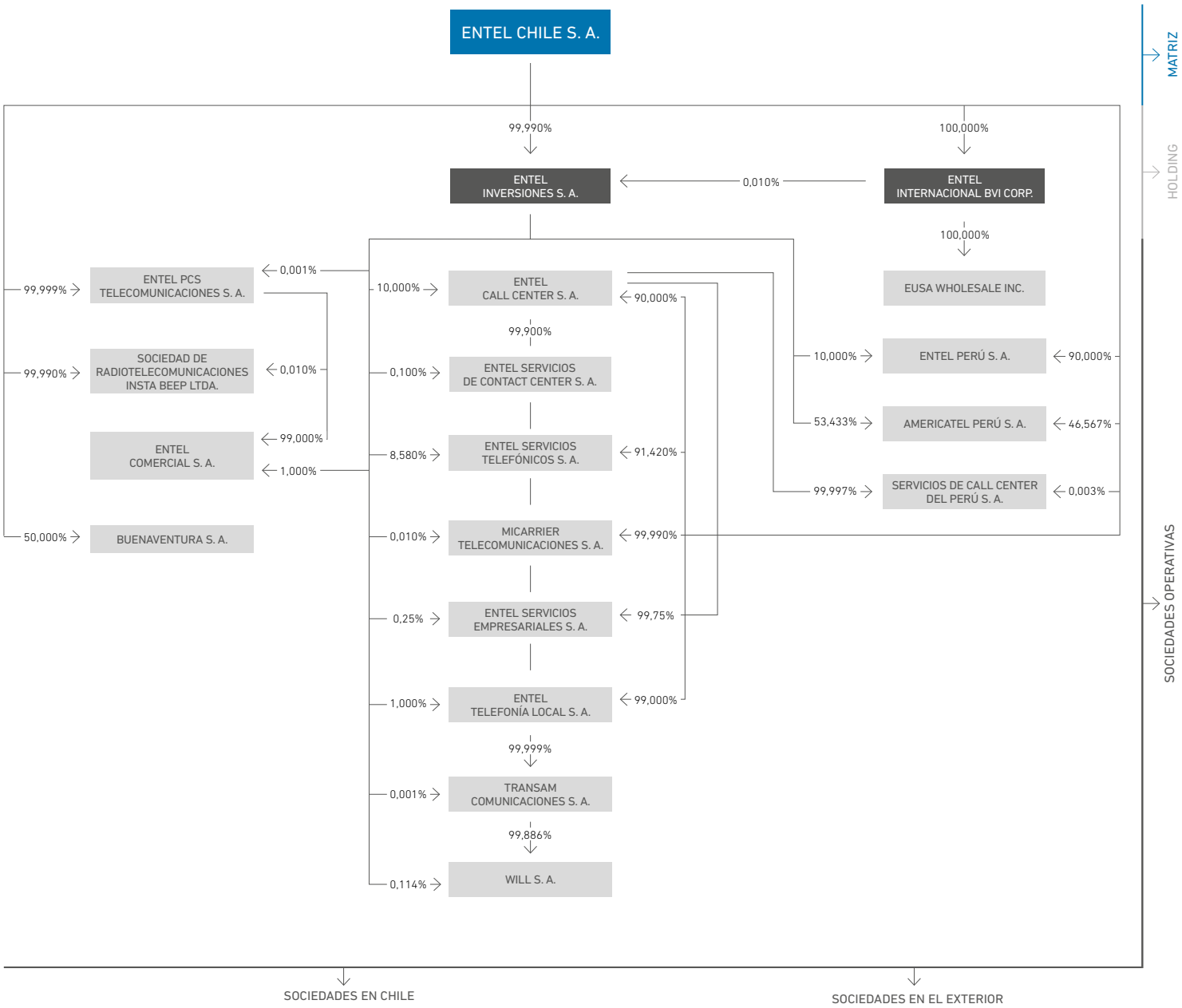
t. **Cerro Colorado de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a. **Inversiones Green Ltda.**, cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b. **Las Bardenas Chile S.A.**, cuyo controlador final indirecto es la sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza, CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5 con un 100% del capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la junta general ordinaria de accionistas celebrada el 25 de abril de 2013, es la siguiente:

Política de Dividendos

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2014 y siguientes, es mantener provisoriamente la nueva política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de 2013 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2014 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2014 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio. Dicha política se analizará al alza como política definitiva conforme al retorno a un plan de inversiones estable de crecimiento orgánico.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad."

Se deja constancia que se mantiene la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de ajustes para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2014, y que es la siguiente:

a. Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), éste se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), este no se agregará a la utilidad líquida distribuible.

Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos derivados, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b. Como Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.

Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se da cuenta de ella en esta Junta del año 2013 conforme a

lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta política continuará regiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de pago de dividendos

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridos 24 horas desde la fecha de recepción, por la sociedad, de la comunicación correspondiente. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También a los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten, formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar, y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda en conectividad por nuevos servicios, tecnologías, mercados y necesidades de los usuarios.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permitan mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2014 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido en la Política de Financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa dentro del país y el extranjero.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la Socie-

dad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento de la sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos:

- Recursos propios
- Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones
- Créditos de proveedores
- Préstamos de bancos e instituciones financieras
- Derechos de Aduana diferidos
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada
- Operaciones de leasing y leaseback

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – Caja)/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,5 (uno coma cinco veces); o (Deuda Financiera – Caja)/ Ebitda anualizado de 3,0 (tres coma cero veces). Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las Inversiones Financieras.

La mencionada fijación de endeudamiento máximo permite el adecuado desarrollo de proyectos de telecomunicaciones en el país y en el extranjero y especialmente, otorga en este periodo mayor flexibilidad en el manejo financiero durante la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todos aquellos que se encuentran involucrados en las concesiones de servicio público nacional e internacional, de las cuales la Sociedad es titular y que sean imprescindibles para prestar sus servicios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados o reemplazados, dada su obsolescencia técnica o económica o transferidos en caso de no ser necesarios para la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2014, presenta una utilidad de $56.470.502.427. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2014 corresponde deducir $2.354.417.873.-

En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2014 queda fijada en $54.116.084.554. Con cargo a esta utilidad, a contar del 11 de diciembre del 2014 se distribuyó un dividendo provisorio de $80 por acción, equivalente a un total de $18.921.895.600. Este dividendo fue acordado en sesión del Directorio de la Sociedad celebrada el 03.11.2014 y representa el 34,97 % de la utilidad liquida distribuible del ejercicio.

Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Dividendos Pagados por Acción

Año	Dividendo Nominal (en $)
1.997	55,67
1.998	20,00
1.999	10,00
2.000	40,00
2.001	40,00
2.002	43,38
2.003	65,00
2.004	90,00
2.005	895,00
2.006	290,00
2.007	338,00
2.008	443,00
2.009	443,00
2.010	450,00
2.011	595,00
2.012	555,00
2.013	375,00
2.014	230,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2014 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2012	30.083.534	284.508.198.543	9.457	2.651.155	24.850.937.610	9.374	4.680	44.523.846	9.514
2° trimestre 2012	15.299.709	144.484.659.288	9.444	1.397.581	13.187.185.309	9.436	11.535	110.450.390	9.575
3° trimestre 2012	12.285.955	116.697.441.625	9.498	441.723	4.201.744.447	9.512	7.196	69.718.926	9.689
4° trimestre 2012	13.166.422	130.101.687.139	9.881	821.940	8.119.113.250	9.878	17.622	175.608.669	9.965
1° trimestre 2013	22.313.687	223.601.236.415	10.021	1.131.360	11.288.033.869	9.977	49.010	486.620.644	9.929
2° trimestre 2013	34.951.372	314.690.281.444	9.004	2.061.355	18.655.086.991	9.050	25.998	235.413.320	9.055
3° trimestre 2013	16.607.457	142.090.532.000	8.556	1.398.543	11.879.159.875	8.494	11.076	98.038.162	8.851
4° trimestre 2013	19.356.752	146.888.814.473	7.589	1.194.787	9.138.278.112	7.648		Sin transacciones	
1° trimestre 2014	20.104.895	133.989.947.568	6.665	1.247.308	8.137.996.305	6.524		Sin transacciones	
2° trimestre 2014	15.717.927	109.057.830.354	6.938	1.022.860	7.042.012.256	6.885		Sin transacciones	
3° trimestre 2014	13.976.793	95.885.191.220	6.860	347.782	2.400.846.416	6.903	120	828.000	6.900
4° trimestre 2014	14.173.579	91.975.352.811	6.489	430.492	2.770.234.982	6.435		Sin transacciones	
Totales	228.038.082	1.933.971.172.880	8.481	14.146.886	121.670.629.422	8.601	127.237	1.221.201.957	9.598

Transacciones de Acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Norma de Carácter General N°269 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2014, de acuerdo a nuestros registros, se efectuaron las siguientes transacciones de acciones por parte de los accionistas relacionados.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario	Monto Transado	Monto Transado
Maria Magdalena Larraín Matte y Cia Ltda	Con director titular	06-02-2014	Inversión Financiera	Compra	En bolsa	20.000	6.150	123.000.000

Actividades Financieras

Durante el ejercicio la Sociedad participó activamente en el mercado de capitales tanto internacional como en Chile con la emisión de bonos de largo plazo. En efecto en el mes de julio, Entel colocó en el mercado local, un bono por UF 7.000.000 a 21 años plazo con vencimiento el 30 de mayo del 2035. El bono, que tuvo una alta demanda proveniente principalmente de inversionistas institucionales, destacó, entre otros, por tener uno de los más grandes montos colocados en el mercado chileno. La tasa final de colocación fue UF + 3,50%. Los principales resguardos financieros de estos bonos son mantener una cobertura del gasto financiero mayor 2,5 veces y un límite de endeudamiento financiero que no debe superar las cuatro veces. Los recursos obtenidos en esta colocación se destinaron en su totalidad al refinanciamiento de pasivos existentes en el mercado local y en el prepago parcial de un crédito bancario internacional suscrito en septiembre de 2012 por Entel. Este bono fue clasificado en la categoría AA por las agencias locales.

Posteriormente y en mismo mes de julio, la Sociedad procedió a colocar un segundo bono en el mercado internacional a un plazo de 12 años y por un monto de USD 800 millones cuyo vencimiento final es el año 2026. El bono fue colocado a una tasa del 4,75% anual. Los fondos recaudados por la emisión, clasificada en investment grade por tres agencias internacionales, se han ido destinando principalmente a cubrir el plan de desarrollo de la compañía en Perú.

Asociados al perfil de pagos del nuevo Bono internacional, la Sociedad ha suscrito contratos de Cross Currency Swaps que entregan una cobertura efectiva a la deuda tanto en tasa como moneda a tasas fijas en pesos nominales y/o indexados a la inflación (UF).

Adicionalmente a estos contratos, la Sociedad ha continuado renovando los contratos de compra de dólares a futuro (forwards) para cubrir la totalidad de sus pasivos expresados en dólares. Con estas operaciones, se eliminan totalmente los impactos en el balance producto de las fluctuaciones de cambio originadas por los movimientos en el tipo de cambio. A la fecha de cierre, el monto total de operaciones de CCS alcanza a un equivalente a USD 1.625 millones y de contratos de forwards en pesos por un equivalente a USD 509 millones y en soles por un equivalente a USD 198 millones. Tanto los excedentes de caja en moneda extranjera como los instrumentos derivados mencionados anteriormente, se utilizan para compensar permanentemente las variaciones por tipo de cambio en los pasivos de la Sociedad y sus filiales.

Las operaciones de Entel Perú son financiadas corporativamente por la Sociedad Matriz en Chile proveyendo crédito intercompañía remunerado a una tasa de mercado. Al cierre, la deuda de esta filial con la Matriz alcanza los USD 495 millones.

Durante el 2014 la Sociedad utilizó líneas de crédito bancarias en promedio por USD 95 millones las cuales principalmente

se usaron previo a las emisiones del mes de julio procediendo a cancelarse en su totalidad.

Adicionalmente al uso de fondos mencionados, la Sociedad participó en proyectos de conectividad y telecomunicaciones que significaron entregar un monto significativo en instrumentos de garantía financiera con un saldo al cierre de aproximadamente UF 3.413.954.

A la fecha la Sociedad mantiene inscritas líneas de bonos y efectos de comercio en la SVS las cuales fueron utilizadas parcialmente con las emisiones de bonos locales en julio.

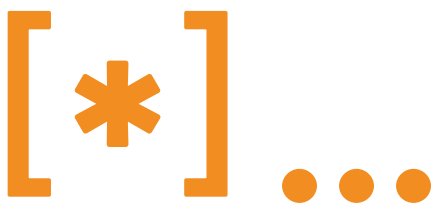
Durante el año 2014, se continuó con la administración de la caja de las operaciones de Entel Perú aplicando y adaptando las políticas con que opera la Sociedad matriz.

En relación a las inversiones de excedentes de caja tanto en Chile como en Perú, la Sociedad privilegió la inversión del capital invertido a través la implementación de una rigurosa política que establece tanto la diversificación por monto, institución y plazos. Los instrumentos financieros utilizados son emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos sobre papeles del Banco Central de Chile.

Factores de Riesgo

Riesgos comunes a toda la industria

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas, sin limitaciones de cantidad, tipo de servicio y ubicación geográfica.	Nuevas normativas sectoriales pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o condicionar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa y normativa sectorial en las instancias pertinentes, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa.

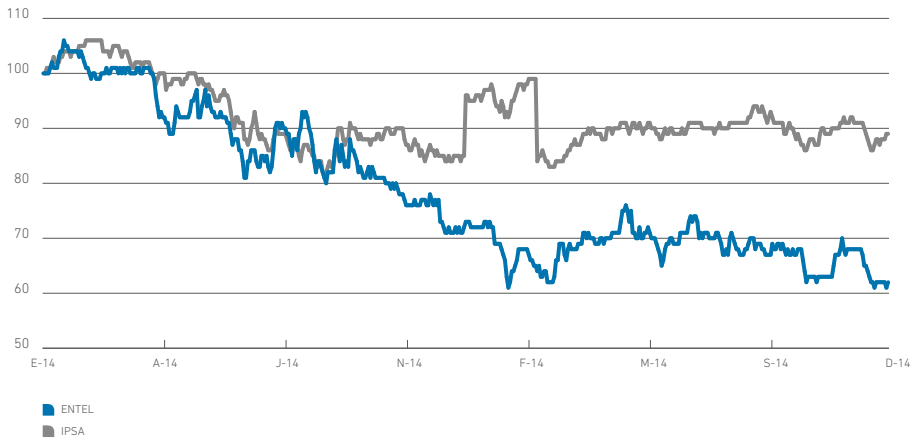


Riesgos propios de la actividad de ENTEL

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés Esta busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de la deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL VERSUS IPSA (%) ÚLTIMOS 24 MESES



Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

Resumen de Hechos Esenciales 2014

I. Sociedad Matriz: Citación Junta de Accionistas, Reparto de utilidades

Por carta N°05 de fecha 8 de abril de 2014, se informó que en sesión de Directorio de 7 de abril de 2014 se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el martes 29 de Abril de 2014, con el propósito de proponer distribuir las utilidades del ejercicio, con un dividendo definitivo de $ 300 por acción, al cual se debe descontar la suma de $ 150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2013.

II. Sociedad Matriz: Aprobación Memoria 2013, distribución dividendo y otros

Por carta N°07 de fecha 29 de abril de 2014, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 29 de abril de 2014 acordó aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2013 y distribuir como dividendo definitivo la suma de $ 300 por acción, equivalentes a un 48,28% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $ 150 pagado en diciembre de 2013, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $ 150 por acción, el que se efectuó a contar del miércoles 28 de mayo de 2014.

Se eligieron como directores de la sociedad a los señores Juan Hurtado Vicuña, Bernardo Matte Larraín, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Richard Büchi Buc, Juan José Mac-Auliffe Granello, Juan Bilbao Hormaeche, Andrés Echeverría Salas, Raúl Alcaíno Lihn, y Alejandro Pérez Rodríguez. Los primeros ocho directores fueron propuestos por el grupo controlador y el último de los nombrados tiene carácter de independiente. A su vez, se mantuvo la remuneración de los directores y también el Comité de Directores designado en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas. De igual forma, se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores

de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales, se informaron las operaciones relacionadas y se aprobó la política de inversión y financiamiento.

III. Sociedad Matriz: Otros

Por carta N°09 de fecha 5 de mayo de 2014, se comunicó que en sesión de Directorio del 5 de mayo de 2014 se constituyó la mesa del directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. Se eligió como presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como vicepresidente a don Luis Felipe Gazitúa Achondo. A su vez, se estableció el Comité de Directorio en la forma prevista en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas. Este quedó integrado por los directores Alejandro Pérez Rodríguez, Luis Felipe Gazitúa Achondo y Richard Büchi Buc.

IV. Sociedad Matriz: Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta de fecha 10 de julio de 2014, se notificó en carácter de hecho esencial que la compañía procedió a colocar bonos en el mercado local, por un monto total de 7.000.000 UF (siete millones de Unidades de Fomento). Los bonos, cuya denominación corresponde a la serie M, se emitieron con cargo a la línea de bonos inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con el N°675, inscrita con fecha 24 de agosto de 2011, la que fue modificada según la anotación de fecha 30 de junio de 2014.

Los bonos devengarán una tasa de interés de carátula de 3,50% anual, y dichos intereses serán pagaderos semestralmente a partir del día 30 de noviembre de 2014, durante un periodo de 21 años y hasta su total vencimiento. La emisión alcanzó una tasa de colocación de 3,53% y fue clasificado en categoría AA- por Fitch Ratings y AA+ por ICR. Los fondos recaudados serán destinados al refinanciamiento de pasivos. La colocación no registró efectos significativos en los Estados de Resultado

V. Sociedad Matriz: Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°C-14 de fecha 17 de julio de 2014, se comunicó como hecho esencial la colocación de bonos en el mercado internacional, por un monto total de US$ 800.000.000. Los bonos se colocaron en dólares, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y a una tasa de colocación de 4,78%.

La colocación se llevó a cabo tras un road show internacional en las ciudades de Los Ángeles, Chicago, Boston y Nueva York, de los Estados Unidos, y en Londres, en el Reino Unido. La emisión fue clasificada en categoría Baa2, por Moody´s; BBB, por S&P, y BBB+, por Fitch Ratings.

Los recursos recaudados se destinarán, principalmente, al prepago de deuda y financiamiento del plan de inversiones de la compañía.

VI. Sociedad Matriz: Reparto de utilidades

Por carta N°16 de fecha 4 de noviembre de 2014, se informó en calidad de hecho esencial que el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. acordó pagar un dividendo provisorio de $ 80 por acción, a contar del jueves 11 de diciembre de 2014, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 18.921.896 (dieciocho mil novecientos veintiún millones ochocientos noventa y seis mil pesos), representativa de un 29,46% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2014.

VII. Sociedad Matriz: Cambio en la Administración

Por carta N°17 de fecha 23 de diciembre de 2014 se informa en carácter de hecho esencial la renuncia de don Juan Bilbao Hormaeche al cargo de Director de la Sociedad a contar de esta misma fecha. De acuerdo con los estatutos sociales, en la próxima sesión del Directorio, este podrá designar al reemplazante, quién durará en sus funciones hasta la próxima junta ordinaria de accionistas, oportunidad en la cual se realizará la renovación del Directorio.

Seguros Comprometidos

Entel cuenta con seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor. Junto con la contratación de seguros existe una política de mitigación de riesgos permanente a través de inversiones en infraestructura y procedimientos que ayuden a dicha mitigación.

El en año 2014 se ha puesto énfasis en la licitación de seguros en forma corporativa para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador frente a un mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en el mercado regional.

La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es mínimo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos. Esto se materializa a través de la permanente búsqueda dentro del mercado asegurador de las mejores condiciones en cuanto a coberturas y costos de primas. En el último año se ha aumentado algunos límites de coberturas para estar en armonía con un entorno que se ha vuelto más exigente en cuanto a coberturas y montos demandados.

Las principales coberturas contratadas a través de pólizas, contempladas en el programa de seguros de Entel, son:

a. Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b. Responsabilidad Civil. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros o sus bienes, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d. Responsabilidad Civil Profesional. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza. Cobertura de seguros que en el año 2014 tuvo un segundo período de vigencia.

e. Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

f. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

g. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

h. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de responsabilidad civil y de accidentes personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. En el último año y con motivo de la integración fijo móvil se ha incrementado de manera importante la cantidad de contratistas asegurados y los montos asegurados res- pecto de las cifras del año 2011.

Proveedores

Los principales proveedores de Entel son: Apple, Ericsson, Sony, Samsung, TCT Mobile, Cisco Systems, Raylex Diginet, Sotraser y Huawei

Entel posee una política de compras expresamente descrita en su Código de Ética. En síntesis, esta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos.

Las actuaciones de los trabajadores deben evitar cualquier situación que pudiera transformarse en un conflicto de interés, o que representen una conducta incorrecta.





Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2014.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Raúl Alcaíno Lihn
Director
RUT. 6.067.858-8

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Alejandro Pérez Rodríguez
Director
RUT. 5.169.389-2

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

* 2.

ESTADOS FINANCIE_ ROS CONSOLI DADOS



_ Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Informe sobre los estados financieros consolidados

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2014 y 2013 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo a instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2 a los estados financieros consolidados. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión sobre la base regulatoria de contabilización

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de diciembre de 2014 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2.

Base de contabilización

Tal como se describe en Nota 15 a los estados financieros consolidados, en virtud de sus atribuciones la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 17 de octubre de 2014 emitió un Oficio Circular N°856 instruyendo a las entidades fiscalizadas, registrar en el ejercicio respectivo contra patrimonio las diferencias en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley N°20.780, cambiando el marco de preparación y presentación de información financiera adoptado hasta esa fecha, dado que el marco anterior (NIIF) requiere ser integrado de manera integral, explícita y sin reservas. Al 31 de diciembre de 2014 y por el año terminado en esa fecha de cuantificación del cambio del marco contable también se describen en Nota 15. Nuestra opinión no se modifica respecto de este asunto.

Otros asuntos

Anteriormente, hemos efectuado una auditoría, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile, a los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2013 de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales adjuntos, y en nuestro informe de fecha 29 de enero de 2014 expresamos una opinión de auditoría sin modificaciones sobre tales estados financieros consolidados.



Alejandro Espinosa G.
KPMG Ltda.

Santiago, 28 de enero de 2015

KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG Internacional, una cooperativa suiza. Todos los derechos reservados.

_ Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de diciembre del 2014 y 2013

ACTIVOS	Número Nota	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	378.919.376	19.250.402
Otros Activos Financieros Corrientes	6	13.146.216	15.429.775
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	28.790.192	20.280.834
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	300.591.179	326.740.821
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	492.035	521.772
Inventarios	10	107.121.667	150.457.167
Activos por Impuestos Corrientes	11	52.380.158	35.604.158
Total Activos Corrientes		**881.440.823**	**568.284.929**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	108.727.551	4.727.636
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	2.992.605	3.957.527
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.467.969	5.593.517
Activos Intangibles	12	136.924.227	133.035.056
Plusvalía	13	47.193.868	47.095.064
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.614.978.515	1.334.268.920
Activos por Impuestos Diferidos	15	238.069.845	159.987.349
Total Activos No Corrientes		**2.154.354.580**	**1.688.665.069**
Total Activos		**3.035.795.403**	**2.256.949.998**

Las notas adjuntas números 1 a 36 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de diciembre del 2014 y 2013

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	20.772.473	27.243.106
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	529.009.412	466.529.349
Otras Provisiones	18	180.492	153.974
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	12.866.595	1.346.165
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	23.557.801	19.997.766
Total Pasivos Corrientes		**586.386.773**	**515.270.360**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.434.258.466	813.151.112
Otras Provisiones a Largo Plazo	18	19.596.432	13.370.970
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	19.989.741	19.859.855
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	10.226.233	7.862.489
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	8.992.896	6.350.100
Total Pasivos No Corrientes		**1.493.063.768**	**860.594.526**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		435.949.779	415.404.634
Otras Reservas		(2.272.483)	(56.987.088)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		956.344.862	881.085.112
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**956.344.862**	**881.085.112**
Total Pasivos y Patrimonio		**3.035.795.403**	**2.256.949.998**

Las notas adjuntas números 1 a 36 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2014 y 2013

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	23	1.643.267.385	1.628.375.505
Otros Ingresos	23	18.802.748	13.120.675
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(222.224.875)	(172.318.252)
Gasto por Depreciación y Amortización		(239.635.274)	(245.165.943)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto		(55.250.343)	(52.271.691)
Otros Gastos	23	(1.024.171.930)	(956.136.841)
Otras Ganancias (Pérdidas)		5.981.586	2.433.477
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		126.769.297	218.036.930
Ingresos Financieros	23	10.818.705	1.946.886
Costos Financieros	23	(55.252.785)	(20.838.218)
Diferencias de Cambio	25	(11.243.068)	(21.078.202)
Resultados por Unidades de Reajuste	25	(22.635.632)	(1.150.441)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		48.456.517	176.916.955
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	8.013.985	(29.951.701)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		56.470.502	146.965.254
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		56.470.502	146.965.254
Ganancia (Pérdida), Atribuible a los Propietarios de la Controladora		56.470.502	146.965.254
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		56.470.502	146.965.254
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		238,75	621,36
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		238,75	621,36

Las notas adjuntas números 1 a 36 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2014 y 2013

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Ganancia (Pérdida)	**56.470.502**	**146.965.254**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(1.294.476)	(207.588)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	24.763.213	6.455.972
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	39.090.921	(3.647.492)
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	364.040	41.517
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	(8.209.093)	68.654
Otro Resultado Integral	**54.714.605**	**2.711.063**
Resultado Integral	**111.185.107**	**149.676.317**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	111.185.107	149.676.317
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**111.185.107**	**149.676.317**

Las notas adjuntas números 1 a 36 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013

	Capital Emitido	Otras Reservas				Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
		Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias				
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2014	**522.667.566**	**(166.071)**	**7.248.085**	**(3.304.221)**	**(60.764.881)**	**415.404.634**	**881.085.112**	**-**	**881.085.112**
RESULTADO INTEGRAL									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	56.470.502	56.470.502	-	56.470.502
Otro Resultado Integral	-	(930.436)	24.763.213	30.881.828	-	-	54.714.605	-	54.714.605
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	111.185.107	-	111.185.107
Dividendos	-	-	-	-	-	(45.789.428)	(45.789.428)	-	(45.789.428)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	9.864.071	9.864.071	-	9.864.071
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(930.436)**	**24.763.213**	**30.881.828**	**-**	**20.545.145**	**75.259.750**	**-**	**75.259.750**
Saldo Final Período Actual 31-12-2014	**522.667.566**	**(1.096.507)**	**32.011.298**	**27.577.607**	**(60.764.881)**	**435.949.779**	**956.344.862**	**-**	**956.344.862**

Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2013	**522.667.566**	**-**	**792.113**	**274.617**	**(60.764.881)**	**351.037.106**	**814.006.521**	**-**	**814.006.521**
RESULTADO INTEGRAL									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	146.965.254	146.965.254	-	146.965.254
Otro Resultado Integral	-	(166.071)	6.455.972	(3.578.838)	-	-	2.711.063	-	2.711.063
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	149.676.317	-	149.676.317
Dividendos	-	-	-	-	-	(82.597.726)	(82.597.726)	-	(82.597.726)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(166.071)**	**6.455.972**	**(3.578.838)**	**-**	**64.367.528**	**67.078.591**	**-**	**67.078.591**
Saldo Final Período Anterior 31-12-2013	**522.667.566**	**(166.071)**	**7.248.085**	**(3.304.221)**	**(60.764.881)**	**415.404.634**	**881.085.112**	**-**	**881.085.112**

Las notas adjuntas números 1 a 36 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de diciembre del 2014 y 2013

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Importes Cobrados de Clientes	1.941.498.368	1.836.844.136
Pagos a Proveedores	(1.126.295.714)	(1.127.550.676)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados	(216.667.820)	(176.276.327)
Otros Pagos por Actividades de Operación	(89.048.386)	(62.758.749)
Importes Recibidos por Intereses de Operación	1.508.798	2.208.272
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)	(38.853.279)	(72.144.614)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	**472.141.967**	**400.322.042**
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias	-	(194.459.679)
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo	10.135.787	9.409.047
Compras de Propiedad, Planta y Equipo	(561.516.005)	(463.305.729)
Compras de Activos Intangibles	(242.942)	(47.756.005)
Dividendos Recibidos	1.367	1.382
Intereses Recibidos	4.507.459	1.917.873
Subvenciones del Gobierno	863.574	294.840
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	4.143.045	1.310.321
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	**(542.107.715)**	**(692.587.950)**
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo	621.015.320	783.337.036
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo	279.667.148	316.785.361
Pagos de Préstamos	(421.515.178)	(727.020.585)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros	(2.837.334)	(2.790.107)
Dividendos Pagados	(55.101.610)	(89.022.587)
Intereses Pagados	(38.230.206)	(12.252.973)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	24.042.985	(19.522.563)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	**407.041.125**	**249.513.582**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	337.075.377	(42.752.326)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	22.593.597	8.125.838
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período	19.250.402	53.876.890
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	**378.919.376**	**19.250.402**

Las notas adjuntas números 1 a 36 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

_ Notas a los Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES

1. INFORMACIÓN CORPORATIVA

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel-Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2014 alcanzó a 11.826 personas y presentó un promedio de 12.395 durante el año 2014. A igual período del 2013 alcanzó a 11.068 y un promedio de 9.455.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú (Ex Nextel Perú) con servicios de telefonía móvil.

2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2014 y por el año terminado en esa fecha, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standadrs Board (IASB), e instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 28 de enero de 2015.

De existir discrepancias entre las NIIF y las instrucciones de la SVS, priman estas últimas sobre las primeras. Al 31 de diciembre de 2014, la única instrucción de la SVS que contraviene las NIIF se refiere al registro particular de los efectos del reconocimiento de los impuestos diferidos establecidos en el Oficio Circular (OC) N°856 de fecha 17 de octubre de 2014.

Este OC establece una excepción, de carácter obligatorio y por única vez, al marco de preparación y presentación de información financiera que el organismo regulador ha definido como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Dicho OC instruye a las entidades fiscalizadas, que: "las diferencias en activos y pasivos por concepto de Impuestos Diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley 20.780, deberán contabilizarse en el ejercicio respectivo contra patrimonio.", cambiando, en consecuencia, el marco de preparación y presentación de información financiera adoptado hasta la fecha anterior a la emisión de dicho OC, dado que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) requieren ser adoptadas de manera integral, explícita y sin reservas.

Los estados financieros consolidados del Grupo al 31 de diciembre de 2013 y por el año terminado en esa fecha, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standars Board (IASB).

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros consolidados, el IASB había emitido los siguientes pronunciamientos, aplicables obligatoriamente a contar de los períodos anuales que en cada caso se indican.

Pronunciamientos contables que tuvieron aplicación efectiva a contar del 1 de enero del 2014:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para:
NUEVAS CINIIF	
CINIIF 21 - Gravámenes	
Interpretación que proporciona guías sobre cuando reconocer un pasivo por un gravamen	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2014
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 32 - Instrumentos Financieros: Presentación	
Aclaración de requerimientos para el neteo de Activos y Pasivos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2014
NIC 36 - Deterioro del Valor de los Activos	
Revelaciones del importe recuperable para Activos no Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2014
NIC 39 - Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición	
Novación de Derivados y continuación de la Contabilidad de Cobertura	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2014
NIC 27 - Estados Financieros Separados,	
NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados y	
NIIF 12 - Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades	
Todas estas modificaciones aplicables a Entidades de Inversión, estableciendo una excepción de tratamiento contable y eliminando el requerimiento de consolidación	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2014

La aplicación de estas normas no ha tenido un impacto significativo en los montos reportados en estos estados financieros, sin embargo, podrían afectar la contabilización de futuras transacciones o acuerdos.

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2015 y siguientes:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2018
NIIF 14 - Cuentas de Regulación Diferidas	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2016
NIIF 15 - Cuentas de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2017
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 19 - Beneficios a los Empleados	
Modificaciones al tratamiento de las Contribuciones de Empleados	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2015
NIC 16 - Propiedad, Planta y Equipo; NIC 38 - Activos Intangibles	
Clarificación de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2016
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos	
Contabilización de Adquisiciones de Participaciones en Operaciones Conjuntas	Períodos anuales iniciados el 1 de enero de 2016

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos. Se estima que no tendrían un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el período de su aplicación obligatoria inicial.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

> Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable

> Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y

> Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, según corresponde a la moneda funcional del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

> Hipótesis actuariales consideradas en el cálculo de obligaciones con el personal por indemnizaciones por años de servicio.

> Valorización de activos y Plusvalía (goodwill) originados en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor (impairment) de los mismos.

> Vida útil de las Propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles.

> Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros.

> Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos.

> Al establecimiento de los costos por desmantelamiento de instalaciones.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, los principios contables han sido aplicados consistentemente.

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Bases de consolidación

Los estados financieros de las filiales son incluidos en los estados financieros consolidados desde la fecha en que comienza el control hasta la fecha en que el control cesa.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

> poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);

> exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y

> capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingreso y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía (goodwill) se registra en los activos intangibles, como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adopto la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2014			31.12.2013
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A. (Ex Satel S.A.)	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERÚ S.A. (Ex Nextel del Perú S.A.)	PERU	PEN	90,000	10,000	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

CLP= Pesos Chilenos
PEN= Nuevos Soles Peruanos

A partir del mes de septiembre de 2013 ingresó al perímetro de consolidación del Grupo Entel la sociedad Nextel del Perú S.A. (ver nota 12.1).

La adquisición de Nextel implico, a nivel de resultados, reconocer en este período anual mayores ingresos ordinarios, respecto al mismo período del año anterior, por M$ 105.705.363 netos de intercompañia y una mayor pérdida neta de M$ 79.057.597.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2014	31.12.2013
		$	$
Dólar Estadounidense	USD	606,75	524,61
Euro	EUR	738,05	724,30
Unidad de Fomento	UF	24.627,10	23.309,56
Nuevos Soles Peruanos	PEN	202,93	187,49

c) Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, cuentas por cobrar y préstamos. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son activos financieros mantenidos para negociar. Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Cuentas por cobrar y préstamos

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

Las cuentas por cobrar comerciales se reconocen por el importe de la factura, registrando el correspondiente ajuste en el caso de existir evidencia objetiva de riesgo de pago por parte del cliente (deterioro).

Las cuentas comerciales a corto plazo se presentan a su valor corriente, sin aplicar procedimientos de descuento a valor presente. La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

> Efectivo y equivalentes al efectivo

Corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de otros pasivos financieros. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Otros pasivos financieros incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando

> al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;

> se espera que la cobertura sea altamente efectiva;

> su eficacia se puede medir confiablemente;

> la cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

> Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas contables para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo promedio ponderado y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de practicar las provisiones de castigo correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos que están apareciendo en el mercado.

e) Deterioro

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve perjudicado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios facturados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el descontado no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía (goodwill) y activos intangibles que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del período. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los equipos de telefonía móvil entregados a clientes y comercializados en la modalidad de post-pago, son registrados directamente en resultados como costos de comercialización, incluidos en el rubro Otros gastos.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasa medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

h) Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i) Activos intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j) Plusvalía (Goodwill)

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como Plusvalía (Goodwill). Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados financieros. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014, fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, la cual entre otros aspectos, define el régimen tributario por defecto que le aplica a la sociedad, la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018 y permite que las sociedades puedan además optar por uno de los dos regímenes tributarios establecidos como Atribuido o Parcialmente Integrado, quedando afectos a diferentes tasas de impuestos a partir del año 2017.

El régimen Atribuido aplica a los empresarios individuales, empresas individuales de responsabilidad limitada, comunidades y sociedades de personas cuando éstas últimas estén formadas exclusivamente por personas naturales domiciliadas y residentes en Chile; y el régimen Parcialmente Integrado, aplica al resto de los contribuyentes, tales como sociedades anónimas abiertas y cerradas, sociedades por acciones o sociedades de personas cuyos socios no sean exclusivamente personas naturales domiciliadas o residentes en Chile. El régimen tributario que por defecto la Sociedad estará sujeta a partir del 1 de enero de 2017 es el Parcialmente Integrado.

Asimismo, la Sociedad podrá optar al cambio de régimen, distinto del régimen por defecto dentro de los tres últimos meses del año comercial anterior (2016), mediante la aprobación de junta extraordinaria de accionistas, con un quórum de a lo menos dos tercios de las acciones emitidas con derecho a voto y se hará efectiva presentando la declaración suscrita por la sociedad, acompañada del acta reducida a escritura pública suscrita por la sociedad. La Sociedad deberá mantenerse en el régimen de tributación que les corresponda, durante a lo menos cinco años comerciales consecutivos. Transcurrido dicho período, podrá cambiarse de régimen, debiendo mantener el nuevo régimen a los menos durante cinco años consecutivos.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

Año	Parcialmente integrado
2014	21.0%
2015	22.5%
2016	24.0%
2017	25.5%
2018	27.0%

l) Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal, ganancias o a pérdidas por efectos actuariales son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la provisión de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono (“churn”) o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n) Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

o) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

p) Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes.

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición. Lo que corresponde al nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD y Euro.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio e intereses (Cross Currency Swap), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas utilizadas para descontar tanto la moneda local como la moneda dólar, son aquellas libres de riesgo y cero cupón. Para las tasas en pesos se obtienen de los instrumentos de colocación en moneda nominal BCP y para la UF en los BCU, emitidos por el Banco Central. Respecto a las tasas USD y Euro, son calculadas en base a tasas de depósitos y futuros de tasas.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

> Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

> Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

> Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2014 Nivel 2 M$	31.12.2013 Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**(9.690.990)**	**(42.883.619)**
Ganancias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	107.087.291	17.755.568
Ganancias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	39.090.921	(3.647.492)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	(22.183.042)	19.084.553
Cambio en la Medición del Valor Razonable	123.995.170	33.192.629
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**114.304.180**	**(9.690.990)**

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-diciembre del 2014, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	345.376.916	-	CLP/USD/PEN	345.376.916	345.376.916
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	3.321.896	-	UF	3.321.896	3.608.370
Derivados		15.259.823	102.570.478	-	-	USD	117.830.301	117.830.301
Otros		-	-	721.570	-	CLP	721.570	721.570
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	300.591.179	-	CLP/USD/PEN	300.591.179	300.591.179
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	492.035	-	CLP	492.035	492.035
Total Activos		**15.259.823**	**102.570.478**	**650.503.596**			**768.333.897**	**768.620.371**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	181.784.473		181.784.473	183.787.219
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.264.985.513		1.264.985.513	1.288.249.604
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	4.734.832		4.734.832	5.057.525
Derivados		614.463	2.911.658	-	-		3.526.121	3.526.121
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	529.009.412		529.009.412	529.009.412
Total Pasivos		**614.463**	**2.911.658**		**1.980.514.230**		**1.984.040.351**	**2.009.629.881**

31-diciembre del 2013, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	9.804.381	-	CLP/USD/PEN	9.804.381	9.804.381
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	3.831.018	-	UF	3.831.018	4.259.797
Derivados		14.491.283	1.155.489	-	-	USD	15.646.772	15.646.772
Otros		-	-	679.621	-	CLP	679.621	679.621
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	326.740.821	-	CLP/USD/PEN	326.740.821	326.740.821
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	521.772	-	CLP	521.772	521.772
Total Activos		**14.491.283**	**1.155.489**	**341.577.613**			**357.224.385**	**357.653.164**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	287.713.681		287.713.681	291.581.399
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	519.944.070		519.944.070	515.116.993
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	7.398.705		7.398.705	7.772.759
Derivados		18.747.030	6.590.732	-	-		25.337.762	25.337.762
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	466.529.349		466.529.349	466.529.349
Total Pasivos		**18.747.030**	**6.590.732**		**1.281.585.805**		**1.306.923.567**	**1.306.338.262**

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Efectivo en Caja	95.048	118.129
Saldos en Bancos	33.248.642	9.252.008
Depósitos a Corto Plazo	325.375.233	318.867
Fondos Mutuos de Renta Fija	6.000.551	1.875.185
Instrumentos del Banco Central	14.001.132	7.610.329
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	198.770	75.884
Total	**378.919.376**	**19.250.402**
Total por tipo de moneda		
CLP	261.126.853	14.795.996
USD	115.504.582	2.993.931
PEN	2.280.631	1.453.099
EUR	7.310	7.376
Total	**378.919.376**	**19.250.402**

Los saldos en bancos, incluyen los saldos en cuentas corrientes en dólares por M$ 1.087.582 en JP Morgan y M$ 24.905.479 en BCI.

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2014 M$
Banco Santander	USD	24-11-2014	23-02-2015	91	45.506.250	37	25.724	45.531.974
Banco Santander	USD	10-12-2014	05-01-2015	26	30.337.500	21	7.433	30.344.933
Banco Santander	USD	10-12-2014	09-02-2015	61	12.135.000	21	3.539	12.138.539
Banco CorpBanca	CLP	22-12-2014	18-02-2015	58	36.733.470	9	36.366	36.769.836
Banco CorpBanca	CLP	23-12-2014	27-02-2015	66	12.300.000	8	10.496	12.310.496
Banco CorpBanca	CLP	03-12-2014	13-02-2015	72	12.265.000	28	36.631	12.301.631
Banco CorpBanca	CLP	21-11-2014	09-01-2015	49	12.146.000	40	53.442	12.199.442
Banco de Chile	CLP	12-11-2014	09-01-2015	58	12.000.000	49	59.780	12.059.780
Banco de Chile	CLP	21-11-2014	16-01-2015	56	8.595.000	40	34.380	8.629.380
Banco de Chile	CLP	28-11-2014	23-01-2015	56	12.000.000	33	40.260	12.040.260
Banco de Chile	CLP	28-11-2014	30-01-2015	63	11.867.000	33	39.814	11.906.814
Banco de Chile	CLP	09-12-2014	20-01-2015	42	8.638.000	22	19.004	8.657.004
Banco de Chile	CLP	16-12-2014	30-01-2015	45	12.300.000	15	18.450	12.318.450
Banco de Chile	CLP	19-12-2014	27-02-2015	70	8.311.000	12	9.974	8.320.974
Banco de Chile	CLP	30-12-2014	06-03-2015	66	12.240.000	1	1.224	12.241.224
BCI	CLP	14-11-2014	13-01-2015	60	9.188.000	47	41.744	9.229.744
BCI	CLP	02-12-2014	06-02-2015	66	8.108.000	29	23.513	8.131.513
BCI	CLP	18-12-2014	30-01-2015	43	12.000.000	13	15.080	12.015.080
HSBC	CLP	04-12-2014	20-02-2015	78	8.719.000	27	21.187	8.740.187
Banco Security	CLP	24-12-2014	20-02-2015	58	10.000.000	7	6.767	10.006.767
Banco Security	CLP	24-12-2014	06-03-2015	72	10.355.000	7	7.007	10.362.007
Banco Itaú	CLP	12-12-2014	16-01-2015	35	11.655.000	19	20.299	11.675.299
BBVA	CLP	30-12-2014	13-03-2015	73	6.601.000	1	572	6.601.572
Scotiabank Perú	PEN	23-12-2014	05-01-2015	13	30.440	8	21	30.461
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-2014	08-01-2015	9	101.465	1	11	101.476
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-2014	12-01-2015	13	142.052	1	15	142.067
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-2014	05-01-2015	6	202.930	1	22	202.952
Scotiabank Perú	PEN	30-12-2014	05-01-2015	6	20.293	1	2	20.295
Scotiabank Perú	PEN	30-12-2014	07-01-2015	8	182.637	1	16	182.653
Interbank	PEN	23-12-2014	05-01-2015	13	81.172	8	70	81.242
Interbank	PEN	30-12-2014	12-01-2015	13	81.172	1	9	81.181
Totales					**324.842.381**		**532.852**	**325.375.233**

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2013 M$
Banco de Credito del Perú	PEN	27-12-2013	06-01-2014	10	112.484	4	40	112.524
Banco de Credito del Perú	PEN	27-12-2013	07-01-2014	11	74.996	4	37	75.033
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-2013	10-01-2014	11	131.243	1	12	131.255
Banco de Credito del Perú	PEN	31-12-2013	05-01-2014	5	55	-	-	55
Totales					**318.778**		**89**	**318.867**

Al 31 de diciembre del 2014, se presentan colocaciones en fondos mutuos de renta fija del Banco Itaú por M$ 6.000.551 con fecha de colocación 30-12-2014 y rescate el 02-01-2015. Al 31 de diciembre del 2013, dichas colocaciones corresponden con el Scotiabank Fondos Mutuos por M$ 1.875.185 con fecha de colocación 30-12-2013 y rescate el 2-01-2014.

Los instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Al 31.12.2014	Fechas		Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Período	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
Código	Inicio	Término							
CRV	30-12-2014	02-01-2015	Banco BCI	CLP	7.000.000	0,21%	7.001.925	PACTO	7.000.642
CRV	30-12-2014	02-01-2015	Banco Itaú	CLP	7.000.000	0,21%	7.001.470	PACTO	7.000.490
Totales					**14.000.000**		**14.003.395**		**14.001.132**

Al 31.12.2013	Fechas		Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Período	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
Código	Inicio	Término							
CRV	30-12-2013	02-01-2014	Banco Santander	CLP	3.801.000	0,35%	3.802.330	PACTO	3.801.443
CRV	30-12-2013	02-01-2014	BBVA. C. Bolsa	CLP	3.808.416	0,37%	3.809.825	PACTO	3.808.886
Totales					**7.609.416**		**7.612.155**		**7.610.329**

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero tiene vencimientos que no superan los 90 días y han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del banco central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	10.146.491	14.491.283
Derivados - Cobertura	2.008.186	-
Deudores por Leasing Financiero	991.539	938.492
Subtotal Corrientes	13.146.216	15.429.775
NO CORRIENTE		
Derivados - Cobertura	100.562.292	1.155.489
Derivados - No Cobertura	5.113.332	-
Deudores por Leasing Financiero	2.330.357	2.892.526
Depósitos a plazo	721.570	679.621
Subtotal No Corrientes	108.727.551	4.727.636
Total Otros Activos Financieros	**121.873.767**	**20.157.411**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo. Aquellos que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2014			31.12.2013		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
De 1 a 90 dias	1.194.280	(202.741)	991.539	1.190.142	(251.650)	938.492
De 1 a 2 años	991.539	(202.741)	788.798	938.492	(251.650)	686.842
De 2 a 3 años	991.539	(134.115)	857.424	938.492	(191.894)	746.598
De 3 a 4 años	743.654	(59.519)	684.135	938.492	(126.940)	811.552
De 4 a 5 años	-	-	-	703.869	(56.335)	647.534
Total	**3.921.012**	**(599.116)**	**3.321.896**	**4.709.487**	**(878.469)**	**3.831.018**

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS	Corriente		No Corriente	
	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2013
	M$	M$	M$	M$
Pagos Anticipados				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	17.371.901	13.756.088	1.005.659	1.479.507
Mantenciones, Soporte	4.488.097	3.202.143	-	-
Arriendos de capacidades	1.169.103	750.452	1.978.212	2.468.546
Publicidad	136.884	947.229	-	-
Seguros	2.036.337	256.828	-	-
Otros	1.725.226	434.535	210	210
Costos diferidos por servicios a clientes	-	933.559	-	-
Otros	1.862.644	-	8.524	9.264
Total	**28.790.192**	**20.280.834**	**2.992.605**	**3.957.527**

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	288.948.374	306.004.580
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	5.986.736	6.673.190
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	5.656.069	14.063.051
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	1.160.891	3.503.221
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	4.307.078	2.090.296
Total	**306.059.148**	**332.334.338**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	403.968.161	416.022.096
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	5.986.736	6.673.190
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	5.724.892	14.127.699
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	1.160.891	3.503.221
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	4.307.078	2.090.296
Total	**421.147.758**	**442.416.502**

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M$ 5.467.969 y M$ 5.593.517 a cada período, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 115.019.787 y M$ 110.017.516, a cada uno de los cierres, respectivamente. Los valores brutos, equivalentes a M$ 403.968.161 y M$ 416.022.096, presentan el siguiente detalle:

31.12.2014	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes	Saldos brutos M$	M$
Al día	1.542.898	220.878.680	9.063	9.473.138	230.351.818
Entre 1 y 30 días	492.354	37.184.160	1.239	115.704	37.299.864
Entre 31 y 60 días	180.465	13.768.254	1.027	137.558	13.905.812
Entre 61 y 90 días	144.336	9.791.814	1.007	139.352	9.931.166
Entre 91 y 120 días	177.290	11.254.300	825	136.404	11.390.704
Entre 121 y 150 días	117.273	5.288.825	754	87.906	5.376.731
Entre 151 y 180 días	102.095	5.048.762	791	95.964	5.144.726
Entre 181 y 210 días	116.089	4.703.312	782	123.216	4.826.528
Entre 211 y 250 días	134.578	5.308.755	976	141.997	5.450.752
Más de 250 días	829.652	71.572.518	19.661	8.717.542	80.290.060
Total	**3.837.030**	**384.799.380**	**36.125**	**19.168.781**	**403.968.161**

31.12.2013	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes	Saldos brutos M$	M$
Al día	1.354.953	237.743.022	11.304	11.850.226	249.593.248
Entre 1 y 30 días	424.398	38.349.043	1.802	221.508	38.570.551
Entre 31 y 60 días	189.516	13.107.896	1.162	185.990	13.293.886
Entre 61 y 90 días	154.234	7.570.005	998	195.692	7.765.697
Entre 91 y 120 días	180.648	12.306.207	1.016	176.603	12.482.810
Entre 121 y 150 días	113.001	7.030.063	886	148.866	7.178.929
Entre 151 y 180 días	101.158	4.627.735	915	220.570	4.848.305
Entre 181 y 210 días	109.275	4.443.198	938	409.420	4.852.618
Entre 211 y 250 días	139.251	5.606.116	989	187.674	5.793.790
Más de 250 días	1.077.079	65.244.599	15.235	6.397.663	71.642.262
Total	**3.843.513**	**396.027.884**	**35.245**	**19.994.212**	**416.022.096**

A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31.12.2014		31.12.2013	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	10.198	7.208.522	9.915	6.459.276
Documentos por cobrar en cobranza judicial	2.610	6.480.681	1.088	2.180.355
Total	**12.808**	**13.689.203**	**11.003**	**8.639.631**

Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2014	31.12.2013
	M$	M$
Saldo Inicial	110.017.516	91.518.268
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	-	3.322.525
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	51.504.892	48.165.696
Baja de activos financieros deteriorados	(47.237.416)	(32.860.814)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	734.795	(128.159)
Total	**115.019.787**	**110.017.516**

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 92.101.385 y M$ 94.675.934, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos de castigo de deuda, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

> Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.

> Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 180 días para servicios fijos.

> Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos.

> Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.

Garantías. En el caso de clientes o segmentos en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito. Actualmente, en el caso de los intermediarios de cargas electrónicas de derechos de uso de servicios móviles (Canal Indirecto), la mitigación de riesgos se efectúa mediante la exigencia de Boletas de Garantía y/o contratos de seguros de crédito con compañías de seguro acreditadas.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos (Personas/Empresas), se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa.

Información de Deudores y Otras Cuentas por Cobrar por segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles".

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación"segmento personas-servicios móviles" se incluye detalle para "todos los otros segmentos", con apertura por área de servicios.

31 DIC 2014

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	68.650.912	-	5.080.078	-	3.402.827	-	12.059	-	-	-	77.145.876	-	77.145.876
Entre 1 y 30 días	4.200.265	1.661.681	57.524	27.419	2.583.348	837.380	344	58	-	-	6.841.481	2.526.538	4.314.943
Entre 31 y 60 días	2.285.502	1.662.962	62.428	40.581	685.656	338.047	2.148	623	-	-	3.035.734	2.042.213	993.521
Entre 61 y 90 días	2.193.393	2.046.558	52.892	38.148	465.016	296.181	6.311	2.209	-	-	2.717.612	2.383.096	334.516
Entre 91 y 120 días	2.146.650	2.032.106	43.706	35.733	434.051	321.666	4.833	2.417	-	-	2.629.240	2.391.922	237.318
Entre 121 y 150 días	2.178.531	2.178.531	36.226	36.226	468.216	342.211	3.284	1.807	-	-	2.686.257	2.558.775	127.482
Entre 151 y 180 días	1.969.853	1.969.853	50.921	50.921	436.127	364.779	5.247	3.149	-	-	2.462.148	2.388.702	73.446
Entre 181 y 210 días	2.045.080	2.045.080	64.376	64.376	478.147	427.838	4.670	3.736	-	-	2.592.273	2.541.030	51.243
Entre 211 y 250 días	2.492.174	2.492.174	60.153	60.153	746.179	642.807	10.849	8.832	-	-	3.309.355	3.203.966	105.389
Más de 250 días	36.558.851	36.558.850	3.362.803	3.362.803	3.789.500	3.765.140	380.524	379.915	-	-	44.091.678	44.066.708	24.970
Total	**124.721.211**	**52.647.795**	**8.871.107**	**3.716.360**	**13.489.067**	**7.336.049**	**430.269**	**402.746**	**-**	**-**	**147.511.654**	**64.102.950**	**83.408.704**

31 DIC 2014

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	77.878.662	-	17.218.650	-	55.675.371	-	723.397	-	1.709.862	-	153.205.942	-	153.205.942
Entre 1 y 30 días	16.167.015	1.897.342	3.012.986	3.477	10.864.357	433.891	6.647	375	407.378	-	30.458.383	2.335.085	28.123.298
Entre 31 y 60 días	4.943.181	849.376	1.626.674	673.148	3.867.460	356.968	13.196	771	419.567	-	10.870.078	1.880.263	8.989.815
Entre 61 y 90 días	2.588.411	422.358	1.476.091	1.249.557	3.016.201	587.046	16.331	2.404	116.520	-	7.213.554	2.261.365	4.952.189
Entre 91 y 120 días	1.290.614	424.392	5.668.788	3.229.897	1.727.007	522.299	19.133	4.252	55.922	-	8.761.464	4.180.840	4.580.624
Entre 121 y 150 días	1.280.716	558.462	39.632	21.609	1.278.700	473.638	8.690	2.994	82.736	-	2.690.474	1.056.703	1.633.771
Entre 151 y 180 días	1.182.742	680.575	27.406	17.129	1.314.271	562.878	12.046	4.927	146.113	-	2.682.578	1.265.509	1.417.069
Entre 181 y 210 días	981.879	701.965	40.698	33.914	1.124.943	742.984	13.252	6.501	73.483	-	2.234.255	1.485.364	748.891
Entre 211 y 250 días	1.184.843	1.074.138	60.076	60.076	810.519	463.375	10.919	6.616	75.040	-	2.141.397	1.604.205	537.192
Más de 250 días	19.837.599	19.506.955	3.101.146	3.101.146	10.615.901	10.076.608	1.817.700	1.812.764	826.036	350.030	36.198.382	34.847.503	1.350.879
Total	**127.335.662**	**26.115.563**	**32.272.147**	**8.389.953**	**90.294.730**	**14.219.687**	**2.641.311**	**1.841.604**	**3.912.657**	**350.030**	**256.456.507**	**50.916.837**	**205.539.670**

31 DIC 2013

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	75.014.466	-	6.125.073	-	3.528.547	-	8.847	-	-	-	84.676.933	-	84.676.933
Entre 1 y 30 días	4.490.408	2.059.448	100.479	47.894	1.686.851	551.828	639	109	-	-	6.278.377	2.659.279	3.619.098
Entre 31 y 60 días	2.724.679	1.718.710	81.570	53.024	665.782	346.620	2.131	618	-	-	3.474.162	2.118.972	1.355.190
Entre 61 y 90 días	2.510.502	1.748.053	56.561	40.794	533.473	304.935	4.011	1.404	-	-	3.104.547	2.095.186	1.009.361
Entre 91 y 120 días	2.647.361	2.088.290	72.468	59.250	721.949	509.782	5.212	2.606	-	-	3.446.990	2.659.928	787.062
Entre 121 y 150 días	2.114.761	2.114.761	55.361	55.361	667.602	466.461	1.928	1.060	-	-	2.839.652	2.637.643	202.009
Entre 151 y 180 días	1.851.655	1.851.655	58.076	58.076	448.044	355.813	1.689	1.014	-	-	2.359.464	2.266.558	92.906
Entre 181 y 210 días	1.759.282	1.759.282	53.782	53.782	425.856	378.690	28.511	22.810	-	-	2.267.431	2.214.564	52.867
Entre 211 y 250 días	2.730.039	2.730.038	63.963	63.963	512.824	430.274	2.623	2.099	-	-	3.309.449	3.226.374	83.075
Más de 250 días	30.493.516	30.493.297	2.694.253	2.694.253	3.709.243	3.689.850	308.109	307.959	-	-	37.205.121	37.185.359	19.762
Total	**126.336.669**	**46.563.534**	**9.361.586**	**3.126.397**	**12.900.171**	**7.034.253**	**363.700**	**339.679**	**-**	**-**	**148.962.126**	**57.063.863**	**91.898.263**

31 DIC 2013

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	108.019.518	-	4.959.507	-	51.117.920	-	756.555	-	62.815	-	164.916.315	-	164.916.315
Entre 1 y 30 días	21.010.382	3.113.456	101.808	6.215	9.907.167	378.439	18.518	952	1.254.299	-	32.292.174	3.499.062	28.793.112
Entre 31 y 60 días	5.715.019	879.154	95.245	18.330	3.405.874	567.132	7.044	1.635	596.542	-	9.819.724	1.466.251	8.353.473
Entre 61 y 90 días	2.668.755	1.329.268	108.102	41.243	1.482.996	349.230	27.018	6.192	374.279	-	4.661.150	1.725.933	2.935.217
Entre 91 y 120 días	7.374.927	3.682.297	49.742	27.143	1.373.755	424.651	49.181	16.151	188.215	-	9.035.820	4.150.242	4.885.578
Entre 121 y 150 días	2.887.806	2.560.811	70.415	70.415	1.244.473	483.501	21.117	9.162	115.466	-	4.339.277	3.123.889	1.215.388
Entre 151 y 180 días	1.391.642	1.166.004	150.037	150.037	812.600	383.810	10.681	5.644	123.881	-	2.488.841	1.705.495	783.346
Entre 181 y 210 días	1.241.678	1.058.005	317.675	317.675	948.860	595.587	9.331	5.140	67.643	-	2.585.187	1.976.407	608.780
Entre 211 y 250 días	1.584.947	1.398.329	108.780	108.780	675.048	378.221	12.308	7.735	103.258	48.256	2.484.341	1.941.321	543.020
Más de 250 días	16.527.649	16.200.102	2.044.797	2.044.797	14.287.234	13.632.607	1.299.687	1.209.773	277.774	277.774	34.437.141	33.365.053	1.072.088
Total	**168.422.323**	**31.387.426**	**8.006.108**	**2.784.635**	**85.255.927**	**17.193.178**	**2.211.440**	**1.262.384**	**3.164.172**	**326.030**	**267.059.970**	**52.953.653**	**214.106.317**

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M$ 55.705.538 y M$ 59.551.162 y en el caso de los demás segmentos a M$ 36.395.847 y M$ 35.124.772, para ambos períodos, respectivamente.

9. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2014	31.12.2013
					M$	M$
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	23.925	54.972
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	26.794	31.385
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	60.759	54.475
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	99.788	92.058
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	280.769	288.882
Total					**492.035**	**521.772**

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a M$150.000.- anuales.

b) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2014		31.12.2013	
				Monto	Efecto en resultado	Monto	Efecto en resultado
				M$	(Cargo) / Abono	M$	(Cargo) / Abono
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director Común	Servicios Prestados	278.935	278.935	148.490	148.490
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director Común	Servicios Prestados	170.527	170.527	125.831	125.831
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director Común	Servicios Prestados	288.422	288.422	252.736	252.736
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director Común	Servicios Prestados	347.321	347.321	267.331	267.331
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director Común	Servicios Prestados	295.780	295.780	1.314.620	1.314.620

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

c) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2014 y 2013, ascendieron a M$ 415.489 y M$ 407.906, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 5.258.307 y M$ 4.842.330, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por M$ 2.974.841 y M$ 2.307.155 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 19 y 23 personas, en los respectivos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	103.084.544	148.836.793
Mercaderías	1.072.117	356.844
Trabajo en Curso	2.482.717	832.413
Otros Inventarios	482.289	431.117
Total	**107.121.667**	**150.457.167**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos anuales cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 338.908.470 y M$ 307.528.561, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2014 y 2013, se han cargado a resultados M$ 4.448.268 y M$ 1.074.825, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a M$ 5.931.007 y M$ 5.026.904, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2014 y 2013, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a diciembre de cada año M$ 5.336.220 y M$ 16.692.435, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos que se detalla en el siguiente cuadro:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	40.874.385	11.923.674
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	5.336.220	16.692.435
Otros Impuestos	6.169.553	6.988.049
Total	**52.380.158**	**35.604.158**

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a M$ 12.866.595 y M$ 1.346.165, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**136.924.227**	**133.035.056**
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	136.924.227	133.035.056
Activos Intangibles Identificables, Neto	136.924.227	133.035.056
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	5.763.906	7.030.615
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	131.160.321	126.004.441
Total Activos Intangibles, Bruto	**204.293.145**	**194.802.167**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	204.293.145	194.802.167
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.008.405	39.025.554
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	165.284.740	155.776.613
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(67.368.918)**	**(61.767.111)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(67.368.918)	(61.767.111)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(33.244.499)	(31.994.939)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(34.124.419)	(29.772.172)

Al 31 de diciembre del 2014, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	Plazo (meses)	Plazo Residual (meses)
PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS:				
Relaciones con clientes	4.843.534	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	120
Servidumbres	586.680	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	39 - 136
Derechos uso cables F.Óptica	333.692	Global Crossing	84 - 168	11 - 23
Total	**5.763.906**			
OTROS INTANGIBLES IDENTIFICABLES:				
Concesión Banda 900 MHz	11.054.413	Estado de Chile	480 - 360	429 - 315
Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.968.921	Estado de Chile	360	334
Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	58.716.075	Estado de Perú	240	240
Concesion Banda 1900 MHz	41.980.928	Estado de Perú	480	413
Concesion Banda 2500 MHz	8.571.326	Estado de Perú	156	116
Concesion Banda 3500 MHz	5.688.624	Estado de Perú	171 - 240	73 - 222
Otros	1.180.034			
Total	**131.160.321**			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 al 31.12.2014; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre de 2014 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2014 y 2013, son los siguientes:

Movimientos año 2014	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	7.030.615	126.004.441	133.035.056
Adiciones	-	934.516	934.516
Amortización	(1.249.560)	(4.352.247)	(5.601.807)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	9.575.733	9.575.733
Otros incrementos (decrementos)	(17.149)	(1.002.122)	(1.019.271)
Saldo Final	**5.763.906**	**131.160.321**	**136.924.227**

Movimientos año 2013	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	8.948.392	21.422.849	30.371.241
Adiciones	-	54.843.254	54.843.254
Adquisiciones mediante combinaciones de negocio	-	50.210.390	50.210.390
Amortización	(1.918.851)	(2.036.809)	(3.955.660)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	1.579.345	1.579.345
Otros incrementos (decrementos)	1.074	(14.588)	(13.514)
Saldo Final	**7.030.615**	**126.004.441**	**133.035.056**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

INTANGIBLES Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. COMBINACIONES DE NEGOCIO Y PLUSVALIA

13.1. Combinación de negocios

Con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú por parte de Entel Chile S.A. de forma directa en un 90% y el 10% restante a través de su filial Entel Inversiones S.A., luego de que la empresa norteamericana NII Holdings traspasara del 100% de las acciones, operación que fue anunciada el 4 de abril pasado y que ascendió a US$ 410,6 millones por el total del capital accionario.

La operación de Nextel permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para los clientes de Nextel. Desde el mes de Octubre del presente año, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

Nextel del Perú S.A. era una subsidiaria indirecta de NII Holdings, Inc.. La compañía fue constituida el 30 de diciembre de 1987. Su domicilio legal es Av. República de Colombia N° 791, San Isidro, Lima, Perú.

La Compañía proporcionaba servicios de telefonía móvil en el mercado peruano, básicamente a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. Su foco principal era el mercado empresarial, y cuenta con una participación de mercado en torno al 5% del mercado peruano al momento de la adquisición.

La operación no implica la constitución de garantías por parte de Entel y no existe ninguna relación de propiedad o de administración de parte de Entel con la sociedad vendedora.

La Plusvalía de M$ 1.157.469 que surge de la combinación de negocio, es producto principalmente de las expectativas para el negocio de telefonía móvil en Perú, el cual presenta atractivas oportunidades de crecimiento, dentro de un mercado en evolución. Dicha Plusvalía no se espera que sea deducible de impuestos para propósitos de impuesto a la renta en Chile.

13.2. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01.01.2013 M$	Adiciones M$	Saldo Final 31.12.2013 M$	Adiciones M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2014 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A. (Ex Nextel del Perú)	Personas	-	1.157.469	42.312	1.199.781	98.804	1.298.585
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**45.895.283**	**1.157.469**	**42.312**	**47.095.064**	**98.804**	**47.193.868**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se considero el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. Las pruebas de deterioro para ambos activos reconocidos se encuentran basadas en el importe recuperable de cada unidad generadora de efectivo a la que se asigna la plusvalía. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, que la compañía considera tanto en el corto, mediano y largo plazo, utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 9,5% y 10,5%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**1.614.978.515**	**1.334.268.920**
Construcción en Curso, Neto	415.400.118	304.893.754
Terrenos, Neto	12.558.726	12.347.648
Edificios, Neto	158.326.378	87.412.283
Planta y Equipo, Neto	946.983.976	871.437.918
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	48.974.127	33.746.407
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	20.884.440	13.672.739
Vehículos de Motor, Neto	523.344	579.711
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	4.162.949	3.504.260
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.164.457	6.674.200
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**4.303.311.996**	**3.830.442.996**
Construcción en Curso, Bruto	415.400.118	304.893.754
Terrenos, Bruto	12.558.726	12.347.648
Edificios, Bruto	293.188.780	213.603.077
Planta y Equipo, Bruto	3.106.395.428	2.884.810.122
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	254.082.898	213.495.721
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	176.692.976	159.597.100
Vehículos de Motor, Bruto	1.524.090	1.447.218
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	21.231.271	19.032.237
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	22.237.709	21.216.119
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(2.688.333.481)**	**(2.496.174.076)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(134.862.402)	(126.190.794)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.159.411.452)	(2.013.372.204)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(205.108.771)	(179.749.314)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(155.808.536)	(145.924.361)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(1.000.746)	(867.507)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(17.068.322)	(15.527.977)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(15.073.252)	(14.541.919)

Los movimientos por el año 2014 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**304.893.754**	**12.347.648**	**87.412.283**	**871.437.918**	**33.746.407**	**13.672.739**	**579.711**	**3.504.260**	**6.674.200**	**1.334.268.920**
Cambios	Adiciones	358.163.860	-	142.119	128.628.989	17.362.267	6.950.210	179.846	999.575	1.411.949	513.838.815
	Desapropiaciones	-	-	-	(7.155.887)	(6.095)	(35.288)	(14.250)	-	(33.985)	(7.245.505)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.102.056)	(199.082.273)	(19.369.629)	(6.529.639)	(241.725)	(1.640.269)	(1.067.876)	(234.033.467)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.745.451)	-	-	-	-	-	(3.745.451)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.244.807	211.078	741.720	7.352.578	890.045	481.093	20.563	-	264.557	11.206.441
	Otros Incrementos (Decrementos)	(248.902.303)	-	76.132.312	149.548.102	16.351.132	6.345.325	(801)	1.299.383	(84.388)	688.762
	Cambios, Total	**110.506.364**	**211.078**	**70.914.095**	**75.546.058**	**15.227.720**	**7.211.701**	**(56.367)**	**658.689**	**490.257**	**-**
Saldo Final		**415.400.118**	**12.558.726**	**158.326.378**	**946.983.976**	**48.974.127**	**20.884.440**	**523.344**	**4.162.949**	**7.164.457**	**1.614.978.515**

Los movimientos por el año 2013 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		**271.913.063**	**9.433.203**	**90.749.948**	**719.405.042**	**11.737.914**	**6.519.632**	**200.837**	**1.974.240**	**5.516.337**	**1.117.450.216**
Cambios	Adiciones	221.069.744	2.190.455	8.806	137.378.074	6.099.904	1.131.180	158.887	7.290	860.440	368.904.780
	Adquisiciones Mediante Combinaciones de Negocios	6.473.398	702.289	8.193.915	68.417.094	10.523.263	5.581.473	249.884	-	-	100.141.316
	Desapropiaciones	-	-	(6.955.745)	(2.886.938)	(1.028)	(201.661)	(32.095)	-	(62.127)	(10.139.594)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.446.011)	(221.164.878)	(9.655.303)	(2.461.847)	(132.367)	(1.320.276)	(1.029.601)	(241.210.283)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.112.790)	-	-	-	-	-	(4.112.790)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	238.274	21.701	266.393	2.402.539	263.184	(2.772)	7.686	-	(35.238)	3.161.767
	Otros Incrementos (Decrementos)	(194.800.725)	-	594.977	171.999.775	14.778.473	3.106.734	126.879	2.843.006	1.424.389	73.508
	Cambios, Total	**32.980.691**	**2.914.445**	**(3.337.665)**	**152.032.876**	**22.008.493**	**7.153.107**	**378.874**	**1.530.020**	**1.157.863**	**-**
Saldo Final		**304.893.754**	**12.347.648**	**87.412.283**	**871.437.918**	**33.746.407**	**13.672.739**	**579.711**	**3.504.260**	**6.674.200**	**1.334.268.920**

Durante el año 2014, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 4.280.759, para el 2013 no se generaron activaciones de importes, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Edificios, Neto	8.144.671	15.762.829
Planta y Equipo, Neto	-	-
Edificios, Bruto	11.968.177	20.463.536
Planta y Equipo, Bruto	8.284.494	8.284.494
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(3.823.506)	(4.700.707)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(8.284.494)	(8.284.494)
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	**8.144.671**	**15.762.829**

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio M$	Fecha de Término M$
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2014 y 2013, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica.

Los deterioros de valor de propiedades, plantas, equipos que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo	3.745.451	4.112.790

Los componentes que se han visto afectados por deterioro se detallan a continuación:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Instalaciones en Clientes	2.123.870	2.126.280
Activos en Bodega	1.300.000	1.414.639
Componentes de RED	321.581	571.871
Total	**3.745.451**	**4.112.790**

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de Propiedades, planta y equipo a diciembre 2014 y 2013, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 4.374.487 y M$ 7.818.261, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 1.082.534.313. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Trasportes y Telecomunicaciones, asigno a fines del año 2009 al Consorcio Entel el proyecto "Proyecto Infraestructura Digital para la Competividad e Innovación", destinado a llevar Internet Móvil a 1.400 localidades a lo largo de Chile.

En el marco de este proyecto, al 31 de diciembre del 2014 se han ejecutado obras por M$ 73.069.541. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 24.942.516; de este valor, M$ 23.942.860 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 486.742 se mantienen como anticipos, con cargo a obras por ejecutar o en proceso de recepción.

15. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2014 presenta el siguiente detalle, en M$, en cada una de las siguientes empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito 21%	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Utilidades S/Crédito	Monto del Crédito
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	134.843.270	392.076.059	-	-	133.863.428
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	77.780.045	224.423.533	68.997.429	220.231	90.914.138
Entel Inversiones S.A.	1.903.415	1.106.294	21.846.701	110.471	5.257.164
Entel Comercial S.A.	390.947	3.689.267	-	-	1.026.239
Entel Contac Center S.A.	806.206	2.090.315	1.350.153	10.165	1.013.843
Entel Servicios Telefónicos S.A.	320.003	480.926	1.987.659	294.055	612.405
Entel Telefonía Local S.A.	11.327.008	9.910.580	-	16.806	5.488.622
Transam S.A.	-	819.510	-	141.521	204.877
Totales M$	**227.370.894**	**634.596.484**	**94.181.942**	**793.249**	**238.380.716**

b) Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2014		Cambios del período en		
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$	C. de Negocio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	80.778.871	-	21.579.135	9.279.227	-
Amortizaciones Intangibles	10.543.401	12.773.752	(7.313)	(201.576)	-
Acumulaciones (o devengos)	12.038.454	944	1.505.521	630.714	-
Provisiones	7.686.550	2.923	487.935	1.393.883	-
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	65.106	570.786	(9.236.942)	(543.893)	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	25.765.103	-	1.767.961	2.241.140	-
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	(55.570)	-	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.456.348	(909.412)	(1.017.394)	-
Ingresos Diferidos	4.042.850	-	542.420	360.393	-
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	1.115.545	-	1.531.094	210.728	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	372.623	827.732	23.495	(74.388)	-
Pérdidas Fiscales	92.103.395	-	44.668.706	3.937.347	-
Otros	3.557.947	1.357.256	(393.470)	232.869	-
Totales	**238.069.845**	**19.989.741**	**61.503.560**	**16.449.050**	**-**

Conceptos	31.12.2013		Cambios del período en		
	Activo	Pasivo	Resultado	Patrimonio	C. de Negocio
	M$	M$	M$	M$	M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	50.505.774	585.265	9.361.132	-	27.346.661
Amortizaciones intangibles	10.333.337	12.354.799	520.405	-	(119.364)
Acumulaciones (o devengos)	9.901.275	-	1.639.865	-	762.697
Provisiones	5.846.251	44.442	(214.111)	41.518	3.706.671
Deterioro de propiedades, planta y equipo	9.670.224	395.069	471.471	-	-
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	21.769.830	13.828	3.448.118	-	-
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	60.970	5.400	83.963	68.654	-
Activos/pasivos a costo amortizado	-	2.529.542	(1.444.573)	-	-
Ingresos diferidos	3.140.037	-	(3.682.565)	-	348.961
Bienes adquiridos en leasing financiero	1.051.005	1.677.282	668.752	-	-
Bienes vendidos en leasing financiero	361.988	766.204	43.037	-	-
Pérdidas Fiscales	43.497.342	-	9.180.203	-	33.341.505
Otros	3.849.316	1.488.024	(798.012)	-	(962.560)
Totales	**159.987.349**	**19.859.855**	**19.277.685**	**110.172**	**64.424.571**

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M$ 2.301.705 y M$ 3.094.310, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	Acumulado	
	01.01.2014 31.12.2014	01.01.2013 31.12.2013
	M$	M$
Gasto por Impuestos Corrientes	52.828.828	48.740.714
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	338.810	113.042
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	321.937	375.630
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**53.489.575**	**49.229.386**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(61.503.560)	(19.277.685)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(61.503.560)**	**(19.277.685)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**(8.013.985)**	**29.951.701**

Como consecuencia de la instrucción de la SVS en su Oficio Circular No. 856 del 17 de octubre de 2014, las diferencias en activos y pasivos que se originaron por concepto de impuestos diferidos producidos como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley 20.780 al 30 de septiembre de 2014, se reconocieron excepcionalmente y por única vez en el patrimonio en el rubro de Ganancias (pérdidas) acumuladas por M$ 9.864.071. De igual manera, los efectos de medición de los impuestos diferidos que surgieron con posterioridad a esta fecha, se reconocen en los resultados del ejercicio conforme a los criterios señalados anteriormente.

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	10.188.447	35.380.109
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(11.998.361)	(1.670.780)
EFECTO IMPOSITIVO DE DIFERENCIAS PERMANENTES	15.729.836	2.579.125
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	(17.120.527)	(5.865.514)
Corrección Monetaria Capital Propio	(696.239)	(529.604)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(4.117.141)	58.365
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(18.202.432)**	**(5.428.408)**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**(8.013.985)**	**29.951.701**

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	Acumulado	
	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Tasa Impositiva Legal	21,00%	20,00%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-24,73%	-0,94%
EFECTO EN LA TASA IMPOSITIVA DE		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	32,42%	1,46%
Corrección Monetaria Capital Propio	-35,29%	-3,32%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-1,44%	-0,30%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	-8,49%	0,03%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-37,52%**	**-3,07%**
Tasa Impositiva Efectiva	**-16,52%**	**16,93%**

16. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	482.431	494.033
Obligaciones con tenedores de Bonos	15.611.596	4.262.456
Acreedores por Leasing Financiero	1.152.325	2.900.629
Derivados - No Cobertura	614.463	18.747.030
Derivados - Cobertura	2.911.658	838.958
Subtotal Corrientes	**20.772.473**	**27.243.106**
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	181.302.042	287.219.648
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.249.373.917	515.681.614
Acreedores por Leasing Financiero	3.582.507	4.498.076
Derivados - Cobertura	-	5.751.774
Subtotal No Corrientes	**1.434.258.466**	**813.151.112**
Total Otros Pasivos Financieros	**1.455.030.939**	**840.394.218**

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2014, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

> Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA, Mizuho Corporate Bank, Ltd. y Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd., de septiembre de 2012 por un monto de US$ 400.000.000, a un plazo de 5 años, con amortizaciones de US$ 100.000.000 en septiembre de 2015, US$ 150.000.000 en septiembre de 2016 y US$ 150.000.000 en septiembre de 2017. Durante el mes de julio 2014, se realizo un pre pagó por US$ 100 millones que vencían en septiembre del 2015. El saldo actual es de US$ 300.000.000, a una tasa anual de interés Libor a 90 días + 1,30%.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

> Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por US$ 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.

> Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.

> Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por US$ 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

c) Derivados de cobertura – Flujo de efectivo - este saldo corresponde al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US$ 1.425 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 15,13 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 427.930.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un 3,57% a 7,73%.

d) Derivados a valor razonable con cambio en resultado. Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

> de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 708,3 millones y EUR 3 millones, en un total de M$ 307.799.480 y 589 millones de Nuevos Soles

> Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan a intereses a una tasa Libor US$ de 360 días + spread que fluctúan entre un 1,78% y 2,075%.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como (tasas de interés, monedas) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS7.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2014

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años			
		M$	0 - 90	91 - 1 año	más 1 a 2	más 2 a 3	más de 3 a 4	más de 4 a 5
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	62.926.918	194.046	724.986	31.247.815	30.760.071	-	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	62.926.918	194.046	724.986	31.247.815	30.760.071	-	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	62.926.920	194.047	724.987	31.247.815	30.760.071	-	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.086.272	521.568	-	521.568	521.568	521.568	-
Subtotal		190.867.028	1.103.707	2.174.959	94.265.013	92.801.781	521.568	0
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.629.851.849	23.342.179	44.406.516	52.635.561	52.635.563	52.635.561	52.635.563
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	296.507.438	1.495.394	4.984.648	5.981.577	5.981.578	5.981.577	5.981.578
Subtotal		1.926.359.287	24.837.573	49.391.164	58.617.138	58.617.141	58.617.138	58.617.141
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	20.635.005	1.341.677	1.461.540	1.948.122	1.932.671	1.932.671	1.934.463
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	17.171.168	931.166	1.330.256	1.772.064	1.756.793	1.756.793	1.761.628
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	4.308.251	196.644	361.105	480.878	477.305	477.305	479.092
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	8.636.537	394.212	723.882	963.985	956.835	956.835	960.410
Corpbanca	Derivados - Cobertura	2.081.474	94.970	174.490	232.357	230.586	230.586	231.471
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	21.053.953	1.342.623	1.509.309	2.011.764	1.996.208	1.996.208	1.998.149
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.736.212	1.174.787	1.127.037	1.502.715	1.490.734	1.490.734	1.490.734
Subtotal		90.622.600	5.476.079	6.687.619	8.911.885	8.841.132	8.841.132	8.855.947
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	54.800	300	54.500	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	802.100	553.800	248.300	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	498.500	-	498.500	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	402.900	-	402.900	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	4.155	4.155	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	2.340	2.340	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	5.940	5.940	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	153.630	153.630	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	502.879	-	502.879	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	100.901	100.901	-	-	-	-	-
Subtotal		2.528.145	821.066	1.707.079	0	0	0	0
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	3.882.373	247.447	742.343	989.791	989.791	913.001	-
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	884.547	60.310	180.930	241.240	241.240	160.827	-
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	580.795	45.853	137.556	183.409	183.409	30.568	-
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	190.635	25.996	77.987	86.652	-	-	-
Subtotal		5.538.350	379.606	1.138.816	1.501.092	1.414.440	1.104.396	0
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	298.759.157	298.759.157	-	-	-	-	-
TOTALES		2.514.674.567	329.881.794	56.114.989	157.313.551	155.692.916	63.102.657	61.491.510

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años				
	más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	más 1 a 2	más 2 a 3	más de 3 a 4	más de 4 a 5	más de 5
	-	60.033.073	38.165	-	30.055.616	29.939.292	-	-	-
	-	60.033.073	38.165	-	30.055.616	29.939.292	-	-	-
	-	60.033.078	38.170	-	30.055.615	29.939.293	-	-	-
	-	1.685.249	367.931	-	401.368	437.992	477.958	-	-
	0	181.784.473	482.431	0	90.568.215	90.255.869	477.958	0	0
	1.351.560.906	1.093.105.833	10.183.287	4.929.844	-	-	-	-	1.077.992.702
	266.101.086	171.879.680	-	498.465	-	-	-	-	171.381.215
	1.617.661.992	1.264.985.513	10.183.287	5.428.309	0	0	0	0	1.249.373.917
	10.083.861	736.352	649.527	86.825	-	-	-	-	-
	7.862.468	479.992	270.776	209.216	-	-	-	-	-
	1.835.922	85.804	-	85.804	-	-	-	-	-
	3.680.378	171.985	-	171.985	-	-	-	-	-
	887.014	41.531	-	41.531	-	-	-	-	-
	10.199.692	728.102	618.525	109.577	-	-	-	-	-
	8.459.471	667.892	667.892	-	-	-	-	-	-
	43.008.806	2.911.658	2.206.720	704.938	0	0	0	0	0
	-	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	367.048	367.048	-	-	-	-	-	-
	-	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	2.038	2.038		-	-	-	-	-
	-	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	4.034	4.034	-	-	-	-	-	-
	-	114.595	114.595	-	-	-	-	-	-
	-	65.514	-	65.514	-	-	-	-	-
	-	61.234	61.234	-	-	-	-	-	-
	0	614.463	548.949	65.514	0	0	0	0	0
	-	3.282.706	162.212	562.129	806.298	876.366	875.701	-	-
	-	762.765	45.125	140.985	201.802	218.818	156.035	-	-
	-	511.393	35.835	111.903	160.035	173.357	30.263	-	-
	-	177.968	22.898	71.238	83.832	-	-	-	-
	0	4.734.832	266.070	886.255	1.251.967	1.268.541	1.061.999	0	0
	-	298.759.157	298.759.157	-	-	-	-	-	-
	1.394.569.712	1.753.790.096	312.446.614	6.586.551	91.820.182	91.524.410	1.539.957	0	1.077.992.702

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2013

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años			
		M$	0 - 90	91 - 1 año	más 1 a 2	más 2 a 3	más de 3 a 4	más de 4 a 5
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	13.860.675	20.191.242	19.862.813	-
Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd	Préstamos	54.870.333	270.454	685.150	13.860.674	20.191.242	19.862.813	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	13.860.675	20.191.242	19.862.813	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	54.870.334	270.454	685.150	13.860.675	20.191.242	19.862.813	-
Banco Santander-Chile	Préstamos	85.305.977	812.578	2.640.173	81.853.226	-	-	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.468.322	493.664	-	493.665	493.664	493.663	493.666
Subtotal		307.255.634	2.388.058	5.380.773	137.789.590	81.258.632	79.944.915	493.666
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	776.094.918	6.393.684	19.181.053	25.574.737	25.574.738	25.574.737	25.574.738
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.734.832	169.539	513.992	685.323	687.116	683.531	683.532
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	16.894.123	424.963	1.289.396	1.719.194	1.724.029	1.714.358	1.714.358
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	6.675.690	168.041	509.480	679.308	681.094	677.521	677.521
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	6.742.030	169.721	514.541	686.056	687.848	684.263	684.263
Corpbanca	Derivados - Cobertura	3.258.469	82.009	248.685	331.580	332.466	330.694	330.694
Subtotal		40.305.144	1.014.273	3.076.094	4.101.461	4.112.553	4.090.367	4.090.368
Deutsche Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	8.921.279	167.802	8.753.477	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	4.484.082	84.556	4.399.526	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	402.180	53.490	348.690	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	4.596.262	87.977	4.508.285	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	650.970	78.734	572.236	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	13.070	12.200	870	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.850	2.850	-	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	17.615	-	17.615	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	26.360	-	26.360	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	130.210	130.210	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.560	5.560	-	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	5.330	5.330	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	13.920	13.920	-	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	13.830	13.830	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	86.320	86.320	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	18.568	18.568	-	-	-	-	-
Scotiabank	Derivados - No Cobertura	8.263	2.341	5.922	-	-	-	-
Subtotal		19.396.669	763.688	18.632.981	0	0	0	0
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	4.627.669	234.209	702.628	936.838	936.837	936.837	864.156
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	1.065.558	57.083	171.250	228.334	228.334	228.334	152.223
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	723.318	43.399	130.197	173.596	173.597	173.596	28.933
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	278.854	24.605	73.814	98.419	82.016	-	-
Banco de Credito del Peru	Leasing Financiero	1.896.465	474.116	1.422.349	-	-	-	-
Subtotal		8.591.864	833.412	2.500.238	1.437.187	1.420.784	1.338.767	1.045.312
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	317.703.803	317.703.803	-	-	-	-	-
TOTALES		1.469.348.032	329.096.918	48.771.139	168.902.975	112.366.707	110.948.786	31.204.084

	VALORES CONTABLES								
	Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años					
más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	más 1 a 2	más 2 a 3	más de 3 a 4	más de 4 a 5	más de 5
-	51.661.180	31.497	-	12.980.360	19.367.928	19.281.395	-	-
-	51.661.180	31.497	-	12.980.360	19.367.928	19.281.395	-	-
-	51.661.180	31.497	-	12.980.360	19.367.928	19.281.395	-	-
-	51.661.179	31.496	-	12.980.362	19.367.927	19.281.394	-	-
-	79.154.968	49.025	-	79.105.943	-	-	-	-
-	1.913.994	319.021	-	348.130	379.896	414.559	452.388	-
0	287.713.681	494.033	0	131.375.515	77.851.607	77.540.138	452.388	0
648.221.231	519.944.070	-	4.262.456	-	-	-	-	515.681.614
-	1.143.892	-	-	-	-	-	-	1.143.892
	61.995	-	-	-	-	-	-	61.995
3.311.799	829.327	-	120.194	-	-	-	-	709.133
8.307.825	330.885	-	302.650	-	-	-	-	28.235
-	1.425.743	-	-	-	-	-	-	1.425.743
-	453.479	-	-	-	-	-	-	453.479
3.282.725	821.183	-	119.173	-	-	-	-	702.010
3.315.338	1.286.008	-	238.724	-	-	-	-	1.047.284
1.602.341	238.220	-	58.217	-	-	-	-	180.003
19.820.028	6.590.732	0	838.958	0	0	0	0	5.751.774
-	8.759.486	27.995	8.731.491	-	-	-	-	-
-	4.403.111	14.106	4.389.005	-	-	-	-	-
-	329.166	8.921	320.245	-	-	-	-	-
-	4.514.981	14.676	4.500.305	-	-	-	-	-
-	527.852	13.133	514.719	-	-	-	-	-
-	7.029	7.029	-	-	-	-	-	-
-	267	267	-	-	-	-	-	-
-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	44	-	44	-	-	-	-	-
-	117.120	117.120	-	-	-	-	-	-
-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	11.214	11.214	-	-	-	-	-	-
-	11.848	11.848	-	-	-	-	-	-
-	38.390	38.390	-	-	-	-	-	-
-	18.480	18.480	-	-	-	-	-	-
-	8.042	2.319	5.723	-	-	-	-	-
0	18.747.030	285.498	18.461.532	0	0	0	0	0
16.164	3.818.139	204.984	489.516	702.146	763.162	829.480	828.851	-
-	884.411	39.389	123.065	176.153	191.006	207.111	147.687	-
-	613.122	31.311	97.778	139.834	151.473	164.081	28.645	-
-	251.315	20.157	62.711	89.100	79.347	-	-	-
-	1.831.718	461.361	1.370.357	-	-	-	-	-
16.164	7.398.705	757.202	2.143.427	1.107.233	1.184.988	1.200.672	1.005.183	0
-	317.703.803	317.703.803	-	-	-	-	-	-
668.057.423	1.158.098.021	319.240.536	25.706.373	132.482.748	79.036.595	78.740.810	1.457.571	521.433.388

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2014									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Al 31.12.2013									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd (deal)	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander-Chile	Chile	CLP	Anual diferida	TAB CLP 30 dias	TAB CLP 30 dias - 50 bps
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,02%	4,88%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.929.050-2	Deutsche Bank (Chile)	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Scotiabank	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%
0-E	Nextel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	USD	Mensual	7,27%; 8%	7,4%; 8%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubieren alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen diversas obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2014			31.12.2013		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	362.114	(96.044)	266.070	874.494	(117.292)	757.202
Entre 90 dias y 1 año	1.138.816	(252.561)	886.255	2.464.278	(320.851)	2.143.427
Entre 1 año y 2 años	1.501.092	(249.124)	1.251.968	1.437.188	(329.955)	1.107.233
Entre 2 años y 3 años	1.414.440	(145.900)	1.268.540	1.420.784	(235.796)	**1.184.988**
Entre 3 años y 4 años	1.104.395	(42.396)	1.061.999	1.339.055	(138.383)	**1.200.672**
Entre 4 años y 5 años	-	-	-	1.045.023	(39.840)	**1.005.183**
Total	**5.520.857**	**(786.025)**	**4.734.832**	**8.580.822**	**(1.182.117)**	**7.398.705**

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

17. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	2.805.512	3.796.293
Proveedores telecomunicaciones	29.933.923	34.604.898
Proveedores extranjeros	42.433.029	42.326.450
Proveedores nacionales	400.747.110	329.263.114
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el personal	22.702.560	22.853.276
Dividendos por pagar	1.188.073	10.500.255
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	29.199.205	23.185.063
Total	**529.009.412**	**466.529.349**

A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazp	31.12.2014			31.12.2013		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	65.507.197	83.494.104	149.001.301	58.640.332	114.954.000	173.594.332
Entre 31 y 60 días	37.751.284	64.362.525	102.113.809	28.282.134	38.570.788	66.852.922
Entre 61 y 90 días	6.883.394	40.760.653	47.644.047	25.536.960	51.719.589	77.256.549
Total	**110.141.875**	**188.617.282**	**298.759.157**	**112.459.426**	**205.244.377**	**317.703.803**

El período promedio aproximado de pago es de 76,57 días.

18. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras provisiones	180.492	153.974
Total Provisiones, Corriente	**180.492**	**153.974**
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	19.596.432	13.370.970
Total Provisiones, Corriente	**19.596.432**	**13.370.970**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2014)	**13.370.969**	**153.975**	**13.524.944**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.380.476	5.075	4.385.551
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.044.431	-	1.044.431
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	582.461	12.729	595.190
Otro Incremento (Decremento)	218.095	8.713	226.808
Cambios en Provisiones , Total	**6.225.463**	**26.517**	**6.251.980**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2014)	**19.596.432**	**180.492**	**19.776.924**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2013)	**6.108.241**	**1.396.700**	**7.504.941**
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	419.879	577.198	997.077
Incremento por Combinación de Negocio	6.079.187	262.814	6.342.001
Provisión utilizada	(239.008)	(1.972.700)	(2.211.708)
Reversión de provisión no utilizada	-	(119.526)	(119.526)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	762.466	-	762.466
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	201.353	8.718	210.071
Otro Incremento (Decremento)	38.851	770	39.621
Cambios en Provisiones , Total	**7.262.728**	**(1.242.726)**	**6.020.002**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2013)	**13.370.969**	**153.974**	**13.524.943**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2013
	M$	M$	M$	M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	11.375.984	11.819.270	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	6.719.657	6.223.383	-	-
Fidelización de Clientes	-	-	7.567.986	4.395.972
Traslado de Redes	4.989.079	1.500.651	-	-
Arriendo Cables Submarinos	337.045	318.426	795.941	1.081.786
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	136.036	136.036	350.706	486.743
Otros Pasivos Diferidos	-	-	278.263	385.599
Total	**23.557.801**	**19.997.766**	**8.992.896**	**6.350.100**

20. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

a) Gastos de personal

	01.01.2014 31.12.2014	01.01.2013 31.12.2013
	M$	M$
Sueldos y Salarios	165.671.014	121.579.941
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	14.447.895	12.744.392
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	792.414	(803.402)
Beneficios por Terminación	9.978.163	12.650.081
Otros Gastos de Personal	31.335.389	26.147.240
Total	**222.224.875**	**172.318.252**

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2014 y diciembre 2013, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 10.226.233 y M$ 7.862.489, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	7.862.489	7.934.618
Costo del Servicio Corriente	1.407.256	972.036
Costo por Intereses de la Obligación	370.096	523.685
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	1.201.234	207.588
Contribuciones Pagadas del Plan	(614.842)	(1.775.438)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**10.226.233**	**7.862.489**

	31.12.2014	31.12.2013
Tasa de descuento	4,80%	6,60%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	13,8%; 5,5%; 7%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

21. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante el año y 2013, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Serie	N° Acciones Suscritas	N° Acciones Pagadas	N° Acciones con derecho a voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
ÚNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Entre el 01.01.2013 y el 31.12.2014 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

En los años 2014 y 2013, estas reservas soportaron disminuciones por M$ 18.921.896 y M$ 44.089.576, respectivamente. Estos valores corresponden a los dividendos provisorios otorgados en dichos períodos, más la provisión de distribución, destinada a cumplir con el dividendo mínimo obligatorio establecido por la ley.

La provisión efectuada (año 2013) para cumplir con el dividendo mínimo, representa $ 36,41 por acción.

Adicionalmente y debido a la reforma tributaria que entre otros temas incrementa progresivamente las tasas de impuesto de primera categoría a contar del presente año, la Superintendencia de Valores y Seguros fijo el criterio respecto a dicho efecto en los activos y pasivos por impuestos diferidos, deben imputarse a las ganancias acumuladas y no resultado como lo establecen las Normas Internacionales de Contabilidad (IFRS). Esto implico un aumento en dichas ganancias acumuladas de M$ 9.864.071 por el conjunto de sociedades pertenecientes al Grupo Entel.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril del 2013, aprobó modificar el límite máximo de reparto de dividendos de un 80% a un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor justo de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos:

Durante el año 2013 y 2014, se distribuyeron los siguientes dividendos:

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 3 de noviembre de 2014, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 80 por acción equivalente a M$ 18.921.896. El pago de este dividendo se inició el 11 de diciembre de 2014.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2014, acordó distribuir un dividendo definitivo de $150 por acción, equivalente a M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 28 de mayo de 2014.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 4 de noviembre de 2013, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 150 por acción equivalente a M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se inició el 12 de diciembre de 2013.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 25 de abril de 2013, acordó distribuir un dividendo definitivo de $225 por acción, equivalente a M$ 53.217.831. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 16 de mayo de 2013.

Otras reservas:

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro

22. GANANCIA POR ACCIÓN

El detalle de las ganancias por acción es el siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Ganancia (Pérdida) Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Participación en el Patrimonio Neto de la Controladora	56.470.502	146.965.254
Resultado Disponible para Accionistas Comunes, Básico	56.470.502	146.965.254
Promedio Ponderado de Número de Acciones, Básico	236.523.695	236.523.695
Ganancias (Pérdidas) Básicas por Acción	**238,75**	**621,36**

El cálculo de las ganancias básicas por acción por los períodos 2014 y 2013, se basó en la utilidad atribuible a accionistas y el número de acciones de la serie única. La Sociedad no ha emitido deuda convertible u otros instrumentos patrimoniales. Consecuentemente, no existen efectos potencialmente diluyentes de los ingresos por acción de la Sociedad.

23. INGRESOS Y GASTOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.150.532.126	1.271.725.443
Telefonía Móvil-Perú	151.729.044	45.902.463
Servicios Privados (incluye servicios IT)	136.841.741	120.662.870
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	50.568.484	43.159.952
Servicio de Televisión	18.019.728	8.337.016
Larga Distancia	26.961.096	32.027.145
Internet	24.096.915	20.878.508
Servicios a Otros Operadores	22.987.879	20.867.959
Negocios de Tráfico	28.080.318	31.254.738
Americatel Perú	25.449.601	21.391.728
Servicios Call Center y Otros	8.000.453	12.167.683
Total Ingresos Ordinarios	**1.643.267.385**	**1.628.375.505**

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Ingresos por Intereses Comerciales	1.508.798	2.208.272
Ingresos por Arriendos	11.220.900	8.724.245
Reembolso Término Anticipado Contratos Clientes	3.690.894	-
Otros Ingresos	2.382.156	2.188.158
Total Otros Ingresos	**18.802.748**	**13.120.675**

c) Gastos Ordinarios

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(127.850.977)	(220.110.564)
Outsourcing y Materiales	(45.873.259)	(40.321.695)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(485.787.732)	(412.323.923)
Arriendos y Mantenciones	(194.671.147)	(149.178.095)
Otros	(169.988.815)	(134.202.564)
Total Otros Gastos	**(1.024.171.930)**	**(956.136.841)**

d) Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	4.229.166	1.640.264
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	278.293	306.622
Derivados de Tasas- No Designados de Cobertura	6.311.246	-
Total Ingreso Financieros	**10.818.705**	**1.946.886**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(1.491.015)	(7.309.545)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(42.305.400)	(4.878.662)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.936.177)	(3.575.871)
Coberturas de tasas (CCS)	(3.735.921)	(1.576.781)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura	(882.734)	(1.188.974)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(428.962)	(472.036)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(370.096)	(523.685)
Gasto por Intereses, Otros	(1.251.089)	(908.215)
Otros Costos Financieros	(1.851.391)	(404.449)
Total Costos Financieros	**(55.252.785)**	**(20.838.218)**
Total Resultado Financiero Neto	**(44.434.080)**	**(18.891.332)**

El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado:

Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**4.507.459**	**1.946.886**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(50.634.130)**	**(18.072.463)**

24. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda	31.12.2014	Montos no descontados según vencimientos		
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	màs de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	115.504.582	115.504.582	-	-
	Nuevo Sol	2.280.631	2.280.631	-	-
	Euro	7.310	7.310	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	442.630.082	191.382.248	251.247.834	-
	Euro	2.218.590	2.218.590	-	-
	Nuevo Sol	2.148.041	2.148.041	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	197.269	197.269	-	-
	Nuevo Sol	3.456.546	3.456.546	-	-
			-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	12.182.835	12.120.511	62.324	-
	Nuevo Sol	18.237.749	18.237.749	-	-
	Euro	2.211.610	2.211.610	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	54.426.778	54.426.778	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	41.822.907	41.822.907	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	864.618.750	-	-	864.618.750
Activos Intangibles	Nuevo Sol	117.324.109	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	284.672.077	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	132.658.750	-	-	-
Total Activos en Monede Extranjera		**2.096.598.616**	-	-	-
	Dolares	1.435.133.518	-	-	-
	Nuevo Sol	657.027.588	-	-	-
	Euro	4.437.510	-	-	-

Clase de Pasivo	Moneda	31.12.2014	Montos no descontados según vencimientos				
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	19.609.735	17.506.528	2.103.207	-	-	-
	Nuevo Sol	2.881.159	1.782.284	1.098.875	-		-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Dolares	174.049.292	174.049.292	-	-	-	-
	Euro	3.271.098	3.271.098	-	-	-	-
	Nuevo Sol	48.593.355	48.593.355	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.260.852.153	-	-	182.938.890	-	1.077.913.263
	Nuevo Sol	7.610.727	7.408.506	202.221	-		-
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	11.390.142	-	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	11.819.249	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dolares	12.808	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	278.185	-	-	-	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**1.540.367.903**	-	-	-		
	Dolares	1.454.523.988	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	82.572.817	-	-	-	-	-
	Euro	3.271.098	-	-	-	-	-

Clase de Activo	Moneda	31.12.2013	Montos no descontados según vencimientos			
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	màs de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	2.993.931	2.993.931	-	-	-
	Nuevo Sol	1.453.099	1.453.099	-	-	-
	Euro	7.376	7.376	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	396.731.590	157.277.662	239.453.928	-	-
	Euro	2.172.900	-	2.172.900	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	44.388	44.388	-	-	-
	Nuevo Sol	43.923	43.923	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	24.129.657	21.447.634	2.682.023	-	-
	Nuevo Sol	2.693.172	2.693.172	-	-	-
	Euro	2.167.347	2.167.347	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	27.360.687	27.360.687	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	13.983.103	13.081.604	901.499	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	392.932.890	-	-	392.932.890	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	109.787.565	-	-	-	-
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	125.429.503	-	-	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	81.798.795	-	-	-	-
Total Activos en Monede Extranjera		**1.183.729.926**				-
	Dolares	816.832.456	-	-	-	-
	Nuevo Sol	362.549.847	-	-	-	-
	Euro	4.347.623	-	-	-	-

Clase de Pasivo	Moneda	31.12.2013	Montos no descontados según vencimientos				
	Extranjera	M$	1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	10.633.860	461.362	10.172.498	-	-	-
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	Dolares	80.074.303	80.074.303	-	-	-	-
	Euro	2.581.703	2.581.703	-	-	-	-
	Nuevo Sol	1.986.514	1.986.514	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	721.806.289	-	-	721.806.289	-	-
	Nuevo Sol	7.241.180	-	-	7.241.180	-	-
Provisiones no corrientes	Dolares	124.868	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	6.578.336	-	-	-	-	-
Pasivo por impuestos diferidos	Nuevo Sol	534.514	-	-	-	-	-
Otros pasivos no financieros no corrientes	Dolares	385.526	-	-	-	-	-
Total Pasivos en Monede Extranjera		**831.947.093**	-	-	-	-	-
	Dolares	813.024.846	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	16.340.544	-	-	-	-	-
	Euro	2.581.703	-	-	-	-	-

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento y pesos a interés fijo (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

25. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por d iferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Otros Activos	13.567.942	2.872.172
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(7.184.140)	(2.150.026)
Préstamos que devengan intereses	(143.619.000)	(44.631.000)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	50.380.141	40.387.531
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	86.987.949	4.338.868
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	(11.218.359)	(21.459.151)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	(216.601)	(458.239)
Otros Pasivos	59.000	21.643
Total Diferencias de Cambio	**(11.243.068)**	**(21.078.202)**
RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Otros activos	1.311.608	868.058
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(23.544.569)	(1.582.468)
Otros pasivos	(402.671)	(436.031)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(22.635.632)**	**(1.150.441)**

26. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2014 31.12.2014	01.01.2013 31.12.2013
Gasto de arriendo de propiedades	62.815.267	48.194.110

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M$ 43.068.255 y M$ 35.861.613, a los períodos anuales del 2014 y 2013, respectivamente.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

GASTO DE ARRIENDOS DE PROPIEDADES	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Hasta un año	72.472.801	59.528.601
A más de un Año y menos de Cinco Años	181.020.475	162.912.359

SEGMENTO SATELITAL, TRAMAS, CABLES SUBMARINOS Y OTROS	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Hasta un año	66.632.696	55.771.495
A más de un Año y menos de Cinco Años	153.474.080	143.285.042

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
Hasta un año	14.363.169	9.042.670
A más de un Año y menos de Cinco Años	29.522.278	18.530.276

	01.01.2014 31.12.2014 M$	01.01.2013 31.12.2013 M$
Cobros de arriendos reconocidas en resultado	11.220.900	9.537.023

Al 31.12.2014, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

27. INFORMACION FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos (no auditados), para los períodos 2014 y 2013, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2014 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	895.081.708	296.488.165	211.283.216	157.552.715	433.833.292	-	(350.971.711)	1.643.267.385
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(631.517.372)	(198.766.264)	(155.174.857)	(267.071.757)	(371.200.023)	-	350.612.910	(1.273.117.363)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**263.564.336**	**97.721.901**	**56.108.359**	**(109.519.042)**	**62.633.269**		**(358.801)**	**370.150.022**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(110.710.928)	(49.249.453)	(49.102.306)	(22.487.298)	(12.263.372)	-	432.632	(243.380.725)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**152.853.408**	**48.472.448**	**7.006.053**	**(132.006.340)**	**50.369.897**	-	**73.831**	**126.769.297**
Ingresos por Intereses						**10.818.705**	**-**	**10.818.705**
Gastos por Intereses						(55.252.785)	-	(55.252.785)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(33.804.869)	(73.831)	(33.878.700)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta						8.013.985	-	8.013.985
Ganancia (Pérdida) , Total								**56.470.502**
Activos						**3.035.795.403**		**3.035.795.403**
Incrementos de Activos no Corrientes	21.877.867	29.342.080	46.432.554	169.823.722	9.162.965	238.134.143		514.773.331
Pasivos						2.079.450.541		2.079.450.541
Patrimonio								956.344.862
Patrimonio y Pasivos								3.035.795.403
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	35.429.209	8.946.983	2.758.997	6.179.970	1.935.184	-		55.250.343
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						472.141.967		472.141.967
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(542.107.715)		(542.107.715)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						407.041.125		407.041.125

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2013 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	997.618.309	310.955.898	203.572.008	48.126.765	326.574.520	-	(258.471.995)	1.628.375.505
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(747.498.672)	(240.898.363)	(148.607.427)	(59.160.115)	(223.303.481)	-	258.408.216	(1.161.059.842)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**250.119.637**	**70.057.535**	**54.964.581**	**(11.033.350)**	**103.271.039**		**(63.779)**	**467.315.663**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(129.965.483)	(50.390.242)	(39.763.784)	(6.329.588)	(22.930.904)	-	101.268	(249.278.733)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**120.154.154**	**19.667.293**	**15.200.797**	**(17.362.938)**	**80.340.135**		**37.489**	**218.036.930**
Ingresos por Intereses						**1.946.886**		**1.946.886**
Gastos por Intereses						(20.838.218)		(20.838.218)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(22.191.154)	(37.489)	(22.228.643)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta						(29.951.701)		(29.951.701)
Ganancia (Pérdida) , Total								**146.965.254**
Activos						**2.256.949.998**		**2.256.949.998**
Incrementos de Activos no Corrientes	22.077.273	33.772.718	76.528.895	15.254.929	66.909.815	209.204.404		423.748.034
Pasivos						1.375.864.886		1.375.864.886
Patrimonio								881.085.112
Patrimonio y Pasivos								2.256.949.998
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	37.057.122	9.169.742	3.417.875	851.669	1.775.283	-		52.271.691
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						400.322.042		400.322.042
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(692.587.950)		(692.587.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						249.513.582		249.513.582

Información General sobre Resultados al 31.12.2013 en M$ Reformulado	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T. Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	997.618.309	310.955.898	203.572.008	48.126.765	326.574.520	-	(258.471.995)	1.628.375.505
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(688.963.909)	(226.829.315)	(145.344.069)	(59.160.115)	(299.170.650)	-	258.408.216	(1.161.059.842)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**308.654.400**	**84.126.583**	**58.227.939**	**(11.033.350)**	**27.403.870**		**(63.779)**	**467.315.663**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(138.060.652)	(52.335.945)	(40.215.096)	(6.329.588)	(12.438.720)	-	101.268	(249.278.733)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**170.593.748**	**31.790.638**	**18.012.843**	**(17.362.938)**	**14.965.150**		**37.489**	**218.036.930**

Los períodos 2014 y 2013 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño.

El segmento "Telefonía Móvil Perú" esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Nextel Perú S.A., adquirida en el mes de agosto del año 2013 (ver nota 13.1).

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. Dichos arriendos de redes, incluían las operaciones intercompañías, con su respectiva asignación por cada segmento. Esta asignación dejó de realizarse a contar de marzo de 2014. Producto de lo anterior, se ha reformulado la información a nivel de la ganancia operacional de los segmentos informados en diciembre 2013 para efectos de comparatibilidad de la información.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en el país como en el extranjero, así como las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico prestadas a través de Americatel Perú.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M$ 179.892.222 y M$ 72.044.232 durante los años 2014 y 2013, equivalentes al 10,9% y 4,4% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

28. GESTIÓN DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera – Caja)/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,5 veces, o ii) (Deuda Financiera – Caja)/Ebitda de los últimos doce meses, igual a 3,0 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa Deuda Financiera descontadas inversiones financieras y la Caja.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25.04.2013.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 956.344.862 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.455.030.939.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados de protección cambiaria y tasa de interés, por M$ 3.526.121. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M$ 2.079.450.541, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y limites de indicadores financieros. Entre estos últimos, esta la obligación de no superar la relación Deuda financiera/ Ebitda de 4,0 veces, ni la de Gastos Financieros/ Ebitda de 3,0 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 30 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

29. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Riesgo de cambio tecnológico (no auditados)

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditados)

La Regulación tiene un rol relevante en la industria de las telecomunicaciones. Las normas y criterios estables permiten evaluar adecuadamente los proyectos y reducir el riesgo de las inversiones, siendo por ello relevante un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa.

En este aspecto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones es la propia Ley General de Telecomunicaciones, y en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad e del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

Después de la implementación de la disposición legal que redujo las zonas primarias de 24 a 13 en la telefonía fija, durante el primer semestre del 2014 y finalizando en el mes de Agosto en la Región Metropolitana, se implementó una única zona tarifaria para la telefonía local, con lo cual a partir de esta fecha solo existe una única zona tarifaria para las comunicaciones locales, lo que sin duda ha modificado en parte los comportamientos de consumo del tráfico telefónico.

Por otra parte, respecto de la implementación de la Portabilidad Numérica, iniciada en diciembre de 2011, durante este último trimestre del año 2014 se activó la portabilidad de los números de servicios complementarios. En ese mismo tema, mediante Oficio emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones se estableció un primer calendario en el cual la portabilidad geográfica de las líneas locales se implementará en Agosto del 2015 y la portabilidad total (es decir la misma numeración se puede utilizar en redes fijas y móviles) se implementará en Febrero de 2016.

En materia de espectro, atendida la adjudicación del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a WILL S.A. concesionaria del grupo Entel, en el mes de marzo se concluyó el proyecto comprometido en el Decreto de concesión autorizándose las obras del proyecto de este bloque de frecuencia. Asimismo y dentro del marco del concurso, respecto de las localidades obligatorias incluidas en este concurso cuyo plazo de implementación es de 2 años(hasta marzo de 2015), la concesionaria ya ha iniciado la recepción de las obras correspondientes, totalizando a final del año más de un 80% de estas obligaciones con las obras finalizadas.

Por su parte, respecto del concurso público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHZ, iniciado en octubre de 2013, después del proceso de licitación, donde Entel se adjudicó el bloque B de esta frecuencia, bloque con mayor cantidad de espectro, actualmente esta adjudicación se encuentra en proceso de tramitación para obtener su decreto definitivo, después de que se resolvieran favorablemente por el Ministerio las Oposiciones presentadas y también rechazada por la Corte de Apelaciones (de conformidad al proceso que establece la Ley) la apelación presentada ,confirmando los rechazos ya emitidos por la Autoridad administrativa.

Esta frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones, es especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

En este mismo tema, también se presentó una demanda en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, (uno de las mismas empresas que presentó la oposición) aduciendo que dicho concurso no generaba condiciones favorables a la competencia ya que se acaparaba espectro y no se garantizaba su uso eficiente. Proceso que aun se mantiene en revisión por partes del TDLC, pero que por el momento no genera suspensión de los actos administrativos que se tramitan en Subtel y/o Contraloría.

En otro orden de cosas, durante el 2014, fecha en la cual comenzaron a regir los nuevos Decretos Tarifarios, se implementó la instrucción de Carácter General N°2 del Tribunal de Competencia, la cual establece que toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no debe realizar distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías a partir de dicho mes es del tipo "Tarifa Plana" o "Todo Destino".

Por otra parte, para el proceso iniciado por la FNE (del tipo no contencioso) ante el TDLC, mediante el cual se solicitó que se establezcan recomendaciones al MINVU y Subtel para que ambos organismos reguladores modifiquen la normativa sectorial y en su caso la perfeccionen en para que un mayor número de oferentes pueda otorgar los servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios, el TDLC resolvió en el mismo sentido, es decir, instituyó la recomendación que dichos organismos establecieran normativas que se obligara en los nuevos proyectos inmobiliarios (edificios o condominios) para que existiera la factibilidad de un mayor número de ofertas de servicios de Telecomunicaciones.

En esta misma materia, después de una revisión parlamentaria en ambas cámaras se aprobó con amplia mayoría el Proyecto de Libre elección de los Servicios de Telecomunicaciones, donde se establecen obligaciones a los Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos.

Respecto del proceso tarifario de la concesionaria Entel PCS Telecomunicaciones, está finalizando el primer año de implementación de las nuevas tarifas del respectivo Decreto Tarifario, y según el mismo documento a partir de enero de 2015 se produce una nueva baja estructural a las tarifas del año 1, de aproximadamente un 15%.

Por su parte, aún se mantiene en trámite administrativo de toma de razón el proceso tarifario de telefonía fija de Telefónica CTC, el cual concentra más del 60% de las líneas fijas, y donde la propuesta tarifaria final de Subtel es una baja en la tarifa de cargo de acceso del 38%, Decreto que está en revisión en Contraloría. En igual sentido, ha entrado en la etapa final del proceso la Fijación de Tarifas de VTR (Fija), donde las tarifas propuestas por Subtel y sobre las cuales ha insistido el órgano regulador, son similares a las que actualmente se encuentra en trámite para Telefónica, lo que implicará reducciones en pago de cargos de acceso del orden del 40% en las llamadas hacia esta compañía.

En materia legislativa de Telecomunicaciones se tiene que los proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet y el Proyecto de Ley que para las Llamadas a los Niveles de Emergencia, este último con el objeto de un adecuado uso al servicio evitando las llamadas inoficiosas o de pitanzas.

Adicionalmente, durante este tercer trimestre se inició la discusión de un proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el Gobierno, y nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles ha presentado sus observaciones al proyecto de Ley en trámite.

Finalmente, en el mes de junio se inició la vigencia del nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que además de establecer un nuevo marco normativo para los servicio de telecomunicaciones en Chile actualiza la normativa sectorial haciendo extensible las obligaciones que ya existía en la telefonía a los servicios de Acceso a Internet y Televisión de pago. Además este nuevo cuerpo normativo recoge los nuevos servicios que se prestan en las redes como el Roaming y los servicios de valor agregado, estableciendo condiciones para su contratación, habilitación y deshabilitación, modifican los documentos de cobro, y obliga a una mayor cantidad de información disponible para sus usuarios.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US$ 2.100 millones, cuyo detalle se presenta en la Nota 15 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel, cuyo detalle también se incluye en la Nota N°15, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a

las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab, Cámara, etc.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por filiales bancarias que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bines y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante los años 2014 y 2013, se anticiparon pagos del vencimiento de las cuotas de amortización que debían pagarse en junio del año 2014 y 2015, respectivamente, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

30. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS*

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2014 y 2013, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 9.084.526 y M$ 13.346.964.-, respectivamente.Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 900 MHz y la re-posición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 84.063.494.- y M$ 104.421.568.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2014, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Vulco S.A. con Entel S.A.

Tribunal: Arbitral

Notificación: 12 de diciembre de 2014

Materia: Arbitraje

Demandante: Vulco S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $270.000.000

Causa de pedir: Demanda de incumplimiento de obligación de restitución de inmueble más indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Con fecha 9 de diciembre 2014, demandante presenta demanda, proveyéndose con fecha 12 del mismo. En curso término para presentar nuestra contestación.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Con fecha 17 de octubre de 2014 demandante de autos presenta escrito solicitando se cite a las partes a oír sentencia por encontrarse el período probatorio concluido. Con fecha 11 de diciembre del año en curso el tribunal dicta el cítese a las partes a oír sentencia.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Manzano con Entel S.A.

Tribunal: 1° Juzgado Civil de Puerto Montt

Rol: 6286-2010

Notificación: 27 de diciembre de 2010

Materia: Indemnización de perjuicios

Demandante: Federico Isaías Manzano Vera

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por la suma de $100.808.000.

Causa de pedir: Incumplimiento legal al habérsele imputado al demandado un delito falso.

Etapa actual: Tribunal acoge excepción de incompetencia absoluta. Demandante apela N° Ingreso Corte 384-2011. Con fecha 25 de julio de 2011 Corte revoca resolución apelada declarando que se rechaza excepción. Con fecha 2 de agosto se dictó el cúmplase. Archivada desde 22 de junio 2012. Legajo n° 130.2012

Estimación contingencia: Ninguna, causa terminada.

Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapa procesal actual: Con fecha 5 de diciembre de 2014 se rechaza la suspensión intentada. En la misma resolución se confirma la sentencia apelada de primera instancia, siendo favorable para Entel.

Estimación contingencia: A la espera de cumplirse el plazo (24 de diciembre) para solicitar se certifique que la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Medel con Garrido y Entel S.A.

Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 15404-2012

Notificación: 12 de marzo de 2013

Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en procedimiento ordinario de mayor cuantía

Demandante: Pamela de las Mercedes Medel.

Demandados: (1) Dhanna Andrie Garrido Burgos (2) Beltran Charizola y Balaguer Ltada o Incobech Ltada (3) Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (demandados solidarios)

Cosa pedida: Se declare la responsabilidad solidaria en virtud del artículo. 183 A y siguientes del C.T. y se condene a las demandadas a pagar $250.000.000.- a la madre del trabajador.

Causa de pedir: Accidente laboral.

Etapa procesal actual: Con fecha 16 de junio de 2014 se realiza audiencia de conciliación, la cual no se produce. Con fecha 23 de junio de 2014 se recibe la causa a prueba. Pendiente término probatorio.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Plug & Play Net S.A. y Entel S.A.

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 20 de noviembre de 2013

Materia: Arbitraje

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios.

Causa de pedir: Contrato de servicios privados de telecomunicaciones.

Etapa procesal actual: Con fecha 20 de noviembre del 2013 notificados de demanda de indemnización de perjuicios presentada por la sociedad Plug & Play Net S.A. la cual se funda en el supuesto incumplimiento por parte de Entel a su obligación de prestar servicios de transporte de señal de televisión por cable entre las ciudades de Villarrica a Temuco vía fibra óptica. Con ocasión del mencionado incumplimiento se le habrían generado daños y perjuicios que el actor estima en $ 4.000.000.000 de pesos. Con fecha 23 de abril de 2014 Entel contestó la demanda e interpuso demanda reconvencional. Con fecha 20 de junio de 2014, se presentó escrito téngase presente. Con fecha 15 de diciembre de 2014, se presenta escrito por parte de Entel evacuando, a su vez, el traslado conferido con ocasión de la reposición que presentó la demandante al auto de prueba. A la espera de resolución que se pronuncie sobre las reposiciones efectuadas por ambas partes. Contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

ACB Ingeniería con Entel S.A.

Tribunal: 25° Juzgado Civil de Santiago.

Rol: 12.403-2014.

Notificación: 23 de septiembre de 2014.

Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual en procedimiento ordinario de mayor cuantía.

Demandante: ACB Ingeniería Limitada.

Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios compensatoria por el monto total de $1.116.720.000.

Causa de pedir: Incumplimiento de contrato.

Etapa procesal actual: Con fecha 13 de octubre de 2014 Entel presenta escrito deduciendo una excepción dilatoria por existir cláusula arbitral en el contrato en el cual se sustenta la actora. Con fecha 5 de noviembre la demandante evacua traslado. Con fecha 4 de diciembre de 2014, finalmente, el tribunal acoge la excepción deducida, declarándose incompetente para seguir conociendo del litigio, poniendo de esta manera fin a la causa, y debiendo ACB Ingeniería acudir a un juez árbitro si desea persistir en su pretensión.

Estimación contingencia: Ninguna, causa terminada.

Arriagad con Claro Chile y Entel PCS.

Tribunal: 3° Juzgado Civil de La Serena

Rol: C-683-2014

Notificación: 15/10/2010

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Sandra Arriagada Aliaga

Cosa pedida: Indemnización de $250.000.000

Causa de pedir: Instalación de antenas con efectos perjudiciales.

Etapa procesal actual: Con fecha 15 de octubre Entel presenta escrito reponiendo la apertura del período probatorio para tramitar el incidente con ocasión de las excepciones dilatorias intentadas por Claro Chile S.A., por no encontrarse todos los demandados notificados. Con fecha 27 de octubre de 2014 se presenta escrito deduciendo las excepciones dilatorias de Entel, escrito que a la fecha aún no se provee.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes liquidaciones:

1) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

La última instancia en este proceso, corresponde a la interposición con fecha 11.07.07 de un Reclamo ante el Tribunal Tributario, el que a la fecha se encuentra pendiente de resolución

2) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 13 de noviembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el cual actualmente se encuentra en etapa de término probatorio.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Con fecha 31 de agosto 2009, el citado Servicio emitió la resolución 59-02, en la que acogió sólo parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada, con fecha 9 de septiembre del 2009. Contra esta resolución, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario el que se estima deberá ser acogido considerando los argumentos esgrimidos.

> A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

e. Existen restricciones a la gestión y límites a indicadores financieros ("covenant"), impuestos por el contrato de crédito Sindicado liderado por Citibank, N.A., los contratos de crédito con Scotiabank & Trust (Cayman) Ltd. y The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. y por los contratos de emisión de Bonos por línea de títulos. Entre estas las más relevantes se refieren a:

> No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto si la Sociedad sobrevive y no se han sobrepasado las restricciones establecidas en los convenios de deuda.

> La Sociedad Matriz ni sus filiales podrán vender activos sin considerar:

i) El valor justo del activo

ii) Las ventas o las operaciones de leasing sobre activos no deben superar el 35% de los activos dentro de cada ejercicio, salvo que se trate de inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes, convenios con clientes y otras operaciones del curso ordinario de los negocios.

iii) Cualquier venta de acciones de la filial Entel Telefonía Personal S.A. debe garantizar la mantención de al menos el 50% de las acciones y la posibilidad de contar con la mayoría en el Directorio.

> No gravar activos, salvo los gravámenes existentes al 13.08.07 que no excedan de US$60.000.000, que correspondan a operaciones de securitización, leasing o cartas de crédito, impuestos diferidos, gravámenes sobre nuevas adquisiciones o proyectos que no excedan ciertos montos especificados para cada caso.

> El índice de endeudamiento consolidado no puede superar la relación 4:1. Para estos efectos se considera sólo el endeudamiento financiero (excluye deudas por bienes y servicios del giro), con relación a la suma del resultado operacional para cada período, más depreciaciones, amortizaciones y otros gastos que no representan flujos de efectivos (EBITDA).

> El índice de cobertura de intereses consolidado debe presentar una relación no inferior a 3:1. Para estos efectos se considerará la relación entre el EBITDA y los gastos financieros netos, ambos calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor. Al 31 de diciembre del 2014, la Sociedad ha cumplido con todos los requerimientos antes mencionados.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de los "covenant" incluidos en los contratos de crédito. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2014, en lo que se refiere a "covenant" de tipo cuantitativo, los resultados del control son los siguientes:

Índice de endeudamiento consolidado (Deuda/Ebitda). Su relación es 3,6:1, frente a un máximo permitido de 4:1.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros). Su relación es 9,34:1, frente a un mínimo permitido de 3:1

f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro del los riesgos regulatorios en nota 29.

31. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

32. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

33. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

34. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

35. INFORMACIÓN FINANCIERA DE FILIALES (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a) Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2014				31.12.2014		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	264.852.860	767.788.001	264.379.336	325.426.250	1.160.219.986	135.190.069	135.190.069
Entel Comercial S.A.	16.623.368	142.444	13.443.600	-	1.214.697	564.636	564.636
Entel Inversiones S.A.	9.822	25.469.486	504.367	-	-	(8.196.466)	(7.655.548)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	328.553	1.101.045	214.603	944	739.669	441.519	441.519
Entel Call Center S.A.	7.031.991	23.451.114	3.071.539	18.980.067	20.467.223	1.968.622	2.109.694
Entel Telefonía Local S.A.	27.557.626	8.951.369	17.487.399	-	78.946.832	8.131.155	8.131.155
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	257.917	2.259.054	176.498	-	169.900	177.342	177.342
Entel Contact Center S.A.	1.772.354	5.947.754	926.703	-	8.450.067	1.186.828	1.186.828
Entel Servicios Empresariales S.A.	399.052	1.161.027	433.731	-	4.633.368	344.002	344.002
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.944	1	-	788.484	-	(44.023)	(44.023)
Transam Comunicaciones S.A.	1.381.624	1.037.935	770.448	6.019.635	53.470.226	(1.376.060)	(1.376.060)
Will S.A.	393.027	3.981.342	118.205	5.387.158	-	(517.676)	(517.676)
Americatel Perú S.A.	6.080.402	24.104.925	6.767.101	7.249.393	28.453.484	1.884.320	1.884.320
Servicios del Call Center del Perú S.A.	4.231.355	3.400.582	2.218.561	2.990.330	13.669.458	849.612	849.612
Nextel Perú S.A.	126.418.719	510.095.882	202.414.483	322.497.929	153.172.432	(92.243.683)	(92.243.683)
Entel Internacional B.V.I Corp.	25.989	242.174	-	-	-	67.157	67.157

Nombre Sociedad	31.12.2013				31.12.2013		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	380.860.380	680.804.620	321.934.367	335.095.607	1.283.671.958	131.099.800	131.099.800
Entel Comercial S.A.	15.899.960	126.343	13.105.872	-	1.430.075	628.519	628.519
Entel Inversiones S.A.	7.223	32.762.868	144.027	-	-	(506.811)	152.560
Entel Servicios Telefónicos S.A.	551.976	439.612	218.584	-	887.555	212.619	212.619
Entel Call Center S.A.	10.120.190	19.634.489	6.556.725	15.597.542	20.865.186	1.400.278	1.408.482
Entel Telefonía Local S.A.	17.528.513	10.361.589	16.463.465	13.828	61.456.985	2.651.607	2.651.607
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	184.145	2.307.051	328.065	-	177.714	139.229	139.229
Entel Contact Center S.A.	2.607.618	3.732.468	736.947	-	7.438.075	789.966	789.966
Entel Servicios Empresariales S.A.	412.171	832.122	463.533	-	4.552.420	257.145	257.145
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.737	1	-	744.254	-	(16.479)	(16.479)
Transam Comunicaciones S.A.	1.406.368	1.805.815	369.164	5.226.827	26.376.167	269.834	269.834
Will S.A.	366.910	4.128.448	169.718	4.949.684	-	(671.145)	(671.145)
Americatel Perú S.A.	5.387.517	103.917.596	59.611.285	3.887.072	21.965.883	1.010.769	1.010.769
Servicios del Call Center del Perú S.A.	2.314.357	2.510.807	2.381.058	1.011.749	9.644.207	610.024	610.024
Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.)	115.208.682	244.143.106	56.310.272	101.412.786	47.025.737	(13.186.086)	(13.186.086)
Entel Internacional B.V.I Corp.	25.016	211.233	35.298	-	-	16.366	16.366

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2014 M$	31.12.2013 M$	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	35.176.732	15.115.960	309.301.190	324.680.428
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	6.511	-	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	68.422	-	13.764.970	13.339.787
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	3.337	2.819	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	955.046	1.333.812	-	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	-	-	56
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	788.484	744.254
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	360.089	621	6.019.636	5.226.827
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	438	415	5.387.159	4.949.684
0-E	Nextel Perú S.A.	Perú	USD	11.409	-	300.182.759	84.010.409
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	965.102	196.121	5.799.003	2.720.871
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	40.215	49.187	2.699.682	1.262.419
Total				**37.587.301**	**16.698.935**	**643.942.883**	**436.934.735**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2014 M$	31.12.2013 M$	31.12.2014 M$	31.12.2013 M$
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	4.794	9.588	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	4.607.301	4.574.747
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	57.334	48.578	1.084.988	414.295
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.037.238	1.331.279	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	2.067.437	2.113.274
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	13.647.165	5.003.058
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	49.639	77.510	244.813	932.675
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	387.930	408.420	942.262	800.416
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	920.658	-	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	239.677	207.230
Total				**3.457.593**	**1.875.375**	**22.833.643**	**14.045.695**

c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2014		31.12.2013	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	125.302.105	125.302.105	112.917.367	112.917.367
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	9.200.148	(9.200.148)	10.255.829	(10.255.829)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	62.191.846	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	34.221.515	-	-	-
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Servicios Prestados	1	1	19.523	19.523
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Reembolsados		-	20.866.220	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	198.885	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	84.352	84.352	67.236	67.236
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	613.855	(613.855)	605.972	(605.972)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	663.668	-	364.112	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	305.759	305.759	312.704	312.704
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	8.273.295	(8.273.295)	6.222.065	(6.222.065)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.724.557	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	32.002	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.460.809	21.460.809	21.898.463	21.898.463
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	2.728.369	(2.728.369)	3.229.405	(3.229.405)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	7.627.644	-	8.120.757	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	72.354	72.354	38.249	38.249
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	93.157	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	136.677	-	-	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	722.729	(722.729)	373.336	(373.336)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	1.132.096	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	723.230	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	4.633.369	(4.633.369)	4.552.420	(4.552.420)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	356.725	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	76.267	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	75.927	75.927	15.142	15.142
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	764.526	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.304	4.304	4.133	4.133
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	410.654	-	539.296	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	4.447.042	-		-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	1.085.500	1.085.500	906.243	906.243
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	757.530	(757.530)	247.625	(247.625)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	2.995.058	-	178.573	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	122.846	122.846	106.710	106.710
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	279.400	(279.400)	283.833	(283.833)
0-E	Nextel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	314.059.778	-	91.345.076	-

36. HECHOS POSTERIORES

Entre el 1 de enero del 2015 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros, no se han producido otros hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

_ Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

I. ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCÓN DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los doce últimos meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del 2014, ha experimentado las siguientes variaciones: últimos doce meses, 4,6%; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 22,7%.

	31.12.14	31.12.13
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,50	1,10
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,65	0,04
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	217,44	156,16
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	28,20	37,45
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	71,80	62,55
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	1,88	9,49
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	3,44	9,03
Rentabilidad del Patrimonio (%) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio Promedio) (Anualizado)	6,15	17,34
Rentabilidad del activo (%) (Utilidad neta del período sobre Activos Promedio) (Anualizado)	2,13	7,44
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	238,75	621,36
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	3,77	5,26
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)	4.043,34	3.725,15
Valor bursátil (según cotización)	6.096,60	7.130,60

Ebitda

(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, disminuyeron de 467.316 a 370.150 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó una disminución del 20,79%. El Ebitda se vio afectado por el impacto del desarrollo de la operación en Entel Perú. Al excluir en cada período los resultados con la filial en Perú, el Ebitda presenta un crecimiento de un 0,28%.

En el mes de Agosto del año 2013, Entel Chile concretó la adquisición de Nextel Perú (hoy Entel Perú), sociedad que es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en ese mercado. Esta operación ascendió a US$ 410,6 millones por el total del capital accionario. Los estados financieros de Entel Perú comenzaron a formar parte de los estados financieros consolidados de Entel a partir del 31 de agosto de 2013, y sus resultados se comenzaron a reconocer a partir del mes de septiembre del mismo año. La incorporación de Entel Perú, implicó a nivel de resultados, reconocer en este período de doce meses respecto del mismo período del año anterior, mayores ingresos ordinarios por MM$105.705 netos de intercompañía, y una mayor pérdida neta de M$79.057.

Desde el mes de Octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado. Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte se ha ampliado y fortalecido significativamente la capacidad y cobertura de la red actual y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la más extensa del mercado peruano. Asimismo, se han duplicado los puntos de venta y de servicio, y se ha ampliado la oferta de equipos terminales.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa que los indicadores financieros se han ido estrechando dentro de rangos de solidez financiera en el marco del plan de expansión de la Compañía. Es así como algunos indicadores se ven afectados con la incorporación de Entel Perú en el segundo semestre del año 2013.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - se han visto afectados fundamentalmente por los efectos derivados de la incorporación de los resultados de Entel Perú, la cual incorpora importantes inversiones con sus costos asociados, así como mayores niveles de endeudamiento relacionados con la expansión de su infraestructura y oferta comercial necesaria para el desarrollo de su estrategia de largo plazo para abordar el mercado peruano.

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos competidores, el inicio de la portabilidad numérica a comienzos del 2012, y la caída en los cargos de acceso móviles en Chile de un 75% a partir de inicios del 2014, la sociedad ha logrado mantener un ritmo de crecimiento en los clientes de post-pago que son de mayor valor, así como en los servicios integrados de voz, datos y tecnología de la información (TI), prestados sobre red fija, orientados a los segmentos empresariales.

Respecto de la razón de endeudamiento, ésta se ha incrementado, pasando de una relación del 156% a una de 217%. Esta variación es producto del efecto combinado, por una parte, del aumento de 705 mil millones de pesos experimentado por los pasivos, equivalente a un 51% y, por otra, del aumento de 75 mil millones de pesos observada en el patrimonio, equivalente a un 9%.

El aumento neto del pasivo se origina principalmente en el crecimiento del pasivo financiero en 615 mil millones de pesos y de las cuentas por pagar a proveedores en 62 mil millones de pesos, destinados al aumento de las inversiones en activo fijo en el marco del plan de expansión de la Compañía, así como al crecimiento de la operación y usos ordinarios del negocio. Por su parte, el patrimonio se vio incrementado por mayores utilidades acumuladas netas de los dividendos distribuidos, así como por el aumento en las reservas por diferencias de conversión por las inversiones en las compañías en Perú debido al alza de las paridades cambiarias, el aumento en las reservas de cobertura de flujo de caja producto del aumento en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros, y el aumento de resultados acumulados por el impacto en los activos por impuestos diferidos netos producto del alza de las tasa de impuesto por la reforma tributaria.

No se observan efectos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes tuvo un aumento pasando de un 110 % a un 150%. Esto, producto de un mayor crecimiento porcentual en los activos corrientes respecto de los pasivos corrientes provocado principalmente por un aumento de 360 mil millones en el efectivo y equivalentes al efectivo asociado a los fondos obtenidos en las colocaciones de bonos durante el año 2014, por su parte los pasivos corrientes aumentaron en 71 mil millones dado principalmente por el aumento de las cuentas por pagar a proveedores por 62 mil millones de pesos.

El índice de cobertura de gastos financieros se mantiene en un adecuado nivel de solvencia; este índice asciende a 1,9 veces, presentando una disminución respecto a igual período anterior producto principalmente del aumento experimentado por los gastos financieros asociados a un mayor endeudamiento, y por una baja en la utilidad afectada por el escenario de expansión de las operaciones en Perú.

La holgura de este índice mejora levemente, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre del 2014 se sitúa en 2,1 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 7,6 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento en los últimos doce meses de 778 mil millones de pesos, equivalente a un 34%.

Las principales variaciones en los últimos doce meses en el total de activos se observan en el rubro Propiedades, planta y equipo, con un aumento en la inversión neta de 281 mil millones de pesos, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período. La inversión bruta alcanzó a los 514 mil millones de pesos. Adicionalmente, se observa un aumento de 360 mil millones en Efectivo y Equivalentes al Efectivo asociado a los fondos obtenidos en las colocaciones de bonos durante el presente año para afrontar el plan de crecimiento de la Compañía, 104 mil millones en Otros activos Financieros no Corrientes por los contratos de derivados como parte de la estrategia de cobertura de moneda y tasa de interés de la Compañía, y un aumento de 78 mil millones en Activos por Impuestos Diferidos en dicho período.

Estos aumentos se encuentran levemente compensados por una disminución en los deudores comerciales e inventarios por 26 mil millones y 43 mil millones respectivamente.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 82% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 18% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

Se incluyen en los últimos doce meses, inversiones por 5 mil millones de pesos en Bienes Raíces, correspondiente a las obras de una de las torres del Parque Titanium, destinadas a las oficinas centrales del Grupo. Este proyecto acumula al 31 de diciembre de 2014 una inversión de 57 mil millones de pesos.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile, en línea con una economía chilena de menor dinamismo.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como, la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

En los últimos años se han observado ciertas variaciones en cuanto al número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones. En el área de servicios móviles, los dos nuevos operadores a los cuales la autoridad asignó espectro y la progresiva entrada de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO), han ampliado la competencia.

En este escenario, el Grupo Entel tiene suscrito con distintos participantes del mercado, convenios de "roaming" doméstico y contratos de operador móvil virtual (OMV), a través de los cuales provee acceso a sus redes móviles en aquellas regiones en las que otros operadores no tiene cobertura a través de sus propias redes, y ofrece servicios de infraestructura de red, respectivamente.

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia creciente a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

La Compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 66% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 55% registrado en diciembre 2013. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su posición de liderazgo, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 78% de los ingresos del año recién terminado, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

En el último ranking de calidad elaborado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), Entel lidera el ranking de satisfacción de los usuarios con 51,6% superando al resto de los operadores. En cuanto a la accesibilidad móvil, Entel se destacó en el primer lugar con 99,3%.

Por décimo segundo año consecutivo, Entel fue distinguida en el mes de agosto del 2014, con el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad, reconociendo nuevamente el liderazgo de la compañía en calidad de servicio

Durante 2013, Entel logró la certificación como Partner Gold de Cisco, siendo la única empresa de capitales chilenos en obtener esta categoría. Esta certificación es el más alto reconocimiento que Cisco entrega a sus socios, y da cuenta que Entel tiene todas las competencias técnicas, comerciales y de excelencia en el servicio, para entregar a sus clientes soluciones soportada en tecnologías de Cisco. Para lograr este reconocimiento se realizaron certificaciones personales, y de especializaciones en tres arquitecturas tecnológicas: Borderless Network, Collaboration y Datacenter.

A fines del 2013, la Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente (AIAREC) otorgó a Entel el premio "2013 Best Customer Experience", en la categoría de las telecomunicaciones en Chile. Ese año, la encuesta consideró la opinión de cerca de 4.000 consumidores chilenos, que evaluaron su experiencia con la marca, los productos, servicios y canales.

En el mes de diciembre de 2013, Entel fue destacada con el premio Best Place To Innovate 2013 por ser la mejor empresa de telecomunicaciones de Chile para innovar. El galardón Best Place to Innovate 2013, entregado en colaboración con la Facultad de Negocios de la Universidad de Chile, CORFO y la empresa de investigación CADEM, se basó en el Primer Ranking de Percepción de InnovAcción que llevó a cabo esta última firma, destacando la creatividad, la innovación y el cambio efectivo.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil en Chile tuvo una disminución neta del 3%alcanzando los 10.102.116 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil) que se relaciona principalmente con menores promociones

asociadas a la disminución del 75% en las tarifas de los cargos de acceso, a la migración hacia otras formas de navegación de datos de los clientes de banda ancha móvil así como a un entorno económico más débil. Por otra parte, Entel ha capturado en un ambiente de alta competitividad y promociones una mayor cantidad de clientes de post-pago con mayor creación de valor donde la base de clientes de post pago (voz y banda ancha móvil) creció un 4%, representando un 35% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil, con el objetivo de mejorar permanentemente la experiencia de uso de los clientes, a fines del tercer trimestre del año 2013, la compañía lanzó una nueva oferta de datos en los planes de multimedia, introduciendo la característica de cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación. En la actualidad, toda la gama de planes multimedia contiene esta característica. La transición a dichos planes de datos limitados ha sido altamente adoptada, donde los nuevos planes multimedia ofrecen una mayor capacidad de datos y mejoran la experiencia de uso de los clientes. Adicionalmente, en el último trimestre se lanzó la oferta de que todos los planes de multimedia con capacidad de datos mayor a 5 GB fueron mejorados ofreciendo servicios de voz ilimitados.

La Compañía, líder en proveer servicios de telecomunicación con un alto grado de innovación, se convirtió en la primera empresa en Chile y América Latina para realizar una prueba exitosa de 4G LTE en la banda de 700 MHz. Con la introducción de esta tecnología la Compañía será capaz de ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor

Con respecto a la modalidad de prepago, la Compañía se ha ido focalizando a los clientes de alto valor, impulsando la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"), y de esta manera aumentar el uso de datos móviles.

Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI).

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mayor cobertura de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, con buenos resultados de éxito, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

En el mes de octubre del 2014 la compañía realizó la séptima edición de la Cumbre Entel "Hacia la conectividad total". Este es el evento tecnológico más importante del país y contó con la asistencia de más de 1.300 personas, principalmente del segmento Corporativo y PYME. Se abordaron temas de interés relacionados con las últimas tendencias de tecnología y conectividad, y la relevancia que está tomando hoy "Internet de todas las cosas", además del análisis de datos o Big Data Analytics, ambos conceptos que pueden ayudar tanto a las empresas, como a organismos, instituciones y organizaciones en general, a mejorar su gestión y desarrollar herramientas que generen impactos positivos en el entorno y calidad de vida de las personas. En esta oportunidad el orador principal fue el Señor Joi Ito, Director del Laboratorio de Medios del MIT.

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año 2012, ha afectado principalmente en menores volúmenes de tráfico nacional. Cabe señalar, que en el mes de agosto recién pasado se completó la eliminación de las 13 zonas primarias restantes asociadas a larga distancia nacional. Estos servicios tanto nacional como internacional, representaron menos del 2% de los ingresos del Grupo para los doce meses del 2014.

Durante el segundo semestre del año 2012 , la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías , lanzó el proyecto "Entel Hogar", enfocado a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital , para ciertos segmentos del mercado residencial. Al 31 de diciembre de 2014 se alcanzaron 276 mil UGI creciendo un 34% respecto de diciembre del año anterior.

En materia de espectro, atendida la adjudicación del Bloque B de frecuencias de la banda de 2600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a la filial WILL S.A. concesionaria del grupo Entel, en el mes de marzo se concluyó el proyecto comprometido en el Decreto de concesión autorizándose las obras del proyecto de este bloque de frecuencia. Asimismo y dentro del marco del concurso, respecto de las localidades obligatorias incluidas en este concurso cuyo plazo de implementación es de 2 años(hasta marzo de 2015), la concesionaria ya ha iniciado la recepción de las obras correspondientes, totalizando a final del año más de un 80% de estas obligaciones con las obras finalizadas.

Por su parte, respecto del concurso público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHZ, iniciado en octubre de 2013, después del proceso de licitación, donde Entel se adjudicó en el mes de marzo el bloque B de esta frecuencia, bloque con mayor cantidad de espectro. Actualmente esta adjudicación se encuentra en proceso de tramitación para obtener su decreto definitivo, después de que se resolvieran favorablemente por el Ministerio las oposiciones presentadas y también rechazada por la Corte de Apelaciones (de conformidad al proceso que establece la Ley) la apelación presentada, confirmando los rechazos ya emitidos por la Autoridad administrativa.

Esta frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones, es especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración en espacios cerrados o indoor y mejor cobertura rural.

En este mismo tema, también se presentó una demanda en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, (uno de las mismas empresas que presentó la oposición) aduciendo que dicho concurso no generaba condiciones favorables a la competencia ya que se acaparaba espectro y no se garantizaba su uso eficiente. Proceso que aún se mantiene en revisión por partes del TDLC, pero que por el momento no genera suspensión de los actos administrativos que se tramitan en Subtel y/o Contraloría.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú (ex Nextel Perú).

En efecto, con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú (hoy Entel Perú) por parte de Entel Chile, luego de que la empresa norteamericana NII Holding traspasara el 100% de las acciones a Entel, y que ascendió a la suma de US$ 410,6 millones por el total del capital accionario. En el mes octubre del 2014, se consolidó el cambio de marca de la operación móvil en el vecino país, pasando a llamarse Entel Perú. Esta es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en Perú, opera desde 1998 y se enfocaba principalmente al segmento empresarial a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. La compra de Nextel Perú es un paso importante para Entel, puesto que constituye una inversión de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles. Dicha inversión permitirá ampliar el abanico de servicios que el Grupo ENTEL ya ofrece en Perú.

Con fecha 22 de julio de 2013, el Grupo Entel se adjudicó en Perú uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de servicios móviles con tecnología 4G en la banda AWS en ese país, por el cual ofreció US$ 105,5 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios 4G , los que se integrarán al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú, y de esta forma poder complementar de manera eficiente la infraestructura existente, generando una adecuada combinación de calidad y costos en la provisión de los servicios.

Entel Perú, ha reformulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, desde la fecha de la compra se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Durante el año 2014 Entel Perú ha concentrado sus esfuerzos en el despliegue de los hitos necesarios para desarrollar su estrategia de negocio con el fin de lograr una posición relevante en el mercado. Para ello, la compañía reorganizó su estructura interna fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, y ha rediseñado la oferta comercial y de atención al cliente. Asimismo ha expandido los canales de distribución. Por otra parte se están desarrollando proyectos para ampliar y fortalecer significativamente la capacidad y cobertura de la red actual y las distintas tecnologías (2G, 3G, 4G), para los servicios móviles de voz y datos. Se han duplicado los puntos de venta y de servicio, y se ha ampliado la oferta de equipos terminales incorporando equipos con tecnología 2G en orden a cubrir el mercado de prepago.

En el mes de octubre recién pasado, se consolidó el cambio de marca de la operación móvil en el vecino país, pasando a llamarse Entel Perú, donde se lanzó una campaña de publicidad en todos los medios de comunicación del país, y ofreciendo importantes promociones para atender a los clientes de alto valor focalizándose principalmente en la portabilidad de clientes desde otros operadores. La oferta comercial de telefonía móvil lanzada consistió en ofrecer alta capacidad de datos en los planes de multimedia con límites de uso y planes de voz ilimitados incluyendo equipos terminales de alta gama. Como resultante de esta fuerte campaña, se alcanzó una base de 1.738.450 abonados, obteniendo un crecimiento del 11% respecto de diciembre del año anterior.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 28 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

El reconocimiento de Entel por parte del mercado, se ha evidenciado, como se señaló anteriormente, al mantenerse por 12 años consecutivos el primer lugar en Satisfacción de Clientes en Servicios Móviles, asignado por la Organización Pro calidad y la Revista Capital y por haber sido reconocido por Cisco como el "Service Provider Partner of the Year" para el Cono Sur de Latinoamérica, por el liderazgo que lo ha posicionado como el más importante proveedor e integrador de sistemas en Chile.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectaran la competencia, aceleran la penetración de Internet, se establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la eliminación de la larga distancia nacional, la uniformidad de la numeración telefónica, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones estableciendo requisitos obligando a no diferenciación en las tarifas de las llamadas de según la red de destino, e instrucciones que restringen y condicionan la oferta de paquetes de servicios de telecomunicaciones (dentro de una misma red o distintas redes).

Respecto del proceso tarifario la autoridad definió vía Decreto Tarifario las nuevas tarifas de acceso para todas las compañías de telefonía móvil a partir de enero de 2014 , determinando un tarifa de $15,6 por minuto en promedio para aplicarse en el 2014, este valor representa aproximadamente un descuento de 75% respecto del valor vigente del anterior Decreto Tarifario en el quinquenio anterior (2009 a 2014), y el mismo decreto proyecta nuevas bajas en los años de aplicación del quinquenio tarifario.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regularización adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 1,5%, al comparar los doce meses de 2014 y 2013, según el siguiente detalle:

	2014 MM$	2013 MM$	Variación %
Telefonía Móvil- Chile	1.150.532	1.271.726	-10
Telefonía Móvil – Perú	151.729	45.902	231
Servicios Privados (incluye servicios IT)	136.842	120.663	13
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	50.568	43.160	17
Servicio de Televisión	18.020	8.337	116
Larga Distancia	26.961	32.027	-16
Servicios a Otros Operadores	22.988	20.868	10
Americatel Perú	25.450	21.392	19
Otros Ingresos (1)	24.784	15.555	59
Total Ingresos Operacionales	1.668.052	1.643.930	1,5

(1) Ingresos no ordinarios, provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año 2014 totalizaron 1.668 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 1,5% en comparación con las cifras del mismo período del año 2013, incluyendo 153 mil millones provenientes de la operación de Entel Perú.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por la incorporación de los servicios móviles de Perú. Dichos servicios tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI).

La Compañía sigue tomando ventaja con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía chilena de menor dinamismo. En Perú, Entel se ha focalizado en la expansión de la red, sus canales de distribución, y la ampliación de la oferta comercial.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. Cabe señalar que se produjo una disminución en los ingresos móviles producto de la aplicación a partir de enero de este año, del nuevo decreto tarifario asociado a la disminución en las tarifas de los cargos de acceso, lo que significó una caída del 75% en dichas tarifas. Compensando en parte esta caída, hay un aumento en las ventas asociado al crecimiento en los servicios innovadores de valor agregado (VAS), producto de un aumento en la base de clientes de alto valor, e impulsado por la mayor penetración de los servicios de datos. Adicionalmente, también compensan los importantes avances en los ingresos asociados a las soluciones integradas de voz, Internet y servicios de datos y TI en los segmentos de empresas, así como la evolución positiva de los ingresos asociados a los servicios del producto "Entel Hogar". La cartera de clientes de telefonía móvil en Chile alcanzó al 31 de diciembre de 2014 los 10.102.116 usuarios, con una disminución del 3% con respecto a igual fecha del año anterior. Cabe destacar que un 35% de esta base la componen clientes de la modalidad post pago (voz y banda ancha móvil), cuya base creció en un 4%, mientras que la base de clientes de prepago presentó una disminución equivalente a un 6% afectado principalmente por menores promociones luego de la caída de los cargos de acceso comentada anteriormente, como de una disminución de la base de clientes de banda ancha móvil debido a una migración a otros servicios producto de una mayor penetración de los teléfonos inteligentes (Smartphone) y la rápida adopción de los planes de datos. Por su parte, los clientes de banda ancha móvil (BAM) tanto de post pago como de prepago incluidos en las variaciones porcentuales recién señaladas, y datos empresariales inalámbricos ascienden a 860.677 a diciembre del 2014, presentando una disminución del 14% respecto de la misma fecha del año anterior.

Adicionalmente, con la incorporación de la filial Entel Perú, se reconoció en el año 2014, ingresos ordinarios por 153 mil millones de pesos. Esta compañía cuenta con un total de 1.738.450 clientes al 31 de diciembre de 2014, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 11% respecto de diciembre del 2013, y presenta un ARPU promedio de $8.252.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

El crecimiento en la telefonía local está asociado principalmente a las UGI de los servicios de "Entel Hogar", que al 31 de diciembre ascienden a 176 mil.

El crecimiento en los servicios de televisión corresponden a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar", en línea con el crecimiento de las UGI alcanzando las 86 mil al cierre del año, combinado con una oferta comercial competitiva y una continua mejora en el soporte y servicio al cliente

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución, donde los ingresos de larga distancia internacional disminuyen debido principalmente a una reducción en el las tarifas, y un menor tráfico en todos los segmentos, así como la disminución por el servicio de larga distancia nacional afectada por la reducción de las zonas primarias de 24 a 13 que empezó a operar en el mes de octubre del año 2013. Adicionalmente, en el mes de agosto recién pasado, se eliminó en su totalidad las zonas primarias en Chile, con la consecuente disminución en este tipo de ingresos de larga distancia nacional.

Los servicios de Internet experimentaron un crecimiento dada una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil, y adicionalmente por la porción de servicios de Internet provistos por Entel Perú.

Los ingresos por servicios a otros operadores, han presentado un aumento del 10% durante el período, asociado a un aumento de los ingresos por arriendo de infraestructura de red, parcialmente compensado con una menor actividad en los operadores internacionales.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 10%, debido principalmente a menores minutos cursados, y menores tarifas

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación positiva de un 19%, dado principalmente por mayores ingresos asociados a los servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas, junto con mayores ingresos en el negocio mayorista, impulsado por un aumento en el tráfico y tarifas. Adicionalmente, se observa un crecimiento debido a la transferencia de clientes de servicios NGN-IP desde Nextel Perú a Americatel, lo cual se relaciona con el tipo de servicio que Americatel provee.

Los servicios del Call Center presentan una disminución debido principalmente al impacto de la consolidación de la operación móvil en Perú , por cuanto Entel Perú era cliente de antes de la adquisición.

Respecto a los otros ingresos, presentaron un importante incremento debido principalmente a ingresos por arriendos de propiedades a otros operadores móviles, y por mayores ingresos netos en la venta de equipamiento tecnológico.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2014 y 2013:

	2014 MM$	2013 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.541.282)	(1.425.893)	8
Resultado operacional (EBIT)	126.769	218.037	-42
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(78.313)	(41.120)	90
Utilidad neta	56.471	146.965	-62

El costo consolidado de las operaciones durante el año 2014 totalizó 1.541 mil millones de pesos, lo que significa un incremento del 8% en comparación con las cifras de mismo período del año 2013.

El crecimiento que se observa en los costos de operación obedece fundamentalmente a la incorporación de la filial Entel Perú, la cual aporta mayores costos por 284 mil millones de pesos en el año 2014. Al excluir este efecto, los costos caen en un 8% al comparar los doce meses de cada año, dado principalmente por la reducción de los costos de cargos de acceso.

Cabe señalar, que durante el año 2013 se reconocieron 45 mil millones de pesos como gasto de depreciación y bajas no recurrente, asociada al stock de equipos de post-pago existente al 30 de septiembre de 2012, producto del nuevo tratamiento contable de equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post-pago. La depreciación de dicha base histórica se terminó de depreciar el 30 de septiembre de 2013.

Por otra parte, los principales aumentos se observan en los gastos de remuneraciones y beneficios al personal, arriendos, mantenciones, outsourcing profesional, y aquellos costos orientados a la captura y fidelización de clientes.

Finalmente, se observan mayores gastos por intereses relacionados con una mayor deuda asociada al plan de expansión del grupo, y mayores gastos por reajustes derivados de una mayor inflación sobre los derivados financieros asociados a la política de cobertura cambiaria de la compañía.

Resultado antes de Impuesto

La disminución que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N° 20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, en el evento que se aplique el sistema parcialmente integrado. En caso de que se opte por un sistema de renta atribuida, la tasa máxima llegaría al 25% desde el año 2017. Siendo Entel S.A. una sociedad anónima abierta, se le aplica como regla general el sistema parcialmente integrado, a menos que una futura Junta de Accionistas de la Compañía acuerde optar por el

sistema de renta atribuida.

Al respecto, en conformidad a las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), se debe reconocer en resultados, en forma inmediata, el impacto que dicho aumento en la tasa de impuesto de primera categoría produce en los activos netos por impuestos diferidos de la Compañía. Sin embargo, en Oficio Circular N°856, de 17 de octubre recién pasado, la Superintendencia de Valores y Seguros estableció que las diferencias netas en los impuestos diferidos producidos por el aumento de la tasa de impuesto ya señalado, debían contabilizarse contra patrimonio.

Asumiendo la aplicación del sistema parcialmente integrado, dado que no se ha celebrado ninguna Junta de Accionistas que opte por el sistema de renta atribuida, la aplicación de este incremento de tasas de impuesto de primera categoría, significó registrar directamente en patrimonio un abono neto por impuestos diferidos ascendente a MM$9.864. El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2014 considera el aumento de la tasa de impuesto del 20% al 21% para este año.

En el mes de Julio de 2014, Entel colocó Bonos corporativos en el mercado local e internacional, por montos de 7.000.000 UF a 21 años, y US$ 800.000.000 a 11,5 años respectivamente.

Los recursos recaudados en ambas emisiones, están destinados principalmente al prepago de deuda y financiamiento del plan de inversiones de la compañía.

II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de los años 2014 y 2013, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de ingreso por 72 mil millones de pesos, al aumentar de 400 mil a 472 mil millones de pesos, equivalentes a un 18%.

El aumento en las actividades de operación, fue dado principalmente por el mayor aumento en el rubro "Importes cobrados a Clientes", los que crecieron en 104 mil millones de pesos (6%), en comparación con el crecimiento del rubro "Pagos a Cuentas de los Empleados" y el rubro "Otros Pagos por Actividades de Operación", los que crecieron en conjunto en 66 mil millones de pesos (27%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos por 150 mil millones de pesos, al disminuir de 693 a 542 mil millones de pesos, entre los periodos en comparación. Esta disminución se debe principalmente a que en el año 2013 se produjo la adquisición de Nextel Perú, y se adquirió la concesión de la banda 4G en Perú, provocando mayores egresos de inversión en ese período.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó un aumento en los flujos netos de entrada de 158 mil millones, influenciados principalmente por la disminución en el rubro "Pagos de Préstamos" en 305 mil millones, en comparación con la disminución en el rubro "Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo y Largo Plazo", los que disminuyeron en 199 mil millones.

Como consecuencia de los movimientos comentados, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", aumentaron de 19 a 379 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Hechos Relevantes Consolidados 2014

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2014 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta de Accionistas. Reparto de utilidades (pago de dividendos).

Por carta N°05 de fecha 8 de abril de 2014, se informó que en sesión de Directorio de 7 de abril de 2014 se acordó lo siguiente:

a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el martes 29 de Abril de 2014, cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los señores accionistas y demás organismos competentes conforme a la normativa legal y

b. Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo de $300 por acción, al cual se debe descontar la suma de $150 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2013, restando en consecuencia por repartir un dividendo de $150 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz - Aprobación Memoria 2013, distribución dividendo y otros.

Por carta N°07 de fecha 29 de abril de 2014, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 29 de abril de 2014, acordó:

a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2013

b. Distribuir como dividendo definitivo la suma de $300 por acción, equivalentes a un 48,28% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $150 pagado en diciembre de 2013, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $150 por acción, el que se efectuará a contar del miércoles 28 de mayo de 2014.

c. c.- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d. d.- Se eligieron como directores de la sociedad a los señores Juan Hurtado Vicuña, Bernardo Matte Larraín, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Richard Büchi Buc, Juan José Mac Auliffe Granello, Juan Bilbao Hormaeche, Andrés Echeverria Salas, Raúl Alcaíno Lihn, y Alejandro Pérez Rodríguez, siendo los primeros ocho directores propuestos por el grupo controlador, revistiendo el carácter de independiente el último de los nombrados.

e. Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

I. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°09 de fecha 5 de mayo de 2014, se informó que en sesión de Directorio de 5 de mayo de 2014 se acordó lo siguiente:

c. Se constituyó la mesa del directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., eligiéndose como Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.

d. Se constituyó el Comité de Directorio en la forma prevista en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas, quedando integrado por los Directores Alejandro Pérez Rodríguez, Luis Felipe Gacitúa Achondo y Richard Buchi Buc.

II. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta de fecha 10 de julio de 2014, se comunica la siguiente información en carácter de hecho esencial:

Con fecha 10 de julio de 2014, la Compañía ha procedido a colocar bonos en el mercado local, por un monto total de 7.000.000 UF (siete millones de Unidades de Fomento) (los "Bonos"). Los Bonos, cuya denominación corresponde a la serie M, se emitieron con cargo a la línea de bonos inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con el N° 675, inscrita con fecha 24 de agosto de 2011, inscripción que fue modificada en conformidad a anotación de fecha 30 de junio de 2014.

Los Bonos devengarán una tasa de interés de carátula de 3,50% anual, y dichos intereses serán pagaderos semestralmente a partir del día 30 de noviembre de 2014, durante un periodo de 21 años y hasta su total vencimiento. Hago presente asimismo que la emisión alcanzó una tasa de colocación de 3,53%.

El instrumento fue clasificado en categoría AA- por Fitch Ratings y AA+ por ICR.

En cuanto al uso de los fondos recaudados, puedo informarle que ellos serán destinados al refinanciamiento de pasivos.

Finalmente, la administración de la Compañía estima que la colocación de bonos a que se ha hecho referencia, no tendrá efectos significativos en su estado de resultado.

III. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°C-14 de fecha 17 de julio de 2014, se comunica la siguiente información en carácter de hecho esencial :

En la ciudad de Nueva York, con fecha 17 de julio de 2014, la Compañía ha procedido a colocar bonos en el mercado internacional, por un monto total de US$ 800.000.000 (ochocientos millones de dólares, los "Bonos"). Los Bonos se colocaron en dólares, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y a una tasa de colocación de 4,78%.

La colocación de bonos 144A/RegS se llevó a cabo tras la realización de un road show internacional con potenciales inversionistas en las ciudades de Los Angeles, Chicago, Boston y Nueva York de los Estados Unidos y en Londres.

La emisión de esos bonos internacionales fue clasificada en categoría Baa2 por Moody´s, BBB por S&P y BBB+ por Fitch Ratings.

Los recursos recaudados con la emisión de esos bonos internacionales se destinarán principalmente al prepago de deuda y financiamiento del plan de inversiones de la compañía.

IV- Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago dividendos)

Por carta N°16 de fecha 4 de noviembre de 2014, se informa en calidad de hecho esencial lo siguiente:

En sesión de directorio de 3 de Noviembre de 2014, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. acordó pagar un dividendo provisorio de $ 80 (ochenta pesos) por acción, a contar del jueves 11 de Diciembre de 2014, con cargo a las utilidades acumuladas al tercer trimestre de este año.

El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 18.921.896 (dieciocho mil novecientos veintiún millones ochocientos noventa y seis mil pesos), representativa de un 29,46% de las utilidades acumuladas al tercer trimestre de 2014.

IV. Sociedad Matriz – Cambio en la Administración

Por carta N°17 de fecha 23 de diciembre de 2014 se informa en carácter de hecho esencial la renuncia de don Juan Bilbao Hormaeche al cargo de Director de la Sociedad a contar de esta misma fecha.

De acuerdo a los estatutos sociales en la próxima sesión de Directorio se podrá por éste designar al reemplazante, quién durara en sus funciones hasta la próxima junta ordinaria de accionistas, oportunidad en la cual se realizará la renovación del Directorio.

_ Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

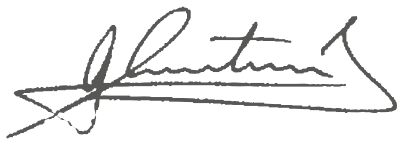
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2014, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



MANUEL ONETO FAURE

Inspector de Cuentas



GUSTAVO MATURANA RAMIREZ

Inspector de Cuentas

Santiago, enero 29 de 2015.

* 3.

SOCIE_ DADES Y FILIA LES_ COLI GADAS



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES

Al 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Servicios Empresariales S.A. (1)	
	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13
ACTIVOS										
Activos Corrientes	268.400.286	384.709.430	29.206.697	18.390.706	328.553	551.976	257.917	197.858	-	412.171
Activos No Corrientes	764.641.457	678.039.737	21.198.691	21.892.183	1.101.045	439.612	2.259.054	2.293.338	-	832.122
TOTAL ACTIVOS	**1.033.041.743**	**1.062.749.167**	**50.405.388**	**40.282.889**	**1.429.598**	**991.588**	**2.516.971**	**2.491.196**	**-**	**1.244.293**
PASIVO										
Pasivos Corrientes	264.746.996	321.729.087	18.349.760	16.896.442	214.603	218.584	176.499	328.066	-	463.533
Pasivos No Corrientes	325.426.250	336.355.850	13.024.440	11.974.182	944	-	-	-	-	
TOTAL PASIVOS	**590.173.246**	**658.084.937**	**31.374.200**	**28.870.624**	**215.547**	**218.584**	**176.499**	**328.066**	**-**	**463.533**
PATRIMONIO NETO										
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	-	737.071
Otras Reservas	(51.083.919)	(49.856.839)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	-	125.983
Resultados Retenidos (Pérdidas Acumuladas)	365.520.608	326.093.279	(8.162.189)	(15.770.976)	(83.724)	(524.771)	(1.462.632)	(1.639.974)	-	(82.294)
Participación no Controladores	33.222	29.204	9.592	(544)	-	-	-	-	-	-
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-		-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	**1.033.041.743**	**1.062.749.167**	**50.405.388**	**40.282.889**	**1.429.598**	**991.588**	**2.516.971**	**2.491.196**	**-**	**1.244.293**

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES

Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Servicios Empresariales S.A. (1)	
	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13
Ingresos Ordinarios	1.161.434.683	1.285.102.033	132.408.229	87.701.224	739.669	887.555	169.900	177.714	-	4.552.420
Otros Ingresos de Operación	81.151.730	42.689.182	692.686	354.614	109.864	50.174	216.683	142.470	-	-
Gastos de Personal	(63.070.501)	(55.490.934)	(1.348.846)	(2.024.807)	(53.820)	(387.893)	-	-	-	(4.204.643)
Depreciación y Amortización	(127.542.206)	(165.484.253)	(1.720.454)	(1.370.340)	-	-	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(892.360.586)	(946.592.553)	(119.127.077)	(80.903.325)	(259.219)	(290.100)	(209.241)	(180.955)	-	(97.154)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	159.613.120	160.223.475	10.904.538	3.757.366	536.494	259.736	177.342	139.229	-	250.623
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(24.417.405)	(29.117.390)	(2.773.975)	(1.106.527)	(94.975)	(47.117)	-	-	-	6.522
GANANCIA (PÉRDIDA)	**135.195.715**	**131.106.085**	**8.130.563**	**2.650.839**	**441.519**	**212.619**	**177.342**	**139.229**	**-**	**257.145**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	135.190.069	131.099.800	8.131.155	2.651.607	441.519	212.619	177.342	139.229	-	257.145
Ganancia atribuible a participación no controladores	5.646	6.285	(592)	(768)	-	-	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**135.195.715**	**131.106.085**	**8.130.563**	**2.650.839**	**441.519**	**212.619**	**177.342**	**139.229**	**-**	**257.145**
GANANCIAS POR ACCIÓN										
Acciones Comunes	1.686,04	1.635,02	468,21	152,69	136.271,46	65.623,12	17.734,20	13.922,90	-	7.471,03

NOTAS: [1] La Sociedad Entel Call Center S.A. consolida los EE.FF de Contact Center S.A., Call Center del Perú S.A. y a partir de octubre de 2014 consolida los EE.FF de Entel Servicios Empresariales S.A. En consecuencia, los Resultados y Estado de Flujo de Efectivo de esta última , corresponden sólo al período entre el 01 de octubre y 31 de diciembre de 2014. [2] La Sociedad Nextel del Perú S.A. fue adquirida por Entel S.A. con fecha 19 de agosto de 2013 en un 90% en forma directa y un 10% a través de su filial Entel Inversiones. En consecuencia, sus Resultados y Estado de Flujo de Efectivo corresponden al período entre el 01 de septiembre y 31 de diciembre de 2013. Con fecha 25 de septiembre 2014 modifica su razón social a Entel Perú S.A.

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A (ex Nextel del Perú S.A.) (2)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13
6.090.224	4.659.284	13.001.311	13.852.429	126.418.719	115.208.682	25.989	25.016	3.945	3.738
40.935.404	96.930.567	18.160.273	16.319.710	510.095.882	244.143.106	242.174	211.233	-	-
47.025.628	**101.589.851**	**31.161.584**	**30.172.139**	**636.514.601**	**359.351.788**	**268.163**	**236.249**	**3.945**	**3.738**
7.271.468	59.153.239	6.258.380	7.963.808	202.414.483	56.310.272	-	35.298	788.484	744.254
7.249.393	3.672.300	16.464.652	14.602.262	322.497.929	101.412.786	-	-	-	-
14.520.861	**62.825.539**	**22.723.032**	**22.566.070**	**524.912.412**	**157.723.058**	**0**	**35.298**	**788.484**	**744.254**
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	175.833.863	380.007.494	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
1.111.863	564.342	(2.295.029)	(1.128.331)	13.276.964	6.692.632	5.055	5.000	(242.681)	(242.681)
20.992.231	29.190.875	(3.140.647)	(5.138.432)	(77.508.638)	(185.071.396)	(24.948.245)	(25.015.402)	(3.511.290)	(3.467.267)
7.529.826	6.138.248	7.053	5.657	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47.025.628	**101.589.851**	**31.161.584**	**30.172.139**	**636.514.601**	**359.351.788**	**268.163**	**236.249**	**3.945**	**3.738**

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A (ex Nextel del Perú S.A.) (2)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13
28.453.484	21.965.883	42.601.877	36.259.981	153.172.432	47.025.737	39.328	-	-	-
326.462	492.134	460.318	22.403	4.410.563	1.349.181	31.376	16.366	-	-
(5.402.749)	(4.331.140)	(24.692.228)	(19.796.281)	(46.744.249)	(12.898.747)	-	-	-	-
(3.148.571)	(2.351.113)	(1.586.701)	(1.456.227)	(22.487.298)	(6.329.588)	-	-	-	-
(26.802.722)	(15.287.512)	(14.548.043)	(13.241.442)	(225.005.498)	(47.983.849)	(3.547)	-	(44.023)	(16.479)
								-	-
(6.574.096)	488.252	2.235.223	1.788.434	(136.654.050)	(18.837.266)	67.157	16.366	(44.023)	(16.479)
(744.843)	(524.348)	(265.368)	(387.343)	44.410.367	5.651.180	-	-	-	-
(7.318.939)	**(36.096)**	**1.969.855**	**1.401.091**	**(92.243.683)**	**(13.186.086)**	**67.157**	**16.366**	**(44.023)**	**(16.479)**
(8.196.466)	(506.811)	1.968.623	1.400.278	(92.243.683)	(13.186.086)	67.157	16.366	(44.023)	(16.479)
877.527	470.715	1.232	813	-	-	-	-	-	-
(7.318.939)	**(36.096)**	**1.969.855**	**1.401.091**	**(92.243.683)**	**(13.186.086)**	**67.157**	**16.366**	**(44.023)**	**(16.479)**
(739.086,21)	(45.699,82)	207,20	147,38	(107,75)	(6,65)	1,11	0,27	0,00	0,00

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO RESUMIDOS DE FILIALES

al 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Operaciones	211.798.595	174.304.065	11.167.730	11.804.706	508.587	445.614	(117.796)	(49.521)
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	(38.523.099)	(61.870.536)	(3.289.799)	(2.000.692)	143.328	(58.734)	-	-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	173.275.496	112.433.529	7.877.931	9.804.014	651.915	386.880	(117.796)	(49.521)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(85.516.932)	(8.855.208)	(1.255.697)	(832.540)	-	-	117.093	49.766
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(88.324.630)	(101.816.097)	(6.722.151)	(8.614.964)	(651.802)	(434.542)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(566.066)	1.762.224	(99.917)	356.510	113	(47.662)	(703)	245
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	3.579.319	1.817.095	619.241	262.731	968	48.630	4.236	3.991
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	3.013.253	3.579.319	519.324	619.241	1.081	968	3.533	4.236

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES

al 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2014	**404.664.230**	**11.412.265**	**773.004**	**2.163.130**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	135.195.715	8.130.563	441.519	177.342
Distribución de Dividendos	(104.879.840)	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	9.117.165	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(1.228.773)	(511.640)	(472)	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2014	**442.868.497**	**19.031.188**	**1.214.051**	**2.340.472**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2013	**376.526.854**	**8.761.202**	**560.385**	**2.023.901**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	131.106.085	2.650.839	212.619	139.229
Distribución de Dividendos	(101.719.620)	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(1.249.089)	224	-	-
Saldo Final al 31-12-2013	**404.664.230**	**11.412.265**	**773.004**	**2.163.130**

NOTAS: [1] La Sociedad Entel Call Center S.A. consolida los EE.FF de Contact Center S.A., Call Center del Perú S.A. y a partir del 01 de octubre consolida los EE.FF de Entel Servicios Empresariales S.A. En consecuencia, los Resultados y Estado de Flujo de Efectivo de esta última , corresponden sólo al período entre el 01 de octubre y 31 de diciembre de 2014. [2] La Sociedad Nextel del Perú S.A. fue adquirida por Entel S.A. con fecha 19 de agosto de 2013 en un 90% en forma directa y un 10% a través de su filial Entel Inversiones. En consecuencia, sus Resultados y Estado de Flujo de Efectivo corresponden al período entre el 01 de septiembre y 31 de diciembre de 2013. Con fecha 25 de septiembre 2014 modifica su razón social a Entel Perú S.A.

Entel Servicios Empresariales S.A. (1)		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A (ex Nextel del Perú S.A.) (2)		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13	31.12.14	31.12.13
-	(1.149.823)	5.028.145	59.379.065	2.075.016	1.619.675	230.211.399	(28.850.542)	(2.368)	0	(2.139)	(1.608)
-	-	-	-	-	-	-	-	(359)	(330)	-	-
-	(1.149.823)	5.028.145	59.379.065	2.075.016	1.619.675	230.211.399	(28.850.542)	(2.727)	(330)	(2.139)	(1.608)
-	-	(7.264.676)	(79.993.529)	(2.554.216)	(2.892.850)	(226.502.140)	(18.614.269)	-	-	-	-
-	1.152.233	2.798.380	20.888.796	310.995	1.171.903	(4.965.892)	28.569.841	-	-	2.139	1.608
-	2.410	561.849	274.332	(168.205)	(101.272)	(1.256.633)	(18.894.970)	(2.727)	(330)	-	-
-	-	88.746	(2.824)	25.148	7.512	230.964	6.629.180	3.700	2.114	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	30	1.082.709	811.201	331.571	425.331	2.804.626	15.070.416	25.016	23.232	-	-
-	2.440	1.733.304	1.082.709	188.514	331.571	1.778.957	2.804.626	25.989	25.016	-	-

Entel Servicios Empresariales S.A. (1)	Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filiales (1)	Entel Perú S.A (ex Nextel del Perú S.A.) (2)	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
-	38.764.312	7.606.069	201.628.730	200.951	(740.516)
-	(7.655.548)	1.970.019	(92.243.683)	67.157	(44.023)
-	-	-	-	-	-
-	-	-	2.217.142	-	-
-	1.396.003	(1.137.536)	-	55	-
-	32.504.767	8.438.552	111.602.189	268.163	(784.539)
523.615	38.150.373	6.196.773	208.122.184	184.519	(724.037)
257.145	(36.096)	1.401.091	(13.186.086)	16.366	(16.479)
-	-	-	-	-	-
-	-	-	6.692.632	-	-
-	650.035	8.205	-	66	-
780.760	38.764.312	7.606.069	201.628.730	200.951	(740.516)

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2014	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 99,999% Entel Inversiones S.A. : 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	17,21%	0,73%
Resultados del Ejercicio 2014	M$ 135.195.715	M$ 8.130.563
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 104.214.944. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 19.773.605. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 9.200.148.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 21.460.809. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 2.728.369.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Filial en el exterior.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2014	Su capital suscrito y pagado M$ 175.833.863	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	3,87%	0,30%
Resultados del Ejercicio 2014	M$ (92.243.683)	M$ 1.969.855
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Luis Julian Martín Carranza U., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Mario Nuñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Sebastián Dominguez P.	Alexis Licci P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General	
	Antonio Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Antonio Büchi B. , Gerente General Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 428.605. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 9.275.425.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Filial en el exterior.**
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2014	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,82%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2014	M$ (7.318.939)	M$ 67.157
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 1.173.174. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 1.139.056.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2014	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2014	M$ 177.342
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Mario Nuñez P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Micarrier S.A. se relaciona con Entel Chile S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.
Actos y Contratos	Micarrier S.A. contrató a Entel Chile S.A. servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M$ 72.354.



IMPRESIÓN
Ograma

DISEÑO
www.filete.cl



www.entel.cl

entel

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Bienal 2013-2014

Acerca de este Reporte

(G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33, G4-48)

Proceso para la definición de los contenidos del reporte

Entel[1] pone a disposición de sus grupos de interés su quinto reporte de sustentabilidad consecutivo, de periodicidad bienal, que recoge su desempeño en Chile[2] durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2014. La compañía ha utilizado para su elaboración la versión G4 de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional, en su opción de conformidad esencial.

El reporte de sustentabilidad informa sobre el desempeño de Entel en materia social, ambiental y económica en Chile, y complementa la información sobre prácticas de gobierno corporativo de la memoria anual. En el capítulo de Desempeño económico se consideran cifras consolidadas que incluyen las operaciones de Entel Call Center Perú, Americatel Perú y Entel Servicios Empresariales (ESE).

En su calidad de adherente a Pacto Global de Naciones Unidas, Entel utiliza este reporte como una comunicación de progreso, para dar cuenta sobre los avances de la compañía en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa.

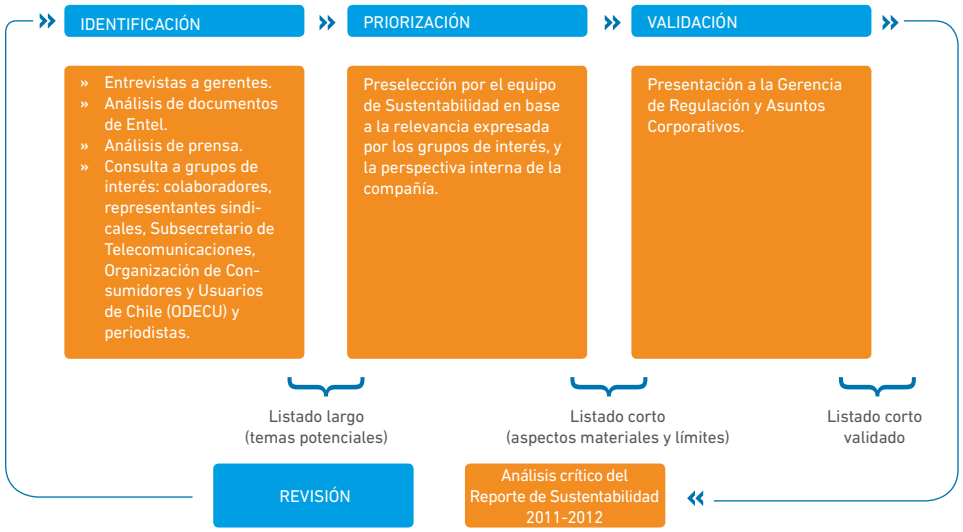
El reporte ha sido validado internamente por los responsables de cada área, y aprobado por el Gerente General, junto a la memoria anual, sin ser sometido a verificación externa.

Aspectos materiales y cobertura

(G4-18, G4-19. G4-20, G4-21, G4-23)

Para la definición de los contenidos a incluir en este reporte y sus límites, se llevó a cabo un proceso de 4 pasos: identificación, priorización, validación y revisión conforme a la siguiente figura.

Como resultado del proceso, se definieron y clasificaron los aspectos materiales en alta y media relevancia, definiendo el grado de profundidad de la información a reportar. Además se definieron los límites en internos y externos para cada aspecto, tal como se indica en la tabla "Listado de Aspectos Materiales".



Listado de Aspectos Materiales

		Límites (donde es relevante el aspecto)	
	ASPECTO MATERIAL	EXTERNOS	INTERNOS
Alta relevancia	Red 4G y accesibilidad	-	Entel
	Conectividad y salud (SMART)	-	
	Desarrollo empresarial	Proveedores	
	Inclusión social y digital	-	
	Experiencia del cliente	Distribuidores (franquiciados) y contratistas	
	Liderazgo interno	-	Entel – Entel Call Center
	Salud y seguridad	Trabajadores contratistas	
	Residuos	Distribuidores (franquiciados) y clientes	
Media relevancia	Antenas	-	Entel
	Inversión en datacenters	-	
	Voluntariado	-	
	Continuidad del servicio	Proveedores y contratistas	
	Rotación	-	Entel – Entel Call Center
	Espacios de trabajo	-	
	Clima laboral	-	
	Remuneraciones y beneficios	-	
	Desempeño económico	-	
	Desarrollo de carrera y evaluación del desempeño	-	
	Gestión cadena de suministros	Proveedores y contratistas	

[1] Corresponde a Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A .(Entel Chile S.A.) y sus filiales con operación en Chile.

[2] Quedan excluidas las operaciones de Entel International BVI Corp y sus filiales, así como de Servicios de Entel Call Center del Perú S.A. (filial de Entel Call Center S.A.).



Barrio Feliz

El programa busca intervenir y mejorar espacios públicos en comunas del país, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de miles de vecinos.

Índice

Acerca de este Reporte
Aspectos materiales y cobertura
Carta del Gerente General 02
Principales Cifras 04

1 Perfil y Gobierno Corporativo

Perfil 05
Gobierno corporativo 05
Gestión de riesgos 05
Ética 06
Relación con nuestros grupos de interés 06

2 Conectividad

Conectando Chile: Red 4G y accesibilidad 09
SMART, mejorando la calidad de vida 10
Contribuyendo al desarrollo empresarial 11

3 Infraestructura

Continuidad del servicio 13
Conectividad ante emergencias 13
Antenas 13
Inversión en datacenters 14

4 Experiencia del Cliente

Experiencia del cliente 17
Satisfacción del cliente 18

5 Compromiso y Clima Laboral

Colaboradores 21
Rotación 22
Relaciones laborales 22
Nuevos espacios 23
Clima laboral 24
Remuneraciones y beneficios 24

6 Capacitación y Desarrollo de Carrera

Capacitación 27
Desarrollo de carrera 27
Evaluación del desempeño 27

7 Salud y Seguridad

Salud y seguridad 29

8 Más que Conectados

Inclusión social y digital 31
Barrio Feliz 31
Programas tecnológicos y educativos 32
Innovación social 33
Apoyo al deporte 33
Voluntariado corporativo 35

9 Residuos

Residuos 37

10 Desempeño Económico

Valor agregado, generado y distribuido 41
Valor distribuido 42
Generación de valor agregado 42
Distribución del valor agregado 44

Índice GRI y del Pacto Global de la ONU 46

AL CUMPLIR **50 AÑOS**, REAFIRMAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD, CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO TECNOLÓGICO, SOCIAL, ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL DEL PAÍS, PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS INTEGRAL, ARMÓNICA E INCLUSIVA.



Carta del Gerente General

(G4-1, G4-2, G4-13)

En este año especial, cuando hemos cumplido 50 años comunicando a los chilenos sin importar dónde estén, queremos compartir con ustedes nuestro compromiso con la sustentabilidad como un aspecto fundamental para el desarrollo de la empresa.

Nuestra vocación como compañía de telecomunicaciones va mucho más allá de la responsabilidad que implican nuestras operaciones. Ahí donde estemos presentes, queremos contribuir con proyectos que ayuden a las personas a vivir mejor conectados: ya sea con iniciativas que mejoren la conectividad o impulsando la capacitación digital para disminuir la brecha digital entre los chilenos. Asimismo, hemos entendido que como nuestra red y servicios están presentes en todo el país, nuestro rol con las comunidades va más allá de la conectividad. Por eso creemos que en alguna medida somos parte de ellas y de sus barrios, y queremos aportar para hacer más armónico los espacios públicos con los que conviven.

La creación de lazos permanentes con nuestros grupos de interés nos ha ayudado a definir una Política de Sustentabilidad de largo plazo, la que se basa en el pilar de la cocreación. En la práctica, ello se traduce en trabajar en conjunto con las personas y las comunidades en proyectos que aporten al mejoramiento de su calidad de vida y generen valor compartido y valor social para ellos.

La evolución de las tecnologías, las demandas de los ciudadanos y los requerimientos de las autoridades han implicado todo un desafío para nosotros. Conceptos como los de 4G y 'smart' se han incorporado a nuestro diario vivir. Actualmente, el 60% de los chilenos cuenta con acceso a internet, y más de dos tercios de las conexiones se producen a través de la telefonía móvil. Esto representa un gran desafío para toda la industria, pues es imprescindible que el país cuente con infraestructura adecuada. Durante los últimos dos años, en Entel hemos invertido sobre USD 1.299 millones para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Tras la adjudicación a inicios de 2013 de la concesión del espectro 2.600 MHz para desarrollar la tecnología 4G, la compañía asumió el compromiso de generar la red más extensa, robusta y de mejor calidad del país, lo que hemos cumplido gracias al esfuerzo técnico y humano de todos los colaboradores. La futura implementación de la red en la frecuencia 700 MHz generará oportunidades para el desarrollo de aplicaciones que mejorarán la calidad de vida de las personas en áreas como salud, transporte, educación y seguridad ciudadana, entre muchas otras.

Nuestro compromiso por contribuir al desarrollo de Chile y de acercar las telecomunicaciones a todos los chilenos sin importar dónde vivan, ha hecho que participemos de los proyectos de conectividad digital rural que impulsa la Subsecretaría

Actualmente, el 60% de los chilenos cuenta con acceso a internet, y más de dos tercios de las conexiones se producen a través de la telefonía móvil. Esto representa un gran desafío para toda la industria, pues es imprescindible que el país cuente con infraestructura adecuada.

730

localidades rurales

Con el desarrollo del proyecto Conectando Chile, más de 130 mil chilenos tendrán la posibilidad de contar con servicios de telecomunicaciones.



7

proyectos

El programa Barrio Feliz durante 2014 intervino y recuperó más de 6.600 m² de espacios públicos en comunas del país.



de Telecomunicaciones (Subtel) a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT). En 2013 conectamos dos rutas que son clave en la provincia de Tierra del Fuego, en tanto que en 2014 comenzamos el despliegue del proyecto "Conectando Chile", a través del cual conectaremos a más de 130 mil compatriotas de 730 localidades aisladas.

Todas las iniciativas que impulsamos sólo son posibles gracias al compromiso diario de nuestros siete mil colaboradores propios en Chile, y de los más de 13 mil trabajadores contratistas que nos ayudan en diversas tareas. Junto a los colaboradores y clientes de Entel Perú -cuyas operaciones adquirimos en 2013- conformamos un gran equipo de personas.

Dos grandes hitos han marcado este período para nuestros colaboradores: la inauguración del nuevo edificio corporativo en Parque Titanium, lo que ha permitido centralizar nuestras operaciones; y la implementación de un modelo innovador en la evaluación del desempeño, que incentiva la mejora continua, fortalece la comunicación interna y la retroalimentación.

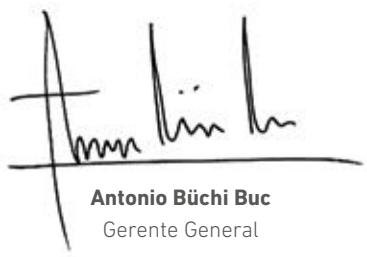
Nos sentimos parte de las comunidades y de su quehacer, y queremos contribuir a mejorar el entorno de éstas. Por eso, en conjunto con las fundaciones "Proyecto Propio" y "Junto al Barrio", más la participación de vecinos y autoridades municipales, en 2014 pusimos en marcha el programa "Barrio Feliz", cuya misión es intervenir y mejorar espacios públicos deteriorados para aportar a la calidad de vida de los vecinos que allí viven. Parte de los recursos que posibilitan estas iniciativas se obtienen de la participación de nuestros clientes, quienes colaboran a través de dos vías: reciclando sus teléfonos celulares en desuso o suscribiendo la recepción de su boleta de servicio por medio del correo electrónico.

Todo esto nos ha permitido tener una mayor sensibilidad en torno al desempeño medioambiental, como lo demuestra la política de reutilización y reciclaje de residuos electrónicos y dispositivos móviles.

No se entendería el rol de Entel sin involucrar en esto a los grupos de interés. A todos ellos buscamos entregar valor, ser el mejor proveedor, empleador y vecino. Creemos que estamos yendo por un buen camino. Por lo mismo aprovecho de agradecer el reconocimiento del ranking Merco 2014 que premió a Entel como la empresa del sector telecomunicaciones con mejor reputación de Chile.

Los invito a leer nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad, documento donde compartimos el desempeño social, ambiental y económico que hemos tenido como empresa durante los últimos dos años, y nuestro avance en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa referente a nivel internacional con la que estamos comprometidos desde hace ya cinco años.

Reciba usted un cordial saludo.



Antonio Büchi Buc
Gerente General

Principales Cifras (G4-9)

7.365
Colaboradores

13.740
Trabajadores contratistas

38%
De mujeres en la dotación

Nuevo edificio corporativo
Parque Titanium
(alberga a 1.200 colaboradores)

Más de 4.800
Colaboradores promedio capacitados al año

Red de 4G
más extensa del país

7 data centers
en Chile

Tengo una Idea
Ejecución de 70 proyectos de voluntariado propuestos por los colaboradores

Barrio Feliz
Espacios públicos recuperados en siete comunas

Conectando Chile

135
Localidades rurales conectadas

33.000
Personas beneficiadas
(75% de la meta a 2015)

Más de
1.299
Millones USD de inversión en infraestructura en los últimos dos años

Más de
1.598
Millones $ de valor generado y distribuido durante los últimos dos años

Más de
12.000
Celulares en desuso reciclados

254
Toneladas de baterías y residuos electrónicos reciclados / reutilizados

:)

Líder
en satisfacción de los usuarios (Ranking de la Subsecretaría de Telecomunicaciones)

Capítulo

01. Perfil y Gobierno Corporativo

Manual de Gobierno Corporativo

Escanea el código y conoce el Manual de Gobierno Corporativo de Entel.

Perfil

(G4-3, G4-4, G4-6, G4-8)

Entel[3], como empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones, presta servicios móviles, fijo, outsourcing TI y contact center a través de tres grandes mercados: personas, empresas y corporaciones. Adicionalmente, participa del mercado mayorista, proveyendo de redes y servicios de tráfico y roaming a otras compañías nacionales e internacionales y a operadores móviles virtuales.

La compañía cuenta con operaciones en Chile a través de la marca Entel y en Perú a través de Americatel Perú y Nextel Perú, funcionando esta última desde octubre de 2014 bajo la denominación de Entel Perú; además de prestar también en ambos países servicios como Entel Call Center[4].

Gobierno corporativo

(G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-43)

La alta dirección de la compañía está encabezada por un Directorio compuesto por nueve miembros, quienes con el objetivo de crear valor para los grupos de interés de Entel, dirigen la empresa conforme a las disposiciones legales existentes y a criterios de autorregulación, recogidos en el Manual de Gobierno Corporativo. Asimismo, tres de ellos componen el Comité de Directores[5]. En tanto, la administración está en manos de un grupo ejecutivo liderado por el gerente general, quien es designado por el Directorio.

El trabajo cercano e integrado de directores y ejecutivos es un complemento imprescindible para la sana dirección de la compañía, y por esto el Manual de Gobierno Corporativo fue rediseñado en 2014 para incorporar los avances legales y las pautas acordadas por el mismo Directorio, estableciendo que los vicepresidentes y gerentes deben informar sobre los principales aspectos de Entel a cada nuevo director conforme a un procedimiento de inducción. El Directorio tiene la facultad de solicitar asesorías externas de considerarlas pertinentes.

La administración presenta mensualmente los principales resultados de su gestión al Directorio, considerando los antecedentes proporcionados por las diferentes vicepresidencias y gerencias. Los mismos antecedentes son presentados en reuniones de la primera línea gerencial, permitiendo el seguimiento de la evolución de los KPIs estratégicos y la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para cumplir las metas anuales establecidas.

Por otra parte, la compañía dispone de 16 comités gerenciales, divididos en tres categorías: estratégicos, de ejecución y coordinación, con el objetivo de contar con instancias pertinentes para los diferentes temas y etapas de gestión.

Asimismo, desde 2013 se redefinió el Comité de Ética[6], el cual se encuentra integrado por seis ejecutivos de la compañía, designados por el gerente general, con el encargo de resolver situaciones relacionadas con la normativa interna y de dar respuesta a denuncias sobre incumplimientos éticos formulados a través del canal de denuncias implementado para tal efecto.

Gestión de riesgos

(G4-14, G4-45, G4-46, G4-47)

La identificación, actualización, mitigación y control de los riesgos estratégicos de Entel está a cargo del área de Auditoría Interna, la cual reporta su gestión, al menos una vez al año, al Comité de Directores y al Directorio. Asimismo, desde 2013, Auditoría Interna implementó un modelo de prevención de delitos, conforme a la Ley 20.393.

La administración del riesgo es una tarea de toda la organización. Durante el año 2014, unos 120 ejecutivos de la compañía fueron capacitados en riesgos, especialmente enfocados en el nuevo Manual de Gobierno Corporativo y en el manejo de información reservada, confidencial y privilegiada.

[3] Corresponde a la sociedad matriz Entel Chile S.A.
[4] La estructura de sociedades bajo la matriz puede consultarse en la Memoria Anual-Información Financiera (páginas 10, 128-130).
[5] La composición del Comité de Directores puede consultarse en la Memoria Anual-Información Corporativa (página 35).
[6] Mayor detalle del Comité de Etica puede consultarse en la Memoria Anual - Información Corporativa (página 21) y en el Código de Ética .



> Ética

Escanea el código, ingresa a la página web y conoce más acerca del Código de Ética de Entel.

Ética

(G4-14, G4-41, G4-56, G4-57, G4-58)

Para reforzar un comportamiento ético, en 2013 se actualizó el Código de Ética, el cual es aplicable tanto a colaboradores como a directores. Este código forma parte de una batería de herramientas dispuestas para resguardar los valores y la forma de actuar de Entel, entre los que se incluyen un Manual de Ética para orientar respecto del cumplimiento del código, un portal en la intranet para el planteamiento y resolución de dudas, y tres canales confidenciales de denuncia: plataforma online, dirección de e-mail y casilla postal.

Las denuncias, para las que se posibilita y garantiza la confidencialidad, son enviadas al Comité de Ética, las que en caso de contar con antecedentes plausibles son investigadas por el gerente de recursos humanos y/o de auditoría interna, y derivadas para su posterior resolución al Comité de Ética. El alcance de las denuncias no sólo incluye las operaciones de Entel, sino también aquellas actividades relacionadas con proveedores, contratistas y terceros.

Relación con nuestros grupos de interés

(G4-15, G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37)

Escuchar, comprender y satisfacer las legítimas expectativas de los diversos grupos de interés es una tarea compleja, pero imprescindible para el éxito de la estrategia de negocios. Entel continuamente revisa y mejora la identificación de sus grupos, priorizándolos y generando nuevas instancias de diálogo que permitan obtener sinergias a partir del trabajo conjunto. En la última actualización realizada en 2013 se redefinieron los grupos más importantes y los enfoques de relacionamiento con cada uno, lo que hizo posible desarrollar nuevos proyectos.

Entel cree en el trabajo colaborativo, y por lo mismo forma parte de asociaciones sectoriales, relacionadas con comercio, telecomunicaciones, tecnologías e internet, tanto nacionales como internacionales, en las cuales participa aportando su visión y experiencia, para contribuir a mejorar las comunicaciones y la calidad de vida. Asimismo, apoya a distintas fundaciones relacionadas con su foco social, además de pertenecer a la Red Pacto Global Chile.

ORGANIZACIONES SECTORIALES
4G Americas
Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
Asociación de Proveedores de internet (API)
Asociación GSM Global
Asociación GSM Latinoamérica
Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)
Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM)
Cámara Nacional del Comercio
Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)
Instituto de Ingenieros de Chile
Interactive Advertising Bureau (IAB)
SOFOFA (Sociedad de Fomento Fabril) y SOFOFA-INNOVA
Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)

FUNDACIONES
Fundación ANAR
Fundación Enseña Chile
Fundación Junto al Barrio
Fundación País Digital
Fundación Paz Ciudadana

Grupos de Interés

> Sociedad

Entel busca contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, la productividad de las empresas y el desarrollo del país, construyendo conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, siendo respetuosos del medioambiente y entorno en las comunidades locales en donde se desenvuelven los proyectos, y promoviendo el diálogo abierto y transparente con la sociedad.

El relacionamiento con comunidades se desarrolla de manera presencial, con especialistas en la materia, a través de reuniones programadas y según requerimiento de los vecinos, además de las actividades realizadas en conjunto con las juntas de vecinos y organizaciones de consumidores.

> Clientes y usuarios

La empresa apuesta por la satisfacción de sus clientes, ofreciéndoles productos y servicios de última generación, bajo un enfoque de aprendizaje, así como de mejora a través de la experiencia conjunta y personalizada para cada segmento. Asimismo, Entel entrega información veraz, transparente y respetando su privacidad, con el firme compromiso de escucharlos a través de los diferentes canales de comunicación a su disposición y responder a sus inquietudes y propuestas.

Con los clientes el canal de comunicación es multiplataforma, publicidad en medios masivos, redes sociales, página web, servicio de atención telefónica y puntos de venta.

> Colaboradores

Entel conoce la importancia vital de sus colaboradores, por lo que construye y entrega las herramientas necesarias para lograr su desarrollo integral, con pleno respeto a sus derechos, facilitando el equilibrio entre vida personal y laboral, promoviendo un ambiente de trabajo sano, seguro e inclusivo, en un entorno de diversidad cultural y con igualdad de oportunidades, donde se promuevan la ética y transparencia de los negocios.

Los medios de comunicación con colaboradores son la intranet corporativa, correo electrónico, pantallas de edificios corporativos, Además, se llevan a cabo negociaciones colectivas con sindicatos y se efectúan evaluaciones de desempeño.

> Proveedores y distribuidores

Entel extiende su apuesta por la sustentabilidad a su cadena de valor, con cuyos integrantes se plantea una relación basada en la equidad y la transparencia, buscando su alineamiento con los valores y ética que presenta la compañía.

A través de los responsables de compras y contratos de las Gerencias de Administración y Recursos Humanos, se mantiene una fluida relación proveedores contratistas y distribuidores.

> Accionistas e inversionistas

Entel busca anticiparse a los requerimientos de accionistas e inversionistas mediante la exploración continua de nuevas tendencias en la industria, innovando en propuestas vanguardistas que protejan y aumenten el valor de su inversión y entregando toda la información requerida de manera oportuna, transparente y con equidad de trato, partiendo siempre del cumplimiento estricto de la normativa vigente

El Área de Relación con Inversionistas se encarga de mantener el flujo de información.

> Medios de comunicación

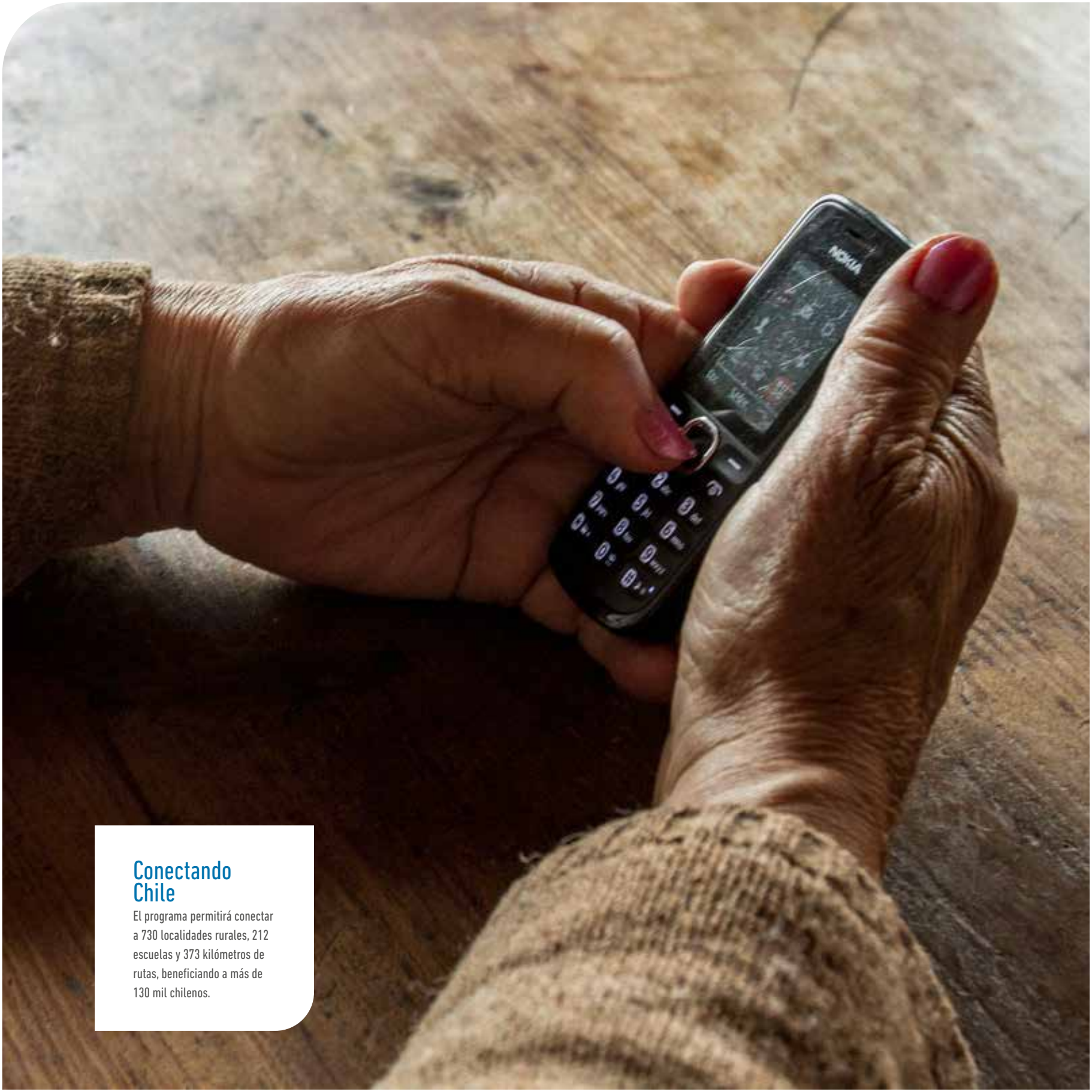
Se busca fortalecer el diálogo con los diferentes medios, tanto tradicionales como no tradicionales, los líderes de opinión y las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales, para que de manera abierta y transparente conozcan el desempeño actual y la mirada de Entel sobre la tendencia futura de la industria de las telecomunicaciones.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos se ocupa de generar instancias de diálogo constantes, canalizando la comunicación a través de la Subgerencia de Comunicaciones Externas y Relaciones Institucionales.

> Estado

Para Entel, el Estado y sus instituciones son socios estratégicos para avanzar hacia una sociedad digital más democrática, sustentable e inclusiva para todos. La compañía actúa de forma seria, transparente y abierta, respetando la normativa vigente y promoviendo mayores estándares de calidad y mejoras en las prácticas de la industria.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos canaliza la comunicación a través de las Subgerencia de Regulación, Subgerencia de Fiscalización y Subgerencia de Sustentabilidad y Asuntos Públicos, generando reuniones, documentos físicos, digitales y el sistema de transferencia de información de la Subtel.



Conectando Chile

El programa permitirá conectar a 730 localidades rurales, 212 escuelas y 373 kilómetros de rutas, beneficiando a más de 130 mil chilenos.

Capítulo

02. Conectividad



> Conectando Chile

Escanea el código, ingresa a la página web y conoce más acerca del proyecto.



>

La implementación de la tecnología 4G en las bandas 2.600 MHz y 700 MHz facilitará el desarrollo de las ciudades inteligentes y la telemedicina.

Conectando Chile: Red 4G y accesibilidad

(G4-EC7)

La concesión a Entel de una banda en el espectro de frecuencia de 2.600 MHz por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), en marzo de 2013, supuso el punto de partida para el desarrollo de su red 4G. La compañía cumplió con el proyecto presentado, habiendo desarrollado y puesto en funcionamiento en un año la red más extensa del país, con 803 estaciones base. A finales de 2014, Entel tenía más de 230.000 líneas con conexiones 4G, un 6% del total de sus conexiones de internet, pudiendo entregar a dichos usuarios una velocidad de navegación y descarga cuatro veces superior a la alcanzada con las tecnologías 3G.

Si bien la banda en 2.600 MHz permite entregar servicio de calidad, dadas las restricciones tecnológicas de esta banda de espectro, la compañía siempre visualizó la necesidad de contar también con espacio en el espectro de 700 MHz, por su mayor capacidad de propagación, especialmente relevante para penetrar en los inmuebles de zonas urbanas, así como para llegar a las áreas rurales. Ello le entrega un enorme potencial a la educación a distancia, teletrabajo y telemedicina en zonas aisladas, así como para el desarrollo de sistemas inteligentes (proyectos SMART) en las ciudades. En febrero de 2014, Entel resultó adjudicataria de una concesión en dicha banda, disponiendo de dos años para el desarrollo de la red una vez que sean publicados los respectivos decretos de concesión.

Aunque Chile goza de una extensa conectividad, se estima que existe un 5% del territorio sin red móvil, siendo relevante actuar al respecto, habiendo establecido Subtel en las bases de los concursos de espectro de banda 2.600 y 700 MHz, la conectividad obligatoria de localidades rurales. En este sentido, Entel se encuentra desarrollando desde 2013 el proyecto Conectando Chile, para acercar la red móvil a 181 localidades rurales, beneficiando a más de 45.000 personas, a través de la red 3G en la banda 900 MHz, que opera mejor en este tipo de entornos. A fines de 2014, la conexión ya había llegado a más del 75% de las localidades comprometidas, estando previsto que el proyecto finalice en marzo de 2015. Asociada a la concesión de la banda en el espectro de 700 MHz, se realizará una segunda etapa del proyecto, para conectar 549 localidades adicionales, entregando acceso a más de 85 mil personas, además de 212 escuelas y 373 kilómetros de carreteras.

La apuesta de Entel por contribuir a la conectividad del país le ha llevado a participar en distintos proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), para entregar servicio en zonas remotas. Durante 2013, la compañía finalizó el proyecto FDT adjudicado por la Subtel para el desarrollo de la cobertura de telefonía móvil en dos rutas de la provincia de Tierra del Fuego (Región de Magallanes y de la Antártica Chilena). Mediante la entrega de conexión en los 265 km que suman las rutas Cerro Sombrero-Cameron y Ruta Porvenir-Paso San Sebastián, se pone fin al aislamiento de la zona, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población en los rincones australes del país.



SMART, mejorando la calidad de vida

(G4-EC7)

La innovación constituye uno de los pilares culturales de Entel, que valora la activa participación de los colaboradores en el desarrollo de nuevas ideas para el diseño de soluciones y la prestación de los servicios de la compañía. El gerente general, junto a los responsables de las vicepresidencias de Mercados, de Tecnología y Operaciones y el gerente de Estrategia e Innovación, integran el Comité Estratégico de Innovación, encargado de seguir el avance en la integración de la innovación al interior de la compañía. Su actividad se complementa con el actuar de la Gerencia de Innovación, que promueve entre los colaboradores el rol estratégico de la innovación y los asesora en el diseño de proyectos y ejecución de aquellos aprobados por el comité.

La compañía lanzó en 2012 su Estrategia de Innovación como hoja de ruta, la que incluye cuatro objetivos principales. Éstos tienen relación, por un lado, con el desarrollo tecnológico de productos y servicios, y la mejora en procesos operativos y comerciales (innovación base); y, por otro lado, con la generación de nuevos modelos de negocio y productos (innovación de frontera), así como el refuerzo en la instauración de la cultura innovadora en Entel.

Con el fin de poder llegar a toda la organización y motivarla a innovar, se han desarrollado distintas acciones y programas. Uno de ellos es el Innovation Day, evento formativo organizado por la compañía, que permite el intercambio de experiencias entre colaboradores. Adicionalmente, existe un boletín cada dos meses, para comunicar en qué está trabajando la compañía al respecto.

Durante el bienio, los principales proyectos desarrollados se relacionan con la experiencia de cliente y los servicios para el hogar. También destacan las soluciones para transmisión de datos, que le permitieron a Entel obtener en 2014 el primer lugar en el ranking Most Innovative Companies Chile, elaborado por el ESE Business School de la Universidad de los Andes.

Sin duda, el gran cambio se está gestando en torno al concepto SMART, de mejorar la calidad de vida a través de soluciones tecnológicas, aprovechando la masificación de los smartphones, el uso de datos móviles y los millones de aplicaciones disponibles en las tiendas virtuales. En este sentido, Entel ha iniciado diversos proyectos, como el piloto de Smart Parking, una iniciativa de colaboración público-privada pionera en el país, para que los conductores conozcan la disponibilidad de estacionamientos mediante una aplicación móvil en la comuna de Las Condes.

Otro ejemplo lo constituye la colaboración de Entel en el Smartcity Santiago, que busca desarrollar en Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, un sistema interconectado de información y gestión de la red eléctrica, el transporte, soluciones de domótica y televigilancia. En relación con proyectos urbanos transformadores, la compañía colabora también con la Subsecretaría de Transportes, en un proyecto lanzado en 2014 para mejorar la planificación del transporte a partir de los flujos de datos generados por los usuarios de la red móvil (que permiten por ejemplo, dimensionar los flujos de pasajeros origen-destino). En este enfoque de desarrollo de soluciones que contribuyan la mejora de la calidad de vida, también se están desarrollando diversas iniciativas asociadas con la atención remota en materia de salud, y en este sentido, Entel se encuentra trabajando en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSAL).

> **Best Place To Innovate**

Ranking de percepción de la InnovAcción 2014.
Entel dentro de las 50 empresas más innovadoras.

1er LUGAR

>

Ranking Most Innovative Companies, Chile.
Primer lugar sector telecomunicaciones, quinta versión.



La innovación constituye uno de los pilares culturales de Entel, que se manifiesta a diario.

Contribuyendo al desarrollo empresarial

(G4-EC8)

La competitividad de las compañías y su potencial desarrollo pueden estar estrechamente vinculados con la temprana adopción de nuevas tecnologías que les permitan optimizar sus procesos y afrontar nuevos desafíos, tanto en términos operativos como comerciales. La evolución en materia de comunicaciones y gestión de información está permitiendo crear nuevos productos y servicios, e incluso, una nueva forma de entender y experimentar la tecnología. Entel, en este sentido, busca ser un proveedor estratégico para las organizaciones, entregando diferentes soluciones, con el patrón común de la calidad e innovación.

La conectividad móvil ha llegado también a las empresas. Una de las soluciones que Entel entrega es el "ENTEL Mobile Device Management" (MDM), que permite administrar los dispositivos de los colaboradores de manera centralizada y online, al tiempo que se garantiza que la información generada esté segura.

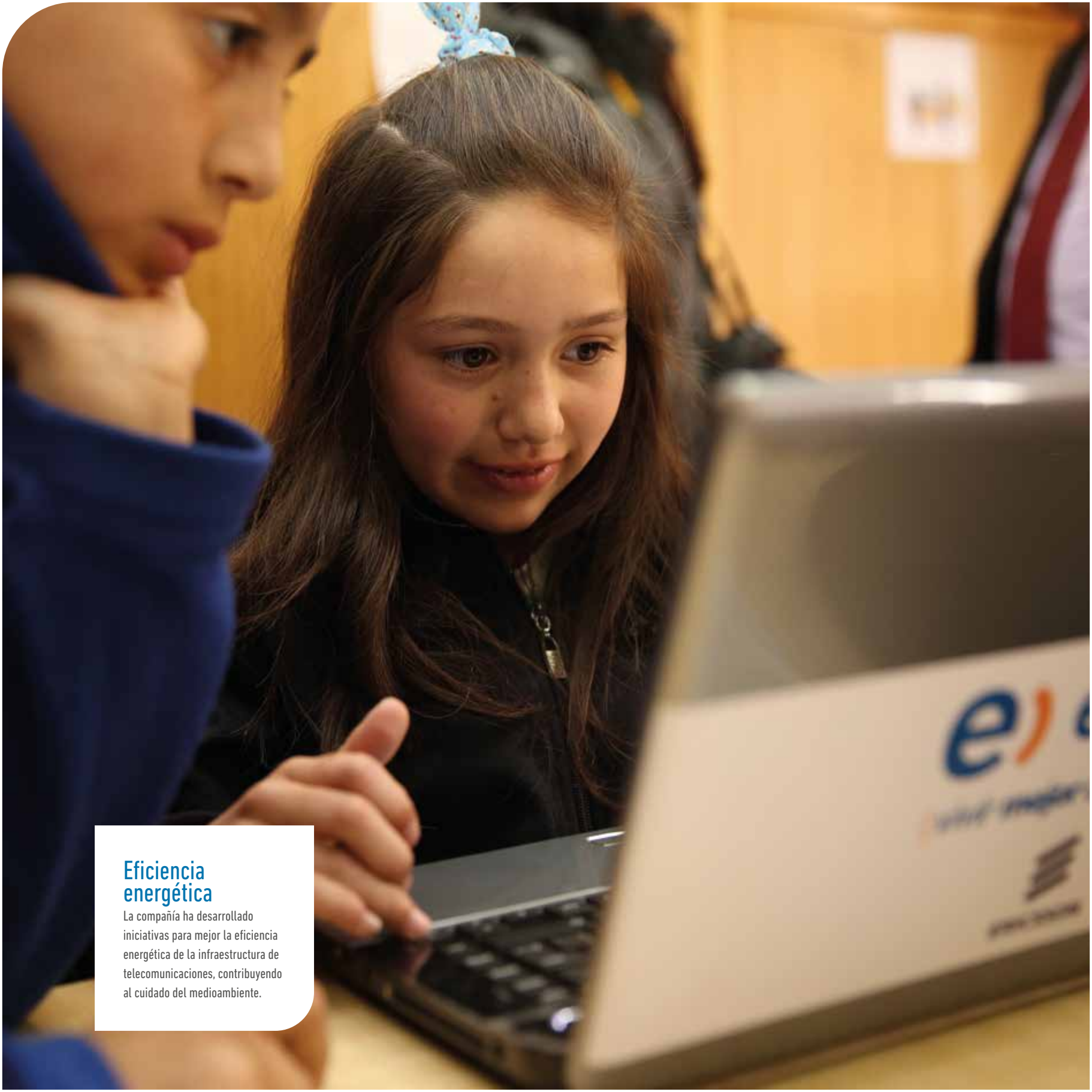
La implementación de la red 4G, con Entel como actor relevante, está incrementando las posibilidades de trabajo remoto, junto al desarrollo de soluciones Machine to Machine destinadas a la ejecución de actividades controladas a distancia, que la compañía también pone a disposición de sus clientes. Además, cobra relevancia el almacenamiento de datos en la nube, entre otros servicios *cloud*, que pueden ser adaptados, además, en función de los requerimientos del cliente.

Todo lo anterior lleva a un crecimiento de la cantidad de información que se va generando (*Big Data*), planteando como desafío, más allá de su almacenamiento, la generación de valor en base a su análisis. Las conclusiones que entrega su estudio aportan ventaja competitiva a las compañías, principalmente a través de la toma de decisiones para la optimización de recursos, como ocurre por ejemplo con las empresas de logística. En este sentido, Entel entrega soluciones de análisis de *Big Data*, de enorme potencial.

El respaldo al emprendimiento y la innovación de terceros se ha constituido en otro de los focos de trabajo para contribuir al desarrollo empresarial. En este sentido, Entel lanzó Comunidad Empresas, iniciativa destinada a la entrega de asesoría a Pymes y emprendedores, en torno a una web que incluye tips, artículos y cursos online sobre temas que son relevantes para el desarrollo de su negocio, como el financiamiento, marketing digital, y gestión de equipos, entre otros.

Además, en 2013 se produjo otro hito al respecto, con el lanzamiento del programa Co-Crea, junto al Laboratorio de Innovación (iLab) de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Esta iniciativa busca entregar soluciones de alto impacto socioeconómico y relacionadas con el mundo de las telecomunicaciones a comunidades aisladas del país. Para el piloto, se ha trabajado durante dos años en Pichidegua, Coya y Navidad, localidades de la Región de O´Higgins. Partiendo por la conectividad que Entel provee, se ha buscado favorecer el emprendimiento, entregando además capacitaciones en nuevas tecnologías, así como desarrollando la plataforma virtual RuEmprende, para que puedan distribuir sus productos.

La compañía ha continuado realizando encuentros empresariales centrados en la innovación y nuevas tecnologías. Destaca, entre otros, el Entel Summit, encuentro anual en que se analizan las principales tendencias en telecomunicaciones, con expositores de primer nivel, habiendo reunido en 2014 a más de 1.300 personas. Además, este año la compañía recorrió 10 regiones con su gira de encuentros sobre innovación y tecnología (Gira Entel Empresas). Se suma a ello el respaldo del premio Avonni sobre innovación sustentable en su categoría de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).



Eficiencia energética

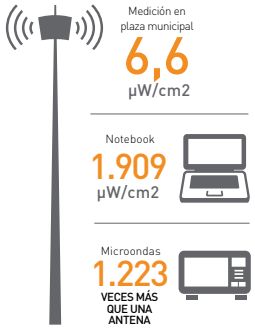
La compañía ha desarrollado iniciativas para mejor la eficiencia energética de la infraestructura de telecomunicaciones, contribuyendo al cuidado del medioambiente.

Capítulo

03. Infraestructura

38%

A 2014, Entel cuenta con cuatro millones de líneas del internet móvil, 38% de las conexiones en Chile.



De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), las ondas radioeléctricas son inocuas para la salud de las personas. Chile cuenta con una de las cinco normas más restrictivas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), habiendo fijado un límite de emisiones promedio 10 veces más bajo que el recomendado por esta organización.

Continuidad del servicio

El grado de penetración de internet en Chile ha crecido exponencialmente, alcanzando 60,2 conexiones por cada 100 habitantes en 2014. De esta cifra, el 77% se realiza a través de equipos móviles (contabilizando 2G, 3G y 4G), un 16% más que en diciembre de 2012[7].

En este contexto, donde el tráfico de datos aumenta cada día, y los data centers y sistemas de almacenamiento de información para empresas son cada vez más utilizados, Entel ha realizado en el último bienio, inversiones superiores a los USD 1.299[8] para el mantenimiento de sus redes e infraestructura, destinando el 61% al negocio móvil.

Conectividad ante emergencias

Desde 2010, la industria de las telecomunicaciones ha trabajado junto a la Subtel y la ONEMI[9] en el desarrollo de un Servicio de Alerta de Emergencia Temprana (SAE), el cual permite la recepción de un mensaje de aviso en el celular ante situaciones de emergencia[10]. Este sistema se encuentra operativo en las redes de telefonía móvil y ya ha sido ocupado por el Gobierno ante algunos eventos de emergencia. Asimismo, desde esa misma fecha se ha resguardado el abastecimiento eléctrico en puntos críticos de la red, asegurando una independencia energética de 48 horas en estos puntos estratégicos, a través de baterías y grupos generadores, los cuales fueron puestos a prueba con el terremoto de abril de 2014, que sacudió el Norte Grande de Chile, habiéndose mantenido las redes operativas, pese a los cortes de energía que se produjeron en algunas de las zonas afectadas por la emergencia.

Antenas

(G4-EN27, G4-EC7, G4-SO1)

El escenario en el país respecto de las antenas celulares y las torres de soporte cambió a mediados de 2012, con la entrada en vigencia de la Ley 20.599. Entel focalizó sus esfuerzos inicialmente en adecuar las infraestructuras ya existentes a los nuevos requerimientos, lo que supuso relocalizar antenas, adecuar torres y, en algunos casos, ejecutar medidas de compensación, siempre bajo el enfoque de generar el mayor valor agregado para la comunidad. Además, la compañía redefinió los procedimientos de trabajo para la instalación de nuevas torres y antenas, incluyendo la comunicación previa con las comunidades colindantes al proyecto, de acuerdo a la legislación.

Luego de un período inicial de puesta en marcha de la ley, se dio un salto cualitativo, trabajando junto a todas las partes involucradas: gobierno, municipalidades, comunidades de vecinos y empresas de telecomunicaciones. Así, a inicios de 2014 se realizó un estudio sobre los factores de rechazo vecinal ante la instalación de antenas, que sirvió como base para diseñar una estrategia de relacionamiento territorial, capaz de establecer vínculos estrechos con las comunidades, de manera temprana, a través de una comunicación clara y bidireccional, donde la escucha es un activo fundamental. Adicionalmente, se desarrolló y distribuyó un díptico informativo sobre la inocuidad de las ondas radioeléctricas emitidas por las antenas.

A fines de 2014 Entel contaba con un total de 5.597 Puntos de Presencia en Chile (Point of Presence, POPs).

[7] Estadísticas publicadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) a cierre del tercer trimestre 2014 (septiembre).
[8] Incluye la inversión en infraestructuras de Entel en Chile, así como de Entel Call Center (incluyendo sus operaciones en Perú) y Americatel Perú; excluye Entel Perú (2013 y 2014).
[9] Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI).
[10] www.entel.cl/sae/



Inversión en data centers

(G4-EN6)

Los servicios de data center han ido ganando espacio en los últimos años, dada la necesidad de las empresas de contar con un sistema seguro y eficiente que garantice la continuidad operativa y la seguridad de la información. Entel es el proveedor de referencia en data centers, siendo el mayor oferente del servicio en el país, con una cuota de mercado superior al 20%.

Entel cuenta con una red de ocho data centers, siete de ellos en Chile[11], interconectados mediante fibra óptica, que suponen 7.878 m² de espacio útil (salas TI). De éstos, más de la mitad de la superficie la aporta el data center de Ciudad de los Valles (4.000 m² útiles), el más grande del país.

Ciudad de los Valles cuenta con dos fases en operación, ambas certificadas TIER-III[12] tanto en diseño como en construcción, lo cual reconoce que están habilitadas para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones. Además, la fase uno se encuentra en proceso de obtención

[11] El octavo data center está en Perú.
[12] Certificaciones TIER-III "Design documents" y "Constructed facility", entregadas por Uptime Institute.

El ahorro energético en 2014 se incrementó

9 veces



El ahorro energético en 2013 equivale al consumo anual promedio de 231 casas, mientras que el de 2014, que se incrementó en más de nueve veces, equivale al consumo anual de 2.362 casas promedio.

> Brill Award

Entel recibió en 2014 el premio Brill Awards, que entrega Uptime Institute a nivel internacional para reconocer la eficiencia operacional.

Inversión en data centers (MM$)

2013
8.410

2014
10.361



Certificaciones TIER-III del Uptime Institute garantiza un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Ahorro energético en los data centers KWh[14]

2013
416.709

2014
4.250.889

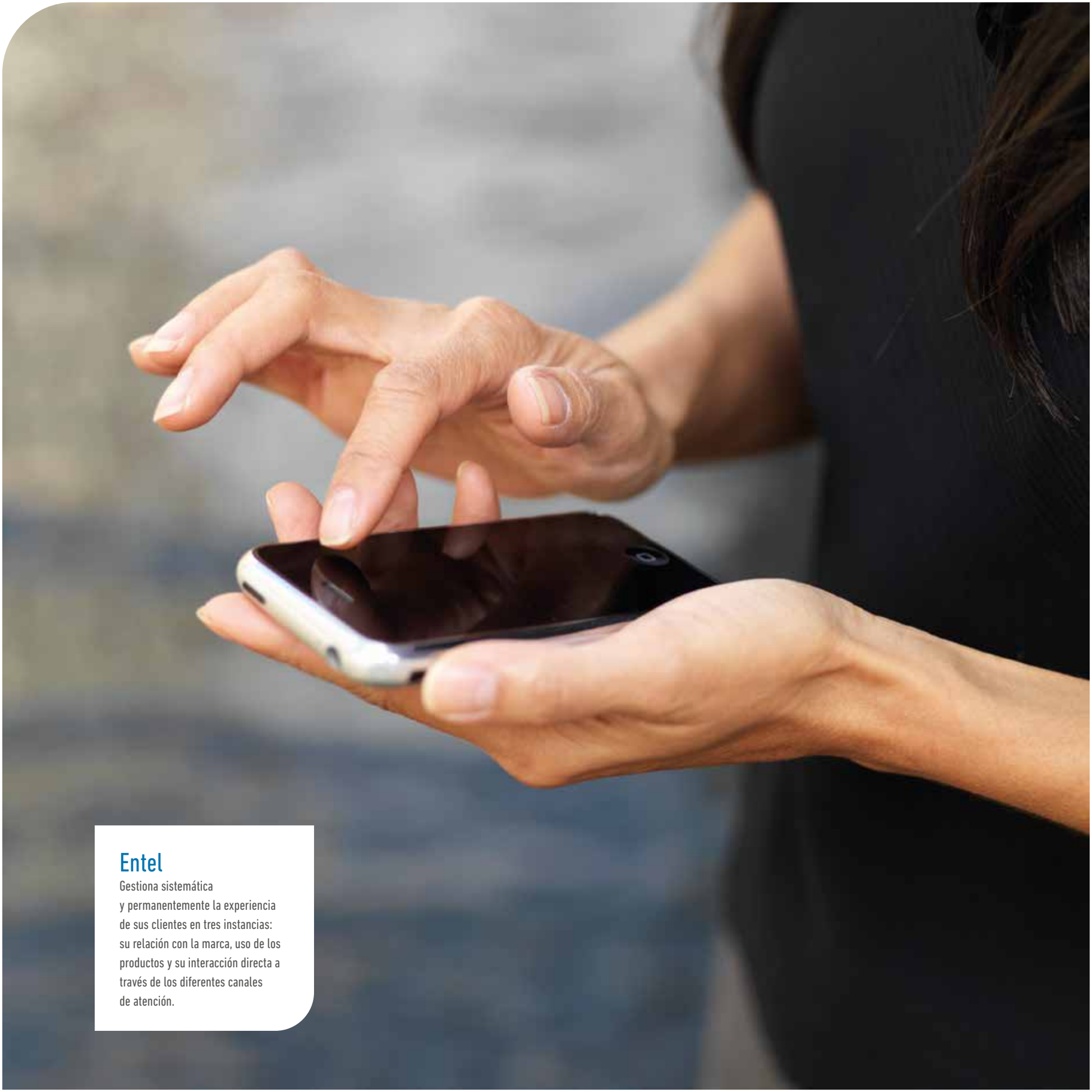
de la certificación de operación sustentable de Uptime Institute, la cual se espera concretar en 2015. La fase tres del data center, que durante 2014 se encontraba en diseño, comenzará a construirse durante 2015, en un plan por fases que plantea llegar hasta 8.000 m² útiles, a desarrollarse progresivamente en función de la demanda.

Adicionalmente, para garantizar la continuidad operacional de los data centers, se han implementado iniciativas de gestión, como la creación del Comité de Control de Cambios en Infraestructura, orientado a garantizar que todo trabajo desarrollado en el data center cumpla con los más altos estándares de planificación y ejecución, minimizando riesgos que pudiesen afectar la continuidad operativa de los clientes, y un programa de capacitaciones especiales, entre las que destacan el taller de control de riesgo y eficiencia energética, desarrollado en cada data center con la colaboración de un asesor internacional.

El principal impacto ambiental de los data centers corresponde al consumo energético, utilizado para el funcionamiento de los equipos TI[13] y refrigeración de los mismos. Para mitigar este impacto, se llevan a cabo procesos de supervisión y mantenimiento, destinados a evitar las pérdidas de energía, así como se está trabajando en la optimización del uso de aire en el sistema de enfriamiento, e incorporando equipamiento de alta eficiencia energética. Además, desde 2012 Entel está considerando la variable de eficiencia energética en la fase de diseño de los nuevos data centers.

En cuanto a las tecnologías utilizadas, se focalizan en aprovechar eficientemente el aire frío natural, instalando sistemas que utilizan la temperatura exterior cuando baja de 10°C (*freecooling* directo o con refrigeración adiabática); otros sistemas segmentan los espacios aislados para las tomas de aire de los equipos (*cool pool*), y otros incorporan variadores de velocidad para las bombas de agua y manejadoras de aire, permitiendo adaptar su funcionamiento.

[13] Tecnologías de la información (TI)
[14] 1KWh equivale a 3,6 MJ



Entel

Gestiona sistemática
y permanentemente la experiencia
de sus clientes en tres instancias:
su relación con la marca, uso de los
productos y su interacción directa a
través de los diferentes canales
de atención.

Capítulo

04. Experiencia del Cliente

Experiencia del cliente

(G4-PR5)

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, en cada una de las etapas de relacionamiento con la compañía, desde que se está cotizando, pasando por la compra y el uso de los productos y servicios, y hasta la etapa de posventa, Entel pone a disposición de sus actuales y futuros clientes un amplio conjunto de canales de contacto, entre los que se incluyen: la página web, el servicio de atención telefónica, las tiendas y otros canales de autoatención como el IVR[15] y la nueva aplicación móvil[16] lanzada en 2014.

El propósito es generar una visión de omnicanalidad, donde las personas vivan experiencias consistentes entre sí al utilizar cualquier canal a su disposición. Para ello, se trabaja en la generación de experiencias únicas, transversales a los canales y que toman en cuenta las necesidades y particularidades de los clientes en cada canal y mercado. Estas experiencias se plasman en estándares de ejecución y operación, para los que se definen indicadores de gestión que permiten asegurar la adherencia y mejorar de manera constante.

En el mercado Personas, la meta es lograr experiencias "world class" en todos los canales de atención, con tiendas más cercanas e interactivas, un servicio de atención telefónica con altos niveles de resolutividad y con canales de autoatención transaccionales que permitan a los clientes atenderse en forma simple y rápida.

En ese sentido, la compañía está rediseñando las tiendas, considerando cambios en el modelo de atención, imagen y disposición de los productos (*layout*), facilitando además que el cliente pueda probar los dispositivos. Tras realizar un piloto en 2012 con dos tiendas en Santiago, entre 2013 y 2014 se han reacondicionado ocho tiendas y se han abierto dos nuevas con este innovador diseño.

El mercado Empresas comenzó un proyecto en 2014 destinado a transformar los procesos internos, iniciando por la cotización y provisión de los servicios fijos, donde se logró acortar los plazos de instalación y se generó mayor comunicación con el cliente. Asimismo, se trabaja en estandarizar las mejores prácticas observadas en la fuerza de venta, mientras que respecto de la atención posventa, los esfuerzos se han centrado en proveer atención más personalizada a las Pymes. Durante 2014 se abrieron dos exclusivos Centros de Negocio en Santiago, innovando en la programación de la visita mediante agendamiento y entregándole una asesoría experta. La satisfacción de estos centros estuvo muy por sobre lo esperado, superando en un 15% la meta propuesta.

Desde 2013, el mercado Corporaciones está desarrollando el proyecto Optimus, en el cual la voz del cliente, la visión de la organización y la eficiencia de procesos son las tres perspectivas que se consideran para mejorar la experiencia de los usuarios. Para esto, durante el bienio se han mapeado los procesos críticos para el cliente y programado su intervención en base a su prioridad. A fines de 2014 ya se habían transformado tres procesos de resolución de incidentes (tecnologías de la información, telecomunicaciones y dispositivos móviles), y la experiencia de cliente asociada a cada uno de ellos. Todas estas acciones se han visto reflejadas en los incrementos de los indicadores de satisfacción.

Respecto del mercado Mayorista, que incluye la provisión de redes y servicios para otros operadores, como los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y usuarios de compañías extranjeras, los esfuerzos durante el bienio se han centrado en mejorar la gestión de las atenciones solicitadas, con el propósito de disminuir los tiempos de atención y en tener una alta cercanía con los clientes, de manera que vean en Entel a un socio en el cual pueden confiar su infraestructura de telecomunicaciones.

Entel trabaja para satisfacer las expectativas de sus clientes, generando relaciones de confianza permanentes en el tiempo.

Escanea el código, ingresa a la página web y descarga la aplicación de Entel.

[15] Interactive Voice Response (IVR)
[16] Aplicación móvil de Entel disponible para plataformas IOS y Android.

Satisfacción de clientes

Conocer la percepción de los clientes es básico para poder entregar soluciones adecuadas a sus necesidades y requerimientos. Por esto, en el mercado Personas se realiza diariamente y de forma telefónica la Encuesta PostAtención (EPA), dirigida a clientes de todos los canales de atención. En los últimos dos años, la satisfacción neta[17] aumentó en dos puntos porcentuales, obteniendo un 59% en 2014.

En el mercado Empresas, además de la encuesta EPA, se realiza otra medición para determinar la experiencia de los clientes cuando se presentan fallas. Y sumado a éstas, se realiza una encuesta de satisfacción general dos veces al año, que tiene como objetivo principal conocer la satisfacción de todos los clientes de la compañía en relación a los canales y procesos con los cuales interactúa. En esta última, tanto en 2013 como en 2014, se ha mantenido un nivel de satisfacción en torno al 55%.

En Entel Call Center también se evalúa la satisfacción de clientes a través de la EPA (Encuesta Post Atención), en todos los segmentos. En 2014 alcanzaron un 48% de satisfacción en el mercado Personas, 60% en Empresas y 72% en Corporaciones, manteniendo la tendencia de 2013. Adicionalmente, Entel Call Center realiza una encuesta tres veces por año, para medir la satisfacción general con el servicio y con atributos específicos (valor, estabilidad de la operación, facturación, implementación y reportes).

La valoración de los clientes de Entel de la calidad de los servicios entregados también se refleja en los estudios realizados por el regulador, terminando 2014 como líder en el ranking de satisfacción de usuarios de telecomunicaciones que elabora la Subtel[19]. En cuanto a los reclamos, Entel se encuentra con valores intermedios en la escala de compañías para los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y televisión de pago, pero respecto de los operadores relevantes de cada uno de esos mercados, Entel es el que presenta los mejores resultados. En el caso del servicio de internet en red fija, Entel es consciente de la necesidad de trabajar para reducir la tasa de reclamos.

> Premios y reconocimientos

1er LUGAR

Por **duodécimo** año consecutivo, **Primer lugar** en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes que entregan ProCalidad y la revista Capital, en la categoría de telefonía móvil.

1er LUGAR

En el premio Best Customer Experience (BCX), en la categoría Telecomunicaciones en Chile e Iberoamérica (2013 y 2014) y primer lugar en mejor experiencia en Chile 2013[18], entregado por la consultora IZO.

En cuanto a la portabilidad, desde su entrada en vigencia en 2012 ha aportado una fuerte competencia entre las compañías, destacando el posicionamiento de Entel, dada su apuesta por la entrega de valor al cliente y por la calidad de servicio. La compañía ha mantenido durante el bienio su liderazgo en la recepción de clientes móviles de suscripción, los más exigentes en cuanto al servicio, así como en portabilidad de líneas de telefonía fija. Cabe señalar que en la industria destaca como causa de reclamos el incumplimiento de los contratos, siendo relevante la transparencia y claridad en la entrega de la información al cliente.

[17] La satisfacción neta se mide como % de notas 6 y 7 - % notas inferiores a 4.
[18] Primer lugar entre todas las industrias que participan en el estudio.
[19] Indicador único de satisfacción 2014, para los usuarios de telecomunicaciones.





Cultura Entel

Es el conjunto de valores que la organización declara y promueve. Se expresa a través de su Visión, Misión y Pilares Culturales, que sirven de guía para asumir los desafíos de forma particular y distintiva.

Capítulo

05. Compromiso y Clima Laboral

Colaboradores

(G4-10, G4-LA12)

La cultura y el sello de Entel están íntimamente relacionados con las personas que la conforman, por esto, en los últimos dos años la compañía, a través de sus gerencias de Recursos Humanos (incluye Entel y Entel Call Center), ha llevado a cabo distintas iniciativas enfocadas en potenciar las capacidades y características deseadas en sus colaboradores, mejorando su grado de satisfacción y calidad de vida.

Si bien Entel Call Center es una empresa con identidad legal y operativa propia, para efectos de este informe sus resultados de gestión en materia de Recursos Humanos se presentarán consolidados con los de Entel.

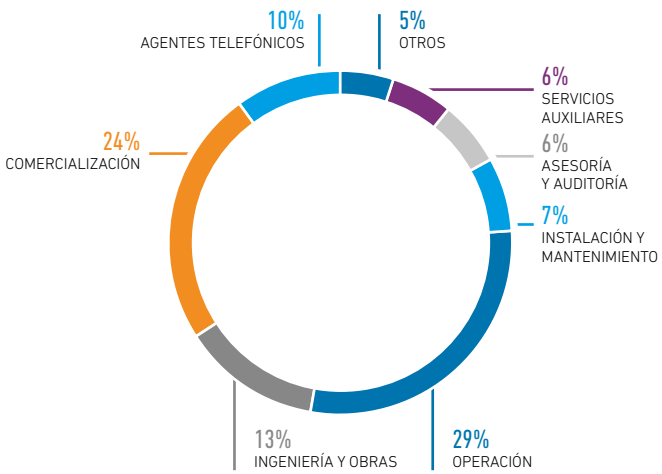
Más del 80% de los colaboradores de Entel (incluyendo Entel Call Center) se concentran en la Región Metropolitana; la compañía cuenta con operaciones a lo largo de todo el país, siendo además fuente de empleabilidad indirecta a través del requerimiento de trabajadores contratistas para determinados servicios, principalmente relacionados con el negocio, como ingeniería y obras, y la comercialización de los productos y servicios de Entel (ver Gráfico[20]). Destaca en cuanto a los trabajadores contratistas de Entel Call Center el desempeño de la mayoría como agentes telefónicos.

El promedio de edad de los colaboradores de Entel refleja una mezcla de experiencia y dinamismo que caracteriza al sector de las telecomunicaciones.



El equipo de Entel (incluyendo Entel Call Center) ha aumentado un 20% en relación al bienio anterior, destacando especialmente el incremento de colaboradores en Entel Call Center, que se duplicó entre 2012 y 2013.

TRABAJADORES CONTRATISTAS POR SERVICIO ENTEL Y ENTEL CALL CENTER (2014)



Dotación de Entel[21]: Así somos

	2012	2013	2014
Total colaboradores	6.185	7.650	7.365
Total trabajadores contratistas	11.270	13.744	13.740
Ejecutivos (%)	6	6	6
Profesionales y técnicos (%)	74	67	66
Administrativos (%)	20	27	28
Contratación indefinida (%)	95	95	95
Presencia de mujeres (%)	36	38	38
Mujeres ejecutivas (%)	16	18	19
Colaboradores <30 años (%)	25	26	29
Colaboradores 30-50 años (%)	65	63	61
Colaboradores >50 años (%)	10	11	10

[20] Operación incluye: continuidad operacional, data center, fibra óptica, informática, planta externa, redes y operaciones, servicios TI; Otros incluye trabajadores contratistas de cobranza, outsourcing de RR.HH., innovación y proyectos, almacenamiento y transporte.

[21] Respecto de la memoria anual, el Reporte de Sustentabilidad incluye la dotación de Entel (dividida en la memoria en: Entel S.A., Entel PCS, y la categoría "Otras filiales"), Entel Call Center Chile, excluyendo en 2014 a Entel Servicios Empresariales (ESE), filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014, debido a complicaciones en su trazabilidad de su dotación.
La dotación entregada en este reporte no incluye Entel Call Center Perú, Americatel Perú ni Entel Perú.

Rotación

(G4-LA1)

La rotación es un factor relevante en un mercado tan especializado y competitivo como el de las telecomunicaciones.

En Entel se observaron tasas de rotación por debajo del 10%, a excepción del ligero aumento de 2014, que fue provocado por la externalización de tiendas ante la ampliación de los horarios de apertura y la separación de Entel Servicios Empresariales (ESE), que actualmente es filial de Entel Call Center.

Por su parte, Entel Call Center muestra unas tasas de rotación más elevadas, algo habitual entre las compañías de su sector, pero destaca la reducción a la mitad de los egresos voluntarios respecto de 2012. El descenso obedece a una serie de medidas que se han ido implementando en el período, entre las que destaca la mejora del sistema de turnos para facilitar la conciliación con la vida personal.

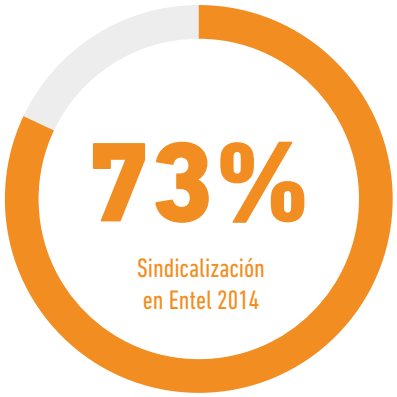
Relaciones laborales

(G4-11)

La fluida relación que se da entre Entel y Entel Call Center con sus sindicatos, dada su mutua preocupación por mantener a los colaboradores satisfechos y motivados, permitió que durante el período 2013-2014 se llevaran a cabo exitosamente todas las negociaciones colectivas comprometidas.

Esta misma relación, basada en el respeto mutuo y trabajo conjunto, permitió desarrollar e implementar en 2013 el programa de Transformación de Tiempos Laborales (TTL), destinado a ordenar las horas extras.

El aumento en la proporción de trabajadores de Entel Call Center sindicalizados durante el último período obedece a las negociaciones colectivas que se dieron durante 2014.



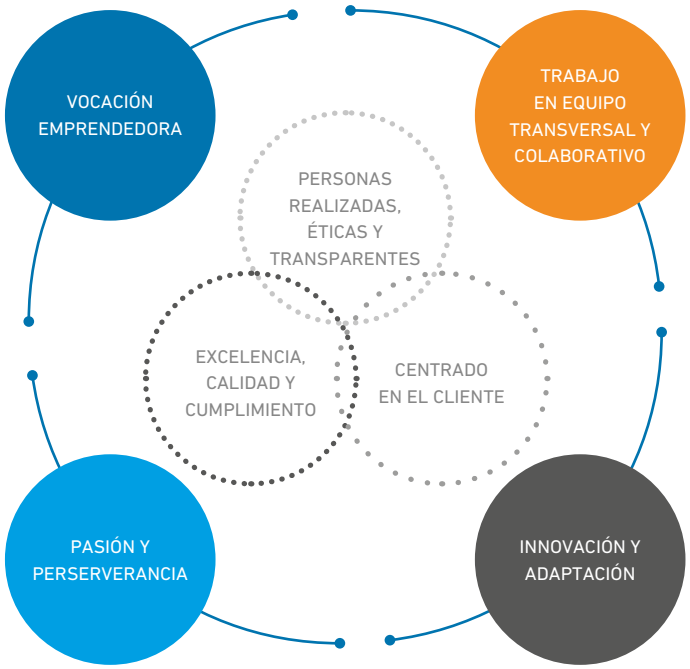
Rotación[22]

		2012	2013	2014
Entel	Voluntaria	7%	9%	8%
	No voluntaria	6%	7%	11%
Entel Call Center	Voluntaria	30%	18%	15%
	No voluntaria	15%	16%	19%

% del total de colaboradores por empresa, pertenecientes a cada sindicato

		% del total		
	Empresa	2012	2013	2014
Sind. Nacional N°1 de Entel S.A.	Entel	15%	14%	17%
Sind. Nacional de Entel PCS Telecom. S.A.	Entel	24%	25%	29%
Sind. De Ingenieros y Profesionales Entel S.A.	Entel	9%	12%	15%
Sind. De Trabajadores Ingenieros de Entel S.A.	Entel	10%	11%	12%
Sindicato N°1 Entel Call Center	Entel Call Center	6%	3%	10%
Sindicato Entel Call Center	Entel Call Center	0%	0%	12%
Sind. De Trabaj. Entel Servicios Empresariales[23]	ESE	5%	6%	–

[22] La rotación se determina como: egresos de contratos a plazo indefinido / promedio dotación anual; la rotación no voluntaria corresponde a despidos, y la voluntaria a los otros egresos, tanto renuncias como jubilaciones o muerte.
[23] No existen datos para el Sindicato de Trabajadores Entel Servicios Empresariales, filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014.

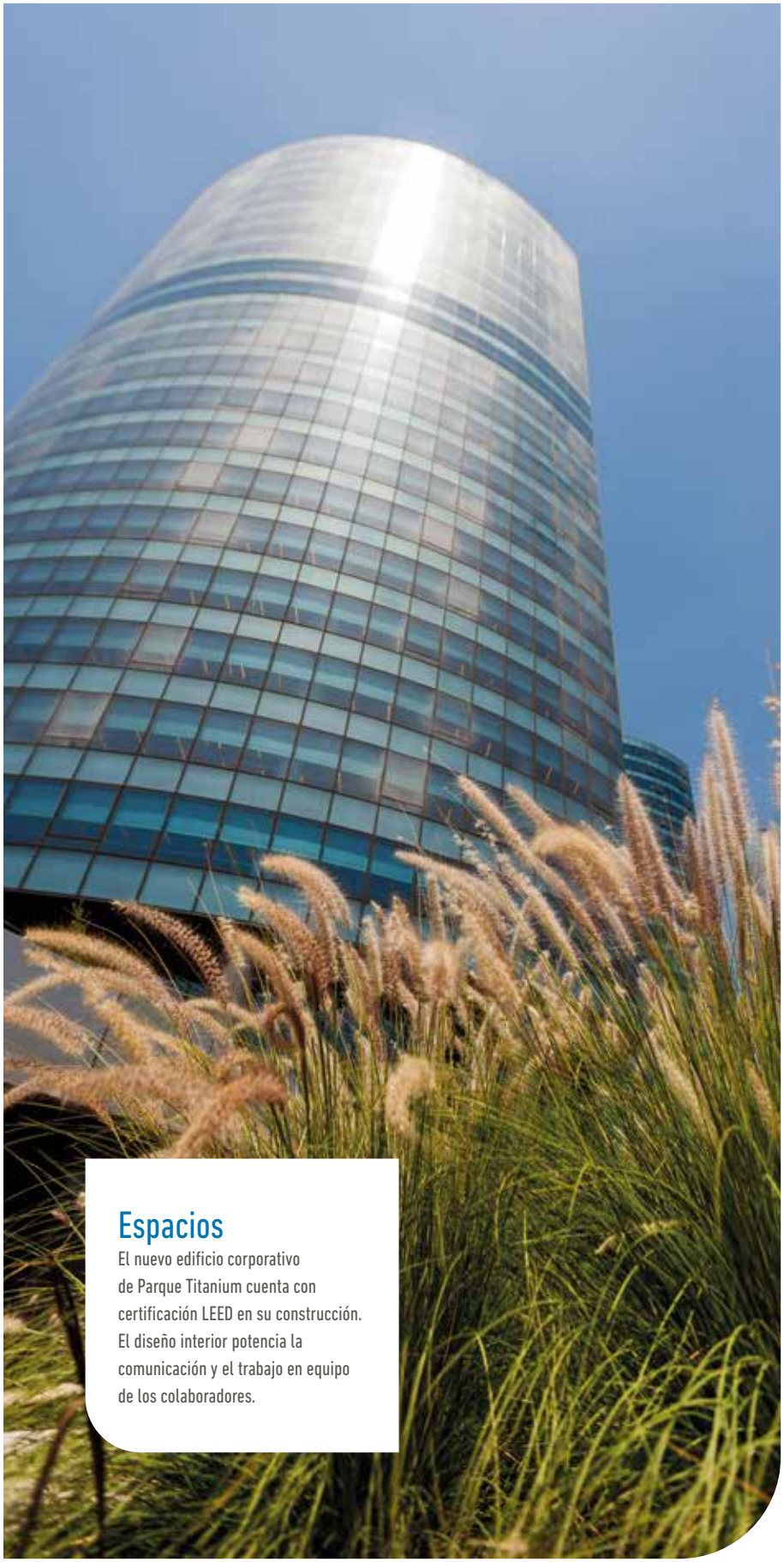


Nuevos espacios

El bienio anterior, Entel comenzó un programa de renovación de sus espacios de trabajo, el cual continúa en 2013 y 2014. La iniciativa, en línea con la nueva cultura surgida al interior de la compañía, tiene por objetivo principal favorecer la comunicación y el trabajo en equipo, potenciando, en consecuencia, la innovación e integración de procesos, así como una mayor satisfacción de los colaboradores. En este sentido, destaca la incorporación de espacios comunes para reuniones informales y cocreación.

El gran hito del proyecto de renovación lo constituye el nuevo edificio corporativo en Parque Titanium, que entró en funcionamiento progresivamente entre el último trimestre de 2013 y el primero de 2014, albergando a más de 1.200 personas. El edificio, diseñado en el contexto del cambio cultural de Entel, considera criterios ambientales, apostando por el uso de iluminación natural y equipos energéticamente eficientes. El edificio cuenta con certificación LEED en términos de construcción y está en proceso de certificación su habilitación.

Entel Call Center aumentó la capacidad de sus instalaciones en Curauma, generando 300 nuevos puestos para operar respecto de 2012.



Espacios

El nuevo edificio corporativo de Parque Titanium cuenta con certificación LEED en su construcción. El diseño interior potencia la comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores.



Clima laboral

Considerando a los colaboradores el motor de desempeño que permite entregar una oferta y atención de calidad a los clientes, Entel y Entel Call Center trabajan para evaluar y mejorar el clima laboral. Se realizan mediciones anuales de satisfacción a través del Great Place to Work (GPTW), y en el último bienio han desarrollado políticas y procedimientos formales para la gestión de un mejor clima.

La participación en la encuesta del GPTW en Entel ha ido aumentando durante el bienio, pasando del 71% en 2012 al 82% al año siguiente, y un 88% en 2014, siendo comunicados los resultados a los colaboradores. La satisfacción manifestada por los participantes ha ido creciendo[24], y la información entregada por el estudio ha servido a la compañía para la implementación de mejoras. En 2014 destacó el empoderamiento de los líderes de área como gestores del clima en sus equipos, y para 2015 se planteó como objetivo trabajar en la mejora de la comunicación y coordinación entre áreas.

Respecto de los colaboradores de Entel Call Center, si bien se produjo un incremento de la satisfacción entre 2012 y 2013, denotando los esfuerzos realizados desde la compañía, en 2014 se produjo un reajuste asociado a circunstancias particulares del año[25], como la presión del contexto de negocio y recambios en posiciones de liderazgo. La participación de los colaboradores en la encuesta se ha mantenido constante[26], en torno al 60%. Desde Entel Call Center se ha marcado el clima laboral como foco estratégico de trabajo para 2015.

[24] Evolución de la visión corporativa en el GPTW de Entel: 65 puntos (2012), 69 puntos (2013) y 70 puntos (2014).
[25] Evolución de la visión corporativa en el GPTW de Entel Call Center: 59 puntos (2012), 63 puntos (2013) y 61 puntos (2014).
[26] % participación en el GPTW de Entel Call Center: 61% (2012), 61% (2013) y 59% (2014).
[27] Aplicables al 95% de la plantilla, aquellos que son colaboradores con contrato indefinido.

Remuneraciones y beneficios

(G4-52, G4-LA2)

Entel y Entel Call Center disponen de un Modelo de Gestión de Rentas que vincula la remuneración a los diferentes perfiles de cargo, establecidos con la ayuda de una asesoría externa y en consideración a los valores de mercado.

El modelo de remuneración en base a un fijo y una fracción variable aplica a los ejecutivos comerciales de los distintos mercados. Para el estamento de gerentes, subgerentes y jefes de área, junto a su sueldo fijo está establecido un bono anual, correspondiente a las metas establecidas de acuerdo al perfil del cargo. Para el resto de los colaboradores, que disponen de una renta fija mensual, Entel entrega un bono de productividad anual, asociado al cumplimiento de las metas de la compañía.

Desde Entel y Entel Call Center, además, se apuesta porque los colaboradores puedan disponer de beneficios por su esfuerzo y contribución a la compañía.

Principales beneficios para los colaboradores[27]

Salud	Financiamiento de fondos de salud y seguros complementarios
	Campañas de vacunación
	Subsidio por enfermedad
Conciliación vida laboral y personal	Aguinaldos, bonos y préstamos
	Celebraciones corporativas
	Escuelas de verano para hijos
	Permisos extra ley
Actividades extralaborales	Instalaciones deportivas y campeonatos
	Financiamiento de cursos culturales y deportivos





La participación en la encuesta del GPTW en Entel ha ido aumentando durante el bienio, llegando a un 88% en 2014.



Capacitación

En 2014 se capacitó a los colaboradores sobre el proceso de evaluación de desempeño a través de un curso de e-learning y de workshops con las jefaturas.

Capítulo

06. Capacitación y Desarrollo de Carrera

Se lanzó la plataforma _ ZoOm para el registro de las evaluaciones y compromisos adquiridos.

Capacitación

(G4-22, G4-LA9, G4-LA10)

Para llevar a cabo exitosamente la transformación cultural gestada en la compañía en los últimos años, era imprescindible contar con un nuevo enfoque de liderazgo que posicionara a Entel como una empresa de clase mundial. En este contexto, desde 2013 se ha trabajado en potenciar estas habilidades, partiendo por la dirección de la compañía, desarrollando un programa de capacitación destinado a gerentes, subgerentes, jefes de área y supervisores. En 2013 participaron del programa de liderazgo 912 altos cargos, mientras que en 2014 se llegó a una convocatoria de 1.128, incluyéndose el primer grupo de líderes de proyecto.

Asimismo, Entel y Entel Call Center continúan apostando por capacitar a sus colaboradores en todas aquellas materias que mejoren su gestión en los cargos y áreas en que se desenvuelvan, junto con aquellas capaces de agregarles valor desde un mirada tanto profesional como personal. En esta línea, destaca el programa de habilidades de negocio, que contribuye a impulsar su desarrollo profesional. Además, se pone a disposición de los colaboradores un programa de becas de estudio.

Capacitación

	2012[28]		2013		2014	
	N° de personas	H/H Capacitación	N° de personas	H/H Capacitación	N° de personas	H/H Capacitación
Ejecutivos	256	13.552	217	4.556	373	5.451
Profesionales y técnicos	3.725	103.861	4.031	77.855	4.810	67.395
Administrativos	916	11.046	72	2.358	192	4.288
Total	4.897	128.459	4.320	84.769	5.375	77.134

CICLO GESTIÓN DEL DESEMPEÑO_ PROCESO INTEGRADO



Desarrollo de carrera

Para Entel y Entel Call Center es importante generar espacios de crecimiento y movilidad interna para los colaboradores, reconociendo sus méritos y brindándoles la oportunidad de hacer carrera. Así, en 2013 fueron 819 personas promovidas, dadas ciertas reestructuraciones que significaron el crecimiento de algunas áreas. En tanto en 2014, si bien se continuaron produciendo promociones internas, éstas llegaron a 394.

Evaluación del desempeño

(G4-LA11)

Entel y Entel Call Center han fortalecido la evaluación del desempeño que realizan a sus colaboradores, mediante el desarrollo de un procedimiento cíclico, el que incluye el planteamiento de oportunidades de mejora individuales y su seguimiento. El desempeño es medido respecto de la adopción de las competencias corporativas, a las que se suma el cumplimiento de las metas individuales en los cargos correspondientes. La evaluación del desempeño se ha ido extendiendo en cuanto a los colaboradores partícipes del conjunto de Entel y Entel Call Center un 65% en 2013 y un 69% en 2014.

El proceso se inicia a fines del primer trimestre con una autoevaluación, seguida de una evaluación tanto ascendente como descendente entre colaboradores y sus jefaturas directas. Los resultados son comunicados al colaborador en un proceso constructivo de retroalimentación, en que se diseña un plan de desarrollo centrado en las oportunidades de mejora, poniendo a disposición del evaluado las capacitaciones de refuerzo del programa "Academia Entel". Los resultados del plan son evaluados a inicios del último trimestre, en una nueva reunión de retroalimentación.

[28] Se reexpresaron los datos de capacitación 2012 respecto del Reporte de Sustentabilidad 2011-2012, debido a la inclusión de los programas y cursos realizados por Entel Call Center.



Salud y seguridad

La protección de la salud y seguridad de las personas es esencial en la gestión de la compañía, tanto de trabajadores propios como de contratistas.

Capítulo

07. Salud y Seguridad

Salud y seguridad

(G4-LA5, G4-LA6)

La protección de la salud y seguridad de las personas es esencial para Entel y Entel Call Center, y condiciona su modo de operar, considerando tanto a colaboradores propios como a los trabajadores contratistas que les prestan servicios.

Con especial énfasis en la prevención, periódicamente se evalúan y actualizan los riesgos asociados a los procesos críticos del negocio y se realizan capacitaciones específicas, definidas en la malla curricular de seguridad para el personal más expuesto y los líderes de emergencias designados. Asimismo, se desarrollan programas de prevención, entre los que destaca un programa específico para los colaboradores mayores de 40 años.

Para los trabajadores contratistas, se desarrollan inducciones al Sistema de Acreditación Individual (SAI), que incluye lineamientos generales en materia de seguridad, a lo cual se agrega un nuevo sistema de gestión preventiva del desempeño.

Entel cuenta con 25 comités paritarios de higiene y seguridad, más dos en proceso de constitución, que en total representan al 82% de los colaboradores; por su parte, Entel Call Center dispone de tres comités[29], en que se encuentran representados el 100% de los colaboradores. Los comités son activos en la promoción de capacitaciones y charlas sobre prevención. Además, realizan inspecciones periódicas a las instalaciones y tienen la función de investigar eventuales accidentes. Anualmente se realiza un encuentro nacional de los comités, que permite intercambiar experiencias, y que en 2014 estuvo centrado en el "autocuidado", con una participación aproximada de 100 personas.

Respecto de las estadísticas de salud y seguridad, cabe destacar el descenso experimentado durante el bienio en Entel Call Center en la tasa de siniestralidad y el índice de gravedad, asociado al descenso en el número de días perdidos. Por su parte, en Entel se ha producido la situación contraria, debido principalmente a las actividades deportivas organizadas por la compañía, para lo que se están tomando medidas que reviertan la tendencia.

Estadísticas de salud y seguridad[30]

	Colaboradores					
	Entel			Entel Call Center		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Tasa accidentabilidad	0,9	0,9	0,7	1,4	0,4	0,4
Tasa siniestralidad	21,0	12,0	27,3	11,0	26,0	9,0
Índice de gravedad	84,0	50,6	108,3	58,7	110,5	40,4
Índice de frecuencia	3,6	3,5	2,8	7,1	1,8	1,8
Total de días perdidos	1070	344	787	107	244	91
Fatalidades	0	0	0	0	0	0

[29] Incluye el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de Entel Contact Center.

[30] Fórmulas de cálculo de las estadísticas de salud y seguridad:
Tasa accidentabilidad = Número de accidentes / promedio de trabajadores * 100
Tasa siniestralidad = Días perdidos / promedio de trabajadores * 100
Tasa de gravedad = Días perdidos / Horas hombres del período * 1.000.000
Tasa de frecuencia = Número de accidentes / Horas hombres del período * 1.000.000



Barrio Feliz

Más de 1.600 familias de Alto Hospicio, Chañaral, Coquimbo, Valparaíso, La Pintana, Renaico y Lautaro disfrutan del mejoramiento de los espacios públicos que impulsa este proyecto.

Capítulo

08. Más que Conectados

Inclusión social y digital

(G4-SO1)

Entel, a través de sus servicios, abarca e influye en la sociedad en su conjunto, y por lo mismo ha querido hacerse presente, aportando en distintos ámbitos de la vida de las personas. Hoy, Entel está en los barrios, en las escuelas y en la sociedad en general.

Los colaboradores de Entel se hacen parte del programa Barrio Feliz, participando en jornadas de voluntariado.



Barrio Feliz

En 2014, Entel dio inicio al programa Barrio Feliz, que permite recuperar espacios públicos deteriorados, gracias al trabajo conjunto con las fundaciones Junto al Barrio y Proyecto Propio, la participación de más de 200 colaboradores de la compañía y la contribución de los propios clientes de la empresa, se han podido recuperar espacios públicos insertos en comunidades vulnerables del país. La iniciativa cuenta, además con la activa participación de los vecinos de los barrios, quienes ven concretados sus sueños de contar con espacios públicos de acuerdo a sus necesidades.

Los clientes participan del programa al optar por la utilización de la boleta por e-mail y al participar del programa de reciclaje de celulares, baterías, cargadores y otros accesorios en desuso, ya que los fondos ahorrados y obtenidos de ambas iniciativas contribuyen a financiar las obras que se ejecutan en los barrios. Cabe destacar que en 2014 se incrementó en un 9% el número de clientes que optaron por boleta e-mail, llegando a un 60% de utilización en los mercados Personas (incluyendo el producto Hogar) y Empresas.

El programa Barrio Feliz permitió recuperar espacios públicos en siete comunas: Alto Hospicio, Chañaral, Coquimbo, Valparaíso, La Pintana, Renaico y Lautaro. La iniciativa recibió, además, el segundo lugar en la categoría Tierra, del Premio Recyclápolis, otorgado por la Fundación Recyclápolis y El Mercurio.

Programas tecnológicos y educativos

En el marco de la iniciativa Escuelas Conectadas, que la compañía realiza desde hace 10 años, se continuó con la capacitación a profesores de escuelas rurales en tecnologías de la información (TIC).

Durante 2013, se trabajó en siete escuelas, capacitando a 39 profesores, y beneficiando a 64 alumnos. En 2014, se completó el programa en las escuelas de Huape, Caleta Andrade y Puerto Aguirre. Las capacitaciones continuaron en las cuatro escuelas restantes, con un resultado de 20 docentes instruidos y 47 escolares beneficiados.

Adicionalmente, durante 2013 y 2014 Entel ha continuado apoyando iniciativas como la alianza con la Fundación Enseña Chile, para promover el involucramiento de profesionales de diversas carreras, como docentes en escuelas y liceos vulnerables del país, a través de la captación de participantes y respaldo financiero.

Por otra parte, en 2013, junto a Ericsson, socio estratégico de la compañía, se generó una experiencia piloto bajo el nombre "Connect to Learn", a través de la cual, se entregaron los recursos tecnológicos necesarios para el intercambio de conocimientos online entre estudiantes de Ninhue, en la Región del Biobío, y de San Sebastián de los Reyes, en Madrid, España[32]. Y en 2014 se contribuyó financieramente a la construcción de la Escuela de Música Sustentable de Rapa Nui, una iniciativa encabezada por las organizaciones Toki y Desafío Levantemos Chile, junto a la Municipalidad de Isla de Pascua.



[31] Referenciada en el Reporte de Sustentabilidad 2011-2012 como escuela de Islas Huichas.
[32] Participaron el Liceo Arturo Prat Chacón desde Chile, y el Instituto Juan Mairena en España.

El Maratón de Santiago y el Mountainbike Challenge son los principales eventos deportivos masivos que Entel apoyó para fomentar la vida sana y deportiva entre los chilenos.

Innovación social

Incentivando la generación de ideas en torno al desarrollo sustentable, en 2013 se realizó la segunda versión del programa Chile Cree, desarrollado en conjunto con la Fundación Desafío de Humanidad y Ericsson. En la iniciativa participaron 400 jóvenes de entre 16 y 26 años, de las regiones de Tarapacá, Atacama, Maule y Magallanes. El concurso concluyó con cuatro proyectos ganadores, los cuales recibieron financiamiento para su ejecución. Asimismo, destaca el programa Co-Crea, desarrollado junto al Laboratorio de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile[33], enfocado en incentivar el emprendimiento y el desarrollo socioeconómico de las Pymes en sectores rurales de la Región de O'Higgins.

Apoyo al deporte

Promoviendo la calidad de vida y la realización de actividades deportivas que reúnan a la familia, amigos y comunidad en general, Entel respalda eventos tan importantes como el Maratón de Santiago, que en 2014 reunió a 28.000 corredores, y el Mountain Bike Challenge, en el que participaron más de 3.500 ciclistas.

Asimismo, durante 2014 se realizaron los "Días e)" en las ciudades de Coquimbo, Rancagua, Temuco y Valparaíso, con actividades deportivas e información sobre vida sana para la comunidad.

[33] Más información en el apartado "Contribuyendo al desarrollo empresarial", del capítulo "Conectividad".





La generación de nuevos proyectos ha permitido convertir al Voluntariado Corporativo en un pilar del desempeño comunitario de Entel.





> Proyectos

30
2013

40
2014

> Voluntarios

182
2013

352
2014

Voluntariado corporativo

A través del Voluntariado Corporativo del Día del Niño y Navidad, más de **16.839 chilenos** se han beneficiado gracias a la materialización de proyectos comunitarios realizados por los colaboradores de Entel durante el último bienio.

Tanto en 2013 como en 2014, se continuaron respaldando las actividades de Voluntariado Corporativo del Día del Niño y Navidad, logrando una convocatoria de 94 y 113 actividades, respectivamente, beneficiando a más de 8.000 personas cada año. Además, Entel quiso reforzar su compromiso social de la mano de sus colaboradores, generando nuevos proyectos que han permitido convertir el voluntariado corporativo en un pilar del desempeño comunitario de Entel.

Por medio del programa Tengo una Idea, lanzado en 2013, la compañía generó una nueva instancia para que los colaboradores pudieran elaborar proyectos sociales que generen beneficios y valor agregado en las comunidades y el entorno social del país. A través del programa, cada proyecto seleccionado recibe hasta $1.500.000. Como resultado fueron seleccionados 30 proyectos en su primer año y 40 iniciativas en 2014. Los proyectos desarrollados se relacionan con temas como la alimentación saludable y la tenencia responsable de mascotas, entre otros.

Además, en 2014 se estableció una alianza con la Fundación Belén Educa, a través de la cual 22 ejecutivos de Entel participaron durante siete meses en tutorías a estudiantes de dos colegios situados en las comunas de Pudahuel y Puente Alto, en la Región Metropolitana. A estas actividades se agregan también las realizadas en el contexto del Barrio Feliz.

Proyectos ganadores de Chile Cree

Matemáticas en Juego (Copiapó): talleres lúdicos de matemáticas para escolares de entornos vulnerables.
Una mano, un amigo (Talca): talleres de integración de jóvenes con capacidades diferentes.
Red laboral CADI (Punta Arenas): red laboral para personas con capacidades diferentes.
Muchos colores forman un Arcoíris (Iquique): talleres escolares de concienciación sobre el *bullying*.



Residuos

Hoy, la compañía cuenta con un programa de reciclaje de celulares en desuso que cuenta con más de 300 puntos de recolección a lo largo del país.

Capítulo

09. Residuos

>254 toneladas

De baterías y residuos electrónicos fueron reciclados por la compañía durante el bienio 2013-2014.



Residuos

(G4-EN23, G4-EN27)

Las compañías de telecomunicaciones funcionan en un contexto altamente competitivo, donde los rápidos cambios tecnológicos contribuyen a que los insumos queden obsoletos en períodos cada vez más cortos.

En este escenario, Entel y Entel Call Center son conscientes de la relevancia que adquiere la adecuada gestión de los residuos electrónicos y de telecomunicaciones que se generan como resultado de las operaciones. Ambas cuentan con un procedimiento de disposición responsable de los desechos productos del negocio, a través de un gestor especializado que recupera las materias primas mediante procesos de separación y fundición, y son utilizadas como insumos para nuevos procesos productivos.

Para las baterías procedentes de las estaciones bases de las antenas y de los equipamientos de los data centers que terminan su vida útil, Entel cuenta con un proceso de gestión. Anteriormente, el acopio de las baterías era realizado por empresas contratistas, y a partir de 2014, con el objetivo de fortalecer el proceso, Entel asumió el control del almacenamiento de estos residuos, estableciendo mecanismos de control rigurosos. Ello permitió incrementar en más de seis veces la cantidad de baterías efectivamente almacenadas. El retiro del residuo, por su parte, continúa siendo realizado por una empresa especializada. Ésta destina aquellas baterías que por su mal estado no pueden ser reutilizadas a rellenos de residuos peligrosos, y aquellas aprovechables son enviadas a Corea del Sur. Una vez allí, especialistas separan el litio para ser usado en otros dispositivos, y el resto de materiales son reutilizados como materias primas para otros productos, tales como piezas de automóviles.

El resto de los residuos generados por Entel y Entel Call Center, como el fierro y cobre de los equipamientos y redes, así como el papel y cartón de los embalajes y plástico de ambas procedencias, cuentan también con procedimientos específicos de almacenamiento, retiro y reciclaje por especialistas externos.

Residuos recuperados[34]

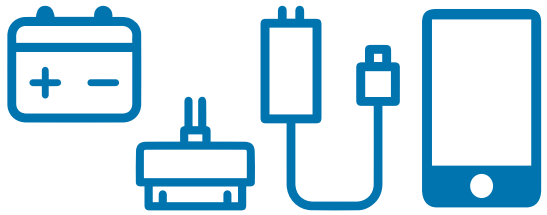
	2012	2013	2014
Residuos electrónicos (ton)	32,70	49,67	57,82
Baterías (ton)	3,20	17,32	129,51*

* El aumento se debe al control centralizado en Entel de la gestión de residuos de baterías a partir de 2014. Con esto se tiene información más completa

La compañía busca, asimismo, que las prácticas de gestión responsable de residuos y la importancia de su aprovechamiento se extiendan también a sus proveedores y contratistas. En 2014, ello se estableció como requisito en la adjudicación del servicio de logística, lo que se espera ir haciendo extensivo.

[34] No se dispone de la cantidad en peso de equipos desechados por Entel Call Center.

¿Y qué ocurre con los celulares reciclados?



En el año se logró recuperar:

3,34

> toneladas

Equivalentes a:

1,21 toneladas de celulares (equivalentes a más de 12.000 equipos)
1,40 de accesorios
0,73 de baterías

Centrando la mirada en los clientes, la gran cantidad de modelos de celulares disponibles y la rapidez de su actualización con nuevas versiones, contribuyen a un fenómeno creciente de generación de este tipo de residuos.

Entel dispone los celulares mediante dos vías. Por un lado, aquellos equipos que provienen de anulaciones, devoluciones o que contaban con desperfectos en su empaque original son reacondicionados en laboratorios externos certificados por los fabricantes, y se ponen a disposición de los clientes transparentando específicamente su origen. En 2013 se comercializaron más de 110.000 celulares reacondicionados, cifra que al año siguiente se acercó a los 78.000 equipos. Constantemente, Entel busca aumentar los canales de venta y distintas ofertas comerciales de este tipo de dispositivos.

Por otro lado, Entel trabaja en el retiro de celulares en desuso, independiente de su procedencia. En 2014 se relanzó un programa al respecto, buscando incentivar a las personas a que se desprendan de aquellos equipos en desuso que están olvidados o guardados en las casas u oficinas. El nuevo programa se extendió también a las baterías de los celulares, cargadores y otros accesorios. Se puso a disposición de la ciudadanía más de 300 puntos de recolección, en tiendas Entel y otros espacios cedidos por empresas colaboradoras.

Los equipos recogidos en este programa son retirados y procesados por una empresa especializada, que recupera los materiales (cobre, aluminio y plástico, entre otros) y los vende como materias primas en Chile y Asia[35]. Los recursos económicos generados por el reciclaje son utilizados para financiar el Programa Barrio Feliz[36], que Entel desarrolla.

[35] Las baterías de los celulares siguen un proceso similar al indicado para aquellas de las estaciones base de las antenas y de los equipos de los data centers.
[36] Más información del Programa Barrio Feliz en el apartado Inclusión social y digital (capítulo Más que conectados).

> Cómo se reciclan los celulares en desuso

1



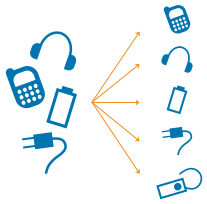
El usuario deposita el celular y accesorios en desuso en cualquiera de los **300** buzones de reciclaje a **nivel nacional**.

2



El operador logístico hace el retiro de todos los equipos y se los entrega a MIDAS, empresa experta en reciclaje.

3



MIDAS clasifica los equipos y accesorios (celulares, auriculares, manos libres, cargadores, baterías de litio, entre otros).

4



La empresa desarma los equipos recibidos para pasar al proceso de molienda, donde los equipos son triturados y transformados en pequeñas piezas.

5

Se recuperan las materias primas y se envían a otras empresas para ser utilizadas en diversas faenas productivas.



6



De este modo, las materias primas podrán ser introducidas nuevamente a procesos productivos.

Con los recursos obtenidos del reciclaje de celulares en desuso contribuimos al programa de Entel **Barrio Feliz**, que busca mejorar espacios públicos en comunas del país.



Desempeño económico

Más de $4.720 millones ha destinado la compañía en el último bienio para programas y proyectos vinculados con la comunidad.

Capítulo

10. Desempeño Económico

Valor agregado, generado y distribuido[37]

(G4-EC1)

La solidez financiera de Entel ha constituido un factor clave para su crecimiento, permitiéndole estar a la vanguardia tecnológica, reforzar sus servicios y extender sus operaciones.

Valor Generado

	2013 M$	2014 M$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	1.582.305.344	1.495.785.519	-5%
Otros ingresos y otras ganancias	14.454.119	21.036.277	46%
Sub total ingresos	1.596.759.463	1.516.821.796	-5%
Impuestos indirectos netos	58.821.355	101.480.229	73%
Total ingresos	1.655.580.818	1.618.302.025	-2%
Costos directos (bienes y servicios)	-892.648.900	-782.360.127	-12%
Total generado	762.931.918	835.941.898	10%

Valor Distribuido

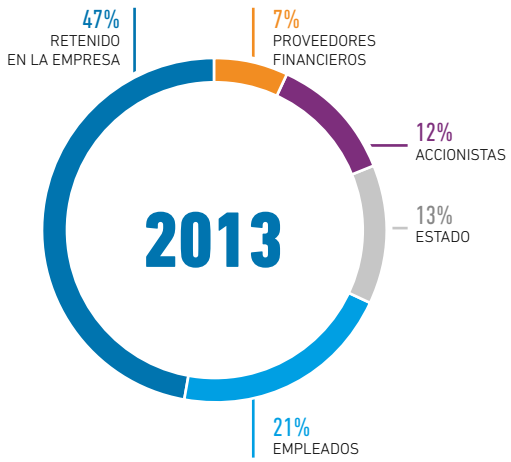
	2013 M$	2014 M$	Variación %
Colaboradores	159.444.136	175.512.109	10%
Estado	101.059.731	146.888.483	45%
Comunidad y medioambiente	2.121.966	2.607.238	23%
Retenido en la empresa	359.153.390	292.411.434	-19%
Accionistas	88.696.385	54.400.450	-39%
Financieros	52.456.310	164.122.184	213%
Total distribuido	762.931.918	835.941.898	10%

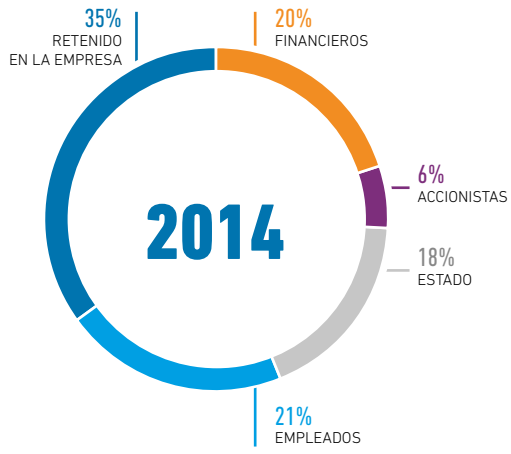
[37] Notas técnicas:
- Los datos económicos suministrados incluyen a todas las empresas del Grupo Entel, excepto Entel Perú. Por ello, su alcance es superior al del resto del reporte, ya que considera, además, Americatel Perú, Entell Call Center en Perú (Servicios de Call Center del Perú S.A) y Entel Servicios Empresariales (ESE), filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014.

Valor distribuido

Junto con mejorar la calidad de vida de las personas por medio de las telecomunicaciones, Entel como organización y gracias a su actividad comercial genera valor, las cuales son distribuidas a sus grupos de interés. Así, los colaboradores reciben remuneraciones y beneficios; el Estado, el pago de tributos; la comunidad, aportes a través de la ejecución de programas sociales y ambientales; el mercado financiero, percibe resultados producto de la transacción financiera; y los accionistas, como propietarios la distribución de dividendos.

En 2013 y 2014, la distribución se realizó de la siguiente manera:





Generación de valor agregado

Ingresos

	2013 M$	2014 M$
Ingresos de actividades ordinarias	1.582.305.344	1.495.785.519
Otros ingresos y otras ganancias	14.454.119	21.036.277
Sub total ingresos	1.596.759.463	1.516.821.796
Impuestos indirectos netos	58.821.355	101.480.229
Total ingresos	1.655.580.818	1.618.302.025

La disminución del 5% del ingreso total de la compañía respecto del año anterior está asociada al 75% de reducción en los cargos de accesos móviles y a una contracción en el mercado de prepago.

En este contexto, la cartera de clientes de telefonía móvil en Chile alcanzó los 10,1 millones de usuarios a fines de diciembre de 2014, un 3% menos respecto de 2013.

Por su parte, los clientes de banda ancha móvil (BAM), tanto de pospago como de prepago y datos empresariales inalámbricos, a diciembre de 2014 superaban los 860 mil, presentando una disminución del 14% respecto de la misma fecha del año anterior. Ello obedece a la migración de estos clientes a otros servicios por la mayor penetración de los smartphones y los planes de datos asociados.

En el segmento de clientes empresariales, se produjo un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas, especialmente en los servicios de soluciones integradas de voz, datos e internet, así como servicios de Tecnología de la Información (TI) y la evolución positiva de los ingresos asociados al producto "Entel Hogar".

Costos

	2013 M$	2014 M$
Publicidad, comisiones y gastos de venta	399.339.377	372.476.887
Cargos de acceso y participaciones a corresponsales	240.060.984	141.273.206
Arriendos	80.422.500	92.108.570
Provisión incobrables	47.314.027	45.324.922
Outsourcing y materiales	53.686.546	58.191.625
Otros	71.825.466	72.984.917
Total costos	892.648.900	782.360.127

Los costos en 2014 disminuyeron un 12% respecto del año anterior, principalmente por la reducción de aquellos asociados a los cargos de acceso móviles.

La mayor parte de los costos de la compañía están relacionados a los pagos a sus proveedores y contratistas.

Proveedores y contratistas

(G4-12)

Entel extiende su máxima de la calidad a los proveedores y contratistas para ofrecer en conjunto el mejor servicio. En este sentido, todos los proveedores y contratistas de Entel deben asegurar el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Para seleccionar empresas contratistas, Entel solicita los antecedentes de accidentabilidad, con el objetivo de verificar que se entreguen condiciones de trabajo que propicien la salud y seguridad de las personas. Asimismo, las empresas contratistas que se encuentran prestando servicios a Entel son supervisadas y auditadas para garantizar un desempeño seguro y de calidad, conforme a las condiciones contractuales establecidas.

Cabe señalar que el Código de Ética de Entel aplica también a los trabajadores contratistas[38], de modo que deben actuar conforme a la autorregulación establecida por Entel, más allá de las obligaciones legales.

Proveedores

	2012	2013	2014
Nacionales	2.194	2.220	2.155
Internacionales	147	171	148
Total	2.341	2.391	2.303

Empresas contratistas

2012	2013	2014
470	470	463

[38] Los principales servicios que prestan los trabajadores contratistas se indican en el apartado de Colaboradores.

Distribución del valor agregado

Colaboradores

	2013 M$	2014 M$
Sueldos y salarios	109.974.125	124.826.107
Beneficios a corto plazo a los empleados	12.744.392	14.447.895
Beneficios por terminación y posempleo	11.578.112	8.570.323
Otros gastos de personal	25.147.507	27.667.784
Total colaboradores	159.444.136	175.512.109

El aporte a colaboradores aumentó un 10% en el 2014 respecto del año anterior, debido al incremento en la dotación[39] y por concepto reajuste de sueldos por mayor inflación en el período.

Estado

	2013 M$	2014 M$
Gasto por impuestos a las ganancias	35.602.881	36.396.382
Otros impuestos	6.635.495	9.011.872
Impuestos indirectos netos (IVA neto)	58.821.355	101.480.229
Total estado	101.059.731	146.888.483

Durante 2014 se produjo un aumento del total de impuestos pagados del 45%, explicado principalmente por la mayor recaudación neta del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que presentó un aumento de 73%, asociado a la menor compra de terminales móviles en Chile y al foco de inversiones en Perú durante 2014.

Comunidad y medio ambiente

	2013 M$	2014 M$
Total comunidad y medioambiente	2.121.966	2.607.238

Los montos distribuidos a la comunidad y medioambiente responden a aportes o inversiones realizados en programas de sustentabilidad impulsados por la compañía. El incremento en 2014 de un 23% del total de impuestos pagados obedece al lanzamiento de nuevas iniciativas, como el programa Barrio Feliz, el de reciclaje de celulares en desuso y el fondo para la promoción de iniciativas de voluntariado a través del programa Tengo una Idea[40].

Retenido en la empresa

	2013 M$	2014 M$
Resultado del ejercicio	146.965.254	56.470.502
Depreciación y amortización	238.836.355	217.147.976
Mantenciones	57.935.376	69.447.955
Deterioro	4.112.790	3.745.451
Dividendos	(88.696.385)	(54.400.450)
Total retenido en la empresa	359.153.390	292.411.434

El valor retenido disminuyó en 2014 un 19% respecto del año anterior, debido a la menor utilidad obtenida por la compañía, producto de mayores gastos financieros y al incremento de la deuda financiera asociado a las nuevas operaciones en Perú.

[39] Aumento en la dotación si se considera el alcance de los datos económicos (Entel Chile, Entel Call Center en Chile y Perú, Americatel Perú y ESE (Entel Servicios Empresariales). En caso de analizar sólo la evolución de la dotación de Entel y Entel Call Center en Chile, se observa un descenso de la plantilla entre 2013 y 2014. Más información en el apartado Colaboradores.

[40] Más información de los programas en el capítulo Más que conectados.



Accionistas

	2013 M$	2014 M$
Total accionistas	88.696.385	54.400.450

Los dividendos distribuidos corresponden al aporte a los accionistas. Durante el bienio se repartieron dividendos provisorios y definitivos con cargo a las utilidades de cada ejercicio.

La política informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril del 2014, mantiene el límite máximo de reparto de dividendos de hasta un 50% de las utilidades del ejercicio, condicionadas a los resultados anuales de la compañía, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento establecidos en los convenios suscritos de crédito bancario de largo plazo.

Financieros

	2013 M$	2014 M$
Ingresos financieros	(2.395.987)	(13.534.041)
Gastos financieros	20.424.912	53.246.489
Diferencia de cambio	20.090.858	9.530.421
Resultados por unidad de reajuste	1.150.441	22.635.632
Participación en ganancia (pérdida) de negocios conjuntos contabilizados por el método de la participación	13.186.086	92.243.683
Total financiero	52.456.310	164.122.184

Los aportes en la línea financieros incluyen el pago de intereses a instituciones financieras proveedoras de capital y resultados de inversiones, las cuales en su conjunto aumentaron un 213% respecto del 2013. Las razones obedecen a la emisión de mayor deuda por el plan de expansión de Entel, que incrementó los intereses relacionados, así como los reajustes resultantes de una mayor inflación (instrumentos financieros en unidades de fomento)[41]. Además se presentó una pérdida en la inversión de empresas asociadas.

[41] Derivados financieros asociados a la política cambiaria de la compañía.

Índice Global Reporting Initiative y del Pacto Global de Naciones Unidas

(G4-32)

En el presente índice se referencian los Contenidos de la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) respondidos en el reporte. Asimismo, se señala dónde la compañía informa de sus avances en relación con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, conforme a los requerimientos que esta organización establece para las Comunicaciones de Progreso (COP).

GRI: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Sección	Página/s	Verificación externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Carta del Gerente General	2-3	—
G4-2	Carta del Gerente General	2-3	—
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Perfil	5	—
G4-4	Perfil	5	—
G4-5	En Memoria Anual-Información Corporativa: Identificación de la Sociedad (página 3)	—	—
G4-6	Perfil	5	—
G4-7	En Memoria Anual-Información Corporativa: Perfil (páginas 1 y 26)	—	—
G4-8	Perfil	5	—
G4-9	Principales cifras	4	—
G4-10	Colaboradores	21	—
G4-11	Relaciones laborales	22	—
G4-12	Desempeño económico: Proveedores y contratistas	43	—
G4-13	Carta del Gerente General	2-3	—
G4-14	Gestión de riesgos; Ética	5;6	—
G4-15	Relación con nuestros grupos de interés	6	—
G4-16	Relación con nuestros grupos de interés	6	—
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Acerca de este reporte; En Memoria Anual-Información Financiera (página/s 10, 128-130)	—	—
G4-18	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-19	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-20	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-21	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-22	Capacitación	27	—
G4-23	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—

Contenidos básicos generales	Sección	Página/s	Verificación externa
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
G4-25	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
G4-26	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
G4-27	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
G4-29	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
G4-30	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
G4-31	Solapa de contraportada	Reverso de la portada	—
G4-32	Acerca de este reporte; Índice Global Reporting Initiative y del Pacto Global de Naciones Unidas	Reverso de la portada; 46-48	—
G4-33	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
GOBIERNO			
G4-34	Gobierno Corporativo	5	—
G4-35	Gobierno Corporativo	5	—
G4-36	Gobierno Corporativo	5	—
G4-37	Gobierno Corporativo; Relación con nuestros grupos de interés	5; 6-7	—
G4-38	En Memoria Anual-Información corporativa: Directorio (páginas 31 a 35)	—	—
G4-39	En Memoria Anual-Información corporativa: Gobierno Corporativo (página 31)	—	—
G4-40	En Memoria Anual-Información corporativa: Gobierno Corporativo (página 31)	—	—
G4-41	Ética	6	—
G4-43	Gobierno Corporativo	5	—
G4-45	Gestión de riesgos	5	—
G4-46	Gestión de riesgos	5	—
G4-47	Gestión de riesgos	5	—
G4-48	Acerca de este reporte		—
G4-51	En Memoria Anual-Información corporativa: Gobierno Corporativo y Administración (páginas 33 y 36)	—	—
G4-52	Remuneraciones y beneficios	24	—
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Ética	6	—
G4-57	Ética	6	—
G4-58	Ética	6	—

GRI: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos materiales	DMA/ Indicadores	Sección	Página/s	Verificación externa
Red 4G y accesibilidad	DMA	Conectando Chile: Red 4G y accesibilidad	9	—
	G4-EC7		9	—
Innovación y soluciones SMART	DMA	SMART, mejorando la calidad de vida	10	—
	G4-EC7		10	—
Desarrollo empresarial	DMA	Contribuyendo al desarrollo empresarial	11	—
	G4-EC8		11	—
Continuidad del servicio	DMA	Continuidad del servicio	13	—
Antenas	DMA	Antenas	13	—
	G4-EC7		13	—
	G4-EN27		13	—
	G4-SO1		13	—
Inversión en data centers	DMA	Inversión en data centers	14-15	—
	G4-EN6		14-15	—
Experiencia de cliente	DMA	Experiencia de cliente	17-18	—
	G4-PR5		17-18	—
Demografía y rotación	DMA	Colaboradores; Rotación	21;22	—
	G4-LA1	Rotación	22	—
	G4-LA12	Colaboradores	21	—
Espacios de trabajo	DMA	Nuevos espacios	23	—
Clima laboral	DMA	Clima laboral	24	—
Remuneraciones y beneficios	DMA	Remuneraciones y beneficios	24	—
	G4-LA2		24	—
Liderazgo y capacitación	DMA	Capacitación		—
	G4-LA9		27	—
	G4-LA10			—
Desarrollo de carrera y evaluación del desempeño	DMA	Desarrollo de carrera; Evaluación del desempeño	27	—
	G4-LA11	Evaluación del desempeño	27	—
Salud y seguridad	DMA	Salud y seguridad	29	—
	G4-LA5		29	—
	G4-LA6		29	—
Inclusión social y digital	DMA	Más que conectados	31-33	—
	G4-SO1		31-33	—
Voluntariado	DMA	Voluntariado corporativo	35	—
Residuos	DMA	Residuos	37-39	—
	G4-EN23		37-39	—
	G4-EN27		37-39	—
Desempeño económico	DMA	Desempeño económico	41-45	—
	G4-EC1		41	—
Gestión de la cadena de suministro	DMA	Colaboradores; Desempeño económico: Proveedores y contratistas	21; 43	—

ÍNDICE DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Áreas principales	Sección	Página/s
Derechos humanos	Ética	6
	Desempeño económico: proveedores y contratistas	43
Relaciones laborales	Relaciones laborales	22
	Ética	6
	Desempeño económico: proveedores y contratistas	43
Medioambiente	Inversión en data centers	14-15
	Residuos	37-39
Anticorrupción	Gestión de riesgos	5
	Ética	6

Las cuatro áreas principales de Pacto Global se desglosan en un total de 10 principios.

La impresión de las únicas 600 copias que se realizó de este Reporte de Sustentabilidad, significó la emisión de 550,09 kilos de CO2.
Como parte de la estrategia de sustentabilidad estas serán compensadas con la plantación de 50 árboles adicionales en las obras de Barrio Feliz 2015.

(G4-31)

Si desea mayor información sobre el desempeño de Entel en materia social, ambiental, económica y de gobierno corporativo, contacte a:

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
maaraya@entel.cl

Mauricio Campusano Soto
Subgerente de Sustentabilidad y Asuntos Públicos
mscampusano@entel.cl

Christian Farías Rodríguez
Jefe de Sustentabilidad
cfarias@entel.cl

IMPRESIÓN
Ograma

DISEÑO
www.filete.cl

FSC
www.fsc.org
RECICLADO
Papel hecho de material reciclado
FSC® C122804





Bahía Murta, comuna de Río Ibáñez, región de Aysén. Libro Todo Chile Comunicado, sobre los beneficios de la conectividad digital en zonas rurales del país.



www.entel.cl

TRABAJAMOS PARA QUE LAS PERSONAS PUEDAN VIVIR MEJOR CONECTADAS

entel

Información Corporativa 2015

Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
(Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Santiago, Chile.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el Nº 0162 y regida por las normas de la Ley Nº 18.046 y su reglamento.

Direcciones

Dirección Postal
Casilla 4254, Santiago.

Teléfono
(56-2) 2360 0123

Fax
(56-2) 2360 3424

Gerencia General
Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760, piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Gerencia de Finanzas y Control de Gestión
Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760, piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz de la Cerda Castro, cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Costanera Sur Río Mapocho Nº 2760,
piso-2, Torre C, Las Condes, Santiago.

Sitio Web
www.entel.cl

Información Corporativa 2015

entel

Índice

Identificación de la Sociedad
Carta del Presidente 04

Capítulo I

Información Corporativa

11

Perfil 11
Historia 16
Hitos 2015 19
Gobierno Corporativo 23
Directorio 28
Factores de Riesgo 30
Administración 32
Recursos Humanos 35
Imagen Corporativa 40

Capítulo II

Pilares Estratégicos

45

Infraestructura 45
Experiencia del Cliente 51
Innovación 56

Capítulo III

Negocios

59

Industria	59
Marco Regulatorio	66
Mercados	72
Mercado Personas	74
Mercado Empresas	79
Mercado Corporaciones	84
Mercado Mayoristas	89

Capítulo IV

Sustentabilidad

93

Sustentabilidad	93

Capítulo V

Filiales

99

Entel Perú	99
Americatel	104
Entel Call Center	106

Capítulo VI

Resultados

111

Resultados Consolidados	111

Nota:
Ver aspectos Financieros en
Tomo "Información Financiera"



Carta del Presidente

Estimados señores accionistas

En representación del Directorio de Entel tengo el agrado de presentar a ustedes los resultados de la gestión del año 2015 y la Memoria Anual de la compañía.

Para Entel, el año 2015 representó un doble desafío. Por una parte, el entorno económico en Chile, así como la madurez y competitividad de un mercado de telecomunicaciones que ya no está en una fase de expansión, impactaron a todos los operadores del sector.

Este entorno nos hizo poner especial atención en la eficiencia y la generación de caja, sin descuidar nuestras participaciones de mercado, posicionamiento y objetivos estratégicos de largo plazo.

Por otra parte, estaba el importante desafío de continuar desarrollando nuestra operación y posicionamiento en Perú, a lo que destinamos importantes recursos humanos y financieros durante el año, obteniendo resultados muy destacables.

Dentro de este ámbito es que se desenvolvió nuestro accionar el año 2015.

Eficiencia sostenible en Chile

Luego de realizar un análisis de las mejores prácticas disponibles a nivel mundial y de la gestión al interior de nuestra propia compañía, se definió un cambio organizacional. Se trata de una organización más

Estamos trabajando a conciencia y profesionalmente para transformar a Entel, para dotarla de todas las herramientas necesarias para una empresa en el mundo global, para dar un salto de crecimiento, para robustecerla en su posición estratégica y de liderazgo. Estamos construyendo la empresa para enfrentar no sólo el próximo año, sino la próxima década.

horizontal, con menos niveles, donde todos los miembros de la empresa están más cerca del cliente, sus problemas y desafíos.

Se redefinieron roles y se redujeron funciones intermedias, lo que en su conjunto permitió una reducción de personal y consecuentemente de gastos. Asimismo, establecimos un nuevo modelo de gestión de recursos humanos, que se alinea de mucha mejor manera con nuestra estrategia en dimensiones como el trabajo en equipo, el foco en el cliente y el desarrollo de la innovación, entre otras.

Siempre estos ajustes son complejos y dolorosos, y en Entel tratamos de hacerlo con el mayor respeto a las personas, pero luego de una etapa de fuerte expansión como la de los años anteriores se hacen indispensables este tipo de adecuaciones.

De destacar es que el plan de eficiencia no sólo abordó gastos en personal. Se diseñaron varios proyectos todavía en ejecución en el ámbito de la compra de suministros, la gestión de contratistas y los gastos en arriendos inmobiliarios, entre otros, los que creemos dan también mayor sustentabilidad a la contención de costos y mejora de márgenes, indispensables en un negocio cada vez más desafiante.

Proyecto Transformación Digital

Los cambios en la tecnología, el mercado y en especial en los clientes, con el surgimiento de nuevas generaciones de usuarios y trabajadores como los millenials -con exigentes demandas hacia las empresas-, requieren transformaciones relevantes en las compañías de hoy en día.

Hoy las cosas funcionan distinto; los procesos de negocio son más digitales, inmediatos, "sin papeles". Hay una experiencia interactiva con el cliente final, que demanda procesos que permitan una experiencia de uso simple y multicanal. También se necesita de mayor velocidad en la organización, de capacidad de exploración y cambio, continuo y ágil, para un mejor desarrollo de nuevos productos y servicios.

Para responder a éstos y otros fenómenos de una sociedad y negocios más conectados, hemos emprendido durante 2015 el proyecto de Transformación Digital de Entel, que busca llevar a nuestra compañía a ser una empresa 100% digital.

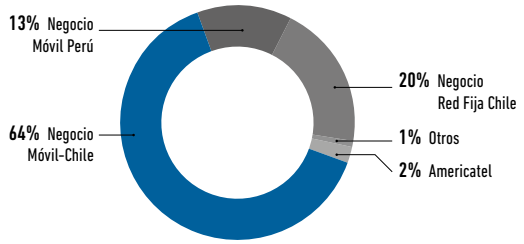
Es un proyecto a varios años, que abarca Chile y Perú, y consta de varias etapas. No es solamente un proyecto de informática, sino que busca "dar vuelta" la compañía en cuanto a sus procesos de negocio e interacción con los clientes, de manera de hacerles la vida mucho más simple. Es, asimismo, un proyecto para habilitar importantes eficiencias, y permitir a la empresa más velocidad de cambio y capacidad de adaptación e innovación.

Esta Entel 3.0 nos permite reafirmar una de las fortalezas más grandes que ha demostrado nuestra compañía en su historia: la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante.

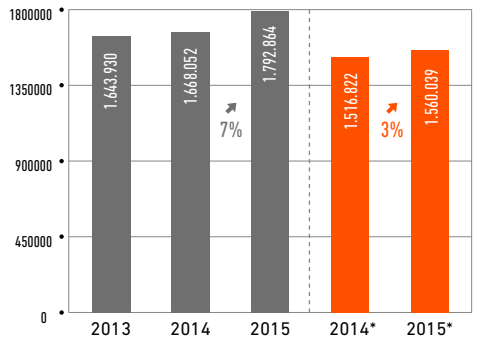
Una nueva fase de expansión en Perú

Luego del exitoso lanzamiento, en octubre de 2014, durante 2015 se debía profundizar y afianzar nuestra posición en este mercado. Nuestra aspiración es ser un operador significativo, con una marca fresca, una

DSITRIBUCION DE INGRESOS CONSOLIDADOS POR NEGOCIO



INGRESOS CONSOLIDADOS En millones de $



*Excluye Entel Perú

oferta móvil novedosa y desafiante, con alta calidad de servicio y con foco en la experiencia de los clientes.

Entel Perú cerró a diciembre de 2015 con 3 millones 100 mil clientes, 80% por sobre el cierre del año anterior. De esta base de clientes, 1,4 millones son clientes de suscripción, equivalente a cerca de la mitad de la base de suscripción en Chile. Pasamos de una participación de mercado de 5,5% a diciembre de 2014, a una de 9,8% a final del año 2015. Tenemos la convicción de que estas cifras dan muestra de que Entel dio pasos decisivos en Perú durante el año 2015.

Nuestra marca, a diciembre de 2015, 15 meses después de su lanzamiento, es reconocida por un 100% de los consumidores peruanos, y la satisfacción neta de nuestros propios clientes alcanza valores de entre 70 y 80%.

Entel ha sido líder en portabilidades brutas y netas en cada uno de los meses desde que lanzó la nueva marca, en octubre de 2014. Desde esa fecha la empresa ha captado 49,1% del total de líneas que se han cambiado de operador y ganó 391 mil líneas netas sólo por este canal, a diciembre de 2015.

A lo largo del año se ampliaron y fortalecieron significativamente la capacidad y cobertura de la red en las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G. Se desplegaron cerca de 1.000 nuevos sitios móviles, llegando al cierre de 2015 a 2.586 sitios, más del triple de lo que teníamos cuando comenzamos. Hoy contamos la red 4G más extensa del mercado peruano. En Perú, más de 505 mil clientes tienen planes y equipos de esta tecnología, y disfrutan de una real experiencia de alta velocidad.

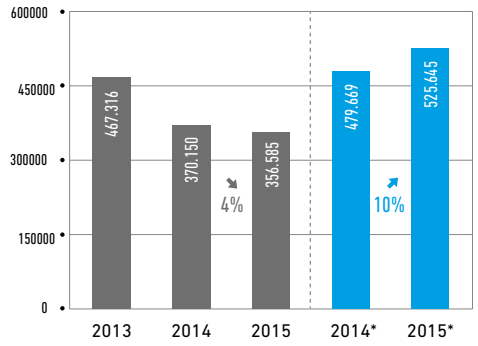
Estamos entusiasmados, pero no conformes con lo avanzado en este año. Trabajamos para hacer sentir a nuestros clientes, tanto en Chile como en Perú, que hay diferencia al estar con Entel, y esperamos que este foco, junto con la capacidad de desafiar al mercado, nos permita seguir creciendo y posicionándonos en Perú como hasta ahora.

Mercado móvil y base de clientes en Chile

En el mercado móvil, la aparición de nuevos competidores impulsó importantes ajustes y promociones tarifarias y de equipos. En el mercado de prepago, por su parte, tanto el menor ritmo económico como la sustitución de servicios hacia wifi, impulsaron a la baja el gasto de los consumidores de este grupo.

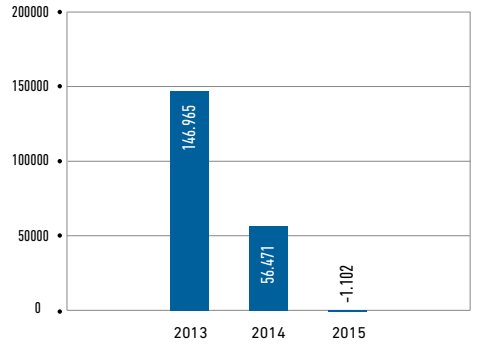
Por segundo año consecutivo, el país registró una disminución de la tasa de penetración en el segmento móvil. Tras alcanzar un peak de 138% en junio de 2013, luego de la baja de 75% en los cargos de acceso en enero de 2014, la penetración bajó a 132,2 en diciembre de 2014 y continuó descendiendo hasta 127,2% a septiembre de 2015, según datos de la Subsecretaría

EBITDA En millones de $



*Excluye Entel Perú

UTILIDAD DEL EJERCICIO En millones de $



de Telecomunicaciones (Subtel). Esta baja ha estado concentrada en el segmento de prepago, ya que los clientes de suscripción a nivel del mercado aumentaron 7% en el año a diciembre de 2015.

En este entorno, la base de clientes móviles total de la compañía disminuyó 3% en 12 meses, al situarse en 9 millones 770 mil usuarios de telefonía móvil, marcando una participación de mercado de 37% a diciembre de 2015.

A pesar de este entorno, el modelo de negocio de la compañía ha permitido seguir capturando una mayor cantidad de clientes suscritos (con contrato), especialmente aquellos de alto valor. La base de clientes de suscripción (voz y banda ancha móvil) pasó así de representar el 35% en 2014 a ser el 37% en 2015, con una base de 3 millones 612 mil clientes a diciembre de 2015.

Crecimiento de datos móviles y consolidación del nuevo modelo tarifario en Chile

El uso de datos siguió creciendo de manera importante. Hoy, el 79% de los clientes de suscripción de Entel tiene un plan de internet móvil en alguna modalidad, versus el 66% de diciembre de 2014.

El volumen de datos consumidos creció en 20% entre el último trimestre de 2014 y el mismo período de 2015. Asimismo, el porcentaje de usuarios de prepago que tiene un smartphone alcanzó a 63%; y un 30% de la base de prepago usa datos en redes móviles.

Entel consolidó con éxito en 2015 su nuevo modelo de estructura tarifaria. Este comenzó con el lanzamiento de planes con una cuota incluida y cobro por los datos excedidos, a partir de 2013. A diciembre de 2015 la compañía contaba con alrededor de un 80% de sus ingresos móviles de emisión pospago protegidos bajo esta modalidad. Esto implica que no dependen significativamente del tráfico de voz que ha ido a la baja, y permite en el futuro capturar ingresos por el mayor uso de datos.

Servicios 4G y espectro en Chile

A diciembre 2015 Entel ya contaba con 1 millón 48 mil usuarios con servicio 4G, 63% por sobre lo registrado al tercer trimestre y cinco veces respecto del cierre de 2014. Lamentablemente este servicio aún se presta sólo sobre la red en la banda de 2.600 MHz, lo que limita la verdadera experiencia 4G.

Durante 2015, se dictaron los decretos de asignación de la banda de 700 MHz, la otra banda licitada para uso en 4G. Apenas publicados dichos decretos, la compañía se movilizó para desplegar la red y presentarla para ser recibida y aprobada por la autoridad, quien, de acuerdo a sus atribuciones, puede recibirla parcialmente. Esto

Hemos emprendido durante 2015 el proyecto de Transformación Digital de Entel, que busca llevar a nuestra compañía a ser una empresa 100% digital. Esta Entel 3.0 nos permite reafirmar una de las fortalezas más grandes que ha demostrado nuestra compañía en su historia: la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante.

Estamos en la mitad de un proceso de cambio, con importantes transformaciones en Chile y en expansión en un mercado atractivo como el peruano. Es una etapa desafiante en un mundo muy dinámico y exigente, que requiere de nosotros importantes esfuerzos humanos y financieros.

permitiría iniciar el servicio de manera progresiva en distintas regiones del país.

Lamentablemente para nuestros usuarios y para el país, al día de hoy no hemos recibido la autorización de inicio de servicio solicitada. Más de 755 mil smartphones de nuestra base móvil soportaban 4G en la banda de 700 MHz ya a diciembre de 2015. Éstos y más usuarios podrían hoy beneficiarse de una experiencia significativamente superior, de estar autorizado el uso de la banda de 700 MHz.

Oferta de servicios para el Hogar

Entel Hogar es una de las líneas de crecimiento definidas por la compañía. Consiste en servicios de telefonía, internet y televisión de pago a través de tecnologías inalámbricas y satelitales, a segmentos medios y rurales de consumidores.

Los ingresos en Chile por servicios de este segmento mostraron un incremento de 61% en 2015, tras situarse en $45.491 millones, principalmente debido al aporte de los servicios de voz (+76%) y televisión (+42%).

Este mayor ingreso se origina en el crecimiento de la base de servicios contratados –o RGU por sus siglas en inglés-, los que aumentaron un 35% durante 2015, alcanzando los 372 mil servicios.

Durante 2015 se lanzó una primera etapa de un servicio equivalente en el mercado peruano, incluyendo, por el momento, sólo la telefonía fija inalámbrica; esperamos ir progresivamente incorporando una oferta más completa.

Inversiones

Las inversiones de 2015 alcanzaron USD 656 millones, lo que representa una disminución de 26% respecto del año 2014, baja centrada principalmente en Chile. De este monto, USD 234 millones se destinaron a Entel Perú, fundamentalmente para el despliegue de la red móvil de voz y datos 2, 3 y 4G.

Las inversiones realizadas en Chile ascendieron a los USD 422 millones. Se asignaron USD 158 millones a la inversión en redes móviles 3G y 4G, en ampliación de sitios existentes y construcción de nuevos sitios, tanto por calidad como por capacidad.

También en el negocio móvil, las inversiones de cobertura obligatoria estipuladas en las bases de licitación, asociadas a las bandas 700 y 2.600 MHz, alcanzaron los USD 65 millones.

En el negocio fijo, destacan los recursos destinados a despliegues de fibra óptica y proyectos de datos y TI para clientes en los mercados Empresas y Corporaciones, totalizando USD 113 millones.

El monto invertido en recursos compartidos, tales como la red de transporte, las plataformas de sistemas, el proyecto de transformación digital y otros ascendió a USD 86 millones.

Resultados financieros

En 2015, los ingresos consolidados de la compañía aumentaron 7% hasta $1.792.864 millones. Este incremento se compara positivamente con el alza de 1% que mostraron los ingresos consolidados de Entel en el ejercicio 2014 y se explica, en gran medida, por el aumento de 55% que registró el negocio móvil de Perú, seguido de un 3% de crecimiento en los ingresos de Chile.

Los ingresos en Chile, en un entorno económico complejo y un mercado maduro, se vieron impactados positivamente por el crecimiento de los ingresos del mercado hogar, de un 54%, y de los servicios fijos de conectividad IP, datos y TI a las empresas y corporaciones, que mostraron un crecimiento conjunto de un 11%.

El EBITDA consolidado este 2015 alcanzó a $356.585 millones, disminuyendo 4% respecto del ejercicio anterior debido a las pérdidas de la operación móvil en Perú, lo que refleja los costos de adquisición de clientes y la expansión de la operación, que tiene ya

al día de hoy una escala de operación para varios millones más de clientes.

La operación de Chile muestra mejores márgenes en todos los segmentos, evidenciando la solidez de los negocios en el mercado local y los efectos de los proyectos de eficiencia. Excluyendo la operación móvil en Perú, el EBITDA de Entel muestra una expansión de 10% en 12 meses y el margen EBITDA alcanza a 34%, creciendo dos puntos porcentuales comparado con el año 2014.

Debemos destacar en este año 2015 la generación de caja operacional en Chile. La combinación de eficiencia y ajuste de inversiones en el país, sin dañar el posicionamiento de la compañía, permitió una importante mejora en la capacidad de generación de caja operacional, la que alcanzó los $247.592 millones en 2015, un 56% superior a 2014, representando un 16% sobre los ingresos.

La utilidad neta de la compañía al cierre de 2015, muestra una pérdida de $1.102 millones, ocasionados por los menores resultados operacionales consolidados, debidos fundamentalmente a la fuerte expansión en el mercado peruano y a los mayores costos de financiamiento, asociados a un mayor nivel de deuda.

La generación de caja operacional en Chile y la buena posición de caja en activos de la compañía, permitió gestionar las necesidades del negocio durante el año. Es por esto que las actividades financieras realizadas durante 2015 fueron acotadas a la renovación del crédito bancario internacional por USD 300 millones, extendiéndose el plazo de este en tres años hasta marzo de 2020, con lo que se logra un horizonte de varios años sin vencimientos de deuda significativos.

Distinciones

Nuestro compromiso con la excelencia y calidad una vez más quedó reflejado en varios reconocimientos que Entel obtuvo en 2015 en materia de gestión empresarial, sustentabilidad y calidad de servicio.

Es un orgullo contarles que, por cuarta ocasión consecutiva, nuestra compañía recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones de Iberoamérica, que entrega la consultora internacional IZO; y que por décimo tercer año consecutivo logró el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Pro Calidad.

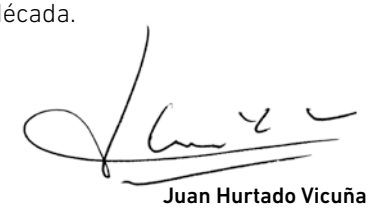
Además, Entel se ubicó entre las primeras diez empresas en el ranking de reputación corporativa Merco y encabezó el sector telecomunicaciones.

Estimados accionistas, antes de terminar no quiero dejar de agradecer y reconocer en presencia de ustedes, el fuerte compromiso de todos nuestros colaboradores y proveedores con el desarrollo de largo plazo de nuestra compañía, así como también la preferencia de nuestros clientes.

Como pueden apreciar, la gestión 2015 sin duda refleja la capacidad de nuestra compañía para adaptarse. Estamos en la mitad de un proceso de cambio, con importantes transformaciones en Chile y en expansión en un mercado atractivo como el peruano. Es una etapa desafiante en un mundo muy dinámico y exigente, que requiere de nosotros importantes esfuerzos humanos y financieros. Por estas razones quiero agradecer de manera especial la confianza y comprensión depositada por ustedes en este directorio.

Tengan nuestro compromiso de que estamos trabajando a conciencia y profesionalmente para transformar a Entel, para dotarla de todas las herramientas necesarias para una empresa en el mundo global, para hacerla dar un salto de crecimiento, para robustecerla en su posición estratégica y de liderazgo. Estamos construyendo la empresa para enfrentar no sólo el próximo año, sino la próxima década.

Muchas gracias



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio



Perfil

Entel es un operador global y un referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes tanto en Chile como en Perú.

Entel es un operador líder de telecomunicaciones en Chile y cuenta con la infraestructura más moderna de la industria. Ofrece una gama completa de servicios, incluidos comunicaciones móviles, fijas, Outsourcing TI y contact center, que le permiten entregar una experiencia de conectividad distintiva a personas, empresas y corporaciones.

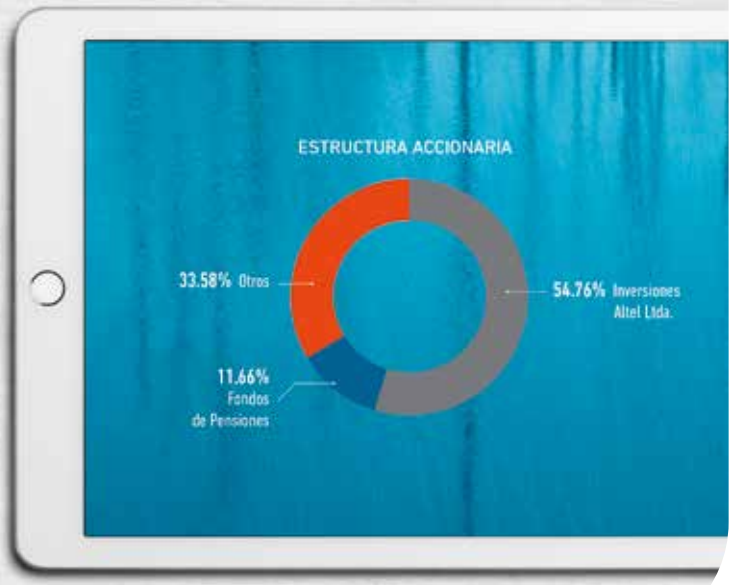
Propiedad

Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas del país, cotiza en bolsa con una capitalización bursátil de USD 2.112 millones al cierre de 2015.

Su propiedad se encuentra distribuida entre 1.915 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A.

- Políticas de gobierno corporativo establecidas.
- Código de Ética aplicable a toda la organización.
- Línea directa anónima de ética.
- Procesos de control de riesgos continuos con auditorías internas y externas.

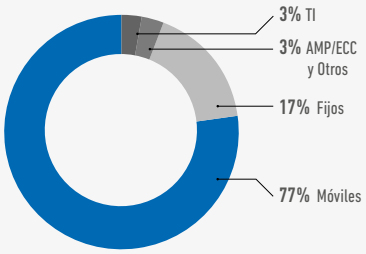
USD
2.112 millones
Capitalización bursátil al 31 de diciembre de 2015.



Operador global de telecomunicaciones

Servicios móviles, tanto en Chile como en Perú, son el principal negocio del grupo según ingresos.

INGRESOS TOTALES POR SERVICIO



Ingresos totales 2015 (millones)

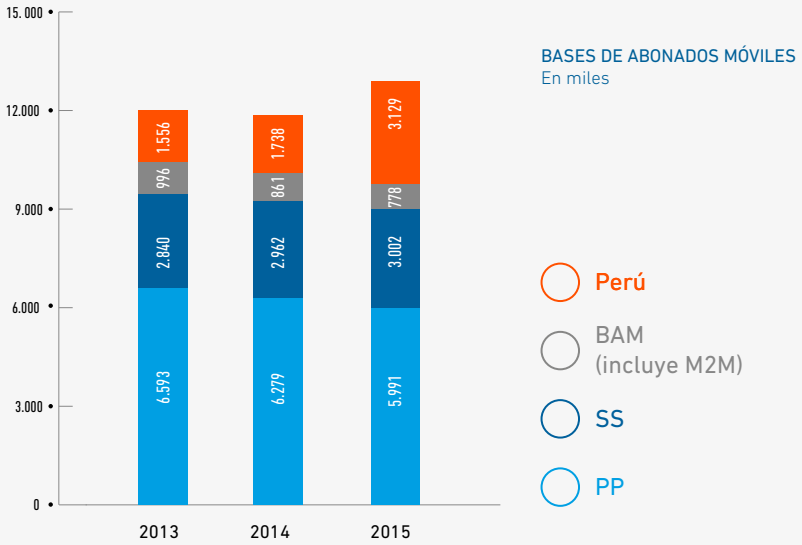
$ 1.792.864

EBITDA (millones)

$ 356.585

12,9 millones de abonados móviles Chile y Perú

La compañía mantiene un sólido liderazgo en este sector.



Sólida posición competitiva

9,8 millones de abonados móviles en Chile.

ENTEL MÓVIL CHILE

43,4%	37%	44%	45%
Revenue Share Serv	Market Share	TOM	Preferencia de Marca

LÍDER EN CLIENTES DE ALTO VALOR QUE SE REFLEJA EN

+30%	+22pp
ARPU	Gap Satisfacción

FIJA

21,9%	61%	15pp
Revenue Share Empresas	Revenue Share Corporaciones	Gap Satisfacción Corporaciones

Constante crecimiento en infraestructura y espectro

La estrategia de Entel se basa en dar servicios de alta calidad, con la mejor infraestructura de red y un alto grado de innovación.



AMPLIO ESPECTRO MÓVIL DISPONIBLE

Chile

2012 → 2015

80 MHz → 150.0 MHz

Perú*

2012 → 2015

57,4 MHz → 97.4 MHz

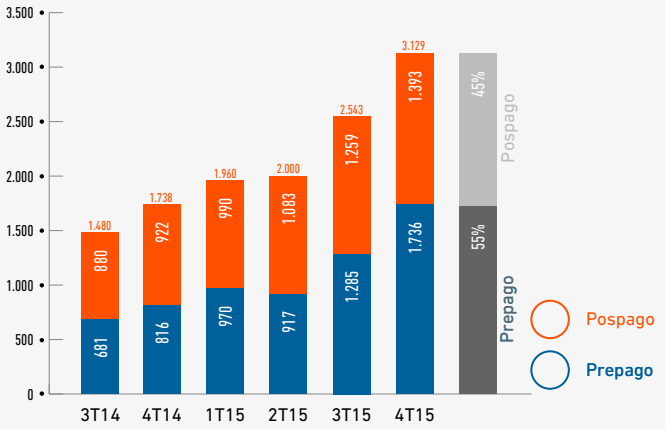
*En 2012 se considera como referencia el espectro de Nextel Perú.

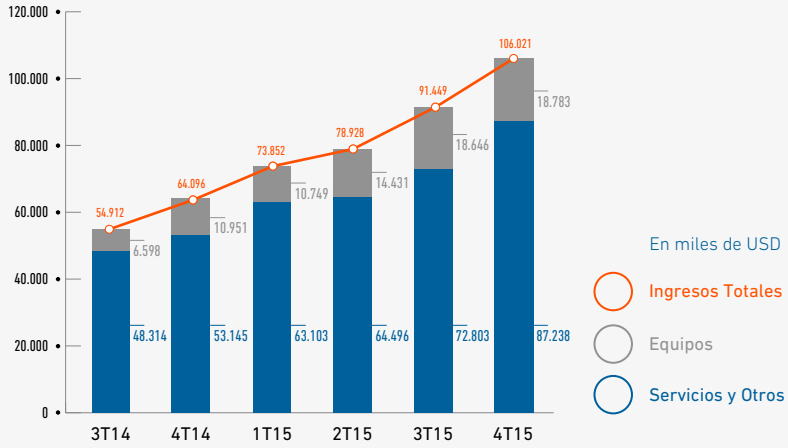
Perú

80%

Gran crecimiento de abonados en Perú (80%).

BASES DE ABONADOS MÓVILES
En miles





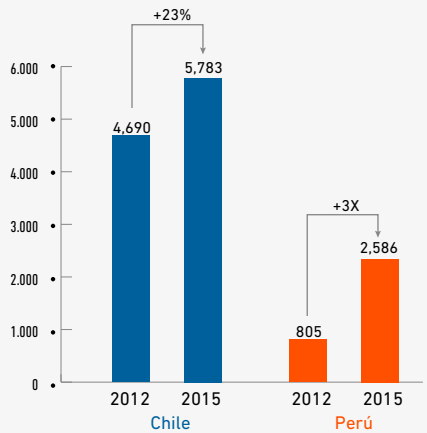
Chile

5.817 POPs

Perú

2.586 POPs

SÓLIDA INFRAESTRUCTURA



Cobertura inbuilding:
Chile: 9.3 MM m² aprox.

Installed Data Center m²:
Chile: 7.500 Perú: 750

Fibra Óptica:
Sitios conectados con FO: 86% urbanos
BP Empresas: +88k BP

USD 656 millones

Con inversiones totales por USD 656 millones en 2015, Entel cumple con su preocupación por mantener la mejor y más moderna infraestructura de la industria.

Incluye:

- Fuerte inversión en infraestructura en Perú.
- Inversión en redes, plataformas y data center en Chile.
- Ejecución de proyectos de Localidades Obligatorias que fija la autoridad como parte de los procesos de concesión.
- Requerimientos de implementación de la banda de 700 MHz, que permitirá que los usuarios tengan una mejor experiencia de navegación 4G.



7%

Aumento de ingresos consolidados en 2015 respecto de 2014.

CIFRAS RELEVANTES (MILLONES DE PESOS)

	2015	2014	VAR. %	2013
Ingresos consolidados	1.792.864	1.668.052	7%	1.643.930
EBITDA	356.585	370.150	-4%	467.316
Utilidad operacional	80.844	126.769	-36%	218.037
Utilidad del ejercicio	-1.102	56.471	-	146.965
Utilidad por acción ($)	-4,66	238,75	-	621,36
Retorno de dividendos (%)	0,54	3,77	-	5,26
Rentabilidad del patrimonio (%)	-0,12	6,15	-	17,34
Activos	3.262.953	3.035.795	7%	2.256.950
Pasivos	2.307.606	2.079.451	11%	1.375.865
Patrimonio	955.347	956.345	0%	881.085

Estrategia

Misión

Nuestra misión es hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

Dan soporte a nuestra misión y visión, una marca sólida, un ambiente laboral que desafía integralmente, las redes y data centers más modernos y confiables del país, las mejores prácticas en servicio al cliente y una cultura de innovación sistemática y transversal.

Objetivos Estratégicos



Crecimiento de ingresos en negocios seleccionados



Mantención de revenue share en Mercados / Segmentos maduros



Conversión a datos



Eficiencia de inversión y costos en mercados maduros



Generación de caja



Habilitadores clave para eficiencia y posicionamiento:
Recuersos Humanos - Transformación Digital de Entel - Marca - Experiencia

Historia



1964

Creación

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre fue constituida la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

Primera estación satelital

En Longovilo, Entel instaló la primera estación satelital de Latinoamérica.

1968

Servicio para Isla de Pascua

Entel instaló la infraestructura necesaria para entregar telefonía en Isla de Pascua, ubicándose como el único operador con presencia de esta índole en la zona.

1974

Torre Entel

La compañía inauguró el edificio de 127 metros de altura en el cual opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

Expansión satelital

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

1960 1970



1987
Digitalización de red

Entel confirmó su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990
Red de Fibra Óptica

Comenzó el desarrollo de la red de fibra óptica de Entel, que actualmente se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

1992
Privatización

Culminó el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993
Internacionalización

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inició su expansión en el exterior. Durante el año siguiente, accedió al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994
Sistema Multicarrier

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comenzó a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995
Servicios Internet

Entel inició la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996
Telefonía local

A través de la filial Entel Telefonía Local, la empresa comenzó sus operaciones en este negocio.

Telefonía celular analógica

Entel tomó el control de la empresa Telecom Celular S.A., que proveía servicios de Telefonía Móvil Celular analógica con cobertura en algunas regiones del país.

1997
Telefonía Móvil PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comenzó a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país. En el año 1998, Entel comenzó a ofrecer telefonía móvil digital sobre 60 MHz de la banda de los 1.900 MHz.

2000
Call Center

Para dar una mejor atención a sus clientes, potenciando canales remotos, la compañía creó la filial Entel Call Center, empresa que luego expandió sus servicios a otros clientes en Chile y Perú.

Banda Ancha Móvil

Entel PCS lanzó el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina, al implementar la primera plataforma GPRS en la banda 1900 MHz, que permite navegar desde equipos móviles.

Ingreso a Perú

Entel creó Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

Entel Will

EntelPhone obtuvo dos licencias en la banda 3500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, también le permite proveer acceso a banda ancha para Internet (Entel Will).

2005
Conectando a la Antártica

Entel instaló la infraestructura necesaria para entregar conectividad de telefonía a la Antártica.

Negocios TI

Entel amplió su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

Lanzamiento de BlackBerry

Entel se convirtió en la primera compañía en ofrecer la tecnología BlackBerry en Chile.

2006
Lanzamiento de 3.5G

Entel fue el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil de tecnología 3.5G.

2008
Alianza con Vodafone

Se concretó la alianza estratégica con Vodafone, operador líder mundial de telefonía móvil.

2008
Compra de Cientec

Para fortalecer su estrategia en el área de Tecnologías de Información, Entel absorbió a la empresa Cientec Computación S.A.

2009
Primera Red Comercial HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.



1980 - 1990

2000



2010

Nuevo Data Center

En Ciudad de Los Valles, Santiago, Entel inauguró la primera etapa de 2.000 m² de data center, proyectado para 8.000 m² de sala. Éste fue el inicio de un cambio en la industria hacia data centers locales de alto estándar.

Compra de Transam y Will

Entel adquirió la totalidad de las acciones de las empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y de Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011

Primeros en Dual Carrier

Entel se convirtió en el primer operador en Latinoamérica en implementar HSPA+ Dual Carrier, un nuevo hito tecnológico en la evolución de su red 3G HSDPA+, para entregar a los usuarios velocidades máximas de descarga de hasta 22 Mbps, cifra que casi duplica lo posible hasta entonces.

Integración de Entel

Para lograr mayor cercanía con sus clientes y adaptarse a los nuevos desafíos y transformación del mercado, Entel rediseñó su organización, integrando los negocios fijos y móviles. En la nueva estructura, las actividades están organizadas en unidades de acuerdo con los segmentos de mercado.

2012

Todo Chile Comunicado

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permitió entregar cobertura de banda ancha a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

Adjudicación de espectro para 4G

Entel se adjudicó el bloque central de 40 MHz de la banda 2600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

Expansión en hogar inalámbrico y TV de pago

Con el producto Entel Hogar, la compañía comenzó a otorgar servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial. El propósito es satisfacer las necesidades de conectividad y entretención de clientes de zonas con baja cobertura de estos servicios.

Servicios para OMV

Entel firmó un acuerdo con Falabella para proveer servicios de infraestructura de redes para la filial que esta compañía creó para participar como Operador Móvil Virtual (OMV), nuevo segmento de negocios creado en el país.

2013

Inauguración segunda etapa Ciudad de Los Valles

En marzo, la compañía inauguró la segunda etapa del Data Center Ciudad de los Valles, con lo que alcanzó una superficie total de 4.000 m² de sala en esa ubicación (y más de 3.000 en otras). El proyecto cuenta con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

Compra de Nextel Perú

Entel adquirió a NII Holdings el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

Espectro para 4G en Perú

A través de la filial Americatel Perú, Entel se adjudicó un bloque de 40 MHz en la banda AWS, espectro que le permitirá desplegar redes con tecnología LTE.

2014

Lanzamiento marca Entel Perú

La compañía lanzó exitosamente la marca "Entel Perú", apoyada por la expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial centrada en clientes de alto valor.

2014

Exitosa emisión de bonos

Con una alta demanda de los inversionistas, Entel colocó bonos en el mercado local por un monto de UF 7 millones, "bullet" a 21 años, así como USD 800 millones en bonos a 11,5 años en el mercado internacional. Esta última es la segunda operación de su tipo que realiza la empresa fuera de Chile y que se materializó en Nueva York. Los recursos recaudados en ambas operaciones se destinaron, principalmente, al financiamiento del plan de inversiones de la compañía y al refinanciamiento de pasivos existentes.

Primera prueba en América Latina de 4G - LTE en banda 700 MHz

Entel, en conjunto con Ericcson, realizaron en Rancagua la primera prueba en Latinoamérica sobre la red 4G LTE en banda 700 MHz. Con diez sitios de ensayo, se transmitió sobre la red APT700 (Asia-Pacific Telecommunity 700 MHz), que permite dar cobertura tanto al interior de edificios como en exteriores.

Hitos 2015

Premios 2015

TOP TEN

EN RANKING DE REPUTACIÓN CORPORATIVA MERCO

Entel se ubicó entre las primeras diez empresas en ranking de reputación corporativa Merco y encabezó el sector telecomunicaciones.

Premios 2015

PRIMER LUGAR EN SATISFACCIÓN DE CLIENTES PROCALIDAD

Por decimotercer año consecutivo, Entel obtuvo el primer lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad del sector "Telefonía Móvil".

Este ranking analiza la satisfacción de los chilenos en más de 25 sectores de servicios en base a más de 30 mil encuestas de opinión directa de los clientes, realizadas en el plazo de un año, sobre su satisfacción en sectores de alto impacto en la vida de los ciudadanos.

Tres Effie y premio ANDA para Entel Perú

La publicidad de Entel Perú obtiene tres premios Effie 2015: dos Effie de plata, en Servicios no Financieros y en Promociones de Servicios, y Effie de Oro, en la categoría Lanzamiento Nuevos Servicios. Esto se suma al premio ANDA en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la que se lanzó la marca.

Premio Nacional de Medioambiente

Fundación Recyclápolis, la Universidad Católica y El Mercurio distinguieron a Toki Rapa Nui y Entel con el Premio Nacional de Medio Ambiente 2015 en la categoría "Tierra", por el proyecto Escuela de Música y de las Artes de Rapa Nui y su construcción 100% sustentable. El premio reconoce a las compañías e instituciones sustentables y comprometidas con el cuidado del medioambiente.

Compañía innovadora

En el ranking Most Innovative Companies Chile, que realiza el ESE Businnes School de la Universidad de los Andes, Entel destacó entre las empresas más innovadoras de la industria de telecomunicaciones 2015.

Primer lugar en experiencia clientes IZO

Premio Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones de Iberoamérica (4ª ocasión consecutiva) y, por quinta ocasión consecutiva, Mejor Experiencia Empresas de Telefonía Móvil Chile, según el estudio Best Customer Experience (BCX), que elabora la consultora internacional IZO en base a más de 13.000 opiniones de consumidores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Hitos 2015

Alianza con Ericsson para transformación digital

Firma de acuerdo con Ericsson para desarrollar como socios estratégicos el proyecto de transformación digital de Entel, que confirma el compromiso con la experiencia distintiva de servicio y la innovación de la compañía.

Culmina primera etapa de Conectando Chile

Cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades rurales aisladas del país cuentan con servicios de telecomunicaciones tras concluir la primera etapa de Conectando Chile. El proyecto es parte de los compromisos de inversión asumidos en el marco del desarrollo de la red 2.600 MHz.

LTE-Advanced Carrier Aggregation

Primer trial de LTE-Advanced Carrier Aggregation en Latinoamérica, que combina las bandas de espectro de 2.600 MHz y 700 MHz y aumenta la velocidad hasta prácticamente duplicarla respecto de la que se obtiene sólo con la banda 2.600 MHz. La prueba se realizó en conjunto con Ericsson, proveedor tecnológico.



"Barrio Feliz" llega a 11 comunas de Chile

Valparaíso, Renaico, La Pintana, Chañaral, Lautaro, Alto Hospicio, Antofagasta, Coquimbo, Peñalolén, Puerto Montt y Rancagua son las 11 comunas que fueron espacios beneficiadas por el proyecto "Barrio Feliz" en 2015. Esta mejora de espacio públicos se financia con aportes por suscripción de boleta por correo electrónico y reciclaje de teléfonos celulares, más inversiones de la compañía.

Ciudad de los Valles logra Certificación de Operación Sustentable

UpTime Institute otorga la Certificación Operación Sustentable nivel Gold a Entel, por su data center Ciudad de los Valles. Este centro de datos sustenta los servicios de Outsourcing TI y Soluciones On-Demand para los clientes de Entel y es el primero de Chile y Latinoamérica en obtener esta certificación.

Nuevo enlace satelital para Isla de Pascua

La compañía, en el marco de la adjudicación, hace dos años, de un Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), inaugura un nuevo enlace satelital que mejora la conectividad de Isla de Pascua.

Tecnología de voz calidad HD para clientes

Incorporación a la red de tecnología de voz en alta definición, que permite a sus clientes tener una comunicación de mejor calidad cuando utilizan el servicio de llamadas entre teléfonos móviles de la compañía.

Entel Perú lidera portabilidad

Por segundo año, Entel Perú lidera en portabilidad, con 391 mil clientes netos acumulados desde el lanzamiento de la marca. La filial captó 49% de las líneas portadas, en su mayoría clientes de suscripción, y lidera en portabilidad neta en los 15 meses desde el lanzamiento de la marca.

Abonados en Perú superan 3 millones tras fuerte crecimiento

Tras el lanzamiento de la marca Entel Perú, a fines de 2014, la firma ya cuenta con más de 3.129.000 abonados, 80% más que al cierre de 2014. Con una fuerte expansión en clientes tanto de prepago como de suscripción, este último segmento ya suma 1,4 millón.



El Gobierno Corporativo de Entel define las estrategias del grupo para cumplir el objetivo de la empresa de ser un referente regional.

Gobierno Corporativo

La protección de los derechos de los accionistas; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante; la responsabilidad del Directorio en la toma de decisiones y la aprobación de las directrices estratégicas son los principios de la gestión del Gobierno Corporativo de Entel.

Principios y Manual de Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Entel considera como principios de su gestión la protección de los derechos de los accionistas, velando por el tratamiento equitativo de todos ellos; la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía; la responsabilidad del Directorio en la toma de decisiones y la aprobación de las directrices estratégicas.

A su vez, considera de vital importancia la supervisión de la gestión ejecutiva de acuerdo con esos lineamientos y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés, creando relaciones sustentables con ellos (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad), asegurando de esta forma la creación de valor de largo plazo.

Documentos rectores del Gobierno Corporativo

- Manual de Gobierno Corporativo.
- Reglas de funcionamiento del Comité de Directores.
- Código de Ética.

Organización y Funcionamiento

Comité de Directorio

El Gobierno Corporativo de Entel es administrado por un Directorio constituido por nueve miembros, que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos. La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria celebrada en abril de 2015.

Dentro de sus funciones, el Directorio representa a los accionistas y conduce a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. A su vez, designa al gerente general, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. En conformidad con la ley, este cargo es incompatible con los de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.

Para un seguimiento continuo al desempeño de la compañía, cada mes el gerente general presenta los aspectos más destacados de la gestión y, por medio de evaluaciones, se plantean los pasos a

seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

En conformidad con la ley, Entel cuenta con un Comité de Directores cuya función radica en la representación de los accionistas minoritarios en el examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo y la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.

Este Comité está conformado por tres integrantes: Luis Felipe Gazitúa Achondo (presidente del Comité), Richard Büchi Buc (director del controlador) y Carlos Fernández Calatayud (director independiente).

Comité de Ética

Con el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas, Entel ha constituido un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa, designados por el gerente general, que tiene a su cargo resolver diversos aspectos relacionados con sus normas y, especialmente, dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.

Este comité está compuesto por los gerentes de Regulación y Asuntos Corporativos, Riesgos y Administración, Auditoría Interna, Legal, Recursos Humanos, y el vicepresidente de Tecnología y Operaciones. El secretario del Comité es el Gerente de Estrategia y Desarrollo de Recursos Humanos.

Como eje para el ejercicio de este Comité, la empresa estableció un Código de Ética en 2009 que delimita el actuar de sus colaboradores. La última actualización del documento se efectuó el 3 de junio de 2013 e incorpora a los directores dentro de los rubros que les sean aplicables, y adapta contenidos en lo pertinente a la nueva visión, misión, marco valórico y compromiso de Entel y sus filiales, luego del proceso de integración de los negocios fijo y móvil.

Además, el Código de Ética considera el marco de la actualización de las pautas de Gobierno Corporativo, la consolidación en el Manual de Gobierno Corporativo y la aprobación de las medidas de autoevaluación contempladas en la Norma de Carácter General 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros, modificada a su vez por la Norma de Carácter General de fecha 8 de junio de 2015, y actualmente con las normas previstas en la NCG 385 que sean aplicables.

Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas

En atención a la responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas, la empresa estableció el modelo de prevención de delitos contemplado en la Ley N° 20.393 y nombró al gerente de Auditoría Interna como encargado de velar por el correcto funcionamiento del modelo. Además, en junio de 2015 obtuvo la recertificación del Modelo de Prevención de Delito por parte de Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

Control y gestión de contingencias

Para gestionar estos temas, Entel posee una estructura de gobierno transversal, para la gestión de riesgo Integral, liderado por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos. Adicionalmente, existen estructuras organizacionales transversales en los temas asociados a la Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información, que permiten efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgo de la compañía.

Entel ha establecido principios básicos y el marco general para el control y la gestión de los riesgos de

toda naturaleza a los que se enfrenta la compañía, que aplica en conformidad con la misión, la visión y los valores aprobados por el Directorio.

- Promueve la cultura de gestión de riesgos en toda la organización y asegura su entendimiento. El Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos, los Comités Operativo de Gestión de Riesgo, la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Riesgo Operacional y las unidades organizacionales, ya sean de negocios o apoyo, son responsables de crear una cultura organizativa que priorice la gestión eficaz de riesgos y el cumplimiento de los controles operativos.
- Establece un adecuado proceso de identificación, evaluación, mitigación, control y registro de los riesgos en la organización, asociados a sus productos y/o servicios, actividades, procesos y sistemas.
- Realiza las gestiones necesarias para disminuir las pérdidas esperadas y minimizar las pérdidas catastróficas no esperadas, a través de la aplicación de un modelo de gestión de riesgos, en coherencia con los niveles máximos de exposición definidos por la organización.
- Prepara y entrega información de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio y la alta administración de Entel para la toma de decisiones.

Entre los temas del riesgo operacional que se monitorean y controlan en forma permanente se encuentran la tecnología, la seguridad de la información, la continuidad de negocios, reputación, y fraude. A esto se suma el trabajo que realiza en materia de riesgo financiero legal, regulación y de negocios.

Adicionalmente, la compañía ha identificado los principales macrorriesgos estratégicos del negocio y los correspondientes planes para su mitigación, los cuales se presentan al menos una vez al año a la Alta Administración y Directorio de Entel. Para evaluar la operación eficaz y eficiente de los controles internos implementados, la Gerencia de Auditoría Interna Corporativa realiza un plan de auditoría anual que, adicionalmente permite identificar de manera oportuna otros eventuales riesgos y recomendar acciones de mitigación.

Algunos proyectos de Inversión que se desarrollaron durante el año 2015 son:

- Proyecto de Gestión de Identidades.
- Proyecto de Gestión de Usuarios Privilegiados.
- Inicio proyecto de Transformación Digital (renovación de las tecnologías de la información Internas de Entel).
- Pruebas de contingencia ante eventuales fallas de equipamiento y sistemas asociadas a las redes y a las tecnologías de la información.
- Desarrollo de Instancias de Contingencias y Anillamientos en las zonas y servicios más críticos de la red.
- Proceso de mejora continua y adherencia metodológica, basado en las normas y prácticas internacionales, que se ven reflejados en las certificaciones ISO 9001/ISO27001/TIER III/ SSAE16* (ex SAS 70).

Mejores prácticas corporativas

Con fecha 3 de marzo de 2015, Entel remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros la información de prácticas de gobierno corporativo al 31 de diciembre de 2014, adoptadas en conformidad a lo dispuesto en la NCG 341, las que no innovaron respecto de las informadas con anterioridad, y cumplirá oportunamente con esa obligación dentro del año 2016, según lo establecido en la NCG 385.

Remuneraciones del Directorio

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores. Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Relación con inversionistas

Existe un área de relación con inversionistas que atiende las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difunde hechos relevantes de la compañía, acorde con la normativa vigente. A su vez, pone a disposición toda la información pertinente disponible en entel.cl/inversionistas.

Reputación corporativa

Entel se mantuvo como la empresa de la industria de las Telecomunicaciones con mejor reputación del país en el Ranking Merco 2015 de reputación corporativa y subió desde la undécima posición a la novena entre las 100 empresas evaluadas por el estudio que, en su sexta versión, se basó en las respuestas de 405 directores de firmas con una facturación superior a USD 30 millones anuales y 282 expertos.

El análisis valora tanto los resultados financieros como la calidad de la información y el compromiso con la comunidad, la calidad laboral y los productos y/o servicios ofrecidos.

NOMBRE	RUT	2015 M$	2014 M$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	76.747	73.455
Luis Gazitúa Achondo	6.069.087-1	72.357	69.273
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	12.940	33.574
Juan Bilbao Hormaeche	6.348.511-K	-	35.658
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	51.509	49.335
Juan Claro González	5.663.828-8	-	11.332
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	37.312	33.535
Carlos Fernandez Calatayud	5.213.938-4	35.370	-
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	38.366	37.785
Patricio Parodi Gil	8.661.203-8	25.440	-
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	41.580	50.380
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	37.315	21.162
Total		428.936	415.489

Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contrató asesorías.

Diversidad en el directorio

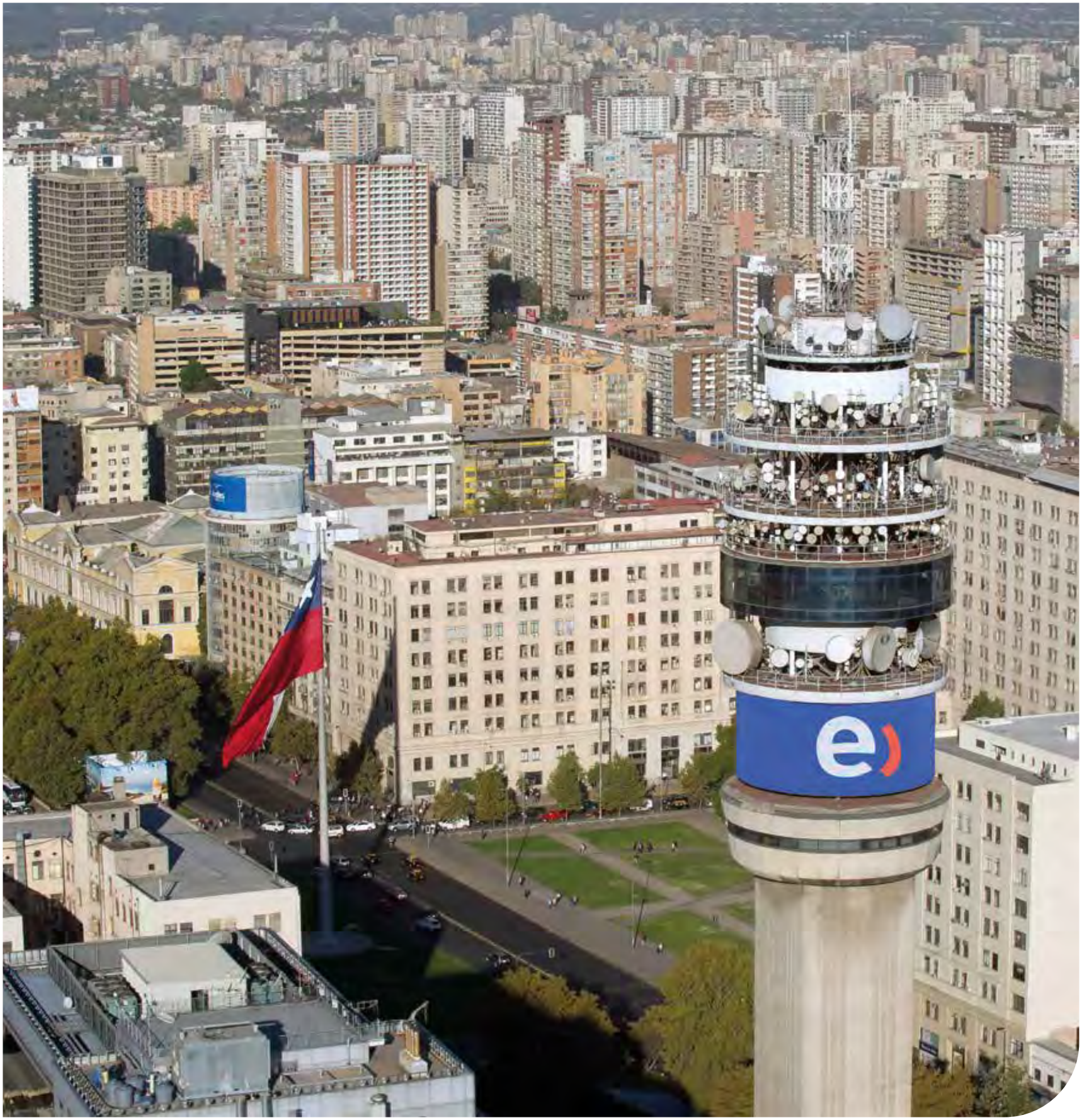
Número de personas por género	
Femenino	0
Masculino	9
Total	9

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	9
Extranjera	0
Total	9

Número de personas por rango de edad	
<30 años	0
30 y 40 años	0
41 y 50 años	1
51 y 60 años	4
61 y 70 años	4
> 70 años	0
Total	9

Número de personas por antigüedad	
<3 años	2
3 y 6 años	2
6 y 9 años	2
9 y 12 años	1
> 12 años	2
Total	9

Años de experiencia en el cargo, en período continuos o discontinuos.



Directorio



1
Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

2
Bernardo Matte Larraín
Director
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.598.728-7

3
Richard Büchi Buc
Director
Ingeniero Civil, Universidad de Chile. MBA Wharton School Of Business, University of Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1

4
Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1

5
Andrés Echeverría Salas
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA University of California, Los Angeles.
C.I.: 9.669.081-9

6
Alejandro Pérez Rodríguez
Director
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile. Master in Economics, The University of Chicago.
C.I.: 5.169.389-2

7
Carlos Fernández Calatayud
Director independiente
Ingeniero Civil Mecánico, Universidad Federico Santa María.
C.I. 5.213.938-4

8
Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K

9
Patricio Parodi Gil
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Harvard University.
C.I. 8.661.203-8

Factores de riesgo

Entre los riesgos comunes a la industria se encuentra la evolución tecnológica, que puede generar periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en las inversiones, y la regulación. Para mitigar ambos, Entel permanece en la vanguardia del desarrollo tecnológico y participa activamente en el debate regulatorio.

Mitigación de riesgos comunes a la industria

Evolución tecnológica: la evolución de la tecnología hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión, de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse. En este contexto, la inversión en nuevas tecnologías puede tener períodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicios de las inversiones. Para hacer frente a este último escenario, permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad es una definición estratégica para Entel.

Regulación: los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de libre competencia en el que se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas. Eventuales modificaciones a esta ley o nuevas normativas sectoriales, por lo tanto, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o condicionar las condiciones de competencia en el mercado. Entel participa activamente en la discusión legislativa y normativa sectorial en las instancias pertinentes para estar al día para los nuevos escenarios sectoriales y estar al día en esta materia, permitiéndole adaptarse oportunamente a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa.

Mitigación de riesgos propios

Tipo de cambio: los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera, como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Parte de los proveedores de Entel, en tanto, generan obligaciones por pagar en moneda extranjera. Todo lo anterior produce una fluctuación de pasivos diaria como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto

Para cubrir la volatilidad que genera la fluctuación del tipo de cambio, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera.

económico medido en los estados financieros. Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Tasa de interés: generalmente, existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. En algunas situaciones, no obstante, se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta. Para cubrir esta potencial fluctuación del gasto financiero, Entel trabaja según una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo. Para cumplir con los objetivos señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.), que reducen la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable.

Crédito: este riesgo, relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido. Ante la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas, existen políticas que diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución y de los instrumentos en que se invierte.

Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar, mientras, por su parte, es posible anticiparse a los futuros vencimientos de las obligaciones financieras buscando la alternativa de mercado que los fondos puedan proveer oportunamente.

Liquidez: una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo. Ante la posibilidad de que la sociedad se vea impactada por el incumplimiento del servicio de las deudas en el cobro de las cuentas a clientes, éste es monitoreado diariamente, lo que permite detectar las principales desviaciones que pudiesen existir respecto del flujo de ingreso esperado. La compañía gestiona activamente también las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda, lo que permite cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizar diariamente los excedentes de caja. Además, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo con el perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Entel trabaja según una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Administración

Entel gestiona sus negocios según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Estas divisiones cuentan con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones. La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionales y conectividad (servicios cloud, data center, outsourcing) están a cargo de la gerencia de Servicios TI.

La totalidad de las unidades operan bajo un solo liderazgo y fueron concebidas en línea con las mejores prácticas internacionales, anticipando una estrecha interacción entre las áreas, debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

Con el propósito de tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión, el grupo ejecutivo cuenta con un esquema de gobierno transversal que va en apoyo a sus correspondientes responsabilidades. Dentro de los asuntos gestionados por medio de este esquema destacan: la aprobación y seguimiento de inversiones, el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes, la gestión del capital humano y sus estrategias asociadas, y las comunicaciones.

Remuneraciones de ejecutivos

En 2015, el monto de las remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores ascendió a $10.170.265.107, para una dotación promedio de 112 personas, considerando Entel S.A. y sus correspondientes filiales.

Los bonos pagados a dichos gerentes y ejecutivos en el año totalizaron $2.900.818.860. En tanto, las indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio correspondientes a 2015 alcanzaron a $870.204.550, las que se pagaron a un total de siete ejecutivos.

Los bonos anuales se pagan de acuerdo con fórmulas preestablecidas, relacionadas a cumplimiento de metas corporativas y de cada área respectiva. Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de al menos seis años, a lo largo del cual se devengan pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, estableciéndose un tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos se encuentran comprendidos en los valores antes señalados.

Dotación

No se consideran empresas de servicios

	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	CALL CENTER S.A.	OTRAS FILIALES	CALL CENTER PERÚ	AMERICATEL PERÚ	ENTEL PERÚ	TOTAL
Ejecutivos	58	41	6	1	1	7	9	123
Profesionales y técnicos	1.953	1.228	338	26	47	218	418	4.227
Trabajadores	739	1.042	1.149	269	3.152	139	1.854	8.344
Total	2.750	2.311	1.493	296	3.200	364	2.281	12.694

Diversidad en principales ejecutivos

Entel S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Entel Telefonía Local S.A.

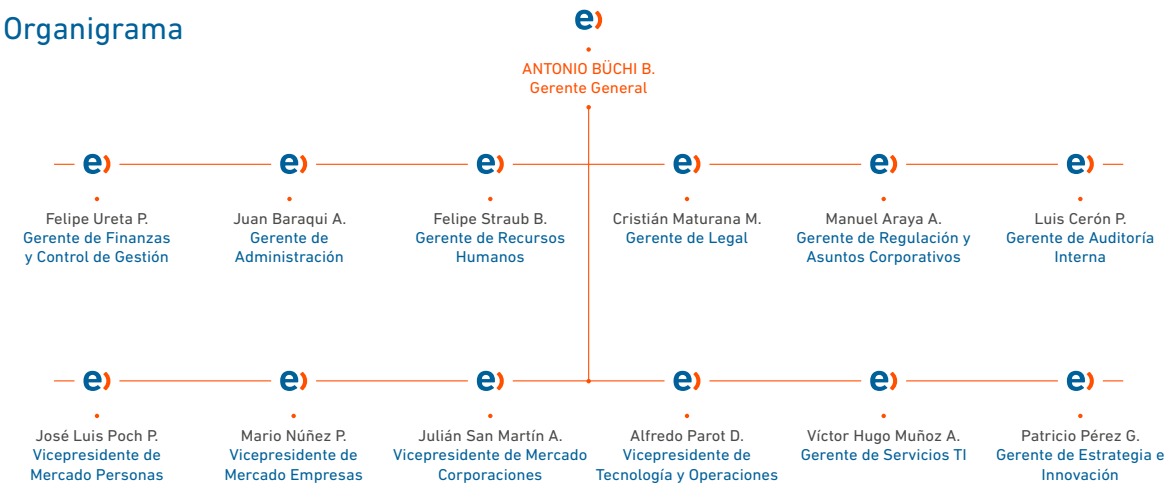
Número de personas por género		
Femenino	10	10%
Masculino	89	90%
Total	99	

Número de personas por nacionalidad		
Chilena	92	93%
Extranjera	7	7%
Total	99	

Número de personas por rango de edad		
<30 años	0	0%
30 y 40 años	18	18%
41 y 50 años	55	56%
51 y 60 años	23	23%
61 y 70 años	3	3%
> 70 años	0	0%
Total	99	

Número de personas por antigüedad		
<3 años	15	15%
3 y 6 años	24	24%
6 y 9 años	13	13%
9 y 12 años	6	6%
> 12 años	41	41%
Total	99	

Organigrama





Principales Ejecutivos

Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts in Economics, The University of Chicago.
RUT 9.989.661-2

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Desde abril de 2005.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1994.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.052.775-8

Juan Baraqui Anania
Gerente de Riesgo y Administración
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde 1994.

Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile. MBA University of California, Los Angeles.
RUT 7.629.477-1

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos
Desde enero de 2012.

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.
RUT 8.131.463-2

Cristián Maturana Miquel
Gerente de Legal
Desde marzo de 1994.

Abogado, Universidad de Chile.
RUT. 6.061.194-7

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1994.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 10.767.214-1

Luis Cerón Puelma
Gerente de Auditoría Interna
Desde julio de 1997.

Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso.
RUT 6.271.430-1

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde febrero de 1993

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.010.335-4

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 1993.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 8.165.795-5

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Desde diciembre de 2006.

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas. Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.003.573-1

Víctor Hugo Muñoz Álvarez
Gerente de Servicios TI
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde agosto de 2005.

Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María. Pade Universidad de los Andes
RUT 7.479.024-0

Patricio Pérez Gómez
Gerente de Estrategia e Innovación
Desde mayo de 2014.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.
RUT: 11.847.168-7

Recursos Humanos

- Buscando actualizar su organización, Entel implementó una estructura más horizontal, acercando más la gestión de recursos humanos a la estrategia, respondiendo a un mercado más competitivo con nuevas necesidades y siendo fieles a la promesa de valor: entregar una experiencia de servicio distintiva a sus clientes.
- El 79% de los colaboradores encuestados estimó que Entel es "un gran lugar para trabajar" en la medición Great Place to Work.
- Se alcanzó un estándar de clase mundial con un 98% de cobertura en el ciclo de Gestión de Desempeño.
- La tasa de accidentalidad se situó en 0,90%, lo que posiciona a la compañía, muy por debajo del promedio del rubro Comunicaciones (2,88%).
- Tres negociaciones colectivas culminaron con acuerdos a 32 y 36 meses.

Más cerca del cliente

Con el objetivo hacer más eficientes sus procesos, alinear la gestión de capital humano con su estrategia de negocios y las necesidades del mercado, en 2015 la compañía realizó cambios en la estructura de sus equipos de trabajo haciéndola más horizontal y con menos capas intermedias. De esta forma, acercó a los equipos de trabajo a las necesidades de sus clientes para entregarles una experiencia distintiva.

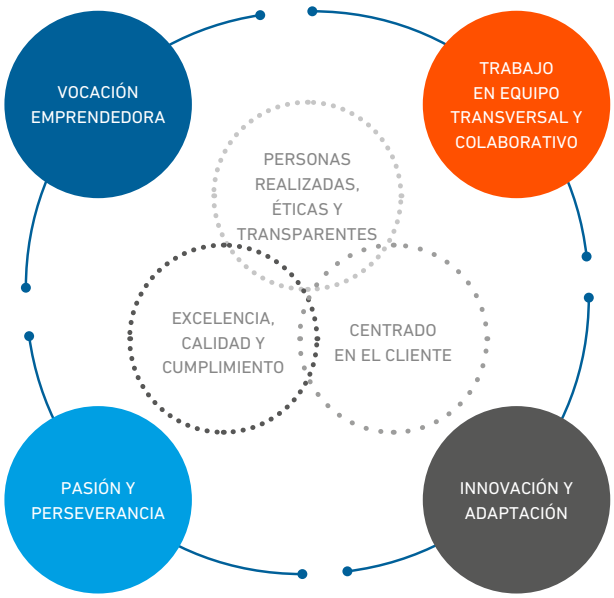
En este proceso y durante seis meses se revisaron las estructuras y las mejores prácticas de las principales empresas de telecomunicaciones a nivel mundial; la eficiencia histórica y las necesidades de cada gerencia. En conjunto con cada uno de los gerentes y vicepresidentes de la compañía se definió la nueva estructura de cada unidad. Se buscó que todos los miembros de la empresa estuvieran más cerca del cliente, de los problemas y de sus equipos. Para cumplir con este objetivo, además de reducir niveles, se redefinieron roles y tareas.

Modelo de gestión de Recursos Humanos

Junto con lo anterior, se identificó la necesidad de reformular el modelo de servicio de la gerencia de Recursos Humanos, acercándolo más a las áreas de negocio. Esto implicó la creación de Business Partners y Centros de Excelencia, así como comités de gestión Recursos Humanos en cada mercado, para definir e implementar las medidas de gestión que potencien más cada negocio.

Además, se formalizó la existencia de distintos "mundos" dentro de la organización con diferentes caminos de desarrollo: uno de gestión basado en un liderazgo transformacional y adaptativo más ligado a la administración del negocio con foco en el cumplimiento de objetivos, otro de la operación especializada con funciones diferenciadores propias de la industria, enfocado a reconocer a los profesionales con un conocimiento técnico muy específico y de alto valor para el core del negocio, y un tercero de operación eficiente basada en adherencia y rigurosidad en la ejecución de procesos.

Pilares Culturales



Gestión de Desempeño

Para asegurar los estándares de calidad y apoyar a las personas en su desarrollo profesional, Entel cuenta con un modelo de gestión por competencias corporativas. Éstas son evaluadas mediante el ciclo de Gestión de Desempeño, que considera una evaluación en varias dimensiones: autoevaluación, evaluación ascendente, descendentes, el proceso de calibración en el que se ajustan las evaluaciones en un contexto de equipo y la reunión de retroalimentación en la que se da feedback y se acuerdan planes de mejora.

El modelo de Gestión de Desempeño considera tres etapas en las que se evalúa, se implementa y se hace seguimiento al plan de desarrollo de cada colaborador. En 2015 la cobertura alcanzó al 98%, posicionando a la compañía entre las empresas con mayor tasa de participación en este tipo de evaluaciones.

Oportunidades de desarrollo

La capacitación en Entel tiene como objetivo gestionar el conocimiento de la organización, permitiendo el desarrollo de las personas a través de la adquisición de capacidades que la compañía requiere para ser competitiva en el largo plazo.

En 2015 Entel destinó $1.409 millones para capacitación, en tres tipos de programas:

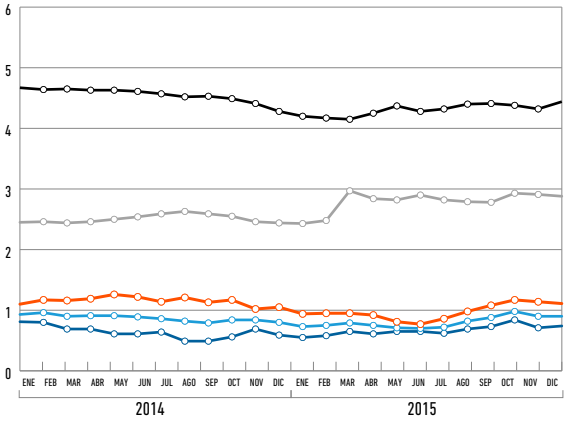
1. Programas de Capacitación Técnica, en los cuales se capacitó a los colaboradores de la compañía en materias específicas de sus cargos/áreas.
2. Programas de Capacitación Transversal, en que se capacitó a los colaboradores en el desarrollo de las competencias corporativas, procesos de inducción, liderazgo, relatoría interna y becas.
3. Modelo de Adherencia Conductual (MAC): este programa busca que los colaboradores sigan los procesos definidos por la compañía, paso a paso, para lograr una operación eficiente y asegurar la satisfacción de nuestros clientes. Entrega, además, información de valor para la actualización permanente de procesos y perfiles profesionales. Durante el piloto realizado en 2015 participaron 49 líderes y más de 600 colaboradores.

Estos tres programas en conjunto contemplaron 68.807 horas hombre en cursos y talleres, participando 2.667 colaboradores (52,2% de la dotación activa).

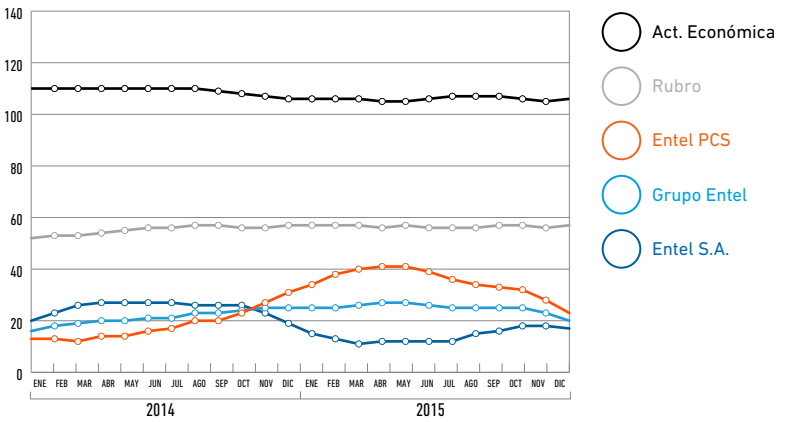
Adicionalmente, en 2015 se dio inicio al plan de capacitación para el Programa de Desarrollo de Competencias en Gestión de Proyectos, que sustenta las mejores prácticas recomendadas por los organismos internacionales que son referentes en esta materia, como Project Management Institute (PMI).

Por último, este año nuevamente se implementó el programa Academia ITIL, que a la fecha ha

COMPARACIÓN CON RUBRO Y ACTIVIDAD
Tasa de Accidentabilidad Ene 2014 - Dic 2015



COMPARACIÓN CON RUBRO Y ACTIVIDAD
Tasa de Siniestralidad Ene 2014 - Dic 2015



certificado a más de 200 personas en las mejores prácticas de la gestión de servicios TI.

Movilidad interna

Quienes cumplen con los estándares de competencias corporativas pueden postular a nuevas posiciones dentro de la compañía, en posiciones paralelas o de mayor responsabilidad. Este año en Entel se generaron oportunidades de desarrollo para 489 personas. De éstas, 186 asumieron nuevos cargos paralelos, lo que les permitió ampliar su experiencia y oportunidades laborales. Las otras 212 personas fueron promovidas a cargos de mayor responsabilidad. Así, casi un 10% de la dotación asumió nuevas responsabilidades. La rotación mensual, en tanto, fue de 1,4%, levemente mayor que el 1,1% de 2014.

Compensaciones

Entel cuenta con una estructura de compensaciones equitativa internamente y competitiva en el mercado. La determinación de las compensaciones se hace en base a parámetros objetivos basados en descripciones de cargos y rentas de mercado. Adicionalmente, la compañía cuenta con un sistema anual de compensaciones variables basado en objetivos, en el que participa el 15,1% de las personas con mayor responsabilidad en la organización. Para los otros estamentos, existe un programa de incentivo variable asociado a metas de resultados de Entel.

Mejores espacios de trabajo

En el marco de transformación cultural iniciada el año 2012, Entel continuó con la renovación de distintos espacios de trabajo, de acuerdo con un estándar de infraestructura que se alinea con los pilares culturales y cuyo mayor ejemplo es el diseño de la nueva casa matriz en Parque Titanium. Este 2015 terminó la renovación del edificio Costanera, que alberga aproximadamente a 835 colaboradores de distintas gerencias.

Seguridad y Salud Ocupacional

Como una forma de integrar la seguridad y el bienestar de sus trabajadores en cada uno de los procesos del negocio, la compañía cuenta con una política de Seguridad y Salud Ocupacional para la seguridad y el bienestar de sus trabajadores.

La gestión de Prevención de Riesgos, basada en la política y prácticas consistentes, ha contribuido a mantener baja las tasas de accidentabilidad y siniestralidad, las que se situaron en 0,90% y 20%, respectivamente, a diciembre de 2015. Estas tasas, según datos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), se ubican muy por debajo del promedio del rubro Comunicaciones, que llegan a 2,88% de accidentabilidad y 57% de siniestralidad.

Esta buena gestión ha significado que Entel haya sido elegida por las otras empresas de la industria para presidir desde 2014 la mesa de Seguridad de Telecomunicaciones conformada por la ACHS.

La compañía cuenta, además, con un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Este sistema establece un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a las 29 tareas más críticas en términos de riesgo potencial.

228

Empresas contratistas en régimen de Gestión y Desarrollo en materias de Prevención de Riesgos a diciembre 2015.

Relaciones laborales

Entel mantienen una política de relaciones laborales con sus trabajadores basada en la colaboración y el respeto, ya sea que estén o no sindicalizados. La tasa de sindicalización es de más de 76% e involucra a cuatro sindicatos.

En el marco del proceso de negociación colectiva 2015, la compañía y los trabajadores de las tres organizaciones sindicales alcanzaron acuerdos que definieron los beneficios y condiciones laborales que regirán hasta 2018, para los trabajadores sujetos a estos instrumentos colectivos.

77%

es la tasa de sindicalización de Entel (no considera Call Center).

En mayo de 2015 los socios de uno de los cuatro sindicatos de la compañía, el de Entel PCS, votaron la huelga legal. Fue la primera en la historia de la compañía y tuvo una duración de seis días, plazo en el que las partes acordaron las condiciones que permitieron poner fin al conflicto.

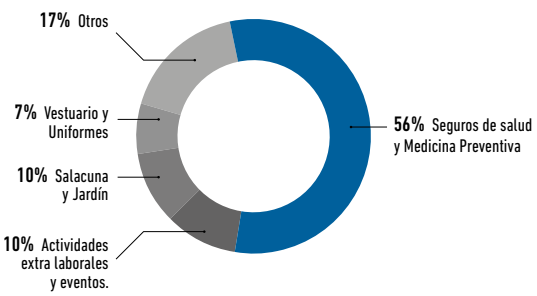
Las otras dos negociaciones colectivas realizadas durante el mismo año por el Sindicato de Ingenieros Civiles (SIC) y el Sindicato de Ingenieros y Profesionales (SIP), se realizaron de común acuerdo en forma anticipada en un muy buen clima de trabajo, mediante convenios colectivos, satisfaciendo los intereses principales de ambas partes.

Clima organizacional

El compromiso de los trabajadores de la compañía con la construcción de un buen clima laboral se vio reflejado este 2015 en la participación de un 90% en la encuesta Great Place to Work. De ellos, el 79% estima que Entel es "un gran lugar para trabajar" y un 85% manifiesta sentirse orgulloso de ser parte de esta compañía.

Al igual que años anteriores Recursos Humanos en conjunto con los 150 principales líderes de Entel, analizaron los resultados en reuniones presenciales y generaron planes de acción para sus equipos enfocados alcanzar un mejor clima de trabajo en cada una de las áreas. El objetivo de estas acciones es seguir construyendo en Entel un mejor lugar para trabajar donde su gente se pueda realizar.

DISTRIBUCIÓN BENEFICIOS COLABORADORES (%)





Diversidad en la organización

Entel S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Entel Telefonía Local S.A.

Número de personas por género	
Femenino	1.873
Masculino	3.232
Total	5.105

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	5.028
Extranjera	77
Total	5.105

Número de personas por rango de edad	
<30 años	811
30 y 40 años	2.204
41 y 50 años	1.470
51 y 60 años	533
61 y 70 años	81
> 70 años	6
Total	5.105

Número de personas por antigüedad	
<3 años	1.370
3 y 6 años	1.907
6 y 9 años	707
9 y 12 años	288
> 12 años	834
Total	5.105

Brecha Salarial*	
ENT, PCS, EPH	%
Ejecutivos	8,1
Profesionales y Técnicos	6,9
Trabajadores	-1,3

* Cálculo obtenido a partir del promedio de las remuneraciones de las mujeres respecto al promedio de las remuneraciones de los hombres, ponderado por la dotación que conforman los diferentes niveles que componen cada una de las clasificaciones.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO (N° participantes en cada evento)

Tengo Una Idea	451 voluntarios
Día del Niño	372 voluntarios
Fiestas de Navidad	498 voluntarios

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS Y ACTIVIDADES INTERNAS

Fiestas Patrias	891 colaboradores en regiones 3.580 colaboradores en Región Metropolitana
Celebración de Navidad (Región Metropolitana)	546 familias (1.800 personas aprox. entre adultos y niños)
Campeonato de futbolito mixto (Región Metropolitana)	900 colaboradores

Imagen Corporativa

Atributos

En un año en que la compañía como un todo se enfocó en generar una experiencia distintiva a sus clientes, Entel continuó fortaleciendo los atributos de marca que los usuarios asocian con ella: liderazgo, mejor calidad de comunicación, mejor cobertura, tecnología avanzada y cercanía.

Cumple así con la estrategia planteada por la compañía, que basa su modelo de negocio en tres pilares: brindar siempre una alta calidad de los servicios, en base a contar siempre con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación.

Posicionamiento: recordación y preferencia

Así, la compañía mantuvo su liderazgo si se analizan las mediciones de imagen de marca disponibles respecto de las demás empresas de telecomunicaciones que operan en Chile. De acuerdo con estudios de mercado realizados para el segmento Personas, Entel siguió siendo líder en Top of Mind de Marca (Móvil) con 18 puntos porcentuales por sobre la segunda compañía de mayor recordación. Una diferencia similar logró Entel en las encuestas que miden preferencia de marca, en las que la diferencia con su más cercano competidor se situó en 16 puntos.

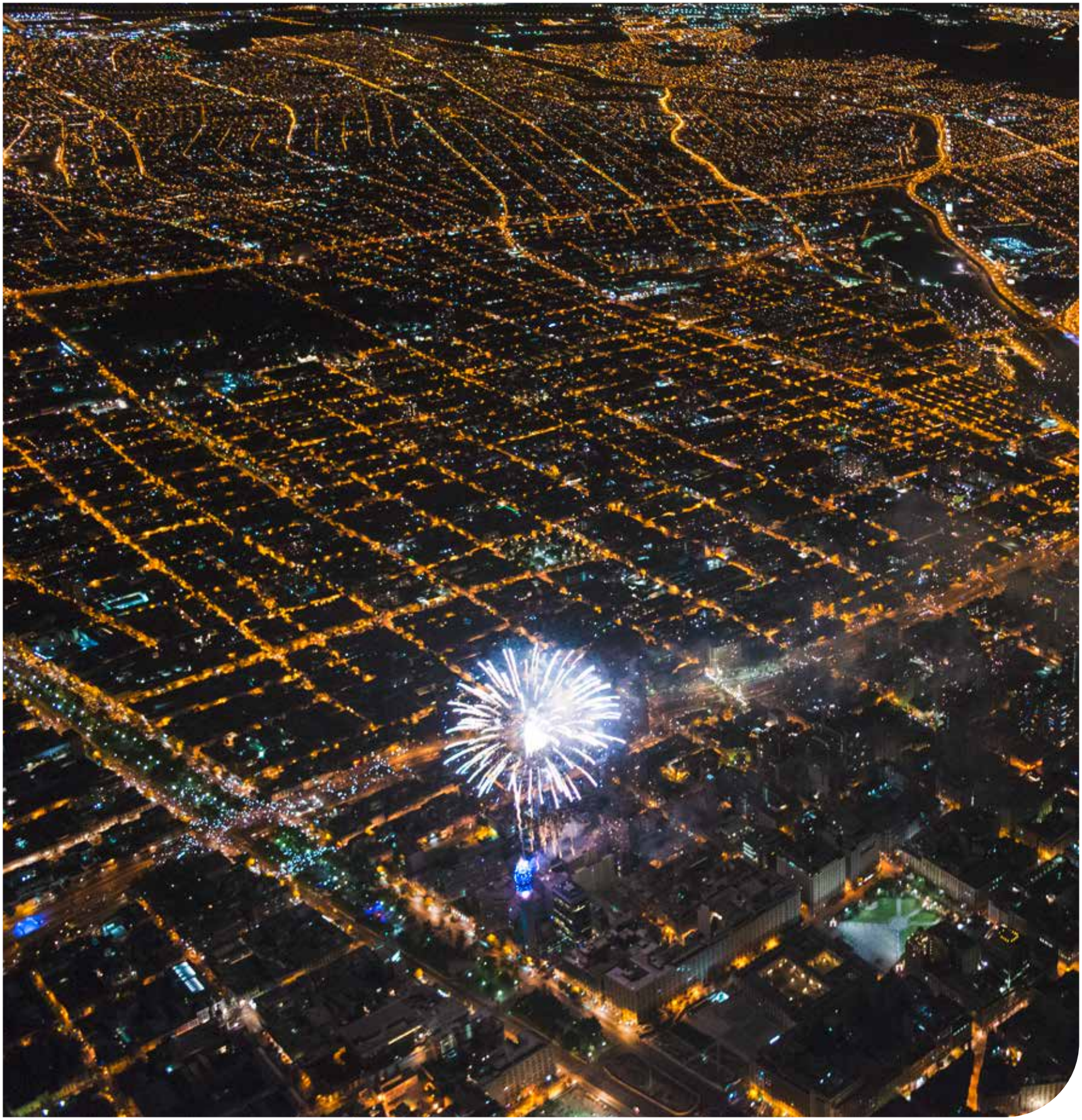
En Perú, en tanto, donde la marca Entel Perú fue lanzada en octubre de 2014, tras cambiar el nombre de la filial adquirida a Nextel, la estrategia de posicionamiento permitió elevar la recordación espontánea desde 8% en octubre 2014, mes del lanzamiento, hasta 67% en noviembre de 2015 (16% y 100%, respectivamente, cuando se trata de recordación asistida).

Tras una potente campaña publicitaria, que incluso fue premiada con dos Effie de plata y uno de oro, la marca Entel se encuentra en una sólida posición para sostener la estrategia de la compañía en un mercado de alto potencial como el peruano.

Cercanía

Para consolidar la estrategia de fidelización de clientes, la compañía también potenció la Zona Entel no sólo a través de campañas de difusión masiva, sino aumentando los beneficios.

Conscientes de que el atributo de cercanía se construye en el contacto con los clientes en todo el país, en 2015 la compañía continuó profundizando la relación de los chilenos con la marca a través de eventos y auspicios enfocados en reforzar el compromiso con el deporte, la cultura y el desarrollo del país.



Fotografía de Guy Wenborne para el libro Santiago Desde el Aire

Principales eventos Entel 2015

Deportes

	"Conectados con la Roja" fue la campaña con la que Entel, auspiciador oficial de la selección, apoyó a la Roja de Todos en esta Copa América, en que Chile por primera vez se coronó campeón.
	Entel Maratón de Santiago.
	Sponsor del RallyMobil.
	Champion de Rancagua.
	Apoyo equipos deportivos de provincia.

Entretención y cultura

	Festivales: Tiesto, Hardwell, Creamfields y SónarSound, entre otros.
	Conciertos: cinco recitales masivos se realizaron con el apoyo Entel, que auspició a Ariana Grande, Back Street Boys y Muse, entre otros.
	Festival de La Pampilla en Coquimbo.
	Semanas Musicales de Frutillar.
	Fiesta de Año Nuevo en la Torre Entel, que reunió a 400 mil personas en su vigésimo cuarta versión.

Encuentros empresariales

Como es tradicional, la compañía realizó a lo largo de Chile la Gira Entel Empresas. A través de este evento, que reunió a cerca de 2.500 clientes empresas de 10 ciudades del país, Entel apoya al segmento con charlas que entregan herramientas innovadoras que potencien su negocio.

A esto se sumó este año la charla "Empresas conectadas", que permitió a cerca de 500 clientes, de cuatro ciudades del país, conocer cómo ha cambiado la tecnología en la forma de hacer negocios.

En lo que se refiere al apoyo a sus clientes de pequeñas y medianas empresas, en tanto, Entel auspició cerca de 50 eventos.

Marketing online

Integrar la comunicación online y offline es parte de la estrategia 2015, junto con potenciar el canal online como un medio de servicios y transacciones.

Este año, Entel, junto con el Canal YouTube exclusivo de Entel Ayuda y la atención a través de la fanpage de la compañía, Entel innovó en términos de marketing de contenidos. Así, durante 2015 realizó el primer largometraje producido por Entel, "La Leyenda de El Crack", con Ariel Levy; la primera activación en 360° para zOna con zOna nieve: Vívelo (360°); el primer juego móvil de Entel con el Entel Rally Chile disponible para iOS y Android, premiado como Mejor Juego Publicitario 2015 por la Asociación Gremial Chilena de Desarrolladores de Videojuegos, y las coberturas de Copa América y MasterChef2 en Twitter.

Todas las acciones comunicacionales de la compañía fueron planificadas en forma integral y se aprovechó la conectividad para dar más contenido a los usuarios.



Acciones integrales

- Petición de Matrimonio en la Torre Entel (en San Valentín).
- Cumpleaños Sorpresa.
- Copa América:
  - Carlitos Gratis.
  - Radio Bombo.

Como resultado de esta destacada gestión online, Entel fue premiada por ACHAP con el Oro en la categoría "Lanzamientos, relanzamientos, campañas de patrocinio o alianzas y fechas especiales" con la acción de #Carlitos, y Plata en las categorías "Advergames" (juegos creados para una marca), con mochilas de Mysteryland, y "Campañas", con Creamfield Viene por Ti.

Premios marca 2015

	Chile
BRONCE	**Achap (Film)** Entel RED SOCIAL
ORO	**Effie** Own Categoría lanzamiento
BRONCE	**Achap** Campaña de regiones "escenitas" en la categoría de promociones y liquidaciones.

	Perú
PLATA	**Effie** Servicios no Financieros
PLATA	**Effie** Promociones de Servicios
ORO	**Effie** Lanzamiento Nuevos Servicios
	ANDA Comunicación Integrada-Servicios por la efectividad de la campaña lanzamiento de marca.



Infraestructura

- 2.586 sitios móviles en Perú.
- 5.817 sitios móviles en Chile.
- 281,4 MHz de espectro en Perú (97,4 MHz móvil y 184 MHz Red Inalámbrica Fija).
- 250 MHz de espectro móvil en Chile (150 MHz móvil y 100 MHz Red Inalámbrica Fija).
- La red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 88 mil BP.
- Durante 2015 la compañía elevó a 77% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.
- Entel cuenta con siete data center que suman una superficie de más de 7.500 m^2 en sala ya habilitados.

INVERSIONES 2015	MM USD
Negocio Móvil	261,3
Negocio Fijo	88,1
Proyectos a Clientes	62,3
Filiales ECC y AMP	10,6
Entel Perú	234,0
Total	656,3

Inversiones

Con el propósito de continuar otorgando un servicio de primer nivel a nuestros clientes por medio de infraestructura propia de altísima calidad, Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center. En este contexto, durante el año 2015 la compañía destinó en total USD 656 millones a infraestructura.

Datos destacados

- Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil en Chile: USD 158 millones.
- Inversión en la red móvil de Perú: USD 234 millones.
- Proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 2.600 MHz y 700 MHz: USD 65 millones.
- Despliegue de red fija: USD 11 millones.
- M^2 nuevos en data center:
  - Comienzo de actividades de diseño de la tercera etapa de Ciudad de los Valles (CdlV III).
  - Habilitación de 250 m^2 en data center Amunátegui.
- Certificación de operación sustentable para los Edificios 1 y 2 de Ciudad de los Valles, entregada por el Uptime Institute.
- Durante 2015 comienza el proyecto de Transformación Digital Entel (TDE) que permitirá transformar a Entel en una empresa totalmente digital simplificando de forma radical la forma de operar: USD 18 millones.
- Otras Inversiones en plataformas de sistemas y equipamiento para gestión técnica y comercial: USD 30 millones.

2.586

Sitios móviles al cierre de 2015, en Perú.



Infraestructura de Entel Perú

Red Móvil

- Red 3G 1.900 MHz (UMTS), desplegada a través de 2.586 sitios a nivel nacional, 1.255 en Lima. En Lima y Callao su cobertura alcanza a alrededor del 87%.
- Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push to Talk). Entel Perú posee 637 sitios en todo el país (455 de éstos se encuentran en Lima).
- En 2015, la compañía continuó el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1.900 MHz que se adjudicó en 2007.
- El proceso de desarrollo es efectuado por medio de criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica, con el que se logró cubrir los 24 departamentos de Perú el 2015. Este proceso utiliza, además de la lógica de cobertura, una lógica de diseño centrado en estándares de calidad, similar a lo utilizado en Chile.

Espectro Móvil

Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

- 800 MHz, utilizados para dar servicios de radio troncalizado, mediante el empleo de la tecnología iDEN de Motorola.
- 1.900 MHz, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- 2.500 MHz, utilizados para dar servicios fijos de acceso a internet utilizando la tecnología Wimax y LTE.
- 3.500 MHz, utilizados en redes WiMax y que es operado por Americatel Perú S.A.
- AWS (1.700-2.100 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.

Transmisión

El 100% de los sitios móviles actuales está conectado con red de microondas. Entel Perú no posee red de fibra óptica actualmente, pero se encuentra mapeada en el plan estratégico 2016-2018.

2015: 24 ciudades o departamentos

2014: 15 ciudades o departamentos

Servicios 4G para Entel Perú

Luego de adjudicarse en 2013, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (40 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel inició su oferta de servicios de datos ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. La compañía desplegó simultáneamente con las redes 2G y 3G, utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de ejecución y los futuros costos de operación.

Redes de transporte

Fibra Óptica

La red de Fibra Óptica Troncal (FO) posee más de 5.000 km a lo largo de Chile. Incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/ MPLS, tanto de servicios fijos como móviles. Durante 2015 la compañía elevó a 77% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.

Con el objetivo de separar las redes troncales (Norte y Sur) se dispuso de una topología "Super Core" que interconecta 3 POPs de Core (CNT, CDLV y un tercer punto), para que funcionen lógicamente como parte de un solo POP altamente escalable y, a la vez, podrá disminuir la vulnerabilidad evitando concentrar el tráfico en un sólo lugar.

Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de FO.

Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, principalmente entregando servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. La tendencia de esta red es migrar hacia el protocolo IP, retirando los nodos legacy paulatinamente.

Satelital

La red satelital de Entel cuenta con 18 estaciones terrenas, distribuidas a lo largo de Chile y abarcando zonas aisladas, tales como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua. En 2015 se implementó la adjudicación de la concesión de Servicio Intermedio de Telecomunicaciones para Isla de Pascua (Proyecto FDT) en banda Ka, con el que se alcanza una capacidad satelital de 250 Mbps (175 Mbps de subida y 75 Mbps de bajada) y ofreciendo un enlace de respaldo al ya existente. Con ello se pudo mejorar la oferta comercial en la isla.

Utiliza capacidad de los sistemas satelitales de Intelsat (Banda C) y Telesat (Banda Ku) para dar soporte a servicios de telefonía, datos, transporte de señales de televisión y audio digital. Asimismo, Entel opera plataformas VSAT, incluyendo una de última generación, orientadas a tráfico de redes privadas LAN/IP e Internet, con tecnología DVB-S2. Esta última permitirá dar cobertura a los 212 Escuelas rurales que están incluidas en la licitación de la banda 700 MHz.



Redes de acceso

Red Acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 163 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

Red Acceso MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, Entel posee alrededor de 820 POPs con servicios Switch/ MPLS en 311 comunas. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia, conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

Red GPON

En 2015, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 88 mil BP, incluyendo microempresas, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas del país y para el mercado de personas cuenta con un despliegue que cubre a más de 48 mil HP. TOTAL: 88.029.

RED MÓVIL

Espectro Móvil

Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:

- 700 MHz (15+15 MHz), en espera de aprobación de Subtel para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE
- 900 MHz (10 + 10 MHz) , utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos
- 1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- 2.600 MHz (20 + 20 MHz), utilizados para dar servicios de datos móviles utilizando la tecnología LTE.
- 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz), utilizados en redes WiMax y WLL para servicios fijos.

Red Móvil 2G

Pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios, la red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia; se encuentra dimensionada y configurada para soportar especialmente el servicio de voz, aunque también soporta datos con velocidades de conexión de promedio de 100 kbps, de utilidad sobre todo para conexiones de datos M2M. La Red 2G consta de un total 5.016 sitios 2G.

Red Móvil 3G

Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfonos 3G y los servicios de datos para los clientes smartphone. Con estas tecnologías se pueden alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida. La red de acceso móvil 2G y 3G cuenta con alrededor de 5.817 POPs de red. La compañía aumenta permanentemente la capacidad de esta red, para satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico. Durante 2015 fueron implementados cerca de 282 nuevos sitios 3G banda 1.900, y 47 sitios 3G banda 900, teniendo un total de 5.920 3G a diciembre 2015.

Red Móvil LTE

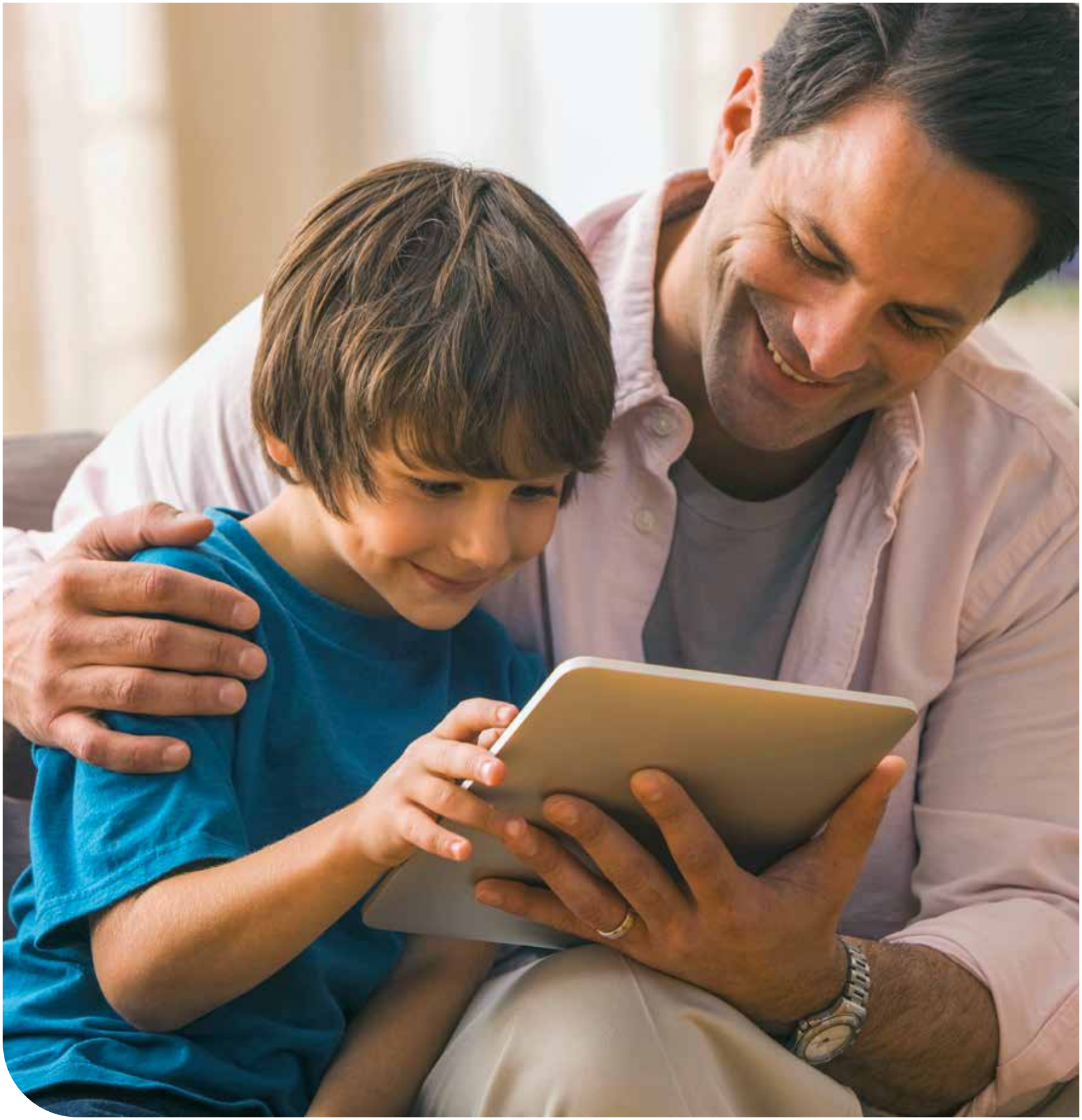
El despliegue de la red móvil de cuarta generación comenzó en 2013 gracias a la adjudicación de la banda de 2.600 MHz en agosto de 2012. En marzo de 2014 finalizó el despliegue de sitios LTE 2.600 comprometidos con Subtel, con un total de 880 sitios completados. Adicionalmente, se desplegó un total de 50 sitios LTE en seis cluster de interés comercial, cuatro de ellos en Santiago y dos en la Sexta Región. En el 2015 se empezó el proyecto Subtel por la adjudicación de la Banda 700, el cual contempla la instalación de 660 nuevos sitios con tecnología LTE en banda 700. El 2015 se terminaron de construir 272 con esta tecnología esperando la aprobación de parte de Subtel para ponerlos en funcionamiento.

Red de data center

Entel cuenta con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 7.500 m^2 en sala ya habilitados y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m^2.

Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI; desde housing hasta servicios más complejos que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa.

Todos los data center de Entel disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que ante un corte de una de las rutas, en tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para nuestros clientes.



Experiencia del Cliente

Enfoque

Entel está comprometida con ser una empresa de servicio de clase mundial que ofrece una experiencia distintiva a sus clientes. Para lograrlo, la compañía se preocupa de contar siempre con la mejor infraestructura y tecnología de redes, data center y plataformas, así como de promover un modelo de negocio basado en un alto grado de innovación. Todo lo anterior permite a Entel entregar servicios de alta calidad.

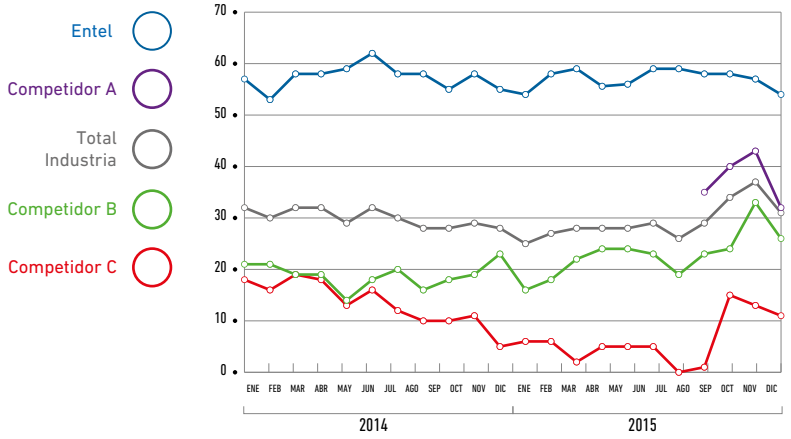
La compañía gestiona sistemática y permanentemente la experiencia de sus clientes en todos los mercados en los cuales participa, con una visión integral para cada viaje de cliente, asegurando de esta manera su calidad de servicio. De igual modo, adopta y aplica de manera sistemática mejores prácticas en la relación directa con sus clientes, tanto en la realización de proyectos como en los procesos de venta y posventa, entre otros, aplicando metodologías y sistemas, como el Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001, prácticas ITIL y certificaciones COPC.

Con el desafío de innovar todos los años para mantener los altos niveles de satisfacción de sus clientes, que sistemáticamente se ha situado muy por sobre el resto de la industria, en 2015 la compañía se enfocó en dos proyectos: Viajes de Clientes y Proyecto de Adherencia.

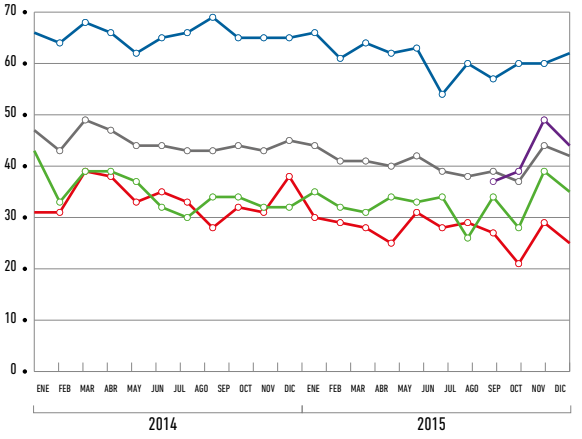
Viaje de clientes: Entel trabajó este 2015 en dar a sus clientes una experiencia distintiva y de estándar mundial con la marca a través de todos sus canales de contacto y desde que inicia hasta que concluye su viaje. Se avanzó incorporando mejoras en los modelos de atención, procesos y protocolos en aquellos puntos de contacto más relevantes para nuestros clientes, procurando plasmar en cada viaje atributos como transparencia y cercanía. Esto, en línea con la mirada multicanal que se está implementando en los últimos años, dado que, cada vez más, el cliente elige dónde ser atendido. La compañía busca, así, ofrecer el mejor servicio en todos sus canales de atención con consistencia entre ellos.

Proyecto Adherencia: Para lograr que los puntos de contacto con el cliente, ya sea en los call center, sucursales o canales interactivos, estuvieran alineados con la estrategia corporativa, Entel inició la implementación de un modelo de adherencia que incorpora como punto de partida la capacitación a los distintos líderes de la compañía tanto con herramientas técnicas que debían manejar como en sus habilidades blandas. Este proyecto se empezó a desplegar en el segundo semestre de 2015 y logró que todos los responsables de equipos que participaron contaran con herramientas para liderar, desarrollar y transmitir a las bases el modelo de servicio de Entel. Los buenos resultados de este proyecto se plasmaron en los índices de satisfacción de clientes que mejoraron en los canales en los que se aplicó. En 2016, se continuará desplegando en más canales, para asegurar que el cliente viva la experiencia Entel.

SATISFACCIÓN NETA PERSONAS MÓVIL SUSCRIPCIÓN



SATISFACCIÓN NETA PERSONAS MÓVIL PREPAGO



La satisfacción de clientes comparado con el competidor más cercano se incrementó en diciembre respecto del mes anterior, retomando la tendencia mostrada en el año tanto en prepago como en los clientes de contrato.

Gestión por mercados

Personas

En línea con el cambio cultural que ha significado contar con usuarios digitales, que tienden hacia la autogestión, los canales que más crecieron este 2015 fueron los de atención virtuales (APP y Web). No obstante, como parte de una gestión integrada que avanza hacia la omnicanalidad, Entel puso énfasis en mejorar la atención en todos sus puntos de contacto en el segmento personas.

Durante 2015, la compañía siguió con el proceso de transformación de sus tiendas que inició en 2013, que busca generar espacios más amplios, donde los clientes puedan experimentar los equipos y ser atendidos por asesores en todo el proceso de compra, de forma integral. En total, al cierre de 2015, 18 tiendas propias y 114 tiendas express (franquiciados de menor tamaño), ya han sido renovadas, canal presencial que realiza venta y atención.

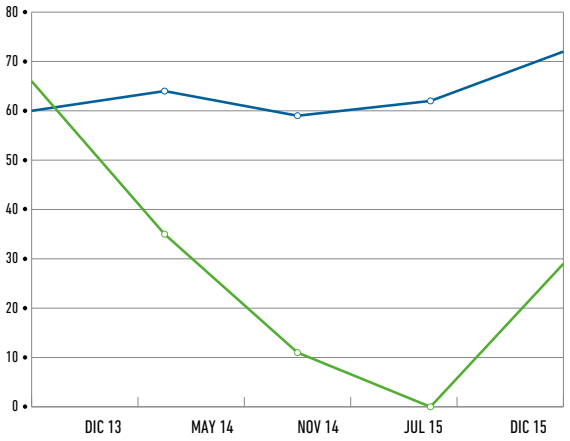
La experiencia de clientes, en tanto, es monitoreada en tres dimensiones principales: relación con la marca Entel, uso de los productos y servicios e interacción con los canales de contacto. Mensualmente se gestiona el indicador de satisfacción de clientes, medición que incorpora la mirada competitiva. En el último año, Entel mantuvo los niveles de satisfacción respecto del año anterior, con tendencia al alza en los últimos meses, y manteniendo el liderazgo en el mercado.

En las mediciones de satisfacción operacional, en los puntos de contacto, hubo una evolución positiva, aumentando dos puntos porcentuales respecto del año anterior. Esta mejora se ha logrado gracias a la gestión sistemática de los distintos canales y áreas de apoyo en torno a la satisfacción de clientes. El mayor aumento, en todo caso, lo mostró el canal transaccional y de autoatención (IVR), que fue completamente remodelado en 2015. Las máquinas de autoatención se hicieron más amigables y resolutivas, lo que explica un alza de más de 10 puntos porcentuales respecto del año 2014.

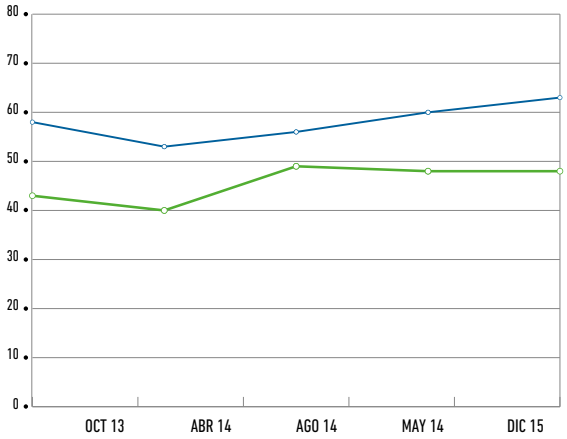
Empresas

En el marco del plan "Optimus", Mercado Empresas continuó la transformación de la experiencia de clientes bajo el enfoque de viajes (todo lo que vive un cliente cuando interactúa con Entel por alguna necesidad, de inicio a fin), mejorando los resultados de satisfacción tanto en negocio móvil como fijo.

SATISFACCIÓN NETA MÓVIL CORPORACIONES



SATISFACCIÓN NETA FIJO CORPORACIONES





Este año se trabajó principalmente en mejorar el viaje de los usuarios en este último segmento, logrando un incremento que le permitió subir hasta 62 puntos de satisfacción neta al cierre del año, según Adimark.

Corporaciones

Este mercado continuó en 2015 con la implementación del plan "Optimus", para obtener los mayores niveles de satisfacción de clientes y eficiencia operativa a través del rediseño de procesos transversales de negocio (viajes). Este trabajo se complementó con el Proyecto Aconcagua que, con el apoyo de la consultora internacional Pink Elephant, una de las más prestigiadas en tecnologías de la información, incorpora las mejores prácticas de operaciones.

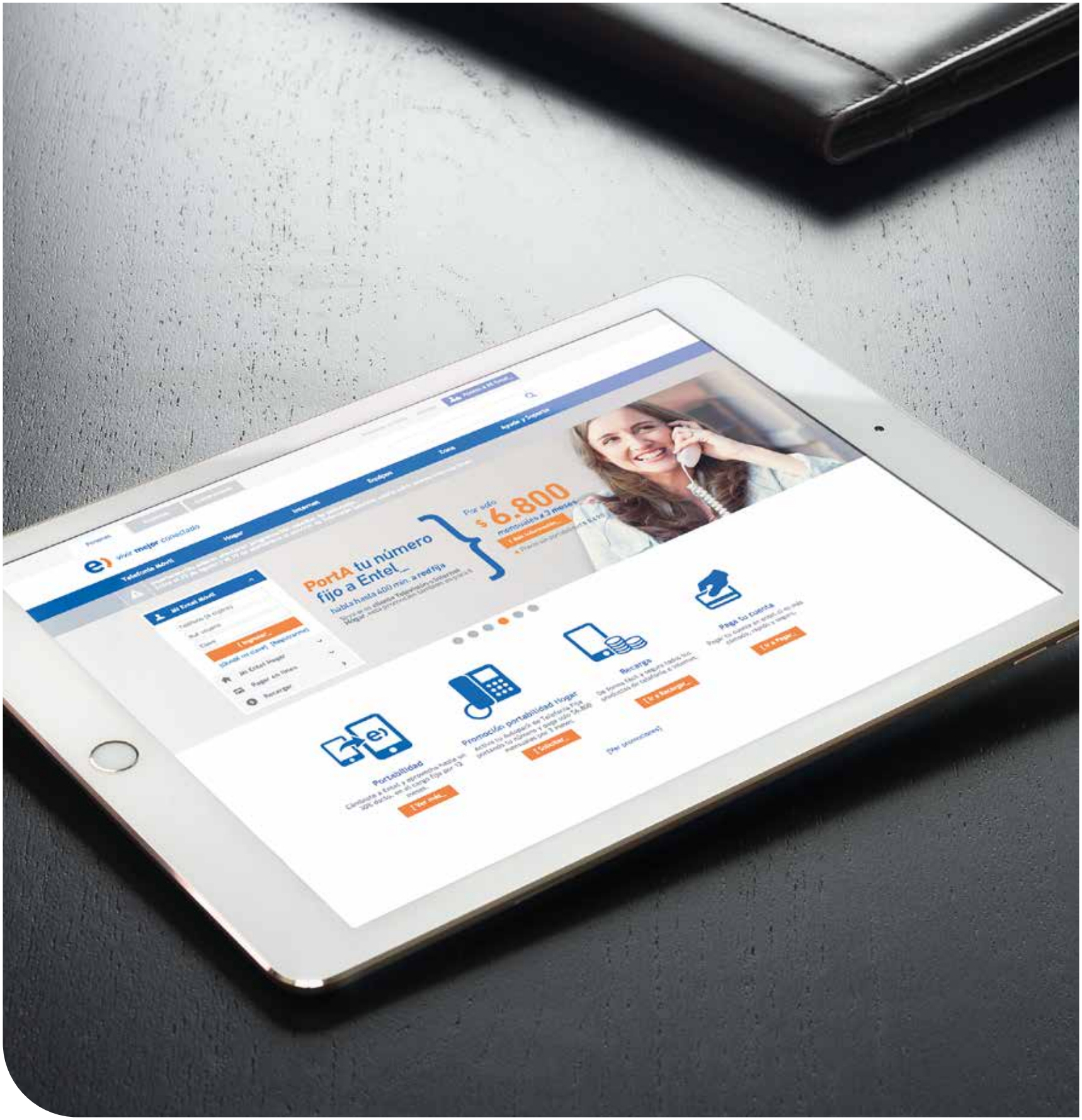
Tras enfocarse en 2014 en procesos de solución de incidentes, este 2015 Mercado Corporaciones optimizó la experiencia de viaje de sus clientes en servicio técnico, gestión de problemas y roaming, con el consecuente efecto positivo en la satisfacción de clientes.

Mayoristas

Bajo el modelo de alianzas comerciales, durante 2015 Mercado Mayorista realizó capacitaciones a clientes y trabajó especialmente en mejorar los tiempos de solución a los problemas que se presentan para maximizar los niveles de servicio a los abonados de Entel que realizan roaming sobre redes internacionales, y de los abonados de otras compañías que llegan a Chile y seleccionan a Entel como su red preferida.

De igual forma, incrementó su participación en ferias sectoriales a nivel mundial y profundizó su relación con clientes internacionales.

Mercado Corporaciones es líder en satisfacción de usuarios en su segmento, aumentando significativamente la brecha con su competencia en el negocio fijo y a gran distancia en el segmento móvil.


Portabilidad
Recarga
Paga tu cuenta

Entel aumentó la información disponible en su plataforma online, tanto a través de la web tradicional como en su versión móvil.

Experiencia online

Coherentemente con la mayor demanda por información en línea, este 2015 Entel mejoró la calidad de la información en su plataforma online tanto en la web tradicional como en su versión móvil.

Para complementar la oferta de canales digitales, en 2014 se lanzó la nueva App Entel para smartphones con sistema Apple iOS y Android, que este 2015 se consolidó como herramienta de autoatención para los usuarios. Y para mejorar la satisfacción de clientes en el nuevo escenario de transformación de modalidad de tarificar, desde voz a datos, se mejoró la información disponible en estos canales. Actualmente, es posible conocer en línea el consumo de minutos y datos sin desfase de tiempo.

En el ámbito de las redes sociales, Entel provee soporte personalizado a través de Facebook, Twitter y YouTube.

Reconocimientos

Por quinto año consecutivo, en 2015 Entel recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente en la categoría Empresa de Telecomunicaciones de Chile y por cuarto año el primer lugar en la categoría Mejor Experiencia Empresa de Telefonía Móvil en Iberoamérica. La consultora IZO entrega ambas distinciones sobre la base de los resultados del estudio Best Customer Experience (BCX), que contempla una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores, quienes evalúan alrededor de 130 empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela. En Chile se realizaron más de 4.000 encuestas para conocer la opinión de los consumidores, considerando sus experiencias en los ámbitos de marca, productos y servicios.

En materia de calidad de servicio, por decimotercer año consecutivo Entel obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking es el único que mide la satisfacción de los chilenos en el plazo de un año.

Innovación

- Proyecto Transformación Digital Entel (TDE), que llevará a la compañía a ser una empresa 100% digital para enfrentar los desafíos de la próxima década.
- Desafío e)makers, programa que, junto con dar origen a nuevas ideas al interior de la compañía, desarrolla una metodología y da herramientas a la organización para facilitar que la innovación sea tarea de todos los colaboradores.

Enfoque

En el marco de la constante preocupación por otorgar soluciones a las necesidades de los clientes, la innovación juega un rol crucial en la estrategia de negocios de Entel.

La compañía entiende la innovación como una tarea de todos sus colaboradores. Para lograr que este objetivo se cumpla, busca permanentemente fortalecer un ecosistema capaz de generar valor de manera gestionable y constante, con focos claros y equipos comprometidos. En forma complementaria, mediante alianzas internacionales analiza las tendencias mundiales de la industria para concretar iniciativas que ayuden al desarrollo del país y que promuevan su liderazgo en los mercados en los que participa.

Ecosistema

Tres gerencias articulan la estrategia de largo plazo y operan de manera integrada para apoyar, implementar y ejecutar iniciativas en beneficio de la empresa: la Gerencia de Innovación, la de Evaluación Económica e Inversiones y la de Planificación y Nuevos Negocios.

La Gerencia de Innovación es la responsable de fomentar y madurar la innovación dentro de la compañía y un Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de Entel, vela por el seguimiento a los avances en la cultura de innovación y aprueba el desarrollo de iniciativas o proyectos disruptivos y con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

Transformación Digital

Objetivo TDE

- Evolución hacia una empresa totalmente digital en la venta, atención y operación interna.
- Afianzar el liderazgo en la experiencia del cliente a largo plazo, omnichannel, seamless, real time.
- Alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de referencia mundial, reducción de Back Offices, productividad de equipos, menor TCO de sistemas.

Para cumplir con el compromiso de dar una experiencia distintiva a los clientes y ser un benchmark en la región sin olvidar su compromiso con la eficiencia operativa, la compañía se encuentra inmersa en uno de sus mayores transformaciones en sus más de 50 años de historia.

Entel eligió a Ericsson como socio estratégico con el que la compañía realizará el proyecto de Transformación Digital y se generó un equipo multidisciplinario dedicado a llevar a cabo la transformación digital.

La velocidad de los cambios que las nuevas tecnologías están generando en la industria hizo evidente la necesidad de pensar cómo Entel va a abordar el desafío que plantean los consumidores digitales y la creciente competencia. Ese fue el origen del proyecto Entel 2025 que, junto con definir cuál es la posición en la que la compañía quiere estar en 10 años, se enfocó en sentar las bases del camino que la llevará a cumplir dicho objetivo.

El resultado es el proceso de Transformación Digital de Entel, TDE, que busca entregar el mejor servicio a los clientes, con una estructura más eficiente y ágil para reaccionar de manera más rápida y efectiva posible ante el entorno cambiante. Esto supone no sólo crear nuevos procesos de negocios, sino nuevos productos y servicios, con una oferta más sencilla, que permita asegurar a los usuarios la experiencia distintiva de ser un cliente Entel.

Para ello, este año, junto con definir la estrategia y la meta de transformar a Entel en una empresa 100% digital, se eligió a Ericsson como socio estratégico con el que la compañía realizará este proyecto y se generó un equipo multidisciplinario dedicado a llevar a cabo la transformación digital.

Desafío e)makers

Este 2015, Entel desarrolló un programa para potenciar las capacidades de innovación al interior de la compañía: el desafío e)makers. Éste se suma a su modelo de innovación, que se enfoca en el desarrollo de proyectos base y frontera.

Innovación de base: busca vincular necesidades y oportunidades en cada una de las áreas de la compañía, para ser abordadas por sus propios colaboradores con el apoyo de equipos multidisciplinarios

Impactos esperados TDE

Competitividad y eficiencia	**Time to market**	Reducción del time-to-market para nuevos productos, cambios de precios, cambios masivos de suscriptores, y portabilidad numérica.
	Costo total de propiedad	Reducción del costo de operación y mantenimiento en sistemas y mejora significativa de la productividad de equipos de TI y negocio.
	Backoffice	Automatización de los procesos comerciales y operacionales de toda la compañía: configuración, mantenimiento y soporte, manejo de pagos.
Mejor servicio y CeX	**Experiencia de cliente**	Mejora de la experiencia de cliente al aumentar la interactividad de nuestros servicios y simplificando las interacciones de cara al cliente.

Ámbito de la transformación digital





El desafío e)makers incentiva a los colaboradores para que planteen nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización.

Proyectos frontera: están situados en el borde del core business de la compañía y son enfrentados por equipos multidisciplinarios seleccionados para cada caso particular.

En la constante preocupación por apoyar la creación de las capacidades de innovación al interior de la organización, el desafío e)makers incentiva a los colaboradores para que planteen nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización.

Junto con abrir un espacio dinámico para canalizar de manera eficiente la energía de innovación que hay en la compañía, este programa traspasa metodologías, herramientas y procesos de innovación mediante un learning by doing (aprender haciendo).

Presentadas en una plataforma digital de colaboración de fácil acceso para la organización, que permite que todos opinen y complementen cada idea, el desafío utiliza un modelo de sponsors, que plantean las temáticas a ser abordadas y participan en la selección de las mismas, y de mentores, personas con experiencia que cuestionan los proyectos y apoyan el proceso de perfeccionamiento de las ideas cuyo fin último es ser implementadas.

Durante el primer ciclo de Desafío e)makers participaron más de 2.500 colaboradores, quienes propusieron 290 ideas. De ellas, 13 fueron escogidas para vivir un proceso de aceleración, con el fin de evaluar su viabilidad e implementación. El segundo ciclo está en proceso de selección de la o las ideas ganadoras.

Innovation Day

Para motivar e inspirar internamente a los colaboradores en el marco de la transformación orientada a la innovación que busca la compañía, desde 2014 Entel estableció el concepto de Innovation Day. En estas jornadas, abiertas a toda la compañía, destacadas personalidades del ámbito de la innovación en distintas áreas de la sociedad cuentan su experiencia.

Este 2015 se realizaron cinco eventos, que fueron transmitidos vía streaming para que quienes no puedan asistir sigan las charlas online.

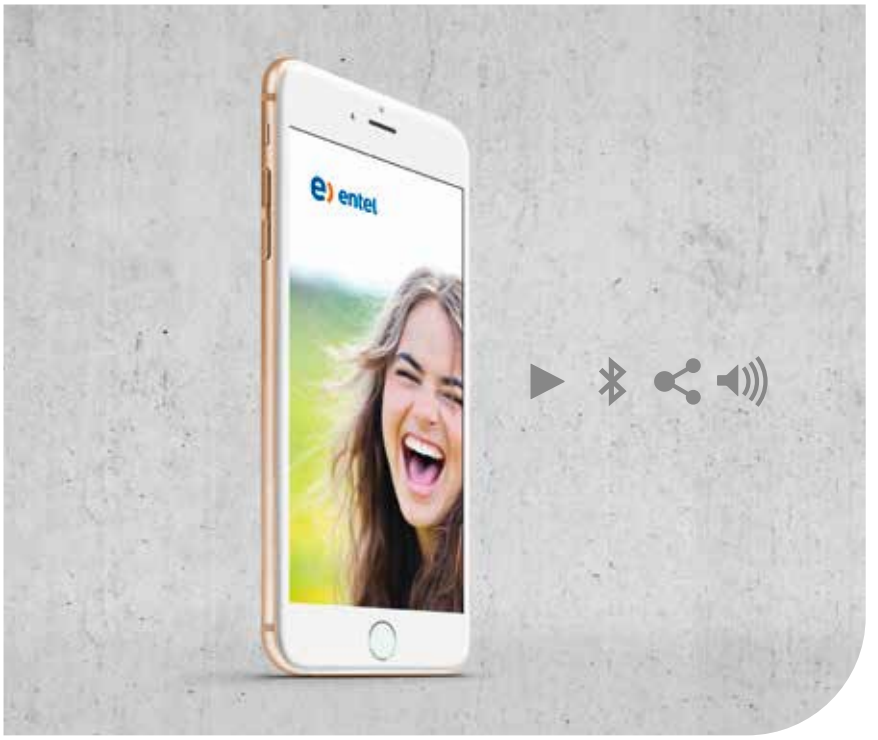
Industria

Tendencias globales

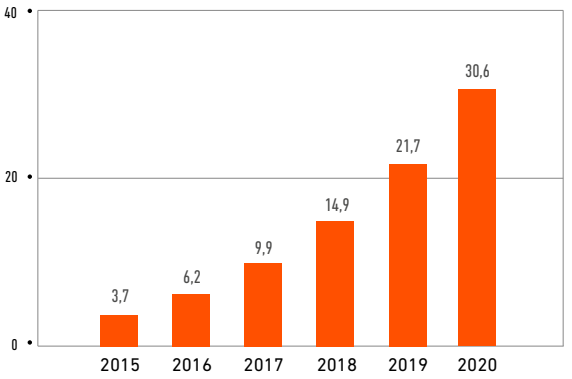
Exponencial crecimiento del tráfico de datos
El tráfico de datos móviles mundial aumentó 74% durante 2015 y se proyecta para 2016 que la tendencia al alza se mantenga, con un avance del 68% (cifras según Cisco VNI, febrero 2016).

Este sostenido crecimiento ha sido impulsado principalmente por los smartphones:

- Chile registró una penetración de 52% en 2015 y se estima llegará a 60% al año 2016, según OVUM.
- En Europa Occidental, la penetración fue de 63% en 2015 y alcanzaría 70% en 2016.
- En Norteamérica se situó en 67% este 2015 y llegaría a 72% en 2016, según la misma fuente.

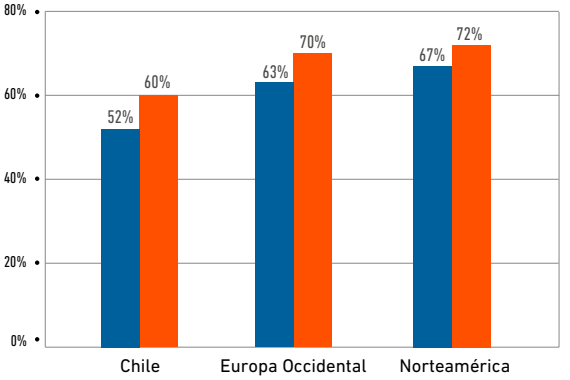


PROYECCIÓN TRÁFICO MUNDIAL (Exabytes por Mes)



Fuente: Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020, febrero 2016.

PENETRACIÓN SMARTPHONES SOBRE TOTAL ABONADOS (%)



Fuente: OVUM. Información 2015 y proyección 2016.

El tráfico de datos móviles mundial aumentó 74% durante 2015, principalmente por la alta penetración de smartphones.

50%

Se visualizan cada vez más videos en aparatos móviles. A nivel mundial, representa un 50% del tráfico móvil.

Contribuye también al incremento en el tráfico de datos móviles la tendencia de aumento en el número de dispositivos como Tablets, Phablets y PCs, y las conexiones M2M.

Por otro lado, el aumento de tráfico de datos generado es afectado también por la amplia adopción de aplicaciones multimedia avanzadas, que se explica, a su vez, por la evolución que ha tenido la red, pasando de 2G, a 3G, 3,5G y actualmente 4G o LTE. En 2015, el tráfico 4G superó a 3G, alcanzando un 47% del total, comparado a 43% del 3G, y se espera se mantenga esta tendencia.

El tráfico de datos generados por estos dispositivos se debe, en gran medida, a:

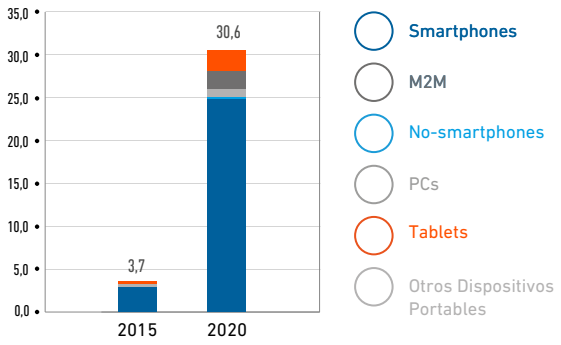
» La utilización de video, que se visualiza cada vez más en aparatos móviles.
» Aplicaciones OTT de mensajería y voz, como WhatsApp y Skype, entre otros.

Esta tendencia, además de impulsar el tráfico, ha cambiado la manera en que los consumidores ven televisión y, de paso, la forma en que la industria elabora su oferta de servicios para los clientes.

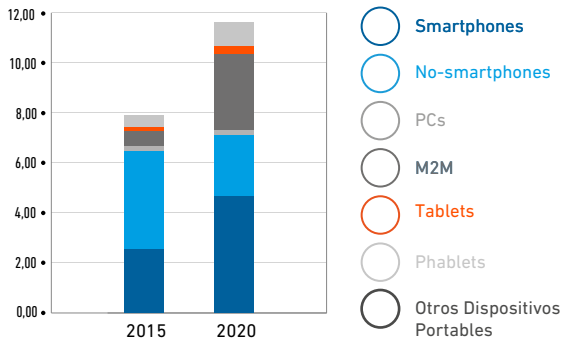
La televisión en el móvil

El panorama de los servicios de video está cambiando rápidamente dadas las nuevas tecnologías, el auge de las aplicaciones OTT de video y las preferencias de los consumidores. Esta dinámica ha llevado a que los servicios de video sean también demandados en los dispositivos móviles. Los operadores se han ido adaptando para ofrecer una experiencia en que los clientes puedan tener acceso al contenido desde cualquier tipo de dispositivo, estrategia que se denomina TV Everywhere. Adicionalmente, la televisión ha evolucionado a un formato cada vez más interactivo, lo cual ha impulsado el crecimiento de los servicios on demand, la grabación de programas (DVR) y la integración con las redes sociales. Toman cada vez mayor relevancia las alianzas entre operadores y OTT, con el fin de satisfacer las exigencias de los consumidores.

CRECIMIENTO TRÁFICO MÓVIL GLOBAL POR TIPO DE DISPOSITIVO
(Exabytes por Mes)



DISPOSITIVOS MÓVILES GLOBAL Y CRECIMIENTO CONEXIONES
(miles de millones de dispositivos)



Fuente: Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020, febrero 2016

Reestructuración de la oferta

Es una realidad en Chile y en el mundo la relevancia de los servicios de datos por sobre los de voz. Los datos permiten a los usuarios conectividad a toda hora y en cualquier lugar, ya no sólo para comunicarse, sino que también para acceder a redes sociales, mantenerse informado, entretenimiento, entre otros.

De esta manera, la creciente demanda por los servicios de datos ha llevado a que, a nivel global, los operadores reformulen la manera en que ofrecen los servicios a sus clientes. Los operadores están cambiando su foco hacia el volumen de datos consumidos en lugar de los minutos de voz, dejando de ofrecer planes con datos ilimitados y generando una oferta de planes con datos limitados y mensajería y minutos de voz ilimitados.

Además, están surgiendo los planes de datos compartidos, que permiten utilizar un cierto volumen de datos en más de un dispositivo, lo cual está alineado con la tendencia de múltiples dispositivos conectados por usuario. Cada vez más, estos planes de banda ancha móvil son comparables en precio y velocidad con planes de banda ancha fija. Esta situación estimula la sustitución fijo-móvil, tendencia que se observa hace algún tiempo en la industria.

En este escenario y buscando entregar la mejor experiencia, en 2013 Entel inició un proceso de renovación en la manera de tarificar los planes multimedia. En el último ejercicio la compañía ha seguido avanzando en esa transformación tarifaria. Al cierre de diciembre, un 67% de los usuarios de suscripción del mercado masivo tiene planes que tarifican los datos excedidos.

La conectividad de las cosas

El fuerte crecimiento del número de dispositivos inteligentes y de las conexiones M2M es un claro reflejo del crecimiento de la conectividad de las cosas. Durante los próximos cinco años se espera que el crecimiento de las conexiones M2M se mantenga, impulsado por nuevos casos de uso, como nuevas aplicaciones y modelos de negocios.

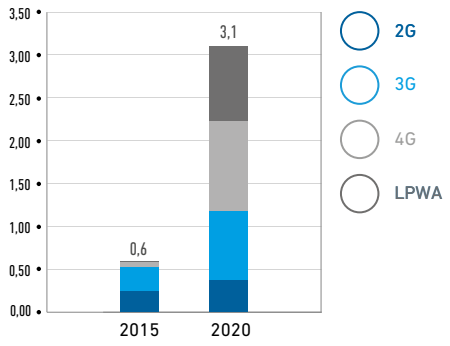
Para hacer frente a este aumento masivo de la demanda de servicios será necesario contar con una conectividad de mayor capacidad, seguridad y disponibilidad. Una de las tecnologías que mejor satisface estos requerimientos de conectividad es la fibra óptica, la que también permite soportar las tecnologías móviles de última generación a través de femtoceldas. El objetivo final es poder satisfacer la convergencia de los servicios y aplicaciones desde una perspectiva de las empresas y las personas, tanto fijas como móviles.

Por otro lado, la combinación de las redes sociales de personas como una nueva forma de vida y el número cada vez mayor de dispositivos y sensores conectados a la red (autos, servicios públicos, luminarias, seguridad, entre otros) están validando el concepto de IoT (Internet of Things).

Para el segmento de consumidores, este fenómeno se manifiesta a través de los artículos "vestibles" (wearable devices). Estos dispositivos toman diferentes formas, desde relojes inteligentes hasta anteojos, monitores de salud y deporte, ropa inteligente, entre otros.

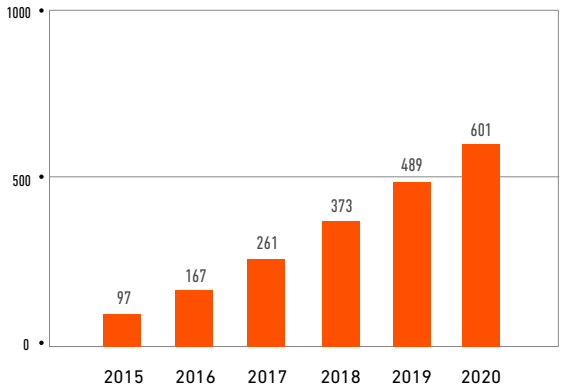
El crecimiento anual promedio estimado para artículos "vestibles" es un 44% entre el 2015 y 2020, según Cisco.

CONEXIONES M2M
(Miles de millones de conexiones)



Fuente: Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020, febrero 2016

WEARABLES CONECTADOS
(millones)



Fuente: Cisco Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020, febrero 2016

Por otro lado, para empresas y corporaciones, la gran escala de datos generados por el IoT ha gatillado la creación de infraestructura para recolectar, almacenar y analizar esta información almacenada en la nube. De este nuevo fenómeno surge el Big Data Analytics, que presenta un gran potencial para que las empresas puedan tomar mejores decisiones. Toman relevancia los data center, como medio de almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos.

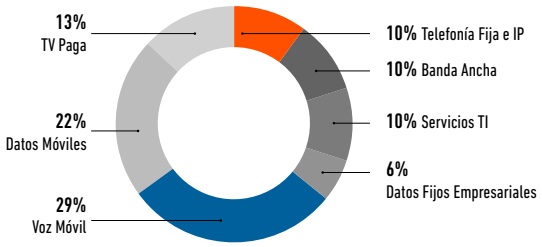
A medida que las organizaciones comienzan a analizar este tipo de información, pueden abordar tanto la inteligencia de negocios (Business Intelligence) como las variables claves de la toma de decisión y las predicciones de su negocio y operación en forma mucho más efectiva. Así, para tangibilizar estos conceptos en el ámbito industrial asociado a IoT y Big Data Analytics, se está evolucionando rápidamente hacia procesos de mantención predictivos, dejando atrás los procesos correctivos y preventivos, con lo que se obtienen importantes ahorros en eficiencia operacional.

Dada esta tendencia y las nuevas necesidades del mercado, Entel se encuentra equipada con la infraestructura necesaria para soportar no sólo la conectividad de los dispositivos, sino que también los requerimiento de Cloud y Big Data, que permiten procesar tanto los datos generados, como también los modelos de negocio innovadores que habilitan nuestra participación en un mercado con gran potencial.

Virtualización

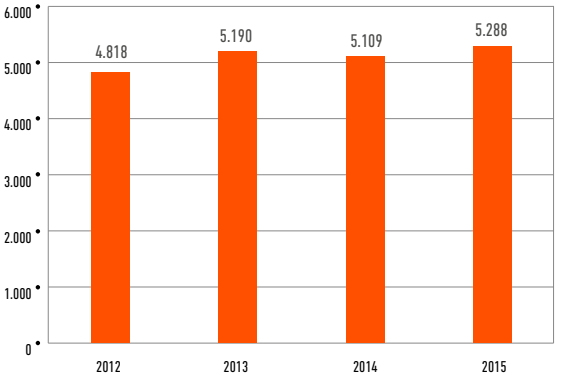
La virtualización es otro fenómeno que ha tomado gran relevancia en el último tiempo y se espera que continúe durante los próximos años. Consiste en crear versiones virtuales de recursos de red, ya sean plataformas de hardware, sistemas operativos, dispositivos de almacenamiento, entre otros, a través de software. Las soluciones que toman relevancia para los proveedores de comunicaciones son el “Software - Defined Networks” (SDN) y “Network Function Virtualization” (NFV). Estas nuevas oportunidades permiten apalancar la conectividad e infraestructura existentes para proveer plataformas y sistemas e integrarlas sin problemas con el entorno TI. Estas herramientas permiten hacer frente a un espectro más amplio de oportunidades de negocios, lograr eficiencias operacionales, agilidad de servicios, etc.

DISTRIBUCIÓN INDUSTRIA CHILENA
(%)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías

TAMAÑO INDUSTRIA
(CLP miles de millones)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías

Los ingresos brutos estimados de la industria de las telecomunicaciones en Chile ascendieron a $5.288.492 millones al cierre de 2015.

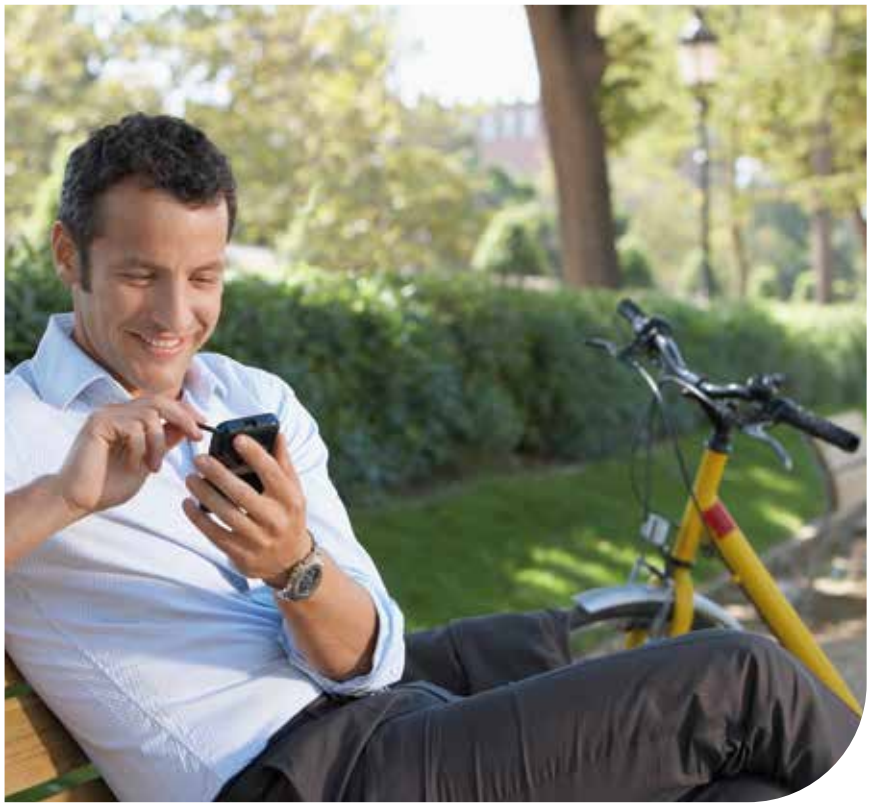
La industria en Chile

Tamaño

Los ingresos brutos estimados industria de las telecomunicaciones en Chile alcanzan $5.288.492 millones al cierre de 2015.

- comunicaciones móviles:
  - Voz: 1.542.177 millones
  - Datos: 1.171.856 millones
- televisión de pago: $709.272 millones
- Internet fijo: $517.338 millones
- datos fijos empresariales $310.093 millones
- servicios TI: $514.433 millones
- telefonía fija e IP: $523.323 millones
- cargos de acceso: $150.322 a diciembre del 2015. Incluido en comunicaciones móviles

De esta manera, la participación de mercado de Entel ha aumentado de un 26% en 2012 a un 28,9% en 2015, considerando la industria de telecomunicaciones y Outsourcing TI. Esto de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.



Competencia en Chile

	COMUNICACIONES MÓVILES (VOZ Y DATOS)	**Entel**	Movistar	Claro	WOM	VTR				
	OPERADORES MÓVILES VIRTUALES *En zonas no cubiertas por sus redes	Virgin	VTR*	GTD Móvil	Simple Móviles	Falabella	Netline	WOM*		
	TELEFONÍA FIJA	Telefónica	VTR	**Entel**	GTD	Netline	CMET	CTR		
	BANDA ANCHA FIJA	Telefónica	VTR	Claro	GTD	**Entel**				
HD	TV PAGA	Telefónica	VTR	Direct TV	Claro	**Entel**				
	DATOS FIJOS EMPRESARIALES	Telefónica	Claro	**Entel**	GTD					
	OUTSOURCING TI	Telefónica	Claro	**Entel**	Sonda	IBM	HP	Synapsis	Adexus	Level3

Crecimiento y evolución de las penetraciones

La industria creció 3,5% a diciembre de 2015, impulsada por TV paga, banda ancha y servicios TI y parcialmente compensado por menores cargos de acceso en la telefonía móvil, la telefonía fija y los datos fijos empresariales. Además, la industria ha alcanzado un mayor grado de madurez y ha sido marcada por una nueva dinámica competitiva con un nuevo operador. Este moderado crecimiento junto a la nueva dinámica en el mercado provocaron una reducción en la tasa de penetración de la telefonía móvil (en conexiones sobre población), la que llegó a un peak de 138% en junio de 2013 y se redujo a 132,2% en diciembre de 2014 y cerró en 127,2% en septiembre 2015, según datos de la Subtel.

Por otro lado, la industria móvil fue impulsada positivamente por el sector de los datos móviles, creciendo los ingresos por éstos alrededor de un 13,5%. La participación de smartphones sobre el total de líneas móviles se elevó a 52% en Chile, según datos de OVUM para 2015, y en el caso de Entel alcanza un 89% para los smartphones pospago y 63% para los prepago, sobre las líneas activas en el período. Esto último ha impulsado el uso de conexiones a Internet móvil a través de las redes 3G y 4G, proceso que se ha profundizado con

la licitación de la banda de 2.600 MHz en 2012, el proceso de adjudicación de espectro en la banda 700 MHz durante la primera parte de 2014 y el despliegue de ésta durante 2015.

En Chile, las conexiones de Internet móvil ascendieron a 11.074.305 a septiembre 2015, creciendo un 6,1% respecto del año anterior. La navegación en el móvil impulsa el crecimiento, sin embargo, las conexiones M2M lideran el crecimiento con 95,8% entre septiembre 2014 y septiembre 2015. Un 91,0% de las conexiones corresponde a smartphones, un 5,9% a BAM y un 3,1% a M2M.

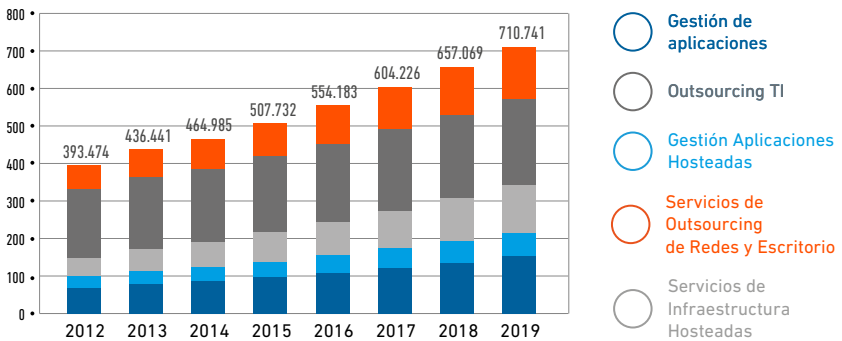
La telefonía fija residencial en Chile disminuyó desde 15,4 líneas por cada 100 habitantes en diciembre de 2010, a 11,7 líneas por cada 100 habitantes al 31 de septiembre de 2015. Para Entel se observa un crecimiento de 121,6% en las líneas de telefonía fija comparado con diciembre de 2009, al totalizar 534.061 a septiembre de 2015.

En tanto, el acceso de banda ancha fija alcanzó una tasa de penetración sobre cada 100 habitantes de 14,95% al 30 de septiembre de 2015, lo que representa un incremento del 50% del número de suscriptores desde diciembre de 2009, con 9,96% de penetración sobre cada 100 habitantes.

Asimismo, la penetración de suscriptores de TV paga sobre la población del país fue de 16,2% a septiembre 2015, aumento de 76% en el número de abonados respecto de diciembre de 2009, cuando la penetración era de 9,8%. Es decir, el crecimiento de la penetración ha sido un 66% en el período.

En negocios de Outsourcing TI la participación de mercado de Entel es 10,5% en 2015, de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por IDC.

OUTSOURCING TI EN CHILE
(CLP millones)



Fuente: IDC IT Services Tracker – 1H2015

Marco Regulatorio

Chile

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a las concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas, se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica.

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que las condiciones existentes en el respectivo mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria, caso en el cual los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

- Concesiones de servicios de telefonía móvil.
- Servicios de transmisión de datos.
- Servicios de telefonía fija.
- Servicios intermedios de telecomunicaciones. (incluida concesión para servicios de larga distancia internacional).
- Permiso para servicio limitado de televisión satelital.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad les ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), y la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones
La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distinntos instrumentos dictados por la propia Subsecretaría o por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Ejemplo de ello es la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Entre otros proyectos que pueden modificar el marco regulatorio de la industria, se mantienen en trámite legislativo el que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, el que Obliga a Garantizar una Velocidad Mínima de Acceso a Internet conforme a la Oferta Comercial Realizada y la reformulación de la Ley Sobre los Derechos del Consumidor (Sernac).

Ministerios de Economía, Fomento y Turismo, y de Transportes y Telecomunicaciones
Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)
La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley Nº 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones
Durante el año anterior este proyecto no presentó actividad relevante de discusión en el Congreso y al cierre de 2015 se mantiene en trámite de discusión parlamentaria. El organismo asumiría, principalmente, las atribuciones en las actividades de fiscalización del sector que a esta fecha tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Licitaciones para 4G

En marzo de 2013 fue publicado el decreto que adjudicó la concesión del Bloque B de frecuencias de la banda de 2.600 MHz (LTE, Long Term Evolution o 4G) a la concesionaria del grupo Entel, WILL S.A. Desde esa fecha, la compañía tenía plazo de un año para concluir el proyecto comprometido como parte de esta adjudicación y de dos años para el despliegue de las localidades obligatorias asociadas a este concurso. Conforme con lo anterior, durante el primer trimestre de 2014 la compañía cumplió con el proceso de recepción de obras y se autorizó el inicio de servicio de esta concesión de transmisión de datos. Asímismo durante el primer trimestre del 2015 la compañía cumplió con el proceso de recepción de obras para las localidades obligatorias asociadas a la licitación de la banda 2.600 MHz .

La asignación de esta banda es importante para el desarrollo de la compañía, ya que la habilita para incorporar una oferta de servicios que permite alcanzar mayores velocidades de conectividad a través de 4G.

Complementario a la banda de 2.600 MHz, y con mayor potencial de desarrollo, en octubre de 2013 se inició el proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

En esta licitación, Entel (a través de Will S.A.) se adjudicó en febrero del 2014 el bloque de frecuencias B de la banda 700 MHz, bloque que disponía mayor cantidad de espectro (30 MHz) en comparación con los 20 MHz de los otros bloques.

En los trámites administrativos para otorgar las concesiones respectivas se presentaron reclamaciones o impugnaciones en contra de la resolución ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las que fueron rechazadas tanto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones como por la Corte de Apelaciones, respecto de todos los recursos presentados por las reclamantes.

Posteriormente, luego del rechazo a dichas reclamaciones, en septiembre de 2015 fue publicado el decreto supremo que otorga esta concesión a Entel, permitiendo el despliegue del proyecto para

En noviembre de 2015 se implementó la portabilidad geográfica de las líneas locales, que permite, además de migrar el servicio de una línea local a todas las zonas del país, la portabilidad entre los distintos servicios de telefonía fija, entre estos, la telefonía fija del tipo Voz IP y telefonía fija rural.



la transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz.

El plazo de que disponen estas concesiones para desarrollar el proyecto es de dos años desde publicado el decreto y, respecto de las contraprestaciones obligatorias de servicio en localidades extremas, rutas y servicio de acceso a Internet en Escuelas, el plazo para desarrollar estas contraprestaciones es de 18 meses desde la fecha de publicación del decreto que otorga la concesión. Ambos proyectos ya se encuentran en desarrollo, de manera tal que la compañía cumpla con los plazos comprometidos y se entreguen a los usuarios estos nuevos servicios.

Procesos tarifarios

Telefonía móvil
Los procesos tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y las demás compañías móviles que operan en Chile, para la fijación de los cargos de acceso y tarifas de interconexión que rigen entre 2014 y 2019, finalizaron en 2014 y establecieron las tarifas para el próximo quinquenio. Durante 2015 se continúa con la actualización de los valores regulados correspondientes al segundo año del quinquenio.

Telefonía fija
En 2015 se inició el proceso de fijación de tarifas para la concesionaria Entel Telefonía Local S.A. y diversas concesionarias fijas de la industria finalizaron también sus respectivos procesos tarifarios, que determinaron las tarifas para el próximo quinquenio. Todos estos procesos han dado señales de disminución en sus tarifas, aunque en algunos casos aún quedan instancias administrativas de revisión.

Telefónica Chile S.A.: propuesta tarifaria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones finalizó en un decreto donde el cargo de acceso disminuye desde un 36% en el año uno al 53% en el año cinco del período (mayo 2014 a mayo 2019); mientras que para el tramo local móvil se propone una reducción entre el 64% y un 68,5%. Todas estas tarifas aplicarán retroactivamente desde mayo de 2014.

VTR Banda Ancha (Chile): en 2015, la Contraloría General tomó razón de la propuesta tarifaria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. La propuesta de la autoridad implica una disminución promedio en el cargo de acceso de 22% para el primer año y de 50% al quinto año del periodo. El decreto tiene vigencia de julio de 2012 a julio de 2017.

Telefónica del Sur S.A. y Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A.: también desarrolló y concluyó sus procesos tarifarios durante el año anterior, donde la autoridad regulatoria ha establecido una

importante disminución en los valores de cargos de acceso y tramo local, además de unificar sus zonas de servicio a una única área tarifaria para dichos conceptos.

Entel Telefonía Local S.A: durante 2015 y hasta inicios del año 2016 se realiza el proceso de determinación de tarifas para Entel Telefonía Local S.A. A pesar de que el proceso aún no ha finalizado, al cierre de 2015 la autoridad ha dado señales de disminuciones en los valores de cargos de acceso y tramo local, además de proponer una única área tarifaria nacional que incluye a Isla de Pascua.

Cambios regulatorios

- **Se implementó una única zona tarifaria para la telefonía local:** durante el primer semestre del año 2014, como consecuencia de las obligaciones de la Ley N° 20.704, proceso que finalizó en agosto de 2014, con la incorporación de la Región Metropolitana. Con ello, se elimina la Larga Distancia Nacional.
- **Implementación de la Portabilidad Numérica:** iniciada en diciembre de 2011, durante 2015 se realizaron los trabajos para permitir la portabilidad de los números de servicios complementarios y, en ese mismo sentido, durante noviembre de 2015 se implementó la portabilidad geográfica de las líneas locales, la que permite, además de migrar el servicio de una línea local a todas las zonas del país, la portabilidad entre los distintos servicios de telefonía fija, entre estos, la telefonía fija del tipo Voz IP y telefonía fija rural. Por su parte, la última etapa de la portabilidad, esto es la portabilidad total, la misma numeración se puede utilizar en redes fijas y móviles, se implementaría en el segundo semestre de 2016.
- **Proyecto de Ley de Televisión Digital:** diseñado para permitir la introducción de la televisión digital terrestre (y la transición hacia el apagón de la TV analógica), finalizó su tramitación durante 2014. Otorga competencias y facultades al Consejo Nacional de Televisión, establece un nuevo modelo de concesiones y el procedimiento para otorgarlas, y define los tipos de operadores de servicios de radiodifusión televisiva (nacionales, regionales, locales y comunitarios) y las sanciones aplicables por incumplimiento de su normativa. Esta ley establecía una serie de reglamentos que debían dictarse en el entorno de la aplicación de la disposición legal, situación que durante el año anterior se ha ido desarrollando con la dictación de tres reglamentos técnicos en esta materia.
- **Tarifas on-net y off-net:** respecto de la Instrucción del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) de 2012, con los nuevos decretos tarifarios móviles en enero de 2014, toda la oferta comercial de las concesionarias de telefonía móvil no realiza distinción entre los minutos que se ofertan dentro y/o fuera de la red. Es decir, toda la oferta comercial de las compañías a partir de dicho mes es del tipo "Tarifa Plana" o "Todo Destino". Sin embargo, actualmente se encuentra en revisión de la Corte Suprema la aclaración (resolución) del TDLC a esta instrucción, que permite establecer una diferenciación a los minutos consumidos dentro de los móviles asociados a un mismo RUT contratante.
- **Instrucciones en la normativa sectorial para servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios:** durante 2014, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia recomendó, a propósito de un proceso iniciado por la Fiscalía Nacional Económica (del tipo no contencioso), que se definan por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) y Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) vías para elevar la competencia en este segmento. En este mismo sentido, a principios de 2015 se promulga la Ley que protege la libre elección en los servicios de cable, Internet o telefonía, Ésta establece los principios generales que permitirán elevar la competencia en el sector fijo. A la fecha, sigue pendiente la elaboración de un Reglamento por parte de los ministerios de Transportes y

La asignación de la banda 2.600 MHz (LTE 4G) habilita a la compañía para alcanzar mayores velocidades de conectividad a través de 4G.

Telecomunicaciones, y Vivienda y Urbanismo, que regule las condiciones de operación para los actuales edificios o condominios, y las obligaciones que deben cumplir los desarrolladores inmobiliarios para las nuevas construcciones.

» **Condiciones de utilización del espectro radioeléctrico en el mercado de telecomunicaciones:** la Fiscalía Nacional Económica (FNE) realizó una revisión para estudiar la factibilidad de establecer un mercado ("secundario") de este insumo escaso y necesario para los servicios de telecomunicaciones, de manera tal de favorecer el desarrollo de éstos a través de una mayor flexibilidad en el uso del espectro, y en la que concluye y recomienda al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia su creación. Por su parte, este último organismo concordó con la FNE, pero concluyó que, dado que ya existe un proyecto de ley en curso que persigue introducir un mercado secundario de espectro, se abstiene de su facultad recomendadora.

En trámite legislativo

Al cierre de 2015, se mantienen en trámite legislativo las siguientes iniciativas en el ámbito de los negocios de Entel:

Proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones: nuevo órgano fiscalizador diseñado para supervisar el cumplimiento de la normativa y sancionar en los casos que corresponda. Impulsa la separación institucional entre quien dicta una norma y quien la aplica. Establece, de esta forma, que es la Subsecretaría de Telecomunicaciones la entidad competente para interpretar administrativamente la normativa sectorial de un modo general y abstracto -dado que es el órgano a cargo de los objetivos de política pública sectorial- y será la futura Superintendencia de Telecomunicaciones que fiscalizará la correcta aplicación de ella.

Proyecto de ley que Obliga a Garantizar una Velocidad Mínima de Acceso a Internet conforme a la Oferta Comercial Realizada: mediante este Proyecto de Ley se busca establecer que los proveedores de acceso a Internet, que ofertan velocidades de conexión, garanticen la velocidad que se ofrece en su propuesta comercial. El proyecto establece qué porcentaje deben garantizar los proveedores del servicio en caso de una conexión nacional e internacional, así como también distingue entre el acceso a esta conexión mediante un enlace fijo o una conexión del tipo móvil.

Reformulación de la Ley Sobre los Derechos del Consumidor (Sernac): durante el tercer trimestre de 2014 se inició la discusión de un proyecto de ley para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas y mayores facultades a éste, incorporando nuevas obligaciones a los proveedores, entre otros, de servicios de telecomunicaciones, y elevando la cuantía de las multas ante posibles sanciones.

Otras iniciativas: si bien a la fecha existen varias iniciativas de proyectos de ley en trámite que pueden afectar la industria de telecomunicaciones, podemos mencionar la que busca modificar la Ley N° 20.599, que regula la instalación de Antenas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones; el Proyecto de Ley que regula los llamados a los Niveles de Emergencia (previniendo el mal uso); el Proyecto de Ley que busca registrar los abonados del tipo prepago; establecimiento de obligación de Roaming Nacional automático ante situaciones de emergencia, todos los cuales se encuentran en una etapa incipiente de discusión parlamentaria, por lo cual durante 2016 debieran madurar su discusión para ser parte de la institucionalidad reglamentaria del sector o ser descartados en la discusión en el Congreso.

Otras modificaciones en estudio

Al término del año se encontraban en etapa de estudio por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones

nuevas normativas referidas al sector. Entre ellas, una modificación al Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento, el reglamento para regular la relación y obligaciones con los Operadores Móviles Virtuales y un nuevo reglamento de Calidad de Servicio a través de un Plan Técnico de Gestión de Redes. Además, se encuentran en proceso de fijación de tarifas las concesionarias Entel Telefonía Local S.A., Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. y GTD Manquehue.

Impacto de los cambios

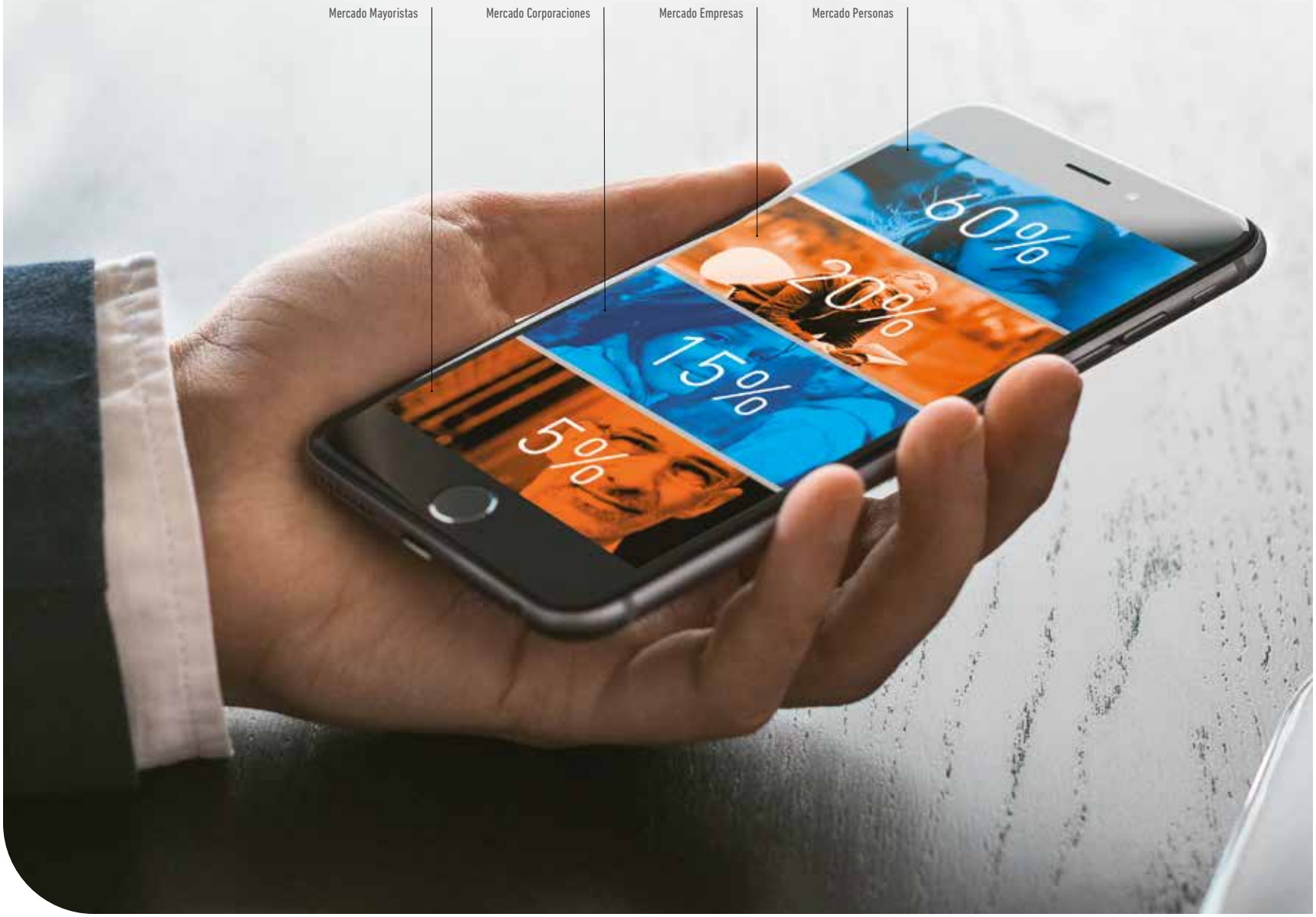
- Tanto los proyectos de ley en trámite como las iniciativas reglamentarias de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, además de generar nuevos escenarios competitivos y oportunidades, suponen una mayor carga regulatoria para la industria, por cuanto establecerán una nueva forma de fiscalización y un marco normativo que obligarán a definir ajustes a los procesos actuales para cumplir con estas exigencias.
- Por otra parte, las instrucciones dictadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, los nuevos valores que se regulen para el cargo de acceso de las compañías móviles y fijas y la implementación del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones establecen un nuevo escenario en la industria, pues han implicado la modificación de la oferta tarifaria a público de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las indicaciones.
- Si bien todos estos cambios regulatorios obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. La diversificación y el tamaño relativo de la compañía permiten mitigar las consecuencias o efectos de una eventual regulación adversa, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.



Mercados

Aspiramos a liderar en todos los mercados en los que participamos, buscando desarrollar una oferta de servicio de clase mundial para cada uno de ellos: distintiva, atractiva, competitiva y transparente.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR MERCADO (CHILE)



Personas

Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 8.321.183 clientes móviles, sumados servicios de voz y datos.
A través de Entel Hogar, otorga servicios de Telefonía Fija, Banda Ancha Fija Inalámbrica y Televisión.

Soluciones

Telefonía Móvi (con o sin Internet Móvil)
» Suscripción y prepago

Banda Ancha Móvil (para uso en notebooks, laptops y tablets)
» Suscripción y prepago

Hogar
» Telefonía Fija
» Banda Ancha Fija Inalámbrica
» Televisión

Carrier Larga Distancia Internacional
» Fijo y móvil

Empresas

Clientes

Alrededor de 117.500 empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) y de diversos rubros son atendidas por Entel a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Móviles
» Planes Empresa gestión de datos (Multimedia)
» Banda Ancha Móvil
» Roaming

Soluciones Fijas
» Pack Negocio
» NGN
» Trunk IP
» Internet dedicado
» Datos MPLS
» Líneas Telefónicas
» Tramas Digitales
» Larga Distancia Internacional

Tecnologías de la Información
» Administración de Dispositivos Móviles (MDM).
» Office 365
» ProntoForms
» GPS
» M2M
» Servidor Dedicado Virtual
» Housing
» Hosting
» FacturaNet
» ComercioNet

Corporaciones

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios Móviles
Telefonía Móvil
  » Planes de Voz: Sistemas de Gestión Online (SGO)
  » Planes de Voz y Datos: Autogestión (Data Manager)
» Internet Móvil
» Servicios BlackBerry
» Entel GPS
» Banda Ancha Móvil
» Planes de Datos M2M
» Aplicaciones Móviles Empresariales.
» Roaming
» Administración de Dispositivos Móviles (MDM)
» SMS Notificaciones

Soluciones Fijas
» Redes de Datos
» Internet Corporativo
» Interconexión de Data Center
» Telefonía Privada (IP) y Colaboración
» Soluciones Audiovisuales y Telepresencia
» Centrex Convergente
» Monitoreo de Redes y Procesos de Negocio
» Administración de Seguridad
» Telefonía Pública Local y Larga Distancia Internacional
» Red Privada de Voz
» No 600 y 800
» Videocloud
» Telefonía IP On Demand

Soluciones de TI
» Housing y Hosting
» Administración de Sistema Operativos, Bases de Datos y Middleware
» Administración de Aplicaciones SAP, MS- Dynamics, iFlex.
» Cloud Computing
» Facturación electrónica.
» PC como servicio, mesas de ayuda y soporte en terreno.
» Venta y arriendo de plataformas de TI.
» Soluciones de mensajería, respaldo y formularios electrónicos en la nube.
» Diseño y operación de aplicaciones Móviles, IoT y Big Data.
» Soluciones para la banca, salud y minería.

Mayoristas

Clientes

Mercado Mayoristas provee infraestructura de redes y servicios a más de 46 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Claro, Movistar, VTR, Nextel, Telefónica del Sur y GTD, y 95 operadores internacionales, tales como AT&T, Vodafone, Sprint, BT, TATA, entre otros.

Soluciones

Roaming Internacional
En los negocios de Roaming Internacional, la compañía posee más de 310 acuerdos con operadores de todo el mundo para habilitar mutuamente las redes domésticas para que sus abonados puedan continuar utilizando los servicios de voz, datos y mensajería, tal como si estuviesen en su red de origen.

Servicios OMV y Roaming Nacional
Los servicios OMV son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios móviles necesarios para que Operadores Móviles Virtuales puedan ingresar y operar en la industria de telefonía móvil chilena.
Por su parte, los servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles con infraestructura arrendar servicios de red móvil a Entel en zonas donde no la poseen o bien la poseen parcialmente.

Redes de Datos

Servicios de Tráfico Larga Distancia Internacional

Mercado Personas

Consolidamos la preferencia de los clientes en el dinámico mundo de los datos e impulsamos los servicios fijos ofreciendo una experiencia distintiva.

- 8.321.183 abonados al cierre del ejercicio y participación de mercado en clientes de suscripción y prepago en telefonía móvil de 34,9%.
- 67% de los clientes de suscripción ya cuenta con una tarificación en función del negocio de datos.
- Los servicios a clientes residenciales aumentaron desde 30.000 en diciembre de 2012 a más de 372.000 al cierre de 2015.
- Transformación de tiendas para potenciar la experiencia.

67%

de los clientes de suscripción ya cuenta con una tarificación en función del negocio de datos.

26%

de planes ilimitados de voz.

Contexto de mercado

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos actores al mercado y de cambios en la regulación como el inicio de la portabilidad numérica en 2012 y la caída en los cargos de acceso móviles en Chile de 75% a partir de 2014 y de 16% adicional en 2015, el segmento de Personas enfrentó un año desafiante.

Esta fuerte competencia no alteró la tendencia que mostraba la tasa de penetración de la telefonía móvil. Después de haber avanzado hasta 138% en junio de 2013, disminuyó a 132,2% en diciembre de 2014 y siguió bajando hasta 127,2% en septiembre de 2015, según datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel).

Al igual que en 2014, este escenario de baja en el número de abonados a nivel país se explica, en gran medida, por la disminución de subsidios a la venta de equipos en el segmento prepago, que se produjo tras la reducción de cargos de acceso móvil fijados por la autoridad. Esto ralentiza la renovación de aparatos y disminuye la tasa de incorporación de equipos usados al mercado secundario.

Consolidación de nuevo sistema de tarificación

Para garantizar la mejor experiencia en todos los dispositivos y hacer consistente estas tendencias con su modelo de negocios, en 2013 Entel comenzó un proceso de innovación en su forma de tarificar sus planes multimedia, en vista del aumento del uso de datos.

En el último ejercicio, la compañía consolidó exitosamente este proceso de transformación tarifaria en base a datos excedidos.

Oferta móvil 2015

En un escenario altamente competitivo durante la segunda mitad del año, la estrategia de Entel se enfocó en mantener su liderazgo en el segmento móvil de Personas, especialmente en segmentos de alto valor, con ofertas tarifarias atractivas.

Pospago

» Se acelera la introducción de voz ilimitada iniciada en 2014.
» Se mejora la propuesta de valor aumentando datos y minutos de voz.
» Ofertas portabilidad para clientes Cuenta Controlada con promociones en la tarifa mensual y mayores cuotas de navegación.

Prepago

» Impulso a la penetración de teléfonos inteligentes para aumentar el uso de datos móviles.
» Promociones especiales por recargas con libre acceso a redes sociales, que permiten navegar en Facebook, WhatsApp y Twitter sin que ese tráfico se descuente de los Mb contratados.

Líder en personas

Entel mantuvo su liderazgo de mercado en el segmento Personas.

» 8.321.183 abonados al cierre del ejercicio y una participación de mercado en clientes de suscripción y prepago en telefonía móvil de 34,6%, frente a 36,1% en 2014.

Clientes de suscripción

» Con 37,9% de market share al cierre del año, Entel continúa siendo el mayor actor, según estudios de IDC.
» La compañía lidera en Voz, con una cuota de 37%, y en Banda Ancha Móvil, con 65%.

Prepago

» 34,2% de cuota de mercado, medida por porcentaje de ventas de recargas.

Calidad de Servicio

Según el último estudio realizado por Subtel, a junio de 2015, Entel es la compañía con menor cantidad de reclamos recibidos por la autoridad respecto de la cantidad de usuarios en telefonía móvil (0,7 por cada 10.000 usuarios), comparado con las compañías con red propias de telecomunicaciones de Chile.

Asimismo, consistentemente con la propuesta Entel de "Vivir mejor conectados", en el indicador de calidad de red de telefonía móvil (voz) la compañía figura con 99,84% de las llamadas establecidas exitosas respecto de los intentos de llamadas totales, el más alto dentro de las empresas medidas en diciembre por la Subtel.

Reconocimientos

En este escenario, Entel siguió siendo la empresa mejor evaluada en materia de servicios.

» Por decimotercer año consecutivo fue distinguida con el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking es el único que analiza la satisfacción de los chilenos sobre la base de encuestas de opinión directa de los clientes.
» Por cuarto año consecutivo fue destacada como la Mejor Experiencia de Telefonía Móvil en Iberoamérica y, por quinto año consecutivo, como la Mejor Experiencia Empresas de Telefonía Móvil Chile, según el estudio Best Customer Experience (BCX), que elabora la consultora internacional IZO en base a más de 13.000 opiniones de consumidores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Atención especializada

El proceso de trasformación de tiendas, que va en línea con la necesidad de ofrecer productos y servicios más complejos, dada la mayor penetración de smartphones, continuó en 2015 en el marco del plan a tres años que comenzó en 2013.

- 210 tiendas franquiciadas y propias.
- 11 fueron transformadas al nuevo formato en 2015.
- 132 locales, en total, ya fueron remodelados y operan con la nueva estrategia de servicio especializado.

A ello se suman los canales de atención telefónicos y online, que han evolucionado hacia sistemas de autoservicio, tanto a través de la web como de aplicaciones móviles que permiten acceder a información en línea, pago de cuentas y cambio de planes, entre otros.

Ofertas para hogar

Una de las principales líneas de crecimiento en Chile para Entel es el segmento residencial, en el que, con una tecnología distinta y una red móvil robusta y de amplia cobertura, que respalda su propuesta de valor, la compañía creció significativamente en 2015. Lanzada en agosto de 2012, esta nueva oferta elevó los servicios contratados (telefonía fija inalámbrica, Banda Ancha Fija Inalámbrica y TV satelital) desde 30.000 en diciembre de ese año a más de 372.000 al cierre de 2015.

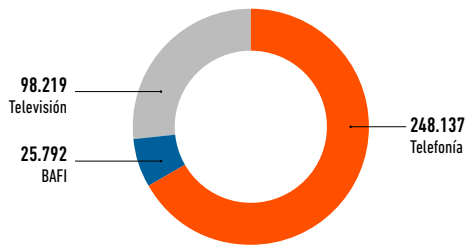
El lanzamiento de AutoPack a fines de 2014 fue clave en este incremento durante el último ejercicio, kit autoinstalable, que se adquiere en el comercio y que se suma a la oferta de productos de la compañía para clientes Hogar.

Para profundizar la penetración de su oferta, Entel Hogar se ha focalizado en:

- Transformar canales presenciales y remotos en expertos vendedores multiproducto.
- Potenciar AutoPack, aumentando la capilaridad de canales.
- Acelerar crecimiento de TV en segmentos de bajo riesgo.

El éxito de esta estrategia se refleja en un aumento de 41% en el número de clientes de telefonía fija en 2015; 14%, en TV Satelital y 86%, en Banda Ancha Fija Inalámbrica respecto de 2014.

SERVICIOS CONTRATADOS HOGAR (RGU)



54%
crecieron los ingresos de Hogar en 12 meses.

Principales campañas 2015



Recarga



Cámbiate a Entel



Bolsas de datos



Tarifa Carlitos



Autopack



Recarga Sorpresa



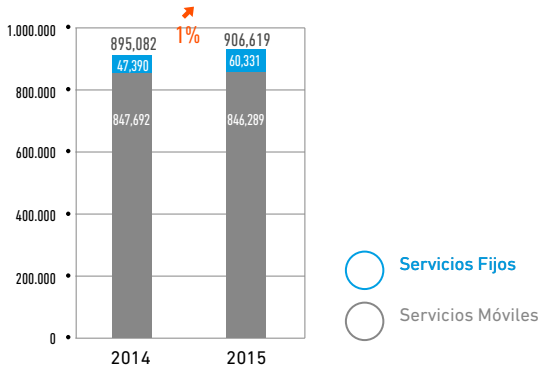
Aprovecha OWN

Enero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio

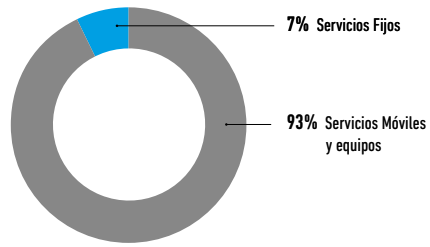
Ingresos

Los ingresos en el Mercado de Personas crecieron un 1% respecto del año 2014. Este fue el resultado de un incremento en los ingresos de servicios fijos, impulsado por las líneas de crecimiento "Entel Hogar" y parcialmente compensados por una leve baja en los servicios móviles. El comportamiento de los ingresos móviles se asoció a una disminución en los ingresos de servicios de voz afectada por la expansión de los planes de voz ilimitadas en pospago, junto con una reducción en la base de clientes y de recarga en prepago. Esto fue compensado por mayores ingresos de datos móviles, impulsado por los servicios de Internet móvil. Por otra parte, los ingresos por ventas de equipos se redujeron, afectados por menores promociones en prepago, mientras que pospago aumentó.

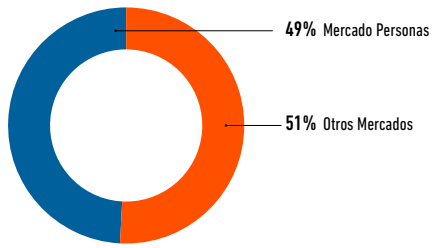
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS EN $ MILLONES



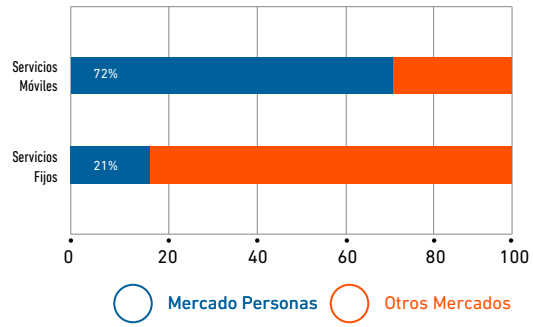
MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE MERCADO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



Mercado Empresas

Entel empresas es un proveedor de soluciones integrales para todo tipo de negocios.

- Renovación de oferta de planes de telefonía móvil con más minutos, mayores cuotas de navegación y cobro por tráfico adicional.
- Aumento de cobertura de fibra que conecta a 19 de las principales ciudades del país.
- Lanzamiento de Data Manager, plataforma que permite a las empresas administrar el consumo de datos de sus usuarios.
- Programa Viajero Roaming, con precios preferenciales y disponible en 16 países, que corresponden a destinos frecuentes de los clientes empresas.

Contexto de Mercado

Entel siguió avanzando en su posicionamiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), en que se aprecia un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud).

A nivel de mercado móvil, frente a una economía menos dinámica, las empresas hicieron ajustes, disminuyendo el número de líneas contratadas. Además, el ingreso de nuevos actores elevó la competencia en el sector a fines de año, lo que para el Mercado Empresas significó una presión por reducciones de precios especialmente en el segmento de Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes).

Propuesta de Valor

Entel Empresas es un líder cercano, ágil, confiable y competitivo, que cuenta con una propuesta comercial acorde al tamaño de cada cliente, desde el profesional independiente hasta las grandes empresas (pequeñas, Pymes y grandes empresas). Para cumplir con esta propuesta de valor entrega una oferta de productos de alta calidad, innovadora, integral, convergente y adaptable a cada tipo de proyecto.

Estrategia 2015

Para hacer frente a este escenario, Entel Empresas profundizó en este ejercicio la estrategia que venía desarrollando desde 2014.

Negocio móvil: Entel Empresas consolidó su proceso de transformación de la oferta tarifaria de Internet

54,8%

de participación de mercado empresas y corporaciones (cifras IDC).

móvil hacia una estructura de cobro por datos excedidos y se mantuvo como líder en participación de mercado, renovando su oferta de planes para Pyme con mayores cuotas de navegación.

Conectividad IP Fijo: la compañía continuó expandiendo su red de fibra óptica para satisfacer, principalmente, la demanda por Internet de alta velocidad en el segmento de empresas de menor tamaño.

TI: en 2015 se evidenció una mayor disposición de los clientes a contratar servicios Cloud, profundizando ostensiblemente la tendencia vista hasta 2014. Estos servicios de almacenamiento en la nube liberan a las compañías de implementar infraestructura en sus instalaciones y pueden estar operativos en pocas horas.

Participación de mercado

El Mercado Empresas estableció durante 2013 una hoja de ruta para lograr un rediseño radical de la experiencia de clientes hacia 2015. En este contexto, la base de clientes en Mercado Empresas alcanzó los 117.500.

En el negocio móvil, Entel mantuvo su liderazgo con 54,8% de participación, según cifras de IDC a diciembre de 2015.



Principales campañas 2015



NGN



Planes y data manager



Roaming



Fibra óptica



Fibra óptica



Oferta TI



Pack Negocio Regiones



Portabilidad

Marzo

Mayo > Junio

Septiembre

Sept > Oct

Sept > Dic

Noviembre

Diciembre

Red de fibra óptica

El declarado objetivo de crecer en el negocio de integrado de voz, datos, Internet y TI se demuestra, entre otras variables, en el despliegue de fibra óptica que en 2015 cerró con 88.029 BP, frente a los 66.433 BP de 2014. Esto implicó aumentar la cobertura desde 37 comunas del país a 43.

117.500

Base de clientes en Mercado Empresas.

Si bien en 2014 la red estaba presente en las ciudades con mayor concentración de empresas en Chile, a fines de este ejercicio, 19 de las principales ciudades del país estaban conectadas, con miras a cubrir las necesidades no sólo a las compañías de mayor tamaño, sino también de las más pequeñas, mejorando las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

Con este respaldo, en 2015 se siguió observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

Oferta

La compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (data center), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

Pack Negocios Entel: ofrece a los segmentos más pequeños banda ancha de alta velocidad más dos líneas fijas, pero es escalable para Pymes y grandes empresas con distintas funcionalidades.

Servicio MDM: administra dispositivos móviles de las empresas (smartphones y tablets) y fortalece la seguridad de su información. Esta herramienta permite administrar en forma centralizada y segura las aplicaciones disponibles en los dispositivos móviles de los usuarios, facilitando el bloqueo de aquellas que pongan en riesgo la seguridad de la información.

Data Manager: para gestionar el servicio este 2015 se implementó esta plataforma, que permite a las empresas mantener control de su presupuesto, ya que administra el consumo de datos de cualquier usuario. Un administrador puede asignar cuotas de datos por persona, por una vez o permanentemente, adicionales al plan contratado.

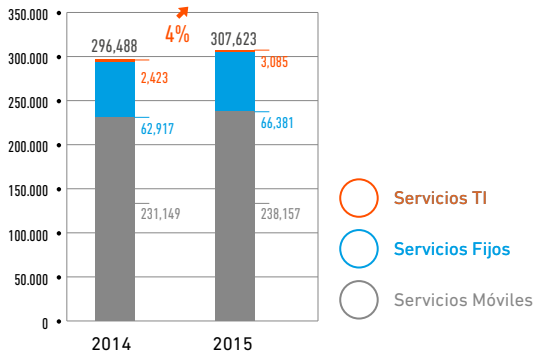
Programa Viajero Roaming: creado para quienes viajan al extranjero y necesitan permanecer conectados con el trabajo, Entel desarrolló este año el Programa con precios preferenciales comparado con la tarifa normal de roaming de datos y disponible en 16 países que cubren el 80% de los destinos frecuentes de los chilenos.

Comunidad Empresas: la experiencia distintiva que provee Entel se completa con apoyo a los emprendedores. Con este fin surgió Comunidad Empresas, la comunidad líder en Chile que entrega asesoría y beneficios a sus usuarios incluidas capacitaciones y contactos, entre otras áreas.

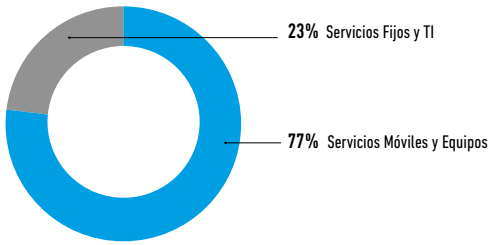
Ingresos

Los ingresos del Mercado Empresas aumentaron un 4% respecto de 2014. El incremento se debió a una mejora en los ingresos móviles e importantes aumentos en las líneas de crecimiento como conectividad IP Fijo y TI. El crecimiento en los ingresos móviles se debe principalmente a mayores ingresos por equipos móviles y datos móviles, lo último asociado a la profundización de planes de datos móviles en el mercado Empresas. El sólido crecimiento en los servicios fijos viene dado por soluciones Trunk IP y Pack Negocio para empresas medianas y pequeñas. Los ingresos de TI también crecieron en áreas asociadas a soluciones de gestión de aplicaciones y servicios de data center.

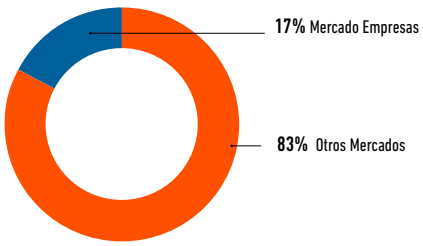
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS EN $ MILLONES



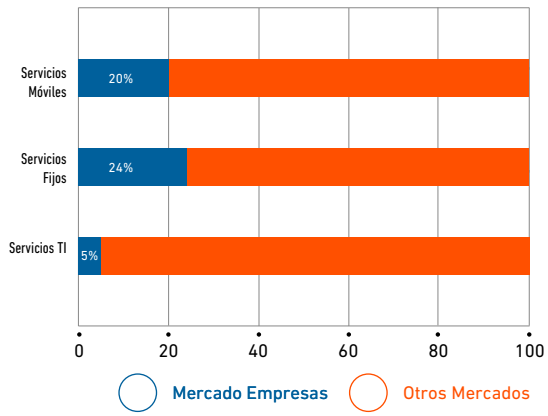
MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



Mercado Corporaciones

- Líder en participación de mercado en el segmento fijo y móvil.
- Nuevo contrato con BancoEstado para prestar servicios de data center a todas las sucursales de la entidad a nivel nacional.
- Desarrollo e implementación de aplicación IOT que habilita un nuevo modelo de cobro para seguro automotriz de Penta Security, según calidad de manejo de cada cliente.
- Inicio construcción tercera etapa del data center Ciudad de los Valles, que sumará 2.000 m² de sala a la capacidad actual.
- Certificación Tier III Gold - Concurrently Maintainable de operación sustentable para data center Ciudad de los Valles.
- Primera empresa de telecomunicaciones de Chile que recibe la certificación SAP HANA Operation Services.

Propuesta de valor

Para asistir y acompañar a las grandes empresas del país en la transformación de sus negocios, Entel otorga un servicio según los requerimientos particulares del usuario, con soluciones técnicas diseñadas a medida por personal capacitado, con experiencia y conocedor de los negocios de los clientes y con una oferta sustentada en una infraestructura de excelencia.

Mercado Corporaciones se ha consolidado como un actor relevante en sus tres áreas de negocios: segmento móvil, con servicios de voz, datos, BAM, Roaming y aplicaciones de movilidad; segmento fijo, con la entrega de soluciones integradas de redes de datos, colaboración, telefonía e Internet, y negocio TI, que es el mayor proveedor de infraestructura de data center.

Contexto de mercado

Este 2015 los grandes conglomerados fueron cautos en materia de inversión. Ante este escenario, Entel desarrolló proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, para mantener rentabilidad cumpliendo con la promesa de valor de la compañía.

Telefonía móvil: continuó la implementación de la oferta de datos en los planes de multimedia basada en cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan contratado en lugar de reducir la velocidad de navegación, en un escenario de fuerte agresividad tarifaria el segundo semestre.

Negocio fijo y TI: desarrollo de soluciones y productos que evitan a los clientes realizar inversiones en infraestructura de telecomunicaciones, optimizando sus procesos, y nuevas oportunidades de negocio para ellos.

Estrategia 2015

Mercado Corporaciones realizó una exhaustiva revisión de su propuesta de valor, de cara a las necesidades actuales y futuras del cliente.

» Conceptualización y desarrollo de productos y servicios que respondan al cambio de paradigma que implican las nuevas tecnologías disponibles, especialmente en lo que se refiere a seguridad, big data y servicios cloud, como a soluciones

14%

de los clientes de grandes corporaciones cuenta con tarificación por exceso de datos consumidos (1% del cierre de 2014).



verticales para la industria financiera, minería y salud, en línea con el objetivo de Entel de avanzar hacia la digitalización.

» Aumento de la rentabilidad a través de proyectos de automatización y nuevas tecnologías que mejoraron la eficiencia.

» Optimización de la estrategia de inversión, optando por desarrollar proyectos con mayor retorno, que contemplan soluciones integradas de almacenamiento y gestión.

Oferta de servicios

En 2015, Entel realizó pilotos en big data, compró plataformas cloud y respondió con una oferta flexible a la necesidad de las corporaciones por contratar servicios para movilizar aplicaciones o flujos de procesos a smartphones y tablets, administrar dispositivos móviles (MDM, Mobile Device Management) y usar videos para reuniones a distancia, entrenamiento, teletrabajo y difusión de material de marketing.

» Ingreso de la voz sostenida en cargos fijos.

» Voz ilimitada en planes sobre 3G.

» Programa Viajero con tarifas especiales a los principales destinos, con canal de autoatención y una App.

» Acceso a red 4G.

» Planes de datos por cobro excedido a la medida del cliente.

» Sistema Data Manager permite a las corporaciones administrar el consumo de datos de sus usuarios.

Además, Entel se convirtió en la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en recibir la certificación SAP HANA Operation Services, que asegura que cumple todas las exigencias requeridas por SAP AG para el despliegue de servicios de hosting y administración de plataformas para sus clientes del segmento Corporaciones.

Soluciones y nuevos proyectos

BancoEstado: en etapa de implementación, este contrato implica prestar servicios de data center en 500 m^2 de sala a todas las sucursales de la entidad estatal a nivel nacional.

Penta Security: desarrollo e implementación de una aplicación para Penta Security Seguros Generales que permite a la aseguradora ofrecer un nuevo modelo de cobro para su seguro automotriz, que depende de cómo maneja cada cliente (IoT). A través de sus redes móviles, Entel da seguimiento al automóvil vía GPS y captura las variables de conducción que son medidas por un software.

Desarrollos para Minsal: en el caso del Ministerio de Salud, que adjudicó en 2013 a Entel la mayor extensión de red WAN jamás implementada en Chile, se entró en un segundo nivel de trabajo. La oferta horizontal inicial se complementa con servicios construidos sobre esta plataforma (verticalización).

Liderazgo en servicio de data center

Entel es un socio estratégico de sus clientes, que no sólo brinda apoyo al back office, sino que integra soluciones de tecnología de la información que permiten mejorar el corazón del negocio de cada corporación.

2.200

Clientes mercado Corporaciones: 2.200 empresas e instituciones en el país.

Oferta en data center

CAPACIDAD TOTAL RED DE DATA CENTER

7.500 m^2 de superficie

300 Más de 300 clientes a través de la administración de más de 3.500 servidores de empresas del sector financiero, de servicios e industrial del país.

CIUDAD DE LOS VALLES

180 Aloja la operación de más de 180 clientes

4.000 m^2 cuadrados de sala

2.500 Administrando en torno a 2.500 servidores

Ampliación Ciudad de los Valles: este 2015 comenzó la construcción de la tercera etapa de este data center, el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile, que sumará una superficie adicional de sala de 2.000 m^2. El nuevo diseño de esta tercera etapa incorpora tecnologías de freecooling que logran mejor eficiencia energética y menores costos totales de propiedad para los clientes. Será con ello el más eficiente en Chile en uso de energía.

Certificaciones: las tres etapas obtuvieron certificación Tier III Design Documents, que otorga el Uptime Institute, a la que se suma Tier III Constructed Facility, que asegura que su diseño, implementación y operación garantiza un 99,982% de disponiblidad ante cualquier contingencia. Este año Ciudad de los Valles alcanzó la certificación Tier III Gold - Concurrently Maintainable, con lo que se transformó en una de las primeras 15 compañías a nivel mundial en obtener esta certificación de operación sustentable.

Soluciones de Cloud Computing: Ciudad de los Valles aloja los ambientes productivos de las soluciones de Cloud Computing de Entel. En 2015 se incorporó la plataforma Entel SAP Cloud, de pago por uso, diseñada para operar eficientemente ambientes críticos SAP. La plataforma soporta tanto bases de datos tradicionales como ambientes para SAP HANA.

Apoyo en el viaje de negocios

Mercado Corporaciones continuó la implementación del plan "Optimus", con miras a obtener los mayores niveles de satisfacción de clientes y eficiencia operativa a través del rediseño de procesos transversales de negocio (viajes), cuyos ejes principales se enfocan en la voz del cliente, la visión de la organización y el análisis de benchmarking de procesos a nivel mundial.

En 2015 este trabajo se complementó con el Proyecto Aconcagua que, con el apoyo de la prestigiada consultora internacional en tecnologías de la información Pink Elephant, se enfoca en incorporar las mejores prácticas de operaciones.

Liderazgo de mercado

La consistencia de este modelo de trabajo permitió a Mercado Corporaciones mantener una alta participación en el negocio de Telecomunicaciones, tanto en el segmento Fijo (63,6% en datos, Internet y otros servicios), como en Móvil (63,2%), y se consolidó como actor relevante en el negocio TI, con un market share de 28,2% en servicios de outsourcing (sin considerar gestión de aplicaciones), de acuerdo con estudios de IDC y estimaciones internas de Entel.

Principales campañas 2015



Certificaciones Cisco



Entel SAP Cloud



Certificación SAP Mobile Operation Services



Entel Minería



Video Cloud / Teleconferencia



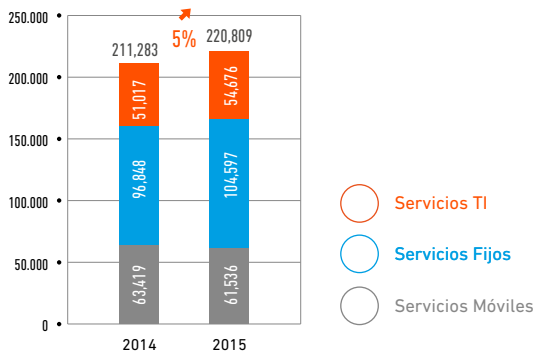
Campaña Soluciones Cloud

Marzo · Abril · Mayo · Junio · Septiembre

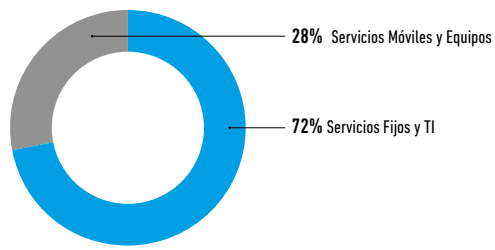
Ingresos

Los ingresos del Mercado Corporaciones se expandieron un 5% respecto del año anterior. El incremento correspondió a un sólido crecimiento en los servicios fijos tradicionales y TI, mientras que los ingresos móviles disminuyeron. Los servicios fijos tradicionales reportaron un avance importante, asociados a la ejecución de proyectos claves durante el año que contemplan soluciones integrales de voz, datos e Internet, además de la incorporación de servicios de TI relacionados con servicios de data center y continuidad operacional. Por su parte, los servicios móviles registraron una caída en los ingresos de servicios de voz mensual debido a la expansión de los planes de voz ilimitadas, y parcialmente compensado por un aumento de los ingresos de datos móviles. Los ingresos por ventas de equipos móviles aumentó en el periodo.

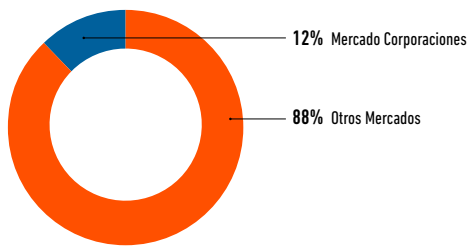
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES EN $ MILLONES



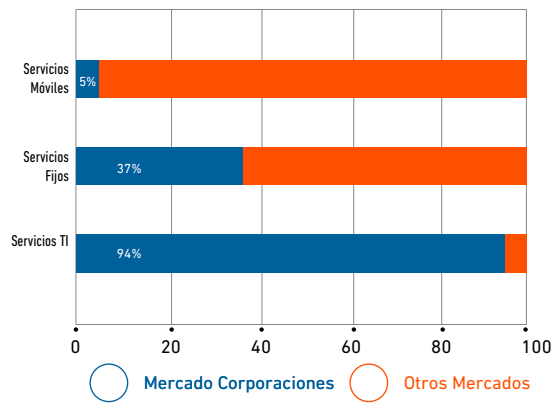
MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE MERCADO CORPORACIONES EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



Mercado Mayoristas

- Incrementos en ventas por efecto de consolidación de OMV.
- Aumento del número de operadores con los cuales se realizan negocios de tráfico internacional.
- Aumento de cobertura, Roaming Partners y servicios habilitados de roaming internacional.

Contexto

En el último tiempo se incrementó el número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones. Nuevos operadores en servicios móviles a los cuales la autoridad asignó espectro y la progresiva entrada de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (OMV) ampliaron la competencia.

Para las compañías de telecomunicaciones que poseen infraestructura de redes propia, como Entel, esto ha significado una nueva oportunidad de seguir maximizando el uso de su infraestructura a través del arriendo de redes. Los servicios de roaming nacional a operadores que buscan complementar la cobertura de su red, así como el crecimiento en clientes OMV, generaron interesantes crecimientos en el arriendo de infraestructura móvil.

En este escenario, Entel se posiciona como la empresa líder del Mercado Mayorista.

Propuesta de valor

El objetivo de Entel en el Mercado Mayorista es ser el mejor proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional y a la vanguardia de la evolución tecnológica. Un proveedor que responde oportunamente, dando un excelente servicio de preventa, provisión y posventa comercial y técnica; que está cerca de sus clientes, es confiable y mantiene un canal de comunicación abierto permanente.

Oferta y clientes

Entel mantiene convenios de roaming doméstico con distintos participantes del mercado, a los que provee acceso a sus redes móviles en aquellas regiones en las que no tienen cobertura propia. A esto se suman contratos con operadores móviles virtuales, a los que ofrece servicios de infraestructura de red.

Al cierre de 2015, el negocio Mayorista de Entel incrementó su cartera de clientes, entre los que se encuentran 46 operadores nacionales, incluidos Grupo VTR, Grupo Claro, Grupo Movistar, Grupo GTD, Falabella Móvil y WOM, y 95 operadores internacionales (ATT, Sprint, Vodafone, BT, entre otros), a quienes provee redes fijas y móviles, así como variados servicios de telecomunicaciones y TI.

Tráfico internacional: para compensar el impacto de la desaceleración local e internacional, Mercado Mayorista concretó nuevos acuerdos. Amplió, de esta manera, la cartera de interconexiones con carriers internacionales, permitiendo que las llamadas que provienen de dichos mercados se cursen directamente. En el año se desarrollaron los mercados de Medio Oriente, Asia y Europa Central.

Negocio satelital: Entel cuenta con infraestructura en Arica y Longovilo, que se potenció a través de nuevas alianzas con operadores internacionales.

Ingresos

Los ingresos por servicios a otros operadores aumentaron 8,3% durante el período, asociado a mayor arriendo de infraestructura de red fija y móvil. Los servicios de negocio de tráfico, en cambio, presentan una disminución del 3,4%, debido principalmente a menores minutos cursados desde y hacia Chile que, en parte, fue compensada por mayores tarifas.

El desempeño durante 2015 fue positivo para el Mercado Mayorista, que creció 8,3%. Esta alza fue impulsada por mayores ingresos en arriendo de infraestructura de redes, servicios de roaming nacional y arriendo de redes a operadores virtuales móviles, lo anterior en parte compensado por una caída en el servicio de tráfico debido a menores minutos cursados.

En estas condiciones cambiantes, en torno a un 33% de los ingresos obtenidos en 2015 por Mercado Mayorista corresponde a la compra y venta de tráficos de Larga Distancia Internacional generados en negocios con más de 85 operadores activos en 34 países, a través de los cuales se llega a 194 países en todo el mundo.

En tanto, cerca de 29% de las ventas proviene del servicio de arriendo de redes para transporte nacional, conexión de últimas millas, redes internacionales y acceso a IP internacional, mientras que el arriendo de torres a operadores de telecomunicaciones, aporta el 15% de las ventas. Los negocios OMV y roaming mayorista, en tanto, aportaron en conjunto un 23% de los ingresos.

85

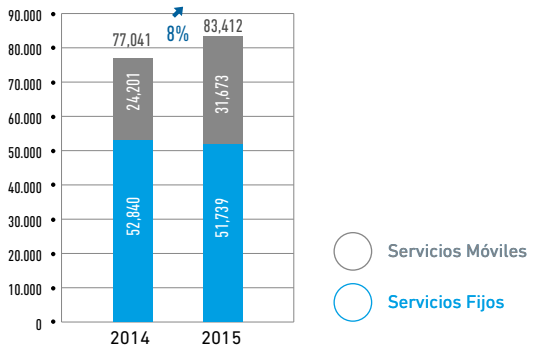
operadores activos en 34 países para tráfico de Larga Distancia Internacional.

COBERTURA

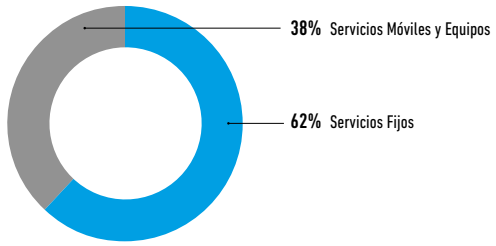
194

países en todo el mundo cubiertos por acuerdos LDI.

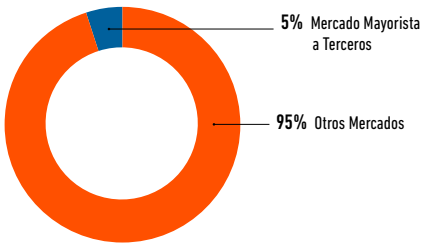
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTA A TERCEROS EN $ MILLONES



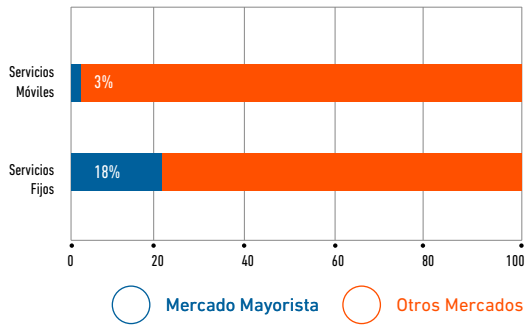
MERCADO MAYORISTA DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTA EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE MERCADO MAYORISTA EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE




PEDRO.

Sustentabilidad

Nuestra red y nuestros servicios están en las comunidades y están presentes en la vida de todos. Por eso, la empresa tiene un rol permanente con las personas, la ciudad y los barrios.

La sustentabilidad es parte integral de la gestión de Entel, que bajo el concepto "vivir mejor conectados" busca dar acceso a las telecomunicaciones en Chile a través de una experiencia distintiva y de clase mundial.

Acorde con esta mirada, la compañía busca atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con ella, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país.

Por ello, la accesibilidad a las telecomunicaciones en Chile y la conectividad e innovación con foco en el bienestar social, ayudando a erradicar la brecha de conectividad, primero, y la que genera hoy la sociedad digital, son los ejes de las iniciativas que la empresa continuamente impulsa.

Mirada integral

En el marco de su política de sustentabilidad, Entel decidió poner énfasis en la relación con las comunidades. Como parte del proceso de reestructuración de la compañía que promovió la Gerencia de Recursos Humanos, la Subgerencia de Sustentabilidad y RSE pasó a llamarse Dirección de Sustentabilidad y Comunidades.

Este cambio recoge el giro que había tenido, en la práctica, la organización, que de una visión asistencialista y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) migró hacia una mirada integral de su rol en la sociedad.

Sin dejar de realizar actividades como el voluntariado corporativo, que a través del programa "Tengo una idea" permite a los colaboradores promover proyectos de impacto social, la compañía se enfoca en aprovechar la capacidad transformadora que le da su rol en la industria de las telecomunicaciones para disminuir las brechas de conectividad y digital.





Actividades destacadas

Conectando Chile
En octubre de 2014, Entel asumió el desafío de entregar telefonía móvil e Internet a 730 localidades aisladas y rurales. La iniciativa, que surgió a partir de las inversiones comprometidas por Entel en el marco del despliegue de sus redes 2.600 MHz y 700 MHz, contempla dos etapas, la primera de las cuales terminó en 2015 con cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades rurales aisladas del país conectados por primera vez con servicios de telecomunicaciones.

En septiembre de 2015, en tanto, comenzó el despliegue de la segunda fase, que concluirá en 2017.

"Yo Leo"
Facilitar el aprendizaje de la lectura en niños a través de la estimulación temprana, el apoyo docente y la utilización de medios digitales es el objetivo del proyecto "Yo Leo".

Como parte de esta iniciativa de Entel, en alianza con Editorial Pehuén, que busca mejorar la lectura en cerca de 400 niños de kínder, primero y segundo básico de La Araucanía, se entregaron 126 tablets en seis escuelas, tres rurales y otras tres urbanas, de las comunas de Temuco, Padre Las Casas, Curacautín y Victoria.

A través de una aplicación con cuentos en lengua mapuche y en español, así como actividades complementarias a las temáticas que los niños deben aprender en cada nivel, "Yo Leo" fomenta la comprensión lectora y el goce por la lectura.

Capacitación a dirigentes vecinales
Más de 300 dirigentes vecinales de la Región del Biobío y otros 300 de la Región de La Araucanía participaron en el taller educativo "La tecnología y el rol dirigencial" que organizó Entel en cada una de estas regiones, con el objetivo de que los asistentes se acerquen a las nuevas tecnologías y las incorporen en su quehacer diario para fortalecer su trabajo en la comunidad.


C.A_3740
KATERIN 1129





Acuerdo con Odecu
La compañía firmó con la organización de consumidores Odecu un convenio de colaboración para la Educación del Usuario de las Telecomunicaciones. Este acuerdo, que comenzó en junio de 2015, tiene como objetivo exponer, a través de diferentes actividades y medios, los derechos y deberes de los consumidores del rubro.

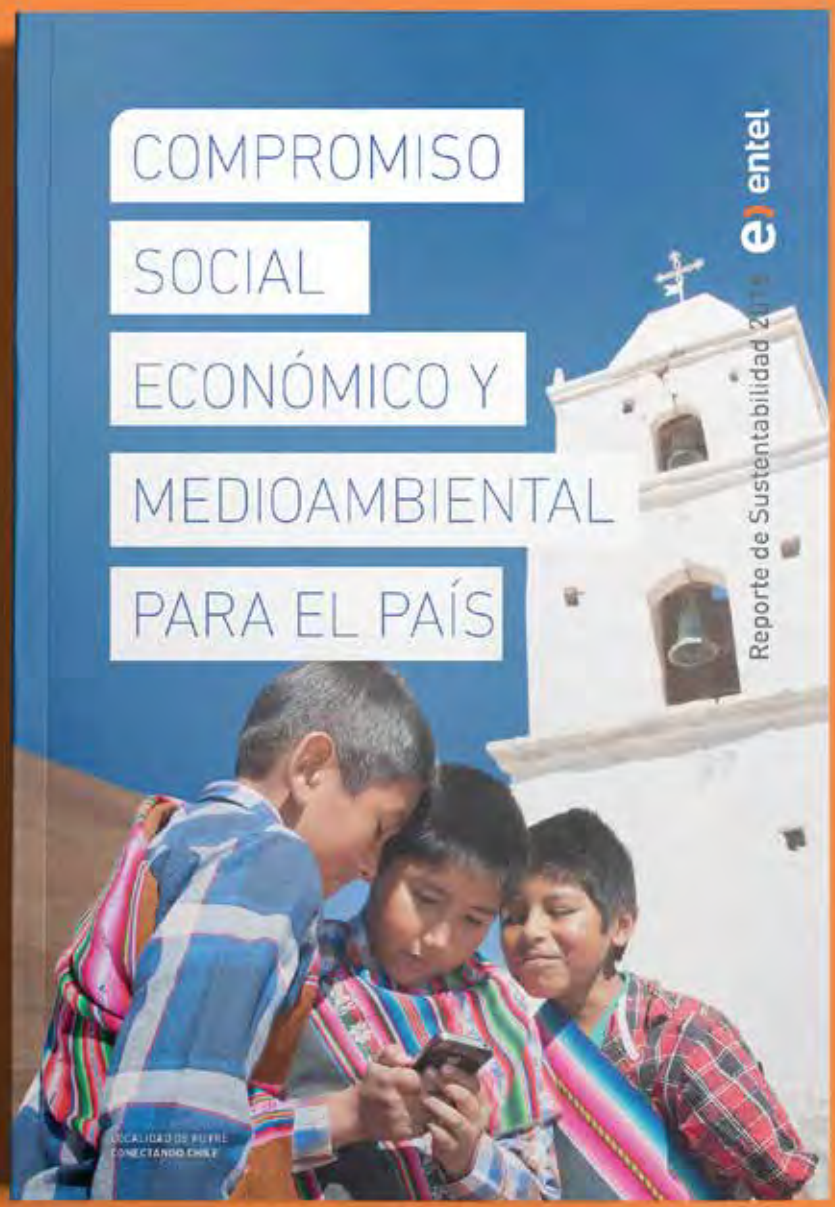
"Barrio Feliz"
Este proyecto, que comenzó en 2014, se enfoca en mejorar espacios públicos con los aportes que generan la suscripción de boleta por correo electrónico y el reciclaje de teléfonos celulares de los clientes de la compañía, más inversiones complementarias que entrega Entel.

A la fecha, se han intervenido y mejorado espacios públicos en 11 comunas del país: Valparaíso, Renaico, La Pintana, Chañaral, Lautaro, Alto Hospicio, Antofagasta, Coquimbo, Peñalolén, Puerto Montt y Rancagua.

Premio Nacional de Medio Ambiente
La Fundación Recyclápolis, la Universidad Católica y El Mercurio reconocieron a Toki Rapa Nui y a Entel con el Premio Nacional de Medio Ambiente 2015 en la categoría "Tierra", por la construcción 100% sustentable del proyecto Escuela de Música y de las Artes de Rapa Nui.

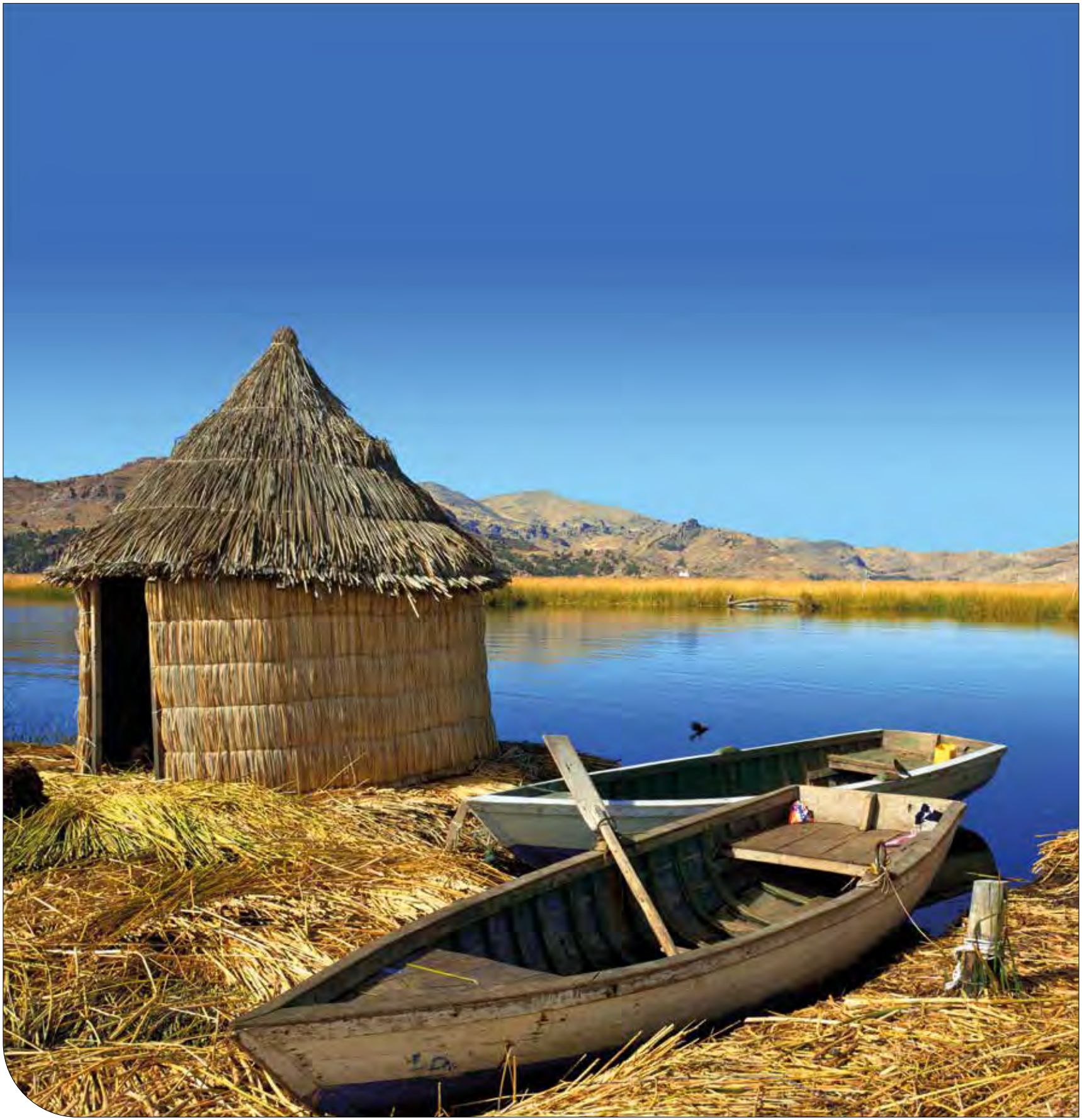
En la obra, impulsada por Toki Rapa Nui y que tuvo a Entel como principal auspiciador, se reutilizaron desechos como botellas plásticas y de vidrio, latas, cartones y neumáticos.

La construcción de la escuela se encuentra actualmente en su última etapa.



En este ejercicio 2015, Entel presenta su sexto Reporte de Sustentabilidad, que a contar de este año es de carácter anual.

El reporte da cuenta de los aspectos más relevantes de la organización durante 2015 en materia de desempeño económico, social y ambiental, con el propósito de promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés. Más detalles en tomo "Reporte de Sustentabilidad".



Entel Perú

- Clientes alcanzan los 3.128.853, un 80% por sobre diciembre del año anterior.
- 1.393.306 clientes de pospago.
- Alto reconocimiento de marca, mayor capilaridad de los canales de distribución de ventas, expansión de la red y alta satisfacción de clientes.
- La empresa ha captado más de 49% del total de líneas que se han migrado de operador en la portabilidad. Entel ha liderado la portabilidad con 390.951 líneas netas ganadas en los 15 últimos meses, siendo el líder en cada uno de estos meses desde agosto de 2014.

Contexto

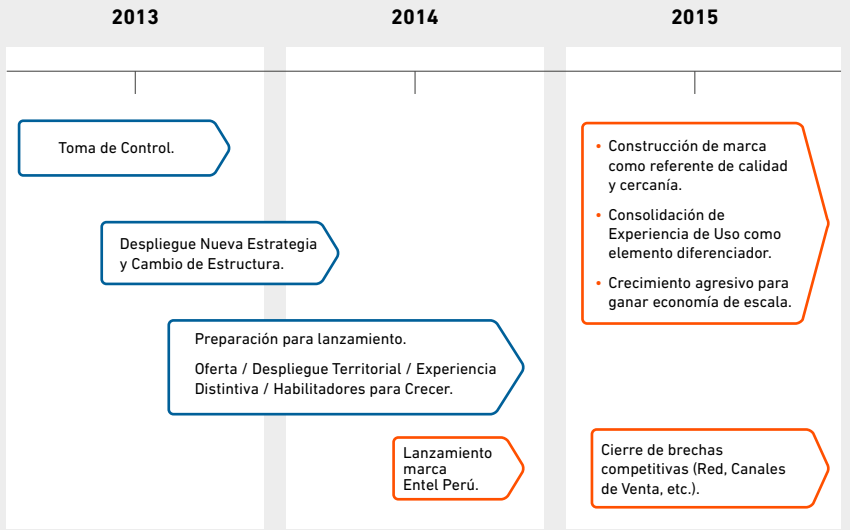
El mercado de telecomunicaciones en Perú, presenta un importante potencial de desarrollo, que cumple con los requisitos para llevar adelante el modelo de negocios definido por Entel.

Perú cuenta con 30 millones de habitantes, una economía en crecimiento, regulaciones claras, baja penetración de Internet móvil y usuarios cada vez más informados, que exigen alta calidad por parte de los operadores. Además, hasta el año 2014 sólo dos operadores contaban con más del 90% de participación del mercado móvil.

En este contexto Entel compró la operación de Nextel Perú el año 2013 y la transformó en una marca y una operación transversal al mercado. La aspiración era y sigue siendo ocupar el espacio de un operador móvil, con una oferta fresca, novedosa, con alta calidad de servicio y con foco en la experiencia de sus clientes.

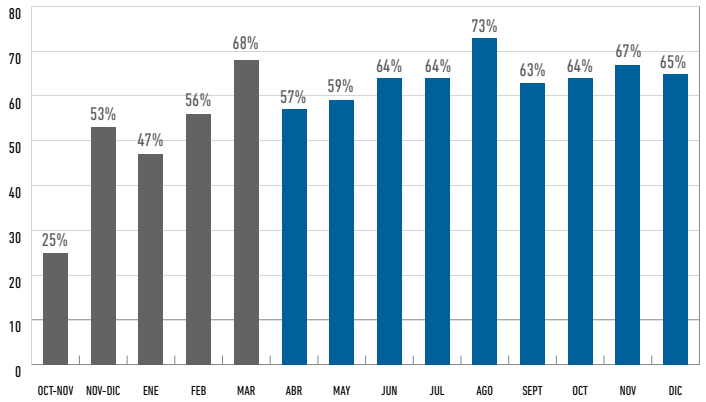
Con esto como objetivo en octubre 2014 se lanzó la marca Entel en el mercado, proyecto de largo plazo que posibilitará a la compañía posicionarse como operador global en un mercado de alto potencial como el peruano.

Fases del camino

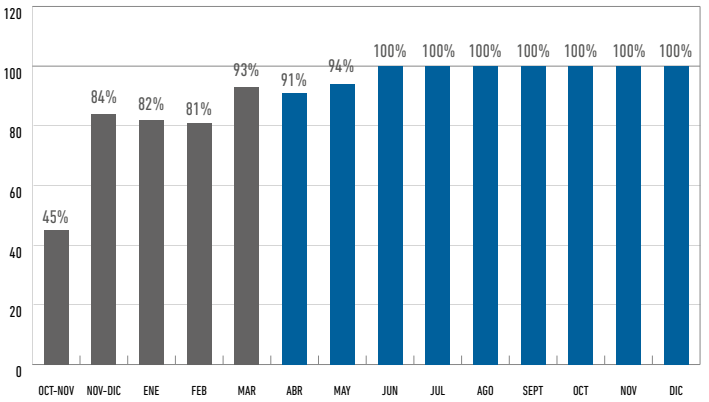


La estrategia de desarrollo de Entel Perú se basa en dar una experiencia distintiva a los clientes, realizar un despliegue de redes para soportar su crecimiento, profundizar la oferta comercial y una cadena de distribución, a un costo eficiente.

RECORDACIÓN DE MARCA ESPONTÁNEA



RECORDACIÓN DE MARCA ASISTIDA



Desde abril de 2015, nueva metodología de encuesta.

Construcción de marca y oferta disruptiva

65%

Recordación espontánea y recordación asistida 100%.

Para profundizar la construcción de marca después de la exitosa campaña de lanzamiento realizada en el mes de octubre del año 2014, se ha trabajado en forma integral realizando capacitaciones, planes de mejora continua, desarrollando plataformas de soporte y una gestión permanente en torno al cliente, apoyada en una infraestructura de clase mundial.

Los logros de lo anterior se perciben en el posicionamiento de la marca en 12 meses.

En un inicio, las ofertas del mercado Personas se concentraron, principalmente, hacia los clientes de alto valor, para seguir expandiéndose a segmentos medios y, a mitad de año, en prepago. En paralelo, la compañía abordó Empresas durante todo el año.

El trabajo para diversificar y mejorar la oferta comenzó a fines de 2014 con entrega de subsidios a teléfonos de alta gama con llamadas ilimitadas, promoción no vista hasta entonces en la industria peruana y que estuvo enfocado en planes de pago para clientes de alto valor.

A fines del primer trimestre de 2015 se abordó el segmento de pospago en planes medios, en abril se mejoró la oferta de minutos y en mayo se reforzó con planes SIM-only (sólo chip), evitando el subsidio de aparatos y dejando espacio para ofrecer descuentos en tarifas. El año se cerró con una fuerte oferta que incluyó redes sociales ilimitadas.

Para abordar el mercado de personas en forma global, se lanzó la oferta comercial de prepago, proporcionando incentivos para recargas, incluyendo el uso gratuito de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico por tiempo limitado, con alto impacto en este segmento.



Principales campañas 2015



Prepago



Planes Entel Chip



La Mejor Red 4G



Súper Yapa – 30 minutos gratis + WhatsApp ilimitado



Facebook Gratis



Un año de Entel Perú



Migra a Entel



Súper Yapa – 30 minutos gratis + WhatsApp ilimitado



3 millones de clientes

Febrero | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre

80%

crecimiento de la base de clientes en 12 meses.

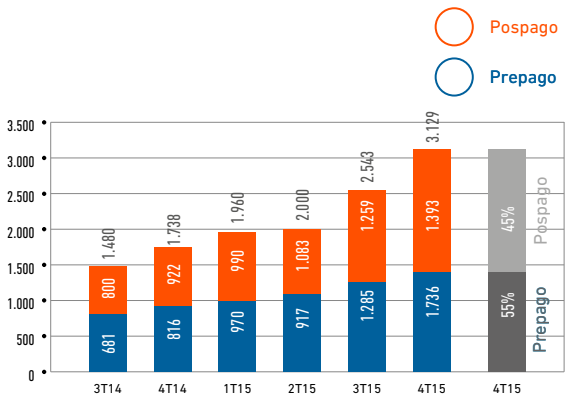
Crecimiento agresivo y experiencia

En este escenario, la base de clientes ha crecido constantemente y alcanzó a 3.128.853 clientes al 31 de diciembre de 2015, 80% por sobre diciembre del año anterior.

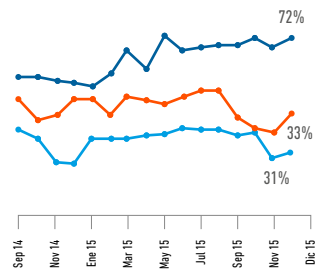
Clave ha sido acompañar este crecimiento explosivo con red, puntos de atención, canales y estructuración de la oferta de manera que los clientes sientan la diferencia de estar con Entel

La satisfacción de los usuarios con el servicio entregado da cuenta de que este objetivo se ha venido alcanzando.

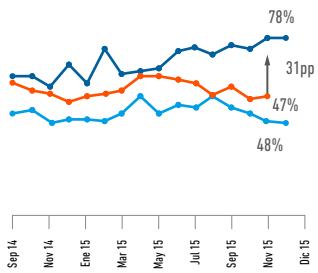
EVOLUCIÓN DE BASE DE ABONADOS
En miles



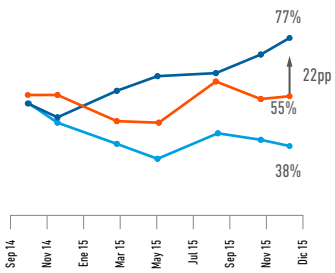
POSPAGO PERSONAS
Satisfacción general
(% neto, sólo celulares)



PREPAGO PERSONAS
Satisfacción general
(% neto, sólo celulares)



EMPRESAS
Satisfacción general
(% neto)



Entel Competidor A Competidor B

72%

Satisfacción personas pospago y 78% en prepago.

77%

Satisfacción empresas.

Redes y puntos de contacto

Para soportar todo el crecimiento esperado, la compañía reorganizó su estructura interna fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, y ha rediseñado la oferta comercial y de atención al cliente. Asimismo, expandió sus canales de distribución.

De 400 puntos de venta, 2014 cerró con 760 y 2015, con 822. Los puntos de venta de recargas, en tanto, alcanzaron más de 16.000 al finalizar 2015.

Entel compró en Perú una compañía con 820 sitios móviles y a la fecha suma 2.586. Para asegurar la experiencia distintiva que le ha permitido diferenciarse, continúa desarrollando proyectos para ampliar y fortalecer significativamente la capacidad y cobertura de la red actual a nivel nacional y las distintas tecnologías (2G, 3G, 4G), para los servicios móviles de voz y datos.

Marco regulatorio

A partir de enero de 2015 el regulador peruano ordenó a los operadores móviles proveer teléfonos móviles desbloqueados para ser utilizados en cualquier red, favoreciendo el proceso de portabilidad y costos asociados. Siguiendo las tendencias de portabilidad de los últimos meses, Entel Perú continúa en una posición de liderazgo en la obtención de portaciones netas positivas, registrando 391 mil clientes desde que comenzó el proceso, más de 100 mil registrados en el cuarto trimestre, en un 95% en clientes de pospago.

Cargos de acceso

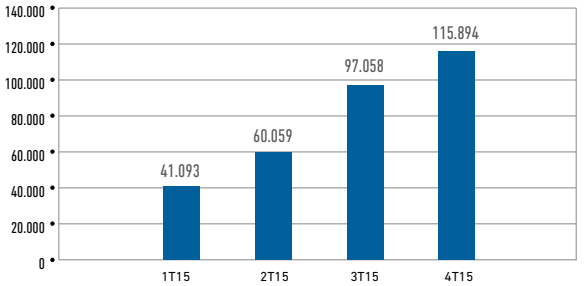
Por otra parte, a partir de abril se fijaron las nuevas tarifas de interconexión, con una importante rebaja. Los cargos de acceso móviles vigentes para el período comprendido entre abril de 2015 y hasta igual mes del año 2017 bajaron 31% en lo que Entel cobra a las otras compañías y, por ser asimétricos, cayeron 57% en lo que paga al resto de los actores del mercado por interconectarse.

Esta nueva estructura de cargos de terminación está en línea con la tendencia mundial, aunque todavía está a niveles superiores, y es un factor que evidentemente favorece la competencia en el mercado, tal como la experiencia mundial lo ha demostrado.

Nuevo espectro

En 2015, en tanto, la Agencia de Promoción de Inversión Privada (ProInversión) de Perú anunció la licitación de tres bloques en la banda de 700 MHz para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles 4G. Al cierre del ejercicio 2015, Entel se encontraba precalificada para participar en el proceso, cuya fecha definitiva aún no ha sido informada por la autoridad peruana.

PORTABILIDAD NETA TRIMESTRAL EN TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO



Reconocimientos

Durante el segundo trimestre de 2015, Entel Perú recibió tres premios Effie en categorías que reconocen el lanzamiento de nuevos servicios y la calidad de sus promociones, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano: Effie de plata en Servicios no Financieros y en promociones de Servicios y Effie de Oro en la categoría Lanzamiento Nuevos servicios.

Esto se suma al premio ANDA recibido en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

Resultados

En un mercado altamente competitivo, en el que la competencia reaccionó a cada oferta de la compañía, los ingresos por venta crecieron 51% en telefonía móvil, hasta USD 350,3 millones al cierre de 2015. Este incremento se explica por el aumento en los servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos, asociado la expansión en la base de clientes en un 80%, llegando a 3.128.853 clientes.

Americatel

Consolidar nuestra oferta de productos y servicios de forma de entregar alternativas de acuerdo con las necesidades del mercado de empresas y corporaciones en Perú.

- Inicio del despliegue de más de 67 kilómetros de fibra óptica para sostener el crecimiento de la compañía en los próximos años.
- Énfasis en la venta de servicios dedicados prácticamente triplica la captación de servicios respecto del año 2014.
- Captación de puntos nuevos en nuestro servicio NGN aumenta 10% en 12 meses.

Durante 2015, Americatel Perú logró superar los 6.500 clientes empresas y corporaciones, como resultado de la fuerte captación de nuevos servicios.

Servicios satelitales

Durante 2015, Americatel mantuvo su posición como el segundo operador del mercado en términos de ingresos.

Foco en servicios dedicados

En este escenario, la empresa incrementó la captación de servicios con conectividad propia, cuya venta creció 37% en 2015.

El foco en servicios dedicados, de mayor valor, llevó a la compañía a vender sobre los 450 servicios en el año, con lo que la base final se ubicó en torno a los 1.000 puntos. Para 2016, se espera un incremento en el despliegue de fibra óptica, que superará los 100 kilómetros el primer trimestre de 2016.

En telefonía fija, la base final aumentó 12%, lo que se tradujo en un aumento en ingresos de 14% en relación con 2014.

El servicio NGN, en tanto, finalizó con una base de más de 9.300 puntos, mientras los ingresos aumentaron en todas sus líneas de negocios en 2015.

Mercado Mayorista

En cuanto a los servicios de datos mayoristas, la compañía se posicionó como un operador cuya ventaja comparativa es la velocidad en las cotizaciones e instalación. En paralelo, impulsó también la rentabilidad de su red de transporte local (backbone), a través de una oferta de circuitos de altas capacidades a operadores de telecomunicaciones. Estas estrategias permitieron fidelizar a clientes como British Telecom (BT), AT&T, Orange y Entel e incrementar el nivel de facturación en 35% respecto de 2014 y el nivel de margen directo en 20%.

Mercado Residencial

En el ejercicio 2015, en el mercado residencial Americatel entregó servicios de Larga Distancia a 7.800 clientes contratados con 10,500 ANIS distintos; a 8.000 clientes con discado mensual y 24.000 marcadores de origen móvil mensual.

67

kilómetros de fibra óptica desplegada en 2015.

Para maximizar la rentabilidad de los servicios de Larga Distancia, Americatel optimizó sus actividades de marketing con una estrategia de branding en cable, radio, prensa, internet y vía pública mediante la campaña "Siempre más cerca de los que quieres tener cerca". También optimizó los recursos empleados en campañas de retención de planes contratados de larga distancia, generando con ello importantes ahorros en recursos de call center.

El mercado total cayó en 30% en LDN y 15% en LDI entre 2015 y 2014, debido a la sustitución de tráficos de origen fijo por los de origen móvil, a lo que suma un mayor uso de productos como Internet, WhatsApp o Skype. Los tráficos de Americatel, no obstante, se redujeron 29% en LDN y 7% y LDI, porcentaje, en ambos casos, menor a los registrados por el mercado.

Inversiones

La inversión durante 2015 alcanzó los USD 8,3 millones, concentrada principalmente en el despliegue de 67 km de fibra óptica en localizaciones estratégicas para captar clientes, así como la construcción de agregadores para Entel Perú. En LTE, para mejorar la cobertura y capacidad de la red, se instalaron 26 estaciones adicionales.

Resultados de Americatel Perú

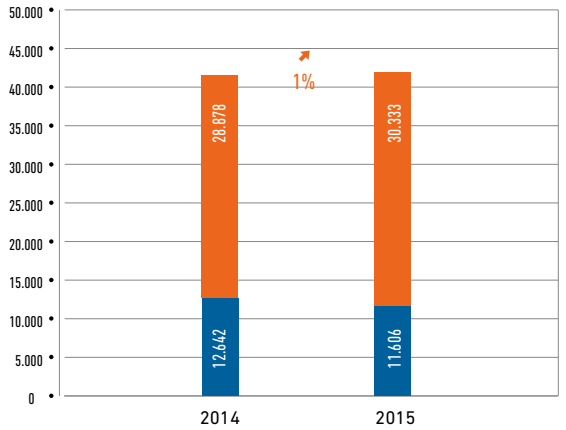
Durante 2015, los resultados operacionales de la empresa siguieron creciendo por sobre el crecimiento del país, mejorando casi un punto porcentual en eficiencia operacional por sobre 2014.

La tendencia mundial del negocio de larga distancia a la baja ha llevado a la compañía a reconvertir su oferta hacia productos con acceso, enfocándose en el desarrollo y venta de conectividad, defendiendo base y creciendo también en NGN, además de una fuerte propuesta en servicios TI, tanto en hosting como housing.

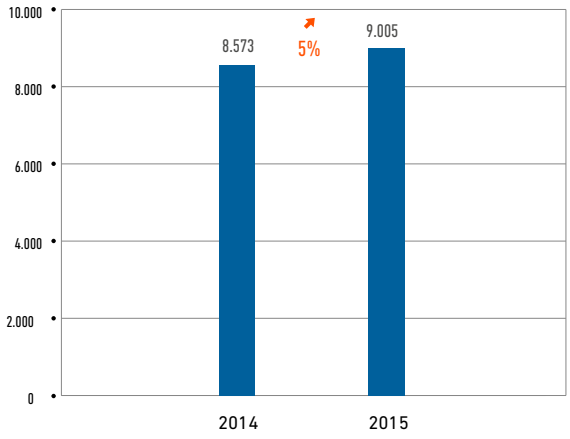
Los ingresos cerraron en USD 45,6 millones, cifra que implica un crecimiento de 1% respecto del año 2014, y el EBITDA alcanzó a USD 9,8 millones (incluye reparto de utilidades), lo que refleja un alza de 5% respecto del ejercicio anterior. El margen EBITDA, en tanto, mejora en 8pb, al llegar en 2015 a 21,7%.

El crecimiento compuesto anual de ingresos de productos con acceso escaló a 17% desde 2011, compensando la caída compuesta anual de ingresos de productos sin acceso de 9% para el mismo período.

INGRESOS BRUTOS AMERICATEL
En miles de USD



EBITDA AMERICATEL
En miles de USD



Experiencia de uso de los productos de Larga Distancia de origen fijo: 80% en imagen y de 83% en calidad a diciembre de 2015, según estudio de Top to Box.

Entel Call Center

- Certificación COPC® GMD para dos mesas de atención.
- Las operaciones de Chile y Perú aumentaron en 606 posiciones.
- Implementación de servicio complementario de despacho end to end, cuya tecnología de operación permitió incrementar la efectividad de entrega de productos de 45% a 70%.
- Recertificación ISO 9001:2008 en Servicios Call Center Perú.

Propuesta de valor

La creciente demanda por un servicio de atención personalizado y eficiente ha impulsado a las empresas a requerir servicios multicanal que integren redes sociales, service mail, chat y soluciones robustas de contact center.

En este escenario, Entel Call Center apunta a alcanzar un FCR (First Contact Resolution) de alta eficiencia, cuyo foco radica en que la relación no esté restringida a lo telefónico ni presencial, sino que englobe múltiples canales de comunicación. Con esta estrategia se ha posicionado como un proveedor multicanal, capacitado para entregar soluciones con los más altos estándares de calidad, rápidas y precisas a los usuarios, que cada vez demandan atenciones más complejas, ya que llegan a los servicios de call center principalmente cuando sus inquietudes no han sido solucionadas por otra vía.

Entel Call Center opera a través de redes sociales, MSI Mobile, e-mailing, SMS, chat y Click to Call, servicios que se encuentran integrados en la estructura de información única y centralizada que permite un uso inteligente de los datos (big data). A ello se suma una oferta end to end. Con ella, la compañía se hace parte de la cadena de valor del cliente en la interacción con los usuarios finales.

Clientes, colaboradores y redes

En un mercado competitivo, Call Center cuenta con más de 87 clientes, principalmente entidades públicas, instituciones financieras, empresas de retail y empresas del sector comercio, que se suman a los servicios que esta filial de Entel S.A. le presta a su matriz. En un año en que el mayor crecimiento vino por los servicios prestados a clientes externos en Chile, la empresa concretó nuevos contratos, entre los que destacan Abastible, BancoEstado y el Registro Civil, entre otros.

Para dar servicio a sus clientes, la compañía opera local e internacionalmente con tres sites en Chile y dos en Perú, donde apoya el crecimiento de Entel Perú y a otros clientes en dicho mercado.

Con infraestructura construida y habilitada de acuerdo con los más altos estándares de calidad, los sites son diseñados especialmente para el negocio y cada uno de ellos posee los atributos de seguridad, comodidad, iluminación y climatización necesarios para garantizar un buen ambiente de trabajo a sus más de 7.498 colaboradores en ambos países.

En este sentido, este 2015 la compañía trabajó en continuar mejorando los estándares de eficiencia de la operación. Un primer foco fue el uso de energía en los sites, que se continuará desarrollando en 2016.

Colaboradores y posiciones por país



Chile

3.098

Colaboradores.

Perú

2.524

Colaboradores.

Posiciones en Chile

2.600

Con una utilización de 85%.

Posiciones en Perú

2.284

Con una utilización de 95%.
Este año se sumaron 606 nuevas plazas.

Servicios integrales

Los mayores crecimientos en ingresos en Perú fueron sustentados en el servicio que Call Center entrega a Entel Perú, tanto de televentas como de atención a clientes, en línea con el exponencial desarrollo que ha tenido esta filial de Entel S.A. Así, el mercado peruano ya representa cerca de 43% de la operación total, frente al 57% restante que corresponde a Chile.

En el ámbito local, Call Center fue agresivo en la captura de nuevos clientes y consolidó el modelo de negocios que venía desarrollado en el sector financiero. En este segmento, a la venta de tarjetas de crédito se suma una operación de entrega del producto hasta el cliente final, que explica un incremento de las ventas en el sector bancario de 40% en 12 meses. En servicios de continuidad operacional, en tanto, la compañía se especializa en el desarrollo de mesas técnicas, con atención en terreno cuando la respuesta a distancia no es suficiente y que Call Center presta a través de su filial Entel Servicios Empresariales. Esta propuesta end to end consolida a la compañía como un proveedor de servicios integrales.

Satisfacción de clientes

Entel Call Center gestiona la experiencia de los clientes por medio de herramientas que permiten medir y conocer en línea los niveles de servicio, gracias a una robusta plataforma tecnológica que permite administrar las interacciones con plena información. Asimismo, son claves los procesos de selección y capacitación de personal.

Con el propósito de una continua mejora de los servicios, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales. Así se detectan oportunidades de mejora tanto a nivel de ejecutivos (vista vertical) como a nivel de los procesos (vista transversal). Al menos cuatro llamadas al mes por cada operador es evaluada y permite apoyar la mejora continua del servicio.

Certificación de servicios

En la gestión 2015, Entel Call Center obtuvo la certificación COPC® GMD para dos servicios relevantes: suscripción de alto valor de segmento personas y usuario empresa del segmento empresa, lo que ratifica el compromiso por entregar un servicio de calidad.

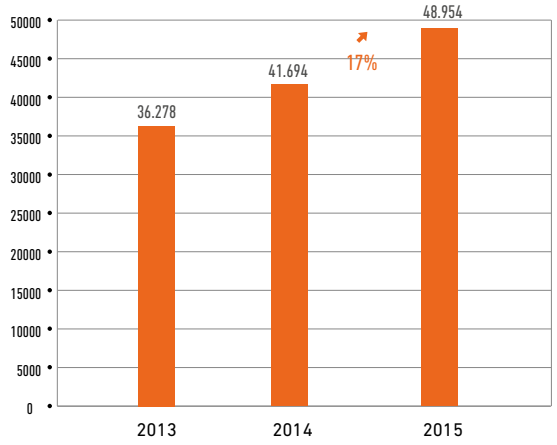
Recertificación de calidad

Para verificar que el sistema de gestión de calidad se mantenga vigente, durante 2014 la filial Servicios Call Center Perú realizó un proceso de auditoría interna para la recertificación en la norma ISO 9001:2008, que se obtuvo este 2015.

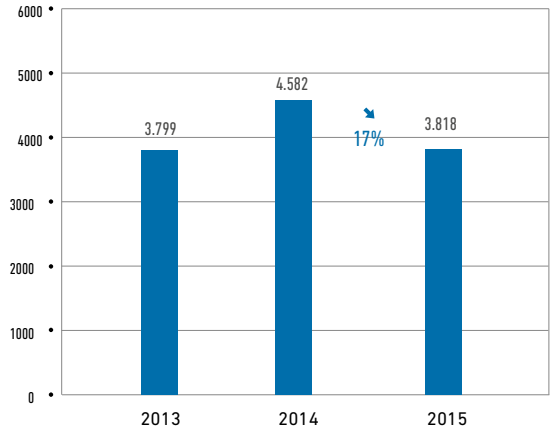
Resultados

Al cierre del año 2015, Entel Call Center consolidó ingresos por $48.954 millones, cifra que es un 17% superior al compararla con el año 2014. Este aumento se debe en Chile a un mayor aumento de servicios prestados a clientes externos y en Perú al crecimiento relacionado a la operación con nuestra filial Entel Perú.

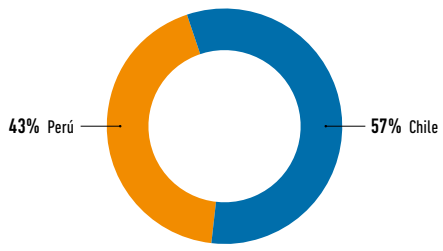
INGRESOS CONSOLIDADOS ENTEL CALL CENTER
En millones de $
Valores reportados en norma IFRS



EBITDA CONSOLIDADO DE ENTEL CALL CENTER CHILE - PERÚ
En millones de $
Valores reportados en norma IFRS

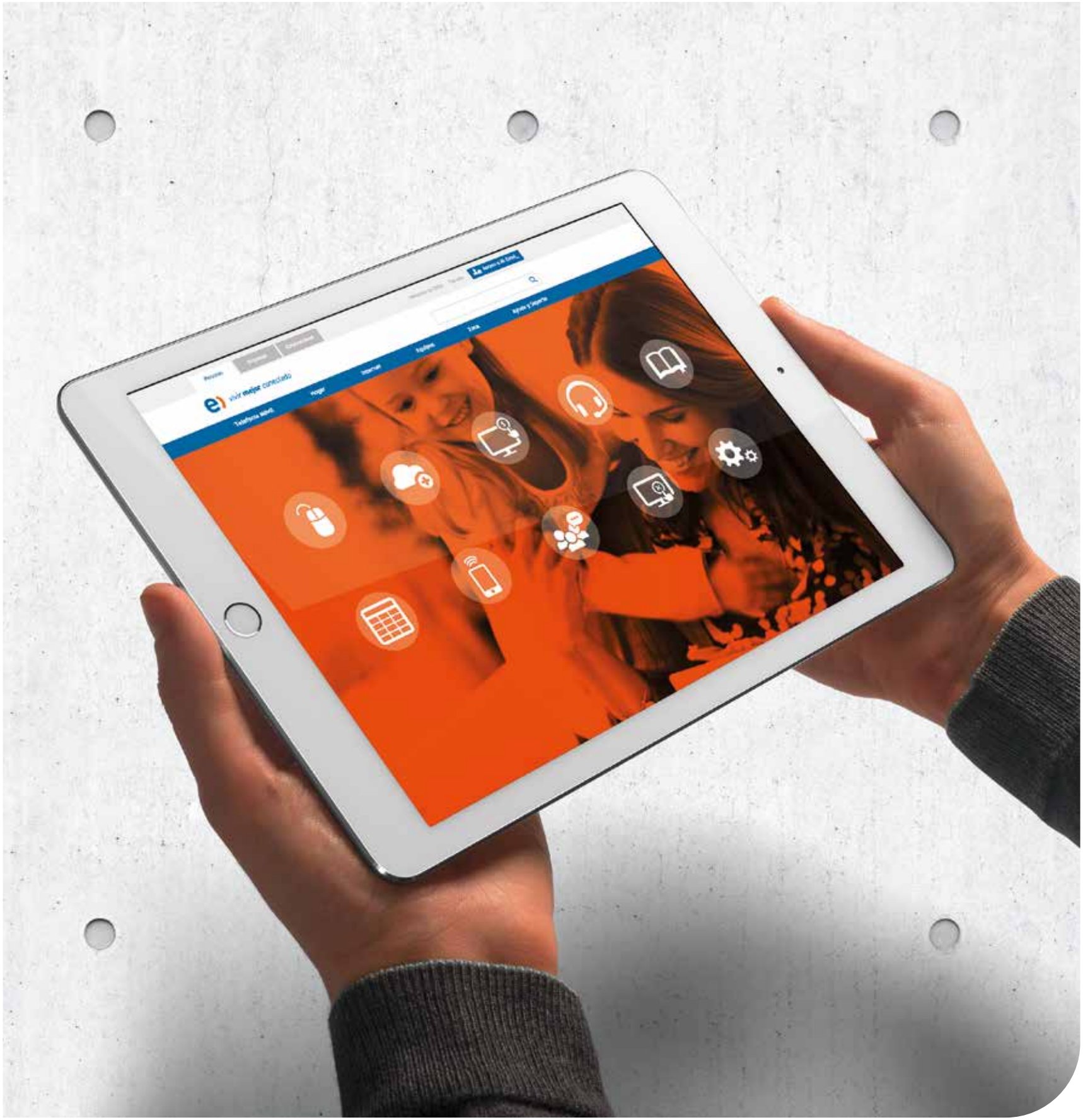


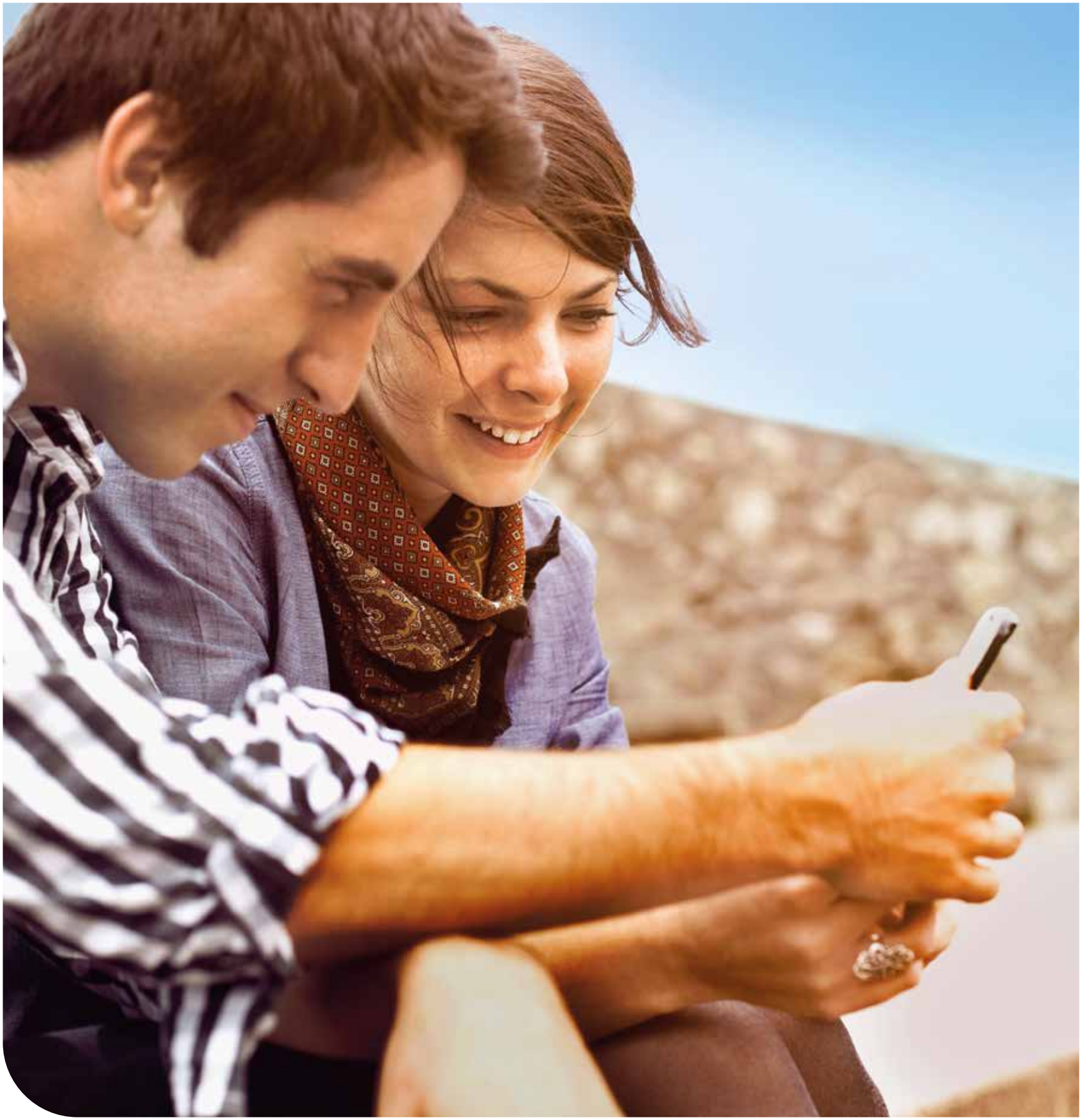
DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR PAÍS DE ORIGEN



Servicios

- **Servicios multicanal:** Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.
- **Service Desk:** Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos.
- **Servicios Back Office:** Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.
- **Campañas de ventas:** Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicios de delivery.
- **Atención a clientes:** Modelos de atención Inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.
- **Servicios tecnológicos:** Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda.





Resultados Consolidados

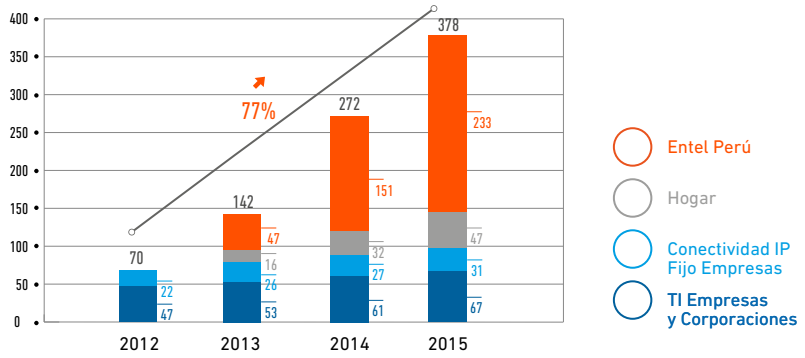
Firme crecimiento de clientes en Entel Perú impulsa alza de ingresos consolidados.

- Sólida evolución de ingresos asociados a líneas de crecimiento (Entel Perú, Entel Hogar, Conectividad IP Fijo Empresas y TI Empresas y Corporaciones).
- Ingresos móviles en Perú se elevaron 55% en 2015 y Entel continúa consolidándose como un actor relevante en ese mercado.
- Al cierre del ejercicio, Entel suma 3,1 millones de clientes en Perú y más de 1,4 millones corresponden a clientes de suscripción en tecnología 3G y 4G.
- En Chile, pese al escenario de bajo crecimiento económico, los ingresos de la compañía se elevaron en servicios integrados de voz, datos y TI para el segmento empresarial, Entel Hogar, servicios móviles y, además, arriendo de infraestructura a otros operadores.

El año estuvo marcado por importantes retos, tanto para Entel como para el país y la región. El deterioro del entorno macroeconómico impactó el crecimiento, devaluó las monedas y generó inflación. En línea con lo anterior, el sector de las telecomunicaciones en Chile reportó una moderación en el crecimiento de sus ingresos (+4%), asociada a una industria más madura y competitiva.

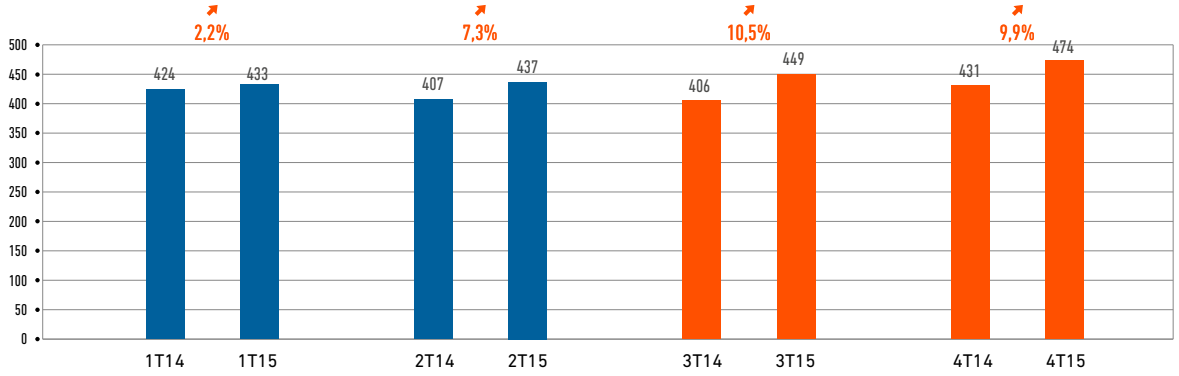
Para Entel, el desafío era doble. Por un lado, se trataba de ejecutar la estrategia en Chile, generando un plan de eficiencia y generación de caja adecuado al nuevo entorno, pero sin dañar el posicionamiento ni los objetivos estratégicos en el mercado local. Esto último implicaba seguir la conversión a datos en el mercado móvil; desplegar la red de datos LTE Advanced Carrier Aggregation; mantener los gaps de satisfacción de clientes y posicionamiento de marca; y, por último, crecer en las áreas establecidas como oportunidades, tales como servicios Hogar, servicios fijos sobre fibra a pequeñas y medianas empresas, y datos fijos y outsourcing TI en las grandes corporaciones.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS: LÍNEAS DE CRECIMIENTO
(miles de millones y crecimiento comparado 2015/2012)



Por otro lado, estaba el importante desafío de dar un salto cualitativo y cuantitativo en su posicionamiento en Perú. Se trataba de profundizar el exitoso lanzamiento de octubre de 2014 en todas sus dimensiones: infraestructura, marca, ventas, base de clientes, entre otros; es decir, consolidar nuestra propuesta en el mercado móvil peruano.

CRECIMIENTO DE INGRESOS TRIMESTRALES
$ miles de millones



Es importante destacar que durante 2015 emergieron constantes desafíos y cambios en el mercado. El entorno económico movilizó un mayor foco de los clientes personas y empresa a moderar y revisar sus gastos en todas las líneas de servicios. En el mercado móvil, la aparición de nuevos competidores impulsó campañas, ajustes tarifarios y promociones de equipos. El prepago, por su parte, también se vio afectado por el menor ritmo económico y la sustitución de servicios hacia wifi.

Frente a este escenario, la compañía mantuvo su enfoque en la ejecución de su plan estratégico y de sus objetivos de mediano y largo plazo. En este sentido, se realizaron ajustes de inversión y acciones de eficiencia en Chile, con una mirada sostenible, lo que ayudó a proteger los resultados en el país. Con esto se logró un muy significativo crecimiento de EBITDA de 10% en el negocio sin Entel Perú, manteniendo los estándares de calidad, desarrollo de la red y posicionamiento.

Además, en Chile se siguieron consolidando las líneas de negocios, como Entel Hogar, servicios de conectividad IP fijo para empresas y servicios de TI para empresas y corporaciones, reportando crecimientos de dos dígitos en 12 meses.

También la tarea de impulsar el negocio de Entel Perú dio resultados. Se desplegaron cerca de 1.000 nuevos sitios móviles, se aumentó el alcance en los canales de distribución de ventas, se alcanzó una base de tres millones de clientes, de los cuales 1,4 millones son de suscripción. La satisfacción de los clientes y el reconocimiento de la marca siguieron al alza.

Los ingresos consolidados alcanzaron a $1.792.864 millones y mantienen una tendencia positiva de crecimiento (+7%), impulsados por el negocio móvil en Perú (+55%), seguido por un crecimiento de 3% en los ingresos de Chile. Es de destacar que este crecimiento en el segundo semestre del año fue de 10%, haciendo retomar a Entel los crecimientos de dos dígitos que habían desaparecido hace un par de años.

A este impulso de Perú se suma el aumento que se observa en los ingresos de servicios integrados de voz, datos y TI para el segmento empresarial, que crecieron 11%, Entel Hogar, que aumentaron 54%, y de arriendo de infraestructura a otros operadores, que se incrementaron en 16%.

RESULTADOS CONSOLIDADOS (MILLONES DE $)

	2015	2014	VAR. %
Ingresos Consolidados	1.792.864	1.668.052	7%
EBITDA	356.585	370.150	-4%
Utilidad Operacional	80.844	126.769	-36%
Gasto Financiero Neto	-58.794	-44.434	32%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-35.932	-33.879	6%
Resultados antes de Impuestos	-13.882	48.457	129%
Impuestos	12.780	8.014	
Utilidad del Ejercicio	-1.102	56.471	

INGRESOS OPERACIONALES (MILLONES DE $)

	2015	2014	VAR. %
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.144.828	1.137.516	1%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	238.899	154.554	55%
Servicios de Datos (incluye TI)	150.668	136.842	10%
Telefonía Local (*)	60.830	50.568	20%
Larga Distancia	19.152	26.961	-29%
Internet (**)	28.698	24.097	19%
Servicios a Otros Operadores	55.279	47.682	16%
Negocios de Tráfico	26.607	28.080	-5%
Servicio TV	22.418	18.020	24%
Americatel Perú	26.379	25.450	4%
Servicios Call Center y Otros	10.855	8.000	36%
Otros Ingresos	8.251	10.281	-20%
Total Ingresos Operacionales	1.792.864	1.668.052	7%

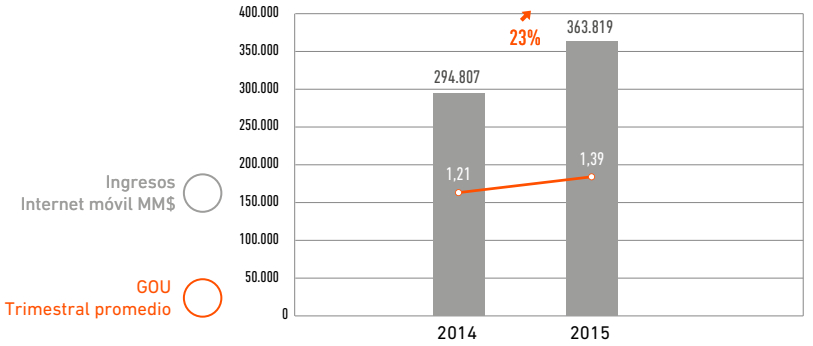
(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP.
(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas.

Servicios telefonía móvil-Chile

Al 31 de diciembre de 2015, la base de clientes de telefonía móvil llega a 9.770.773 clientes, una disminución de 3% en comparación con 2014 explicada por una reducción de los clientes de prepago (incluyendo BAM). La caída se asocia a la contracción del mercado BAM y, en especial, del prepago voz, junto con un fuerte entorno competitivo, donde el foco de la empresa ha estado, principalmente, en contener ingresos.

A pesar de esta disminución y en coherencia con el foco estratégico, la base de pospago (incluyendo BAM) continuó su tendencia de crecimiento (+2%). La base total de abonados de BAM decreció (-10%), debido a la sustitución por el uso de planes de Internet con teléfonos inteligentes. Con esto, la base total de abonados se compone de 37% de clientes de contrato y 63% de prepago.

INGRESOS INTERNET MÓVIL, USO DE GOU



La estrategia de largo plazo continuó fomentando los servicios de datos móviles mediante la mejora de los planes multimedia (con datos limitados), a través del aumento de las cuotas de datos y la ampliación de los servicios de voz ilimitados. Lo anterior implica un aumento en la penetración de uso de datos en el segmento de pospago, alcanzando un 79% a diciembre de 2015, frente al 66% del año anterior.

Los ingresos por servicios de telefonía móvil en Chile crecieron 1% en 2015. Esto se asocia a un incremento en los servicios y uso de datos, en línea con la mayor penetración de teléfonos inteligentes, fundamentalmente en los planes de suscripción. Esto es contrarrestado por menores ingresos de servicios mensuales de voz móvil, derivados de la introducción de planes ilimitados de voz. A estos efectos se suma la fuerte caída en el gasto de los consumidores de prepago, así como el 17% de caída en cargos de acceso móvil, de acuerdo con el decreto tarifario 2014-2018.

El año se ha caracterizado por altos niveles de competencia, junto a una economía débil. En este entorno, la compañía creció en el segmento de pospago y mantiene altos niveles de imagen de marca y calidad del servicio, dando al cliente una experiencia distintiva.

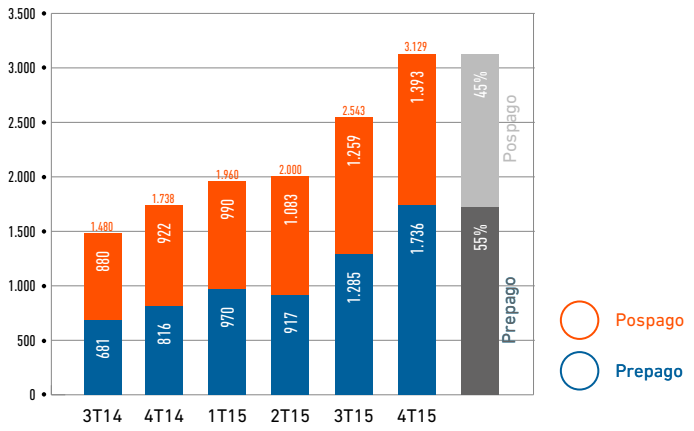
La transformación a datos se acelera cada vez más. Entel comenzó la migración hacia un cobro por datos excedidos a partir de 2013 con gran éxito y hoy cuenta con alrededor de un 80% de sus ingresos móviles de emisión pospago protegidos, sin gran dependencia de sus ingresos al tráfico de voz y con posibilidades de capturar el uso del mayor tráfico de datos, en uno de sus mercados de alto valor.

Cabe destacar que, a diciembre 2015, Entel ya contaba con 1.048.365 usuarios con servicio 4G sobre la red 2.600 MHz, 63% por sobre lo registrado al tercer trimestre y cinco veces respecto del cierre de 2014. Se sigue a la espera de la aprobación de Subtel para dar inicio a la comercialización de servicios 4G sobre la red de 700 MHz.

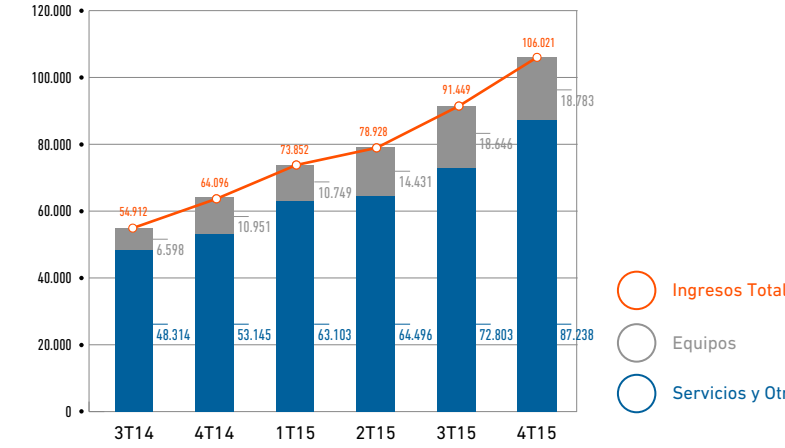
Servicios Telefonía Móvil-Perú

Durante 2015, Entel Perú avanzó decididamente en la consolidación de su estrategia: instalar en el mercado peruano una marca con una oferta fresca, disruptiva, con una experiencia superior en la satisfacción del cliente a través de la mejor experiencia de uso,

EVOLUCIÓN ABONADOS PERÚ
En miles



EVOLUCIÓN INGRESOS PERÚ
En miles de USD



segmentación y multicanalidad, con una red de clase mundial. La compañía siguió desarrollando la marca Entel, con un avance significativo en la sensibilización a través de amplias campañas de publicidad y ofertas comerciales atractivas para los segmentos de pospago y prepago.

La base de suscriptores de telefonía móvil alcanza a 3.128.853 clientes al 31 de diciembre de 2015, 80% por sobre la cifra del cierre de 2014, impulsado por los usuarios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió 23% en comparación con el tercer trimestre de 2015. La base de suscriptores iDEN, en tanto, representa el 9% de la base total de clientes.

En el segmento de pospago se llegó a 1.393.306 clientes, con un aumento de 51%. Este crecimiento se logró a través de una amplia gama de planes, enfocado en datos móviles, servicios de voz ilimitados para llamadas a todas las redes offnet y onnet, teléfonos de alta gama y promociones para redes sociales.

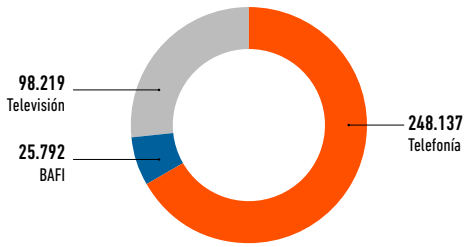
En el segmento de prepago, las ofertas se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo el uso sin costo de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico por tiempo limitado. Todo lo anterior, soportado por el gran despliegue de redes de clase mundial 2G, 3G y 4G, llegando a 2.586 sitios móviles, lo que representa un aumento de 1.002 sitios durante el año y una expansión significativa en los canales de ventas y recargas.

Al 31 de diciembre de 2015, Entel Perú mantiene el liderazgo en el proceso de portabilidad con 374 mil adiciones netas en clientes de pospago y 17 mil en prepago desde que comenzó el proceso. Entel ha captado más del 49% de las portaciones y es líder indiscutido los últimos 15 meses.

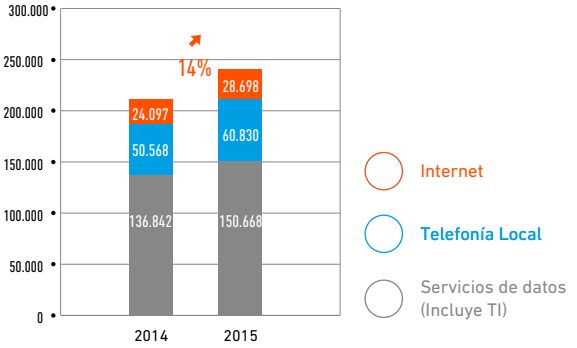
En tanto, a partir del 1 de abril de 2015 se establecieron nuevas tarifas de terminación móviles para el período 2015 a 2017. Las tarifas fijadas son asimétricas, como medida de incentivo a la competencia en el mercado móvil.

Los ingresos en 2015 alcanzaron a $238.899 millones, lo que implica un aumento de 55% respecto de 2014, impulsado por mayores ingresos de servicio (+43%), en línea con el crecimiento de la base de clientes, junto a un alza en ingresos por ventas de equipos (+116%).

SERVICIOS CONTRATADOS HOGAR (RGU)



INGRESOS SERVICIOS FIJOS EMPRESAS Y CORPORACIONES CHILE
(en millones de pesos)



Entel Hogar

Los ingresos por servicios de Entel Hogar mostraron un fuerte crecimiento de +61% durante 2015, alcanzando $45.491 millones, principalmente asociado a los servicios de voz y televisión, los que crecieron 76% y 42%, respectivamente.

Este progreso se debe al aumento de servicios contratados, que registró un aumento de 35% en 2015, hasta totalizar 372 mil servicios. Se concretaron también significativos avances en la gestión de ventas, a través de la transformación de los canales presenciales y remotos, potenciando la venta de Autopack en distintos canales, mejorando la calidad de la venta de servicios de televisión y constantemente velando por la calidad de los servicios entregados.

Servicios Fijos de Voz, Datos y TI

Los servicios integrados de datos y TI siguen experimentando un sólido crecimiento (+11%) asociado, en gran medida, al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de Tecnologías de la Información (TI). La compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para los mercados de Empresas y Corporaciones sobre la base de su sólida infraestructura móvil, una red de fibra óptica con tecnología GPON de última generación y gran capacidad de data center de alto nivel.

Estas palancas han permitido crecimientos anuales para 2015 de 15% en los servicios de conectividad fija IP para Empresa y de un 10% en los servicios TI para el segmento Corporaciones y Empresas.

Entel está involucrada en proyectos de alta complejidad en el mercado corporativo, que se han traducido en liderazgo de participación de mercado en el negocio de las telecomunicaciones.

El segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías de telecomunicaciones y call center, por su parte, registró un incremento de ingresos asociado, principalmente, a mayores ingresos por concepto de roaming nacional e infraestructura de arriendo a otros operadores móviles virtuales y de línea fija, parcialmente compensado por menores ingresos en el negocio de tráfico. Los servicios de call center, en tanto, aumentaron por mayor actividad en Chile.

La filial Americatel, en Perú, presenta una variación positiva debido a mayores ingresos por servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas, lo

que fue parcialmente contrarrestado por una caída en los ingresos de larga distancia, impactados por el menor tráfico, junto con menores ingresos en el negocio mayorista.

Ebitda y Utilidad del Ejercicio

El EBITDA en 2015 alcanzó a $356.585 millones, cifra que representa una caída de 4% respecto del año anterior.

La operación de Chile muestra mejores márgenes en todos los segmentos, mostrando la solidez de los negocios en el mercado local. De hecho, excluyendo la operación móvil en Perú, el EBITDA muestra una expansión de 10% en 12 meses y el margen EBITDA alcanza a 34%, creciendo hasta 2,07 puntos porcentuales comparado con el mismo período del año 2014.

De destacar sobre el negocio más maduro en Chile, es la capacidad de generación de caja operacional, la que alcanzó los $247.592 millones en 2015, un 56% superior al 2014, representando un 16% sobre los ingresos.

La reducción en Entel Perú que contrarresta este aumento en las actividades en Chile, se debió a los gastos de tener ya una red preparada para una escala mayor de clientes, así como a la expansión concretada de doblar la base de clientes y, en particular, capturar más de 471.000 clientes de suscripción, dados los costos de captación de clientes.

La compañía registró una pérdida de $1.102 millones en 2015, debido al impacto de esta baja en el EBITDA, junto con los mayores costos netos de financiamiento asociados a un mayor nivel de deuda que, en parte, fueron compensados por mayores créditos tributarios.







EDICIÓN GENERAL
Nexos Comunicaciones

DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
Ograma

CRECIMIENTO E INVERSIÓN SOSTENIBLE; DIVIDENDOS FUTUROS

entel

Información Financiera 2015

Información Financiera

Índice

Capítulo I

Información Societaria

05

Documentos Constitutivos	06
Propiedad de la Sociedad	06
Controladores	07
Estructura Societaria	13
Política de Dividendos	14
Política de Inversiones	15
Política de Financiamiento	16
Utilidad Distribuible	17
Dividendos Pagados por Acción	18
Resumen de Transacciones	18
Presencia Bursátil	18
Transacciones de Acciones	19
Actividades Financieras	19
Factores de Riesgo	20
Comportamiento Comparado de la Acción	22
Comentarios de Accionistas	22
Hechos Esenciales	22
Seguros Comprometidos	24
Proveedores	25
Declaración de Responsabilidad	26

Capítulo II

Estados Financieros Consolidados

27

Informe de los Auditores Independientes 28
Estados Financieros Consolidados 30
Notas a los Estados Financieros Consolidados 36
Certificado de los Inspectores de Cuenta 133

Capítulo III

Sociedades Filiales y Coligadas

135

Estados de Situación Financiera de Filiales 136

Nota:
Ver aspectos Corporativos en
Tomo "Información Corporativa"



CAPÍTULO 1

INFOR-MA-CIÓN SOCIE-TARIA

Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.
Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2015, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 236.523.695 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.915 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razon Social	Acciones al 31/12/2015	Participacion (%)
1	INVERSIONES ALTEL LTDA	129.530.284	54,76%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	25.719.008	10,87%
3	BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	20.013.828	8,46%
4	AFP PROVIDA S.A.	8.557.517	3,62%
5	AFP CUPRUM S A	6.563.708	2,78%
6	AFP CAPITAL S A	6.406.203	2,71%
7	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	6.141.804	2,60%
8	AFP HABITAT S A	4.440.416	1,88%
9	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	3.291.195	1,39%
10	BANCHILE C DE B S A	2.694.575	1,14%
11	SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	1.585.401	0,67%
12	BANCO SANTANDER-HSBC BANK PLC LONDON CLIENT ACCOUN	1.421.048	0,60%
	OTROS	20.158.708	8,52%
	Total	236.523.695	100,00%

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 129.530.284 acciones que representan un 54,7642% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2015

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	926.012.160	6,84%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	703.849.544	5,20%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	561.429.758	4,15%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	454.057.900	3,35%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	358.008.491	2,64%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	287.874.051	2,13%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	281.889.680	2,08%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	215.905.538	1,59%
81.358.600-2	Cominco S.A.	154.795.552	1,14%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	143.937.025	1,06%
81.280.300-K	Viecal S.A.	95.058.166	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	78.666.592	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	50.500.000	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	16.424.086	0,12%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	4.842.182	0,05%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	3.696.822	0,03%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	3.696.695	0,03%
	Grupo Matte (17)	4.340.644.242	32,07%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.290.595.292	9,53%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	312.672.052	2,31%
	Grupo Fernández León (2)	1.603.267.344	11,84%
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.129.980.943	8,35%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	262.000.000	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	49.000.000	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.440.980.943	10,64%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2015

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	894.655.313	6,61%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	405.540.420	3,00%
	Grupo Consorcio (2)	1.300.195.733	9,603%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	347.973.232	2,57%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	264.803.356	1,96%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	105.842.165	0,78%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	102.372.197	0,76%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	79.280.486	0,59%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	63.260.509	0,47%
79.934.710-5	Comercial Marchigue S.A. (*)	42.090.874	0,31%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,29%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	30.805.638	0,23%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,04%
96.932.040-1	Los Boldos	3.124.495	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.917-5	Inversiones El Manzano II S. A.	3.079.761	0,02%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	3.079.761	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	3.079.761	0,02%
76.381.035-6	Sociedad Colectiva Inversiones Los Ceibos (*)	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	2.471.777	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	93.631	0,001%
	Grupo Izquierdo Menéndez (21)	1.111.689.283	8,21%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	371.005.336	2,74%
76.416.851-8	Pifemarno SpA	123.668.446	0,91%
76.416.848-8	Allegra SpA	123.668.445	0,91%
76.416.849-6	Flomanju SpA	123.668.445	0,91%
	Grupo Gianoli (4)	742.010.672	5,48%
	Grupo Controlador (49)	10.538.788.217	77,85%
	Minoritarios (1.718)	3.000.833.815	22,15%
	Total (1.767)	13.539.622.032	100,00%

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

No incluye acciones catalogadas como inversión financiera

Con fecha 24 de enero de 2005, el Directorio de Almendral S. A. tomó conocimiento de la obtención del control de la Sociedad por determinados accionistas, quienes a cuyo efecto convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta respecto de la Sociedad. En virtud de éste, obtuvieron dicho control, pasando a conformar el Controlador de Almendral S. A. y a ser cada uno de ellos Miembro del Controlador.
Las personas naturales que forman parte del Grupo Controlador son las siguientes:

GRUPO MATTE

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

> Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977- 0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

> Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,27%).

> Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%).

Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

GRUPO FERNÁNDEZ LEÓN

a. Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

> Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;

> Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

GRUPO HURTADO VICUÑA

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña,

RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A.

GRUPO CONSORCIO

a. Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

> P&S S.A., con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

> Banvida S.A., con una participación del 45,79% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b. Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,87% del capital social de la primera.

GRUPO IZQUIERDO MENÉNDEZ

a. Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 97,04% y 2,96% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

c. Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 e Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 59,764% y 39,246% del capital social, respectivamente.

d. Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95.48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 3.58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e. Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f. Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

g. **Andrómeda Inversiones Ltda.**, cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

h. **Santa Rosario de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i. **Inversiones La Estancia Ltda.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j. **Inversiones Los Ciervos Ltda.**, cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k. **El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A."** lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son los señores: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02 % de la propiedad y las señoritas Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2 % cada una.

l. **Inversiones Marchigue Ltda.**, cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, , Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 7,25%, del capital social.

m. **Los Boldos S.A.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n. **Inversiones El Manzano II S.A.**, cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 y María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 99% y 1% del capital social, respectivamente.

o. **Andaluza Sociedad de Inversión**, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

p. **Inversiones La Estancia II S.A.**, cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social. Esta sociedad fue absorbida por Inversiones La Estancia Ltda.

q. **La Esperanza S.A.**, cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

r. **Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.**, cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

s. **Sociedad Colectiva Inversiones Los Ceibos**, cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.

t. **Cerro Colorado de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrézaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

GRUPO GIANOLI

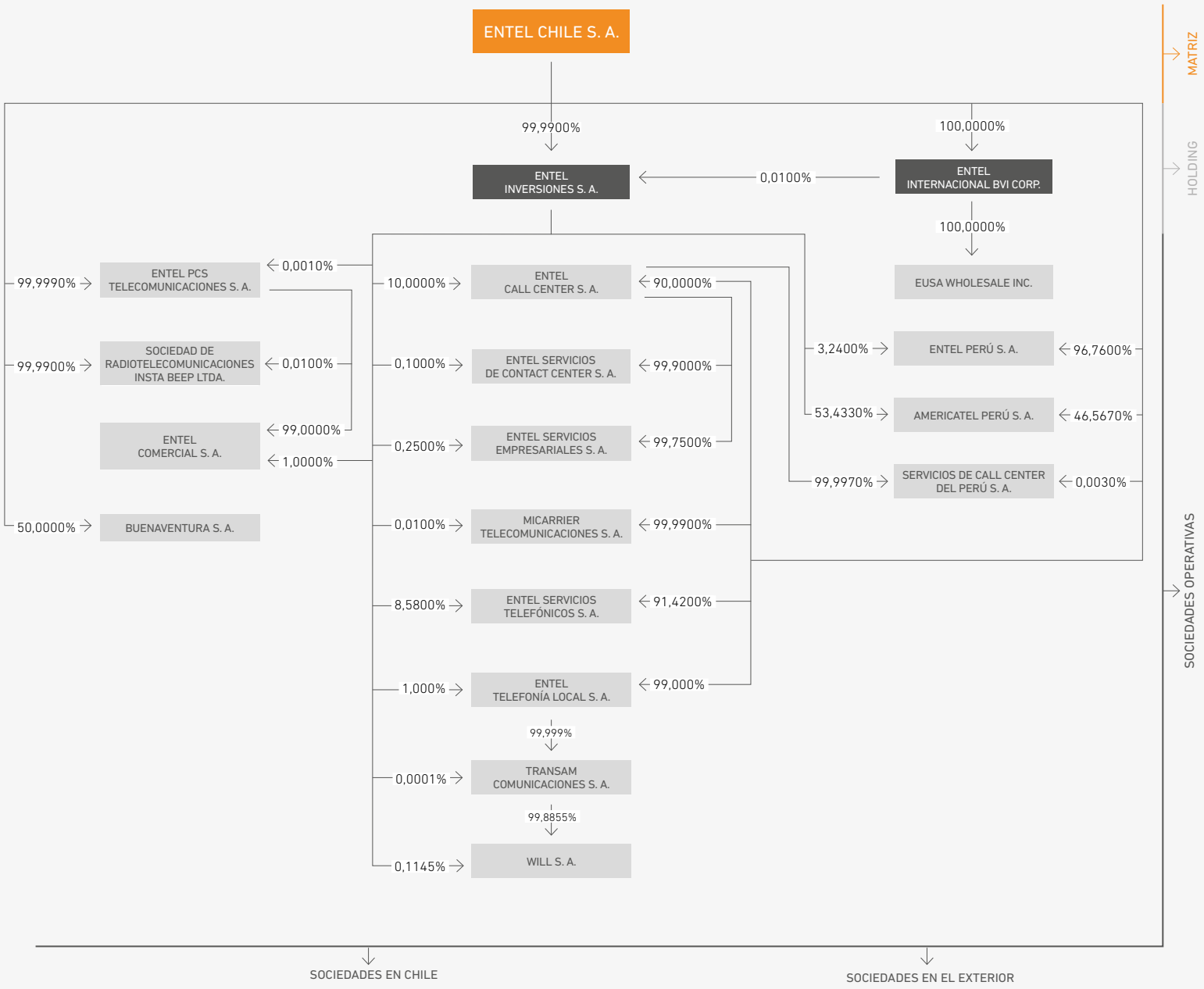
a. **Inversiones Green Ltda.**, cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b. **PifemarnoSpA**, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

c. **Allegra Spacuyo** controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

d. **Flomanju Spacuyo** controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de Abril de 2015, es la siguiente;

Política de Dividendos

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2015 y siguientes, es mantener provisoriamente la nueva política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de 2014 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio. El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2015 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2015 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad."

Se deja constancia que se mantiene la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de ajustes para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2014, y que es la siguiente:

a. Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.

En caso de efecto neto positivo (utilidad), éste se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.

En caso de efecto neto negativo (pérdida), este no se agregará a la utilidad líquida distribuible.

Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos derivados, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b. Como Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se deja constancia que estas se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.

Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en esta Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de pago de dividendos

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridos 24 horas desde la fecha de recepción, por la Sociedad, de la comunicación correspondiente. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También a los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten, formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas".

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar, y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda en conectividad por nuevos servicios, tecnologías, mercados y necesidades de los usuarios.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permitan mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2015 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de

Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido de acuerdo a la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa dentro del país y el extranjero, principalmente de su filial Entel Perú.
Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la Sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.
La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente Política.
Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado".

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.
Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – Caja)/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – Caja)/ Ebitda anualizado de 3,5 (tres coma cinco veces). Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".
La mencionada fijación importa un aumento transitorio respecto de los parámetros aprobados en ejercicio anteriores para permitir el adecuado desarrollo de proyectos de telecomunicaciones en el país y en el

extranjero y especialmente, otorga en este período mayor flexibilidad en el manejo financiero durante la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios tales como los desarrollados a través de la filial Entel Perú.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2015, presenta una pérdida de $1.101.997.208.

Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2015, se produjo una pérdida neta de $2.141.678.011, por lo que no corresponde agregar a la utilidad neta distribuible de acuerdo a la política.

En consecuencia, no existen utilidades distribuibles para el ejercicio 2015.

Dividendos Pagados por Acción

Año	Dividendo Nominal (en $)
1998	20,00
1999	10,00
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	**290,00**
2007	**338,00**
2008	**443,00**
2009	**443,00**
2010	**450,00**
2011	**595,00**
2012	**555,00**
2013	**375,00**
2014	**230,00**
2015	**34,00**

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2015 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio
1° trimestre 2013	22.313.687	223.601.236.415	10.021	1.131.360	11.288.033.869	9.977	49.010	486.620.644	9.929
2° trimestre 2013	34.951.372	314.690.281.444	9.004	2.061.355	18.655.086.991	9.050	25.998	235.413.320	9.055
3° trimestre 2013	16.607.457	142.090.532.000	8.556	1.398.543	11.879.159.875	8.494	11.076	98.038.162	8.851
4° trimestre 2013	19.356.752	146.888.814.473	7.589	1.194.787	9.138.278.112	7.648	-	Sin transacciones	-
1° trimestre 2014	20.104.895	133.989.947.568	6.665	1.247.308	8.137.996.305	6.524	-	Sin transacciones	-
2° trimestre 2014	15.717.927	109.057.830.354	6.938	1.022.860	7.042.012.256	6.885	-	Sin transacciones	-
3° trimestre 2014	13.976.793	95.885.191.220	6.860	347.782	2.400.846.416	6.903	120	828.000	6.900
4° trimestre 2014	14.173.579	91.975.352.811	6.489	430.492	2.770.234.982	6.435	-	Sin transacciones	-
1° trimestre 2015	13.387.348	83.087.453.820	6.206	468.342	2.869.358.358	6.127	-	Sin transacciones	-
2° trimestre 2015	13.005.942	91.551.663.106	7.039	580.167	4.140.862.829	7.137	-	Sin transacciones	-
3° trimestre 2015	14.838.288	96.563.945.696	6.508	741.898	4.892.646.085	6.595	-	Sin transacciones	-
4° trimestre 2015	11.590.511	74.900.727.924	6.462	1.198.617	7.802.318.615	6.509	-	Sin transacciones	-
Totales	210.024.551	1.604.282.976.831	7.639	11.823.511	91.016.834.693	7.698	86.204	820.900.126	9.523

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario	Monto Transado
No hubo transacciones de relacionados con la NCG 269							

Actividades Financieras 2015

Entre las actividades financieras del ejercicio estuvieron el desarrollo de soluciones enfocadas en gestionar con una mayor eficiencia las actividades financieras, las que se han visto incrementadas principalmente por el volumen de operaciones realizadas en los últimos años, entre las cuales están la emisión de dos bonos internacionales, un bono de largo plazo en Chile, créditos bancarios y las operaciones financieras asociadas a la inversión en Perú.
Así, durante el mes de marzo, se renovaron las principales condiciones del crédito bancario internacional por USD 300 millones extendiéndose el plazo en 3 años hasta marzo del 2020 lo que permitió fijar amortizaciones en años con amplio espacio sin vencimientos relevantes.
Asociados al perfil de pagos de los bonos emitidos en los mercados internacionales, la Sociedad finalizó en el mes de julio el cierre de contratos de cobertura de moneda, Cross Currency Swaps, que permiten contar con una cobertura efectiva de la deuda tanto en tasa como moneda, transformando el servicio de la deuda en obligaciones pagaderas en tasas y monedas locales nominales o indexadas a la inflación. Así, a la fecha la Sociedad materializó contratos de derivados por USD 1.800 millones.
Adicionalmente a estos contratos, Entel ha continuado renovando los contratos de compra de dólares a futuro (forwards) que cubren el monto de pasivos denominados en dólares. Con estas operaciones, se eliminan los impactos en el balance producto de las fluctuaciones de cambio originadas por los movimientos en el tipo de cambio. A la fecha de cierre, el monto total de operaciones de contratos de forwards alcanza a un equivalente de USD 499 millones y para Soles peruanos por un equivalente a USD 123 millones. Tanto los excedentes de caja en moneda extranjera como los instrumentos derivados mencionados anteriormente, se utilizan para compensar las variaciones por tipo de cambio en los pasivos de la Sociedad y sus filiales.
Por otra parte las operaciones de Entel Perú continuaron siendo financiadas corporativamente por la Sociedad Matriz en Chile proporcionando crédito intercompañía remunerado a una tasa de mercado. Al cierre, la deuda de esta filial con la matriz alcanza los USD 547 millones descontadas las capitalizaciones materializadas en el periodo.
En relación a las inversiones de excedentes de caja tanto en Chile como en Perú, la Sociedad mantuvo su política de invertir los excedentes bajo una rigurosa política que establece tanto la diversificación por monto, institución y plazos. Los instrumentos financieros utilizados son emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos sobre papeles del Banco Central de Chile.
Durante el 2015 la Sociedad utilizó líneas de crédito bancarias en promedio por $2.500 millones las cuales principalmente se usaron para cubrir necesidades operativas específicas, procediendo a cancelarse inmediatamente en su totalidad.
Adicionalmente al uso de fondos mencionados, la Sociedad participó en proyectos de conectividad y telecomunicaciones que significaron entregar un monto significativo en instrumentos de garantía financiera con un saldo al cierre de aproximadamente UF 4.722.869 en Chile y USD 16.138.972 en Entel Perú.
En el mes de noviembre se implementó el módulo de Tesorería en SAP lo que ha permitido robustecer la gestión y control de todas las operaciones financieras de inversión, compra de divisas, cobertura y financiamiento.
Durante el 2015 la sociedad continuó efectuando actividades tendientes a mantener informado sobre la marcha de la compañía a los tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, todas con el propósito de entregar la mejor visión posible sobre la evolución de la empresa y los principales mercados donde participa.

Factores de Riesgo

Riesgos comunes a toda la industria

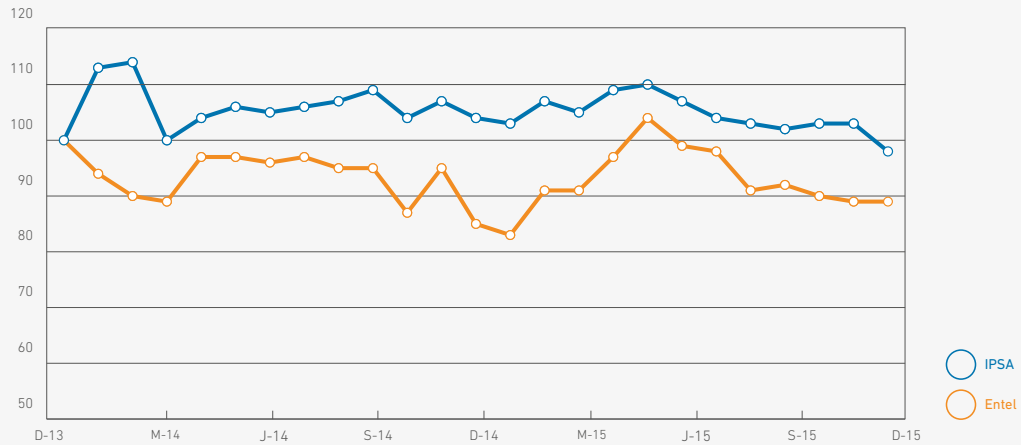
Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico. De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones o nuevas normativas sectoriales pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o condicionar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa y normativa sectorial en las instancias pertinentes, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa. Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgos propios de la actividad de ENTEL

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Variación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidadde que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción

EVOLUCIÓN RELATIVA PRECIO ACCIÓN ENTEL VERSUS IPSA ÚLTIMOS 24 MESES



Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

Hechos Relevantes Consolidado 2015

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2015 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta de Accionistas. Reparto de utilidades (pago de dividendos).

Por carta N°04 de fecha 6 de abril de 2015, se informó que en sesión de Directorio de 6 de abril de 2015 se acordó lo siguiente:

a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Martes 28 de Abril de 2015, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal; y

b. Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo de $114 por acción, al cual se debe descontar la suma de $80 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2014, restando en consecuencia por repartir un dividendo de $34 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, Aprobación Memoria 2014, distribución dividendo y otros.

Por carta N°05 de fecha 28 de abril de 2015, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2015, acordó:

a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2014.

b. Distribuir como dividendo definitivo la suma de $114 por acción, equivalentes a un 49,83% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $80 pagado en diciembre de 2014, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $34 por acción, el que se efectuará a contar del martes 26 de mayo de 2015.

c. Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d. Se eligieron como directores de la sociedad, con votos del controlador, a los señores Juan Hurtado Vicuña, Bernardo Matte Larraín, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Richard Büchi Buc, Juan José Mac Auliffe Granello, Patricio Parodi Gil, y Andrés Echeverria Salas, como Director independiente a don Carlos Fernández Calatayud, y finalmente, a don Alejandro Pérez Rodríguez.

e. Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

I. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°06 de fecha 5 de mayo de 2015, se informó que en sesión de Directorio de fecha 4 de mayo/2015 se acordó lo siguiente:

a. Se constituyó la mesa del directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., eligiéndose como Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.

b. Se constituyó el Comité de Directorio en la forma prevista en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas, quedando integrado por los Directores Carlos Fernández Calatayud, Luis Felipe Gazitúa Achondo y Richard Büchi Buc.

IV- Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago dividendos)

Por carta N°07 de fecha 2 de noviembre de 2015, se informa en calidad de hecho esencial lo siguiente:

En sesión de directorio de 2 de Noviembre de 2015, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., de acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de este año, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Seguros Comprometidos

Entel cuenta con seguros contratados para todas sus empresas, los que cubren eventuales hechos que pudieran afectar a sus bienes, al patrimonio, y al flujo de utilidades, provocando pérdidas o disminución de valor. Junto con la contratación de seguros existe una política de mitigación de riesgos permanente a través de inversiones en infraestructura y procedimientos que ayuden a dicha mitigación.

El en año 2015 se mantenido la política de licitación de seguros en forma corporativa para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador frente a un mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en el mercado regional.

La contratación de las diferentes pólizas de seguros se basa en una política, previamente definida, que consiste en poner especial énfasis en aquellos conceptos cuya siniestralidad pudiera tener un fuerte impacto en el resultado económico, financiero y en la relación con terceros; esto último, por daños provocados involuntariamente producto del desarrollo de las actividades de los distintos negocios.

Por otra parte, la estrategia al momento de contratar las pólizas de seguros considera cubrir de la mejor forma posible los riesgos que originarían pérdidas significativas y obviar algunos de los riesgos menores, cuyo impacto financiero es poco significativo, para compatibilizar un bajo costo en primas con una alta cobertura de riesgos. Esto se materializa a través de la permanente búsqueda dentro del mercado asegurador de las mejores condiciones en cuanto a coberturas y costos de primas. En el último año se han aumentado algunos límites de coberturas para estar en armonía con un entorno que se ha vuelto más exigente en cuanto montos demandados.

Las principales coberturas contratadas a través de pólizas, contempladas en el programa de seguros de Entel, son:

a. Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicio por Paralización. Cubre contra todo riesgo la totalidad de los activos de las compañías y también la pérdida de ingresos netos asociada a una posible paralización de actividades, provocada por un siniestro.

b. Responsabilidad Civil General. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por ellos.

d. Responsabilidad Civil Profesional. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza. Cobertura de seguros que a partir del año 2015 incluye el riesgo cibernético.

e. Transporte Internacional. Protege los daños que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

f. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

g. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

h. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores.

i. Programa de seguros para Dealers: La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Los principales proveedores de Entel son: Apple, Ericsson, Sony, Samsung, TCT Mobile, Cisco Systems, Sotraser, Huawei, Movix , Sice y B.Bosh.

Entel posee una política de compras expresamente descrita en su Código de Ética. En síntesis, esta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos.

Las actuaciones de los trabajadores deben evitar cualquier situación que pudiera transformarse en un conflicto de interés, o que represente una conducta incorrecta.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2015.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Alejandro Pérez Rodríguez
Director
RUT. 5.169.389-2

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

CAPÍTULO 2

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Informe sobre los estados financieros consolidados

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden el estado de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo a instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2a) a los estados financieros consolidados. La Administración también es responsable por el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error.
Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración , así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión sobre la base regulatoria de contabilización

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales al 31 de diciembre de 2015 y 2014 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fecha de acuerdo con instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros descritas en Nota 2.a).

Base de contabilización

Tal como se describe en Nota 2a) a los estados financieros consolidados, en virtud de sus atribuciones la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 17 de octubre de 2014 emitió un Oficio Circular N°856 instruyendo a las entidades fiscalizadas, registrar en el ejercicio 2014 contra patrimonio las diferencias en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley N°20.780, cambiando el marco de preparación y presentación de información financiera adoptado hasta esa fecha, dado que el marco anterior (NIIF) requiere ser adoptado de manera integral, explícita y sin reservas.

Sin embargo, no obstante que fueron preparados sobre las mismas bases de contabilización, los estados consolidados de resultados integrales y la conformación de correspondientes estados consolidados de cambios en el patrimonio por los años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, en lo referido al registro de diferencias de activos y pasivos por concepto de impuestros diferidos, no son comparativos de acuerdo a lo explicado en el párrafo anterior y cuyo efecto se explica en Nota 21.



Teresa Oliva S.
KPMG Ltda.

Santiago, 27 de enero de 2016

KPMG Auditores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG Internacional, una cooperativa suiza. Todos los derechos reservados.

Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

ACTIVOS	Número	31-12-2015	31-12-2014
	Nota	M$	M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	136.492.472	378.919.376
Otros Activos Financieros Corrientes	6	23.819.813	13.146.216
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	27.519.924	28.790.192
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	308.517.488	300.744.170
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	698.417	339.044
Inventarios	10	94.434.998	107.121.667
Activos por Impuestos Corrientes	11	102.780.436	52.380.158
Total Activos Corrientes		694.263.548	881.440.823
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	247.686.318	108.727.551
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	2.708.361	2.992.605
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	11.858.759	5.467.969
Activos Intangibles	12	140.663.342	136.924.227
Plusvalía	13	47.227.912	47.193.868
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.785.575.339	1.614.978.515
Activos por Impuestos Diferidos	15	332.969.737	238.069.845
Total Activos No Corrientes		2.568.689.768	2.154.354.580
Total Activos		3.262.953.316	3.035.795.403

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número	31-12-2015	31-12-2014
	Nota	M$	M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	21.736.406	20.772.473
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	525.128.910	529.009.412
Otras Provisiones	18	3.435.395	180.492
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	5.992.038	12.866.595
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	28.735.509	23.557.801
Total Pasivos Corrientes		585.028.258	586.386.773
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.654.135.122	1.434.258.466
Otras Provisiones a Largo Plazo	18	28.582.453	19.596.432
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	19.922.788	19.989.741
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	9.496.303	10.226.233
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	10.441.512	8.992.896
Total Pasivos No Corrientes		1.722.578.178	1.493.063.768
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		522.667.566	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		426.805.977	435.949.779
Otras Reservas		5.873.337	(2.272.483)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		955.346.880	956.344.862
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		955.346.880	956.344.862
Total Pasivos Y Patrimonio		3.262.953.316	3.035.795.403

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2015 31-12-2015 M$	01-01-2014 31-12-2014 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.784.612.663	1.657.770.373
Otros Ingresos	22	8.284.735	4.299.760
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(247.005.733)	(222.224.875)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(273.625.473)	(239.635.274)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(53.796.077)	(55.250.343)
Otros Gastos	24	(1.137.592.884)	(1.024.171.930)
Otras Ganancias (Pérdidas)		(33.432)	5.981.586
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		80.843.799	126.769.297
Ingresos Financieros	25	12.183.865	10.818.705
Costos Financieros	25	(70.978.326)	(55.252.785)
Diferencias de Cambio	27	(12.945.839)	(11.243.068)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(22.985.872)	(22.635.632)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		(13.882.373)	48.456.517
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	12.780.376	8.013.985
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		(1.101.997)	56.470.502
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
(Pérdida) Ganancia		(1.101.997)	56.470.502
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
los Propietarios de la Controladora		(1.101.997)	56.470.502
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		(1.101.997)	56.470.502
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		(4,66)	238,75
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		(4,66)	238,75

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

	01-01-2015	01-01-2014
	31-12-2015	31-12-2014
	M$	M$
(Pérdida) Ganancia	(1.101.997)	56.470.502
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	1.418.533	(1.294.476)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	14.360.457	24.763.213
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(8.353.410)	39.090.921
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	(383.004)	364.040
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	(776.273)	-
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	1.879.517	(8.209.093)
Otro Resultado Integral	8.145.820	54.714.605
Resultado Integral	7.043.823	111.185.107
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	7.043.823	111.185.107
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	7.043.823	111.185.107

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

	Capital Emitido	Otras Reservas				Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
		Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias				
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2015	522.667.566	(1.096.507)	32.011.298	27.577.607	(60.764.881)	435.949.779	956.344.862	-	956.344.862
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	(1.101.997)	(1.101.997)	-	(1.101.997)
Otro Resultado Integral	-	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	-	8.145.820	-	8.145.820
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	7.043.823	-	7.043.823
Dividendos	-	-	-	-	-	(8.041.805)	(8.041.805)	-	(8.041.805)
Total Cambios en Patrimonio	-	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	(9.143.802)	(997.982)	-	(997.982)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2015	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2014	522.667.566	(166.071)	7.248.085	(3.304.221)	(60.764.881)	415.404.634	881.085.112	-	881.085.112
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	56.470.502	56.470.502	-	56.470.502
Otro Resultado Integral	-	(930.436)	24.763.213	30.881.828	-	-	54.714.605	-	54.714.605
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	111.185.107	-	111.185.107
Dividendos	-	-	-	-	-	(45.789.428)	(45.789.428)	-	(45.789.428)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	9.864.071	9.864.071	-	9.864.071
Total Cambios en Patrimonio	-	(930.436)	24.763.213	30.881.828	-	20.545.145	75.259.750	-	75.259.750
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2014	522.667.566	(1.096.507)	32.011.298	27.577.607	(60.764.881)	435.949.779	956.344.862	-	956.344.862

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	01-01-2015 31-12-2015 M$	01-01-2014 31-12-2014 M$
Importes Cobrados de Clientes	2.068.914.746	1.941.498.368
Pagos a Proveedores	(1.327.335.808)	(1.126.295.714)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados	(247.065.901)	(216.667.820)
Otros Pagos por Actividades de Operación	(110.647.159)	(89.048.386)
Importes Recibidos por Intereses de Operación	1.311.513	1.508.798
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)	(77.538.637)	(38.853.279)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	307.638.754	472.141.967
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo	408.473	10.135.787
Compras de Propiedad, Planta y Equipo	(523.595.343)	(561.516.005)
Compras de Activos Intangibles	(7.500.484)	(242.942)
Dividendos Recibidos	-	1.367
Intereses Recibidos	6.880.246	4.507.459
Subvenciones del Gobierno	2.018.426	863.574
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	-	4.143.045
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(521.788.682)	(542.107.715)
Importes Procedentes de Péstamos de Largo Plazo	-	621.015.320
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo	23.061.254	279.667.148
Pagos de Préstamos	(23.061.254)	(421.515.178)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros	(1.136.670)	(2.837.334)
Dividendos Pagados	(9.091.059)	(55.101.610)
Intereses Pagados	(63.085.944)	(38.230.206)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo	39.073.893	24.042.985
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(34.239.780)	407.041.125
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(248.389.708)	337.075.377
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5.962.804	22.593.597
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período	378.919.376	19.250.402
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	136.492.472	378.919.376

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Notas a los Estados Financieros Consolidados

1. INFORMACION CORPORATIVA

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2015 alcanzó a 12.694 personas y presentó un promedio de 12.114. A igual período del 2014 alcanzó a 11.826 y un promedio de 12.395.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data

center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. BASES DE PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2015 y 2014, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standadrs Board (IASB), e instrucciones de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 27 de enero de 2016.

De existir discrepancias entre las NIIF y las instrucciones de la SVS, priman estas últimas sobre las primeras. Al 31 de diciembre de 2014, la única instrucción de la SVS que contraviene las NIIF se refiere al registro particular de los efectos del reconocimiento de los impuestos diferidos establecidos en el Oficio Circular (OC) N°856 de fecha 17 de octubre de 2014.

Este OC establece una excepción, de carácter obligatorio y por única vez, al marco de preparación y presentación de información financiera que el organismo regulador ha definido como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Dicho OC instruye a las entidades fiscalizadas, que: "las diferencias en activos y pasivos por concepto de Impuestos Diferidos que se produzcan como efecto directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido por la Ley 20.780, deberán contabilizarse en el ejercicio respectivo contra patrimonio.", cambiando, en consecuencia, el marco de preparación y presentación de información financiera adoptado hasta la fecha anterior a la emisión de dicho OC, dado que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) requieren ser adoptadas de manera integral, explícita y sin reservas.

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2015 y siguientes:

Normas y Enmiendas	Aplicación obligatoria para :
NUEVAS NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 14 - Cuentas de Regulación Diferidas	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2016
NIIF 15 - Cuentas de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 16 - Estados Financieros Consolidados	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 1 - Iniciativa de revelación	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2016
NIC 16 - Propiedad, Planta y Equipo; NIC 38 - Activos Intangibles: Clarificación de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2016
NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados; NIC 28 - Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos: Transferencia o contribución de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2016
NIC 27 - Estados Financieros Separados; NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados y NIIF 12 - Revelaciones de Participaciones en Otras Entidades: Aplicación de la excepción de consolidación.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2016

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos.

b. Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

> Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable

> Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y

> Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, según corresponde a la moneda funcional del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

> Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio.

> Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de los mismos.

> Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles.

> Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros.

> Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos.

> Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones.

e. Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicados consistentemente.

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

> poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);

> exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y

> capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adopto la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2015			31.12.2014
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	96,761	3,239	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

CLP= Pesos Chilenos
PEN= Nuevos Soles Peruanos

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2015	31.12.2014
		$	$
Dólar Estadounidense	USD	710,16	606,75
Euro	EUR	774,61	738,05
Unidad de Fomento	UF	25.629,09	24.627,10
Nuevos Soles Peruanos	PEN	208,25	202,93

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Activos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo, corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

> al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;

> se espera que la cobertura sea altamente efectiva;

> su eficacia se puede medir confiablemente;

> la cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39. Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

> Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos que están apareciendo en el mercado.

e. Deterioro

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios prestados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasas medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

h. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos

i. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014, fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, y posteriormente el 15 de diciembre de 2015 el Gobierno emitió un proyecto de simplificación y precisiones a la mencionada reforma, donde en lo medular hace modificaciones a los sistemas de renta, estableciendo para las sociedades anónimas el sistema parcialmente integrado, y la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

Año	Régimen Parcialmente Integrado
2014	21,0%
2015	22,5%
2016	24,0%
2017	25,5%
2018	27,0%

l. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales, son imputadas a patrimonio.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar

indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la provisión de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados

como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n. Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

o. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material.

p. Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde al nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD y Euro.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar tanto las monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de los instrumentos emitidos por los bancos centrales de cada país. Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas en base a tasas de los instrumentos emitidos por el Tesoro americano ajustadas por los riesgos soberanos y de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similar.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

> Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

> Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

> Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2015	31.12.2014
	Nivel 2	Nivel 2
	M$	M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	114.304.180	(9.690.990)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	203.535.667	107.087.291
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(8.353.409)	39.090.921
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	(43.097.093)	(22.183.042)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	152.085.165	123.995.170
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	266.389.345	114.304.180

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2015, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	128.607.236	-	CLP/USD/PEN	128.607.236	128.607.236
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	2.636.160	-	UF	2.636.160	2.799.642
Derivados		28.902.417	239.967.554	-	-	USD	268.869.971	268.869.971
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	308.517.488	-	CLP/USD/PEN	308.517.488	308.517.488
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	698.417	-	CLP	698.417	698.417
Total Activos		28.902.417	239.967.554	440.459.301			709.329.272	709.492.754
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	210.617.016		210.617.016	217.373.583
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.459.043.441		1.459.043.441	1.426.804.494
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	3.730.445		3.730.445	3.893.504
Derivados		151.910	2.328.716	-	-		2.480.626	2.480.626
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	525.128.910		525.128.910	525.128.910
Total Pasivos		151.910	2.328.716		2.198.519.812		2.201.000.438	2.175.681.117

31-Diciembre del 2014, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivosal costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	345.376.916	-	CLP/USD/PEN	345.376.916	345.376.916
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	3.321.896	-	UF	3.321.896	3.608.370
Derivados		15.259.823	102.570.478	-	-	USD	117.830.301	117.830.301
Otros		-	-	721.570	-	CLP	721.570	721.570
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	300.744.170	-	CLP/USD/PEN	300.744.170	300.744.170
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	339.044	-	CLP	339.044	339.044
Total Activos		15.259.823	102.570.478	650.503.596			768.333.897	768.620.371
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	181.784.473		181.784.473	183.787.219
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.264.985.513		1.264.985.513	1.288.249.604
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	4.734.832		4.734.832	5.057.525
Derivados		614.463	2.911.658	-	-		3.526.121	3.526.121
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	529.009.412		529.009.412	529.009.412
Total Pasivos		614.463	2.911.658		1.980.514.230		1.984.040.351	2.009.629.881

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2015	31.12.2014
	M$	M$
Efectivo en Caja	168.252	95.048
Saldos en Bancos	7.688.628	33.248.642
Depósitos a Plazos	122.606.596	325.375.233
Fondos Mutuos de Renta Fija	-	6.000.551
Instrumentos del Banco Central	6.000.640	14.001.132
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	28.356	198.770
Total	136.492.472	378.919.376
Total por tipo de moneda		
CLP	116.922.796	261.126.853
USD	15.922.624	115.504.582
PEN	3.634.087	2.280.631
EUR	12.965	7.310
Total	136.492.472	378.919.376

Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2015 M$
Banco Santander	CLP	10-12-15	06-01-16	27	5.946.000	21	14.151	5.960.151
Banco Santander	CLP	23-12-15	20-01-16	28	7.475.000	8	7.177	7.482.177
Banco Santander	CLP	30-12-15	05-02-16	37	5.564.000	1	668	5.564.668
Banco Santander	CLP	14-10-15	08-01-16	86	6.757.000	78	57.975	6.814.975
Banco Security	CLP	17-12-15	15-01-16	29	4.138.000	14	6.179	4.144.179
BancoEstado	USD	17-12-15	18-01-16	32	7.099.076	14	1.104	7.100.180
BBVA	CLP	30-12-15	22-01-16	23	6.196.000	1	723	6.196.723
BCI	CLP	19-10-15	22-01-16	95	5.778.000	73	44.991	5.822.991
BCI	CLP	28-12-15	06-01-16	9	6.384.000	3	2.043	6.386.043
BCI	CLP	03-12-15	09-02-16	68	8.649.000	28	29.061	8.678.061
BCI	USD	30-12-15	04-01-16	5	7.097.160	1	20	7.097.180
Banco de Chile	CLP	16-10-15	04-01-16	80	4.743.000	76	39.051	4.782.051
Banco CorpBanca	CLP	14-10-15	15-01-16	93	8.000.000	78	68.640	8.068.640
Banco CorpBanca	CLP	14-12-15	06-01-16	23	10.395.000	17	19.439	10.414.439
Banco CorpBanca	CLP	28-12-15	06-01-16	9	6.950.000	3	2.224	6.952.224
HSBC	CLP	21-10-15	29-01-16	100	7.200.000	71	56.232	7.256.232
Internacional	CLP	17-12-15	13-01-16	27	4.000.000	14	6.720	4.006.720
Scotiabank	CLP	17-11-15	02-02-16	77	8.233.000	44	42.263	8.275.263
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-15	07-01-16	8	812.175	1	90	812.265
Scotiabank Perú	PEN	30-12-15	07-01-16	8	83.299	1	8	83.307
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-15	04-01-16	5	312.375	1	34	312.409
Interbank	PEN	30-12-15	07-01-16	8	395.675	1	43	395.718
Totales					122.207.760		398.836	122.606.596

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2014 M$
Banco Santander	USD	24-11-14	23-02-15	91	45.506.250	37	25.724	45.531.974
Banco Santander	USD	10-12-14	05-01-15	26	30.337.500	21	7.433	30.344.933
Banco Santander	USD	10-12-14	09-02-15	61	12.135.000	21	3.539	12.138.539
Banco CorpBanca	CLP	22-12-14	18-02-15	58	36.733.470	9	36.366	36.769.836
Banco CorpBanca	CLP	23-12-14	27-02-15	66	12.300.000	8	10.496	12.310.496
Banco CorpBanca	CLP	03-12-14	13-02-15	72	12.265.000	28	36.631	12.301.631
Banco CorpBanca	CLP	21-11-14	09-01-15	49	12.146.000	40	53.442	12.199.442
Banco de Chile	CLP	12-11-14	09-01-15	58	12.000.000	49	59.780	12.059.780
Banco de Chile	CLP	21-11-14	16-01-15	56	8.595.000	40	34.380	8.629.380
Banco de Chile	CLP	28-11-14	23-01-15	56	12.000.000	33	40.260	12.040.260
Banco de Chile	CLP	28-11-14	30-01-15	63	11.867.000	33	39.814	11.906.814
Banco de Chile	CLP	09-12-14	20-01-15	42	8.638.000	22	19.004	8.657.004
Banco de Chile	CLP	16-12-14	30-01-15	45	12.300.000	15	18.450	12.318.450
Banco de Chile	CLP	19-12-14	27-02-15	70	8.311.000	12	9.974	8.320.974
Banco de Chile	CLP	30-12-14	06-03-15	66	12.240.000	1	1.224	12.241.224
BCI	CLP	14-11-14	13-01-15	60	9.188.000	47	41.744	9.229.744
BCI	CLP	02-12-14	06-02-15	66	8.108.000	29	23.513	8.131.513
BCI	CLP	18-12-14	30-01-15	43	12.000.000	13	15.080	12.015.080
HSBC	CLP	04-12-14	20-02-15	78	8.719.000	27	21.187	8.740.187
Banco Security	CLP	24-12-14	20-02-15	58	10.000.000	7	6.767	10.006.767
Banco Security	CLP	24-12-14	06-03-15	72	10.355.000	7	7.007	10.362.007
Banco Itaú	CLP	12-12-14	16-01-15	35	11.655.000	19	20.299	11.675.299
BBVA	CLP	30-12-14	13-03-15	73	6.601.000	1	572	6.601.572
Scotiabank Perú	PEN	23-12-14	05-01-15	13	30.440	8	21	30.461
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-14	08-01-15	9	101.465	1	11	101.476
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-14	12-01-15	13	142.052	1	15	142.067
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-14	05-01-15	6	202.930	1	22	202.952
Scotiabank Perú	PEN	30-12-14	05-01-15	6	20.293	1	2	20.295
Scotiabank Perú	PEN	30-12-14	07-01-15	8	182.637	1	16	182.653
Interbank	PEN	23-12-14	05-01-15	13	81.172	8	70	81.242
Interbank	PEN	30-12-14	12-01-15	13	81.172	1	9	81.181
Totales					324.842.381		532.852	325.375.233

Al 31 de diciembre del 2014, se presentan colocaciones en fondos mutuos de renta fija con el Itaú Fondos Mutuos por M$ 6.000.551.

Los instrumentos del Banco Central, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Al 31-12-2015	Fechas								
Código	Inicio	Término	Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Periodo	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
CRV	30-12-15	04-01-16	Scotiabank	CLP	1.004.000	0,32%	1.004.535	FFMM	1.004.107
CRV	30-12-15	04-01-16	Scotiabank	CLP	2.005.000	0,32%	2.006.069	FFMM	2.005.214
CRV	30-12-15	04-01-16	Scotiabank	CLP	1.239.000	0,32%	1.239.661	FFMM	1.239.132
CRV	30-12-15	04-01-16	Scotiabank	CLP	662.000	0,32%	662.353	FFMM	662.071
CRV	30-12-15	04-01-16	Scotiabank	CLP	1.090.000	0,32%	1.090.581	FFMM	1.090.116
Totales					6.000.000		6.003.199		6.000.640

Al 31-12-2014	Fechas		Contraparte	Moneda Origen	Valor de Suscripción M$	Tasa Periodo	Valor Final M$	Identificacion de Instrumento	Valor Contable M$
Código	Inicio	Término							
CRV	30-12-14	02-01-15	Banco BCI	CLP	7.000.000	0,21%	7.001.925	PACTO	7.000.642
CRV	30-12-14	02-01-15	Banco Itaú	CLP	7.000.000	0,21%	7.001.470	PACTO	7.000.490
Totales					14.000.000		14.003.395		14.001.132

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del Banco Central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	21.322.803	10.146.491
Derivados - Cobertura	1.465.129	2.008.186
Deudores por Leasing Financiero	1.031.881	991.539
Subtotal Corrientes	23.819.813	13.146.216
NO CORRIENTE		
Derivados - Cobertura	238.502.425	100.562.292
Derivados - No Cobertura	7.579.614	5.113.332
Deudores por Leasing Financiero	1.604.279	2.330.357
Depósitos a plazo	-	721.570
Subtotal No Corrientes	247.686.318	108.727.551
Total Otros Activos Financieros	271.506.131	121.873.767

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo.

a. Derivados de Cobertura - Flujo de efectivo

Estos saldos correspondes al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 506.595.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un 3,57% a 7,73%.

b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 621 millones y 3,1 millones de Euros, en un total de M$ 344.636.430 y 412 millones de Nuevos Soles

- Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libor US$ de 360 días + spread que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2015			31.12.2014		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
De 1 a 90 dias	1.171.453	(139.572)	1.031.881	1.194.280	(202.741)	991.539
De 1 a 2 años	1.031.881	(139.572)	892.309	991.539	(202.741)	788.798
De 2 a 3 años	773.911	(61.941)	711.970	991.539	(134.115)	857.424
De 3 a 4 años	-	-	-	743.654	(59.519)	684.135
Total	2.977.245	(341.085)	2.636.160	3.921.012	(599.116)	3.321.896

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro corresponde, principalmente, a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Pagos Anticipados				
Arriendos (terrenos, inmuebles)	20.852.176	17.371.901	761.772	1.005.659
Mantenciones, Soporte	2.349.891	4.488.097	-	-
Arriendos de capacidades	880.814	1.169.103	1.938.065	1.978.212
Seguros	2.448.670	2.036.337	-	-
Otros	988.373	1.862.110	-	210
Otros	-	1.862.644	8.524	8.524
Total	27.519.924	28.790.192	2.708.361	2.992.605

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	300.781.256	289.101.365
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	3.304.617	5.986.736
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	4.431.615	5.656.069
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	9.108.743	1.160.891
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.750.016	4.307.078
Total	320.376.247	306.212.139
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	424.742.976	404.121.152
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	3.304.617	5.986.736
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	4.496.263	5.724.892
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	9.108.743	1.160.891
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.750.016	4.307.078
Total	444.402.615	421.300.749

Estos saldos incluyen valores con vencimiento a más de un año plazo (no corrientes) que a nivel neto corresponden a M$ 11.858.759 y M$ 5.467.969 a cada período, los que se incluyen en el rubro Derechos por Cobrar, dentro de los Activos no corrientes.

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 123.961.720 y M$ 115.019.787, a cada uno de los cierres, respectivamente.

b. Los valores brutos, equivalentes a M$ 424.742.976 y M$ 404.121.152, presentan el siguiente detalle:

31-12-2015 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta M$
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes	Saldos brutos M$	
Al día	1.887.558	224.343.333	1.224	9.245.224	233.588.557
Entre 1 y 30 días	535.834	40.348.936	191	86.678	40.435.614
Entre 31 y 60 días	183.391	14.671.430	269	117.745	14.789.175
Entre 61 y 90 días	147.915	9.781.018	318	180.590	9.961.608
Entre 91 y 120 días	445.702	16.806.280	411	167.070	16.973.350
Entre 121 y 150 días	99.126	5.646.785	445	100.221	5.747.006
Entre 151 y 180 días	100.063	4.937.387	471	138.476	5.075.863
Entre 181 y 210 días	115.993	4.723.335	512	115.627	4.838.962
Entre 211 y 250 días	121.534	4.536.618	662	174.077	4.710.695
Más de 250 días	700.116	79.185.967	22.814	9.436.179	88.622.146
Total	4.337.232	404.981.089	27.317	19.761.887	424.742.976

31-12-2014 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta M$
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes	Saldos brutos M$	
Al día	1.542.898	221.031.671	9.063	9.473.138	230.504.809
Entre 1 y 30 días	492.354	37.184.160	1.239	115.704	37.299.864
Entre 31 y 60 días	180.465	13.768.254	1.027	137.558	13.905.812
Entre 61 y 90 días	144.336	9.791.814	1.007	139.352	9.931.166
Entre 91 y 120 días	177.290	11.254.300	825	136.404	11.390.704
Entre 121 y 150 días	117.273	5.288.825	754	87.906	5.376.731
Entre 151 y 180 días	102.095	5.048.762	791	95.964	5.144.726
Entre 181 y 210 días	116.089	4.703.312	782	123.216	4.826.528
Entre 211 y 250 días	134.578	5.308.755	976	141.997	5.450.752
Más de 250 días	829.652	71.572.518	19.661	8.717.542	80.290.060
Total	3.837.030	384.952.371	36.125	19.168.781	404.121.152

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2015		31-dic-2014	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	12.849	9.242.862	10.198	7.208.522
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.611	4.587.760	2.610	6.480.681
Total	14.460	13.830.622	12.808	13.689.203

d. Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Saldo Inicial	115.019.787	110.017.516
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	51.680.056	51.504.892
Baja de activos financieros deteriorados	(43.051.458)	(47.237.416)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	313.335	734.795
Total	123.961.720	115.019.787

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 86.468.011 y M$ 92.101.385, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

> Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.

> Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles, a excepción de las grandes empresas que es a los 210 días y 360 días para servicios fijos.

> Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos. Previa evaluación de insolvencia del deudor.

> Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, para servicios móviles y fijos, según evaluación de insolvencia del deudor.

Garantías. En el caso de clientes de venta de equipos y recargas en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles".

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles" se incluye detalle para "todos los otros segmentos", con apertura por área de servicios.

31-DIC-2015

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	65.950.051	-	4.770.245	-	2.395.163	-	6.064	-	-	-	73.121.523	-	73.121.523
Entre 1 y 30 días	4.874.721	1.948.145	35.229	16.793	3.310.694	811.938	1.033	175	-	-	8.221.677	2.777.051	5.444.626
Entre 31 y 60 días	1.992.462	1.494.346	37.227	24.199	551.927	344.442	5.926	1.719	-	-	2.587.542	1.864.706	722.836
Entre 61 y 90 días	1.824.996	1.751.996	52.699	38.009	427.192	309.145	18.582	6.503	-	-	2.323.469	2.105.653	217.816
Entre 91 y 120 días	1.933.748	1.895.073	60.964	49.844	378.998	292.895	9.821	4.910	-	-	2.383.531	2.242.722	140.809
Entre 121 y 150 días	1.944.868	1.929.526	47.495	47.495	373.802	294.833	13.454	7.399	-	-	2.379.619	2.279.253	100.366
Entre 151 y 180 días	1.996.696	1.996.696	61.453	61.453	379.108	325.307	23.636	14.181	-	-	2.460.893	2.397.637	63.256
Entre 181 y 210 días	2.143.166	2.143.166	55.669	55.669	389.571	354.440	17.188	13.750	-	-	2.605.594	2.567.025	38.569
Entre 211 y 250 días	2.285.404	2.285.404	77.707	77.707	656.532	577.695	16.042	12.834	-	-	3.035.685	2.953.640	82.045
Más de 250 días	33.712.785	33.712.785	4.578.601	4.578.601	2.745.841	2.728.522	520.700	519.270	-	-	41.557.927	41.539.178	18.749
Total	118.658.897	49.157.137	9.777.289	4.949.770	11.608.828	6.039.217	632.446	580.741	-	-	140.677.460	60.726.865	79.950.595

31-DIC-2015

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	109.387.256	-	4.107.353	-	45.397.963	-	361.562	-	1.212.900	-	160.467.034	-	160.467.034
Entre 1 y 30 días	16.823.526	1.327.034	38.815	2.761	13.907.039	252.119	11.601	644	1.432.956	-	32.213.937	1.582.558	30.631.379
Entre 31 y 60 días	5.969.182	992.969	64.157	6.350	5.395.462	260.339	10.435	1.182	762.397	-	12.201.633	1.260.840	10.940.793
Entre 61 y 90 días	4.206.171	1.828.456	53.973	6.953	2.823.038	318.899	55.172	11.193	499.785	-	7.638.139	2.165.501	5.472.638
Entre 91 y 120 días	12.115.497	10.380.544	89.177	39.987	2.081.078	341.900	7.058	1.936	297.009	-	14.589.819	10.764.367	3.825.452
Entre 121 y 150 días	1.612.862	341.535	29.419	14.667	1.715.253	299.060	9.853	3.395	-	-	3.367.387	658.657	2.708.730
Entre 151 y 180 días	1.045.241	372.542	44.359	25.802	1.516.342	516.365	9.028	3.692	-	-	2.614.970	918.401	1.696.569
Entre 181 y 210 días	1.161.505	703.351	30.866	25.455	1.014.464	545.369	11.822	5.940	14.711	-	2.233.368	1.280.115	953.253
Entre 211 y 250 días	763.973	538.734	59.083	58.009	829.598	422.572	21.245	10.720	1.111	-	1.675.010	1.030.035	644.975
Más de 250 días	27.652.395	27.086.483	3.140.827	3.140.827	14.512.542	11.816.538	1.137.142	1.091.687	621.313	438.846	47.064.219	43.574.381	3.489.838
Total	180.737.608	43.571.648	7.658.029	3.320.811	89.192.779	14.773.161	1.634.918	1.130.389	4.842.182	438.846	284.065.516	63.234.855	220.830.661

31-DIC-2014

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	68.650.912	-	5.080.078	-	3.402.827	-	12.059	-	-	-	77.145.876	-	77.145.876
Entre 1 y 30 días	4.200.265	1.661.681	57.524	27.419	2.583.348	837.380	344	58	-	-	6.841.481	2.526.538	4.314.943
Entre 31 y 60 días	2.285.502	1.662.962	62.428	40.581	685.656	338.047	2.148	623	-	-	3.035.734	2.042.213	993.521
Entre 61 y 90 días	2.193.393	2.046.558	52.892	38.148	465.016	296.181	6.311	2.209	-	-	2.717.612	2.383.096	334.516
Entre 91 y 120 días	2.146.650	2.032.106	43.706	35.733	434.051	321.666	4.833	2.417	-	-	2.629.240	2.391.922	237.318
Entre 121 y 150 días	2.178.531	2.178.531	36.226	36.226	468.216	342.211	3.284	1.807	-	-	2.686.257	2.558.775	127.482
Entre 151 y 180 días	1.969.853	1.969.853	50.921	50.921	436.127	364.779	5.247	3.149	-	-	2.462.148	2.388.702	73.446
Entre 181 y 210 días	2.045.080	2.045.080	64.376	64.376	478.147	427.838	4.670	3.736	-	-	2.592.273	2.541.030	51.243
Entre 211 y 250 días	2.492.174	2.492.174	60.153	60.153	746.179	642.807	10.849	8.832	-	-	3.309.355	3.203.966	105.389
Más de 250 días	36.558.851	36.558.850	3.362.803	3.362.803	3.789.500	3.765.140	380.524	379.915	-	-	44.091.678	44.066.708	24.970
Total	124.721.211	52.647.795	8.871.107	3.716.360	13.489.067	7.336.049	430.269	402.746	-	-	147.511.654	64.102.950	83.408.704

31-DIC-2014

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	78.031.653	-	17.218.650	-	55.675.371	-	723.397	-	1.709.862	-	153.358.933	-	153.358.933
Entre 1 y 30 días	16.167.015	1.897.342	3.012.986	3.477	10.864.357	433.891	6.647	375	407.378	-	30.458.383	2.335.085	28.123.298
Entre 31 y 60 días	4.943.181	849.376	1.626.674	673.148	3.867.460	356.968	13.196	771	419.567	-	10.870.078	1.880.263	8.989.815
Entre 61 y 90 días	2.588.411	422.358	1.476.091	1.249.557	3.016.201	587.046	16.331	2.404	116.520	-	7.213.554	2.261.365	4.952.189
Entre 91 y 120 días	1.290.614	424.392	5.668.788	3.229.897	1.727.007	522.299	19.133	4.252	55.922	-	8.761.464	4.180.840	4.580.624
Entre 121 y 150 días	1.280.716	558.462	39.632	21.609	1.278.700	473.638	8.690	2.994	82.736	-	2.690.474	1.056.703	1.633.771
Entre 151 y 180 días	1.182.742	680.575	27.406	17.129	1.314.271	562.878	12.046	4.927	146.113	-	2.682.578	1.265.509	1.417.069
Entre 181 y 210 días	981.879	701.965	40.698	33.914	1.124.943	742.984	13.252	6.501	73.483	-	2.234.255	1.485.364	748.891
Entre 211 y 250 días	1.184.843	1.074.138	60.076	60.076	810.519	463.375	10.919	6.616	75.040	-	2.141.397	1.604.205	537.192
Más de 250 días	19.837.599	19.506.955	3.101.146	3.101.146	10.615.901	10.076.608	1.817.700	1.812.764	826.036	350.030	36.198.382	34.847.503	1.350.879
Total	127.488.653	26.115.563	32.272.147	8.389.953	90.294.730	14.219.687	2.641.311	1.841.604	3.912.657	350.030	256.609.498	50.916.837	205.692.661

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M$ 51.626.869 y M$ 55.705.538 y en el caso de los demás segmentos a M$ 34.841.142 y M$ 36.395.847, para ambos períodos, respectivamente.

9. CUENTAS POR COBRAR Y TRANSACCIONES CON ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,76% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
71.631.900-8	Universidad San Sebastian	Chile	Director en Común	CLP	-	444
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	21.261	3.936
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Director en Común	CLP	37.776	15.383
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	106.160	-
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	59
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Director en Común	CLP	64.899	52.670
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Director en Común	CLP	51.088	38.460
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Director en Común	CLP	69.639	75.828
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A	Chile	Director en Común	CLP	25.136	-
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Director en Común	CLP	72.034	-
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Director en Común	CLP	58.073	32.094
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Director en Común	CLP	134.998	91.029
99.520.000-7	Copec S.A.	Chile	Director en Común	CLP	57.353	29.141
Total					698.417	339.044

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

b. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2015		31.12.2014	
				Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
71.631.900-8	Universidad San Sebastian	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	232.994	232.994
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	267.718	267.718	249.916	249.916
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	210.681	210.681	416.618	416.618
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	633.147	633.147	606.128	606.128
95.304.000-K	CMPC Maderas S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	214.753	214.753
96.505.760-9	Colbun S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	1.092.714	1.092.714	1.042.243	1.042.243
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	247.991	247.991	486.551	486.551
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	271.810	271.810	519.372	519.372
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	180.884	180.884	-	-
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	1.343.827	1.343.827	1.422.243	1.422.243
97.080.000-K	Banco BICE	Director en Común	Servicios Prestados	321.976	321.976	238.187	238.187
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	603.592	603.592	413.500	413.500
99.520.000-7	Copec S.A	Director en Común	Servicios Prestados	1.221.372	1.221.372	692.573	692.573
Total					6.395.712		6.535.078

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

c. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2015 y 2014, ascendieron a M$ 428.936 y M$ 415.489, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 3.771.427 y M$ 5.258.307, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por M$ 1.385.240 y M$ 2.974.841 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 17 y 19 personas, en ambos períodos.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	91.196.062	103.084.544
Mercaderías	319.296	1.072.117
Trabajo en Curso	2.465.372	2.482.717
Otros Inventarios	454.268	482.289
Total	94.434.998	107.121.667

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 367.433.879 y M$ 338.908.470, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2015 y 2014, se han cargado a resultados M$ 4.962.786 y M$ 4.448.268, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a M$ 5.853.660 y M$ 5.931.007, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2015 y 2014, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a cada período M$ 3.879.698 y M$ 5.336.220, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos que se detalla en el siguiente cuadro:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	91.385.443	40.874.385
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	3.879.698	5.336.220
Otros Impuestos	7.515.295	6.169.553
Total	102.780.436	52.380.158

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a M$ 5.992.038 y M$ 12.866.595, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Total Activos Intangibles, Neto	140.663.342	136.924.227
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	140.663.342	136.924.227
Activos Intangibles Identificables, Neto	140.663.342	136.924.227
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	4.931.238	5.763.906
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	135.732.104	131.160.321
Total Activos Intangibles, Bruto	214.782.099	204.293.145
Activos Intangibles Identificables, Bruto	214.782.099	204.293.145
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.907	39.008.405
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	175.754.192	165.284.740
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(74.118.757)	(67.368.918)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(74.118.757)	(67.368.918)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(34.096.669)	(33.244.499)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(40.022.088)	(34.124.419)

Al 31 de diciembre del 2015, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)	Plazo residual (Meses)
PATENTES, MARCAS REGISTRADAS Y OTROS DERECHOS:				
- Relaciones con clientes	4.399.852	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	108
- Servidumbres	307.434	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	27 - 124
- Derechos uso cables F.Óptica	220.347	Global Crossing	84 - 168	0 - 11
- Otros	3.605			
Total	4.931.238			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	10.211.281	Estado de Chile	480 - 360	417 - 303
- Concesión Banda 700 MHz	6.688.991	Estado de Chile	360	349
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.826.325	Estado de Chile	360	322
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	58.739.514	Estado de Perú	480	465
- Concesion Banda 1900 MHz	41.829.735	Estado de Perú	480	401
- Concesion Banda 2500 MHz	7.886.097	Estado de Perú	156	104
- Concesion Banda 3500 MHz	4.398.233	Estado de Perú	171 - 240	61 - 210
- Otros	2.151.928			
Total	135.732.104			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 al 31.12.2015; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre de 2015 no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2015 y 2014, son los siguientes:

Movimientos año 2015	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	5.763.906	131.160.321	136.924.227
Adiciones	-	7.373.745	7.373.745
Amortización	(852.170)	(5.897.669)	(6.749.839)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	2.988.470	2.988.470
Otros incrementos (decrementos)	19.502	107.237	126.739
Saldo Final	4.931.238	135.732.104	140.663.342

Movimientos año 2014	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	7.030.615	126.004.441	133.035.056
Adiciones	-	934.516	934.516
Amortización	(1.249.560)	(4.352.247)	(5.601.807)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	9.575.733	9.575.733
Otros incrementos (decrementos)	(17.149)	(1.002.122)	(1.019.271)
Saldo Final	5.763.906	131.160.321	136.924.227

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

INTANGIBLES Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. PLUSVALIA

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento	Saldo Inicial 01.01.2014 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2014 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2015 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A. (Ex Nextel del Perú)	Personas	1.199.781	98.804	1.298.585	34.044	1.332.629
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.095.064	98.804	47.193.868	34.044	47.227.912

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se considero el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para los clientes de Entel Perú. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se encuentran basadas en el importe recuperable de cada unidad generadora de efectivo a la que se asigna la plusvalía. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, que la compañía considera tanto en el corto, mediano y largo plazo, utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 9,5% y 10,5%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	1.785.575.339	1.614.978.515
Construcción en Curso, Neto	414.666.365	415.400.118
Terrenos, Neto	12.811.719	12.558.726
Edificios, Neto	124.138.977	158.326.378
Planta y Equipo, Neto	1.108.002.441	946.983.976
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	74.555.180	48.974.127
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	35.197.867	20.884.440
Vehículos de Motor, Neto	366.846	523.344
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	8.215.167	4.162.949
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.620.777	7.164.457
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	4.746.818.388	4.303.311.996
Construcción en Curso, Bruto	414.666.365	415.400.118
Terrenos, Bruto	12.811.719	12.558.726
Edificios, Bruto	267.523.630	293.188.780
Planta y Equipo, Bruto	3.487.724.921	3.106.395.428
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	302.793.161	254.082.898
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	208.685.123	176.692.976
Vehículos de Motor, Bruto	1.445.351	1.524.090
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	27.497.826	21.231.271
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	23.670.292	22.237.709
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(2.961.243.049)	(2.688.333.481)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(143.384.653)	(134.862.402)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.379.722.480)	(2.159.411.452)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(228.237.981)	(205.108.771)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(173.487.256)	(155.808.536)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(1.078.505)	(1.000.746)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(19.282.659)	(17.068.322)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(16.049.515)	(15.073.252)

Los movimientos por el año 2015 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		415.400.118	12.558.726	158.326.378	946.983.976	48.974.127	20.884.440	523.344	4.162.949	7.164.457	1.614.978.515
Cambios	Adiciones	233.631.450	63.119	5.501	158.444.293	32.683.407	6.578.319	18.989	775.429	275.887	432.476.394
	Desapropiaciones	(62.517)	-	-	(1.188.004)	(30.549)	(50.944)	(10.365)	-	(21)	(1.342.400)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.553.557)	(222.571.562)	(22.366.941)	(11.946.816)	(236.295)	(2.214.336)	(986.127)	(266.875.634)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(2.116.021)	-	-	-	-	-	(2.116.021)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.880.263	73.606	243.605	5.053.733	530.075	340.441	4.323	-	119.181	9.245.227
	Otros Incrementos (Decrementos)	(237.182.949)	116.268	(27.882.950)	223.396.026	14.765.061	19.392.427	66.850	5.491.125	1.047.400	(790.742)
	Cambios, Total	(733.753)	252.993	(34.187.401)	161.018.465	25.581.053	14.313.427	(156.498)	4.052.218	456.320	-
Saldo Final		414.666.365	12.811.719	124.138.977	1.108.002.441	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.620.777	1.785.575.339

Los movimientos por el año 2014 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso	Terrenos	Edificios, Neto	Planta y Equipos, Neto	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	Vehículos de Motor, Neto	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	Propiedades, Planta y Equipo, Neto
Saldo Inicial		304.893.754	12.347.648	87.412.283	871.437.918	33.746.407	13.672.739	579.711	3.504.260	6.674.200	1.334.268.920
Cambios	Adiciones	358.163.860	-	142.119	128.628.989	17.362.267	6.950.210	179.846	999.575	1.411.949	513.838.815
	Desapropiaciones	-	-	-	(7.155.887)	(6.095)	(35.288)	(14.250)	-	(33.985)	(7.245.505)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.102.056)	(99.082.273)	(19.369.629)	(6.529.639)	(241.725)	(1.640.269)	(1.067.876)	(234.033.467)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.745.451)	-	-	-	-	-	(3.745.451)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.244.807	211.078	741.720	7.352.578	890.045	481.093	20.563	-	264.557	11.206.441
	Otros Incrementos (Decrementos)	(248.902.303)	-	76.132.312	149.548.102	16.351.132	6.345.325	(801)	1.299.383	(84.388)	688.762
	Cambios, Total	110.506.364	211.078	70.914.095	75.546.058	15.227.720	7.211.701	(56.367)	658.689	490.257	-
Saldo Final		415.400.118	12.558.726	158.326.378	946.983.976	48.974.127	20.884.440	523.344	4.162.949	7.164.457	1.614.978.515

Durante el presente año, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 6.501.761, el año 2014 M$ 4.280.759, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Edificios, Neto	7.902.932	8.144.671
Planta y Equipo, Neto	-	-
Edificios, Bruto	11.968.177	11.968.177
Planta y Equipo, Bruto	8.284.494	8.284.494
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(4.065.245)	(3.823.506)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(8.284.494)	(8.284.494)
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	7.902.932	8.144.671

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2015 y 2014, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre 2015 y 2014, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 1.047.959 y M$ 4.374.487, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 1.195.544.572. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados ha impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de Diciembre de 2015 se han ejecutado obras por M$ 76.508.110. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.585.007; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 2.346.748 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a. Información general

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2015 presenta el siguiente detalle, en M$, en cada una de las siguientes empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito 22,5%	Utilidades C/Crédito 21%	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Monto del Crédito
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	131.041.068	140.447.436	316.501.487	-	154.522.010
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	77.214.650	81.144.458	233.392.473	63.451.749	115.332.065
Entel Telefonía Local S.A.	15.987.605	11.768.761	10.426.923	-	10.376.680
Entel Inversiones S.A.	2.831.119	1.984.657	1.150.594	22.698.739	6.286.286
Entel Contac Center S.A.	430.777	1.071.131	2.171.838	1.402.809	1.240.516
Entel Comercial S.A.	209.116	437.594	3.830.343	-	1.135.619
Entel Servicios Telefónicos S.A.	444.521	333.425	499.731	2.065.177	765.606
Transam S.A.	19.109.031	-	-	-	5.547.783
Totales M$	247.267.887	237.187.462	567.973.389	89.618.474	295.206.565

b. Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2015		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	83.729.489	-	2.448.781	501.837
Amortizaciones Intangibles	7.244.939	12.349.096	(2.837.869)	(35.937)
Acumulaciones (o devengos)	13.375.605	944	1.318.567	18.584
Provisiones	10.694.229	-	3.244.983	(234.381)
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	91.320	608.979	(11.979)	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	26.254.990	-	471.704	18.183
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	5.276.324	(819.976)	-
Ingresos Diferidos	4.520.481	-	476.175	1.456
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	899.634	-	(215.911)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	293.700	673.752	75.057	-
Pérdidas Fiscales	179.033.835	-	68.261.327	18.669.113
Otros	6.831.515	1.013.693	3.603.618	13.513
Totales	332.969.737	19.922.788	76.014.477	18.952.368

Conceptos	31.12.2014		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	80.778.871	-	21.579.135	9.279.227
Amortizaciones Intangibles	10.543.401	12.773.752	(7.313)	(201.576)
Acumulaciones (o devengos)	12.038.454	944	1.505.521	630.714
Provisiones	7.686.550	2.923	487.935	1.393.883
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	65.106	570.786	(9.236.942)	(543.893)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	25.765.103	-	1.767.961	2.241.140
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	(55.570)	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.456.348	(909.412)	(1.017.394)
Ingresos Diferidos	4.042.850	-	542.420	360.393
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	1.115.545	-	1.531.094	210.728
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	372.623	827.732	23.495	(74.388)
Pérdidas Fiscales	92.103.395	-	44.668.706	3.937.347
Otros	3.557.947	1.357.256	(393.470)	232.869
Totales	238.069.845	19.989.741	61.503.560	16.449.050

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M$ 2.126.770 y M$ 2.301.705, a cada uno de los período s respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	59.143.672	52.828.828
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	338.708	338.810
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	3.751.721	321.937
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	63.234.101	53.489.575
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(76.014.477)	(61.503.560)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(76.014.477)	(61.503.560)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**(12.780.376)**	**(8.013.985)**

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	(3.123.534)	10.188.447
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(16.731.543)	(11.998.361)
EFECTO IMPOSITIVO DE DIFERENCIAS PERMANENTES		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	16.967.942	15.729.836
Corrección Monetaria Capital Propio	(14.419.486)	(17.120.527)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(5.537.840)	(696.239)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	10.064.085	(4.117.141)
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(9.656.842)	(18.202.432)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	(12.780.376)	(8.013.985)

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Tasa Impositiva Legal	22,50%	21,00%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	120,52%	-24,73%
EFECTO EN LA TASA IMPOSITIVA DE		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-122,23%	32,42%
Corrección Monetaria Capital Propio	103,87%	-35,29%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	39,89%	-1,44%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	-72,49%	-8,49%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	69,56%	-37,53%
Tasa Impositiva Efectiva	92,06%	-16,53%

16.OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	417.699	482.431
Obligaciones con tenedores de Bonos	17.532.996	15.611.596
Acreedores por Leasing Financiero	1.305.085	1.152.325
Derivados - No Cobertura	151.910	614.463
Derivados - Cobertura	2.328.716	2.911.658
Subtotal Corrientes	21.736.406	20.772.473
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	210.199.317	181.302.042
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.441.510.445	1.249.373.917
Acreedores por Leasing Financiero	2.425.360	3.582.507
Subtotal No Corrientes	1.654.135.122	1.434.258.466
Total Otros Pasivos Financieros	1.675.871.528	1.455.030.939

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2015, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

> Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA y Mizuho Corporate Bank, Ltd. de septiembre de 2012, con un saldo de capital de USD 300.000.000. En el mes de marzo de 2015, este crédito fue extendido a un plazo de 5 años con dos amortizaciones iguales por USD 150.000.000 cada una en marzo de 2019 y marzo de 2020 con una tasa anual de Libor + 1,30% para los primeros dos años.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

> Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por US$ 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.

> Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.

> Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por US$ 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como (tasas de interés, monedas) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS7.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2015

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	75.474.142	281.970	852.106	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	75.474.142	281.970	852.106	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	75.474.140	281.969	852.105	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.628.367	542.789	-	542.789	542.789	-	
Subtotal		228.050.791	1.388.698	2.556.317	4.098.464	4.151.726	108.854.778	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.838.604.236	26.645.795	51.974.835	61.606.378	61.606.380	61.606.378	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	300.790.097	1.556.237	5.187.456	6.224.946	6.224.947	6.224.946	
Subtotal		2.139.394.333	28.202.032	57.162.291	67.831.324	67.831.327	67.831.324	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	13.779.321	798.401	1.042.064	1.369.630	1.369.630	1.371.422	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	7.387.616	438.463	615.243	805.421	805.421	810.256	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	8.825.114	270.201	698.477	919.223	919.223	921.010	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	3.646.711	193.098	344.001	452.711	452.711	456.286	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	842.639	44.672	79.523	104.555	104.555	105.440	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	12.252.644	760.032	949.059	1.247.908	1.247.908	1.249.849	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	15.366.660	818.344	1.159.548	1.533.450	1.533.450	1.538.519	
Subtotal		62.100.705	3.323.211	4.887.915	6.432.898	6.432.898	6.452.782	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	19.086.715	-	19.086.715	-	-	-	
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	31.421.060	2.798.900	28.622.160	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	16.031.760	16.031.760	-	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	20.570.330	2.274.940	18.295.390	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	7.101.600	7.101.600	-	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	33.759.320	-	33.759.320	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	38.342.340	4.928.780	33.413.560	-	-	-	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	8.666.800	-	8.666.800	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.450	3.450	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	17.595	17.595	-	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	6.750	6.750	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	14.720	14.720	-	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	450	450	-	-	-	-	
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	91.359	-	91.359				
Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	46.232	-	46.232	-	-	-	
Subtotal		175.160.481	33.178.945	141.981.536	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	3.010.271	257.515	772.546	1.030.062	950.148	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	669.482	62.764	188.292	251.056	167.370	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	413.555	47.718	143.154	190.871	31.812	-	
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	90.178	27.054	63.124	-	-	-	
Subtotal		4.183.486	395.051	1.167.116	1.471.989	1.149.330	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	300.962.250	300.962.250	-	-	-	-	
TOTALES		2.909.852.046	367.450.187	207.755.175	79.834.675	79.565.281	183.138.884	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
mas de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.170	34.806.530	-
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.170	34.806.530	-
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.171	34.806.529	-
-	-	1.370.916	417.699	-	455.813	497.404	-	-	-
107.000.808	-	210.617.016	417.699	-	455.813	497.404	104.826.511	104.419.589	-
61.606.380	1.513.558.090	1.280.134.671	11.244.200	5.770.050	-	-	-	-	1.263.120.421
6.224.947	269.146.618	178.908.770	-	518.746	-	-	-	-	178.390.024
67.831.327	1.782.704.708	1.459.043.441	11.244.200	6.288.796	-	-	-	-	1.441.510.445
1.386.960	6.441.214	531.739	486.925	44.814	-	-	-	-	-
820.692	3.092.120	245.654	154.067	91.587	-	-	-	-	-
930.242	4.166.738	339.779	295.986	43.793	-	-	-	-	-
459.861	1.288.043	87.965	-	87.965	-	-	-	-	-
106.326	297.568	20.526	-	20.526	-	-	-	-	-
1.263.464	5.534.424	447.557	380.831	66.726	-	-	-	-	-
1.546.444	7.236.905	655.496	655.496	-	-	-	-	-	-
6.513.989	28.057.012	2.328.716	1.973.305	355.411	-	-	-	-	-
-	-	4.555	-	4.555	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	25.061	-	25.061	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	99.689	-	99.689	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.288	1.288	-	-	-	-	-	-
-	-	9.279	9.279	-	-	-	-	-	-
-	-	4.450	4.450	-	-	-	-	-	-
-	-	7.588	7.588	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	151.910	22.605	129.305	-	-	-	-	-
-	-	2.664.634	205.446	635.836	912.022	911.330	-	-	-
-	-	600.117	50.920	159.093	227.721	162.383	-	-	-
-	-	378.451	40.397	126.150	180.409	31.495	-	-	-
-	-	87.243	25.622	61.621	-	-	-	-	-
-	-	3.730.445	322.385	982.700	1.320.152	1.105.208	-	-	-
-	-	300.962.250	300.962.250	-	-	-	-	-	-
181.346.124	1.810.761.720	1.976.833.778	314.942.444	7.756.212	1.775.965	1.602.612	104.826.511	104.419.589	1.441.510.445

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2014

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES					
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años		
			0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	62.926.918	194.046	724.986	31.247.815	30.760.071	-
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	62.926.918	194.046	724.986	31.247.815	30.760.071	-
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	62.926.920	194.047	724.987	31.247.815	30.760.071	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	2.086.272	521.568	-	521.568	521.568	521.568
Subtotal		190.867.028	1.103.707	2.174.959	94.265.013	92.801.781	521.568
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.629.851.849	23.342.179	44.406.516	52.635.561	52.635.563	52.635.561
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	296.507.438	1.495.394	4.984.648	5.981.577	5.981.578	5.981.577
Subtotal		1.926.359.287	24.837.573	49.391.164	58.617.138	58.617.141	58.617.138
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	20.635.005	1.341.677	1.461.540	1.948.122	1.932.671	1.932.671
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	17.171.168	931.166	1.330.256	1.772.064	1.756.793	1.756.793
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	4.308.251	196.644	361.105	480.878	477.305	477.305
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	8.636.537	394.212	723.882	963.985	956.835	956.835
Corpbanca	Derivados - Cobertura	2.081.474	94.970	174.490	232.357	230.586	230.586
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	21.053.953	1.342.623	1.509.309	2.011.764	1.996.208	1.996.208
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.736.212	1.174.787	1.127.037	1.502.715	1.490.734	1.490.734
Subtotal		90.622.600	5.476.079	6.687.619	8.911.885	8.841.132	8.841.132
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	54.800	300	54.500	-	-	-
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	802.100	553.800	248.300	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	498.500	-	498.500	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	402.900	-	402.900	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	4.155	4.155	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	2.340	2.340	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	5.940	5.940	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	153.630	153.630	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	502.879	-	502.879	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	100.901	100.901	-	-	-	-
Subtotal		2.528.145	821.066	1.707.079	-	-	-
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	3.882.373	247.447	742.343	989.791	989.791	913.001
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	884.547	60.310	180.930	241.240	241.240	160.827
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	580.795	45.853	137.556	183.409	183.409	30.568
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	190.635	25.996	77.987	86.652	-	-
Subtotal		5.538.350	379.606	1.138.816	1.501.092	1.414.440	1.104.396
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	298.759.157	298.759.157	-	-	-	-
TOTALES		2.514.674.567	331.377.188	61.099.637	163.295.128	161.674.494	69.084.234

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda	Plazo en días		Plazo en años				
mas de 4 - 5	más de 5	M$	0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	más de 5
-	-	60.033.073	38.165	-	30.055.616	29.939.292	-	-	-
-	-	60.033.073	38.165	-	30.055.616	29.939.292	-	-	-
-	-	60.033.078	38.170	-	30.055.615	29.939.293	-	-	-
-	-	1.685.249	367.931	-	401.368	437.992	477.958	-	-
-	-	181.784.473	482.431	-	90.568.215	90.255.869	477.958	-	-
52.635.563	1.351.560.906	1.093.105.833	10.183.287	4.929.844	-	-	-	-	1.077.992.702
5.981.578	266.101.086	171.879.680	-	498.465	-	-	-	-	171.381.215
58.617.141	1.617.661.992	1.264.985.513	10.183.287	5.428.309	-	-	-	-	1.249.373.917
1.934.463	10.083.861	736.352	649.527	86.825	-	-	-	-	-
1.761.628	7.862.468	479.992	270.776	209.216	-	-	-	-	-
479.092	1.835.922	85.804	-	85.804	-	-	-	-	-
960.410	3.680.378	171.985	-	171.985	-	-	-	-	-
231.471	887.014	41.531	-	41.531	-	-	-	-	-
1.998.149	10.199.692	728.102	618.525	109.577	-	-	-	-	-
1.490.734	8.459.471	667.892	667.892	-	-	-	-	-	-
8.855.947	43.008.806	2.911.658	2.206.720	704.938	-	-	-	-	-
-	-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	-	367.048	367.048	-	-	-	-	-	-
-	-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	-	2.038	2.038		-	-	-	-	-
-	-	0	-	-	-	-	-	-	-
-	-	4.034	4.034	-	-	-	-	-	-
-	-	114.595	114.595	-	-	-	-	-	-
-	-	65.514	-	65.514	-	-	-	-	-
-	-	61.234	61.234	-	-	-	-	-	-
-	-	614.463	548.949	65.514	-	-	-	-	-
-	-	3.282.706	162.212	562.129	806.298	876.366	875.701	-	-
-	-	762.765	45.125	140.985	201.802	218.818	156.035	-	-
-	-	511.393	35.835	111.903	160.035	173.357	30.263	-	-
-	-	177.968	22.898	71.238	83.832	-	-	-	-
-	-	4.734.832	266.070	886.255	1.251.967	1.268.541	1.061.999	-	-
-	-	298.759.157	298.759.157	-	-	-	-	-	-
67.473.088	1.660.670.798	1.753.790.096	312.446.614	7.085.016	91.820.182	91.524.410	1.539.957	-	1.249.373.917

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2015									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Al 31.12.2014									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	2,83%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubieren alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2015			31.12.2014		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	397.230	(74.845)	322.385	362.114	(96.044)	266.070
Entre 90 dias y 1 año	1.167.115	(184.415)	982.700	1.138.816	(252.561)	886.255
Entre 1 año y 2 años	1.471.988	(151.836)	1.320.152	1.501.092	(249.124)	1.251.968
Entre 2 años y 3 años	1.149.329	(44.121)	1.105.208	1.414.440	(145.900)	1.268.540
Entre 3 años y 4 años	-	-	-	1.104.395	(42.396)	1.061.999
Total	4.185.662	(455.217)	3.730.445	5.520.857	(786.025)	4.734.832

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos originales a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo a eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

17. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales Extranjeros	2.176.670	2.805.512
Proveedores de Telecomunicaciones	31.864.472	29.933.923
Proveedores Extranjeros	32.263.969	42.433.029
Proveedores Nacionales	400.362.358	400.747.110
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el Personal	26.724.578	22.702.560
Dividendos por Pagar	138.819	1.188.073
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	31.598.044	29.199.205
Total	525.128.910	529.009.412

A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-dic-2015			31-dic-2014		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	110.696.971	58.665.496	169.362.467	65.507.197	83.494.104	149.001.301
Entre 31 y 60 días	43.763.570	28.793.742	72.557.312	37.751.284	64.362.525	102.113.809
Entre 61 y 90 días	38.097.101	20.945.370	59.042.471	6.883.394	40.760.653	47.644.047
Total	192.557.642	108.404.608	300.962.250	110.141.875	188.617.282	298.759.157

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 75 días.

18. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras provisiones	3.435.395	180.492
Total Provisiones, Corriente	3.435.395	180.492
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	28.582.453	19.596.432
Total provisiones, no Corriente	28.582.453	19.596.432

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2015)	19.596.432	180.492	19.776.924
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	6.831.941	3.259.543	10.091.484
Provisión utilizada	(4.249)	-	(4.249)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.590.150	-	1.590.150
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	396.957	4.864	401.821
Otro Incremento (Decremento)	171.222	(9.504)	161.718
Cambios en Provisiones , Total	8.986.021	3.254.903	12.240.924
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2015)	28.582.453	3.435.395	32.017.848

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2014)	13.370.969	153.975	13.524.944
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.380.476	5.075	4.385.551
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.044.431	-	1.044.431
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	582.461	12.729	595.190
Otro Incremento (Decremento)	218.095	8.713	226.808
Cambios en Provisiones , Total	6.225.463	26.517	6.251.980
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2014)	19.596.432	180.492	19.776.924

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	11.649.707	11.375.984	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	9.968.077	6.719.657	-	-
Fidelización de Clientes	-	-	7.932.791	7.567.986
Traslado de Redes	6.261.424	4.989.079	-	-
Arriendo Cables Submarinos	219.935	337.045	476.474	795.941
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	636.366	136.036	1.710.382	350.706
Otros Pasivos Diferidos	-	-	321.865	278.263
Total	28.735.509	23.557.801	10.441.512	8.992.896

20. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

a. Gastos de personal

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Sueldos y Salarios	175.794.247	165.671.014
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	17.368.078	14.447.895
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	202.178	792.414
Beneficios por Terminación	21.759.414	9.978.163
Otros Gastos de Personal	31.881.816	31.335.389
Total	247.005.733	222.224.875

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2015 y diciembre 2014, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 9.496.303 y M$ 10.226.233, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	10.226.233	7.862.489
Costo del Servicio Corriente	1.217.211	1.407.256
Costo por Intereses de la Obligación	486.425	370.096
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	(1.418.533)	1.201.234
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.015.033)	(614.842)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	9.496.303	10.226.233

	31.12.2015	31.12.2014
Tasa de descuento	6,58%	4,80%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	13,8%; 5,5%; 7%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

21. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2015 y 2014, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la sociedad.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con derecho a voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
UNICA	236.523.695	236.523.695	236.523.695	522.667.566	522.667.566

Entre el 01.01.2014 y el 31.12.2015 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

En el año 2014, estas reservas soportaron disminuciones por M$ 18.921.896. Este valor corresponde a los dividendos provisorios otorgados. Para el período 2015, no se distribuyeron dividendos provisorios.

Adicionalmente y debido a la reforma tributaria que entre otros temas incrementa progresivamente las tasas de impuesto de primera categoría a contar del año 2014, la Superintendencia de Valores y Seguros fijo el criterio respecto a dicho efecto en los activos y pasivos por impuestos diferidos, deben imputarse a las ganancias acumuladas y no resultado como lo establecen las Normas Internacionales de Contabilidad (IFRS). Esto implico en el 2014, un aumento en dichas ganancias acumuladas de M$ 9.864.071 por el conjunto de sociedades pertenecientes al Grupo Entel.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril del 2015, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, mediante la circular N° 1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos

Durante los años 2014 y 2015, se distribuyeron los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2014, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2013 de $150 por acción, equivalente a M$ 35.478.554. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 28 de mayo de 2014.

Por acuerdo del Directorio en sesión celebrada el 3 de noviembre de 2014, se acordó distribuir un dividendo provisorio de $ 80 por acción equivalente a M$ 18.921.896. El pago de este dividendo se inició el 11 de diciembre de 2014.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2015, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2014 de $34 por acción, equivalente a M$ 8.041.806. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2015.

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

22. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS Y OTROS INGRESOS

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.144.828.435	1.137.516.263
Telefonía Móvil-Perú	238.898.817	154.554.215
Servicios Privados (incluye servicios IT)	150.668.030	136.841.741
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	60.829.637	50.568.484
Servicio de Televisión	22.417.818	18.019.728
Larga Distancia	19.151.696	26.961.096
Internet	28.698.287	24.096.915
Servicios a Otros Operadores	55.279.157	47.681.559
Negocios de Tráfico	26.606.506	28.080.318
Americatel Perú	26.379.048	25.449.601
Servicios Call Center y Otros	10.855.232	8.000.453
Total Ingresos Ordinarios	1.784.612.663	1.657.770.373

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	2.006.332	-
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	1.246.951	522.339
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.500.991	1.783.303
Otros Ingresos	3.530.461	1.994.118
Total Otros Ingresos	8.284.735	4.299.760

23. PÉRDIDAS POR DETERIORO (REVERSIONES), NETO

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	2.116.021	3.745.451
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	51.680.056	51.504.892
Total Pérdidas por Deterioro	53.796.077	55.250.343

Durante los períodos anuales del 2015 y 2014, las pérdidas por deterioros de propiedad planta y equipos ascendieron a M$ 2.116.021 y M$ 3.745.451, respectivamente.

*Ver nota 14.
**Ver nota 8 d).

24. OTROS GASTOS

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(128.724.581)	(127.850.977)
Outsourcing y Materiales	(51.926.456)	(45.873.259)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(540.463.271)	(485.787.732)
Arriendos y Mantenciones	(227.620.172)	(194.671.147)
Otros	(188.858.404)	(169.988.815)
Total Otros Gastos	(1.137.592.884)	(1.024.171.930)

25. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	6.676.546	4.229.166
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	203.700	278.293
Derivados de Tasas- No Designados de Cobertura	5.303.619	6.311.246
Total Ingreso Financieros	12.183.865	10.818.705
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(3.241.026)	(1.491.015)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(56.829.902)	(42.305.400)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.329.559)	(2.936.177)
Coberturas de tasas (CCS)	(3.406.851)	(3.735.921)
Derivados de tasas- no designados de Cobertura	-	(882.734)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(353.648)	(428.962)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(486.425)	(370.096)
Gasto por Intereses, Otros	(1.629.923)	(1.251.089)
Otros Costos Financieros	(2.700.992)	(1.851.391)
Total Costos Financieros	(70.978.326)	(55.252.785)
Total Resultado Financiero Neto	(58.794.461)	(44.434.080)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	6.880.246	4.507.459
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(67.571.475)	(50.634.130)

26. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2015 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	15.922.624	15.922.624	-	-
	Nuevo Sol	3.634.087	3.634.087	-	-
	Euro	12.965	12.965	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	454.335.057	152.284.344	302.050.713	-
	Euro	2.401.291	2.401.291	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	291.689	-	291.689	-
	Nuevo Sol	5.308.567	5.109.489	199.078	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	19.200.578	19.200.578	-	-
	Nuevo Sol	28.755.345	28.634.047	121.298	-
	Euro	54.065	54.065	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.315.865	37.315.865	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	95.175.571	95.175.571	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.136.256.000	-	-	1.136.256.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	115.787.106	-	-	115.787.106
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	422.192.007	-	-	422.192.007
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	212.297.748	-	-	212.297.748
Total Activos en Monede Extranjera		2.548.940.565			
	Dolares	1.626.005.948			
	Nuevo Sol	920.466.296			
	Euro	2.468.321			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2015 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.233.119	17.233.119	-	-	-
	Nuevo Sol	981.146	981.146	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	143.375.564	143.375.564	-	-	-
	Euro	2.582.616	2.582.616	-	-	-
	Nuevo Sol	87.790.223	83.117.414	4.672.809	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	16.632	16.632	-	-	-
	Nuevo Sol	10.374.923	10.374.923	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.472.366.521	-	-	209.246.100	1.263.120.421
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	18.875.426	-	-	-	18.875.426
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	11.364.195	-	-	-	11.364.195
Otros pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	321.783	-	-	-	321.783
Total Pasivos en Monede Extranjera		1.765.282.148				
	Dolares	1.632.991.836				
	Nuevo Sol	129.707.696				
	Euro	2.582.616				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2014 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	115.504.582	115.504.582	-	-
	Nuevo Sol	2.280.631	2.280.631	-	-
	Euro	7.310	7.310	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	442.630.082	191.382.248	251.247.834	-
	Euro	2.218.590	2.218.590	-	-
	Nuevo Sol	2.148.041	2.148.041	-	
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	197.269	197.269	-	-
	Nuevo Sol	3.456.546	3.456.546	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	12.182.835	12.120.511	62.324	-
	Nuevo Sol	18.237.749	18.237.749	-	-
	Euro	2.211.610	2.211.610	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	54.426.778	54.426.778	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	41.822.907	41.822.907	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	864.618.750	-	-	864.618.750
Activos Intangibles	Nuevo Sol	117.324.109	-	-	117.324.109
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	284.672.077	-	-	284.672.077
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	132.658.750	-	-	132.658.750
Total Activos en Monede Extranjera		2.096.598.616			
	Dolares	1.435.133.518			
	Nuevo Sol	657.027.588			
	Euro	4.437.510			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2014 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	19.609.735	17.506.528	2.103.207	-	-
	Nuevo Sol	2.881.159	1.782.284	1.098.875	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	174.049.292	174.049.292	-	-	-
	Euro	3.271.098	3.271.098	-	-	-
	Nuevo Sol	48.593.355	48.593.355	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.260.852.153	-	-	182.938.890	1.077.913.263
	Nuevo Sol	7.610.727	7.408.506	202.221	-	-
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	11.390.142	-	-	-	11.390.142
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	11.819.249	-	-	-	11.819.249
Otros pasivos no Financieros no Corrientes	Dolares	12.808	-	-	-	12.808
	Nuevo Sol	278.185	-	-	-	278.185
Total Pasivos en Monede Extranjera		1.540.367.903				
	Dolares	1.454.523.988				
	Nuevo Sol	82.572.817				
	Euro	3.271.098				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares a tasas de interés variable por obligaciones en unidades de fomento y pesos a interés fijo (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Otros Activos	7.163.768	13.567.942
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(20.196.109)	(7.184.140)
Préstamos que devengan intereses	(217.164.000)	(143.619.000)
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (FW)	68.659.334	50.380.141
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	162.520.750	86.987.949
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (Call)	(53.090)	-
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (FW)	(14.131.291)	(11.218.359)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (CCS)	-	(216.601)
Instrumentos derivados - efecto valor razonable (Call)	(22.774)	-
Otros Pasivos	277.573	59.000
Total Diferencias de Cambio	(12.945.839)	(11.243.068)
RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE		
Otros activos	974.555	1.311.608
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(23.247.529)	(23.544.569)
Otros pasivos	(712.898)	(402.671)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(22.985.872)	(22.635.632)

28. ARRENDAMIENTOS OPERACIONALES

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Gasto de arriendo de propiedades	71.829.878	62.815.267

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M$ 55.010.577 y M$ 43.068.255, a los períodos anuales del 2015 y 2014, respectivamente.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

ARRIENDO DE PROPIEDADES	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Hasta un año	75.368.040	70.462.599
A más de un Año y menos de Cinco Años	161.745.533	129.486.662

SEGMENTO SATELITAL, TRAMA, CABLES SUBMARINOS Y OTROS	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Hasta un año	57.966.587	57.786.237
A más de un Año y menos de Cinco Años	125.227.423	138.973.914

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2015 M$	31.12.2014 M$
Hasta un año	12.913.572	14.363.169
A más de un Año y menos de Cinco Años	26.303.718	29.522.278

	01.01.2015 31.12.2015 M$	01.01.2014 31.12.2014 M$
Cobros de arriendos reconocidas en resultado	12.553.088	11.220.900

Al 31.12.2015, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los ejercicios 2015 y 2014, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2015 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	906.619.375	307.623.228	220.809.189	245.329.152	550.595.881	-	(446.364.162)	1.784.612.663
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(614.308.901)	(199.409.004)	(150.583.518)	(414.388.789)	(495.183.911)	-	445.846.753	(1.428.027.370)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	292.310.474	108.214.224	70.225.671	(169.059.637)	55.411.970		(517.409)	356.585.293
Depreciación, Amortización y Deterioro	(121.546.592)	(52.302.931)	(57.866.465)	(30.507.005)	(14.071.326)	-	552.825	(275.741.494)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	170.763.882	55.911.293	12.359.206	(199.566.642)	41.340.644		35.416	80.843.799
Ingresos por Intereses						12.183.865	-	12.183.865
Gastos por Intereses						(70.978.326)	-	(70.978.326)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(35.896.295)	(35.416)	(35.931.711)
Ingreso (Gasto) sobre Impuesto a la Renta						12.780.376	-	12.780.376
Ganancia (Pérdida) , Total								(1.101.997)
Activos						3.262.953.316		3.262.953.316
Incrementos de Activos no Corrientes	11.436.104	34.308.311	30.349.660	157.026.500	8.797.001	197.932.563		439.850.139
Pasivos						2.307.606.436		2.307.606.436
Patrimonio								955.346.880
Patrimonio y Pasivos								3.262.953.316
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	33.037.522	9.266.271	3.717.698	7.977.382	(202.796)	-		53.796.077
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						307.638.754		307.638.754
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(521.788.682)		(521.788.682)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						(34.239.780)		(34.239.780)

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2014 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	895.081.708	296.488.165	211.283.216	157.552.715	433.833.292	-	(336.468.723)	1.657.770.373
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(631.517.372)	(198.766.264)	(155.174.857)	(267.071.757)	(371.200.023)	-	336.109.922	(1.287.620.351)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	263.564.336	97.721.901	56.108.359	(109.519.042)	62.633.269		(358.801)	370.150.022
Depreciación, Amortización y Deterioro	(110.710.928)	(49.249.453)	(49.102.306)	(22.487.298)	(12.263.372)	-	432.632	(243.380.725)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	152.853.408	48.472.448	7.006.053	(132.006.340)	50.369.897		73.831	126.769.297
Ingresos por Intereses						10.818.705	-	10.818.705
Gastos por Intereses						(55.252.785)	-	(55.252.785)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes						(33.804.869)	(73.831)	(33.878.700)
Ingreso (Gasto) sobre Impuesto a la Renta						8.013.985	-	8.013.985
Ganancia (Pérdida) , Total								56.470.502
Activos						3.035.795.403		3.035.795.403
Incrementos de Activos no Corrientes	21.877.867	29.342.080	46.432.554	169.823.722	9.162.965	238.134.143		514.773.331
Pasivos						2.079.450.541		2.079.450.541
Patrimonio								956.344.862
Patrimonio y Pasivos								3.035.795.403
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	35.429.209	8.946.983	2.758.997	6.179.970	1.935.184	-		55.250.343
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación						472.141.967		472.141.967
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión						(542.107.715)		(542.107.715)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación						407.041.125		407.041.125

Los períodos 2015 y 2014 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño.

El segmento "Telefonía Móvil Perú" esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en el país como en el extranjero, así como las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico prestadas a través de Americatel Perú.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M$ 268.609.115 y M$ 183.210.033 durante los años 2015 y 2014, equivalentes al 15,1% y 11,1% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. GESTIÓN DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta)/Ebitda (Ver Nota 29) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28.04.2015.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 955.346.880 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.675.871.528.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 2.480.626. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M$ 2.307.606.436, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,6 veces para el crédito bancario internacional y de 4,0 veces para el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 32 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

31. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Riesgo de cambio tecnológico no auditado.

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios no auditado.

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta a un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

Particularmente, en cuanto a la implementación de la **Portabilidad Numérica**, la autoridad estableció un calendario para implementar la portabilidad geográfica de las líneas locales, que incluye a las concesionarias de telefonía rural y concesionarias de telefonía de Voz sobre Internet, disponiendo que la portabilidad entre estos servicios y a cualquiera zona del país se realizara a partir del 2 de Noviembre del presente año. También se estableció para el mes de Febrero de 2016 implementar, en conjunto con otras medidas de información y acciones sobre la agenda, las modificaciones a la marcación en las llamadas que se originarían en la red móvil con el formato de 9 dígitos. Con el fin de soportar adecuadamente en el mes de Septiembre de 2016 la Portabilidad Total, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles. Con lo cual la naturaleza de la provisión del

servicio (fijo o móvil) dependerá de la red de destino a la que se porte el usuario, siendo fundamental que ambas redes cuenten con el mismo formato de numeración de abonado.

También respecto del tema portabilidad, durante estos últimos meses se ha desarrollado, a través del Comité representativo de la Portabilidad Numérica, la Licitación del Organismo Administrador de la Portabilidad **(OAP)** para un nuevo período a partir del 2016. La licitación se resolvió el día 28 de diciembre y el adjudicatario fue la empresa Telcordia (misma empresa que hoy provee este servicio a la industria). Con esto, dicha empresa será el administrador de la portabilidad por dos periodos consecutivos: periodo 2011-2021.

En materias relativas a Concursos Públicos, en el mes de marzo de 2015 Will S.A. concluyó el proyecto denominado Localidades Obligatorias y demás contraprestaciones comprometidas en el Decreto de concesión del bloque B de la banda 2600 MHz.

Por su parte, respecto del Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de **700 MHz**, en el mes de Septiembre se publicó el Decreto que otorga la concesión a nuestra concesionaria Will S.A., con este acto se activan los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia (plazo 2 años), así como también, las obligaciones de las contraprestaciones, esto es, dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años), y asimismo de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Todas estas obligaciones de servicios deben estar ejecutadas en un plazo máximo de 18 meses y cuyas Ofertas deben estar disponible desde que se activen los servicios. Obligaciones que nuestras concesionarias ya se encuentran desplegando, y revisando con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, para poder otorgar los servicios comprometidos en el concurso.

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

En otro ámbito, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia resolvió en el marco de las Instrucciones de Carácter General N°2 que respecto de los planes que tienen **Intra-red**, dicha modalidad de comercialización no aplicaría la restricción de prohibición de llamadas fundadas en la red de destino (diferenciación net) para las llamadas entre los números contratados por una única persona (natural o jurídica). Es decir, se permite la comercialización de planes con esta modalidad de tarificación diferenciada. Esta resolución, se encuentra en la actualidad en revisión en la Corte Suprema ante solicitud de diversos interesados, escenario donde se resolverá en forma definitiva esta materia.

Del mismo modo, el mismo órgano de competencia en la revisión de las **Transacciones Parciales de Derechos de Uso** de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, comparte la necesidad de permitir estas transacciones y recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia. Además, en consideración a la existencia de un Proyecto de Ley que recoge los principales aspectos (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia decidió oficiar al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones su opinión sobre la necesidad de la modificación normativa.

Por último, se encuentra en trámite una investigación de la Fiscalía Nacional Económica que está estudiando el mercado de la comercialización de los **terminales**, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles.

En el ámbito de fijación tarifaria, Entel Telefonía Local S.A. (Entel Phone), durante este año ha desarrollado su **Estudio Tarifario**, presentando los primeros informes de avance en los meses de Marzo y Abril situación que fue complementada en forma definitiva con su propuesta tarifaria durante el mes de Julio, a través de un Estudio y Modelo Tarifario que sustentan las tarifas propuestas para el quinquenio que comprende desde Enero de 2016 a Enero de 2021. Luego, en el mes de noviembre la Subsecretaría respondió emitiendo un Informe de Objeciones y Contraproposiciones al Estudio Tarifario, donde presenta su contrapropuesta para las tarifas. La concesionaria, como parte del proceso envió a la Subsecretaría en el mes de diciembre su Informe de Modificaciones e Insistencias en el que responde a las objeciones planteadas anteriormente por la Subsecretaría. El proceso contempla que en el mes de Enero de 2016 la Subsecretaría emita el Decreto que fija las tarifas definitivas, acompañando un Informe de Sustentación. Finalmente, todo el proceso debe ser validado por Contraloría, previo a la publicación del Decreto en el Diario Oficial. Siendo obligación de la concesionaria reliquidar a sus clientes o empresas interconectadas, según sea el caso, las diferencias en las tarifas cobradas durante el periodo que medie entre la fecha de término del antiguo Decreto Tarifario y las nuevas tarifas fijadas por su nuevo Decreto, situación que se regula por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante resolución.

En esta misma materia, también finalizó el proceso tarifario de telefonía fija de Telefónica, el cual concentra aproximadamente el 44% de las líneas fijas, y donde la propuesta tarifaria final de Subtel es una baja en la tarifa de cargo de acceso cercana al 36%. En igual sentido, para el proceso de VTR la propuesta tarifaria de Subtel, también se estableció su nuevo Decreto Tarifario con una baja en los cargos de acceso entre el 12% y 34%. Todo esto implicará reducciones en pago de cargos de acceso por parte de las concesionarias del grupo Entel.

Por otra parte, en el mes de Septiembre se recibió el proyecto adjudicado a Entel S.A. de Ampliación Enlace Satelital en **Isla de Pascua** (FDT-2013-05) que aumentará en 200 Mbps la capacidad existente de enlace entre la isla y el continente. El proyecto fue desarrollado con la ayuda del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que aportó con un subsidio de $2.882.000.000 pesos chilenos y fue inaugurado en una ceremonia en la isla con autoridades de gobierno a fines de Octubre. Este proyecto permitirá mejorar la conectividad de la población y reducir la brecha digital.

En el ámbito legislativo, durante el 2015 se dictó la Ley de **Libre Elección** de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria. Esta ley en lo principal establece obligaciones a los administradores y dueños de Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos. No obstante, sigue pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones establecidas en la Ley.

Del mismo modo, en cuanto a materia legislativas de Telecomunicaciones, entre los proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet y el Proyecto de Ley que para las Llamadas a los Niveles de Emergencia (para el adecuado uso de este nivel de servicio, evitando las llamadas inoficiosas o de pitanzas). De estos proyectos, los últimos dos son los que muestran mayor actividad legislativa en materia de telecomunicaciones, pero aún se mantienen en etapa de tramitación en el Congreso en distintas comisiones del Senado o Diputados.

Adicionalmente, durante el tercer trimestre 2014 se inició la discusión de un proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor **(SERNAC)**, para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno. Nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles han presentado sus observaciones al proyecto de Ley en trámite, tanto en la Cámara de Diputados, como en el Senado.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en

la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US$ 2.100 millones, cuyo detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab o Cámara.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos. Es por ello que durante el año 2014, se anticiparon pagos del vencimiento de las cuotas de amortización que debían pagarse en junio del año 2015, evitando con ello el riesgo que pudiesen tener los mercados de deuda.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

32. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2015 y 2014, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 2.870.910 y M$ 9.084.526.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 900 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 121.029.744.- y M$ 84.063.494.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2015, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.

Demanda interpuesta en 18º Juzgado Civil de Santiago,

Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006

Demandadas: Entel y Entelphone

Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.

Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Sentencia definitiva de fecha 4 de septiembre 2015 aún no notificada. Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.

Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 35257-2011

Notificación: 05/10/2012

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Carlos Motta Pouchucq

Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000

Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.

Etapa procesal actual: Sentencia definitiva que rechaza la demanda en contra de Entel, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente cúmplase de la sentencia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Plug & Play Net S.A. y Entel S.A.

Tribunal: Arbitral.

Notificación: 20 de noviembre de 2013

Materia: Arbitraje

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $ 4.000.000.000

Causa de pedir: Supuesto incumplimiento de contrato de servicios privados de telecomunicaciones.

Etapa procesal actual: Término probatorio vencido con fecha 10 de abril 2015. Con fecha 11 de noviembre se realizó comparendo de conciliación extraordinario. Con fecha 24 de noviembre Entel presentó escrito de observaciones a la prueba. Se encuentra pendiente citación a las partes a oír sentencia.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos

Vulco S.A. con Entel PCS S.A.

Tribunal: Arbitral

Notificación: 12 de diciembre de 2014

Materia: Arbitraje

Demandante: Vulco S.A.

Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $270.000.000

Causa de pedir: Demanda de incumplimiento de obligación de restitución de inmueble más indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Término probatorio vencido. Solo se encuentran pendientes realización de diligencias probatorias periciales de ambas partes.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).

Notificación: 16 de enero de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.

Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: Suspendida por acumulación con 286-14.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.

Rol: C-275-2014.

Notificación: 8 de mayo de 2014.

Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3° del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: Pendiente vista de la causa ante la Corte Suprema.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline con Telefónica S.A. y Otros

Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-3320-2014

Notificación: 7 de mayo de 2014.

Materia: Indemnización de perjuicios.

Demandante: Netline Mobile S.A.

Cosa pedida: Pago de $ 59.112.106.116.

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por infracción a la libre competencia.

Etapa procesal actual: Pendiente gestiones probatorias y vista de apelaciones contra el auto de prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Net Uno con Telefónica Móvil y Otros

Tribunal: 10° Juzgado Civil de Santiago

Rol: 18285-2014

Notificación: 14 de enero de 2015

Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.

Demandante: Telecomunicaciones Net Uno

Cosa pedida: Solicitan indemnización de perjuicios por $76.684.828.206

Etapa procesal actual: Pendiente resolución que recibe la causa a prueba.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Medel con Garrido

Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago

Rol: C-5889-2015

Notificación: 13 de julio de 2015

Materia: Juicio Ordinario

Demandado: Entel S.A.

Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual

Etapa procesal actual: Notificación de la demanda. Con fecha 13 de julio de 2015 se notificó la demanda a Entel y con fecha 5 de agosto de 2015 Entel interpuso excepción dilatoria. A la espera de la notificación del resto de las demandadas.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro

Tribunal: 3° Juzgado Civil de la Serena

Rol: C-683-2014

Notificación: 7 de octubre de 2014

Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.

Demandado: Entel PCS S.A.

Cosa pedida: Pago de $ 250.000.000

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.

Etapa procesal actual: Notificación. La causa fue notificada a Entel con fecha 7 de octubre de 2014, sin embargo aún no se ha notificado a todos los demandados. La causa es archivada por retardada (seis meses sin movimiento) con fecha 8 de abril de 2015. Se desarchiva la misma con fecha 31 de agosto de 2015.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

López con Ingeniería Puyehue

Tribunal: Juzgado de Letras del Trabajo de San Miguel

Rit: O-644-2015

Notificación: 25 de noviembre de 2015

Materia: Accidente del trabajo

Cosa pedida: Pago de $ 700.000.000

Causa de pedir: Indemnización por daño moral por accidente del trabajo.

Etapa procesal actual: Audiencia de juicio. Con fecha 15 de diciembre de 2015 se realizó audiencia preparatoria, fijándose audiencia de juicio para el día 8 de enero de 2016.

Estimación contingencia: Ninguna, probable rechazo de la demanda por falta de fundamentos.

Constructora Alfonso Ramírez con ENTEL PCS S.A.

Tribunal: 12° Juzgado Civil de Santiago.

Rol: 15313-2015

Notificación: 25 de noviembre de 2015

Materia: Gestión preparatoria de cobro de factura.

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Cosa pedida: Cobro de facturas ascendente a $130.069.381

Causa de pedir: Cobro de factura

Etapa procesal actual: Etapa de discusión.

Con fecha 27 de noviembre de 2015 Entel opuso excepciones a gestión preparatoria. Con fecha 2 de diciembre se otorgó traslado a la contraria, la que no ha evacuado el traslado a la fecha.

Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N° 84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M$1.1443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005 derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007. En la actualidad, el proceso se encuentra a la espera de que el Tribunal reciba la causa a prueba.

2) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007. En la actualidad, se encuentra pendiente de resolución en relación a la prueba aportada al proceso.

3) Liquidaciones 3, 4 y 5 de 24.04.2005. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, razón por la que posteriormente, en contra de dichas Liquidaciones se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007. En la actualidad, se encuentra pendiente que la Dirección de Grandes Contribuyentes remita ciertos antecedentes al Tribunal como parte de la prueba.

4) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos el cual actualmente se encuentra a la espera del término probatorio.

5) La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos. En la actualidad, dicho proceso se encuentra a la espera de que el Tribunal reciba la causa a prueba.

> A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

6) La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa

rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el proceso se encuentra a la espera que se reciba la causa de prueba.

e. Existen restricciones a la gestión y relaciones financieras medidas sobre los Estados Financieros. Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Tanto para los Bonos locales como el crédito bancario internacional, el índice de endeudamiento no podrá superar una relación de Deuda Financiera Neta / EBITDA. Para el bono local es de 4,0:1 y para el crédito bancario de 4,6:1 durante el año 2015 decreciendo hacia 4,0:1 en el 2017 en adelante. Para estos efectos se considera el endeudamiento financiero se computa deuda financiera descontando los otros activos financieros y efectivo y equivalentes al efectivo.

También el índice de cobertura de intereses financieros netos, EBITDA / gasto financiero neto, debe presentar una relación no inferior a 2,5:1, para ambos.

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b. Ventas de Activos : La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

> Un valor justo para el activo vendido.

> Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c. Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en el contratos de crédito bancario y bonos locales. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2015, en lo que se refiere a restricciones financieras, los índices observados son los siguientes:

Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda). Su relación es 3,56:1, frente a un máximo permitido de 4,6:1, para el crédito bancario internacional y de 4,0:1 para el bono local.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros Netos). Su relación es 6,63:1 frente a un mínimo permitido de 2,5:1

f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro de los riesgos regulatorios en nota 31.

33. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. INVESTIGACION Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

37. INFORMACION FINANCIERA DE FILIALES (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2015				31.12.2015		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	261.787.157	812.149.726	281.409.445	314.697.443	1.296.377.809	146.556.793	146.556.793
Entel Comercial S.A.	11.529.724	166.180	8.108.851	-	756.537	378.345	378.345
Entel Inversiones S.A.	7.073	23.852.446	784.466	-	-	(5.306.286)	(6.419.559)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	245.335	1.742.833	213.993	944	750.071	559.180	559.180
Entel Call Center S.A.	6.951.868	25.509.835	2.417.337	20.045.225	21.141.582	1.492.615	1.570.760
Entel Telefonía Local S.A.	43.989.993	26.606.863	18.668.645	-	98.949.478	32.906.615	32.906.615
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.082	2.426.187	217.319	-	78.967	174.477	174.477
Entel Contact Center S.A.	1.874.620	6.510.684	854.198	-	8.407.592	737.701	737.701
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.649.760	137.748	1.484.469	236.778	6.563.220	939.913	939.913
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.104	1	1.268	821.924	-	(34.548)	(34.548)
Transam Comunicaciones S.A.	3.691.135	15.932.820	6.661.122	2.925	84.014.889	17.330.430	17.330.430
Will S.A.	882.902	10.654.444	549.362	15.832.668	27.949.952	(3.713.690)	(3.713.690)
Americatel Perú S.A.	8.126.625	24.457.988	8.158.766	7.400.340	29.376.300	426.870	426.870
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.988.858	3.747.068	2.904.449	3.504.033	18.920.360	829.370	829.370
Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.)	187.143.334	723.583.772	212.788.008	418.547.353	240.114.213	(163.156.338)	(163.156.338)
Entel Internacional B.V.I Corp.	28.553	282.833	-	-	-	42.883	42.883

Nombre Sociedad	31.12.2014				31.12.2014		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	264.852.860	767.788.001	264.379.336	325.426.250	1.160.219.986	135.190.069	135.190.069
Entel Comercial S.A.	16.623.368	142.444	13.443.600	-	1.214.697	564.636	564.636
Entel Inversiones S.A.	9.822	25.469.486	504.367	-	-	(8.196.466)	(7.655.548)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	328.553	1.101.045	214.603	944	739.669	441.519	441.519
Entel Call Center S.A.	7.031.991	23.451.114	3.071.539	18.980.067	20.467.223	1.968.622	2.109.694
Entel Telefonía Local S.A.	27.557.626	8.951.369	17.487.399	-	78.946.832	8.131.155	8.131.155
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	257.917	2.259.054	176.498	-	169.900	177.342	177.342
Entel Contact Center S.A.	1.772.354	5.947.754	926.703	-	8.450.067	1.186.828	1.186.828
Entel Servicios Empresariales S.A.	399.052	1.161.027	433.731	-	4.633.368	344.002	344.002
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	3.944	1	-	788.484	-	(44.023)	(44.023)
Transam Comunicaciones S.A.	1.381.624	1.037.935	770.448	6.019.635	53.470.226	(1.376.060)	(1.376.060)
Will S.A.	393.027	3.981.342	118.205	5.387.158	-	(517.676)	(517.676)
Americatel Perú S.A.	6.080.402	24.104.925	6.767.101	7.249.393	28.453.484	1.884.320	1.884.320
Servicios del Call Center del Perú S.A.	4.231.355	3.400.582	2.218.561	2.990.330	13.669.458	849.612	849.612
Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.)	126.418.719	510.095.882	202.414.483	322.497.929	153.172.432	(92.243.683)	(92.243.683)
Entel Internacional B.V.I Corp.	25.989	242.174	-	-	-	67.157	67.157

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2015	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2014
				M$	M$	M$	M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	12.772.409	35.176.732	296.842.794	309.301.190
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	6.511	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	24.392	68.422	14.872.354	13.764.970
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	1.777	3.337	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	955.046	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	-	-	236.778	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	821.924	788.484
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.693	360.089	-	6.019.636
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	457	438	15.832.668	5.387.159
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	-	11.409	388.788.525	300.182.759
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	703.528	965.102	6.290.202	5.799.003
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	14.663	40.215	3.504.109	2.699.682
Total				13.884.919	37.587.301	727.189.354	643.942.883

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2015	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2014
				M$	M$	M$	M$
76.479.460-5	Entel Comercial S.A.	Chile	CLP	-	4.794	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	4.063.064	4.607.301
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	61.347	57.334	1.740.270	1.084.988
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	1.663.794	2.037.238	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	-	2.234.570	2.067.437
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	29.449.638	13.647.165
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	102.212	49.639	719.251	244.813
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	3.638.563	387.930	-	942.262
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	19.381.757	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	230.428	920.658	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	280.525	239.677
Total				5.956.784	3.457.593	57.869.075	22.833.643

c. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2015		31.12.2014	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	126.731.400	126.731.400	125.302.105	125.302.105
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.627.250	(7.627.250)	9.200.148	(9.200.148)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	24.799.921	-	34.221.515	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	691.734	-	198.885	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	70.040	70.040	84.352	84.352
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	648.344	(648.344)	613.855	(613.855)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	723.313	-	663.668	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	228.348	228.348	305.759	305.759
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	7.496.990	(7.496.990)	8.273.295	(8.273.295)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	1.381.267	-	3.208.897	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	32.002	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	20.734.276	20.734.276	21.460.809	21.460.809
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.951.723	(1.951.723)	2.728.369	(2.728.369)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	16.617.329	-	7.627.644	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	24.026	24.026	72.354	72.354
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	64.964	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	136.677	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	535.048	(535.048)	722.729	(722.729)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	1.092.621	-	-	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados		-	723.230	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	45.484	45.484	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	6.563.220	(6.563.220)	4.633.369	(4.633.369)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	2.459.463	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	76.267	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	2.540	2.540	75.927	75.927
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	764.526	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	25.411.126	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.497	4.497	4.304	4.304
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	10.455.713	-	410.654	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	1.203.506	-	4.447.042	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	1.016.062	1.016.062	1.085.500	1.085.500
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	608.024	(608.024)	757.530	(757.530)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	430.763	-	2.995.058	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	185.769	185.769	122.846	122.846
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	101.163	(101.163)	279.400	(279.400)
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	379.196.088	-	314.059.778	-

38. HECHOS POSTERIORES.

Entre el 1 de enero del 2016 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

I. ESTRUCTURA FINANCIERA; EVOLUCIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

Índices FInancieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 4,4% durante los últimos doce meses del año 2015; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 27,1%.

INDICES DE LIQUIDEZ	**31.12.2015**	**31.12.2014**
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,19	1,50
Razón ácida	0,23	0,65
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	241,55	217,44
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	25,35	28,20
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	74,65	71,80
Cobertura gastos financieros	0,8	1,88
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	(0,06)	3,41
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	(0,12)	(0,12)
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	(0,03)	2,13
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	(4,66)	238,75
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,54	3,77
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)($)	4.039,12	4.043,34
Valor bursátil (según cotización) ($)	6.341,10	6.096,60

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, disminuyeron de 370.150 a 356.585 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó una disminución del 4%. El Ebitda se vio afectado por el impacto del desarrollo de la operación en Entel Perú. Al excluir en cada período los resultados de dicha filial en Perú, el Ebitda presenta un crecimiento de un 10%.

Desde el mes de Octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios ofrecidos. Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte se ha ampliado y fortalecido significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la más extensa del mercado peruano. A lo largo del año se ha continuado con la expansión de la red en las principales ciudades del país. Asimismo, se han expandido los puntos de venta y de servicio de recarga para los clientes de prepago, y se ha ampliado la oferta de planes comerciales y de equipos terminales.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa que los indicadores financieros se han ido estrechando dentro de rangos de solidez financiera en el marco del plan de expansión de la Compañía.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - se han visto afectados fundamentalmente por los resultados de Entel Perú asociado a la fuerte expansión de sus operaciones. En efecto, dicha filial ha desarrollado importantes inversiones y ha tenido un fuerte y sostenido aumento en el número de clientes con sus costos de captura asociados. También, presenta mayores niveles de endeudamiento neto relacionados con la expansión de su infraestructura y oferta comercial necesaria para el desarrollo de su estrategia de largo plazo para abordar el mercado peruano.

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos competidores, el inicio de la portabilidad numérica a comienzos del 2012, y la caída en los cargos de acceso móviles en Chile de un 75% a partir de inicios del 2014 y una nueva reducción de un 16 % en enero de este año, la sociedad ha logrado mantener un ritmo de crecimiento en los clientes de post-pago que son de mayor valor, así como en los servicios integrados de voz, datos y tecnología de la información (TI) prestados sobre red fija orientados a los segmentos empresariales, y también en los servicios de "Entel Hogar" con sus productos de televisión satelital, telefonía local inalámbrica e internet.

Respecto de la razón de endeudamiento, ésta se ha incrementado, pasando de una relación del 217% a una de 242%. Esta variación es producto principalmente del aumento de 230 mil millones de pesos experimentado por los pasivos, equivalente a un 15%, y por otro lado el patrimonio tuvo una mínima variación equivalente a una disminución del 0,1% respecto del período anterior.

El aumento del pasivo se origina principalmente en el crecimiento del pasivo financiero en 220 mil millones de pesos, derivado del aumento del tipo de cambio ocurrido durante el 2015, impacto que fue prácticamente compensado a través de los instrumentos de cobertura de moneda contratados durante el tiempo, los que son reflejados en los activos de la compañía. También aumentan los otros pasivos no financieros corrientes y en las otras provisiones en 12 mil millones y 9 mil millones respectivamente, siendo parcialmente compensadas por la disminución de las cuentas por pagar a proveedores en 4 mil millones y los pasivos por impuestos corrientes en 7 mil millones. Por su parte, el patrimonio se vio levemente disminuido por menores utilidades

acumuladas netas de los dividendos distribuidos, prácticamente compensado por el aumento en las reservas por diferencias de conversión por las inversiones en las compañías en Perú debido al alza de las paridades cambiarias, y la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja producto de la disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes tuvo una disminución pasando de un 150 % a un 119%. Esto, principalmente producto de la disminución en los activos corrientes en 187 mil millones, y una disminución neta en los pasivos corrientes por 1 mil millones. La disminución neta de los pasivos corrientes se da principalmente por una disminución en las cuentas por pagar a proveedores y en los pasivos por impuestos corrientes en 4 mil millones y 7 mil millones respectivamente, compensados parcialmente por un aumento en las otras provisiones y en los otros pasivos no financieros en 3 mil millones y 5 mil millones respectivamente. Por su parte los activos corrientes disminuyeron principalmente por la disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 242 mil millones, debido al aumento de las inversiones en activo fijo de Chile y Perú en el marco del plan de expansión de la Compañía parcialmente compensados por un aumento de 50 mil millones en los activos por impuestos corrientes asociados al mayor IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú.

El índice de cobertura de gastos financieros netos, es decir compensando ingresos y gastos financieros, asciende a 0,8 veces, presentando una disminución respecto a igual período anterior producto principalmente del aumento experimentado por los gastos financieros asociados a un mayor endeudamiento, y por una pérdida del ejercicio afectada por el escenario de expansión de las operaciones en Perú.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,4 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas por aplicación de contratos de cobertura de tasa de interés e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento en los últimos doce meses de 227 mil millones de pesos, equivalente a un 7%.

Las principales variaciones en los últimos doce meses en el total de activos se observan en el rubro Propiedades, planta y equipo, con un aumento en la inversión neta de 171 mil millones de pesos, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período. La inversión bruta alcanzó a los 429 mil millones de pesos. Adicionalmente, se observa una disminución de 242 mil millones en Efectivo y Equivalentes al Efectivo asociado a los fondos utilizados en la ejecución del plan de crecimiento de la Compañía, un aumento de 182 mil millones en Otros activos Financieros Corrientes y no Corrientes por los contratos de derivados como parte de la estrategia de cobertura de moneda y tasa de interés de la Compañía, un aumento de 50 mil millones en los activos por impuestos corrientes asociados al IVA por recuperar producto del mayor nivel de inversiones en Perú y un aumento de 95 mil millones en Activos por Impuestos Diferidos en dicho período.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 83% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 17% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo, sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

En el último tiempo se han observado variaciones en cuanto al número de competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones. En el área de servicios móviles, los dos nuevos operadores a los cuales la autoridad asignó espectro y la progresiva entrada de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO), han ampliado la competencia.

En este escenario, el Grupo Entel tiene suscrito con distintos participantes del mercado, convenios de "roaming" doméstico y contratos de operador móvil virtual (OMV), a través de los cuales provee acceso a sus redes móviles en aquellas regiones en las que otros operadores no tiene cobertura a través de sus propias redes, y ofrece servicios de infraestructura de red, respectivamente.

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia creciente a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

La Compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 79% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 66% registrado en diciembre 2014, representando un crecimiento del 21% en los clientes de este tipo. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Durante junio del 2015, el estudio Best Consumer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO, otorgó por tercer año consecutivo, el premio Mejor Experiencia de Cliente 2014 en la categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica a Entel. El ranking se realiza tras la evaluación de más de 13.000 opiniones de consumidores, entre 130 empresas de distintos sectores en Chile, Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Perú y Venezuela.

Recientemente en el mes de Octubre, la consultora internacional Chartered Institution of Building Services Engineers (CIBSE) entregó a Entel el premio Building Performance Training Programme por la excelencia en la operación de los Datacenters de Ciudad de Los Valles, Longovilo y Amunátegui. Con el apoyo de asesores internacionales, Entel llevó adelante un programa para su operación, que ejecutaron los encargados respectivos de los distintos Datacenter, centrado en el conocimiento de las mejores experiencias, normas y prácticas del mercado para optimizar los sistemas asociados a la infraestructura, bajar riesgos potenciales, aumentar su confiabilidad y mejorar la eficiencia de las instalaciones.

En el último ranking de calidad elaborado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) en enero del 2015, Entel lidera el ranking de satisfacción de los usuarios con 51,6% superando al resto de los operadores. En cuanto a la accesibilidad móvil, Entel se destacó en el primer lugar con 99,3%.

Por décimo tercer año consecutivo, Entel fue distinguida en el mes de agosto del presente año, con el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad, reconociendo nuevamente el liderazgo de la compañía en calidad de servicio.

En relación a los servicios Cloud, durante este año, Entel logró la certificación Cisco and Managed Services en su más alta categoría, Master Partner Worlwide, acreditando que tiene la capacidad para gestionar servicios Cloud y servicios Administrados de nivel superior. Además, obtuvo la recertificación como Gold Certified Partner, confirmando sus altas competencias en la prestación de servicios basados en tecnologías y soluciones de Cisco.

El ESE Business School de la Universidad de los Andes reconoció a Entel con el primer lugar en el Ranking Most Innovative Companies Chile 2014 en el sector telecomunicaciones, gracias al impulso que le ha dado la compañía a su estrategia de negocios de transmisión de datos, una tendencia que va en aumento en nuestro país y en el mundo. La medición de este ranking se realizó a través de una revisión de las políticas, procesos y procedimientos de innovación de cada una de las más de 100 empresas que participaron en él, tanto como de los elementos que crean y conforman la cultura de la innovación.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago. El ARPU ha presentado un crecimiento promedio del 2,6% durante el 2015, impulsado en gran parte por un mayor uso de datos móviles.

La sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 3% alcanzando los 9.770.773 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil) que se relaciona principalmente con menores promociones asociadas a la disminución en las tarifas de interconexión móviles del 75% y 16% en los meses de enero de 2014 y 2015, respectivamente, a la migración hacia otras formas de navegación de datos de los clientes de banda ancha móvil así como a un entorno económico más débil. Por otra parte, en un ambiente de alta competitividad, Entel ha crecido un 2% en su base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 37% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil, con el objetivo de mejorar permanentemente la experiencia de uso de los clientes, la compañía ha profundizado la oferta de datos en los planes de multimedia con la característica de cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación. En la actualidad, toda la gama de planes multimedia contiene esta característica. La transición a dichos planes de datos limitados ha sido altamente adoptada, donde los nuevos planes multimedia ofrecen una mayor capacidad de datos y mejoran

la experiencia de uso de los clientes. Adicionalmente, la nueva oferta tarifaria considera planes de multimedia con mayor capacidad de navegación con planes de datos mayor a 2 GB y ofreciendo servicios de voz ilimitados.

La Compañía, líder en proveer servicios de telecomunicación con un alto grado de innovación, se convirtió en la primera empresa en Chile y América Latina para realizar una prueba exitosa de 4G LTE en la banda de 700 MHz. La Compañía ya comenzó el despliegue de su red en 700 MHz tras la publicación del decreto de concesión en el Diario Oficial. Con la introducción de esta tecnología la Compañía será capaz de ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor. Asimismo , después de la puesta en marcha en el año 2014 de los servicios 4G sobre la banda 2,6 Mhz, la Compañía ha alcanzado 1 millón de clientes, lo que representa un crecimiento del 63% respecto del tercer trimestre de este año en dichas conexiones.

Con respecto a la modalidad de prepago, la Compañía se ha ido focalizando a los clientes de mayor valor, impulsando la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"), y de esta manera aumentar el uso de datos móviles. Adicionalmente, se han lanzado nuevas iniciativas, como los planes de incentivos de recargas de prepago, y planes con tarifas preferentes para llamar a tres números favoritos, oferta de tarjetas SIM sin equipos a través de nuevos canales de ventas, promociones especiales con libre acceso a redes sociales

Se continúa observando un progresivo posicionamiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

En el mes de octubre del 2014 la compañía realizó la séptima edición de la Cumbre Entel "Hacia la conectividad total". Este es el evento tecnológico más importante del país y contó con la asistencia de más de 1.300 personas, principalmente del segmento Corporativo y PYME. Se abordaron temas de interés relacionados con las últimas tendencias de tecnología y conectividad, y la relevancia que está tomando hoy "Internet de todas las cosas", además del análisis de datos o Big Data Analytics, ambos conceptos que pueden ayudar tanto a las empresas, como a organismos, instituciones y organizaciones en general, a mejorar su gestión y desarrollar herramientas que generen impactos positivos en el entorno y calidad de vida de las personas. En esta oportunidad el orador principal fue el Señor Joi Ito, Director del Laboratorio de Medios del MIT.

En los servicios de larga distancia nacional e internacional, en el mes de agosto del 2014 se completó la eliminación total de las zonas primarias asociadas a larga distancia nacional afectando el tráfico e ingresos asociados. Estos servicios tanto nacional como internacional, representaron el 1% de los ingresos del Grupo para los doce meses del presente año.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, al 31 de diciembre de 2015 se alcanzaron 372 mil UGI en la modalidad de suscripción, creciendo un 35% respecto del mes de diciembre del año anterior impulsado por la introducción de servicios autoinstalables "Autopack" con el correspondiente apoyo de una campaña publicitaria.

Por otra parte, en materias relativas a Concursos Públicos, en el mes de marzo de 2015, la concesionaria del grupo Entel, Will S.A., concluyó el proyecto de Localidades Obligatorias y contraprestaciones comprometido en el Decreto de concesión del bloque B de la banda 2600 MHz.

Por su parte, respecto del Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, en el mes de Septiembre de 2015 se publicó el Decreto que otorga la concesión a nuestra filial Will S.A., con este acto se activan los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia (plazo 2 años), así como también, las obligaciones de las contraprestaciones, esto es, dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años); y asimismo de disponer de una oferta pública para Operadores Móviles Virtuales para el servicio de roaming nacional y para el servicio de transporte de datos mayorista para servicio de acceso a internet. Todas estas obligaciones de servicio que deben estar ejecutadas en un plazo máximo de 18 meses y cuyas ofertas deben estar disponibles desde que se activen los servicios. Obligaciones que ya se encuentran desplegando, y bajo revisión de la Subsecretaria de Telecomunicaciones para poder otorgar los servicios comprometidos en el concurso..

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones, en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración en espacios cerrados o "indoor" y mejor cobertura rural.

Por otra parte, en el mes de Septiembre de 2015 se recibió el proyecto adjudicado a Entel S.A. de Ampliación Enlace Satelital en Isla de Pascua que aumentará en 200 Mbps la capacidad existente de enlace entre la isla y el continente. El proyecto fue desarrollado con la ayuda del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que aportó con un subsidio de M$2.882.000 y fue inaugurado en una ceremonia en la isla con autoridades de gobierno a fines de Octubre. Este proyecto permitirá mejorar la conectividad de la población y reducir la brecha digital.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú.

En efecto, con fecha 19 de agosto de 2013, se concretó la adquisición de Nextel del Perú (hoy Entel Perú) por parte de Entel Chile, luego de que la empresa norteamericana NII Holding traspasara el 100% de las acciones a Entel, y que ascendió a la suma de US$ 410,6 millones por el total del capital accionario. En el mes octubre del 2014, se consolidó el cambio de marca de la operación móvil en el vecino país, pasando a llamarse Entel Perú. Esta es la tercera mayor compañía de telefonía móvil en Perú, opera desde 1998 y se enfocaba principalmente al segmento empresarial a través de la tecnología Push To Talk – IDEN, y servicios 3G WCDMA. El desarrollo de Entel Perú constituye un proyecto de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles.

El Grupo Entel, durante el año 2013 se adjudicó en Perú uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de servicios móviles con tecnología 4G en la banda AWS en ese país, por el cual pagó US$ 105,5 millones. Dicho espectro ha permitido desarrollar servicios 4G, los que se han integrado al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú. Asimismo, Entel Perú está precalificada para el proceso de licitación de la banda 700, el cual según la autoridad local podría ocurrir durante el primer semestre del año 2016.

Entel Perú, ha reformulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha concentrado sus esfuerzos en el despliegue de los hitos necesarios para desarrollar su estrategia de negocio con el fin de lograr una posición relevante en el mercado. Para ello, la compañía reorganizó su estructura interna fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, y ha rediseñado la oferta comercial y de atención al cliente. Asimismo ha expandido los canales de distribución. Por otra parte se continúan desarrollando proyectos para ampliar y fortalecer significativamente la capacidad y cobertura de la red actual a nivel nacional y las distintas tecnologías (2G, 3G, 4G), para los servicios móviles de voz y datos. Se han expandido los puntos de venta y de servicio, y se ha ampliado la oferta de equipos terminales incorporando equipos con tecnología 2G en orden a cubrir el mercado masivo. La compañía ha continuado con la consolidación de la red, ampliando sus puntos de presencia tanto en la capital como en regiones para aumentar la cobertura con la última tecnología de la industria, lo que permitirá profundizar y ampliar la oferta comercial.

Así también, Entel Perú ha continuado con la construcción de marca después de la exitosa campaña de lanzamiento realizada en el mes de octubre del año 2014. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia (con límites de uso) incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de le red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Como consecuencia de lo anterior, la base de clientes ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2015 la cantidad de 3.129.696 clientes, creciendo un 80% respecto de diciembre del año anterior, y un 23% respecto del tercer trimestre de este año, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G, y en parte compensado por la disminución de usuarios con tecnología IDEN, básicamente en la modalidad prepago. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 51% respecto de diciembre 2014, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 113% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita

En otro ámbito, el regulador peruano, a partir de enero del 2015 ordenó que los operadores móviles deben proveer teléfonos móviles desbloqueados para poder ser utilizados en cualquier red, favoreciendo el proceso de portabilidad y costos asociados. Siguiendo las tendencias de portabilidad de los últimos meses, Entel Perú continúa en una posición de liderazgo en la obtención de portaciones netas positivas, registrando 391 mil clientes desde que comenzó el proceso, 109 mil durante el cuarto trimestre, todas en clientes de post-pago.

Por otra parte, a partir de abril de este año, se fijaron las nuevas tarifas de interconexión, produciéndose una importante rebaja favoreciendo la competencia.

Durante el segundo trimestre del 2015, Entel Perú recibió tres premios Effie en categorías que reconocen el lanzamiento de nuevos servicios y la calidad de sus promociones, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano. Esto se suma al premio ANDA recibido en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Por décimo tercer año consecutivo Entel fue destacada con el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad, donde obtuvo el primer lugar del sector "Telefonía Móvil".

Además, por tercer año consecutivo, Entel recibió el premio Best Consumer Experience (BCX) a la Mejor Experiencia de Clientes en la categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica; y por cuarto año fue distinguida como la empresa de Mejor Experiencia de Cliente entre las compañías de telecomunicaciones.

Entel se ubicó entre las primeras diez empresas en ranking de reputación corporativa Merco, y encabezó el sector telecomunicaciones.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet, se establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la portabilidad geográfica y entre servicios, la uniformidad de la numeración telefónica entre redes fijas y móviles, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones para la aplicación de diferenciación (o no) en las tarifas de las llamadas según la red de destino, como asimismo ha recomendado el establecimiento en materia legislativa que permita las transacciones de espectro.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 7%, al comparar los doce meses de 2015 y 2014, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS	2015 MM$	2014 MM$	Variación %
Telefonía Móvil- Chile	1.144.828	1.137.516	1
Telefonía Móvil – Perú	238.899	154.554	55
Servicios Privados (incluye servicios IT)	150.668	136.842	10
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	60.830	50.568	20
Servicio de Televisión	22.418	18.020	24
Larga Distancia	19.152	26.961	-29
Internet	28.698	24.097	19
Servicios a Otros Operadores	55.279	47.682	16
Negocios de Tráfico	26.607	28.080	-5
Americatel Perú	26.379	25.450	4
Servicios Call Center y otros	10.855	8.000	36
Otros Ingresos (1)	8.251	10.281	-20
Total Ingresos Operacionales	1.792.864	1.668.052	7

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 1.793 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 7% en comparación con las cifras del mismo período del año 2014, incluyendo 240 mil millones provenientes de la operación de Entel Perú.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 55% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior. Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI).

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo. En Perú, Entel se ha focalizado en la expansión de la red, sus canales de distribución, y la ampliación de la oferta comercial.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. Los ingresos de telefonía móvil mejoran respecto a la misma fecha del año anterior, donde hay un importante aumento en las ventas asociada a los servicios de datos móviles producto de un aumento en la base de clientes de alto valor e impulsado por la mayor penetración de los servicios de Internet móvil. Estos aumentos, son compensados parcialmente por una disminución en los ingresos de voz, principalmente en el segmento de prepago producto de una menor base de abonados, una caída en el uso de los servicios de voz , y la aplicación del nuevo decreto tarifario de enero 2014, donde las tarifas de los cargos de acceso caen en un 75%, y en enero 2015 con una nueva reducción del 16%.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un mayor ingreso de 85 mil millones de pesos respecto de igual fecha del año anterior, impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Esta compañía cuenta con un total de 3.129.696 clientes al 31 de diciembre de 2015, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 80% respecto de septiembre del 2014, y presenta un ARPU promedio de $6.736.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva, impulsada por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

El crecimiento en la telefonía local de un 20% está asociado principalmente a las UGI bajo la modalidad de suscripción de los servicios de "Entel Hogar", que al 31 de diciembre ascienden a 248 mil, mostrando un importante crecimiento del 41% respecto de la misma fecha del año anterior, impulsado por una oferta competitiva junto con la introducción del Autopack (servicios autoinstalables).

El crecimiento en los servicios de televisión corresponde a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar". A la fecha este servicio cuenta con 98 mil UGI.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos. Así mismo, la larga distancia nacional se vio afectada por la reducción gradual de las zonas primarias hasta eliminarse en su totalidad en el mes de agosto del 2014.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento dada una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar"en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil.

Los ingresos por servicios a otros operadores, han presentado un aumento del 16% durante el período, asociado a un aumento de los ingresos por arriendo de infraestructura de red.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 5%, debido principalmente a menores minutos cursados, y en parte compensado por mayores tarifas.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación positiva de un 4%, dado principalmente por mayores ingresos asociados a los servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas, en parte compensado por menores ingresos en servicios de larga distancia, asociado a un menor tráfico.

Respecto a los otros ingresos, presentaron una disminución debido principalmente a menores ventas de equipamiento tecnológico.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2015 y 2014:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD	2015 MM$	2014 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.712.020)	(1.541.282)	11
Resultado operacional (EBIT)	80.844	126.769	-36
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(94.726)	(78.313)	-21
Utilidad neta	(1.102)	56.471	N/A

El costo consolidado de las operaciones durante el período totalizó 1.712 mil millones de pesos, lo que significa un incremento del 11% en comparación con las cifras de mismo período del año 2014.

El crecimiento observado, obedece al fuerte desarrollo experimentado por la filial Entel Perú, la cual presenta un aumento de costos de 149 mil millones de pesos respecto del mismo período del año anterior debido básicamente al fuerte aumento de la base de clientes con sus costos de captura asociados, al posicionamiento de la marca, como también a mayores costos relacionados a la expansión de su escala de operación. Al excluir estos efectos, los costos suben un 2% al comparar los doce meses de cada año, dado principalmente por mayores costos de depreciación, arriendo de propiedades y gastos de personal. Estos últimos aumentan por una mayor actividad en los servicios de call center, a costos asociados a negociaciones colectivas con algunos de los sindicatos de la compañía donde se fijaron las condiciones por los próximos tres años, así como a mayores costos asociados a la reestructuración corporativa efectuada en Chile.. Estos aumentos de costos, fueron parcialmente compensados con la reducción de los costos de cargos de acceso, y menores costos de captura y retención de clientes en los segmentos en Chile.

La reestructuración en Chile señalada anteriormente, tuvo como objetivo lograr una organización más horizontal, flexible y eficiente. Para esto, se revisaron las diferentes áreas y procesos de negocios, para luego compararlos con los estándares de la más alta calidad que aplican las empresas del rubro de las telecomunicaciones a nivel mundial.

Finalmente, se observan mayores costos financieros netos, reajustes y otros, fundamentalmente afectados por una mayor nivel de deuda financiera neta.

Resultado antes de Impuesto

La disminución que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2015 considera el aumento de la tasa de impuesto del 21% al 22,5% para este año. Durante el año 2015, el crédito por impuesto a la renta aumenta respecto del año 2014, principalmente por los resultados de la filial Entel Perú.

II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los años 2015 y 2014, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó una disminución de los flujos netos de ingreso por 164 mil millones de pesos, al disminuir de 472 mil a 308 mil millones de pesos.

La disminución en las actividades de operación, fue dado principalmente por el mayor aumento en el rubro "Pagos a Proveedores", los que crecieron en 201 mil millones (18%), por el aumento en el rubro "Pagos a y por cuenta de los empleados" creciendo en 30 mil millones (14%), por el aumento en el rubro "Impuestos a las Ganancias Pagados" creciendo en 39 mil millones (1006%), y parcialmente compensado por el aumento en el rubro "Importes Cobrados a clientes", los que aumentaron en 127 mil millones de pesos (7%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos por 20 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por una disminución en los rubros "Compras de Propiedad, Planta y Equipo" en 40 mil millones (7%), "Importes procedentes de la venta de propiedades, plantas y equipos" en 10 mil millones originando menores flujos de entrada por este concepto, parcialmente compensados por un aumento en el rubro "Compras de activos intangibles" por 7 mil millones de pesos asociado principalmente al pago de la banda de 700 MHz, y en el rubro "Intereses recibidos" en 2 mil millones

Finalmente, en las actividades de financiación se observó una disminución en los flujos netos de entrada de 441 mil millones, influenciados principalmente por la disminución neta de 480 mil millones de pesos entre la entrada de flujos procedentes de préstamos que disminuyeron en 878 mil millones compensado en parte con los menores pagos de importes asociados a préstamos que disminuyeron en 398 mil millones, y adicionalmente se produce un mayor pagos de intereses por préstamos por 25 mil millones de pesos en comparación con el mismo período anterior, compensado con un menor pago de dividendos por 46 mil millones.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de 379 a 136 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Hechos Relevantes Consolidado 2015

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2015 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta de Accionistas. Reparto de utilidades (pago de dividendos).

Por carta N°04 de fecha 6 de abril de 2015, se informó que en sesión de Directorio de 6 de abril de 2015 se acordó lo siguiente:

a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Martes 28 de Abril de 2015, y cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal; y

b. Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio un dividendo definitivo de $114 por acción, al cual se debe descontar la suma de $80 por acción correspondiente al dividendo provisorio que se repartiera en diciembre de 2014, restando en consecuencia por repartir un dividendo de $34 en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, Aprobación Memoria 2014, distribución dividendo y otros.

Por carta N°05 de fecha 28 de abril de 2015, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2015, acordó:

a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2014

b. Distribuir como dividendo definitivo la suma de $114 por acción, equivalentes a un 49,83% de la utilidad líquida del ejercicio. Respecto de este reparto, al descontar el dividendo provisorio de $80 pagado en diciembre de 2014, deja un saldo por pagar como dividendo definitivo de $34 por acción, el que se efectuará a contar del martes 26 de mayo de 2015.

c. Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d. Se eligieron como directores de la sociedad, con votos del controlador, a los señores Juan Hurtado Vicuña, Bernardo Matte Larraín, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Richard Büchi Buc, Juan José Mac Auliffe Granello, Patricio Parodi Gil, y Andrés Echeverria Salas, como Director independiente a don Carlos Fernández Calatayud, y finalmente, a don Alejandro Pérez Rodríguez.

e. Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se mantuvo la designación de inspectores de cuentas titulares y suplentes, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

III. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°06 de fecha 5 de mayo de 2015, se informó que en sesión de Directorio de fecha 4 de mayo/2015 se acordó lo siguiente:

a. Se constituyó la mesa del directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., eligiéndose como Presidente a don Juan Hurtado Vicuña y como Vicepresidente a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.

b. Se constituyó el Comité de Directorio en la forma prevista en el artículo 50 de la Ley de Sociedades Anónimas, quedando integrado por los Directores Carlos Fernández Calatayud, Luis Felipe Gazitúa Achondo y Richard Büchi Buc.

IV. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago dividendos)

Por carta N°07 de fecha 2 de noviembre de 2015, se informa en calidad de hecho esencial lo siguiente:

En sesión de directorio de 2 de Noviembre de 2015, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., de acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de este año, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2015, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



MANUEL ONETO FAURE

Inspector de Cuentas



GUSTAVO MATURANA RAMIREZ

Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 28 de 2016.

CAPÍTULO 3

SOCIEDADES FILIALES Y COLIGADAS

Estados de Situación Financiera de Filiales

Al 31 de diciembre de 2015 y 31 de diciembre 2014

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
ACTIVOS								
Activos Corrientes	265.203.383	268.400.286	46.553.583	29.206.697	245.335	328.553	306.082	257.917
Activos No Corrientes	808.764.724	764.641.457	46.497.530	21.198.691	1.742.833	1.101.045	2.426.187	2.259.054
Total activos	1.073.968.107	1.033.041.743	93.051.113	50.405.388	1.988.168	1.429.598	2.732.269	2.516.971
PASIVO								
Pasivos Corrientes	281.404.877	264.746.996	23.845.314	18.349.760	213.993	214.603	217.319	176.499
Pasivos No Corrientes	314.697.364	325.426.250	17.272.247	13.024.440	944	944	-	-
Total pasivos	596.102.241	590.173.246	41.117.561	31.374.200	214.937	215.547	217.319	176.499
PATRIMONIO NETO								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	-10.526.899	-51.083.919	-2.419.357	-2.419.357	-115.502	-115.502	-338.476	-338.476
Resultados Retenidos (Pérdidas Acumuladas)	359.958.308	365.520.608	24.744.428	-8.162.189	475.456	-83.724	-1.288.154	-1.462.632
Participación no Controladores	35.871	33.222	5.339	9.592	-	-	-	-
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-
Total pasivos y patrimonio neto	1.073.968.107	1.033.041.743	93.051.113	50.405.388	1.988.168	1.429.598	2.732.269	2.516.971

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2015 y 31 de diciembre de 2014 en miles de pesos

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
Ingresos Ordinarios	1.297.134.346	1.161.434.683	210.914.319	132.408.229	750.071	739.669	78.967	169.900
Otros Ingresos de Operación	2.196.900	81.151.730	2.045.614	692.686	140.995	109.864	210.300	216.683
Gastos de Personal	-68.858.998	-63.070.501	-1.115.395	-1.348.846	-	-53.820	-	-
Depreciación y Amortización	-138.574.687	-127.542.206	-2.443.770	-1.720.454	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	-917.434.017	-892.360.586	-166.724.941	-119.127.077	-202.832	-259.219	-114.790	-209.241
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**174.463.544**	**159.613.120**	**42.675.827**	**10.904.538**	**688.234**	**536.494**	**174.477**	**177.342**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	-27.902.968	-24.417.405	-9.773.464	-2.773.975	-129.054	-94.975	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**146.560.576**	**135.195.715**	**32.902.363**	**8.130.563**	**559.180**	**441.519**	**174.477**	**177.342**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	146.556.793	135.190.069	32.906.615	8.131.155	559.180	441.519	174.477	177.342
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	3.783	5.646	-4.252	-592	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**146.560.576**	**135.195.715**	**32.902.363**	**8.130.563**	**559.180**	**441.519**	**174.477**	**177.342**
GANANCIAS POR ACCIÓN Acciones Comunes	1.827,80	1.686,04	1.894,86	468,21	172.586,39	136.271,46	17.447,70	17.734,20

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
8.133.698	6.090.224	17.900.511	13.001.311	187.143.334	126.418.719	28.553	25.989	4.104	3.945
39.213.705	40.935.404	16.855.648	18.160.273	723.583.772	510.095.882	282.833	242.174	1	-
47.347.403	47.025.628	34.756.159	31.161.584	910.727.106	636.514.601	311.386	268.163	4.105	3.945
8.943.232	7.271.468	6.850.209	6.258.380	212.788.008	202.414.483	-	-	1.268	788.484
7.400.340	7.249.393	17.893.990	16.464.652	418.547.353	322.497.929	-	-	821.924	-
16.343.572	14.520.861	24.744.199	22.723.032	631.335.361	524.912.412	-	-	823.192	788.484
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	337.809.568	175.833.863	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
126.089	1.111.863	-2.220.001	-2.295.029	-34.331.699	13.276.964	5.395	5.055	-242.681	-242.681
20.078.117	20.992.231	-1.648.033	-3.140.647	-24.086.124	-77.508.638	-24.905.362	-24.948.245	-3.545.838	-3.511.290
7.928.778	7.529.826	12.819	7.053	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47.347.403	47.025.628	34.756.159	31.161.584	910.727.106	636.514.601	311.386	268.163	4.105	3.945

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
29.376.300	28.453.484	53.784.524	42.601.877	240.114.213	153.172.432	-	39.328	-	-
286.665	326.462	1.812.148	460.318	5.289.319	4.410.563	45.100	31.376	-	-
-6.041.890	-5.402.749	-33.695.989	-24.692.228	-50.733.359	-46.744.249	-	-	-	-
-3.930.903	-3.148.571	-1.744.503	-1.586.701	-30.507.005	-22.487.298	-	-		-
-23.366.545	-26.802.722	-18.100.428	-14.548.043	-387.743.649	-225.005.498	-2.217	-3.547	-34.548	-44.023
-3.676.373	**-6.574.096**	**2.055.752**	**2.235.223**	**-223.580.481**	**-136.654.050**	**42.883**	**67.157**	**-34.548**	**-44.023**
-1.431.121	-744.843	-560.019	-265.368	60.424.143	44.410.367	-	-	-	-
-5.107.494	**-7.318.939**	**1.495.733**	**1.969.855**	**-163.156.338**	**-92.243.683**	**42.883**	**67.157**	**-34.548**	**-44.023**
-5.306.286	-8.196.466	1.492.615	1.968.623	-163.156.338	-92.243.683	42.883	67.157	-34.548	-44.023
198.792	877.527	3.118	1.232	-	-	-	-	-	-
-5.107.494	**-7.318.939**	**1.495.733**	**1.969.855**	**-163.156.338**	**-92.243.683**	**42.883**	**67.157**	**-34.548**	**-44.023**
-478.474,82	-739.086,20	157,10	207,20	-61,73	-107,75	857,66	1,11	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

Al 31 de diciembre de 2015 y 31 de diciembre de 2014 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Operaciones	252.402.544	211.798.595	42.130.037	11.167.730	502.371	508.587	132.650	-117.796
Flujos de Efectivo por (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	-44.310.224	-38.523.099	-4.879.668	-3.289.799	29.205	143.328	-	-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación	208.092.320	173.275.496	37.250.369	7.877.931	531.576	651.915	132.650	-117.796
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión	-121.270.513	-85.516.932	-7.474.869	-1.255.697	-	-	-132.383	117.093
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	-89.229.066	-88.324.630	-29.779.552	-6.722.151	-524.419	-651.802	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**-2.407.259**	**-566.066**	**-4.052**	**-99.917**	**7.157**	**113**	**267**	**-703**
Efectos de la Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	3.013.253	3.579.319	519.324	619.241	1.081	968	3.533	4.236
Efectivos Y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**605.994**	**3.013.253**	**515.272**	**519.324**	**8.238**	**1.081**	**3.800**	**3.533**

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

Al 31 de diciembre de 2015 y 31 de diciembre de 2014

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
Saldo Inicial Período	442.868.497	404.664.230	19.031.188	11.412.265	1.214.051	773.004	2.340.472	2.163.130
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	146.560.576	135.195.715	32.902.363	8.130.563	559.180	441.519	174.477	177.342
Distribución de Dividendos	-108.152.054	-104.879.840	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	-3.411.153	7.888.392	1	-511.640	-	-472	-	-
Saldo Final Período	477.865.866	442.868.497	51.933.552	19.031.188	1.773.231	1.214.051	2.514.949	2.340.472

(1) La Sociedad Entel Call Center S.A. consolida los EE.FF de Contact Center S.A., Call Center del Perú S.A. y a partir del 01 de octubre consolida los EE.FF de Entel Servicios Empresariales S.A. En consecuencia, los Resultados y Estado de Flujo de Efectivo de esta última , corresponden sólo al período entre el 01 de octubre y 31 de diciembre de 2014.

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
6.230.813	5.028.145	-1.340.102	2.075.016	200.821.037	230.211.399	-1.005	-2.368	-2.589	-2.139
-	-	-	-	-	-	-681	-359	-	-
6.230.813	5.028.145	-1.340.102	2.075.016	200.821.037	230.211.399	-1.686	-2.727	-2.589	-2.139
-5.322.901	-7.264.676	-1.419.997	-2.554.216	-173.198.025	-226.502.140	-	-	-	-
-69.357	2.798.380	2.784.200	310.995	-20.307.103	-4.965.892	-	-	2.589	2.139
838.555	**561.849**	**24.101**	**-168.205**	**7.315.909**	**-1.256.633**	**-1.686**	**-2.727**	**-**	**-**
41.503	88.746	92.872	25.148	148.148	230.964	4.250	3.700	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.733.304	1.082.709	188.514	331.571	1.778.957	2.804.626	25.989	25.016	-	-
2.613.362	**1.733.304**	**305.487**	**188.514**	**9.243.014**	**1.778.957**	**28.553**	**25.989**	**-**	**-**

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14	31-12-15	31-12-14
32.504.767	38.764.312	8.438.552	7.606.069	111.602.189	201.628.730	268.163	200.951	-784.539	-740.516
-6.419.560	-7.655.548	1.505.434	1.970.019	-163.156.338	-92.243.683	42.883	67.157	-34.548	-44.023
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	239.484.343	-	-	-	-	-
4.918.624	1.396.003	67.974	-1.137.536	91.461.551	2.217.142	340	55	-	-
31.003.831	32.504.767	10.011.960	8.438.552	279.391.745	111.602.189	311.386	268.163	-819.087	-784.539

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de Octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2015	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 99,999% Entel Inversiones S.A. : 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	16,95%	1,83%
Resultados del Ejercicio 2015	M$ 146.560.576	M$ 32.902.363
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 112.193.963. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$13.337.992. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.627.250.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 20.734.276. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 1.951.723.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Filial en el exterior.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2015	Su capital suscrito y pagado M$ 337.809.568	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 96,76% Entel Inversiones S.A. 3,24%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	9,57%	0,32%
Resultados del Ejercicio 2015	M$ (163.156.338)	M$ 1.495.733
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Luis Julian Martín Carranza U., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Mario Nuñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Sebastián Dominguez P.	Alexis Licci P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Antonio Büchi B. , Gerente General Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 413.672. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 8.133.200.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

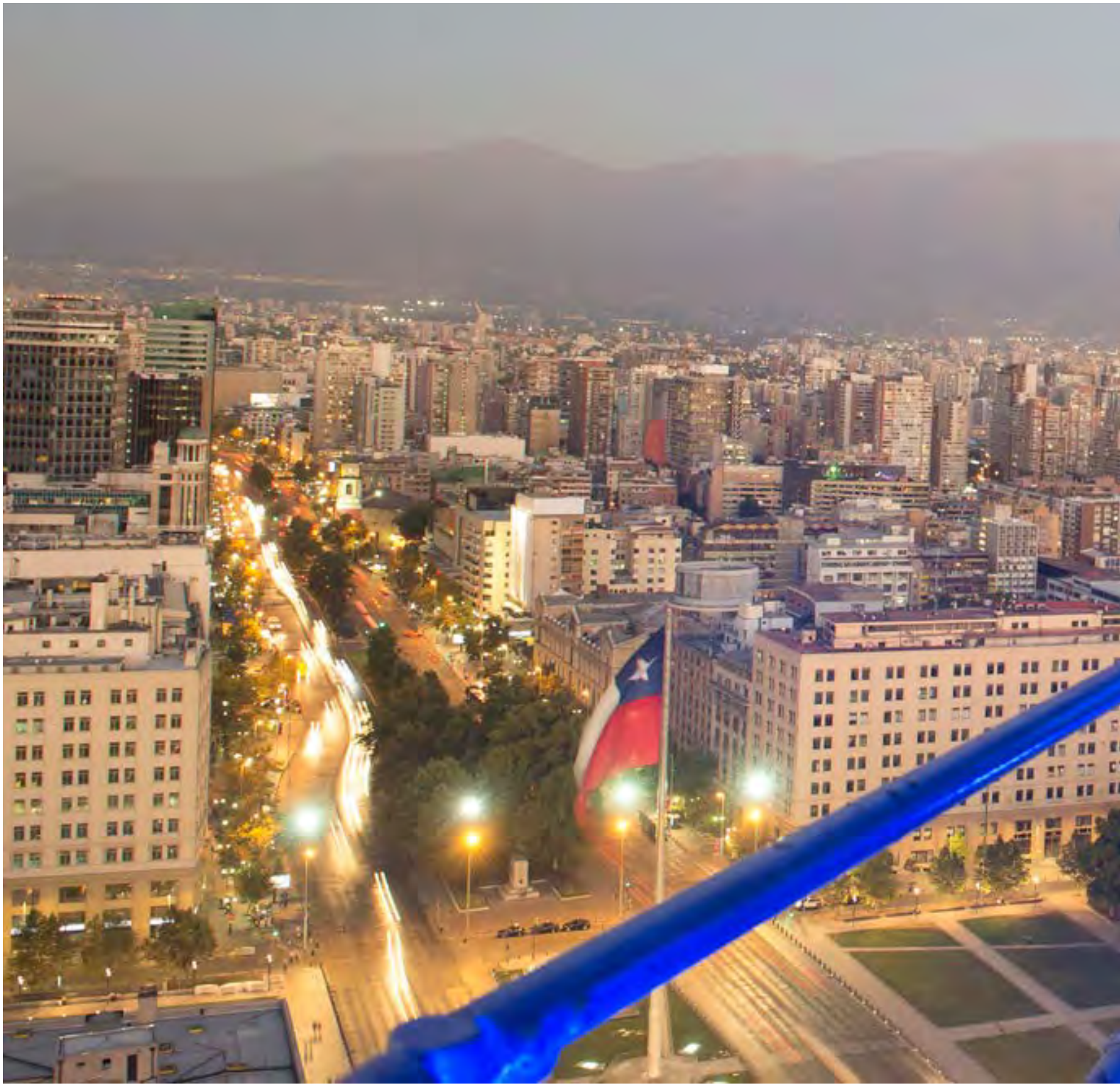
Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Filial en el exterior.**
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2015	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,68%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2015	M$ (5.107.494)	M$ 42.883
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 1.040.963. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 608.024.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.**
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2015	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2015	M$ 174.477
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Mario Nuñez P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Micarrier S.A. se relaciona con Entel Chile S.A. en los negocios de larga distancia nacional e internacional, donde esta última le provee servicios de administración, operación y mantención de redes.
Actos y Contratos	Micarrier S.A. contrató a Entel Chile S.A. servicios de operación y mantención de centrales telefónicas y equipos de conmutación, servicios informáticos y de administración y arriendos de oficinas, por M$ 24.026.

_ Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Sociedad de responsabilidad limitada.**
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2015	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. : 91,42% Entel Inversiones S.A. : 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,06%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2015	M$ 559.180	M$ (34.548)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 70.040. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 648.344.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.





DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
Ograma

COMPROMISO SOCIAL, ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL PARA EL PAÍS

Reporte de Sustentabilidad 2015 entel



CARIQUIMA, REGIÓN DE TARAPACÁ
CONECTANDO CHILE

Índice

Acerca de este reporte 02
Mensaje del gerente general 06

Capítulo I
Entel

11

Quiénes somos 11
Gobierno Corporativo 18
Gestión de Riesgos 22
Ética 24
Estrategia y política de Sustentabilidad 25
Relación con grupos de interés 26
Infraestructura 29

Capítulo II
Desempeño Económico

33

Valor agregado, generado y distribuido 32
Generación de valor 33
Distribución de valor 34
Relación con proveedores y contratistas 36

Capítulo III
Experiencia de Clientes

41

Enfoque de Relaciones con clientes 39
Mercado Personas 41
Mercado Empresas 42
Mercado Corporaciones 44
Mercado Mayorista 46
Call Center 47
Entel Perú 48
Seguridad de la Información 49

Capítulo IV
Comunidad

53

Proyectos de inversión social 54
Programas técnicos y educativos 55
Intervención de espacios públicos 56
Innovación social y voluntariado 57
Difusión de Sustentabilidad en la organización 57
Apoyo al deporte y comunidad 59
Trabajo público privado 60

Capítulo V
Colaboradores

63

Nuestros colaboradores 63
Beneficios y clima laboral 65
Cultura de Innovación 66
Capacitación, desarrollo y empleabilidad 68
Salud y seguridad laboral 70
Relaciones laborales 71

Capítulo VI
Medioambiente

75

Eficiencia Energética 74
Densidad de Potencia 77
Gestión de residuos 78
Reciclaje de Celulares 80

Indice GRI/Pacto Global 82

Reporte de Sustentabilidad 2015

entel

G4-17
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21
G4-22
G4-23
G4-28
G4-29
G4-32

Acerca de este Reporte

En este sexto Reporte de Sustentabilidad —el primero de carácter anual—,[1] Entel da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative, GRI) en su versión G4, publicada en mayo de 2013.[2]

En este contexto, se detallan los aspectos materiales de su operación que impactan significativamente en el entorno, así como aquellos temas que presentan un interés importante en la evaluación y toma de decisiones de sus principales grupos de interés.

El informe contiene la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015. En aquellos casos en los que fue posible contar con información comparable, se presentan datos correspondientes a 2013 y 2014, para facilitar su comprensión y la identificación de las tendencias de más largo plazo. En caso de existir algún cambio en el cálculo, alcance o presentación de los datos informados en el reporte anterior, se deja expresa constancia.

El contenido se centra, principalmente, en la operación de Entel en Chile, a excepción de algunos temas para los que se contó con información material y trazable acerca del desempeño de su filial en Perú. En el capítulo relacionado con el desempeño económico de la compañía se presentan las cifras consolidadas de la operación de Entel en ambos países.

En su calidad de firmante de los Diez Principios de Pacto Global de Naciones Unidas, Entel se comprometió a respetar y realizar acciones para su implementación. Entre las medidas adoptadas para ello, se considera la de informar acerca de sus actividades en lo que se conoce como Comunicación de Progreso (COP), en este sentido, el presente informe constituye su COP para el período 2015.

Cumplimiento de principios en la definición del contenido

El contenido de este informe fue elaborado y organizado teniendo como referencia los principios del estándar GRI versión G4 y la opción de conformidad "esencial", lo que implicó reportar 34 indicadores (elementos) de los contenidos básicos generales y 22 indicadores de desempeño vinculados con 17 aspectos materiales.

Para asegurar la relevancia de la información, así como la pertinencia de los indicadores de desempeño asociados a cada materia sobre la cual se reporta, se utilizó la siguiente metodología:

[1] Hasta 2014, los reportes de sustentabilidad de Entel fueron de carácter bienal.
[2] globalreporting.org

¿CÓMO SE CONSTRUYÓ ESTE REPORTE?

G4-25
G4-27

1 IDENTIFICACIÓN

» Para identificar los aspectos materiales (económicos, sociales y ambientales) relevantes a ser incorporados en el reporte se realizaron tres actividades principales:

» **Identificación de los impactos materiales relevantes (económicos, sociales y ambientales) de la cadena de valor de Entel:** representantes de la plana gerencial, con el apoyo del equipo consultor, construyeron la cadena de valor de la compañía e identificaron los impactos materiales de su operación (ver descripción de la cadena de valor de la empresa y sus impactos en página 16 y 17).

» **Análisis de prensa:** se revisaron 176 notas de prensa publicadas entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2015, con el fin de identificar los temas clave para la empresa desde la perspectiva de la opinión pública.

» **Opinión de los grupos de interés:** con el fin de identificar los temas relevantes de la operación desde la perspectiva de los grupos de interés se encuestó vía online a representantes de los trabajadores (78), líderes de opinión (7) e inversionistas (23).

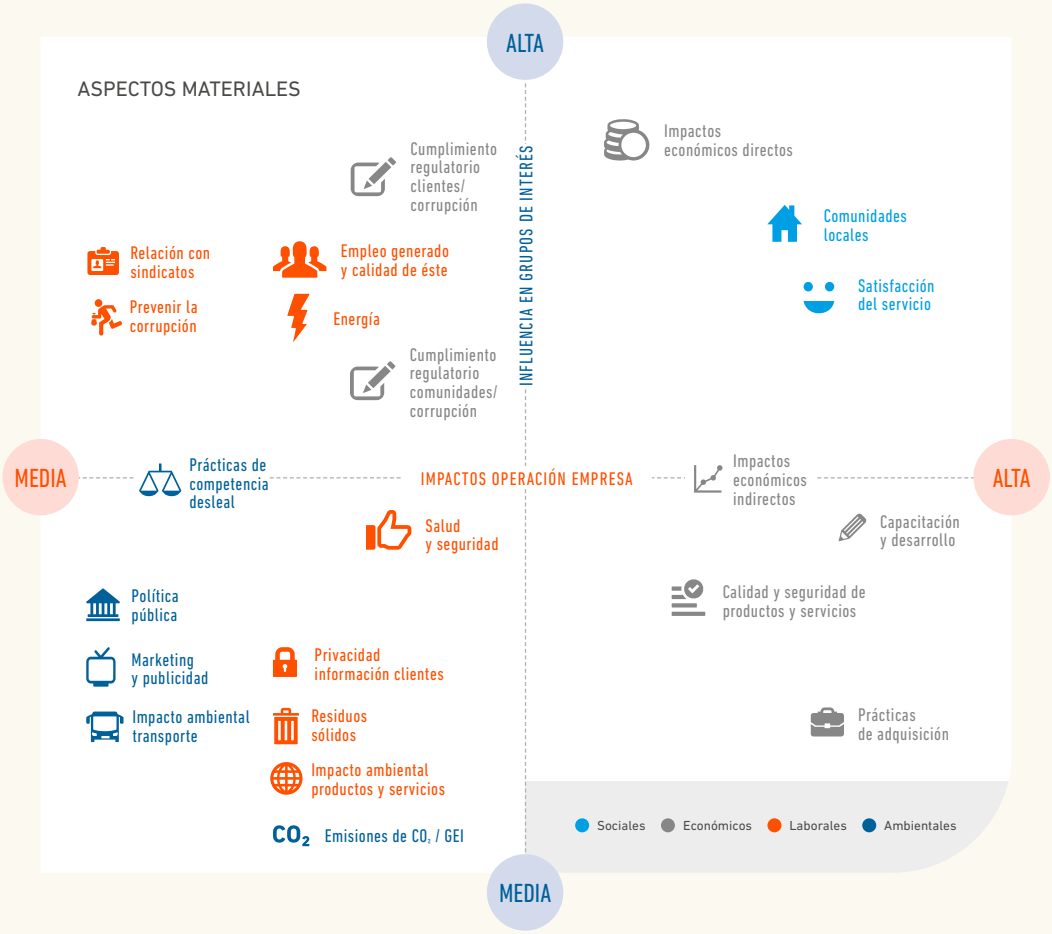
2 PRIORIZACIÓN

» Para priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales identificados, se utilizó una metodología consistente en asignar a cada aspecto una puntuación de 1 a 5, donde 5 era "muy relevante" y 1 "no relevante". A partir de dicha valoración se elaboró la matriz de materialidad, que cruzó el resultado de la relevancia asignada desde la perspectiva de la empresa con el resultado de la relevancia asignada desde los grupos de interés. (Ver Matriz de aspectos relevantes).

3 VALIDACIÓN

» Los resultados del proceso de materialidad fueron validados por la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, en relación con el alcance de cada uno de los indicadores, estructura y profundidad de los asuntos tratados en el presente reporte.

(Ver Tabla de temas relevantes de la operación).



G4-19
G4-20
G4-21

Los temas relevantes de la operación de Entel

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la operación de Entel, se definieron los siguientes aspectos materiales a informar en el presente reporte, así como el alcance de los mismos.

TEMAS MATERIALES	INDICADORES ASOCIADOS	IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
CATEGORÍA ECONOMÍA			
1. Desempeño económico	G4-EC1	√	√
2. Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7		√
3. Prácticas de adquisición	G4-EC9		√
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
4. Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5		√
5. Productos y servicios	G4-PR1		√
6. Privacidad de los clientes	G4-PR8		√
7. Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7		√
8. Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	√	√
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
9. Comunidades locales	G4-SO1		√
10. Corrupción	G4-SO3, SO4	√	√
11. Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	√	√
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
12. Capacitación y educación	G4-LA9, LA10, LA11	√	
13. Empleo	G4-LA1, LA2	√	
14. Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5, LA6	√	
15. Relación entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	√	
CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE			
16. Energía	G4-EN6		√
17. Impacto ambiental de productos y servicios	G4-EN27		√

G4-31
G4-33
G4-48

Cumplimiento de los principios sobre calidad de la información

El proceso de elaboración del presente reporte estuvo a cargo de la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos. A fin de cuidar la calidad, precisión, comparabilidad y verificabilidad de la información incluida en este documento, se contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en las pautas GRI a cargo de la empresa consultora Governart.

La información proporcionada en este informe ha sido facilitada por las distintas áreas de la organización, cuidando especialmente su trazabilidad. Cada uno de los indicadores referidos al desempeño económico, social y ambiental de la organización fue elaborado a partir de datos y cálculos técnicos basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional, los que también se encuentran alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional.



CONTACTO CORPORATIVO

Este documento da cuenta de los aspectos más relevantes de la organización durante 2015, referidos a su desempeño económico, social y ambiental. Su propósito es promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés, en este sentido, las personas o instituciones interesadas pueden contactar directamente a:

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
maaraya@entel.cl

Katherine Martorell Awad
Directora de Sustentabilidad y Comunidades
kmartorell@entel.cl

Manuel Peña Caballero
Consultor de Sustentabilidad y Comunidades
mcpena@entel.cl

G4-1

Carta del Gerente General



En Entel reconocemos la sustentabilidad como un pilar fundamental para el desarrollo de la empresa. Está más que presente desde nuestra misión, donde nos definimos con el objetivo de ayudar a transformar responsablemente la sociedad desde la conectividad. Ésta es nuestra contribución para mejorar su calidad de vida, la productividad de las empresas y el desarrollo del país.

Ante un entorno cambiante, con altos niveles de competencia en la industria de las telecomunicaciones, también tenemos el desafío de ser flexibles para dar respuesta a la demanda de servicios cada vez más sofisticados. Para ello, sabemos que la sustentabilidad de Entel comienza por casa, por nuestros colaboradores, quienes nos permiten construir conectividad, facilitar el acceso a la tecnología y cumplir con nuestra misión de vivir mejor conectados.

Son ellos, quienes con su permanente espíritu de transformación de la sociedad, nos permitieron en 2015 llevar adelante el Voluntariado Tengo una idea mediante el cual la compañía potenció el compromiso de nuestros colaboradores, a través de apoyar la implementación de ideas de ayuda a las comunidades, con 39 ideas provenientes premiadas donde participaron 331 colaboradores.

Los invito a leer nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad, el primero en base anual, documento en el que damos cuenta del desempeño de Entel durante 2015.

La innovación también es parte de nuestra visión de sustentabilidad. Nuestro programa desafío e)makers, donde se eligen, perfeccionan y aceleran ideas de nuestros colaboradores con metodología Lean, es una pieza clave que une a nuestra gente con la sustentabilidad y el rol transformador. Tanto en este programa como en los Innovation Day realizados durante 2015, que son jornadas de perfeccionamiento y estimulación, participaron más de 2.500 colaboradores.

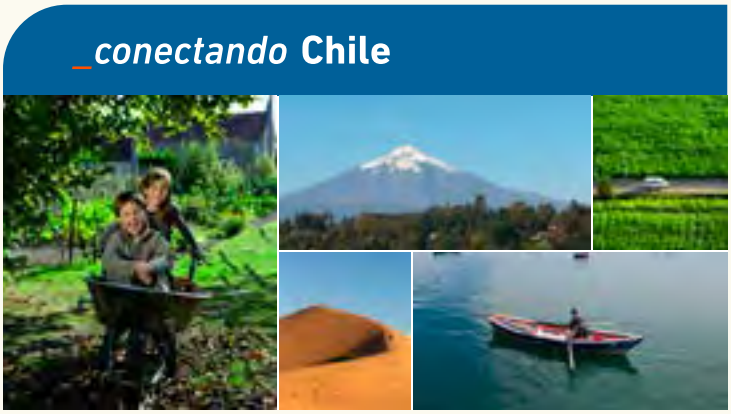
De cara al desafío de adaptarnos a la velocidad de los requerimientos del entorno, también debimos mejorar nuestra estructura corporativa. Así, en 2015 alineamos la cultura de Entel con la eficiencia y productividad del negocio. Mediante el proyecto Organización +2015, adaptamos las operaciones de la compañía a un ciclo del negocio menos expansivo que en años anteriores. Junto con optimizar varias actividades del negocio, realizamos un proceso de reorganización con foco en la reducción de la excesiva profundidad de niveles jerárquicos, lo que se tradujo en una reorganización responsable.

Como resultado, desde 2015 contamos con una organización menos jerárquica, con jefaturas a cargo de un mayor número de colaboradores y con responsabilidades más amplias sobre procesos, lo que nos permitirá hacer de Entel una compañía más sustentable, no sólo desde la perspectiva de contar con nuevos y mejores niveles de eficiencia, sino también con una cultura colaborativa en la que destaquen los liderazgos transversales, que nos permitan acercarnos a nuestros clientes y a las cambiantes condiciones del negocio.

De destacar es que en este entorno nuestro clima se sostuvo en muy buenos niveles, en 2015 un 79% de los colaboradores reconoció que Entel es "un gran lugar para trabajar" en la encuesta Great Place to Work.

En otro ámbito está nuestro trabajo en comunidades. En Entel creemos que no sólo se requiere de grandes niveles de innovación para la entrega de nuestros productos y prestación de servicios, sino que también debemos apoyar y promover activamente el desarrollo social mediante la reducción de la brecha digital y la mejora en la accesibilidad e inclusión de las personas. Por ello, en 2015 continuamos con el proyecto Conectando Chile, que permitió conectar a 45 mil chilenos de 181 localidades sin servicios de telecomunicaciones, además de inaugurar junto a Subtel un nuevo enlace satelital para Rapa Nui, destinado a mejorar la capacidad de transmisión de datos y la conectividad de la comunidad.

Los ciudadanos son parte esencial del desarrollo social. En 2015 avanzamos en la focalización y profundización de nuestro relacionamiento. Así, nos reunimos con



Conectando Chile

Proyecto Conectando Chile permitió conectar a 45 mil chilenos de 181 localidades sin servicios de telecomunicaciones.

más de 600 dirigentes vecinales, quienes participaron en reuniones con la sociedad civil, además de capacitar a nuestros contratistas en su forma de relacionarse con la comunidad, buscando contribuir al diálogo abierto y transparente, siendo respetuosos del medioambiente y del entorno en donde se desenvuelven.

También continuamos con Barrio Feliz, proyecto que cuenta con la activa participación de los vecinos de los barrios, quienes ven concretados sus sueños de contar con espacios públicos de acuerdo a sus necesidades. Orientado al mejoramiento de espacios urbanos, este proyecto nos acercó a comunidades de barrios que sufren mayores vulnerabilidades en el país, todo ello gracias a los aportes que se reúnen a través de nuestros clientes que se suscriben para recibir sus boletas por correo electrónico, además de aportes provenientes del reciclaje de celulares y de aportes complementarios de Entel.

Además de esta iniciativa, Entel junto a Fundación País Digital y Ericsson, inauguraron Yo Leo, proyecto único en el país que busca mejorar la lectura en cerca de 400 niños de kínder, primero y segundo básico de escuelas de La Araucanía, en español y mapudungún.

En Entel también estamos comprometidos con el medioambiente, mediante su cuidado y preservación, convirtiéndonos en un agente responsable del ciclo de vida de nuestros productos. Junto con avanzar en el control de la generación de residuos, en sus métodos de tratamiento y en nuestro programa de reciclaje de celulares, baterías y accesorios, nos hemos propuesto mitigar el impacto del consumo de energía en las operaciones de Entel. Por ello, en 2015 realizamos la renovación de diversas instalaciones de data center. Mediante el cambio de los antiguos equipos de climatización, logramos mejorar las condiciones de las salas de equipos TI, lo que permitirá controlar riesgos y mejorar condiciones operativas. Este trabajo nos permitió un importante reconocimiento al lograr que el Data Center Ciudad de los Valles de Entel sea el primer Datacenter Service Provider de Chile y Latinoamérica



Ciudad de los Valles

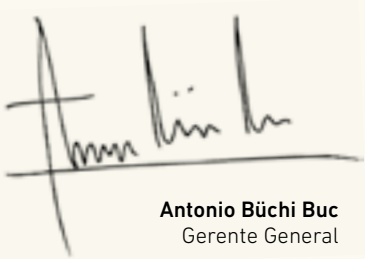
Primer Datacenter Service Provider de Chile y Latinoamérica con Certificación Operación Sustentable nivel GOLD de Uptime Institute.

con Certificación Operación Sustentable nivel GOLD de Uptime Institute, el nivel más alto en este tipo de certificaciones. Este reconocimiento es respaldado, además, por la eficiencia energética de nuestra red, provista en un 100% por nuestro socio estratégico Ericsson, cuyos equipos cuentan con rendimientos de consumo energético de nivel mundial.

Estos son algunos ámbitos de nuestra visión y trabajo alineado con la sustentabilidad. Las actividades, iniciativas y proyectos descritos en este documento representan el compromiso de Entel con el desarrollo sustentable en sus dimensiones social, medioambiental y económica, que contempla e involucra activamente a nuestros grupos de interés. Son ellos quienes nos señalan que avanzamos en la dirección correcta.

Los invito a leer nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad, el primero en base anual, documento en el que damos cuenta del desempeño en sustentabilidad de Entel durante el último año, explicamos nuestros desafíos y compromisos de cara a 2016, y detallamos cómo contribuimos al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa referente a nivel internacional con la que estamos comprometidos desde hace ya seis años.

Reciba usted un cordial saludo,



Antonio Büchi Buc
Gerente General

PRINCIPALES CIFRAS

G4-9

8.834
COLABORADORES

12.406
CONTRATISTAS

65,1%
PROVEEDORES PYME

43% mujeres
EN LA DOTACIÓN

68.807
HORAS/HOMBRE DE CAPACITACIÓN

1er lugar
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y EN ACCESIBILIDAD MÓVIL RANKING SUBTEL

CONECTANDO CHILE

INVERSIÓN
USD 48
Millones

181 localidades

45 mil
CHILENOS CONECTADOS

DATACENTER
CIUDAD DE LOS VALLES

1er DATACENTER AMÉRICA LATINA

CON CERTIFICACIÓN OPERACIÓN SUSTENTABLE, NIVEL GOLD OTORGADA POR UPTIME INSTITUTE

M$ 833 millones
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO EN 2015

CAPÍTULO 1

Entel

G4-3
G4-4
G4-5
G4-6
G4-7
G4-8
G4-13

Entel entrega servicios de telecomunicaciones de clase mundial para que las personas vivan cada día mejor conectadas.

Quiénes somos y qué hacemos

Entel[3] es una compañía que opera en el mercado de las telecomunicaciones en Chile y Perú. En Chile, a través de las marcas Entel y Entel Call Center, mientras que en Perú lo hace mediante Americatel Perú, Entel Call Center Perú y Entel.

La empresa presta servicios en los ámbitos de telefonía móvil —voz, datos, banda ancha e Internet móvil— y red fija —redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (Datacenter, Externalización de Procesos de Negocio y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista—, orientando su propuesta de valor hacia las soluciones integradas. De forma complementaria, provee de servicios de call center orientados a cubrir los tres mercados principales: personas, empresas y corporaciones.

Estructura de propiedad

Entel es una sociedad anónima abierta, cuya propiedad al 31 de diciembre de 2015 estaba distribuida entre 1.915 accionistas. Con 54,76% del capital, Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., es el socio controlador[4].

Nuestra historia

Las operaciones de Entel en Chile comenzaron hace cinco décadas. Desde sus inicios ha estado a la vanguardia de las transformaciones experimentadas por el mercado de las telecomunicaciones en el país y en el mundo[5].

[3] La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. representa la matriz del Grupo de empresas Entel.
[4] Ver en memoria corporativa el detalle de la estructura de propiedad.
[5] Ver en memoria corporativa el detalle de la historia de la compañía.

HITOS 2015

Firma de acuerdo

CON ERICSSON PARA DESARROLLAR LA RED 4G EN LA BANDA DE 700 MHZ.



181 localidades

CIERRE DE PRIMERA ETAPA DEL PROYECTO CONECTANDO CHILE ENTREGA CONECTIVIDAD A 55 MIL CHILENOS BENEFICIADOS.



conexión

CON TECNOLOGÍA LTE-ADVANCED CARRIER AGREGATION DE LATINOAMÉRICA.

Proyecto Transformación Digital

BUSCA TRANSFORMAR A ENTEL EN UNA EMPRESA TOTALMENTE DIGITAL, AL SIMPLIFICAR DE MANERA RADICAL LA FORMA DE OPERAR EN CUANTO A SUS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Nuevo enlace

SUBTEL Y ENTEL INAUGURAN NUEVO ENLACE SATELITAL PARA RAPA NUI.

2015

ENTEL BUSCA MEJORAR SU EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LA MANO DE MCKINSEY MEDIANTE PROYECTO ORGANIZACIÓN + 2015.

Las personas son el pilar esencial del desarrollo social. En 2015 avanzamos en la focalización y profundización de nuestro relacionamiento con la comunidad, buscando contribuir al diálogo abierto y transparente, siendo respetuosos del medioambiente y del entorno en donde se desenvuelven.

Premios y Reconocimientos

Durante 2015, Entel fue reconocida por su desempeño en diversos ámbitos, como satisfacción de clientes, reputación corporativa y cuidado del medioambiente.

Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad

Primer lugar en Telefonía Móvil.

Reconoce la satisfacción de los chilenos ante la calidad de los servicios por decimotercer año consecutivo.

Premio Most Innovative Companies Chile 2015, ESE Business School, Universidad de los Andes

Entre las compañías más innovadoras.

El reconocimiento otorgado a Entel se debe al impulso que le ha dado la compañía a su estrategia de negocios de transmisión de datos.

Premio Best Consumer Experience (BCX)

Primer lugar a la Mejor Experiencia de Clientes en la categoría telecomunicaciones de Iberoamérica.

Reconoce a las compañías que brindan una experiencia de calidad a sus consumidores en términos de marca, productos y servicios. De forma paralela, reconoce además la interacción con los canales de atención de clientes.

Premio Building Performance CIBSE 2015

Categoría Training Programme.

Reconoce la reducción de Riesgos y Consumo energético en sus Datacenters.

Premio Nacional de Medioambiente Recyclápolis

Primer lugar en la categoría Tierra.

Reconoce a las compañías e instituciones sustentables y comprometidas con el cuidado del medioambiente. Toki Rapa Nui y Entel obtuvieron el primer lugar en la categoría "Tierra", gracias a su construcción 100% sustentable de la escuela de música y artes de Isla de Pascua. En la obra se reutilizaron desechos como botellas plásticas y de vidrio, latas, cartones y neumáticos.

Premios Effie Awards Perú

Primer lugar Effie de Oro en la categoría de lanzamiento de nuevos servicios.

Reconoce aquellas campañas exitosas y de creatividad sobresaliente que obtienen los mejores resultados para sus marcas. Entel Perú fue reconocida por la campaña "Entel al mercado peruano".

Premio de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA) de Perú

Primer lugar en la categoría comunicación integrada-servicios.

Reconoce a las campañas publicitarias de calidad en Perú. Es una distinción que se otorga a una marca, agencia o persona cuya campaña ha generado un impacto visible en la sociedad. Entel Perú fue reconocida en función del nuevo estándar que impuso al mercado con su arribo y por sus resultados tras los primeros meses de operación.

1er LUGAR

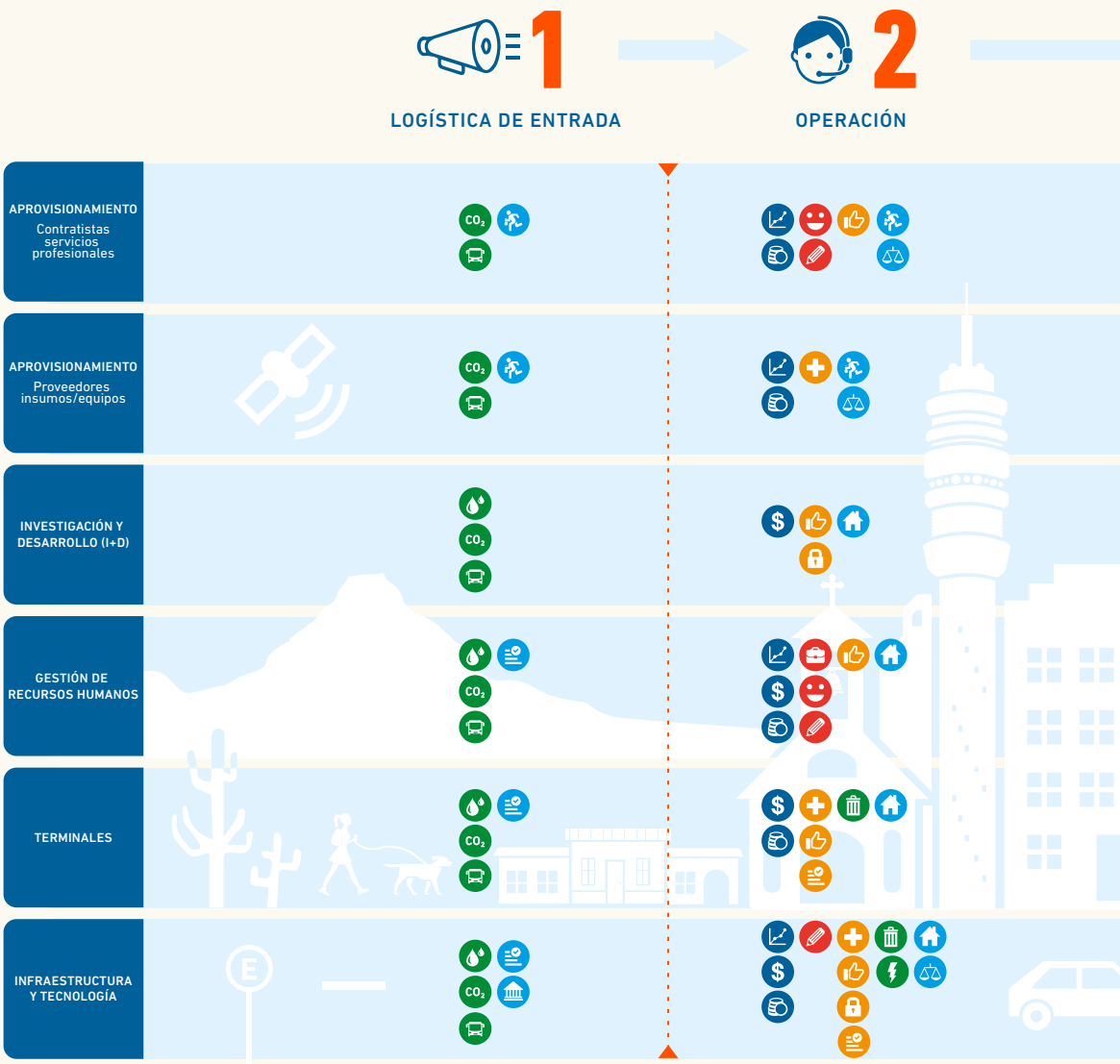
EN LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES

Ranking de Reputación Corporativa Merco

reconoce la reputación corporativa.

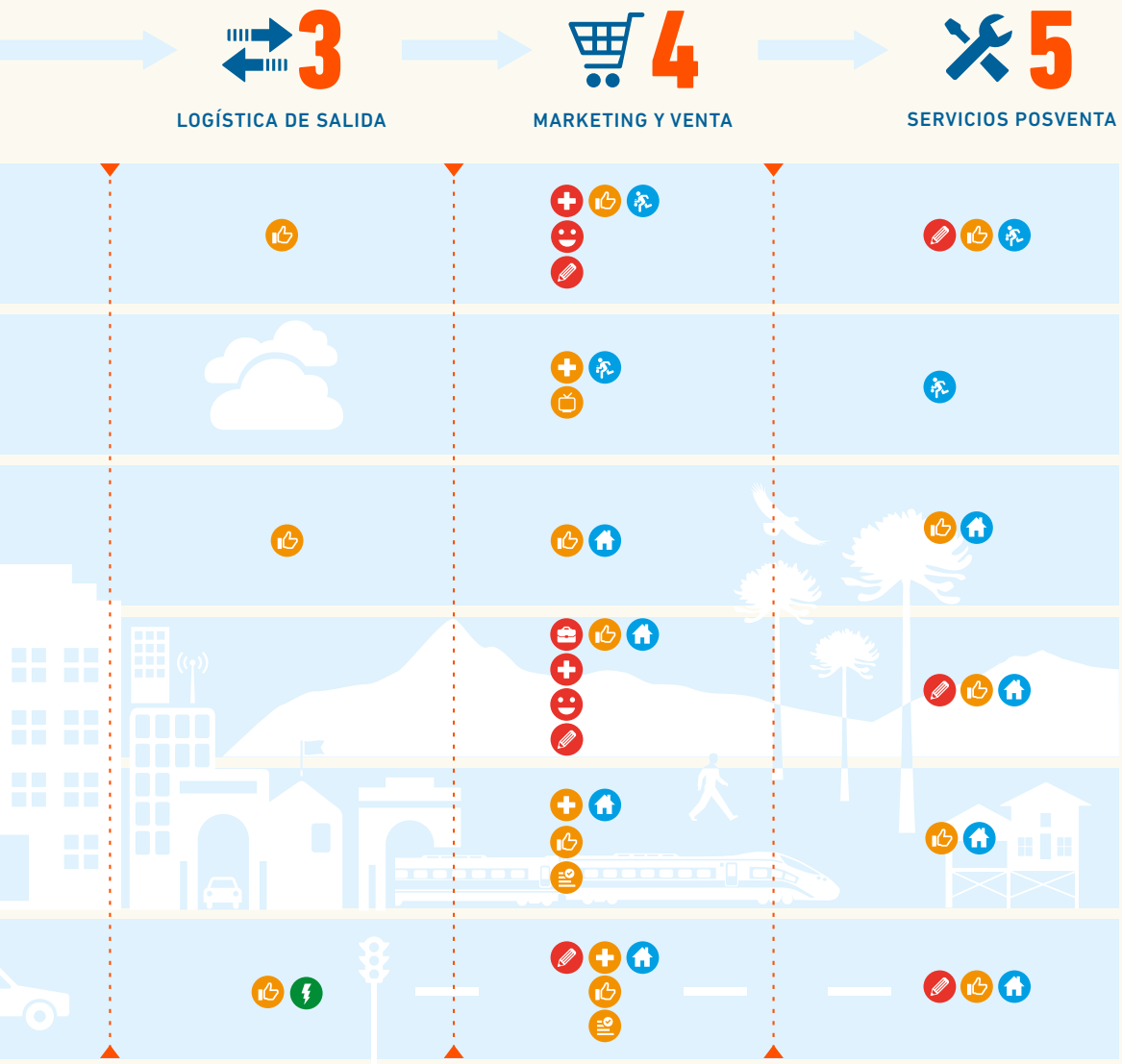
G4-12
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21

Cadena de Valor Entel



Grupos de interés

- Sociedad
- Clientes y usuarios
- Colaboradores
- Proveedores y contratistas
- Distribuidores
- Accionistas
- Inversionistas
- Medios de comunicación
- Estado



Principales impactos económicos, sociales y medioambientales de la operación de Entel

Impactos Sociales Laborales

- Empleo y Calidad de Empleo
- Salud y Seguridad Laboral
- Relaciones Laborales
- Capacitación y Desarrollo

Impactos Económicos

- Desempeño Económico
- Consecuencias Económicas Indirectas
- Prácticas de Adquisición

Impactos Ambientales

- Insumos Materias Primas
- Residuos
- Energía
- Emisión de CO_2
- Productos y Servicios
- Transporte

Impactos Sociales Comunidad

- Comunidades Locales
- Lucha contra la Corrupción
- Política Pública
- Prácticas de Competencia Desleal
- Cumplimiento Regulatorio

Impactos Sociales Cliente/Servicio

- Preocupación por la Salud y Seguridad del Cliente/Consumidor
- Satisfacción Cliente
- Prácticas de Marketing y Publicidad
- Privacidad Información del Cliente
- Cumplimiento Regulatorio

G4-34
G4-38
G4-39
G4-45

Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Ética

Gobierno Corporativo

En línea con la visión y misión de Entel, el Directorio de la compañía es la instancia superior que administra su Gobierno Corporativo, que está compuesto por nueve miembros[6]. Su función es velar por el interés social de la empresa y crear valor para los accionistas y sus grupos de interés, dirigiendo, supervisando y controlando las actividades de la compañía conforme con las disposiciones legales de los mercados en los que opera y a criterios de autorregulación.

Los actuales directores de Entel fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2015. Permanecerán en sus cargos por un período de dos años, hasta la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017. Tres de ellos componen el Comité de Directores[7], que desempeña las funciones que se les encomienda por ley.

El Manual de Gobierno Corporativo y el Código de Ética son documentos fundamentales para el funcionamiento del Directorio.

Administración

El Gerente General[8] es designado por el Directorio y lidera a un grupo de ejecutivos que tienen a su cargo las distintas unidades de negocio. La administración[9] presenta mensualmente los principales resultados de su gestión al Directorio, considerando los antecedentes proporcionados por las vicepresidencias y gerencias, y a la primera línea gerencial, lo que permite el seguimiento de los indicadores estratégicos para la compañía y la adopción de las medidas necesarias para cumplir con las metas anuales.

La empresa dispone, además, de 16 comités gerenciales, divididos en tres categorías: estratégicos, de ejecución y coordinación.

Forma de trabajo

Este trabajo colaborativo entre directores y ejecutivos, así como sus prácticas de Gobierno Corporativo, son un componente fundamental para la sana dirección de la compañía y están plasmados en el Manual de Gobierno Corporativo[10], cuyo contenido es aplicable a todos los directivos y colaboradores. Este último fue revisado en 2015 a fin de incorporar avances regulatorios y buenas prácticas.

6 La mesa directiva en 2015 cuenta con un director independiente.
7 La composición del Comité de Directores y su rol se puede consultar en la Memoria Anual 2015, sección Información Corporativa (página 23).
8 El cargo de gerente general y de presidente del Directorio son ejercidos por distintas personas.
9 El organigrama con la administración de la compañía puede consultarse en la Memoria Anual 2015, sección Información Corporativa (página 33).
10 El Manual de Gobierno Corporativo se encuentra disponible en http://www.entel.cl/inversionistas/gobierno_corporativo.html



Misión

La misión de Entel es hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

G4-43

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores.

Inducción a nuevos Directores

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores:

- Proporciona toda la información relevante, cualitativa y cuantitativa, oral y escrita, respecto del funcionamiento del Directorio y de los principales aspectos operacionales, financieros e institucionales de la compañía.
- Pone a disposición acceso digital a los estados financieros trimestrales y anuales, y a los acuerdos adoptados por el directorio de a lo menos los 2 últimos años anteriores a su incorporación.
- Se les notificará de los principales alcances y criterios sancionados en materia de incumplimiento de deberes, tanto por la autoridad regulatoria como por los tribunales de justicia.

Dentro de la política de inducción se presenta a cada nuevo integrante del Directorio las principales normas jurídicas que enmarcan el funcionamiento general de los directorios con énfasis en leyes y regulaciones específicas que rigen a la industria de telecomunicaciones.

Capacitación permanente

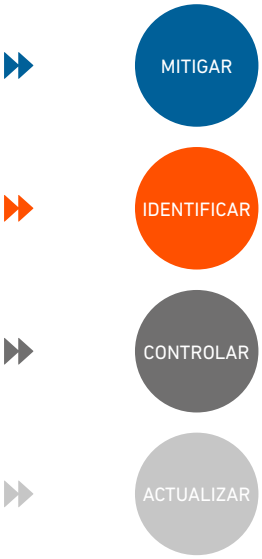
Finalmente Entel contempla en su manual de gobierno corporativo la presentación anual de expertos en diversas materias relacionadas con gestión de riesgo, normativa y jurisprudencia acerca del desempeño del cargo de director, estas presentaciones se realizan a todos los miembros del directorio.

G4-14
G4-45

Soporte a la Gestión de Riesgos

La política general de gestión de riesgos, bajo la gerencia de Auditoría Interna, define un encargado de Riesgos Operacionales y un oficial de seguridad relacionado con los riesgos de continuidad de negocio y de seguridad de la información.

Responsabilidad del área materia de riesgos estratégicos, financieros y ambientales, sociales y económicos



Reporta su gestión, al menos una vez al año, al Comité de Directores y al Directorio.

Cada una de las áreas organizacionales más relevantes cuenta con responsables de sus riesgos operacionales.

Responsabilidad de la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

- Liderar la labor de los Comités de Riesgo, establecer políticas generales, conducir el levantamiento del mapa de riesgo y resguardar la existencia de iniciativas coordinadas para que el resto de las áreas de la compañía se haga cargo de mitigar las alertas levantadas.
- Informar a los niveles superiores los incidentes y vulnerabilidades que se detecten y generar una metodología y la difusión de buenas prácticas sobre gestión de riesgos.
- Establecer programas de auditoría y monitorearlas para verificar de manera permanente el avance y cumplimiento de las distintas iniciativas ocasionales o regulares establecidas dentro del plan de mitigación de riesgos.
- Liderar la certificación corporativa del Modelo de Prevención de Delitos, que el 25 de junio de 2015 fue recertificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

El modelo, obligatorio para todos los colaboradores y terceras partes vinculadas con la compañía, opera a través de actividades de control sobre procesos e iniciativas relacionadas con los negocios de Entel que pudiesen presentar potenciales riesgos definidos en la Ley N° 20.393 (lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero).

G4-41
G4-47

"Los directores y trabajadores no utilizan, directa ni indirectamente, en provecho propio las influencias o los recursos que por el desempeño de los cargos estén a su alcance. Asimismo, evitan conflictos de intereses reales o aparentes entre las relaciones personales y profesionales, incluidas, entre otras, las inversiones, los derechos de propiedad o las asociaciones que interfieran o pudieran interferir en el ejercicio de un criterio independiente en la tutela de los intereses de las Empresas Entel".

Código de Ética

Capacitaciones en gestión de riesgo

2015

198

COLABORADORES Y LÍDERES EN CONTINUIDAD DE NEGOCIO.

600

COLABORADORES EN E-LEARNING SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

2016

180

COLABORADORES EN POSICIONES EJECUTIVAS Y JEFATURAS SOBRE RIESGOS EN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

Toda la compañía

SERÁ CAPACITADA EN TEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Desde la perspectiva del riesgo que podría constituir eventuales conflictos de interés, Entel cuenta con una política detallada en el Código de Ética[11].

Entel solicita a los auditores externos que presenten semestralmente al Comité de Auditoría y al Directorio las novedades más relevantes en materia de gestión de riesgos a nivel nacional e internacional, incluida una revisión de los casos en que directores hayan sido objeto de infracciones a los deberes fiduciarios mencionados y otros casos emergentes interesantes para la gestión.

11 Capítulo 3.3.3 "Políticas de las Empresas Entel en relación a conflictos de intereses", del Código de Ética de Entel.

G4-56
G4-57
G4-SO3
G4-SO4



Ética Corporativa

Desde el año 2008, Entel cuenta con un Código de Ética que fue actualizado en 2013.

Pilares del Código de Ética

- Excelencia, calidad y cumplimiento.
- Centrado en el cliente.
- Personas realizadas, éticas y transparentes.
- Trabajo en equipo, transversal y colaborativo.
- Innovación y adaptación.
- Pasión y perseverancia.
- Vocación emprendedora.

Canales de difusión del Código de Ética Entel:

- Web corporativa.
- Intranet.
- Inducciones compañía.
- Entrega de Código de Ética (anexo de contrato).
- Talleres regionales.
- E-learning.
- Inscripción de proveedores.

Para resguardar los valores y comportamientos de los colaboradores existe también un Manual de Ética, un portal de intranet para el planteamiento y resolución de dudas y tres canales confidenciales de denuncia: plataforma online, dirección de e-mail y casilla postal, las que son investigadas y enviadas al Comité de Ética para su posterior resolución. Éste se encuentra integrado por seis ejecutivos de la compañía designados por el gerente general.

El alcance de las denuncias incluye las operaciones de Entel y aquellas relacionadas con proveedores, contratistas y terceros. La información recabada por esta vía fue utilizada para definir el plan de capacitación 2016.



G4-2
G4-24
G4-25
G4-49

Estrategia Corporativa 2025

Fue un proceso de trabajo transversal y colaborativo, que recogiendo las necesidades del mercado y de nuestros clientes generó como resultado la exploración de nuevas tendencias que, amparados en nuestra cultura adaptativa, exploraremos adelantándonos en la captura del nuevo valor. Para llevar a cabo esta tarea es fundamental trabajar en base a las personas de nuestra compañía, generando equipos multidisciplinarios que, sustentados en la colaboración y transferencia de conocimientos, nos permitan acelerar aún más el desarrollo de servicios focalizados en nuestros clientes.

Es en este contexto que en seis meses exploramos y analizamos más de 40 tendencias, logrando precisar y consolidar nueve macrotendencias que definirán una nueva frontera en nuestra industria. Para obtener este resultado, el trabajo colaborativo desempeñó un rol fundamental, en donde entrevistas a ejecutivos y talleres con colaboradores de diversas áreas permitieron levantar con claridad la visión a futuro y las ambiciones unificadas de la compañía.

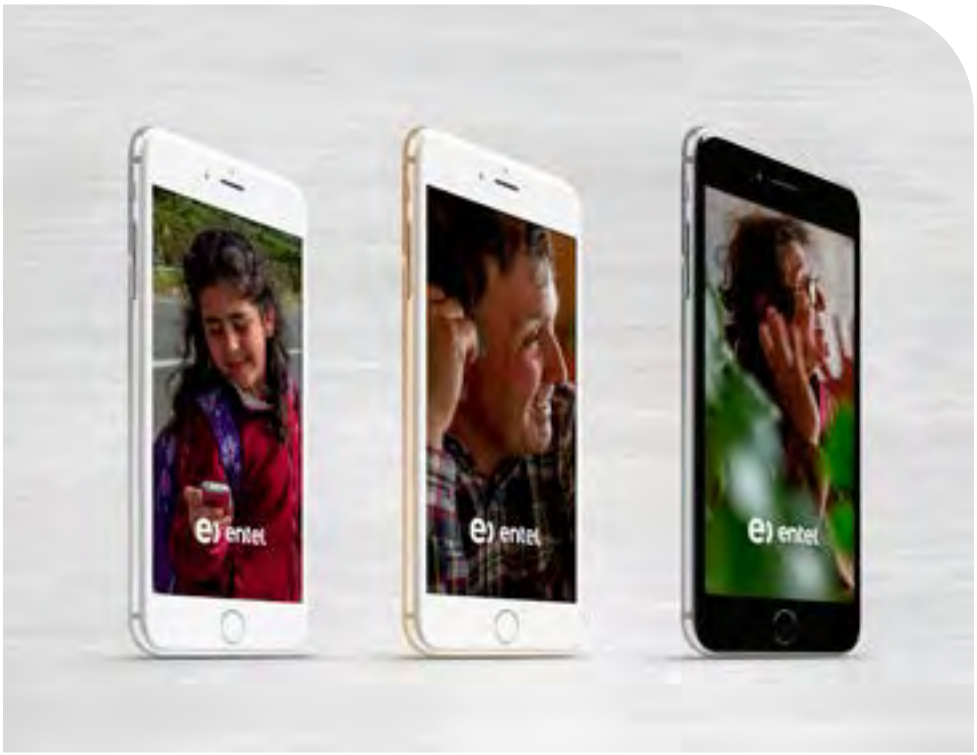
Política de Sustentabilidad

La Política de Sustentabilidad de Entel se enfoca en atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de forma tal de contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país.

Política de Sustentabilidad de Entel

- La sustentabilidad es parte esencial de nuestras operaciones.
- Queremos contribuir al bienestar de la sociedad y la democratización de las telecomunicaciones.
- Apoyamos las políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde desarrollamos nuestros proyectos.
- Incentivamos la ejecución de iniciativas que creen valor compartido.
- Creemos en la innovación y en el emprendimiento.

G4-24
G4-25



La gerencia a cargo de velar por la implementación y el cumplimiento de estos objetivos y de mantener la relación con grupos de interés es la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades. Ésta reporta directamente a la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, la que transmite anualmente al Directorio avances y preocupaciones importantes que surgen en el marco de la relación entre la compañía y sus grupos de interés.

Desde esta gerencia se revisa y mejora continuamente la identificación de estos grupos, generando nuevas instancias de diálogo.

Relación con los Grupos de Interés

En 2015, la obtención de sinergias a partir del trabajo conjunto con los grupos de interés se focalizó en mejorar la conectividad y en facilitar el acceso a la tecnología, siendo respetuosos del medioambiente y del entorno de las comunidades locales donde se desenvuelven los proyectos.

G4-26
G4-27
G4-49

GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVO DE LA RELACIÓN	MECANISMO Y/O FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO
Comunidad	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, la productividad de las empresas y el desarrollo del país, construyendo conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, con respeto del medioambiente y del entorno de las comunidades donde se desenvuelven los proyectos, y promoviendo el diálogo abierto y transparente con la sociedad.	Presencial, con especialistas en la materia, a través de reuniones programadas y según requerimiento de los vecinos. Actividades realizadas en conjunto con las juntas de vecinos y organizaciones de consumidores.
Clientes y usuarios	Lograr la satisfacción de sus clientes, ofreciendo productos y servicios de última generación, bajo un enfoque de aprendizaje. Entregar información veraz, transparente y respetuosa de su privacidad, con el compromiso de escucharlos y responder a sus inquietudes y propuestas.	Canal multiplataforma, publicidad en medios masivos, redes sociales, página web, servicio de atención telefónica y puntos de venta.
Colaboradores	La política de sustentabilidad se extiende a la cadena de valor, con cuyos integrantes se plantea una relación basada en la equidad y la transparencia, buscando su alineamiento con los valores y ética de la compañía.	Intranet corporativa, correo electrónico, pantallas de edificios corporativos. Negociaciones colectivas con sindicatos y evaluaciones de desempeño.
Proveedores y distribuidores	Anticiparse a sus requerimientos mediante la exploración continua de nuevas tendencias en la industria, innovando en propuestas vanguardistas que protejan y aumenten el valor de su inversión y entregando toda la información requerida de manera oportuna, transparente y con equidad de trato.	Los responsables de compras y contratos de las gerencias de Administración y Recursos Humanos mantienen una fluida relación con proveedores contratistas y distribuidores.
Accionistas e inversionistas	Anticiparse a sus requerimientos mediante la exploración continua de nuevas tendencias en la industria, innovando en propuestas vanguardistas que protejan y aumenten el valor de su inversión y entregando toda la información requerida de manera oportuna, transparente y con equidad de trato.	El área de Relación con Inversionistas mantiene el flujo de información.
Medios de comunicación	Se busca fortalecer el diálogo con los diferentes medios, tanto tradicionales como no tradicionales, los líderes de opinión y las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales, para que de manera abierta y transparente conozcan el desempeño actual y la mirada de Entel sobre la tendencia futura de la industria de las telecomunicaciones.	La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos genera instancias de diálogo constantes, canalizando la comunicación a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos.
Estado	El Estado y sus instituciones son socios estratégicos para avanzar hacia una sociedad digital más democrática, sustentable e inclusiva para todos. La compañía actúa de forma seria, transparente y abierta, respetando la normativa vigente y promoviendo mayores estándares de calidad y mejoras en las prácticas de la industria.	La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos canaliza la comunicación a través de la Gerencia de Regulación, la Dirección de Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales, y a través del sistema de transferencia de información de Subtel.

G4-15
G4-16

Asociaciones, alianzas y membresías

Entel cree en el trabajo colaborativo. Por lo mismo, forma parte de asociaciones sectoriales relacionadas con comercio, telecomunicaciones, tecnologías e Internet, tanto nacionales como internacionales, en las cuales aporta su visión y experiencia. Asimismo, apoya a distintas fundaciones relacionadas con su foco social, además de mantener su compromiso de adherencia a los principios de la Red Pacto Global Chile.

ORGANIZACIONES SECTORIALES 2015	SITIO WEB
» 4G Americas	4gamericas.org
» Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)	acti.cl
» Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)	atelmo.cl
» Asociación GSM Global	gsma.com
» Asociación GSM Latinoamérica	gsma.com
» Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	amchamchile.cl
» Cámara Nacional de Comercio	cnc.cl
» Centro de estudios del Desarrollo (CED)	ced.cl
» Centro de Estudios Públicos (CEP)	cepchile.cl
» Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN)	cieplan.org
» Libertad y Desarrollo	lyd.org
» Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) y SOFOFA-INNOVA	sofofa.cl

FUNDACIONES	SITIO WEB
» Fundación Enseña Chile	ensenachile.cl
» Fundación Junto al Barrio	juntoalbarrio.cl
» Fundación OPTE	opte.cl
» Fundación País Digital	paisdigital.org
» Fundación Paz Ciudadana	pazciudadana.cl

G4-EC7



Infraestructura

Ante la creciente demanda por servicios de telecomunicaciones, especialmente del crecimiento exponencial del uso de datos, la compañía se esmera por invertir en infraestructura y por mantener uno de los compromisos principales a sus clientes, el vivir mejor conectado es consecuencia de las inversiones que hace la compañía en infraestructura. Estos principios son transversales tanto para la operación en Chile y en Perú, donde la premisa es contar con la red más confiable.

En Chile las inversiones en los próximos 3 años se enfocarán en áreas de crecimiento, como Entel Hogar, los servicios de conectividad sobre fibra óptica, necesaria para sostener la oferta a empresas medianas y pequeñas y para la conectividad de sus sitios de red móvil, proyectos de Datacenter y otras plataformas TI, para los servicios y proyectos de clientes de los Mercado Corporaciones y Empresas, y la transformación de todos los sistemas, plataformas y servicios en la web, que soportan los servicios Entel.

El plan tambien considera el despliegue de nuevos sitios 3G, tanto fuera como al interior de edificios de oficinas y espacios de alta afluencia de público, además del desarrollo de la red 4G LTE, en 2.600 MHz y en 700 MHz.

Durante 2015, en la compañía se marcaron 2 hitos en conectividad que nos permitieron acortar la brecha digital de los Chilenos, el despliegue de la primera etapa del proyecto Coenctando Chile y la ampliación del enlace satelital de Isla de Pascua.

Primera conexión

LTE-Advanced Carrier Aggregation

En septiembre de 2015, Entel realizó la primera conexión con tecnología 4G LTE-Advanced Carrier Aggregation de Latinoamérica, la que al combinar las bandas de espectro de 2.600 MHz y 700 MHz, logra aumentar la velocidad y prácticamente duplicarla respecto de la que se obtiene con 4G en la banda 2.600 MHz.

Esta tecnología aprovecha al máximo los recursos de espectro de Entel existentes, para lograr velocidades superiores de descarga de banda ancha móvil y ofrecer una mejor experiencia de usuario a sus clientes.

En las pruebas realizadas por Ericsson —proveedor tecnológico— se alcanzaron velocidades superiores a 200 Mbps. Así, Entel se transformó en el primer operador en América Latina que prueba estas velocidades en una red comercial de LTE, utilizando también un terminal comercial.

Nuevo enlace satelital

para Rapa Nui

En octubre de 2015, Entel dio un nuevo paso en su compromiso por reducir la brecha digital y mejorar las comunicaciones de las zonas más aisladas del país[12], al inaugurar junto con la Subsecretaría de Comunicaciones (Subtel), un nuevo enlace satelital para Rapa Nui, destinado a mejorar la capacidad de transmisión de datos.

Hasta esa fecha, las telecomunicaciones de la isla funcionaban gracias a un solo satélite geoestacionario, que permanece siempre en la misma posición vertical sobre la Tierra. A partir de octubre, a este satélite se le suma un enlace satelital con tecnología de última generación, que consiste en una constelación de 12 satélites en órbita media sobre la línea del Ecuador y que giran alrededor de la Tierra.

Apoyado en esta nueva conexión, Entel inició la oferta de dos planes diseñados especialmente para Isla de Pascua, con lo que ya no es necesario que sus habitantes se trasladen al continente para adquirir un plan de telefonía móvil.

12 A fines de 2013, Entel se adjudicó un Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), para la ampliación de enlaces satelitales en Isla de Pascua.

CAPÍTULO 2

G4-EC1

Desempeño Económico



Durante 2015, el desempeño económico de Entel se enmarcó en un contexto de industria altamente competitiva, en una fase de desaceleración de su crecimiento en Chile de la mano con una economía menos dinámica y en un mercado más maduro.

En este marco destacó durante el periodo el desarrollo del negocio en Perú, el logro de eficiencias operacionales en Chile y la transformación de voz a datos tanto en empresas como en corporaciones. Todo ello acompañado de un importante cambio organizacional, con el que Entel ha buscado lograr una mejor y más cercana relación con el cliente de cara a responder rápidamente los constantes desafíos que le presenta el mercado.

Modelo de negocios Entel
La alta calidad de los servicios
La mejor infrastructura de red
Alto grado de Innovación

Cabe destacar que Entel ha permanecido fiel a su modelo de negocio, cuyos pilares fundamentales son la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y un alto grado de innovación.

VALOR GENERADO

	2014 M$	2015 M$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	1.657.770.373	1.784.612.664	8%
Otros ingresos y otras ganancias	10.281.346	8.251.303	-20%
Subtotal ingresos	1.668.051.719	1.792.863.967	7%
Impuestos indirectos netos	101.480.229	111.324.848	10%
Total ingresos	1.769.531.948	1.904.188.815	8%
Costos directos (bienes y servicios)	-970.675.806	-1.070.978.533	10%
Total generado	798.856.142	833.210.282	4%

VALOR DISTRIBUIDO

	2014 M$	2015 M$	Variación %
Empleados	222.256.358	247.055.145	11%
Estado	152.741.465	206.585.981	35%
Comunidad y medioambiente	2.607.238	2.255.042	-14%
Retenido en la empresa	289.828.035	277.058.396	-4%
Accionistas	54.400.450	8.041.806	-85%
Financieros	77.022.596	92.213.912	20%
Total distribuido	798.856.142	833.210.282	4%

Valor agregado generado y distribuido[13]

En este período el valor económico generado y distribuido por Entel fue de M$ 833.210.282, lo que significa un aumento del 4% en relación a lo registrado en 2014.

En términos de valor distribuido, la operación de la compañía genera valor para sus colaboradores, comunidad, proveedores de bienes y servicios, contratistas, accionistas, acreedores financieros y el Estado.

[13] Todas las cifras presentadas en este capítulo consideran la operación de Entel Perú, lo que explica la diferencia con las cifras presentadas en el Reporte de Sustentabilidad 2013-2014.

Generación de Valor

Ingresos

Los ingresos de la operación de Entel se componen principalmente por los provenientes de la entrega de servicios de telefonía móvil y operaciones de redes fijas (incluye datos, integración TI, internet, telefonía local, larga distancia y servicios relacionados). Además, los otros ingresos corresponden, principalmente, a ventas de activos fijos, arriendo de propiedades y dividendos, entre otros.



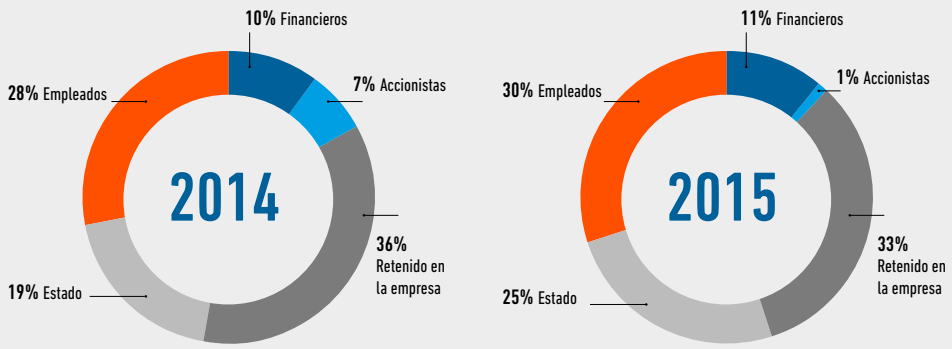
	2014 M$	2015 M$
Ingresos de actividades ordinarias	1.657.770.373	1.784.612.664
Otros ingresos y otras ganancias	10.281.346	8.251.303
Subtotal ingresos	1.668.051.719	1.792.863.967
Impuestos indirectos netos	101.480.229	111.324.848
Total ingresos	1.769.531.948	1.904.188.815

El aumento del 8% en el ingreso total de la compañía en el presente periodo con respecto a 2014 fue impulsado por el negocio móvil en Perú (+55%), seguido por un crecimiento de 3% en los ingresos de Chile. Este aumento se observa principalmente en los servicios integrados de voz, datos y TI para el segmento empresarial, Entel Hogar, servicios móviles y arriendo de infraestructura a otros operadores. Al finalizar 2015, la compañía contaba con 12.899.626 clientes móviles, lo que representó un crecimiento de 9%, impulsado principalmente por la operación móvil en Perú.

Durante 2015, Entel Perú continuó implantando su estrategia para la consolidación de una experiencia distintiva en la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios, lo que le permitió cerrar al 31 de diciembre de 2015 con una base de suscriptores de telefonía móvil de 3.128.853, lo que representa un aumento de 80% en relación a lo registrado en 2014, crecimiento apoyado principalmente por los clientes de 2G / 3G / 4G.

En Chile, el año se caracterizó por altos niveles de competencia, combinados con una economía débil. En este entorno, la compañía creció en el segmento de pospago y mantuvo altos niveles de imagen de marca y calidad del servicio, dando al cliente una experiencia distintiva. En Chile, la base de clientes de telefonía móvil alcanzó los 9.770.773 clientes, lo que refleja una disminución del 3% en comparación al año 2014.

DISTRIBUCIÓN DE VALOR 2014-2015



Costos

Los principales costos de la compañía en 2015, estuvieron asociados a gastos de captura de clientes y al pago de proveedores.

	2014 M$	2015 M$
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	495.209.604	550.944.502
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	165.139.321	171.632.992
Arriendos	105.883.522	126.840.455
Provisión incobrables	51.504.892	51.680.056
Outsourcing y Materiales	67.576.541	81.794.146
Otros	85.361.926	88.086.382
Total costos	970.675.806	1.070.978.533

Los costos en 2015 aumentaron un 10% respecto del año anterior, como consecuencia de la expansión de la operación de móvil en Perú, asociado principalmente a gastos de captura de clientes.

Distribución de Valor

Entel no sólo apoya el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, sino que, además, genera valor gracias a su actividad comercial, el que es distribuido entre sus principales grupos de interés.

Sus colaboradores reciben remuneraciones y beneficios; el Estado, el pago de impuestos; la comunidad, aportes a través de la realización de programas sociales y ambientales; el mercado financiero percibe retornos como resultado de transacciones financieras, los proveedores y contratistas reciben ingresos gracias a los diferentes servicios e insumos que les entregan a la compañía, y los accionistas, en su calidad de propietarios, reciben la distribución de dividendos.

En 2015, la distribución de valor evidenció dos cambios importantes en relación a 2014: primero, un aumento en el total de los impuestos pagados al Estado debido al mayor pago por impuestos a las ganancias en Chile y, segundo, una disminución en el pago de dividendos a los accionistas a raíz de las pérdidas registradas en el periodo.

COLABORADORES

	2014 M$	2015 M$
Sueldos y salarios	165.702.497	175.794.247
Beneficios a corto plazo a los empleados	14.447.895	17.368.078
Beneficios por terminación y posempleo	10.770.577	21.961.592
Otros gastos de personal	31.335.389	31.931.228
Total empleados	222.256.358	247.055.145

El aporte a los colaboradores aumentó un 11% en 2015 en relación a 2014, lo que responde, principalmente, a las negociaciones colectivas llevadas a cabo durante el año 2015 y en menor medida a aumentos de dotación en Entel Perú y reajuste por mayor inflación en el periodo en Chile.

Lo anterior fue parcialmente compensado por una reducción de personal en Chile; luego de realizar un análisis de las mejores prácticas disponibles a nivel mundial y de la gestión al interior de nuestra propia compañía, vimos la necesidad de implementar una organización más horizontal, dando un nuevo énfasis a la gestión del capital humano, acercándola más a la perspectiva de los distintos negocios, logrando que todos los miembros de la empresa estén más cerca del cliente, sus problemas y desafíos.

ESTADO

	2014 M$	2015 M$
Gasto por impuestos a las ganancias	36.396.382	77.538.637
Otros impuestos	14.864.854	17.722.496
Impuestos indirectos netos	101.480.229	111.324.848
Total Estado	152.741.465	206.585.981

En 2015, se evidenció un aumento en el total de los impuestos pagados al Estado en un 35%, debido al mayor pago por impuestos a las ganancias en Chile, creciendo un 113%, asociado a las inversiones mantenidas en el extranjero afectadas por un aumento promedio del tipo de cambio $/USD de 17% y por un aumento en la tasa de impuestos corporativa. Adicionalmente, se registró un aumento en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado, en línea con menores inversiones realizadas en Chile.

COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE

	2014 M$	2015 M$
Total comunidad y medioambiente	2.607.238	2.255.042

El valor distribuido a la comunidad y al medioambiente está constituido por los aportes o inversiones que Entel realiza en los diferentes programas vinculados a su política de sustentabilidad y comunidades. La variación para el periodo 2015 corresponde a un ajuste del presupuesto acorde al contexto de una economía menos dinámica y con menor crecimiento en Chile.

ACCIONISTAS

	2014 M$	2015 M$
Total accionistas	54.400.450	8.041.806

El compromiso de Entel con sus accionistas se fundamenta en la creación de valor a largo plazo. Garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo.

Los accionistas, en su calidad de propietarios, reciben la distribución de dividendos. En 2015 se repartió una menor cantidad de dividendos entre sus accionistas en relación a lo informado en 2014, lo que responde a las pérdidas registradas por la compañía durante el periodo.

G4-12

FINANCIEROS

	2014 M$	2015 M$
Ingresos financieros	-10.818.705	-12.183.865
Gastos financieros	53.962.601	68.466.066
Diferencia de cambio	11.243.068	12.945.839
Resultados por unidad de reajuste	22.635.632	22.985.872
Total Financiero	77.022.596	92.213.912

Los aportes financieros incluyen el pago de intereses a instituciones financieras proveedoras de capital y a los resultados de inversiones, las que en conjunto, durante 2015, aumentaron un 19,7%. Los mayores costos netos de financiamiento estuvieron asociados a un mayor nivel de deuda durante el año 2015 respecto de 2014, lo cual implicó un aumento en los gastos financieros.

RETENIDO EN LA EMPRESA

	2014 M$	2015 M$
Resultado del ejercicio	56.470.502	-1.101.996
Impuestos a las ganancias y créditos por impuestos	-44.410.367	-90.319.013
Depreciación y amortización	239.635.274	273.625.473
Mantenciones	88.787.625	100.779.717
Impairment	3.745.451	2.116.021
Dividendos	-54.400.450	-8.041.806
Total retenido en la empresa	289.828.035	277.058.396

El valor retenido se redujo un 4% en relación a 2014, principalmente asociado a una pérdida registrada en el ejercicio 2015, a causa de la operación móvil de Perú, mayores impuestos a las ganancias registradas en Chile y otros gastos debido al incremento de la deuda financiera, en parte compensada por menores dividendos distribuidos.

Proveedores y Contratistas

Proveedores

Las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas.

Entel ofrece igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales, en este marco, las licitaciones son analizadas y adjudicadas mediante procedimientos objetivos.

Asimismo, y tal como lo indica su Política de Sustentabilidad, Entel extiende su apuesta por la sustentabilidad a su cadena de valor, con cuyos integrantes se plantea una relación basada en la equidad y la transparencia, buscando su alineamiento con los valores y la ética que presenta la compañía.

El área responsable de llevar adelante la relación con los proveedores es la Gerencia de Compras, la cual reporta directamente a la Gerencia de Riesgo y Administración.

Calificación y evaluación de proveedores

Entel cuenta con políticas y procedimientos claros y explícitos para calificar y evaluar a sus proveedores. El proceso de calificación y creación de proveedores tiene, entre otros objetivos, el disminuir los riesgos, verificar su idoneidad técnica y entregar mayor transparencia al proceso de selección de proveedores. El procedimiento incorpora

G4-LA14
G4-EC9

cláusulas particulares que detallan la importancia de que el proveedor conozca y se adhiera al Código de Ética de Entel y declare la ausencia de conflictos de interés.

Cabe destacar que durante 2015 se elaboró e inició un plan piloto para profundizar y potenciar la evaluación holística de proveedores, con el fin de mejorar las relaciones entre Entel y sus proveedores.

El plan piloto, que se aplica sólo para aquellos proveedores que prestan servicios a Entel por al menos un año, los evaluó según las siguientes variables:

1.	**Finanzas**	Análisis financiero y solvencia de la empresa.
2.	**Laboral y prevención de riesgos**	Cumplimiento de obligaciones laborales y sistema de gestión preventivo de seguridad y salud ocupacional.
3.	**Calidad**	Conformidad técnica del usuario respecto de los servicios entregados.
4.	**Cumplimiento entregable**	Desempeño del proveedor, en base a tiempos de entrega.
5.	**Comercial**	Gestión del contrato y boletas de garantía, negociación, facturación, pagos y seguros.
6.	**Sustentabilidad**	Ética y responsabilidad empresarial.
7.	**Opinión del proveedor hacia Entel**	El proveedor tiene la oportunidad de dar a conocer su opinión acerca de algunos procesos de la compañía.

Durante el presente periodo se seleccionó a un grupo de proveedores transversales, el cual fue evaluados de acuerdo al nuevo procedimiento. Al finalizar la evaluación, los proveedores que tengan un resultado deficiente serán abordados mediante acciones de mejora conjunta, las que permitirán alinear las expectativas en beneficio de la relación entre Entel y el proveedor. Además, en 2016 se espera implementar una plataforma sistémica, con el fin de ampliar la base de proveedores que serán evaluados.

Entel ratifica su compromiso de apoyo al desarrollo del sector PyME, el que se traduce en el logro de la recertificación del Sello ProPyme, otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, a todas aquellas grandes entidades que cumplen con pagar a sus proveedores PyME en un plazo máximo de 30 días corridos.

Al finalizar 2015, del total de proveedores de Entel, un 93% correspondía a proveedores nacionales y, de ellos, un 70% (1.453 proveedores) correspondía a pequeñas y medianas empresas.

PROVEEDORES NACIONALES VS. INTERNACIONALES

	2013	2014	2015
Nacionales	2.220	2.155	2.069
Internacionales	171	148	150
Total	2.391	2.303	2.219

G4-10



Contratistas

Tal como lo indica el Código de Ética de Entel, los contratistas, distribuidores y agentes deben cumplir con la legislación laboral vigente en las relaciones con sus propios trabajadores. Los contratistas y distribuidores, que en razón de su actividad representen directa o indirectamente a Entel, velarán porque la imagen y calidad del servicio entregado correspondan a los estándares de su representada.

La relación con contratistas y distribuidores se funda en el respeto a la dignidad de las personas, en la responsabilidad y transparencia, evitando cualquier comportamiento que pudiese interpretarse como un abuso de poder.

La unidad a cargo de velar por el cumplimiento de estos lineamientos, así como de llevar adelante la relación con Entel, es el área Contratistas, dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos.

Durante 2015, dentro del plan de desarrollo de empresas contratistas, Prevención de Riesgos trabajó en conjunto con los proveedores con el fin de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional. Las empresas que lograron mayor adhesión y mejores prácticas a los procesos fueron destacadas en una ceremonia de reconocimiento realizada en diciembre de 2015.

Otra actividad relevante de la gestión 2015 consistió en la realización de un taller de capacitación en relacionamiento con la comunidad, dirigido a los contratistas responsables de realizar trabajos de instalación e infraestructura[14]. Al finalizar el período se había capacitado a 21 empresas contratistas.

Durante 2015, a través de la contratación de servicios, Entel generó 12.406 puestos de trabajo indirectos, los que están vinculados a 473 empresas contratistas.

EMPRESAS CONTRATISTAS Y EMPLEO INDIRECTO GENERADO

	2013	2014	2015
Cantidad de empresas contratistas	470	463	473
Empleo indirecto generado	S/I	13.740	12.406

[14] En el taller participó el 81% del total de empresas contratistas que apoyan el levantamiento de infraestructura

CAPÍTULO 3

Experiencia de Clientes

Enfoque de relacionamiento con clientes

Entel busca mejorar la experiencia del cliente en cada una de las etapas donde éste se relaciona con la compañía, es decir, desde que cotiza un producto o servicio, durante la compra y el uso de ellos, hasta la etapa de posventa. La razón de ello: contribuir a que sus clientes vivan mejor conectados.

Para la compañía, el cliente se encuentra en el centro de su negocio. Por ello, todas las acciones se articulan en torno a tres ejes: una mirada integral que se plasma en un modelo de gestión de la experiencia del cliente que permite diseñar, hacer seguimiento a los canales y al nivel de satisfacción, y medir el impacto de los indicadores de negocio, siempre con el cliente como centro.

Con este objetivo, Entel inició en 2015 un proyecto de Transformación Digital que busca convertir a la compañía en una empresa totalmente digital, simplificando de manera radical la forma de operar en cuanto a sus procesos, productos o servicios.



Ejes de acciones Entel

Marca

Producto

Servicio



Proyecto Transformación Digital

Ser una empresa 100% digital implica adoptar las tecnologías disponibles para mejorar procesos, productos y servicios, que dejan definitivamente el papeleo atrás. A través de su proyecto de Transformación Digital, Entel busca hacer de la experiencia del cliente algo mucho más rápido, eficiente e interactivo.

El proyecto considera la materialización de productos y planes basados en necesidades, la habilitación de un sistema de autoservicio en canales como quioscos online y aplicaciones móviles, con opciones de pago flexibles, tanto para débito como crédito directo, y con procedimientos que minimicen la espera y la incomodidad mediante la selección de tarifas y planes simplificados.

El cambio tecnológico que se avecina implica transformar todos los niveles de la compañía: sitio web, aplicación móvil, y correo electrónico. Omnicanalidad, que permitirá un proceso de ventas E2E, cuyo objetivo es hacer que el cliente tenga realmente la misma experiencia que tendría con un vendedor.

Para llevar adelante este desafío, Entel eligió como socio estratégico a Ericcson, el gigante sueco de las comunicaciones. A lo largo de varios años se trabajará en implementar un amplio portafolio de OSS/BSS —Operations Support Systems/ Business Support Systems— y de servicios que aportarán agilidad a los negocios de Entel en Chile y Perú. La compañía contará así con capacidades en tiempo real y procesos más simples para entender mejor a sus clientes y cambiar la forma de interacción con éstos.

Gracias a ello, la empresa podrá ofrecerles una experiencia integrada y consistente en todos los canales, acelerando la entrega de nuevos servicios y reduciendo costos en el proceso. Todo lo anterior le permitirá a Entel posicionarse como una empresa líder en la región en términos de eficiencia y rentabilidad.

G4-PR5

Mercado Personas

En el mercado personas, Entel busca entregar un servicio distintivo en todos sus canales de atención, con tiendas cercanas e interactivas, una atención telefónica resolutiva y sistemas de autoatención simples y rápidos.

En paralelo al plan de rediseño de sucursales que comenzó en 2012, para el servicio de Internet en red fija, este 2015, se mejoró el modelo de atención de la plataforma de reclamos, segmentando a los ejecutivos que atienden a los clientes hogar que presentan problemas técnicos, con el objeto de que estos fueran atendidos por una plataforma de especialistas.

La salida de nuevos productos, en tanto, fue acompañada por una capacitación a los ejecutivos, el refuerzo de la información a call center y la creación de un área de preguntas frecuentes. Estas acciones permitieron en 2015 reducir la tasa de reclamos en Internet hogar de 1,8% en julio a 1,2% en diciembre.

Principales canales puestos a disposición de los clientes:

- **Canales online:** en 2015, la actividad aumentó 14,7%, del que la App[15] lanzada en 2014 representó 9%.
- **Autoatención:** aumentó 13,7% entre enero y noviembre de 2015 respecto de 2014.
- **IVR:** al cierre el año, la satisfacción de clientes en el IVR 103 fue de 71 puntos promedio, lo que equivale a un incremento de 22% (13 puntos). En el caso del IVR 301, la satisfacción promedio alcanzó los 76 puntos, 5% más que en 2014 (cuatro puntos). En el caso del IVR de Hogar, tras comenzar en enero de 2015 con 35 puntos, la satisfacción promedio subió 21 puntos al cierre de diciembre 2015.



Estas experiencias se miden en estándares de ejecución y operación para los que se ha definido una serie de indicadores de gestión que son permanentemente monitoreados para asegurar la adherencia y mejora continua. De esta manera, la entrega de soluciones al mercado personas permitió un incremento de 1,8 puntos porcentuales en la encuesta EPA, que subió desde 59% en 2014 a 60,8% en 2015.

Estas mejoras también se encuentran validadas por los reconocimientos recibidos en materia de experiencia y satisfacción de clientes en Chile.

[15] Aplicación móvil de Entel disponible para plataformas IOS y Android.

Mercado Empresas

Durante 2015, el Mercado Empresas continuó el proyecto iniciado en 2014, destinado a entregar una experiencia distintiva a los clientes a través de la transformación de los viajes (conjunto de interacciones y contactos) que experimentan con la compañía para satisfacer sus necesidades. En específico y de acuerdo al programa definido, se abordó la cotización y provisión de los servicios para el negocio fijo, donde se logró mejorar la asesoría de los clientes en la etapa de cotización, acortar plazos de instalación y mejorar su calidad, logrando con esto un aumento significativo en la satisfacción. Adicionalmente, se inician la transformación de viajes orientados a mejorar la experiencia de los clientes con la asistencia técnica y la posventa de los servicios del negocio fijo.

68 puntos

de satisfacción en la encuesta de satisfacción de clientes de atención telefónica y tiendas

8 puntos

de aumento porcentuales en comparación al resultado 2014

En términos de relaciones con clientes de móviles, en 2015 los esfuerzos estuvieron centrados en comunicar los ajustes tarifarios que les permitieron acceder por el mismo dinero a más minutos y más datos. Además, en 2015 se realizó el lanzamiento de un nuevo servicio de roaming exclusivo de datos llamado Programa Roaming Viajero, el que responde a la tendencia mundial que muestra un explosivo aumento en el uso de datos móviles, y cubre la necesidad permanente de comunicación. Este servicio, disponible en Argentina, Brasil, Perú, Estados Unidos, España, Italia, Reino Unido, Francia, Alemania, China, Japón y Australia, les permite a los clientes realizar un uso diario intermitente y pagar sólo por los días en que activa el servicio de roaming.

En el negocio de telefonía fija, en 2015 se desplegó la red de fibra en lugares con alta concentración de empresas, lo que les permitió a los clientes acceder a banda ancha de alta velocidad, sobre fibra y telefonía fija. Si a finales de 2014 la cobertura era de la Región Metropolitana y las ciudades de Concepción, Rancagua, Temuco y Antofagasta, en 2015 se agregaron otras 19 ciudades de Chile -incluidas Talca, La Serena y Coquimbo-, lo que permitió un crecimiento de 10% anual en el número de clientes conectados. Además, se puso a disposición de los clientes un producto que a través de una plataforma (data manager) le permite al propio cliente administrar y asignar la capacidad de uso para cada uno de sus usuarios, y así mantener el control de su uso y presupuesto.

En TI, en 2015 se complementó la oferta de productos y servicios ya existente, con productos "cloud", además de toda la oferta de infraestructura que permite llegar de manera integrada a empresas de diversos tamaños. Así, productos como Office 365 fueron integrados a toda la oferta, además del lanzamiento de MDM (Mobile Device Managment), una plataforma para

G4-PR5



administrar la seguridad de las conexiones móviles de las empresas.

La integración en la oferta de estos tres segmentos –móviles, telefonía fija y TI- le permitió a Entel en 2015 ser el proveedor de telecomunicaciones que entrega soluciones integrales, es decir, una solución diferenciadora para cada tipo de empresa.

En 2015 se trabajó en estandarizar las mejores prácticas observadas en la fuerza de venta, mientras que en la atención posventa, los esfuerzos se centraron en proveer atención más personalizada a las Pymes. Así, los dos exclusivos Centros de Negocios inaugurados en Santiago durante 2014 se mejoraron, con el objeto de innovar en la programación de la visita mediante agendamiento y entregando a los clientes una asesoría experta. La satisfacción de estos centros superó en un 23% la meta propuesta, lo que constituye un incremento en la satisfacción de 2% en relación a 2014.

Como una manera de acercar a las empresas a las nuevas tendencias y tecnologías en el mundo de los negocios, en 2015 el Mercado Empresas también realizó la octava versión de su gira para empresarios "Los Negocios del Mañana se Construyen Hoy", mediante la cual, destacados académicos y especialistas en marketing y desarrollo empresarial realizaron exposiciones en Antofagasta, Iquique, Temuco, Puerto Varas, La Serena, Rancagua, Viña del Mar, Talca, Concepción y Santiago, iniciativa en la cual participaró un total de 1.200 empresarios.

En 2015, el Mercado Empresas obtuvo 68% en la encuesta EPA de Call Center y Tiendas, lo que constituye un aumento de ocho puntos porcentuales en comparación al 60% obtenido en 2014.



Mercado Corporaciones

Desde 2013, el mercado corporaciones está desarrollando el proyecto "Optimus", en el que, para mejorar la experiencia de los usuarios, se consideran la voz del cliente, la visión de la organización y la eficiencia de los procesos.

Para conocer el índice de satisfacción, en 2015 se realizaron dos encuentros cuyos resultados son consistentes con la tendencia positiva observada previamente: 56% de satisfacción para el segmento fijo y 64% para móvil. En forma adicional se efectuaron encuestas post-atención luego de cada viaje realizado por un cliente.

En base a la gestión de un equipo totalmente dedicado que utiliza la metodología lean/lean start-up[16], se transformaron los viajes de clientes correspondientes a Incidentes TELCO, Incidentes TI, Gestión de Problemas, Incidentes Móviles y Servicio Técnico Móvil, y en proceso de transformación se encuentran el viaje de Roaming para el negocio Móvil y Posventas TELCO-TI para el negocio Fijo.

56%

de satisfacción para el segmento fijo y 64% para el segmento móvil

16 Es una manera de abordar el lanzamiento de negocios y productos que se basa en aprendizaje validado, experimentación científica e iteración en los lanzamientos del producto para acortar los ciclos de desarrollo, medir el progreso y ganar retroalimentación de los clientes.

Datacenter

Los servicios de Datacenter de la compañía ponen a disposición de sus clientes infraestructura de clase mundial que soporta los requerimientos de servicios TI que se estructuran por capas.

- Servicio de housing, mediante el cual se proporcionan el espacio, la energía, la seguridad física y las comunicaciones necesarias para alojar las plataformas tecnológicas de los clientes.
- Plataformas de cloud computing, con las que se proporciona la infraestructura de procesamiento y almacenamiento requerida para instalar las aplicaciones de negocio, bajo un modelo flexible de pago por uso.
- Proporciona a los clientes un aplicativo de uso común, como correo electrónico, herramientas de colaboración, factura electrónica, alojamiento de páginas web y formularios electrónicos, además de respaldo para las estaciones de trabajo y administración de dispositivos móviles.
- Gestión de aplicaciones hosteadas en el Datacenter, esto es, el soporte para realizar el monitoreo, administración y mantención de algunos aplicativos del cliente, como la gestión de ambientes SAP.
- Entrega el Outsourcing Integral de TI, modalidad de servicio mediante la cual Entel se convierte en el área de tecnología de los clientes, lo que le permite administrar y operar sus plataformas tecnológicas.

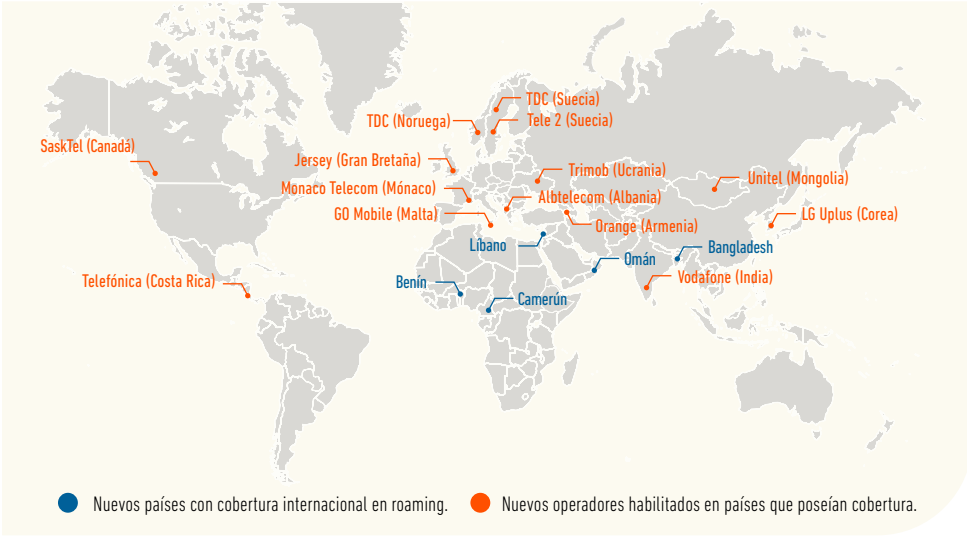
Certificaciones

- ISE ATP de Cisco, que habilita a Entel para entregar soluciones de control de acceso a la red (NAC) de sus clientes.
- Validación de la certificación ISO 9001:2008 por parte del auditor externo Bureau Veritas, para los servicios de Datacenter correspondientes a Housing, Hosting, Servidores On Demand y Office 365.
- Se incorporó a un nuevo colaborador certificado como Coordinador Registrado COPC® PSIC 5.2; en videoconferencia Cisco, se aumentó en dos a los colaboradores certificados Cisco Video Networking Specialist; en videoconferencia Polycom, se incrementó en dos los colaboradores certificados Polycom Certified Videoconferencing Engineer, y junto con Intel Chile, Entel certificó a tres personas en Intel vPro Certified y dos Intel vPro.

En el contexto de la gestión de infraestructura, la experiencia recogida por los equipos de operaciones en términos de eficiencia energética ha demostrado que la gestión de aire es un aspecto fundamental para disminuir las pérdidas de energía. Así, bajo este concepto, en 2016 se continuará con la implementación de sistemas de confinamiento de aire en los Datacenter, además de proseguir con las medidas de contención y normalización de costos de servicios de mantenimiento de infraestructura.

G4-PR5

Mercado mayorista Red de Operadores 2015



Mercado Mayoristas

El Mercado Mayoristas provee de redes y servicios para otros operadores, como Operadores Móviles Virtuales (OMV) y usuarios de compañías extranjeras. En 2015, los esfuerzos se centraron en mejorar la gestión de las atenciones, para disminuir los tiempos y tener cercanía con los clientes, de forma que vean en Entel a un socio confiable en materia de infraestructura de telecomunicaciones.

Las acciones de mejora se tradujeron en el aumento de instalaciones terminadas dentro del plazo comprometido con el cliente, que pasó de ser inferior a 85% en 2014, a ser superior a 90% en 2015.

Con el fin de ampliar la cobertura internacional y de mejorar el relacionamiento con operadores de todo el mundo, el Mercado Mayoristas tuvo una activa participación en ferias y convenciones internacionales:

- PTC Conference (Hawai)
- GSMA (Dubai, Río de Janeiro, Bangkok, Guatemala)
- Capacity (Dubai, Río de Janeiro, Bogotá, París)
- ITW (Chicago)
- WWC (Madrid)
- MVNO Summit Latam (México)
- LAWC Buenos Aires

Para continuar con el programa de relacionamiento internacional, este mercado asistirá a nuevas ferias, como Satellite Conference 2016 (Washington) y Capacity Central & Eastern Europe (Varsovia), Eurasia (Estambul) y Asia.

Reconocimiento

Reporte trimestral AT&T

Primer lugar a nivel latinoamericano para el período de julio a septiembre. Top 5 de la región los dos trimestres anteriores.

G4-LA10
G4-LA12

Reconocimiento

Informe Verizon

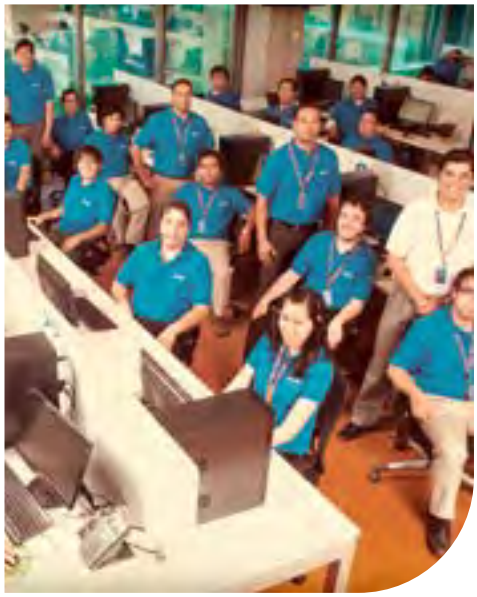
Uno de los tres primeros proveedores del ranking latinoamericano durante 2015, muy por encima de la ubicación obtenida en 2014.

Call Center

Para ofrecer un servicio de excelencia con una fuerte orientación al cliente, Call Center continuó avanzando en entregar a sus colaboradores una buena calidad de vida laboral.

- **Remodelación de salas.** La sala de descanso de los colaboradores se dotó de mayores comodidades, mejor iluminación y gráfica en los accesos. También se remodelaron las dos salas de capacitación ubicadas en Vicuña Mackenna, en Santiago, para aumentar en 10% su capacidad. Para 2016 está previsto seguir aumentando la capacidad en 20% y cambiar las luminarias Led para ahorrar un 10% de energía.
- **Gestor de personas.** Plan de capacitación para habilitar y empoderar a las jefaturas en contenidos técnicos, competencias blandas y administrativas. El programa contempló 79 colaboradores y 10.000 horas de capacitación. Se abarcaron temas de liderazgo y gestión de personas, administración del tiempo, coaching y feedback, presentaciones efectivas, trabajo en equipo y cursos de Microsoft Office Excel. El programa continuará en 2016, ampliando su alcance a los niveles dependientes de las jefaturas.
- **Yo adhiero.** Programa enfocado en lograr adherencia de los colaboradores a las distintas tareas, el cual en 2015 evaluó el proceso "Desde el pronóstico a la atención del día a día del ejecutivo de forma sistemática". En él participaron 200 colaboradores. Para 2016, el programa se focalizará en la medición sistemática sobre la base de tablas de puntuación, capacitaciones continuas y certificación semestral de cada línea de negocio.

Call Center cuenta con un programa de inclusión en plataformas que al 31 de diciembre de 2015 contemplaba a seis personas con discapacidades de tipo visual y motriz. El desafío para 2016 es al menos duplicar la cantidad de personas con discapacidad. Además, el área da espacio a la diversidad tanto de apariencia como de orientación sexual, religiosa, étnica o de cualquier otra naturaleza, lo que ha generado una alta aprobación a los temas de diversidad en la encuesta de clima y se refleja también en los niveles de satisfacción que muestran indicadores por sobre la media, según Great Place To Work (GPTW).



G4-PR5



50%

de portaciones acumuladas en 2015 a favor de la compañía.

Entel Perú

Entel Perú mantiene un férreo compromiso con el desarrollo sustentable en todas sus operaciones, partiendo por las relaciones con sus grupos de interés.

Mediante este enfoque logró, en 2015, las cifras más altas de portabilidad, con el 50%[17] de toda la portabilidad acumulada a favor de la compañía.

También obtuvo altos niveles de satisfacción[18] con sus clientes. Los estudios de satisfacción locales, de hecho, destacaron a la compañía por encabezar la experiencia del usuario en Internet, en calidad de la atención y en percepción de transparencia en términos de simplicidad de la oferta y facilidad de entender su facturación.

En cuanto al desarrollo de Entel Perú, en 2015 crecieron en un 166% las ventas en un año, 80% los usuarios y 52% la facturación, lográndose el triple de puntos de contacto con el cliente en comparación con 2014, y el triple del tamaño de la red en comparación con 2014, con 2.400 sitios para fines de 2015.

Actualmente, la compañía se encuentra presente en 103 provincias y 369 distritos del país.

Como parte de la misión de Entel Perú de conectar mejor a las personas, y con el fin de ser un aporte a la transformación responsable del país en términos de educación y desarrollo social, la compañía realizó una alianza con Internet.org (FreeBasics), que lo convirtió en el primer operador de Perú y el tercero del mundo en poner a disposición de sus usuarios la plataforma Facebook de aplicativos informativos y educativos sin consumo de datos, es decir, de manera gratuita, para que más personas tengan acceso a la conectividad.

[17] Fuente: Osiptel.

[18] Según la empresa de investigación de mercado del Perú GFK, Entel Perú está 20 puntos porcentuales en satisfacción por sobre el siguiente operador en este país.

G4-PR3
G4-PR8

Seguridad de la información

Entel cuenta con la capacidad de proteger los datos de los clientes. El desarrollo de estas capacidades se enmarca en su estrategia de protección de datos, que considera capas de seguridad perimetrales, las que cuentan con la certificación ISO 27001[19]obtenida en 2014 y con vigencia hasta 2016. Además, durante 2015, se recertificaron los servicios de acuerdo con la norma ISO 9001[20], quedando libre de observaciones o recomendaciones.

Complementariamente, Entel continuó desarrollando sus capacidades en cuanto a los sistemas y redes de datos, para que estén constantemente protegidos ante cualquier tipo de intrusión. Para ello, se desarrollaron periódicamente pruebas de hackeo ético (ethical hacking), con el fin de identificar eventuales vulnerabilidades existentes, valiéndose para ello de test de intrusión, los que permitieron verificar y evaluar la seguridad física y lógica de los sistemas de información, redes de computadoras, aplicaciones web, bases de datos, servidores, entre otros. Con esta información fue posible tomar medidas preventivas y simular escenarios adversos, teniendo siempre a la vista el aseguramiento, disponibilidad y resguardo de la información de los clientes.



Información, comunicación y contactabilidad con clientes

Durante 2015, Entel avanzó en sus procesos y reglas de contactabilidad con clientes, definiéndose que aquellos que responden encuestas de posatención no podrán ser encuestados nuevamente durante seis meses por el mismo canal y tres meses por un canal distinto, lo que permite que la experiencia de un cliente no se vea sobrerrepresentada en las encuestas EPA. En el caso de las encuestas de tracking encargadas a GFK Adimark, los clientes que responden no volverán a contestar la misma encuesta en seis meses y para los estudios específicos o de profundización, aquellos que participan no volverán a ser invitados a otro antes de transcurrido un año.

Desde la perspectiva de las plataformas tecnológicas y del resguardo de la información privada de los clientes, en 2015, Entel puso a disposición en su Portal Hogar[21] la encriptación alpha numérica de la contraseña de acceso.

[19] La Norma ISO 27001, elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), es un estándar para la seguridad de la información, que especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI).

[20] La Norma ISO 9001, elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

[21] entel.cl/hogar


entel
PEDRO

CAPÍTULO 4

Comunidad

Entel apoyando el desarrollo sustentable de las comunidades

El objetivo de Entel en su relación con los entornos sociales en los cuales se encuentra inserto es el generar un vínculo positivo a través de su contribución a mejorar la calidad de vida de las personas, la productividad de las empresas y el desarrollo del país, construyendo conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, siendo respetuosos del medioambiente y entorno en las comunidades locales en donde se desenvuelven sus proyectos, propiciando un diálogo abierto y transparente con la comunidad.

La política de relacionamiento con la comunidad

	Apoyo, respeto y protección de los derechos fundamentales.
	Favorecer la utilización de tecnologías que respeten el medioambiente.
	Promover la participación en iniciativas que favorezcan el desarrollo sustentable a nivel nacional, regional y local, como en cualquier lugar en que desarrollen sus actividades.

95%

de las empresas contratistas que instalan infraestructura fueron capacitadas en relacionamiento con comunidades.

El área a cargo de velar por la implementación y cumplimiento de los objetivos planteados por la organización en relación con la comunidad es la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, hasta el año anterior denominada como Subgerencia de Sustentabilidad y Asuntos Públicos, la que reporta directamente a la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos.

Dentro de los principales hitos de la gestión 2015 del área cabe destacar la focalización y profundización del trabajo de relacionamiento con las comunidades.

En este marco de acción, la compañía capacitó a las empresas contratistas que apoyan la búsqueda y levantamiento de sitios de red, tanto en la política como en las herramientas claves para llevar adelante una relación con la comunidad. El taller llamado "Estrategia de Relacionamiento con la Comunidad" se desarrolló con la presencia de 50 participantes, de los cuales 23 pertenecían a empresas contratistas de Entel relacionadas con el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones. Esta iniciativa abordó temas como el rol de las comunidades empoderadas y las diversas organizaciones sociales que funcionan en los distintos territorios, la que culminó con la exposición de los propios participantes sobre sus experiencias, opiniones y propuestas acerca de cómo enfrentar estos escenarios. Además, se desarrolló una exposición respecto de los protocolos de relacionamiento comunitario de Entel, y un trabajo grupal en el cual los representantes de las empresas contratistas propusieron soluciones a casos específicos de conflictos con comunidad.

En esta misma línea y con el objetivo de entablar relaciones permanentes con los

G4-EC7

Participación de Entel en la

Conferencia mundial Consumers International

El evento de consumidores más importante del mundo

En esta conferencia se estudian y presentan todas aquellas iniciativas públicas, privadas y de la sociedad civil que están liderando en el ámbito de los consumidores en el mundo.

Regulación, buenas prácticas, casos de éxito y fracaso en estas materias marcaron las jornadas. El evento contó con la participación del ministro de Economía, el director de la OMC (Organización Mundial de Comercio) y el responsable del área Consumidores de la ONU, entre otros.

dirigentes sociales de las localidades rurales y urbanas de las regiones en que se realizará un importante despliegue de localidades obligatorias, a propósito de la licitación de la banda 700 MHz, se realizaron dos talleres con dirigentes de la sociedad civil de las regiones de Biobío y La Araucanía. Al finalizar 2015, un total de 700 dirigentes sociales participaron de dichas instancias de diálogo.

700

dirigentes de la Sociedad Civil participaron de los talleres impulsados por Entel, Odecu y las intendencias de Biobío y La Araucanía.

En el mes de marzo, en el marco de la celebración del Día Internacional del Consumidor, Entel y la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu)[22] firmaron un Convenio para la Educación del Usuario de las Telecomunicaciones, con el objetivo principal de abrir un espacio de información sobre los derechos y deberes del consumidor en el ámbito de las telecomunicaciones, a fin de que puedan tomar mejores decisiones a la hora de obtener productos y servicios del rubro. A partir de este acuerdo, ODECU participó durante 2015 en los seminarios regionales para dirigentes sociales, al aportar con información sobre los derechos y deberes de los usuarios de telecomunicaciones.

Cabe desatacar que en el mes de junio de 2015 se dio término oficial a la primera etapa del proyecto Conectando Chile, gracias al cual cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades se encuentran conectados, derribando con ello las barreras geográficas que hasta ahora los mantenían sin servicios de telecomunicaciones. La materialización de esta primera etapa consideró una inversión aproximada de USD 48 millones.

De cara a 2016, los principales desafíos del equipo de Sustentabilidad y Comunidades serán el lanzamiento de la Política de Diversidad e Inclusión, apoyar el despliegue de la segunda etapa del proyecto Conectando Chile, la profundización del diálogo con las comunidades y el despliegue del programa Uniendo Personas, mediante el cual se pretende recuperar espacios públicos de comunidades que al mismo tiempo requieren de conectividad, reemplazando al programa Barrio Feliz, realizado hasta 2015.

[22] www.odecu.cl







Premio de Recyclápolis

En el mes de octubre, Toki Rapa Nui y Entel fueron los ganadores del Premio Nacional de Medioambiente 2015, organizado por Fundación Recyclápolis, la Universidad Católica y El Mercurio, que busca reconocer a las compañías e instituciones sustentables y comprometidas con el cuidado del medioambiente.

Toki Rapa Nui, impulsora del proyecto Escuela de Música y de las Artes de Rapa Nui, y Entel, principal auspiciador que brindó apoyo en el desarrollo de cada etapa del proyecto, obtuvieron el primer lugar en la categoría "Tierra", gracias a su construcción 100% sustentable. En la obra se reutilizaron desechos como botellas plásticas y de vidrio, latas, cartones y neumáticos.

Este proyecto tiene un doble propósito: cuidar el medioambiente de la isla aprovechando los materiales de desecho y las energías renovables, a la vez que busca preservar la cultura rapanui mediante la enseñanza de la música.

G4-SO1
G4-EC7

Proyectos de Inversión Social

Inclusión social y digital

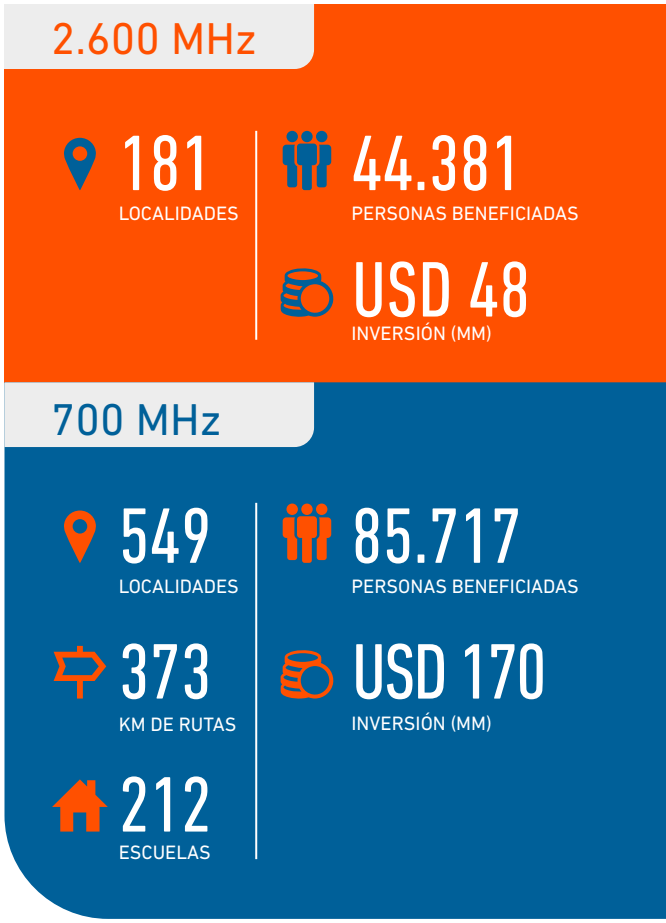
Conectando Chile

En 2014, se dio inicio al proyecto Conectando Chile, el cual nace del compromiso de Entel por aumentar la conectividad en Chile y así promover el desarrollo de las comunidades y mejorar la calidad de vida de las personas.

El programa entrega telefonía móvil e Internet a 730 localidades aisladas y rurales del país, y se lleva a cabo en el marco del despliegue de sus redes de 2.600 y 700 MHz. La iniciativa se proyectó para ser implementada en dos etapas, la primera de ellas finalizó en el mes de junio de 2015 y se tradujo en que 45 mil chilenos de 181 localidades se encuentran hoy conectados a los servicios de telecomunicaciones, derribando con ello las barreras geográficas que los mantenían aislados. La inversión de esta primera etapa ascendió a USD 48 millones.

El futuro despliegue de la red 700 MHz en Chile permitirá conectar adicionalmente con telefonía e Internet a un total de más de 1.200 localidades rurales y aisladas, que en la actualidad todavía no cuentan con conectividad, aportando al desarrollo y a la calidad de vida de los habitantes de dichas zonas. Además, se le entregará internet a medio millar de establecimientos educacionales y se otorgará cobertura móvil por primera vez a más de 850 kilómetros de ruta, en los cuales hoy no es posible comunicarse por falta de infraestructura.

En este marco, para 2016 y 2017 la compañía pondrá en marcha la segunda etapa del programa Conectando Chile, que conectará a 549 localidades, 212 escuelas y cerca de 373 kilómetros de rutas, beneficiando a más de 85.000 personas.



Programas tecnológicos y educativos

"Yo Leo"

Entel, Fundación País Digital y Ericsson, inauguraron en el mes de agosto el proyecto "Yo Leo", iniciativa única en el país que busca mejorar la lectura de más de 400 niños de kínder, primero y segundo básico de escuelas de La Araucanía, en español y mapudungún.

El programa contempló la entrega de 126 tablets en seis escuelas de la región, tres de ellas rurales y otras tres urbanas, de las comunas de Temuco, Padre Las Casas, Curacautín y Victoria. Gracias a una alianza con Fundación País Digital y Editorial Pehuén, los niños tendrán la posibilidad de fomentar la lectura reforzando esta habilidad en mapudungún y español, ya que cerca del 95% de los estudiantes de las escuelas rurales participantes del proyecto son de origen mapuche.

Asimismo, los profesores recibirán una completa capacitación para la implementación de estos recursos en la sala de clases, además de orientaciones pedagógicas para que este aprendizaje tenga sentido. Por su parte, los estudiantes podrán participar de actividades complementarias y sus familias podrán acceder a talleres para aprender a leer en familia.

Enseña Chile, y Enseña Perú

Desde Entel se vinculó a Enseña Chile[23] colocando a disposición del proyecto educativo toda su experiencia en capacitación de docentes tanto en la Región Metropolitana como a lo largo del país. En el marco de esta alianza, la compañía también apoya y participa en los procesos de selección de los profesores que formarán parte de la red de profesionales de excelencia de Enseña Chile. En el caso de Perú, se realizó la alianza entre Entel Perú y Enseña Perú, la que permitió llevar en un año más de 7 mil horas de educación de excelencia a niños de comunidades vulnerables ubicadas en las regiones de Cajamarca, La Libertad y Lima. Así, también, permitió a Entel Perú llevar conectividad a distintos colegios, beneficiando a más de 5 mil estudiantes. Además, en el marco de esta alianza, los colaboradores de la compañía han participado en actividades de voluntariado como navidades y talleres de "Cuenta Cuentos", conformando así, el voluntariado corporativo "Soy Voluntario" de Entel Perú.

Yo salto por...

Esta actividad se inició a mediados de 2015 en Perú, mediante el trabajo conjunto de Entel Perú con el parapuerto (aeropuerto de Parapentes), ubicado en el punto más alto de Lima Metropolitana, el cerro San Cristóbal. Esta iniciativa consistió en invitar a reconocidas figuras locales para que salten en parapente, y a cambio de este salto, Entel

Yo Leo

A través del proyecto "Yo Leo", más de 400 niños de niveles de aprendizaje lector mejoran sus habilidades literarias en español y mapudungún.

[23] www.ensenachile.cl

11 comunas

Desde el inicio del proyecto a la fecha, Barrio Feliz ha intervenido 11 comunas, lo que ha permitido recuperar más de 11.300 m², beneficiando a unas 3.300 familias.



Perú entregaría internet a un colegio de la red de Enseña Perú, logrando beneficiar a cinco colegios y a más de 2.000 estudiantes.

Espacios públicos

Barrio Feliz

Entel se ha comprometido, desde 2014, con el mejoramiento de espacios públicos y con el rescate de la infraestructura de algunos de los barrios que sufren mayores vulnerabilidades en el país. Es así como a través del programa Barrio Feliz, Entel apoya la recuperación de espacios públicos deteriorados, en conjunto con las fundaciones Junto al Barrio y Proyecto Propio, y la contribución de los propios clientes de la empresa.

Al finalizar 2015, el proyecto Barrio Feliz ha trabajado con 11 comunas[24], lo que ha permitido recuperar cerca de 11.300 m², beneficiando a unas 3.300 familias desde el inicio del proyecto.

Todo ello es posible gracias a los aportes que se reúnen a través de los clientes que se suscriben para recibir la boleta por correo electrónico, del reciclaje de celulares en desuso, además de la participación de más de 200 colaboradores voluntarios e inversiones complementarias de la empresa.

La iniciativa cuenta, además, con la activa participación de los vecinos de los barrios, quienes ven concretados sus sueños de contar con espacios públicos de acuerdo a sus necesidades.

Para 2016, se ha proyectado un relanzamiento del programa, sumándole a la iniciativa la variable conectividad, llamando al nuevo programa "Uniendo Personas".

En el caso de Perú, como parte de los esfuerzos del área de Despliegue de Red para continuar desarrollando la de telecomunicaciones, se identificaron comunidades clave y necesidades insatisfechas para llevar a cabo el mejoramiento de zonas comunes. Así, mediante el programa Barrio Feliz se logró un mejor acercamiento con la comunidad y las autoridades. Durante 2005 se realizaron tres iniciativas y para el 2016 se tiene planeado duplicar esta cifra.

[24] comunas el 2014 (Alto Hospicio, Chañaral, Coquimbo, Valparaíso, Renaico, La Pintana y Lautaro), cuatro comunas en 2015 (Peñalolén, Puerto Montt, Rancagua y Antofagasta).



Programa de voluntariado corporativo Tengo una Idea a la fecha ha desarrollado:

109
Proyectos

32.000
Personas

Innovación social

Ruemprende

La iniciativa Ruemprende, impulsada por Entel y el Laboratorio de Innovación de la Universidad Católica (iLab UC), es un proyecto piloto que busca fomentar la colaboración entre emprendedores rurales a través de una plataforma de comercio virtual (E-Marketplace), actuando como espacio de innovación, fomento y difusión de los diferentes negocios de la zona.

Durante 2015 se lanzó la plataforma en las comunas de Vilcún, Curacautín, Mariquina, Río Bueno y Quillota, capacitando digitalmente a grupos de emprendedores para que potencien sus negocios a través del comercio vía web. El proyecto incluyó alrededor de 100 emprendedores, quienes participaron en diagnósticos, talleres de diseño, estrategias de precios y alfabetización digital, entre otros. Al finalizar el piloto se evaluarán los resultados con miras a su posible ampliación.

Voluntariado

Tengo una Idea

Esta iniciativa busca que sean los propios colaboradores de la empresa los que generen proyectos sustentables, contribuyendo con ello al bienestar de las comunidades con las que se relacionan. De ellos mismos surgen las ideas, así como la iniciativa por concretarlas, por lo que los proyectos se convierten en un compromiso cercano y, a la vez, muy importante para los trabajadores.

El proyecto "Tengo una Idea" premió en 2015 a 39 iniciativas. De esta forma, a través de este proyecto, se han beneficiado 32.417 personas y se ha logrado concretar 109 proyectos[25] a lo largo de todo Chile.

Asimismo, la cantidad de colaboradores voluntarios comprometidos ha ido en aumento en sus tres años de ejecución, desde los 182 colaboradores en 2013 a los actuales 331 voluntarios involucrados en las iniciativas de vinculación con las comunidades en que la compañía se encuentra inserta.

Difusión y promoción de la sustentabilidad

Inducciones y Gira de Sustentabilidad

A contar del año 2015, el equipo de Sustentabilidad comenzó a participar de las inducciones de la compañía para poder

[25] 30 en 2013, 40 en 2014 y 39 en 2015.

sensibilizar a los colaboradores que se integran a la empresa acerca de los proyectos que lidera el área, la contribución a la comunidad e invitarlos a ser parte de estas iniciativas a través de las acciones de voluntariado corporativo.

De la misma manera, se llevó a cabo la "Gira de Sustentabilidad" para dar a conocer las acciones realizadas en temas de sustentabilidad y comunidades en regiones, con el objetivo de difundirlas a los colaboradores que están presentes a lo largo del país. En el año 2015 se realizó esta actividad en las comunas de Antofagasta, Rancagua, Talca, Valdivia, Osorno y Puerto Montt.

Premio Periodismo Sustentable (PESU)

Con el objetivo de reconocer los mejores trabajos periodísticos que abordan temas de sustentabilidad, en el mes de diciembre, Entel y la Universidad Católica de Milán entregaron el premio Periodismo Sustentable (PESU), cuya séptima versión destacó los mejores trabajos en las categorías prensa escrita, TV y web. El reconocimiento de la versión 2015 recayó en Daniel Silva, periodista de TVN, con el reportaje "Sillas de ruedas".

El jurado destacó que el reportaje aborda la sustentabilidad desde una dimensión social con un punto de vista original e integrador, un gran guión y un notable nivel técnico, además de un tratamiento respetuoso del tema.

Este año, por primera vez, se abrió la participación de PESU a medios escritos de Perú. En esta categoría, la ganadora fue Gabriela Machuca, de Revista Somos, con su trabajo "La bolsa o la vida", que aborda el tema del uso excesivo de bolsas plásticas y su impacto en el medioambiente.



AVONNI TIC

Desde el año 2012, Entel apoya los premios AVONNI[26] en la categoría Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en ella se premian aquellas innovaciones basadas en estas tecnologías que den origen a bienes, servicios y procesos que satisfagan mejor las necesidades de las personas y empresas. En la versión 2015, el premio de la categoría recayó en la aplicación Musíglota.

Musíglota fue creado por tres emprendedores chilenos amantes de la música, quienes vieron la necesidad de aprender inglés de manera más fácil y con una herramienta al alcance de la mano de todos los chilenos. Así nació esta aplicación, que permite aprender inglés a través de la música contenida en cualquier smartphone.

Los usuarios pueden aprender inglés mediante diferentes ejercicios realizados

[26] www.avonni.cl



con sus canciones favoritas contenidas en sus celulares o tablets y obtienen puntuación por cada ejercicio realizado, lo que les permite ir avanzando en los diferentes niveles de dificultad de la aplicación.

Apoyo al deporte y a la comunidad

Maratón de Santiago

En el marco de su compromiso con el deporte y la vida sana, Entel participa como auspiciador principal del Entel Maratón de Santiago, evento que en su versión 2015 convocó a 28 mil participantes. Además, desde 2014, Entel Perú también se comprometió con la comunidad a través de la carrera Entel 10K. La iniciativa busca generar una relación a largo plazo con todos los potenciales clientes. En el caso de Perú, el maratón es una competencia progresiva que termina en 2023, y que está compuesta por 10 carreras de 10 kilómetros a lo largo de 10 años. Para lograr el objetivo, los participantes tienen un registro histórico online de sus tiempos, y aunque la premiación más grande se entrega al final de los 10 años, cada año se recompensa a los ganadores.

Cicletadas

Durante 2015, en el marco del compromiso de Entel de poder conectar y unir a las personas, se realizaron tres cicletadas, en Valparaíso, Coquimbo y Rancagua, lo que permitió reunir a un total de 8.500 asistentes a través del deporte y la vida al aire libre.

Liberación de llamadas posaluvión / emergencia Chosica

Posteriormente al aluvión que sufrió la localidad de Chosica, ubicada en la sierra de Lima, Perú, como una iniciativa del Mercado Personas, se liberaron todas las llamadas de Entel Perú para que los damnificados pudiesen comunicarse libremente. Esta iniciativa fue realizada entre el 24 de marzo al 5 de abril de 2015.

Trabajo Público-Privado

Entel mantiene un diálogo permanente con actores públicos y privados, con el fin de aportar al desarrollo sustentable del sector de las telecomunicaciones y del país en su conjunto. La compañía participa en debates sobre las distintas materias relevantes de la industria, para ser un aporte en la toma de decisiones y transparentar sus objetivos sostenibles.

En particular, Entel trabaja permanentemente con la autoridad pública sectorial, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (Subtel) y los secretarios regionales ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones, para aportar en la discusión a nivel regional y desde allí contribuir al desarrollo del país. En este mismo contexto, aporta a la construcción de una política pública sectorial, al trabajar conjuntamente con otras compañías del sector a través de ATELMO[27], instancia que facilita el relacionamiento del sector con los distintos organismos e instituciones públicas y privadas, y difunde el aporte tecnológico desplegado por las compañías que la componen.

Además, en su calidad de miembro del comité ejecutivo y consejo directivo, Entel participa activamente en la Fundación País Digital[28], cuyo objetivo es trabajar por el desarrollo y la masificación de la tecnología en Chile, en las áreas de Educación, Smart Cities y Desarrollo Digital, al articular acciones entre el sector público y el sector privado.

A nivel internacional, cabe destacar la participación de Entel en el Observatorio





Iberoamericano de Comunicaciones Digitales, que busca orientar a los municipios en el valor de las TICs al apoyar a las ciudades digitales a nivel latinoamericano, y en el eLAC[29] , el que es acorde con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y con la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI). Estas iniciativas entregan una visión de largo plazo, al plantear que las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son instrumentos de desarrollo económico y de inclusión social. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) actúa como secretaría técnica de este plan de acción regional, coordinando labores, monitoreando avances, publicando boletines informativos e intercambiando información entre los actores relevantes multisectoriales a través de sus mesas, encuentros y diversas instancias de trabajo público privado.

[27] Asociación de Telefonía Móvil de Chile (www.atelmo.cl)
[28] www.país digital.org
[29] Plan de Acción para América Latina y el Caribe (cepal.org/elac2015)

CAPÍTULO 5

Colaboradores



Entel promueve el involucramiento de sus trabajadores con su proyecto empresarial, entregando a cada persona un trato justo, basado en el respeto a su condición humana, independientemente del cargo que ocupa en la organización.

Durante 2015, los esfuerzos del área de Recursos Humanos de Entel se concentraron en alinear la cultura de capital humano con la eficiencia y productividad del negocio, a través de la profundización en los pilares culturales y en el proyecto Organización +2015.

El proyecto Organización +2015, que se inició a mediados del año 2015, consistió en adaptar las operaciones de Entel a un ciclo del negocio menos expansivo que lo que se enfrentaba hace cuatro o cinco años, lo que requirió a la compañía el logro de una mayor eficiencia.

Para abordar esta etapa, junto con la optimización de la metodología de procesos de compras; la metodología, estrategia y gestión de contratistas; la mejora en los niveles de eficiencia de los servicios de call center; la optimización de costos de operación y mantención de la red; se desarrolló el proyecto Organización +2015, el cual se orientó a lograr una mayor eficiencia y productividad en Entel, mediante un proceso de reorganización con foco en la revisión de la amplitud de la supervisión ("span" de control) y en la reducción de la excesiva profundidad de niveles jerárquicos.

Este proceso de revisión abarcó una gran cantidad de funciones dentro de la compañía, mediante la comparación con los mejores estándares de empresas de telecomunicaciones similares a Entel, lo que permitió visualizar así el nivel de eficiencia de la compañía y cómo éste había variado en los últimos años, además de la revisión de puestos del organigrama corporativo y de la realización de mejoras estructurales en las políticas de Recursos Humanos en variados ámbitos.



Nuestros colaboradores

G4-10
G4-LA1

DOTACIÓN TOTAL POR TIPO DE CONTRATO Y DEPENDENCIA

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú		Entel Consolidado *	
Tipo de contrato	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Plazo fijo (%)	1%	1%	13%	15%	12%	7%	5%	5%
Indefinido (%)	99%	99%	87%	85%	88%	93%	95%	95%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dotación propia	5.396	5.060	1.565	1.493	2.189	2.281	9.150	8.834
Contratistas	12.959	11.608	733	754	48	44	13.740	12.406
Total	18.355	16.668	2.298	2.247	2.237	2.325	22.890	21.240

*Esta cifra incluye dotación de Entel (dividida en la memoria en: Entel S.A., Entel PCS"), Entel Call Center Chile, excluyendo en 2014 a Entel Servicios Empresariales filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014. La dotación no incluye a Entel Call Center Perú, ni Americatel Perú.

DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN SEGÚN GÉNERO (en %)

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú		Entel Consolidado *	
Género	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Hombres	63	63	41	45	60	60	62	57
Mujeres	37	37	59	55	40	40	38	43

El proyecto Organización +2015 se tradujo en la implementación de un diseño organizacional menos jerárquico o "más plano", con jefes liderando a un mayor número de colaboradores y con responsabilidades más amplias sobre los procesos, lo que permitirá, de cara al futuro, contar con una compañía más sustentable, no sólo desde la perspectiva de contar con nuevos y mejores niveles de eficiencia, sino que también con una cultura colaborativa en la que destaquen los liderazgos transversales menos jerárquicos y verticales, y con una compañía con menos niveles que le permitan acercarse a sus clientes y a la realidad del negocio.

Generando empleo de calidad

Al 31 de diciembre de 2015, la dotación propia de Entel más los contratistas era de 21.240 colaboradores, lo que significó una disminución de 1.650 personas en relación con el año 2014. Esta disminución se explica, en gran medida, por la disminución del numero de contratistas, por la busqueda de eficiencia y compromiso además de un ajuste menor en la dotación propia a propósito de la reestructuración Entel +2015.

El índice de rotación anual fue de 1,43 en 2015 para Entel Matriz, lo que significó un aumento en relación con el 1,31 registrado en 2014. Este aumento se explica, en gran medida, por la reestructuración organizacional en el marco del Proyecto Organización +2015.

En cuanto a diversidad de género, al finalizar 2015, las mujeres representaban el 43% de la dotación total de colaboradores de las empresas del grupo.

G4-10
G4-LA1

DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

	Entel	Entel Call Center
REGIÓN	2015	2015
Región de Tarapacá	46	-
Región de Antofagasta	145	-
Región de Atacama	45	-
Región de Coquimbo	70	-
Región de Valparaíso	149	245
Región del Lib. Bdo. O´Higgins	50	-
Región del Maule	64	-
Región del Biobío	168	-
Región de La Araucanía	39	-
Región de Los Lagos	56	-
Región de Aysén	12	-
Región de Magallanes	32	-
Región Metropolitana	4.138	1.248
Región de Los Ríos	12	-
Región de Arica y Parinacota	34	-
Total	5.060	1.493

	Entel Perú
REGIÓN	2015
Ancash	33
Arequipa	27
Cusco	11
Ica	24
Junín	16
La Libertad	30
Lambayeque	15
Lima	2.066
Moquegua	3
Piura	35
Puno	7
Tacna	10
Tumbes	4
Total	2.281

ROTACIÓN SEGÚN GÉNERO*

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Hombre	1,04%	1,59%	3,00%	2,93%	1,29%	1,35%
Mujer	1,77%	1,33%	2,10%	2,22%	1,57%	1,56%
Total rotación	1,31%	1,43%	5,10%	5,15%	1,40%	1,44%

* Fórmula para el cálculo:
Rotación de empleados = % de empleados que han dejado la compañía en un año dado (empleados que se han marchado/empleados a la finalización del año anterior * 100). No se incluyen jubilaciones y fallecimientos.

ROTACIÓN SEGÚN RANGO DE EDAD

	Entel	Entel Call Center	Entel Perú
	2015	2015	2015
Menos de 20	0%	0,04%	0%
20 a 29 años	2,03%	2,83%	1,93%
30 a 39 años	1,47%	1,83%	1,45%
40 a 49 años	1,11%	0,33%	0,76%
50 a 59 años	1,25%	0,12%	0,35%
60 a 69 años	2,22%	0,00%	0,00%
70 a 79 años	1,97%	0,00%	0,00%
Total rotación	**1,43%**	**5,15%**	**1,44%**

G4-LA2



Beneficios

Los beneficios que ofrece Entel a sus trabajadores están enfocados en el cuidado de las personas. En este contexto se dividen en tres grandes áreas: salud, conciliación de la vida laboral y personal, y actividades extralaborales.

Para el presente periodo, cabe destacar el programa de indemnizaciones entregadas a los trabajadores desvinculados en el marco del Proyecto Organización +2015, a quienes se les entregaron indemnizaciones bonificadas y un programa de outplacement.

Clima laboral

En el ámbito de clima laboral, los resultados de la encuesta Great Place to Work evidenciaron la fortaleza del trabajo realizado en potenciar el capital humano y el cuidado y responsabilidad de Entel en el diseño e implementación del proyecto Organización +2015, ya que esta medición solamente bajó un punto en relación a la medición realizada en 2014. El 79% de los colaboradores encuestados (con una participación de 90%) reconoció que Entel es “un gran lugar para trabajar”.



Cultura de innovación

Entel estimula en sus colaboradores un permanente espíritu de innovación y de aceptación de riesgos, como condición inherente para cumplir con la misión de vivir mejor conectados. La compañía cree firmemente que la innovación es el medio que le permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora, si ésta se realiza desde y para las personas. Es por ello que se considera una tarea de todos sus colaboradores.

En esta línea existe un trabajo permanente para fortalecer el ecosistema necesario de generación de procesos de innovación. El logro de los objetivos y la estrategia de largo plazo en esta materia se articulan a través de tres gerencias: la Gerencia de Innovación, de Evaluación Económica e Inversiones y de Planificación y Nuevos Negocios.

Durante 2015, el enfoque de innovación estuvo en la creación de las capacidades técnicas de innovación al interior de la organización. Con el fin de avanzar en el logro de dicho objetivo se desarrolló el programa Desafío e)makers.

Desafío e)makers

Es un programa de innovación basado en desafíos, que incorpora el conocimiento colectivo de los colaboradores como fuente de nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización. Esta iniciativa no sólo levanta y recoge de forma directa las propuestas de los miembros de la compañía, dando visibilidad a quienes desean aportar a la innovación, sino que, además, sitúa al cliente en el núcleo de nuestros desafíos.

El programa nace con el fin de abrir un espacio dinámico para canalizar de manera eficiente la energía de innovación que hay al interior de Entel, apoyando a las diferentes áreas en el cumplimiento de sus desafíos mediante una mirada colaborativa. Además, traspasa metodologías, herramientas y procesos de innovación mediante un learning by doing (aprender haciendo) y aporta al fortalecimiento de la cultura de innovación de la organización.

Durante 2015 se realizaron tres ciclos y para 2016 se espera llevar a cabo dos.

Ciclo 1

300 ideas

2.517 colaboradores

Ciclo 2

236 ideas

2.038 colaboradores

Ciclo 3

176 ideas

2.161 colaboradores

Innovation Days

Los Innovation Days, que se realizan desde 2014, son jornadas que buscan motivar e inspirar al público interno a fin de lograr la transformación orientada a la innovación que busca la compañía. Para ello, se invita a personalidades de alto nivel que comparten con los colaboradores sus experiencias desde el mundo de la innovación. Las jornadas están abiertas a toda la compañía, variando la lista de charlistas y facilitándose la participación de los colaboradores durante la jornada laboral. En forma paralela, se realiza una transmisión vía streaming para que todos puedan seguir las charlas online.

En 2015, se realizaron cinco jornadas que trataron temas vinculados a: adaptación, liderazgo, desafíos personales, compromiso y felicidad. En ellas se inscribieron 1.429 colaboradores, a lo que se suma 550 streamings por jornada.

G4-LA9
G4-LA10
G4-EC4

Capacitación, desarrollo y empleabilidad

Entel promueve la selección, la retención y el desarrollo de colaboradores competentes a la realidad del negocio, proporcionándoles una formación continua. Por ello, gestiona su desempeño, brindándoles oportunidades y proveyendo las herramientas adecuadas para que lleven a cabo su trabajo.

La Subgerencia de Desarrollo Organizacional, perteneciente a la Gerencia de Recursos Humanos, cuenta con un equipo de ocho profesionales, quienes concentran sus esfuerzos en diseñar e instalar metodologías que fomenten la excelencia y la realización en el trabajo, a través de programas de Liderazgo, Clima, Gestión del Cambio, Cultura y Gestión del Desempeño, entre otros.

El foco de los programas de capacitación desarrollados en 2015 estuvo centrado en programas de capacitación técnica (específica para cada cargo y/o área), programas de capacitación transversal (inducción, liderazgo, relatoría, competencias corporativas) y Modelo de Adherencia Conductual (MAC), este último enfocado en definir un nuevo modelo transversal de Adherencia Conductual para la compañía, invitando a distintas áreas a adherirse a los procesos que elevan la calidad de sus servicios y, en consecuencia, la satisfacción de los clientes.

68.807

Horas/hombre de capacitación

En total, en 2015, las actividades de formación se tradujeron en 68.807 horas/hombre de capacitación, lo que significa una disminución de 5,4% en relación con el período anterior, donde se registraron 72.766 horas/hombre. Ello responde, principalmente, a un cambio en la estrategia de desarrollo y gestión de personas, que significó reorientar los recursos en programas específicos de acuerdo al camino de desarrollo de cada área y cargo. Al finalizar el presente período, el total de la franquicia Sence utilizada fue de $54.895.571.

CAPACITACIÓN (H/H) SEGÚN GÉNERO

	Entel*		
	2013	2014	2015
Hombre	52.374	48.731	51.592
Mujer	25.515	23.605	17.215
Total	77.889	72.766	68.807

CAPACITACIÓN (H/H) SEGÚN NIVEL PROFESIONAL O CATEGORÍA DE EMPLEADO

	Entel*		
	2013	2014	2015
Ejecutivos	4.444	5.451	4.628
Profesionales y técnicos	71.087	65.373	61.431
Administrativos	2.358	1.512	2.748
Total	77.889	72.766	68.807

* Estas cifras sólo incluyen los resultados de Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone).

G4-LA11



Programas de liderazgo

En Entel Call Center, el programa de liderazgo desarrollado en el presente periodo, involucró a 79 colaboradores, completándose 10.000 horas de capacitación. Las principales temáticas abordadas en el programa fueron: administración del tiempo, liderazgo, coaching y feedback, presentaciones efectivas, trabajo en equipo y cursos de Microsoft Excel.

El programa continuará en 2016, teniendo como objetivo ampliar su alcance hacia los mandos medios, administrativos, secretarias y analistas.

Evaluaciones de desempeño

En 2015, se llevó a cabo la actualización del Modelo de Competencias para la Evaluación del Desempeño hacia uno más simple, efectivo y de mayor impacto.

En la Evaluación del Desempeño se miden Competencias (Corporativas y Específicas) y Objetivos (si corresponde de acuerdo al estamento).

G4-LA6
G4-LA5

Salud y seguridad laboral

Entel está comprometido con ofrecer a todos sus colaboradores un entorno laboral seguro, cuidando la seguridad, la higiene y el bienestar. Es responsabilidad de Entel y de sus trabajadores contar con un ambiente de trabajo sano, evitando el abuso de alcohol y libre de drogas ilícitas.

En este marco, la compañía ha establecido una Política de Seguridad y Salud Ocupacional y un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Esta estructura de gestión de seguridad y salud ocupacional dirigida tanto a colaboradores propios como de empresas contratistas, ha permitido mantener las tasas de accidentabilidad y siniestralidad, las cuales alcanzaron un 0,9 y un 20%, respectivamente.

Cabe destacar que en el presente periodo se desarrolló un programa de capacitación en Salud y Seguridad Ocupacional dirigido a empresas contratistas, el que constó de 69 talleres en los que participaron 5.012 trabajadores contratistas, totalizando 18.755 h/h de capacitación.

A fines de 2015, Entel contaba con 26 comités[30] paritarios distribuidos en todo el país.

SINIESTRALIDAD, ACCIDENTABILIDAD Y DÍAS PERDIDOS * [31]

	Entel		
	2014	2015	2014
Tasa de accidentabilidad [(1)]	0,9	0,7	0,74
Tasa de siniestralidad [(2)]	12,0	27,3	22,8
Índice de gravedad [(3)]	50,6	108,3	90,4
Índice de frecuencia [(4)]	3,5	2,8	2,95
Total días perdidos	344	787	643
Días perdidos por enfermedades profesionales	-	122	218(*)
N° de víctimas fatales	0	0	0

(*) La cantidad de días perdidos asociados a enfermedades profesionales corresponde a casos declarados a fines del año 2014, cuyas altas definitivas se producen el año 2015
(1) Tasa de accidentabilidad= Número de accidentes/promedio de trabajadores *100
(2) Tasa de siniestralidad= Días perdidos/promedio de trabajadores *100
(3) Tasa de gravedad= Días perdidos/ Horas hombre del periodo *1.000.000
(4) Tasa de frecuencia = Número de accidentes /horas hombre del período *1.000.000

PORCENTAJE TOTAL DE TRABAJADORES REPRESENTADOS EN COMITÉS PARITARIOS

	Entel		Entel Call Center	
	2014	2015	2014	2015
% Trabajadores representados	82%	80%	100%	100%
N° de comités paritarios	25	22	3	4

30 Para Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone) y Entel Call Center en Chile.
31 Cifras sólo incluyen los resultados de Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone).

G4-11
G4-LA4

Relaciones laborales

Tal como lo indica el Código de Ética de Entel, la compañía respeta y reconoce a todas las organizaciones que representan a sus trabajadores en sus diferentes intereses. Es así como parte de su política consiste en propiciar y mantener un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores.

Al finalizar el presente periodo, el 76,75%[32] de los colaboradores de Entel pertenecía a alguno de los cuatro sindicatos existentes.

En el marco del proceso de negociación colectiva 2015, la compañía y los trabajadores de las distintas organizaciones sindicales firmaron acuerdos anticipados que definieron los beneficios y condiciones laborales que regirán hasta 2018. En el proceso, no obstante, el sindicato de la filial Entel PCS votó la huelga legal, la primera en la historia de la compañía y que se hizo efectiva por seis días y que finalizó con un acuerdo colectivo a 36 meses.



PORCENTAJE DE SINDICALIZACIÓN
(% trabajadores cubiertos por contrato colectivo) [33]

	Entel	Entel Call Center
	2015	2015
% trabajadores sindicalizados	76,75	34,45
% trabajadores cubiertos por contrato colectivo	100	34,45

[32] Porcentaje de sindicalización de Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone).
[33] Para ver cifras 2014 y años anteriores ver Reporte de Sustentabilidad 2013 2014 en www.entel.cl



CAPÍTULO 6

Medioambiente

Principales Impactos

Energía
(Consumo Red y Datacenter)

Residuos
(Operacionales y Equipos)

El compromiso de Entel con el medioambiente se encuentra descrito en su Código de Ética, el que se centra en el respeto por el equilibrio ecológico del entorno a sus instalaciones, en el cumplimiento de la normativa vigente, en el fomento de la formación de los trabajadores, en el respeto por el entorno y en la protección medioambiental, todo ello demostrado a través de acciones concretas.

En este marco, la política de sustentabilidad define como principal foco de aporte de Entel al cuidado y preservación del medioambiente, la institucionalización de una política de reciclaje integral, que le permita convertirse en un agente responsable del ciclo de vida de sus productos.

El área a cargo de monitorear el cumplimiento del compromiso de Entel con el medioambiente, así como de coordinar la implementación de los distintos programas y acciones, es la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, la que reporta directamente a la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos.

El foco de gestión del área en 2015 estuvo puesto en profundizar y ampliar la cobertura de las iniciativas de reciclaje que se venían desarrollando desde 2014.

Para 2016, el principal desafío lo constituirá el consolidar las iniciativas de gestión de residuos tanto de la operación como de la venta de equipos y accesorios, a la par de lograr la ampliación de las acciones de gestión ambiental en otros ámbitos como la energía.

Las actividades de Entel, como la de cualquier otra empresa u organización, generan una serie de impactos ambientales, positivos y negativos, que se producen a lo largo del ciclo de vida de la red (desde la selección del sitio, su construcción, operación y mantenimiento, hasta el fin de su vida útil), así como durante la prestación de los servicios a sus clientes.

Los impactos medioambientales más significativos que gestiona actualmente Entel se vinculan con el consumo de energía en la operación de la red y de los Datacenter, así como los residuos derivados de la utilización y mantenimiento de equipos, y el creciente número de teléfonos que quedan fuera de uso.

G4-EN6

Eficiencia energética y emisiones de CO_2

En lo referido a la eficiencia energética de la red, esta es proveída en un 100% por el socio estratégico Ericsson; gracias a ello, Entel puede asegurar que su red cuenta con la mejor tecnología existente, lo que le permite reducir el consumo de energía y aumentar la cobertura.

Ericsson implementa en todas sus operaciones en el mundo una estrategia de eficiencia energética que le ha llevado a ser líder. Su aproximación sistemática y holística le ha permitido identificar y gestionar los principales impactos ambientales de su operación y es así como la reducción en el consumo de energía se considera un aspecto clave a gestionar tanto para responder a requerimientos del negocio, como para satisfacer necesidades regulatorias y para contribuir a la reducción del impacto ambiental.

La otra fuente importante de consumo de energía en la operación de Entel la constituye la red de sus ocho datacenter[34], los que requieren energía tanto para el funcionamiento de los equipos TI[35] como para su refrigeración. Con el fin de mitigar este impacto, desde el año 2012 Entel ha incorporado la variable eficiencia energética desde la etapa de diseño de sus datacenter.

Durante 2015, en el caso del datacenter de Longovilo se realizó la renovación de infraestructura de uno de los tres datacenter existentes en el lugar, mediante el cambio de los antiguos equipos de climatización (Chillers) por equipos que permiten el uso de Freecooling, lo que se traduce en mejorar la eficiencia energética del sistema.

5.370.000

KWh ahorro total energético en los datacenter.

26%

aumentó el ahorro en comparación con 2014.

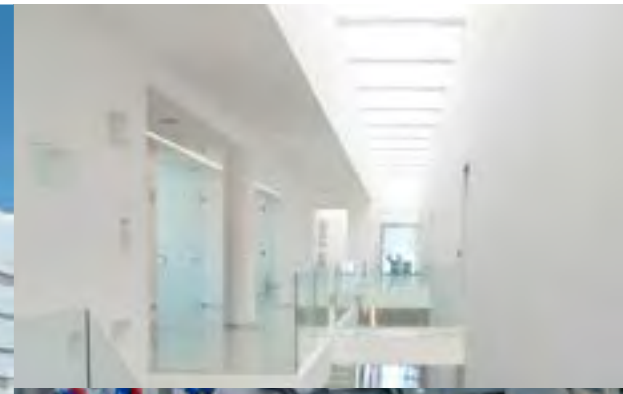
Además, se mejoraron las condiciones de la sala de equipos TI, las cuales permitirán controlar riesgos y mejorar las condiciones operativas del datacenter. Así también, en el datacenter de Amunátegui se habilitaron 250 m² de sala de equipos en el piso 6, cuya implementación se realizó bajo estándares de diseño y tecnología de última generación.

Este año también comenzaron las actividades de diseño para la construcción del Edificio número 3 en el datacenter de Ciudad de los Valles, proyecto diseñado para mejorar la eficiencia energética como base del control del riesgo operacional. El proyecto, que recoge las tendencias actuales de diseño utilizadas por los grandes operadores mundiales, se adapta a requerimientos locales de los clientes de Entel y a las condiciones propias de nuestro país, como la resistencia a sismos de gran magnitud.

Es así como en 2015 el ahorro total energético en los datacenter fue de 5.370.000 KWh, lo que representa un 26% de aumento en el ahorro, en comparación a los 4.250.889 KWh ahorrados en 2014. Ello equivale al consumo energético anual de 2.984 hogares.

[34] 7 de ellos en Chile y el octavo se encuentra en Perú
[35] Tecnologías de la Información







Certificación de operación sustentable

para datacenter Ciudad de los Valles

En el mes de octubre el datacenter Ciudad de los Valles de Entel obtuvo la Certificación Operación Sustentable, nivel GOLD -el nivel más alto de la certificación, con una vigencia de tres años-, otorgada por el Uptime Institute*.

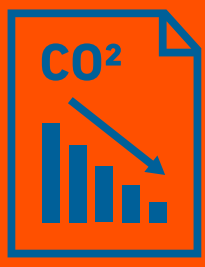
Gracias a este reconocimiento, este centro de datos que sustenta los servicios de Outsourcing TI y Soluciones On-Demand para los clientes de Entel se convierte en el primer datacenter Service Provider de Chile y Latinoamérica en obtener esta Certificación de Operación Sustentable, lo que, además, lo ubica como el undécimo a nivel mundial con este reconocimiento.

Esta certificación reconoce la gestión de operaciones del datacenter, para lo cual evalúa dos grandes bloques. El primero es la infraestructura, que tiene relación con su construcción y diseño. Allí, el datacenter de Ciudad de los Valles ya había obtenido en los años 2012 y 2014 las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility.

El segundo es referido a la operación, es decir, la forma en que funciona la organización y conocimientos del equipo humano que lo gestiona y cómo se mantiene. Esto último es lo que logró la certificación en 2015, lo que permite asegurar a Entel que el datacenter dispone de un equipo de profesionales altamente capacitado y con amplia experiencia en gestión operativa de infraestructura.

* https://es.uptimeinstitute.com/

PREMIOS Y
RECONOCIMIENTOS



ENERGÍA

ENTEL OBTUVO EL PREMIO BUILDING PERFORMANCE DE CIBSE

Categoría Training Programme.

Reconociendo la reducción de riesgos y consumo de energía en sus datacenter.

G4-EN27
G4-PR1



Entel se ajusta al estándar más riguroso de la OCDE sobre emisión de ondas electromagnéticas.

En febrero de 2015, Entel obtuvo el premio Building Performance (anteriormente Premios Low Carbon) en la categoría Training Programme. Estos premios, que se llevan a cabo por CIBSE[36] cada año en Londres, reconocen la excelencia en la construcción y operación de instalaciones. El reconocimiento otorgado a Entel se debió al desarrollo de un programa de reducción de riesgos y consumo de energía en sus datacenter, con el objetivo de implementar las mejoras necesarias para reducir el consumo de energía, aumentar la confiabilidad y reducir el costo total del negocio. Así, por medio de una serie de talleres facilitados por "Operational Intelligence", Entel logró implementar mejoras en sus instalaciones, con la consiguiente optimización del uso de energía y obtención de ahorros esperados. De esta forma, con el trabajo colaborativo de equipos multidisciplinarios, Entel logró una mayor comprensión para aumentar la confiabilidad, la resiliencia y la confianza en la operación de sus datacenters.

Entel reconoce que su esfuerzo en el área de la eficiencia energética tiene un impacto en la disminución de emisiones de CO_2, no obstante, a la fecha no cuenta con un registro de su huella de carbono que le permita informar tanto sus emisiones como sus reducciones, por lo que en 2016 se evaluará la pertinencia de medir esta variable.

Densidad de Potencia

Entel opera actualmente todo su parque de antenas con altos estándares en cuanto a emisiones electromagnéticas.

Es así como da cumplimiento de manera estricta con los requisitos de seguridad sobre las instalaciones y equipos de telecomunicaciones que generan ondas electromagnéticas, según lo establece el artículo 7° de la Ley General de Telecomunicaciones y lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 3103 de 2012, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que consagra los valores límites de emisión de ondas electromagnéticas que se debe cumplir en el ámbito nacional. En este sentido, es importante resaltar que la regulación en esta materia establece como límite máximo el promedio simple de los cinco estándares más rigurosos de los países que integran la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

[36] Chartered Institution of Building Service Engineers, prinicpal fuente de experiencia en servicios de construcción.

G4-EN23

Gestión de residuos

La generación de residuos es uno de los principales aspectos ambientales generados por las actividades de las empresas. En el caso de la operación de Entel, los principales residuos sólidos que se generan son:



Torres, antenas y cables, para los cuales Entel cuenta con un procedimiento para su disposición final sustentable, ya que estos residuos vinculados principalmente con el despliegue y funcionamiento de la red recaen principalmente en Ericsson, quien cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de sus residuos, los que en 2015 ascendieron a un total de 57.715 kg.

Celulares dados de baja, para lo cual Entel posee un programa que involucra a los clientes, cuyos detalles y cifras se entregan en el título Programa de Reciclaje de Celulares.

En lo referido a residuos peligrosos, Entel realiza un control con el fin de darles una adecuada gestión a los mismos y asegura su disposición final entregándolos a empresas especializadas que certifican el tipo de residuo gestionado y su disposición final. En 2015, un total de 28.685 kg de residuos peligrosos fueron enviados a plantas de tratamiento.

G4-EN23



Desde 2014, Entel estableció como requisito para la adjudicación del servicio de logística que el proveedor cuente con un sistema para la gestión responsable de sus residuos sólidos.

Al finalizar 2015, los principales residuos generados y gestionados por el operador logístico SOTRASER fueron cartón, plástico y maderas, los que se tradujeron en un total de 77.524 kg.

RESIDUOS GENERADOS Y GESTIONADOS POR OPERADOR LOGÍSTICO 2015

Tipo residuo	Cantidad [kg]	Disposición final
Residuos industriales sólidos no peligrosos	18.980	Relleno sanitario
Cartón	58.544	Reciclaje
Total	77.524	

RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS Y MÉTODO DE TRATAMIENTO 2015*[37] (EN KG)

Tipo de residuo (por peso)	Tratamiento	2015
FERRETERÍA Fierro en general, rack, cable mensajero, ferretería	Clasificación y desarme. Fundición nacional	36.359
PLÁSTICOS Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	799
COBRE Cables de cobre	Clasificación y molienda	6.491
PAPEL Papel y cartón	Planta de tratamiento	1.354
CABLES Coaxial, acometida	Pelado y molienda	7.167
ELECTRÓNICOS Teléfonos, tarjetas y equipos en general	Clasificación y desarme	44.939
NO RECICLABLES Fibra óptica, antenas de fibra, otros materiales	Operador de reciclaje y residuos	74.417
Baterías, celdas, bancos de baterías	Planta de tratamiento	28.685
	Total	200.211

[37] Sólo se entrega información de 2015, ya que no se cuenta con las cifras comparables para los años 2013 y 2014.



Reciclaje de celulares

Los rápidos avances en la tecnología móvil hacen que los usuarios de ellos quieran actualizar y renovar sus teléfonos regularmente. Consciente de esta realidad, Entel ha implementado desde 2014 un programa para fomentar y facilitar que sus clientes y el público en general pueda gestionarlos de la mejor manera posible, desde el punto de vista ambiental y social. El programa incluye celulares en desuso, cargadores, baterías y accesorios.

Durante 2015, cinco empresas del mercado corporaciones se sumaron a la campaña de reciclaje de celulares en desuso. De esta forma se puso a disposición de la ciudadanía más de 300 puntos de recolección tanto en tiendas Entel como en otros puntos de recolección (ONGs y empresas), a partir de lo cual se logró recolectar más de cuatro toneladas de equipos y accesorios.

Los equipos recogidos en este programa son retirados y procesados por la empresa especializada Midas Chile, la cual recupera los materiales (cobre, aluminio y plástico, entre otros) y los vende como materias primas en Chile y Asia. Cabe mencionar que los recursos generados en la recuperación de materiales son parte del financiamiento de las mejoras de espacios públicos concretadas en los proyectos Barrio Feliz. Y a partir de 2016 en los proyectos de conectividad y mejoramiento de espacios públicos Uniendo Personas.

Scotiabank, Techint, Rabobank, Sandvik y CCU

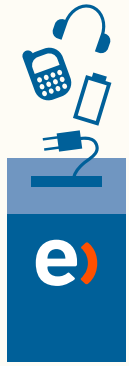
CELULARES EN DESUSO

Entel gestiona los celulares en desuso a través de dos vías:



PRODUCTOS EN DESUSO

Celulares, baterías, cargadores y **accesorios en desuso** independiente de su procedencia (clientes y no clientes).



300 PUNTOS DE RECOLECCIÓN

Con 300 puntos de recolección (tiendas Entel y otros espacios), una empresa especializada procesa y recupera materiales* que se venden como materias primas en Chile y en el exterior. Los recursos económicos generados por este programa son utilizados para financiar el Programa Barrio Feliz. A contar de 2016 en los proyectos Uniendo Personas

TONELADAS

Toneladas de celulares, accesorios y baterías enviados a reciclaje.

3,34
2014

4,35
2015

RESULTADOS

CELULARES	ACCESORIOS	BATERÍAS	TOTAL
1,21 (2014)	1,4 (2014)	0,73 (2014)	3,34 (2014)
1,76 (2015)	2,06 (2015)	0,53 (2015)	4,35 (2015)

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Generales

Aspectos materiales		Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	6-9		
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	25		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización.	11		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	11		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	11		
G4-6	Países en los que opera la organización.	11		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	11		
G4-8	Mercados servidos.	11		
G4-9	Escala de la organización	10		
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	38, 63 y 64		Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	71		Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	16 y 17, 36		
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	11		
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	22		
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	28		
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	28		
ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA				
G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	2		
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	2 y 3, 16 y 17		
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido.	4, 16 y 17		
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	4, 16 y 17		
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	4, 16 y 17		

Aspectos materiales		Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
G4-22	Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	2		
G4-23	Cambios significativso en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.	2		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	26 y 27		
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	3		
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	26 y 27		
G4-27	Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.	3		
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	2		
G4-29	Fecha de la última memoria.		2014	
G4-30	Ciclo de presentación de las memorias.		Anual	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.	5		
G4-32	Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.	2, 82-85		
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización respecto de la verificación externa de la memoria.	5		
GOBIERNO CORPORATIVO				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	18		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	18		
G4-39	Descripción de si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	18		
G4-41	Procesos del órgano superior de gobierno para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses.	23		
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	20		
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	18		
G4-47	Frecuencia con la cual el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	23		
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	5		
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	27		
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	24		Principio 10
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	24		

Contenidos Básicos Específicos

Aspectos materiales		Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	32		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	31		
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas y otorgadas por entes del gobierno.	68		
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	29		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	29, 52		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	36		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	37		
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ENERGÍA				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	73		
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	74		Principios 7 y 8
EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	73		
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	78 - 79		Principio 8
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	77		Principio 8
DESEMPEÑO SOCIAL/PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
EMPLEO				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	61		
G4-LA1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	63 y 64		Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	65		
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	71		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso por cambios organizacionales e inclusión en los convenios colectivos.	71		Principio 3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	70		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	70		
G4-LA6	Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	70		
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	68		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	68		Principio 6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	47 , 68		
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	69		Principio 6

Aspectos materiales		Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	47		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	47		Principio 6
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	36		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	37		
DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD				
COMUNIDADES LOCALES				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	51		
G4-SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto e implementación de programas de desarrollo.	54 - 60		Principio 1
CORRUPCION				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	24		
G4-SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	24		Principio 1
G4-SO4	Medidas tomadas ante incidentes de corrupción.	24		Principio 1
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		Ver nota 32 Estados Financieros (págs. 106-110) de la Memoria Financiera 2015.	Principio 1
DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	39		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyo impacto en materia de salud y seguridad han sido evaluados para promover mejoras.	77		
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	41		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	41,43,46 y 48		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información de sus productos y servicios	49		
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	41		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios, relativos a publicidad, promociones y patrocinios.		Ver nota 32 Estados Financieros (págs. 106-110) de la Memoria Financiera 2015.	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de información de los clientes.	49		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		Ver nota 32 Estados Financieros (págs. 106-110) de la Memoria Financiera 2015.	



Caleta Andrade, región de Aysén.
Libro Todo Chile Comunicado, sobre
los beneficios de la conectividad
digital en zonas rurales del país.



ASESORÍA PAUTAS GRI
Governart

DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
Ograma

MEMORIA 2016

INFORMACIÓN CORPORATIVA

entel



Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
(Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2.760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 0162 y regida por las normas de la Ley N° 18.046 y su reglamento.

Direcciones

Dirección Postal
Casilla 4254, Santiago.

Teléfono
(56-2) 2360 0123

Fax
(56-2) 2360 3424

Gerencia General
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2.760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Gerencia de Finanzas y Administración
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2.760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz de la Cerda Castro
cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Costanera Sur Río Mapoco N° 2.760,
piso 2, Torre C, Las Condes, Santiago.

Sitio Web
www.entel.cl

Canal de Denuncias
www.canaldedenuncia.cl/cda/entel/cdpages/inicio.aspx



Entregamos servicios de telecomunicaciones de clase mundial, para que las personas vivan cada día mejor conectadas.

Contenido

01
Información Corporativa

14 Perfil
20 Historia
22 Hitos 2016
24 Premios y Reconociminetos
27 Gobierno Corporativo
30 Control y Gestión de Contingencias
36 Directorio
38 Administración
43 Imagen Corporativa

02
Pilares Estratégicos

50 Introducción
52 Mejor infraestructura de Red
56 Innovación y Adaptación
60 Trabajo en Equipo Transversal
68 Experiencia distintiva

03
Negocios

75 Industria
81 Marco Regulatorio
88 Mercados
90 Mercado Personas
96 Mercado Empresas
102 Mercado Corporaciones
108 Mercado Mayoristas

04
Entel Perú

114 Entel Perú

05
Sustentabilidad

122 Sustentabilidad

06
Filiales

130 Americatel
132 Entel Call Center

07
Resultados

138 Resultados Consolidados

Nota:
Ver aspectos Financieros en Tomo "Información Financiera"

Carta del Presidente

Debemos volvernos cada vez más ágiles, más digitales, con más capacidad de innovación y adaptación; más que nunca, obsesionados por mejorar la experiencia de nuestros clientes, para seguir contando con su preferencia y entregando un servicio simple y único a todos ellos.

Estimados accionistas

En representación del Directorio de Entel tengo el agrado de presentar a ustedes la Memoria Anual de la compañía para el ejercicio 2016.

Éste fue un año que se vio determinado por mercados y economías de bajo crecimiento, con entornos más competitivos y un continuo cambio tecnológico, que siempre nos ha acompañado. Ésta fue, con distintos matices, la realidad que enfrentamos tanto en Chile como en Perú.

En este entorno, Entel mostró buenos resultados aunque con contrastes entre los distintos negocios. En cuanto a resultados consolidados, la empresa registró crecimiento en los ingresos y un importante punto de inflexión en el EBITDA, resultado operacional y en la utilidad neta.

Además, a lo largo del año alcanzamos importantes objetivos societarios, como el aumento de capital, así como otros estratégicos, comerciales y operacionales, los que revisaremos a continuación.

Sólido crecimiento en Entel Perú y nueva licencia de 700 MHz

Nuestra filial en Perú continúa en una muy destacable senda de crecimiento sostenido, respaldada por altos niveles de satisfacción de clientes, expansión de su red de clase mundial y un continuo progreso en el desarrollo de marca.

Al 31 de diciembre de 2016 Entel Perú alcanzó 4.808.755 clientes móviles, 54% por sobre la cifra de diciembre de 2015. Cabe destacar que la base de clientes de suscripción alcanzó 1.852.505 líneas, representando un 39% de la base de clientes.



Los ingresos móviles, en tanto, crecieron 46% en doce meses, impulsados por los ingresos de servicio que aumentaron un 53%, en línea con el crecimiento de la base de clientes.

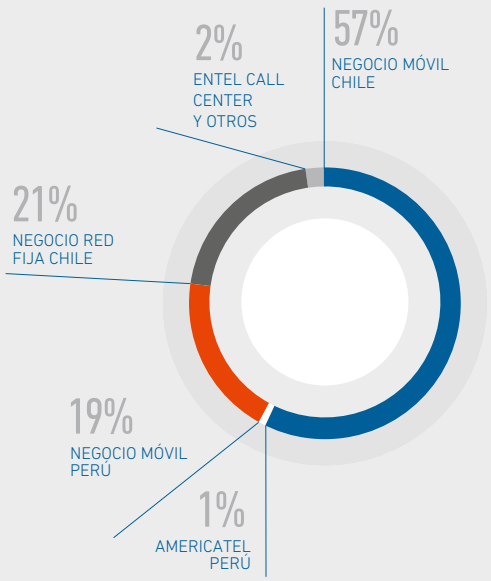
Con una completa oferta móvil, la compañía también amplió su oferta en áreas selectivas del segmento residencial. A los servicios de voz fijos inalámbricos lanzados en 2015 se agregaron servicios de banda ancha fija inalámbricos en Lima y, por ahora, en algunas regiones. Todo lo anterior se hizo con mayores eficiencias operacionales y una menor inversión en infraestructura.

La empresa ha ido consolidando su posicionamiento de cara a los clientes y al mercado en general. Varios reconocimientos respaldan la coherencia del proyecto, entre los que debemos destacar ser la mejor empresa de telecomunicaciones en experiencia de clientes, de acuerdo con el ranking BCX, y ser la empresa con mejor reputación corporativa del sector telecomunicaciones, según el ranking MERCO, donde obtuvimos el lugar número 16 en la evaluación general.

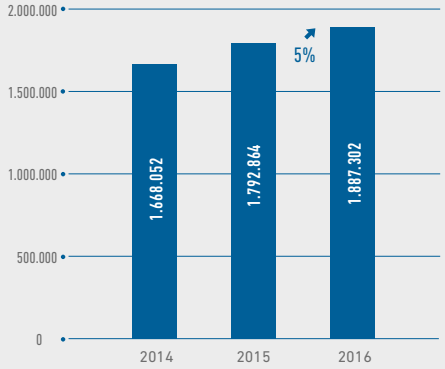
En 2016, un hecho muy importante fue la adjudicación de uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, que tuvo un precio base bastante elevado, es de gran importancia por estar ubicada en la zona baja del espectro radioeléctrico y ser, además, parte del estándar utilizado en muchas partes del mundo. Estos 30 MHz se suman a los 97,4 MHz que ya tenía Entel Perú, contando así con 127,4 MHz para servicios móviles, además de contar con espectro para servicios inalámbricos de todo tipo en las bandas de 2.5 GHz y 3.5 GHz.

Nuestra Gestión 2016 en perspectiva

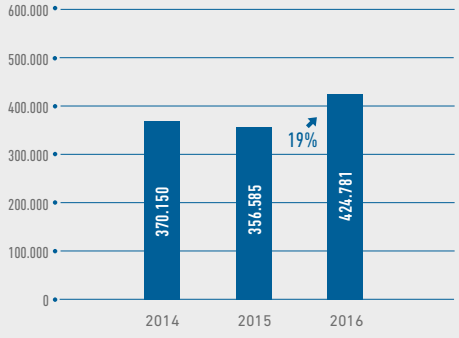
DISTRIBUCIÓN DE INGRESO CONSOLIDADO POR NEGOCIO



INGRESOS CONSOLIDADOS
(millones de pesos)

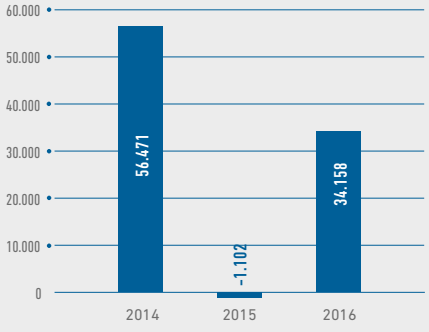


EBITDA
(millones de pesos)



Base Contable y comparable y se excluye de Entel Perú

UTILIDADES DEL EJERCICIO
(millones de pesos)



Nuestra filial en Perú continúa en una muy destacable senda de crecimiento sostenido, respaldada por altos niveles de satisfacción de clientes, expansión de su red de clase mundial y un continuo progreso en el desarrollo de marca.

Lo anterior es muy importante para el presente y para el desarrollo futuro de la empresa, en cuanto a nuestra capacidad de hacer ofertas competitivas, en un mercado en que el uso de los datos por medios inalámbricos crece exponencialmente.

Al día de hoy podemos decir que Entel Perú es un operador líder en cobertura de servicios 4G, alcanzando 1.984 centros poblados a diciembre de 2016; con espectro adecuado para desarrollar una oferta inalámbrica de datos de largo plazo; con casi cinco millones de clientes; con una marca reconocida espontáneamente por el 82% de las personas y con preferencia del 35% en el mercado móvil.

Todo esto no hace más que motivarnos a seguir trabajando con sobriedad, dedicación y enorme convicción de que por este camino estamos ayudando a que todos vivamos mejor conectados también en Perú.

Mercado móvil en Chile

Durante 2016, la industria móvil en Chile estuvo sujeta a tres factores principales que ya se venían presentando desde 2015: un aumento en la dinámica competitiva; una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria mostró un casi nulo crecimiento de clientes, mientras que los clientes de prepago cayeron 4,5% y los de suscripción crecieron un 11,7%, en un escenario de ingresos móviles con un leve crecimiento, cercano al IPC.

En este mercado los clientes móviles de Entel en Chile alcanzaron los 9.514.401. Esta cifra implicó una baja de 3% respecto de 2015 debido a la disminución de 5% tanto en el segmento de prepago como banda ancha móvil, compensado por un crecimiento de 2% en el mercado de suscripción, debido en gran medida a las migraciones generadas desde prepago.

En un entorno altamente competitivo, Entel continuó desarrollando y profundizando planes de datos atractivos, que este año sumaron a la oferta cuotas adicionales para música y video, para todos los planes multimedia en el segmento personas.

Es importante destacar que para Entel era de primordial importancia contar con la banda de 700 MHz, la que recién pudimos poner en uso en mayo de 2016. Esta banda es la que nos ha permitido realizar un real despliegue 4G, aumentar las cuotas de datos y realizar ofertas nuevas para toda nuestra base de clientes, además de entrar de manera agresiva a la banda ancha fija inalámbrica.

Hoy, la penetración de datos entre los clientes de suscripción en telefonía móvil es de 87% y los clientes 4G ya representan el 53% de la base de dicho segmento. En este escenario, estamos orgullosos de ser el principal proveedor 4G de Chile, según cifras entregadas a septiembre de 2016 por Subtel.

Entel Hogar y Servicios a Empresas

La compañía continúa capturando las oportunidades de crecimiento en el segmento hogar. Los ingresos por servicios de Entel Hogar aumentaron 24% en doce meses, tras alcanzar los $60.333 millones al cierre de 2016. Los servicios de voz y televisión sostuvieron este desempeño y, en menor medida, los de banda ancha inalámbrica.

Gracias a la potencialidad de las tecnologías inalámbricas y las capacidades del nuevo espectro en la banda de 700 MHz, hacia fines del año 2016 Entel mejoró su oferta de banda ancha fija inalámbrica. Esperamos que esto tenga buena acogida comercial, dando frutos durante el año 2017, y entregue más opciones de conectividad a miles de hogares que no tienen buenas alternativas para este servicio.

En los servicios integrados de voz, datos y tecnologías de la información (TI) para los segmentos de empresas y corporaciones, la tasa de crecimiento en doce meses se situó en 8%, dada la propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center. Los incrementos fueron liderados por la conectividad fija de Internet, datos y soluciones IP a empresas medianas y pequeñas, con un 13% de crecimiento, seguido por los mayores ingresos en servicios TI, que incluyen servicios en la nube e Internet de las cosas, con un 14% de crecimiento respecto del año 2015.

Liderando el despliegue tecnológico de la Red 4G+
En 2016, Entel continuó expandiendo su red móvil. De hecho, a sólo ocho meses de haber publicado en el Diario Oficial el decreto de concesión de su proyecto, Entel comenzó la puesta en marcha comercial por regiones de su red 4G en la banda 700 MHz, la que además, cuenta con tecnología LTE Advanced Carrier Aggregation, el 4G+, lo que permite aumentar la velocidad y prácticamente duplicarla respecto de 4G.

Así, Entel se posicionó como la primera empresa de telecomunicaciones del país en poner a disposición de sus clientes una red 4G+, que ofrece una gran experiencia de navegación tanto en espacios abiertos como cerrados, lo que representó un salto tecnológico y de satisfacción importantísimo para ellos. Al cierre del año, el 70% de la población ya podía tener acceso a la experiencia 4G.

Inversiones
Durante el año 2016 hemos gestionado un plan de inversión que alcanzó los USD 829,3 millones. De este monto, un 35%, es decir USD$ 290 millones, se destinaron a la compra de la licencia 700 MHz en Perú, que permitirá el desarrollo de largo plazo de Entel Perú. El 65% restante, que equivale a USD 539 millones, es inferior en 18% respecto de la cifra reportada en el año 2015.

Dicha inversión se focalizó, con 55% del total, en el negocio móvil, donde un 16% se usó en proyectos obligatorios en Chile asociados con la licitación de la banda de 700 MHz, un 18% en inversiones en red móvil en Chile y un 21% en redes de Entel Perú.

El resto de la inversión correspondió al proyecto de transformación digital para ambos países con un 14%, a proyectos de TI y conectividad fija para empresas y corporaciones, con un 17%, y al mercado hogar y otras inversiones internas de mantención y mejoras, con un 14%.

Exitoso aumento de capital

Durante 2016, la empresa requirió el apoyo de nuestros accionistas, que suscribieron durante los primeros 30 días de opción preferente el 98,2% del aumento de capital por $353.703 millones, acordado previamente en junta extraordinaria de accionistas. Tras este período, la compañía no tuvo problemas para completar el 100% de la capitalización aprobada.

Estos recursos tienen por objeto financiar actividades de inversión en Perú y Chile. En el país vecino, acorde con nuestra estrategia de contar siempre con la mejor red del mercado, parte importante de los recursos permitieron financiar el pago de la licencia 700 MHz adjudicada a Entel Perú por un monto de USD 290 millones.

EBITDA y utilidad del ejercicio

Los ingresos consolidados de Entel crecieron un 5% por sobre 2015. Entel Perú, con un incremento de 46% en sus ingresos, fue el principal impulsor de este desempeño. En Chile, en cambio, los ingresos registraron una leve disminución de 0,7%, con resultados mixtos, en que la reducción en servicios móviles se vio casi compensada por los avances en servicios TI, fijos empresariales y Hogar, que en total crecieron un 13%.

Destacable es que, a pesar de este entorno más complejo en Chile, el EBITDA de estos negocios creció un 4%, principalmente debido a los negocios fijos y de TI en todos los segmentos. Asimismo, y como ya se observó el año pasado, la capacidad de generación de caja en el negocio en Chile estuvo en un muy buen nivel, alcanzando el EBITDA menos CAPEX un valor de $280.939 millones, con un alza del 14% respecto a 2015 y representando un margen de 18% sobre los ingresos netos.

Por otra parte, el EBITDA de Entel Perú mostró una mejora de 48 mil millones respecto de las cifras de 2015. Esta disminución de pérdidas fue impulsada por mejor margen directo de servicios, unido al sólido crecimiento de los ingresos, dada la fuerte expansión de la base de clientes.

Así, y tras un fuerte período de inversión y despliegue comercial en Perú, la evolución del EBITDA consolidado de la compañía alcanzó los $424.781 millones, lo que representa un alza de 19% respecto de 2015, marcando de esta manera un claro punto de inflexión en el EBITDA consolidado.

Gracias a un aumento en la utilidad operacional de 42%, Entel registró una utilidad de $34.158 millones en 2016, lo que da cuenta de una mejora significativa respecto del año 2015.

Gestión sustentable: primera empresa chilena de telecomunicaciones en el Dow Jones Sustainability Index

El compromiso con la construcción de una sociedad mejor conectada y más armónica sustenta el modelo de negocios de la compañía, gestión que fue reconocida en 2016. Entel se convirtió en la primera compañía de telecomunicaciones del país en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).

A ello se suman otros reconocimientos que Entel obtuvo en 2016 que reflejan, una vez más, que vamos por la senda correcta. Por quinta ocasión consecutiva nuestra compañía recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones de Iberoamérica, que entrega la consultora internacional IZO; y por décimo cuarto año consecutivo logró el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad.



Además, Entel subió al sexto lugar en el ranking general de reputación corporativa Merco y fue líder en el sector telecomunicaciones tanto en Chile como en Perú

Estimados accionistas, como lo hemos señalado otros años, estamos en medio de un importante proceso de cambio en múltiples dimensiones. La sociedad y los clientes son distintos y la transformación digital de los negocios está cambiando muchas cosas. En este entorno, en que Entel es ya una compañía de datos, fijos y móviles, inmersa en gran competencia y cambio, es que debemos profundizar nuestra transformación.

Debemos volvernos cada vez más ágiles, más digitales, con más capacidad de innovación y adaptación; más que nunca, obsesionados por mejorar la experiencia de nuestros clientes, para seguir contando con su preferencia y entregando un servicio simple y único a todos ellos.

Lo anterior requiere una variedad de iniciativas, en muchas de las cuales la empresa ya está trabajando, tanto para capturar las nuevas oportunidades de esta era digital como para mitigar sus potenciales riesgos. En este sentido nuestros pilares de trabajo siguen siendo: el proyecto de transformación digital; disponer de una organización y cultura más ágil, con equipos más autónomos y focalizados en la experiencia de nuestros clientes y el desarrollo de los negocios; el desarrollo de la mejor red e infraestructura con tecnología de clase mundial; la permanente búsqueda por alcanzar índices de excelencia y eficiencia de primer nivel.

Entel tiene que ser ágil, 100% digital, moderna y tiene que inspirar y atraer a profesionales y personas de primer nivel, con talento y de todas las edades. Ese es el camino para un futuro más grande, en el que podamos seguir generando más valor para la sociedad, los trabajadores y para ustedes, los accionistas.

Tras haber registrado pérdidas en el ejercicio 2015, me complace poder compartir con ustedes estos resultados, que marcan un punto de inflexión. Entiendo perfectamente que un período de resultados a la baja, aunque vengan acompañados de crecimiento de clientes o ingresos, no es fácil, y menos cuando se les pide acompañar en un aumento de capital. Por lo mismo, quiero agradecerles de manera muy especial su apoyo y constancia.

De igual forma, vuelvo a agradecer a nuestros colaboradores y proveedores, que este año asumieron grandes desafíos, aprendiendo a trabajar de una nueva forma y entregando sus ideas para hacer de Entel cada día una mejor empresa.

Por último, no quiero dejar de agradecer a nuestros clientes, por su preferencia y comprensión.

Para finalizar quiero reiterar mi compromiso, el del Directorio y del equipo ejecutivo, de seguir trabajando con pasión y profesionalismo, para seguir conduciendo a Entel en una senda de transformación, que nos permita cumplir nuestra misión.

Espero que disfruten de esta memoria, que refleja el arduo trabajo de todo nuestro equipo.

Muchas gracias



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio





01

INFOR_ MACIÓN_ CORPO_ RATIVA

Perfil

Entel es un operador internacional y un referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes tanto en Chile como en Perú.

Entel es un operador líder de telecomunicaciones en Chile y cuenta con la infraestructura más moderna de la industria. Ofrece una gama completa de servicios, incluidos comunicaciones móviles, fijas, outsourcing TI y contact center, que le permiten entregar una experiencia de conectividad distintiva a personas, empresas y corporaciones.

La empresa, además, cuenta con una operación en Perú, donde también desde una posición de liderazgo ofrece principalmente servicios móviles de voz y datos, sobre redes 2G, 3G y 4G, cubriendo las principales ciudades del país.

En ambos países se destaca por su foco en la experiencia de clientes, una infraestructura de red y de servicios propia, sólida y de última generación.

Propiedad

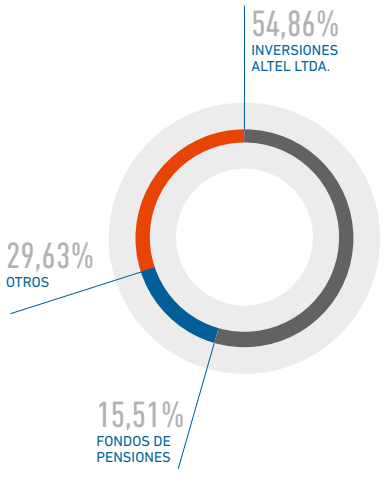
Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de USD 3.206 millones al cierre de 2016.

Su propiedad se encuentra distribuida entre 1.942 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

CIFRAS RELEVANTES

	2016	2015	Var. %	2014
CLP Millones				
Ingresos Consolidados	1.887.302	1.792.864	5%	1.668.052
EBITDA	424.781	356.585	19%	370.150
Utilidad Operacional	114.395	80.844	42%	126.769
Utilidad del Ejercicio	34.158	-1.102	-	56.471
Utilidad por acción ($)	128,11	-4,66	-	238,75
Retorno de dividendos (%)	0,00	0,54		3,77
Rentabilidad del patrimonio (%)	3,08	-0,12		6,15
CLP Millones				
Activos	3.480.440	3.262.953		3.035.795
Pasivos	2.218.567	2.307.606		2.079.451
Patrimonio	1.261.873	955.347		956.345

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD



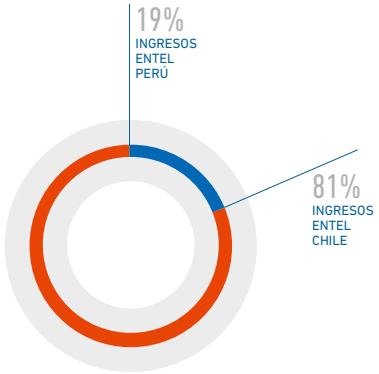


CHILE

Operador internacional de telecomunicaciones

El principal negocio del grupo, según ingresos, son los servicios móviles tanto en Chile como en Perú.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS NETOS %



INGRESOS TOTALES 2016 (millones)

$1.887.302

+5% variación

EBITDA (millones)

$424.781

+19% variación

Los ingresos Chile incluyen Americatel, Call Center y otros.

Sólida posición competitiva

9,5

millones de abonados móviles en Chile.



MÓVIL

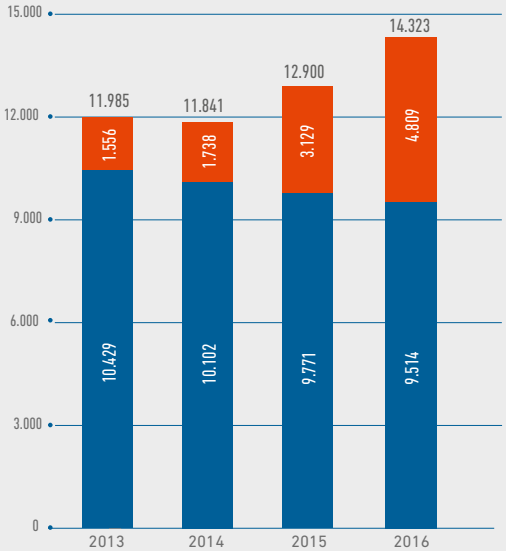
41%	36%	43%	38%
Revenue Share Serv	Participación de Mercado	Top of Mind	Preferencia de Marca

FIJA

24%	+15pp	21%
Revenue Share Empresas	Gap Satisfacción Corporaciones	RGU Crecimiento Hogar + Empresas

14,3 millones de abonados móviles en Chile y Perú

BASES DE ABONADOS MÓVILES (En miles)



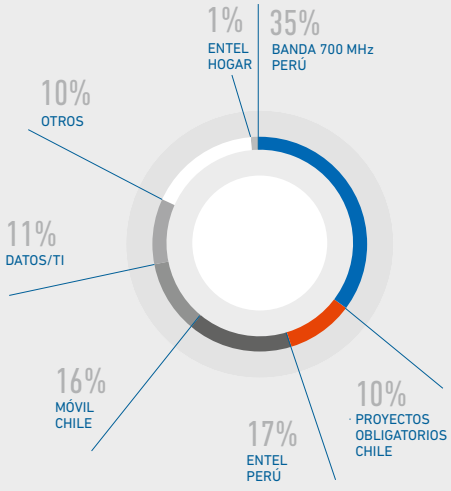
39%

de los abonados móviles en Chile y Perú corresponden a pospago.

PERÚ

CHILE

Inversiones 2016

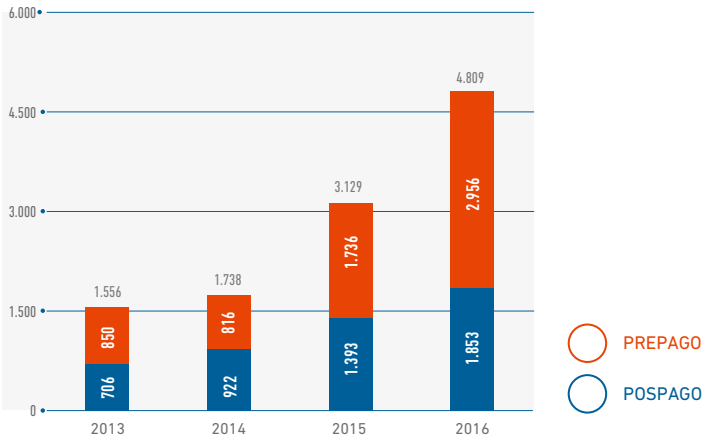


USD 829 MILLONES

PERÚ

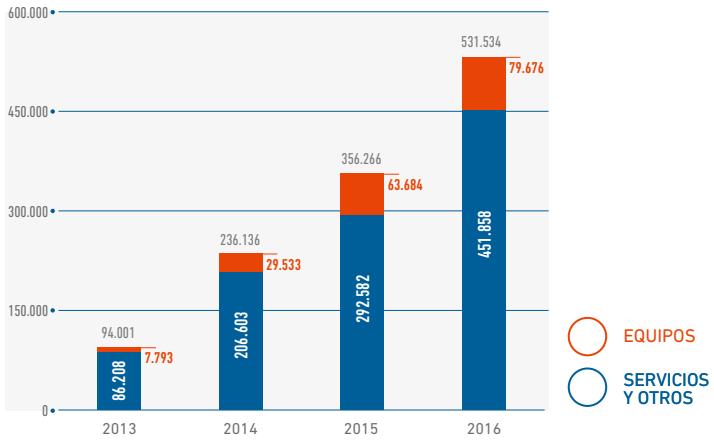
54% Crecimiento anual de abonados móviles

BASES DE ABONADOS MÓVILES (En miles)



49% Incremento anual de ingresos (USD)

INGRESOS (En miles)



Constante crecimiento en infraestructura

ESPECTRO*

2012
Chile
80 MHz

2016
150 MHz

2012
Perú
141 MHz

2016
211 MHz



*Espectro bajo 3.000 MHz

Crecimiento en puntos de presencia

Perú
3.031 POPs
+3x variación

Chile
5.875 POPs
+25x variación



Variación 2016/2012

Cobertura inbuilding:
Chile: 9,5 millones m² aprox.

Data center instalado en m²:
Chile: 7.500 Perú: 600

Fibra óptica:
Sitios conectados con FO: 87% urbanos
BP Empresas: +95,1 k BP



Misión

Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

Historia

1964

Creación

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre se constituye la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.



1960

1968
Primera Estación Satelital

En Longovilo, Entel instala la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974
Torre Entel

La compañía inaugura el edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977
Expansión Satelital

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

1980

1987
Digitalización de Red

Entel confirma su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990
Red de Fibra Óptica

Comienza el desarrollo de la red de fibra óptica de la compañía, que ya se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

1992
Privatización

Culmina el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993
Internacionalización

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inicia su expansión en el exterior. Durante 1997, accede al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1990

1994
Sistema Multicarrier

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comienza a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995
Servicios Internet

Se suma a la oferta de la compañía la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996
Telefonía Local

Comienzan las operaciones telefonía local.

Telefonía celular analógica

Entel ingresa al negocio de telefonía móvil al tomar control de Telecom Celular, que proveía servicios de telefonía celular analógica en algunas regiones del país.

1997
Telefonía Móvil PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comienza a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

2000

2000
Call Center

Se crea la filial Entel Call Center.

Ingreso a Perú

Entel crea Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

Entel Will

EntelPhone obtuvo dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, también le permite proveer acceso a banda ancha para Internet (Entel Will).

2005
Negocios TI

Entel amplía su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2006
Red móvil 3.5G

Primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3.5G.

Banda Ancha Móvil

Entel PCS lanza el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina.

2015

Culmina primera etapa de Conectando Chile

Cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades rurales aisladas del país cuentan con servicios de telecomunicaciones tras concluir la primera etapa de Conectando Chile. El proyecto es parte de los compromisos de inversión asumidos en el marco del desarrollo de la red en banda 2.600 MHz.



2009
Primera red comercial HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010
Nuevo Data Center

En Ciudad de Los Valles, Santiago, se inaugura la primera etapa de 2.000 m2 de data center, proyectado para 8.000 m2 de sala. Éste fue el inicio de un cambio en la industria hacia data centers locales de alto estándar.

2012
Todo Chile Comunicado

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permitió entregar cobertura de voz e Internet a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

2012
Expansión en hogar inalámbrico y TV de pago

Con el producto Entel Hogar, la compañía otorga servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial.

2014
Lanzamiento marca Entel Perú

Exitoso lanzamiento de la marca Entel Perú, apoyado por la expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial.

2015
Alianza con Ericsson para transformación digital

Firma de acuerdo con Ericsson para desarrollar como socios estratégicos el proyecto de transformación digital.

2010 — 2012 — 2015

2010
Compra de Transam y Will

Entel adquiere las empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011
Integración de Entel

Entel rediseña su organización, integrando los negocios fijos y móviles. Las actividades quedan organizadas en unidades acordes con los segmentos de mercado.

2012
Adjudicación de espectro en banda 2.6 GHz para 4G

Entel se adjudica el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

Servicios para OMV

Entel comienza a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.

2013
Segunda etapa Data Center Ciudad de Los Valles

Se inaugura la segunda etapa del Data Center Ciudad de los Valles, proyecto que cuenta con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

Compra de Nextel Perú

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

2014
Primera prueba en América Latina de 4G - LTE en banda 700 MHz

Entel, en conjunto con Ericson, realizan en Rancagua la primera prueba en Latinoamérica sobre la red 4G LTE en banda 700 MHz, que permite dar cobertura tanto al interior de edificios como en exteriores.

Hitos 2016



Entel lanzó la red 4G+ LTE Advanced, la más moderna de Latinoamérica

A sólo ocho meses de haber publicado en el Diario Oficial el decreto de concesión de su proyecto, en mayo Entel se posicionó como la primera empresa de telecomunicaciones del país en poner a disposición de sus clientes una red 4G en la banda 700 MHz. Esta red, la más moderna de Latinoamérica, cuenta también con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation, que permite prácticamente duplicar la velocidad respecto de la que se obtiene sólo con 4G LTE, ya que combina las bandas de 2.600 y 700 MHz.

Además de la Región Metropolitana, al cierre del año la compañía ya había desplegado la red 4G+ en las regiones de Biobío, Valparaíso, Tarapacá, Antofagasta y O'Higgins, entregando esta tecnología a más del 70% de la población del país.

Abonados en Perú se acercan a los cinco millones

El éxito de la estrategia de Entel Perú se refleja en el continuo crecimiento en clientes. Al cierre de 2016, de hecho, el total de abonados llegó a 4,82 millones, esto es 54,0% por sobre los 3,13 millones con que contaba la filial de Entel el último día de diciembre de 2015. El alza refleja un crecimiento de 33% en el número de abonados del segmento de pospago, que al cierre de 2016 ya sumaba 1,85 millones de abonados, y de 70,3% en prepago, cuya base de cliente totalizaba 2,96 millones al cierre de 2016.

Adjudicación Licencia 700 MHz Perú

En mayo de 2016, ProInversión adjudicó a Entel Perú uno de los tres bloques de la Banda 698-806 MHz (conocida como Banda 700 MHz). Con una inversión de USD 290 millones, esta licencia permitió a la compañía dar servicios 4G y ampliar exitosamente su oferta de servicios.

Oferta de Banda Ancha Fija Inalámbrica en Perú

Entel Perú amplió este 2016 su oferta para segmento residencial a servicios de Banda Ancha Fija Inalámbrica. Con un kit de autoinstalación que permite acceder a distintos planes comerciales y conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y hasta 2 Mbps de velocidad, la filial de Entel replicó lo realizado en Chile, aprovechando las capacidades de la red móvil.

Exitoso aumento de capital

Entel concretó en agosto un aumento de capital por $353.703 millones, logrando una excelente demanda por los títulos de primera emisión. Durante los primeros 30 días de opción preferente se registró un 98,2% de suscripción y se completó luego el 100% de capitalización aprobada por el Directorio. El destino de estos recursos es financiar actividades de inversión en Chile y Perú.

Primera empresa de telecomunicaciones en el Dow Jones Sustainability Index Chile

Entel se convirtió en la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile). Este reconocimiento destaca entre las empresas que cotizan en la Bolsa de Santiago a aquellas que cumplen criterios de sostenibilidad de mejor forma que sus pares en las áreas económica, social y medioambiental. Dow Jones Sustainability Index es el más prestigioso del mundo en lo que respecta a inversiones con foco en operaciones de largo plazo.

Conectando Chile: 280 localidades extremas

Anticipándose a los plazos comprometidos con la autoridad, Entel entregó servicios de telefonía e Internet móvil a más de 280 localidades aisladas de las 549 comprometidas a lo largo de todo el país, en el marco de la segunda etapa de su programa "Conectando Chile".

La iniciativa corresponde a las contraprestaciones establecidas en el concurso público de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el uso de la banda de 700 MHz. Ésta contempla una inversión de alrededor de US$ 170 millones y beneficiará a más de 85 mil chilenos.

Innovación en oferta móvil

Una vez más, Entel fue pionero en la industria de las telecomunicaciones. En Perú se lanzaron ofertas promocionales de uso de video limitado (YouTube), motivando el uso de estas aplicaciones. Esta oferta también fue desarrollada en Chile, con la introducción de nuevos planes que incluyen una cuota adicional de GB para el uso exclusivo de las aplicaciones de música y video Spotify, Apple Music, YouTube y Netflix.

Sustentada en el despliegue de la banda de 700 MHz, la compañía triplicó en Chile la cuota de datos de sus planes vigentes e incorporó una oferta multidispositivo, que permite compartir la cuota de tráfico del cliente con hasta cinco dispositivos adicionales (navegar en su móvil, tablet, computador u otro).

Acuerdo de cooperación con Huawei para terminales

Con el objetivo de aprovechar y potenciar el liderazgo y ventajas de ambas empresas en sus respectivas industrias, Huawei Device y Entel suscribieron un acuerdo de cooperación en el ámbito de terminales. Éste considera incorporación del portafolio de wearables, además del desarrollo de terminales compatibles con 4G+.

Premios y Reconocimientos

CHILE

Sexto lugar en ranking Merco de reputación corporativa

Este año 2016 Entel subió tres posiciones, hasta el sexto lugar, en el ranking de reputación corporativa elaborado anualmente por MERCO, con lo que se ubicó por segundo año consecutivo entre las diez empresas con mejor reputación en Chile. Al mismo tiempo, lideró nuevamente la clasificación en la industria de telecomunicaciones.

Empresa de telecomunicaciones más innovadora de Chile

ESE Business School de la Universidad de los Andes, en alianza con el Diario La Tercera, distinguió a Entel con el primer lugar en el sector de telecomunicaciones del ranking "Most Innovative Companies Chile" 2016. Este índice mide a las empresas más innovadoras de Chile en cada industria. En su séptima versión participaron más de 300 empresas, que fueron sometidas a una evaluación de sus políticas, procesos y procedimientos de innovación, cultura de innovación e impacto de la innovación en los resultados de la empresa.

Líder en experiencia de Clientes IZO

Por sexto año consecutivo, Entel recibió el premio Mejor Experiencia de Cliente en la categoría Empresa de Telecomunicaciones de Chile y, por quinto año, el primer lugar en la categoría Mejor Experiencia Empresa de Telefonía Móvil en Iberoamérica. Ambas distinciones fueron entregadas por la consultora IZO sobre la base de la gestión 2016 de Entel, analizada por el estudio Best Customer Experience (BCX), que contempla una muestra de más de 13.000 opiniones de consumidores sobre empresas de distintos sectores en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Venezuela.

Primer lugar en Satisfacción de Clientes Procalidad

Por decimocuarto año consecutivo Entel obtuvo en el ejercicio 2016 el primer lugar en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría de Telefonía Móvil. Este ranking es el único que mide la satisfacción de los chilenos respecto de empresas de los más diversos sectores en el plazo de un año.

Un Effie de Oro

La empresa fue premiada en 2016 con un Effie de Oro por su comercial del Día de la Madre, con Iphone / Portabilidad.

Premio Internacional Amauta para Cursos Clic de Mercado Empresas

Cursos Clic, de Mercado Empresas, obtuvo la máxima distinción en la categoría Programas de Fidelización y Relacionamiento de la XVII edición de los Premios Amauta. Este reconocimiento es entregado por la Federación de las Asociaciones de Marketing Directo e Interactivo de América Latina (ALMADI). El programa de Entel fue reconocido por la estrategia, creatividad y resultados obtenidos durante su campaña del año 2016, que contó con 5.100 registros únicos de dueños de negocios y 18.188 inscritos totales.

Cuarto lugar en el Ranking BrandWatch - Panorama Digital en Chile

Este año Entel figura en el cuarto lugar en el Ranking BrandWatch, que mide el desempeño de las marcas en Redes Sociales, y la segunda entre las destacadas que no era un medio de comunicación.

PERÚ

La mejor reputación entre Telcos de Perú

Entel Perú se situó en la posición número 16 entre 100 empresas evaluadas en los distintos sectores de la economía por el ranking de reputación corporativa MERCO Perú 2016. De esta forma, se situó como la empresa con mejor reputación del sector telecomunicaciones en Perú, a menos de dos años de irrumpir en el mercado peruano.

Reconocimiento a la creatividad empresarial

En el marco del premio Comunicación Innovadora, que entregan la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y Laureate Internacional, Entel Perú obtuvo este 2016 el primer lugar en la categoría "Marketing, mercadeo y ventas" por la campaña "Super yapa", que le permitió crecer desde 5% hasta 7% de participación de mercado. Además, también le otorgó el primer lugar en "Servicios públicos", por su alianza con Facebook, que aportó al crecimiento de pospago desde 9,5% a 15,7% de cuota de mercado.

Cuatro Effie para Entel Perú: dos Oro y dos Plata

En reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing realizadas para difundir su oferta comercial diferenciadora, durante el segundo trimestre de 2016, Entel Perú recibió cuatro premios Effie, dos de Oro y dos de Plata. Este premio se suma al premio ANDA recibido en 2015 en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

Mejor Lugar para Trabajar

En el ejercicio 2016, Entel Perú fue distinguida por Great Place to Work como el mejor lugar para trabajar en la industria de las telecomunicaciones en Perú.

Mejor Experiencia al Cliente en el sector de Telecomunicaciones en Perú

La consultora internacional IZO reconoció en noviembre de 2016 a Entel como la empresa que ofrece la Mejor Experiencia al Cliente en el sector de Telecomunicaciones en Perú, tras realizar en el año su estudio BCX, que mide la satisfacción de los consumidores en cuanto a su experiencia con los canales, las marcas, las interacciones, el producto y las emociones que sienten los clientes.





Gobierno Corporativo

Principios

El Gobierno Corporativo de Entel considera como principios de su gestión la adopción de decisiones y la aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios de la compañía; la protección de los derechos de los accionistas, velando por el tratamiento equitativo de todos ellos, y la divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.

A su vez, considera de vital importancia la supervisión de la gestión ejecutiva de acuerdo con estos lineamientos y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés, creando relaciones sustentables con ellos (accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad), asegurando de esta forma la creación de valor de largo plazo.

Organización y funcionamiento

Directorio

El Directorio de Entel representa a los accionistas y administra el Gobierno Corporativo de la sociedad. Está formado por nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y cuyo ejercicio se extiende por dos años, con la posibilidad de ser reelegidos.

La actual mesa directiva fue electa en la junta ordinaria realizada en abril de 2015.

Sus principales funciones

- Conduce a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- Establece las formas de gobierno adecuadas para la gestión de la compañía.
- Establece políticas que determinan el accionar de la compañía en materias específicas.
- Designa al gerente general, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. En conformidad con la ley, este cargo es incompatible con los de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.
- Para un seguimiento continuo al desempeño de la compañía, cada mes el gerente general presenta los aspectos más destacados de la gestión y, por medio de evaluaciones, se plantean los pasos a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores que consiste en proporcionarles toda la información relevante, cualitativa y cuantitativa, oral y escrita, respecto del funcionamiento del directorio y de los principales aspectos operacionales, financieros e institucionales de la compañía. El gerente general de la sociedad es el responsable de dicho proceso de inducción.

A través de un sistema informático seguro, remoto y permanente, cada uno de los directores puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en las sesiones de Directorio.

Comité de Directorio

En conformidad con la ley, Entel cuenta con un Comité de Directores.

Principales funciones

- Examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo, la revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.

Integrantes comité de directores

- Luis Felipe Gazitúa Achondo (presidente del Comité).
- Richard Büchi Buc (director del controlador).
- Carlos Fernández Calatayud (director independiente).

El Comité de Directores ha registrado una asistencia plena de sus miembros en todas las sesiones realizadas y el Directorio ha funcionado con una asistencia plena de sus miembros en la mayoría de las sesiones efectuadas, la que en caso excepcional de inasistencia de solamente alguno de sus miembros ha sido por causas justificadas.

Comité de Ética

Con el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas, Entel ha constituido un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa, designados por el gerente general

Principales funciones

- Resolver diversos aspectos relacionados con sus normas.
- Investigar y dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.
- Proponer las acciones que sean pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.

Integrantes del Comité de Ética

- Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- Gerente de Riesgos y Administración
- Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
- Gerente Legal
- Gerente de Recursos Humanos,
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
- Secretario del Comité: Gerente de Estrategia y Desarrollo de Recursos Humanos

Documentos rectores del Gobierno Corporativo

Como eje para el ejercicio de este Comité, la empresa estableció un Código de Ética en 2009 que delimita el actuar de sus colaboradores. La última actualización del documento se efectuó el 3 de junio de 2013 e incorpora a los directores dentro de los rubros que les sean aplicables, y adapta contenidos en lo pertinente a la nueva visión, misión, marco valórico y compromiso de Entel y sus filiales, luego del proceso de integración de los negocios fijo y móvil.

Además, el Código de Ética considera el marco de la actualización de las pautas de Gobierno Corporativo, la consolidación en el Manual de Gobierno Corporativo y la aprobación de las medidas de autoevaluación contempladas en la Norma de Carácter General N° 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros, modificada, a su vez, por la Norma de Carácter General de fecha 8 de junio de 2015, y actualmente con las normas previstas en la NCG N° 385 que sean aplicables.

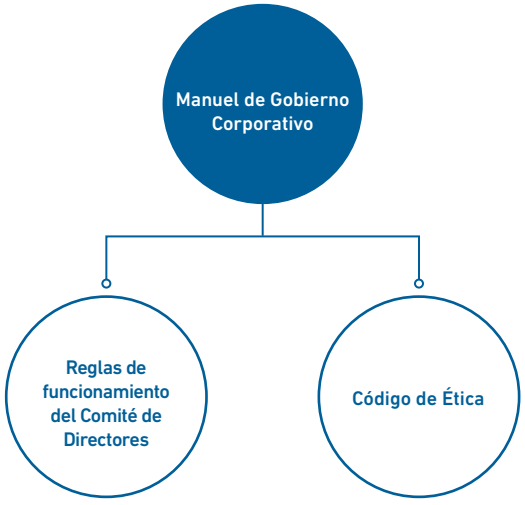
Mejores prácticas corporativas

Con fecha 3 de marzo de 2015, Entel remitió a la Superintendencia de Valores y Seguros la información de prácticas de Gobierno Corporativo al 31 de diciembre de 2014, adoptadas en conformidad a lo dispuesto en la NCG N° 341, las que no innovaron respecto de las informadas con anterioridad, y cumplirá oportunamente con esa obligación dentro del año 2016, según lo establecido en la NCG N° 385.

Relación con inversionistas

Existe un área de relación con inversionistas que atiende las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difunde hechos relevantes de la compañía, acorde con la normativa vigente. A su vez, pone a disposición toda la información pertinente disponible en la página web www.entel.cl/inversionistas.

DOCUMENTOS RECTORES DEL GOBIERNO CORPORATIVO



Control y Gestión de Contingencias

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo. Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.



Gestión de Riesgo

Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos: integrado por el gerente general y los vicepresidentes y gerentes de área de la compañía del primer nivel. Se reúne trimestralmente y su principal función es gestionar el riesgo, entregando directrices y recursos, en concordancia con las estrategias y la Política General de Control y Gestión de Riesgos aplicable para Entel y sus Filiales Nacionales e Internacionales.

Comité Operativo de Gestión de Riesgos: conformado por gerentes divisionales o de departamento. Sesiona mensualmente y su principal función es gestionar el riesgo de la compañía desde el ámbito más operativo, incorporando la mirada cliente e impulsando y monitoreando las acciones mitigadoras implantadas ante eventuales incidentes.

Esta estructura permite a Entel contar con una mirada integral de gestión de riesgos de la compañía.

Entre los temas del riesgo operacional que se monitorean y controlan en forma permanente se encuentran la tecnología, la seguridad de la información, la continuidad de negocios, reputación y fraude. A esto se suma el trabajo que se realiza en materia de riesgo financiero, legal, regulatorio y de negocios.

- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

Gestión 2016

Dado el reconocido dinamismo del mercado en que opera la compañía, Entel evalúa periódicamente los macro riesgos estratégicos y durante el ejercicio 2016 contrató la asesoría de Deloitte para realizar una actualización de ellos, cuyos resultados fueron presentados a la Alta Administración y al Directorio por el Gerente Auditoría Interna y Riesgos Operacionales.

En esta ocasión se definieron 30 macro riesgos y sus respectivas mitigaciones. Por impacto y probabilidad, en tanto, se priorizaron 12, cuya gestión será reforzada y formarán parte del Plan Anual de Auditoría Interna para verificar el cumplimiento de las recomendaciones y acciones mitigadoras.

Principales actividades 2016

- Revisión y Asesoría Interna Riesgos Proyecto de Transformación Digital Chile y Perú (programa que busca desarrollar una empresa completamente digital que asegure una experiencia distintiva y disruptiva para el cliente, a través de una oferta de productos y servicios más sencilla y eficiente).
- Implementación del software Identity Access Management (IAM) para control de acceso a los principales sistemas de personal interno y externo cuando corresponde.
- Pruebas de equipos de contingencia ante eventuales fallas de sistemas, redes y de tecnologías de la información.
- Proceso de mejora continua y adherencia metodológica, basado en las normas y prácticas internacionales, que se ven reflejados en las certificaciones ISO 9001 / ISO27001 / TIER III/ SSAE16 (ex SAS 70).

- Activación del Comité de Crisis tras la inundación que inhabilitó totalmente el edificio corporativo ubicado en Avenida Costanera Sur, en la comuna de Las Condes, Santiago, y que fue provocada por el grave desborde del río Mapocho en abril de 2016. La eficiente gestión y trabajo en equipo, permitió que la compañía continuara entregando sus servicios sin mayores problemas, pese a que hubo que reubicar a más de 1.250 personas en muy corto plazo.
- Plan de trabajo en materia de gestión de riesgo regional, enfocado en continuidad de negocio, que incluyó visitas del equipo ejecutivo de riesgos corporativo a las instalaciones a lo largo de todo el país para fortalecer la cultura de riesgo operacional.
- Asesorías externas para reforzar prácticas y gobierno en ciberseguridad. Monitoreo preventivo a través de un SOC de alto nivel tecnológico.
- Fortalecimiento en Entel Perú de un gobierno de riesgos, replicando la experiencia de Entel Chile en temas de control y gestión de contingencias con responsables de seguridad de la información, continuidad de negocio y gestión de accesos a Sistemas.

Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas (Ley 20.393)

En atención a la responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas, la empresa estableció el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) contemplado en la Ley N° 20.393 y nombró al gerente Auditoría Interna y Riesgos Operacionales como encargado de velar por el correcto funcionamiento del modelo.

Este MPD está actualmente recertificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

Entel cuenta con un Portal en su Intranet que permite a todos los colaboradores acceder a toda la información necesaria en materia de Prevención de Delitos que contempla esta ley. Opera también un Canal de Denuncias en la web Entel para accesos internos y de terceros. Finalmente, durante diciembre de 2016 la compañía realizó un proceso de actualización sobre la "Declaración de eventuales Conflictos de Intereses" a través de un formulario que fue respondido por todos los niveles gerenciales y hasta niveles de jefes de áreas.


entel

Remuneraciones del Directorio

Una vez al año, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba la remuneración de los directores. Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Nombre	RUT	2016 M$	2015 M$
Juan Hurtado Vicuña	5.715.251-6	79.811	76.747
Luis Gacitúa Achondo	6.069.087-1	75.273	72.357
Raúl Alcaíno Lihn	6.067.858-8	-	12.940
Richard Büchi Buc	6.149.585-1	54.744	51.509
Andrés Echeverría Salas	9.669.081-9	39.905	37.312
Carlos Fernández Calatayud	5.213.938-4	54.744	35.370
Juan Mac-Auliffe Granello	5.543.624-K	41.058	38.366
Patricio Parodi Gil	8.661.203-8	39.917	25.440
Alejandro Pérez Rodríguez	5.169.389-2	41.058	41.580
Bernardo Matte Larraín	6.598.728-7	38.780	37.315
Total		465.290	428.936

Durante su ejercicio, el Comité de Directores no incurrió en gastos ni contrató asesorías.

Diversidad en el Directorio

Número de personas por género	
Femenino	0
Masculino	9
Total	9
Número de personas por nacionalidad	
Chilena	9
Extranjera	0
Total	9

Número de personas por rango de edad	
<30 años	0
30 y 40 años	0
41 y 50 años	1
51 y 60 años	4
61 y 70 años	4
> 70 años	0
Total	9

Número de personas por antigüedad	
<3 años	2
3 y 6 años	2
6 y 9 años	2
9 y 12 años	1
> 12 años	2
Total	9

Años de experiencia en el cargo, en períodos continuos o discontinuos.

Directorio



1. **Juan José Hurtado Vicuña**
Presidente
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

2. **Bernardo Matte Larraín**
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile
C.I.: 6.598.728-7

3. **Richard Büchi Buc**
Director
Ingeniero Civil, Universidad de Chile. MBA
Wharton School of Business, University
of Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1

4. **Luis Felipe Gazitúa Achondo**
Vicepresidente
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1



5. **Andrés Echeverría Salas**
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA University of California, Los Ángeles.
C.I.: 9.669.081-9

6. **Juan José Mac-Auliffe Granello**
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K

7. **Patricio Parodi Gil**
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Harvard University.
C.I.: 8.661.203-8

8. **Alejandro Pérez Rodríguez**
Director
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile. Master in Economics, The University of Chicago.
C.I.: 5.169.389-2

9. **Carlos Fernández Calatayud**
Director independiente
Ingeniero Civil Mecánico, Universidad Federico Santa María
C.I.: 5.213.938-4

Administración

Chile

Entel gestiona sus negocios en el mercado chileno según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Estas divisiones cuentan con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente.

Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayorista, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones. La administración, operación y explotación de las plataformas tecnológicas de procesamiento, transaccionales y conectividad (servicios cloud, data center, outsourcing) están a cargo de la gerencia de Servicios TI.

La totalidad de las unidades operan bajo un solo liderazgo y fueron concebidas en línea con las mejores prácticas internacionales, anticipando una estrecha interacción entre las áreas, debido a las crecientes sinergias tecnológicas.

Perú

A nivel ejecutivo la administración de Entel Perú reporta a un directorio. Su estructura interna es muy similar a la descrita para los negocios en Chile.

Otras Filiales

Reportan a directorios específicos. Tienen una administración adecuada a su estrategia

Gobierno Transversal

Con el propósito de tratar apropiadamente todos los temas estratégicos y de gestión, el grupo ejecutivo cuenta con un esquema de gobierno transversal que va en apoyo de sus correspondientes responsabilidades. Dentro de los asuntos gestionados por medio de este esquema destaca la aprobación y seguimiento de inversiones; el control de la operación alineada con los objetivos de calidad en relación a los clientes; la gestión del capital humano y sus estrategias asociadas, y las comunicaciones.

Remuneraciones de ejecutivos

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2016	
Dotación considerada	111 personas Entel S.A. y filiales
Remuneración	$10.709.712.463
Bonos pagados	$4.989.382.616.

Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2016
$547.885.448 pagados en total a 8 ejecutivos.

Los bonos anuales se pagan de acuerdo con fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas corporativas y de cada área respectiva.

Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, a través del cual se devienen pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, estableciéndose un tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores antes señalados.

Dotación

No se consideran empresas de servicios

	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú	Total
Ejecutivos	57	43	6	1	2	6	9	124
Profesionales y Técnicos	1.985	1.263	262	30	591	223	442	4.796
Trabajadores	710	633	1.246	309	2.648	182	1.957	7.685
Total	2.752	1.939	1.514	340	3.241	411	2.408	12.605

Diversidad en principales ejecutivos

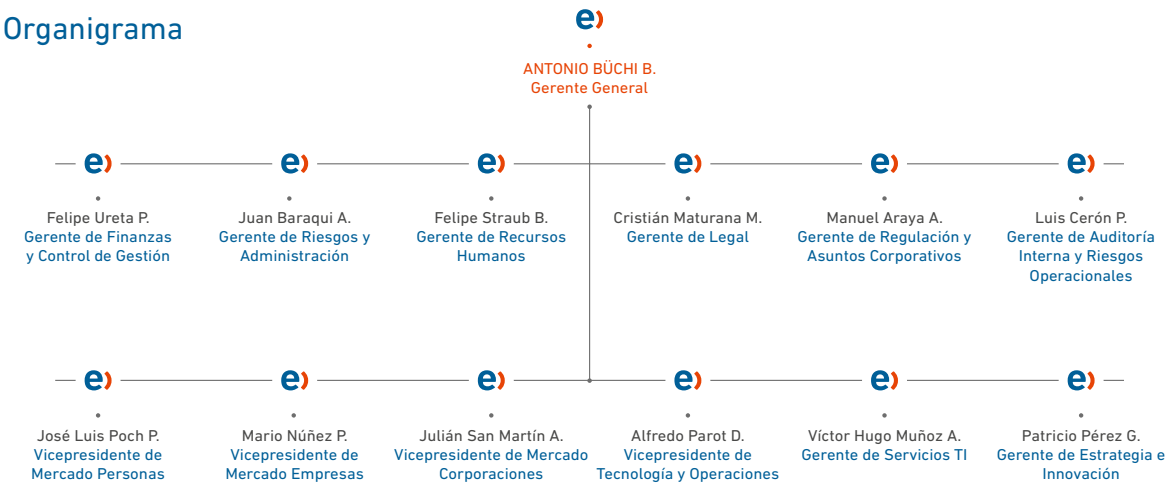
Entel S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Entel Telefonía Local S.A.

Género	
Femenino	12
Masculino	88
Total	100
Nacionalidad	
Chilena	92
Extranjera	8
Total	100

Rango de edad	
30 y 40 años	11
41 y 50 años	60
51 y 60 años	27
61 y 70 años	2
Total	100

Rango de antigüedad	
<3 años	15
3 y 6 años	19
6 y 9 años	16
9 y 12 años	8
>12	42
Total	100

Organigrama







Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts in Economics, The University of Chicago.
RUT 9.989.661-2

Principales Ejecutivos

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde febrero de 1993

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.010.335-4

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Desde diciembre de 2006.

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas. Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT 7.005.576-7

Patricio Pérez Gómez
Gerente de Estrategia e Innovación
Desde mayo de 2014.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.
RUT: 11.847.168-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.003.573-1

Cristián Maturana Miquel
Gerente de Legal
Desde marzo de 1994

Abogado, Universidad de Chile.
RUT. 6.061.194-7

Víctor Hugo Muñoz Álvarez
Gerente de Servicios TI
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde agosto de 2005.

Ingeniero Civil Electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María. Pade Universidad de los Andes
RUT 7.479.024-0

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Desde abril de 2005.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1994.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.052.775-8

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos
Desde enero de 2012.

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.
RUT 8.131.463-2

Juan Baraqui Anania
Gerente de Riesgo y Administración
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde 1994.

Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile. MBA University of California, Los Ángeles.
RUT 7.629.477-1

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 1993.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 8.165.795-5

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1994.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 10.767.214-1

Luis Cerón Puelma
Gerente de Auditoría Interna
Desde julio de 1997.

Contador Auditor, Universidad Católica de Valparaíso.
RUT 6.271.430-1



Imagen Corporativa

Tras el exitoso despliegue de la red 4G-LTE en la banda de 700 MHz en Chile y Perú, durante 2016 Entel continuó reforzando sus atributos de marca, con fuerte énfasis en destacar a la compañía como el operador con la red más moderna de Latinoamérica.

En un mercado extremadamente dinámico y exigente, con una sociedad cada vez más conectada, Entel demostró, una vez más, que es una empresa capaz de anticiparse a los cambios, con el objetivo declarado de ofrecer a sus clientes una experiencia única, sorprendente y simple.

En línea con lo anterior, y en la medida de su despliegue, se presentó a lo largo de Chile el potencial de la nueva red 4G+ y la nueva oferta de planes Smart Fun, que incrementó ostensiblemente la cuota de navegación, mejorando la competitividad de la compañía en el mercado, entregando una oferta ad hoc a las necesidades de los clientes y una mejora en la experiencia de uso.

Atributos de marca

- Liderazgo
- Mejor calidad de comunicación
- Mejor cobertura
- Tecnología avanzada
- Cercanía

Una Zona interactiva

Una potente herramienta de fidelización es La Zona, club de beneficios para los clientes de la compañía. Con el objetivo de entregarles una experiencia no sólo distintiva, sino también simple, ésta se potenció durante 2016. Fue así que, como parte de la modernización de la App de Entel, se incluyeron opciones como el canje virtual de puntos Zona por entradas al cine, recargas de prepago y bolsas de datos, voz o mensajería.

Entel, a través de La Zona apoya la difusión de la cultura y el deporte, elementos claves en la construcción del atributo de cercanía que caracteriza a la marca.

Festival Hecho en Casa Entel: Vive el arte en la ciudad

Conectar a los chilenos con el arte es el objetivo del festival Hecho en Casa Entel, que este 2016 tuvo su cuarta edición.

En seis días de exhibición se presentaron en Santiago cinco intervenciones urbanas a gran escala, de connotados artistas internacionales, posicionando a Santiago como capital de cultura.

En total, se estima que unos tres millones de visitantes pudieron apreciar la obra Epicentro Luminoso 1.26, un robot de 20 metros de alto en la Torre Entel, 10 huevos fritos gigantes en Plaza Baquedano, una pintura 3D en el Paseo Bulnes y un mural en un edificio en la intersección de las calles Agustinas con MacIver.

Encuentros empresariales

Entel apoya constantemente a las empresas y corporaciones entregando herramientas innovadoras que potencien su negocio. En este contexto destacan dos grandes eventos.

Gira Entel Empresas 2016

La Gira Entel Empresas se ha transformado en un importante evento de negocios del área de las telecomunicaciones, con una asistencia, a nivel nacional que supera los 2.200 clientes.

Este 2016 realizó un extenso recorrido por Chile presentando la charla "Todos los futuros posibles", del conferencista internacional Gabriel Gurovich, quien enunció la transformación tecnológica que se viene durante los próximos 10 a 15 años, a un ritmo acelerado y vertiginoso.

Al recorrer las ciudades de Temuco, Talca, Rancagua, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Concepción, Puerto Varas, Viña del Mar y Santiago, la Gira Entel Empresas 2016 dio a conocer las últimas tendencias en tecnología, con el fin de que los clientes empresas visualizaran las nuevas herramientas que les permitirán adaptarse y transformarse hacia la futura forma de hacer empresa.

VIII Entel Summit

Más de 2.000 personas asistieron a la octava versión de Entel Summit, "La empresa digital para una experiencia superior de cliente". En su versión 2016, el principal orador fue el empresario tecnológico Uri Levine, cofundador de la aplicación Waze, quien destacó las transformaciones que ha generado Internet, cambiando el paradigma de los negocios y la manera de relacionarse con sus usuarios y compradores.

En esta versión participaron más de 11 oradores, incluido Andrés Moreno, fundador, presidente y CEO de Open English, líder en la enseñanza del idioma inglés basado en Internet en las Américas. A través de sus presentaciones, los asistentes pudieron descubrir cómo hacer empresa en la era digital, o las potencialidades de la transformación digital para mejorar la experiencia de los clientes, entre otras temáticas expuestas.

Marketing online

Entel potenció en 2016 sus diferentes plataformas digitales como medios de servicio y transacción (más detalles en Capítulo Innovación). En este contexto, todas las acciones comunicacionales de la compañía fueron planificadas en forma integral.

Principales acciones digitales

- **Web serie Hola Sandra:** primera web serie dirigida por Boris Quercia. La trama de esta comedia romántica está basada en la nomofobia que padece la protagonista principal, Sandra, interpretada por Carolina Varleta.
- **Cobertura en RRSS de la participación de La Roja en la Copa Centenario:** permitió que Entel fuese considerada por varios medios especializados como la marca de mejor desempeño durante el período de la competencia.
- **4º lugar en el Ranking BrandWatch - Panorama Digital en Chile 2016.** Este ranking mide el desempeño de las marcas en Redes Sociales y la compañía fue la primera y única empresa de telecomunicaciones del ranking y la segunda empresa que no fuera medio de comunicación.
- **Innovación con tecnología de Shazam para campaña Creamfields 2016.** En esta versión del evento se innovó en la comunicación, invitando el usuario a "shazamear" la publicidad en radio. Esta campaña fue reconocida como la más exitosa de la región por el equipo de Shazam.
- **Campaña "Prende un deseo".** Comunicación del Año Nuevo en la Torre Entel, que invitaba a los chilenos a enviar sus deseos para el año 2017. Sin ningún tipo de incentivo de por medio, más de 16.000 deseos fueron enviados por parte de nuestros usuarios.

Principales eventos Entel 2016

Deportes	
	Auspiciador oficial de la Selección Nacional de Fútbol. Este año Entel le habló al "Hincha de verdad".
	Entel Maratón de Santiago.
	Apoyo equipos deportivos de provincia.
Entretención y cultura	
	Festivales: Creamfields, Andes Arena.
	Conciertos: recitales masivos se realizaron con el apoyo Entel, que auspició a The Rolling Stones, Maroon5, Simply Red, Coldplay, Disclosure
	Espectáculos: Cirque du Soleil.
	Festival de La Pampilla en Coquimbo.
	Semanas Musicales de Frutillar.
	Fiesta de Año Nuevo en la Torre Entel, que reunió a 400 mil personas en su vigésimo quinta versión.
	Festival Hecho en Casa Entel: Vive el arte en la ciudad

Adicionalmente a las acciones digitales, Entel creó mesas de trabajo internas con diferentes áreas de la compañía, para atender las necesidades comunicacionales específicas de cada una, utilizando todo el abanico de posibilidades que ofrecen los medios digitales en términos de segmentación y microsegmentación para llegar a cada audiencia.

Líder en recordación y preferencia

En un ejercicio marcado por la alta competencia en el mercado de telecomunicaciones nacional, Entel mantuvo su liderazgo según las mediciones de imagen de marca disponibles respecto de las demás empresas que operan en Chile.

Estudios de mercado realizados para el segmento Personas, Entel permanece en el Top of Mind de Marca (Móvil), con 14 puntos porcentuales por sobre la segunda compañía de mayor recordación. En la misma línea, en las encuestas que miden preferencia de marca, la diferencia con su más cercano competidor se situó en 17 puntos.

Exitoso posicionamiento en Perú

A poco más de dos años de su lanzamiento, la marca Entel se encuentra en una sólida posición para sostener la estrategia de la compañía en un mercado de alto potencial como el peruano.

Al cierre de 2016, la recordación espontánea subió desde 57% en abril 2015, seis meses después del lanzamiento, hasta 77% (91% y 93%, respectivamente, cuando se trata de recordación asistida).

El top of mind, en tanto, sube de 3,2% en abril 2015 a 14% en diciembre 2016, mientras la consideración de marca sube de 17% en abril del 2015 a 39% en diciembre 2016.

Premios marca 2016

	Chile
ORO	**Effie** Comercial del Día de la Madre, con Iphone / Portabilidad

	Perú
ORO	**Effie** Extensión de Línea
ORO	**Effie** Reputación Corporativa
PLATA	**Effie** Servicios No Financieros
PLATA	**Effie** Extensión de Línea

Hecho en Casa 2106















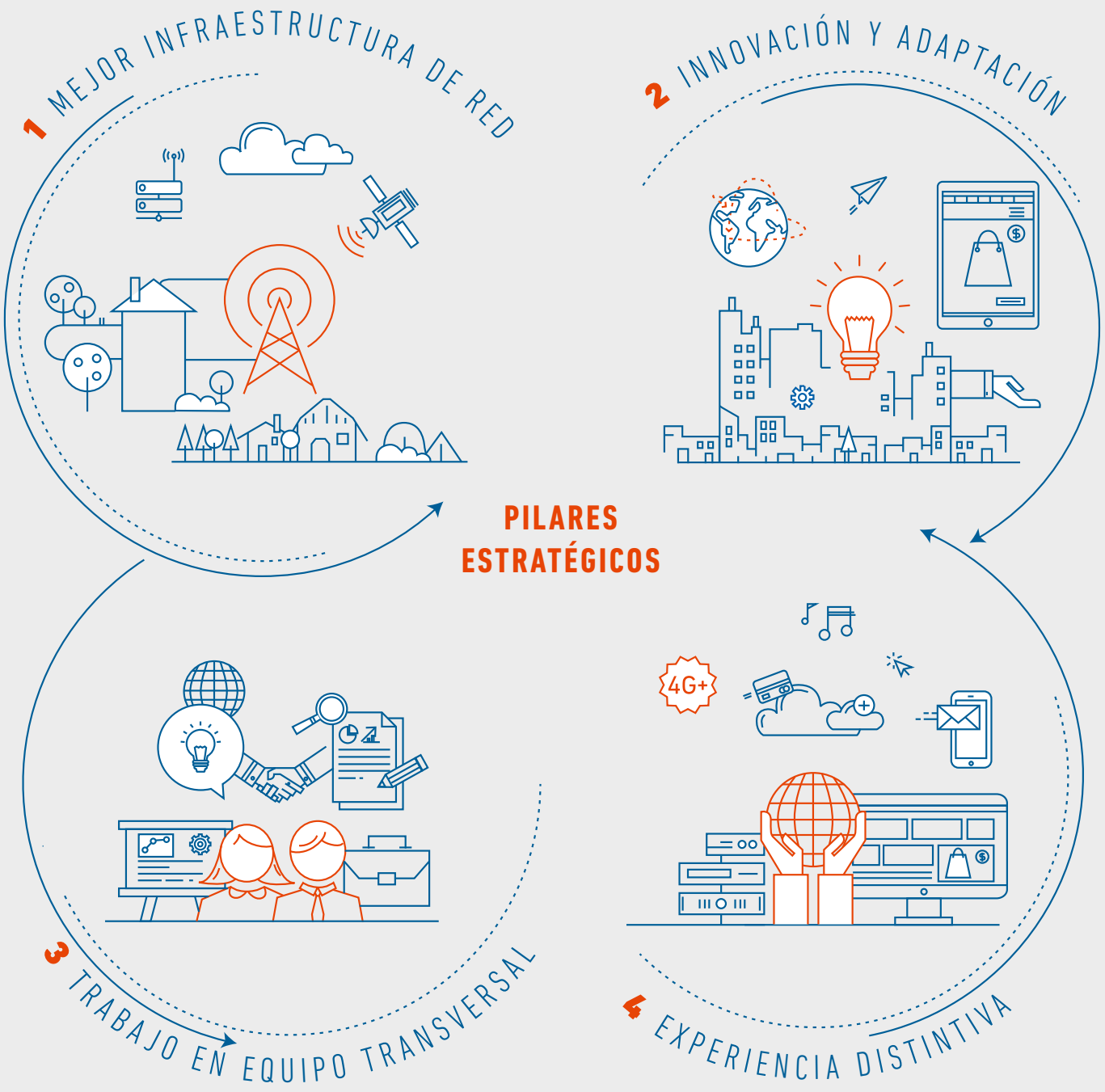
02

PILA_ RES_ ESTRATÉ_ GICOS

Nuestro modelo de negocio

Un modelo de negocio que se basa en cuatro pilares fundamentales permite a Entel estar a la vanguardia en la industria de las telecomunicaciones y ser líder en Chile y un referente en la región.

Como compañía, nos propusimos contar siempre con la mejor infraestructura de red y desarrollar una corporación con alta capacidad de innovación. Ambos pilares nos permiten adaptarnos rápidamente en un mercado cambiante. Todo, para cumplir con nuestro objetivo principal: entregar un servicio distintivo a los clientes, que nos retroalimentan con su preferencia en el tiempo.


1 MEJOR INFRAESTRUCTURA DE RED
2 INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN
PILARES ESTRATÉGICOS
3 TRABAJO EN EQUIPO TRANSVERSAL
4 EXPERIENCIA DISTINTIVA
4G+

Pilar Estratégico 1

Mejor Infraestructura de Red





Inversiones

Con el propósito de continuar otorgando un servicio de primer nivel a nuestros clientes por medio de infraestructura propia de altísima calidad, Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center. En este contexto, durante el año 2016 la compañía destinó en total USD 539 millones a infraestructura (no considera el pago de Licencia 700MHz en Perú por USD 290 millones).

Datos destacados

- Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil en Chile: USD 101 millones.
- Inversión en la red móvil de Perú: USD 145 millones (sin considerar el pago de Licencia 700Mhz USD 290 millones).
- Proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 700 MHz: USD 83 millones.
- Despliegue de red fija: USD 21 millones.
- Inversiones en clientes de los Segmentos Corporaciones, Empresas y Personas para el Negocio Hogar: USD 71 millones.
- M2 nuevos en data center: USD 11 millones
  - Término de la fase constructiva de la tercera etapa de Ciudad de los Valles (CdlV III), que en septiembre del 2017 disponibilizará 1.000 metros cuadrados a nuestra red de data center para nuevos servicios a clientes.
  - Certificación en Management and Operations para el data center de Amunátegui, entregada por Uptime Institute.
- Durante 2016 continúa el proyecto de Transformación Digital Entel (TDE), que permitirá transformar a Entel en una empresa totalmente digital, simplificando de modo radical la forma de operar: USD 46 millones.
- Otras inversiones en plataformas de sistemas y equipamiento para gestión técnica y comercial: USD 39 millones.

Infraestructura de Entel Perú

Red Móvil

- Red 3G 1.900 MHz (UMTS), desplegada a través de 3.036 sitios a nivel nacional, 1.460 en Lima. En Lima y Callao su cobertura declarada al ente regulador alcanza alrededor del 93% de la población.
- Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push to Talk). Entel Perú posee 625 sitios en todo el país (443 de éstos se encuentran en Lima).
- En 2016, la compañía continuó el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1.900 MHz que se adjudicó en 2007 y 4G en la banda AWS que se adjudicó el 2013. Asimismo, se han desplegado 100 sitios de la red de datos 4G a través de la banda APT700 adjudicada en el año 2016.
- El proceso de desarrollo es efectuado por medio de criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica, con el que se logró cubrir los 24 departamentos de Perú durante 2016. Este proceso utiliza, además de la lógica de cobertura, una lógica de diseño centrado en estándares de calidad, similar a lo utilizado en Chile.

Espectro Móvil

Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

- APT700 (700 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.
- 800 MHz, utilizados para dar servicios de radio troncalizado, mediante el empleo de la tecnología iDEN de Motorola.
- 1.900 MHz, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- 2.500 MHz, utilizados para dar servicios fijos de acceso a Internet utilizando la tecnología Wimax y LTE.
- 3.500 MHz, utilizados en redes WiMax y que es operado por Americatel Perú S.A.
- AWS (1.700-2.100 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.



24

2016: 24 ciudades o departamentos conectados

Servicios 4G para Entel Perú

Luego de adjudicarse en 2013, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (40 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel inició su oferta de servicios de datos ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. La compañía desplegó simultáneamente con las redes 2G y 3G, utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de ejecución y los futuros costos de operación.

Asimismo, luego de adjudicarse en el 2016 el bloque A de la banda de 700 MHz (30 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel ha iniciado el despliegue de 100 sitios y de la infraestructura necesaria que le permita cumplir con sus obligaciones contractuales en la mencionada banda y mejorar su oferta de servicios de datos.

Redes de transporte

Fibra Óptica

La red de Fibra Óptica Troncal (FO) posee más de 5.000 km a lo largo de Chile. Incorpora tecnologías de transmisión SDH y DWDM, con las que se alcanzan capacidades de transporte de hasta 400 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/MPLS, tanto de servicios fijos como móviles. Durante 2016 la compañía elevó a 80% la proporción de fibra óptica dentro de sus planos de transmisión hacia los puntos de agregación de tráfico IP.

Con el objetivo de separar las redes troncales (Norte y Sur) se dispuso de una topología "Super Core" que interconecta tres puntos de presencia (POP) de Core (CNT, CDLV y las Condes), para que funcionen lógicamente como parte de un solo POP altamente escalable y, a la vez, podrá disminuir la vulnerabilidad, evitando concentrar el tráfico en un solo lugar.

Microondas

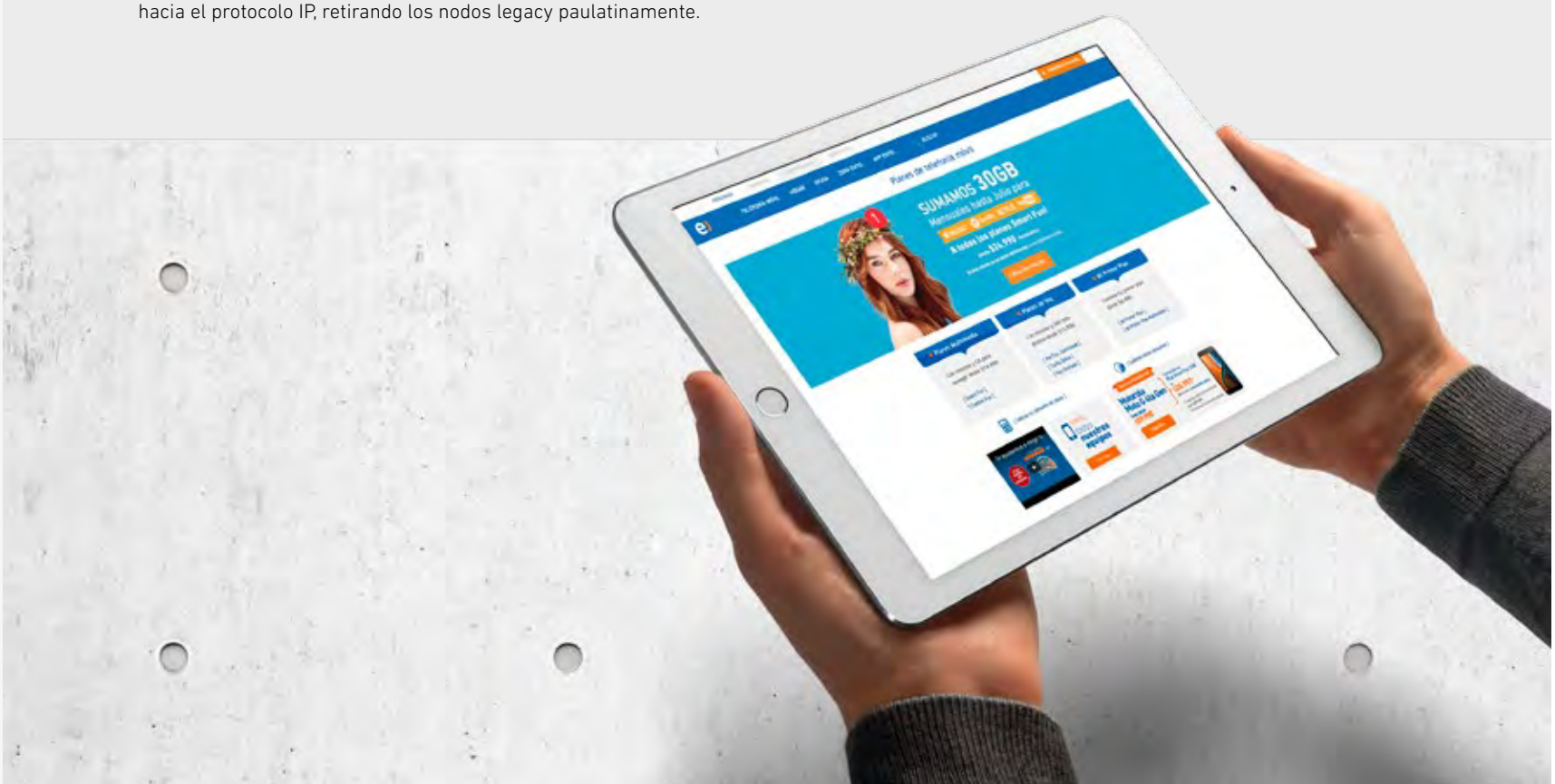
Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de FO.
Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, principalmente entregando servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. La tendencia de esta red es migrar hacia el protocolo IP, retirando los nodos legacy paulatinamente.

Satelital

Entel, a través de su red satelital, cubre todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios Fijos y de Telefonía gracias a 18 Estaciones Terrenas distribuidas a lo largo de Chile. Gracias a esto, localizaciones aisladas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua, pueden gozar de servicios de Telecomunicaciones.

En el año 2016, Entel, ha instalado una nueva plataforma satelital con tecnología de clase mundial que permitirá dar servicios privados a corporaciones y empresas (Internet, Extensión de LAN, Telefonía) y, además, en colaboración con Subtel, otorgar Internet de forma pública a 212 escuelas rurales y 40 localidades obligatorias en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

Entel, con más de 20 antenas instaladas en el Telepuerto de Longovilo y los acuerdos con operadores satelitales de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B), continuará en 2017 ofreciendo servicios de televisión y Datos en todo Chile.



Redes de acceso

Red Acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL tiene cobertura en 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

Red Acceso MPLS

Tanto en el Core como en el acceso, la red MPLS ha evolucionado a conexiones Gigabit Ethernet a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, Entel posee alrededor de 915 POPs con servicios Switch/ MPLS en 311 comunas. En la Región Metropolitana cuenta con una red Metro Ethernet de alta redundancia, conformada por anillos ópticos primarios de hasta 10 Gbps, además de anillos secundarios Ethernet de alta velocidad para accesos de servicios móviles y privados.

Red GPON

En 2016, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 98 mil BP, incluyendo microempresas, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas del país y para el mercado de personas cuenta con un despliegue que cubre a más de 142 mil HP.

RED MÓVIL

Espectro Móvil

Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:

- 700 MHz (15+15 MHz). En operación en seis regiones del país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- 900 MHz (10 + 10 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos.
- 1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- 2.600 MHz (20 + 20 MHz), utilizados para dar servicios de datos móviles con tecnología LTE.
- 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz), utilizados en redes WiMax y WLL para servicios fijos.

Red Móvil 2G

Pilar importante para el servicio que presta Entel a sus usuarios, la red 2G está implementada con tecnología GSM/GPRS/EDGE en la totalidad de sus puntos de presencia; se encuentra dimensionada y configurada para soportar especialmente el servicio de voz, aunque también soporta datos con velocidades de conexión de promedio de 100 kbps, de utilidad sobre todo para conexiones de datos M2M. La Red 2G consta de un total de 5.037 sitios 2G.

Red Móvil 3G

Sobre la red 3G se sustenta el servicio de Banda Ancha Móvil, el servicio de telefonía de voz para los clientes con teléfonos 3G y los servicios de datos para los clientes smartphone. Con estas tecnologías se pueden alcanzar velocidades peak teóricas de transmisión de datos de 42 Mbps de bajada y 5,7 Mbps de subida.

La compañía aumenta permanentemente la capacidad de esta red, para satisfacer el constante incremento de la demanda de tráfico.

Durante 2016 fueron implementados cerca de 103 nuevos sitios 3G banda 1.900, y 742 sitios 3G banda 900, teniendo un total de 5.920 3G a diciembre 2016.

Red Móvil LTE

El despliegue de la red móvil de cuarta generación comenzó en 2013 gracias a la adjudicación de la banda de 2.600 MHz en agosto de 2012. En marzo de 2014 finalizó el despliegue de sitios LTE 2.600 comprometidos con Subtel, con un total de 880 sitios completados.

Adicionalmente, se desplegó un total de 50 sitios LTE en seis clústeres de interés comercial, cuatro de ellos en Santiago y dos en la Sexta Región.

En el 2015 empezó el proyecto Subtel por la adjudicación de la Banda 700, que contempla la instalación de 660 nuevos sitios con tecnología LTE en banda 700. El 2016 se terminaron con 710 POP con LTE banda 700.

Red de da tacenter

Entel cuenta con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 7.500 m2 en sala ya habilitados y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m2.

Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa.

Todos los data center de Entel disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que, ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para nuestros clientes.

Pilar Estratégico 2

Innovación y Adaptación





Para Entel, la innovación es uno de sus fundamentos estratégicos, está integrada en sus pilares culturales y es responsabilidad de todos sus colaboradores. Para lograr este objetivo, permanentemente revisa y fortalece su modelo de innovación, con el fin de alinearlo a los objetivos estratégicos de la compañía. Este modelo se complementa con alianzas nacionales e internacionales, que permiten a la compañía potenciar capacidades existentes y desarrollar nuevas capacidades, aprovechando la experiencia y adoptando las mejores prácticas.

Estructura para la innovación

Comité Estratégico de Innovación: conformado por la alta dirección de Entel, vela por el seguimiento de la gestión del modelo de innovación, los avances en la cultura de innovación y el desarrollo de iniciativas o proyectos semidisruptivos y disruptivos con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

Modelo de innovación

El modelo de innovación de Entel se enfoca en el desarrollo de un modelo bimodal, con el fin de empujar proyectos de innovación continua o sustentable en las base de la compañía y proyectos de innovación semirradical o radical que estén en la frontera de la tecnología.

> Innovación de base:
  - Orientada a generar un desarrollo sustentable de la compañía, adaptándose al entorno y generando una propuesta de valor diferencial, identificando y liderando innovaciones recogidas de los desafíos y necesidades de la compañía.
  - Se centra en el desarrollo de proyectos innovadores de corto plazo y está liderada por cada una de las áreas de Entel.

- Proyectos frontera:
  - Orientada a ampliar las fronteras o bordes de la compañía, adelantándose en el desarrollo de ventajas competitivas mediante procesos de innovación, disruptivos y diferenciales.
  - Se centra en la creación y desarrollo de iniciativas transversales, de alto impacto y capacidad de transformación, que permitan establecer y mantener el liderazgo de la compañía a través de la anticipación en soluciones disruptivas, multinegocio y de alto alcance.
  - Son enfrentados por equipos multidisciplinarios seleccionados para cada caso particular, liderados por la Gerencia de Innovación.

Con el fin de alinear el modelo de innovación con la estrategia de la compañía, se han definido los siguientes focos de innovación: Centrado en el Cliente (necesidades), Visión de Futuro (tendencias) y Adaptación (capacidades), que se constituyen en los pilares sobre los que se debe de desarrollar el Flow Innovation de la compañía.

En este contexto, dos iniciativas que han permitido avanzar en la transformación cultural y que facilitan la innovación en la compañía son Desafío e)makers e Innovation Day.

Desafío e)makers

Incentiva a los colaboradores para que planteen nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización.

Presentado en una plataforma digital de colaboración de fácil acceso para cualquier miembro de Entel, el desafío utiliza un modelo de sponsors, que plantean las temáticas a ser abordadas y participan en la selección de las mismas, y de mentores, que cuestionan los proyectos y apoyan el proceso de perfeccionamiento de las ideas cuyo fin último es ser implementadas.

En este ejercicio, como parte del esfuerzo por simplificar la gestión, el Desafío e)makers integró el trabajo que se realizaba anualmente a través del programa "Tengo una idea".

Desafíos 2016

- N° de ciclos: 2
- N° de desafíos: 6
- N° de participantes promedio por ciclo: 1.789 colaboradores
- N° de propuestas postuladas: 331
- N° de proyectos seleccionados para proceso de aceleración: 12

Innovation Day

Para motivar e inspirar internamente a los colaboradores en el marco de la transformación orientada a la innovación que busca la compañía, en 2014 Entel estableció el concepto de Innovation Day. En estas jornadas, abiertas a toda la compañía, destacadas personalidades del ámbito de la innovación en distintas áreas de la sociedad cuentan su experiencia.

Seguridad e Identidad



La era digital está dando paso a la cuarta revolución industrial. Esto requiere contar con infraestructura robusta que provea la mejor conectividad.

Pero la revolución es mucho más que conectividad. Se trata de:
- IoT o todo conectado.
- Virtualización.
- Big data analytics y robótica.

Se trata de una era y generaciones digitalizadas.

Transformación Digital

Entel se encuentra inmersa en un profundo proceso de transformación digital en Chile y Perú, que comprende cambios significativos en su oferta de productos y servicios, experiencia del cliente, en sus canales de interacción y en su operación.

Los consumidores, trabajadores y negocios están cada vez más digitalizados y experimentan una creciente mejora en conectividad y ubicuidad. A ello se suma el desarrollo de big data, microelectrónica y ciclos cada vez más cortos de cambio de las nuevas tecnologías. En este contexto, en 2015 Entel hizo una reflexión profunda de cómo debería cambiar su negocio para capturar las nuevas oportunidades de esta era digital y, al mismo tiempo, mitigar sus potenciales riesgos (un ejemplo es la ciberseguridad).

Esta reflexión originó el proyecto Entel 2025 que, junto con definir cuál es la posición en la que la compañía quiere estar en el largo plazo, se enfocó en sentar las bases del camino que la llevará a cumplir dicho objetivo.

En el marco de este proyecto, Entel definió tres prioridades estratégicas para el próximo trienio:
> Evolución hacia una empresa ágil, totalmente digital en todos los ámbitos externos e internos.
> Afianzar el liderazgo en la experiencia del cliente a largo plazo, omnicanal, sin interrupción, en tiempo real.
> Alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de referencia mundial.

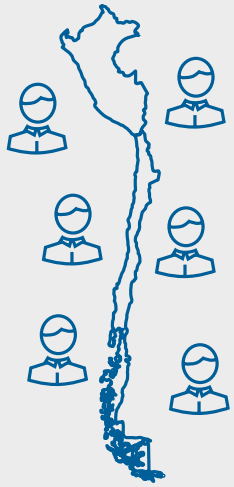
Nueva experiencia de clientes



Una experiencia consistente...
Para todos los mercados...
Independiente de los canales utilizados.

Para cumplir con estas prioridades, la compañía avanza en el proyecto denominado Transformación Digital de Entel (TDE), que comenzó en septiembre de 2015 y que permitirá dar una experiencia de servicio al usuario omnicanal y automatizada. El resultado para el cliente es una experiencia más ágil, digital, disruptiva y enfocada en sus necesidades.

Esto supone no sólo desarrollar productos y servicios simples con nuevas funcionalidades digitales, sino también automatizar y adoptar las mejores prácticas de experiencia al cliente en los procesos de negocios y contar con soluciones de sistemas de clase mundial, robustas y escalables, para asegurar a los usuarios la experiencia distintiva de ser un cliente Entel.



Gestión 2016

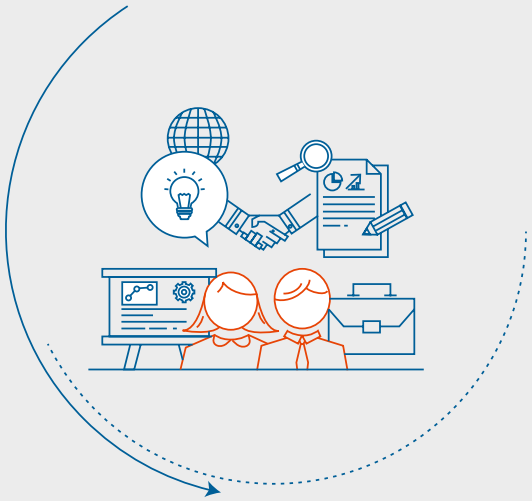
En el marco de este proyecto transformador, en el ejercicio 2016 Entel definió la nueva forma de operar que tendrá la organización en términos de B2C y B2B (Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas), teniendo como meta generar una "Experiencia Distintiva" reconocida y valorada por los usuarios.

Para ello se ha trabajado de manera dedicada con un equipo único que opera Chile y Perú, con más de 920 personas involucradas de 19 países, apoyados por Ericsson (prime contractor) y Mckinsey (PMO) en:

- Levantamiento y rediseño de los principales viajes de clientes.
- Simplificación de productos y servicios, con el fin de asegurar una rápida comprensión y, por ende, mejor experiencia por parte de los usuarios.
- Diseño y adopción de procesos estándar de la industria de las telecomunicaciones basadas en las mejores prácticas de TM Forum.
- Habilitación de los data center y desarrollo de los sistemas para el proceso de transformación (full stack).
- Levantamiento de los impactos organizacionales del proyecto y desarrollo de estrategias para abordar la transformación cultural acordes al proceso.
- Capacitación de los miembros de la organización para recibir y aplicar los cambios.

Pilar Estratégico 3

Trabajo en Equipo Transversal





Política de RRHH

Más cerca del cliente

Con el objetivo de hacer más eficientes sus procesos, además de alinear la gestión de capital humano con su estrategia de negocios y las necesidades del mercado, en 2015 la compañía transformó su estructura, haciéndola más horizontal y con menos capas intermedias.

Este nuevo modelo generó equipos de trabajo más diversos y cercanos a las necesidades de los clientes (internos y externos) y sus problemas, junto con priorizar el trabajo interdisciplinario, adecuado a las necesidades del desafiante mercado en el que opera la compañía.

En este contexto, durante 2016 se formalizó la existencia de distintos "mundos" dentro de la organización, planteando estrategias de gestión de personas diferenciadas según sus características y necesidades, que permiten un desarrollo profesional más eficiente.

1. **Mundo de la gestión:** basado en un liderazgo transformacional y adaptativo, ligado a la administración del negocio, con foco en el cumplimiento de objetivos.
2. **Mundo de la operación especializada:** con funciones diferenciadoras propias de la industria. Enfocado en el reconocimiento de los profesionales con un conocimiento técnico específico y de alto valor para el core del negocio.
3. **Mundo de la operación:** basado en adherencia y rigurosidad en la ejecución de procesos en busca de eficiencia.

Un nuevo Modelo de Servicio



Este modelo de gestión incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos, que, de esta forma, se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio.

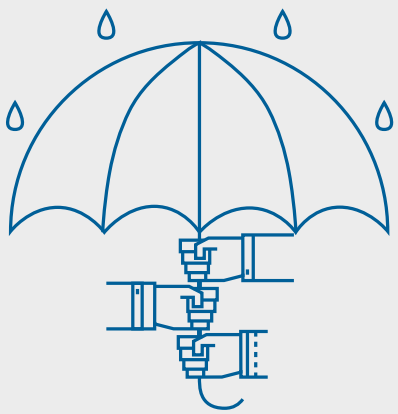
Además, contempla el trabajo conjunto entre Business Partners, Centros de Excelencia y Comités de Capital Humano en cada mercado y gerencia (doce en total), que buscan definir e implementar las estrategias de gestión de personas adecuada a cada negocio.

Junto con la implementación de este modelo de servicio, se estableció para cada mundo su propio "track" o plan de carrera dentro de Entel, con distintos perfiles, formación, desempeño, reconocimiento, retribución y ciclos laborales.

Nueva forma de trabajar

Este cambio implicó instaurar en toda la organización una nueva forma de trabajar, que permitió responder en tiempo real a las crecientes demandas y necesidades del mercado y sus clientes. Todo lo anterior se suma a los desafíos que impone el proyecto de transformación digital (TDE) que, junto a las metas de eficiencia y desarrollo de redes y tecnología de clase mundial, permitirán el desarrollo futuro de Entel.





Gestión de crisis: inundación casa matriz

La capacidad de adaptación de la organización quedó en evidencia en abril de 2016, tras la inundación que inhabilitó el edificio corporativo ubicado en Av. Costanera Sur, en la comuna de Las Condes, provocada por el grave desborde del río Mapocho. Más de 1.200 personas tuvieron que ser reubicadas sin afectar el negocio.

Esta prueba se superó gracias al trabajo en equipo, a la cultura de la organización y a la eficiente gestión de liderazgo, que permitió que la operación continuara sin contratiempos. De hecho, el comité de crisis de mayor nivel de la compañía, dirigido por su gerente general, se activó el mismo domingo 17 de abril en que ocurrió la inundación.

Inesperadamente, este desastre tuvo efectos positivos, ya que la compañía pudo ver que era posible trabajar de otras maneras y permitió la interacción entre áreas que no se relacionan con frecuencia, ya que gran parte de las personas que trabaja en la Torre C de Parque Titanium se tuvo que acomodar en otras instalaciones de Entel.

Planes de desarrollo a la medida: "De lo transversal a lo técnico"

El área de capacitación en Entel tiene como objetivo desarrollar programas y actividades asociadas que permitan gestionar el conocimiento en la organización, es decir, asegurar que las personas tengan las herramientas necesarias para hacer su trabajo de la mejor forma.

- Horas de capacitación anual: 68.557
- Participantes: 2.460 colaboradores.
- Inversión total: $1.338 millones.

Las iniciativas de capacitación buscan desarrollar las habilidades y entrenar en el uso de las herramientas de gestión que ha definido la compañía.

Capacitaciones específicas o técnicas: necesarias sólo para algunas áreas o funciones. Entre ellas destaca el Programa de Desarrollo en Gestión de Proyectos, en el que participaron 250 colaboradores, todos perteneciente al track de proyectos, con un total de 564 horas de capacitación y una inversión de $77.717.593.

Capacitaciones transversales: comunes a todos los colaboradores, se abordan conocimientos, competencias y modelos de gestión comunes a toda la compañía, como Programa de Inducción Compañía, Programa de Liderazgo, Programa Relatores Internos y Programas de Adherencia Conductual (MAC), entre otros. Este último implicó la ejecución de actividades de formación en aula y de acompañamiento en terreno y de entrenamiento en el puesto de trabajo. Durante 2016 fueron 119 los líderes que se formaron en este programa e implementaron MAC con sus equipos, logrando impactar en 1.054 colaboradores. Esto implicó una inversión de $318.306.655

Tipo de Capacitación	Total de Horas	N° Participantes
Técnico	48.072	3.669
Transversal	20.485	1.757
Total general	68.557	5.426

Movimiento interno	Vacantes	%
Movimiento horizontal	135	28%
Movimiento vertical	341	72%
Total	476	100%

Movilidad interna

- Oportunidades generadas en 2016 dentro de Entel: 476 personas.
- 7,2% de la dotación asumió nuevas responsabilidades (341 promociones de un total de 4.731 trabajadores)

Compensaciones

Entel cuenta con una estructura de compensaciones equitativa internamente y competitiva en el mercado, que se determina en base a parámetros objetivos basados en descripciones de cargos y rentas de mercado. Adicionalmente, para jefaturas y ejecutivos, se aplica un sistema anual de compensaciones variable basado en objetivos. Para los otros estamentos, existe un programa de incentivo variable, asociado a resultados de la compañía.

Gestión de desempeño

Para fortalecer el desarrollo de las personas y de la organización en su conjunto, Entel desarrolló un modelo de gestión por competencias corporativas, que considera distintas dimensiones, en función de los desafíos estratégicos de la compañía y su alineamiento con los pilares culturales. Es un sistema maduro y validado por la organización, lo que da cuenta del 99% de cobertura que el sistema de Evaluación de Desempeño obtuvo en 2016.

Junto con ajustar los perfiles y el sistema de reclutamiento, en este ejercicio se incorporaron herramientas que permitieron desarrollar modelos predictivos (Analitycs). Y con el fin de que los colaboradores fueran capaces de expresarse de manera constructiva sobre el nivel de desempeño que están teniendo y evaluarse entre sí, en 2016 se realizó por primera vez una Evaluación de Desempeño de 360°, la que tuvo una cobertura de 100%, de un total de 82 gerentes departamentales evaluados.

Clima organizacional

Con el objetivo de hacer de Entel un gran lugar para trabajar, potenciar nuestras fortalezas y corregir aquellos aspectos en los que tenemos espacios de mejora, cada año se aplica la encuesta Great Place to Work.

93%

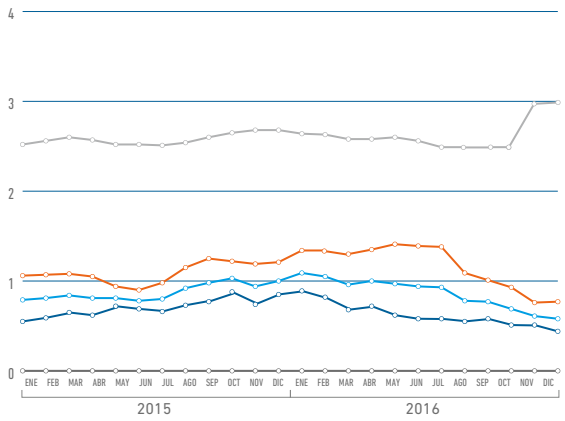
Tasa de participación en la encuesta Great Place to Work: 93%

83%

El 83% de los colaboradores manifiesta que Entel es un Gran Lugar para Trabajar.



TASA DE ACCIDENTABILIDAD
(Comparación con rubro y actividad)



RUBRO
ENTEL PCS
GRUPO ENTEL
ENTEL S.A.
SERV. TEL.

Las tasas de accidentabilidad y siniestralidad de Entel están muy por debajo del promedio del rubro Comunicaciones

Salud y seguridad

Como una forma de integrar la seguridad y el bienestar de sus trabajadores en cada uno de los procesos del negocio, la compañía cuenta con una política de Seguridad y Salud Ocupacional a la que todos los colaboradores adhieren y cumplen.

La compañía cuenta, además, con un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Este sistema establece un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a las 29 tareas más críticas en términos de riesgo potencial.

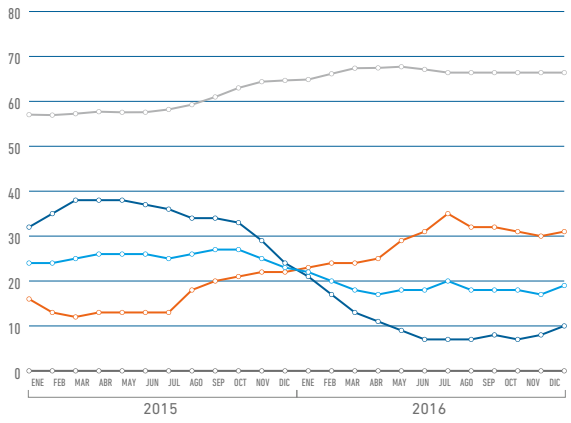
Relaciones laborales

Entel mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con sus trabajadores, ya sea que estén sindicalizados o no. A la fecha, Entel ha negociado instrumentos colectivos con cuatro sindicatos de empresas, de los cuales con tres fueron de manera anticipada, quedando de manifiesto las relaciones de confianza existentes entre organizaciones sindicales y la empresa. Por su parte, Entel Perú no cuenta con sindicatos constituidos.

Durante 2016, Entel promovió el camino de diálogo que ha primado en la compañía en sus más de 50 años de historia. Así, concluyó con éxito la negociación de tres convenios colectivos.

Entel		
Categoría	2015	2016
Trabajadores sindicalizados	76,75%	73,93%
Trabajadores cubiertos por instrumentos colectivos	100%	100%

TASA DE SINIESTRALIDAD
(Comparación con rubro y actividad)





Diversidad en la organización

Género	
Femenino	1.594
Masculino	3.137
Total	4.731
Nacionalidad	
Chilena	4.641
Extranjera	90
Total	4.731

Rango de edad	
<30 años	686
30 y 40 años	2.012
41 y 50 años	1.414
51 y 60 años	525
61 y 70 años	88
>70 años	6
Total	4.731

Rango de antigüedad	
<3 años	1.275
3 y 6 años	1.410
6 y 9 años	638
9 y 12 años	530
> 12 años	879
Total	4.731

Brecha salarial	
Ejecutivos	10,20%
Profesionales y Técnicos	10,70%
Otros trabajadores	7,80%

Considera el promedio de renta de hombres respecto de mujeres, ponderado por la dotación en cada nivel. Es decir, en promedio los hombres ganan más que las mujeres un 10,2% en el segmento de ejecutivos y un 10,7% en el segmento de profesionales.

En cuanto al segmento de trabajadores, en promedio los hombres ganan 7,8% más que las mujeres.

Los porcentajes variaron respecto del año 2015 ya que la composición de cada segmento varió por nuevas contrataciones.

Pilar Estratégico 4

Experiencia Distintiva





La visión de Entel es que nuestros clientes puedan siempre disfrutar de un servicio distintivo y de clase mundial. Esta visión ampara a su modelo de negocio, que se basa en contar siempre con la mejor infraestructura y tecnología de redes, data center y plataformas, y que promueve un alto grado de innovación y adaptación de sus equipos, con un trabajo transversal y colaborativo.

En una industria altamente competitiva y que evoluciona vertiginosamente, este modelo de negocios ha permitido a la compañía diferenciarse y atraer clientes de alto valor, al entregar una calidad de servicio superior.

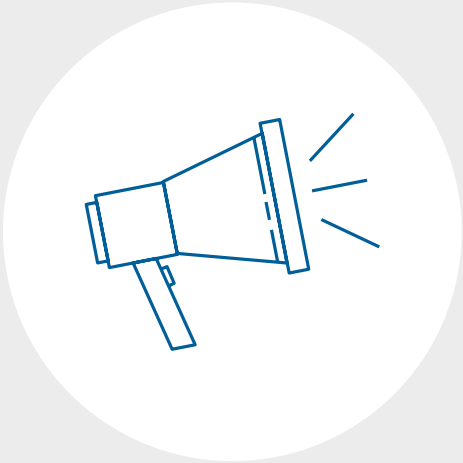
Experiencia simple y única

En este contexto, durante la gestión 2016 Entel se propuso un objetivo marco: asegurar a sus clientes una experiencia simple y única.

Amparada en el proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) y en la inversión en su red 4G+, que asegura una experiencia de navegación superior, la compañía está desarrollando elementos para simplificar cada vez más la experiencia del cliente.

Así, a la tradicional oferta de productos y servicios innovadores se suma una relación omnicanal y personalizada, que permitirá a la compañía anticipar las necesidades o intereses de sus usuarios.

Más importante aún que los cambios tecnológicos que trae aparejado el proyecto de transformación digital, la compañía está embarcada en una transformación mayor, apalancada en la digitalización, cambiando organización, procesos y formas de trabajar, de manera de tener más agilidad y un mejor desarrollo de la experiencia de los clientes.



Nuevos objetivos para los distintos canales de atención

Canal presencial: dado el cambio de los usuarios, cada vez más digitalizados, las tiendas de Entel se están enfocando principalmente en la venta retail. Por eso, desde 2016 las tiendas se segmentaron en tres modelos, que aprovechan la capacidad de los franquiciados como herramienta de venta.

Call center: paulatinamente se ha ido transformando en un canal de resolución, ya que los clientes pueden gestionar digitalmente más necesidades y llegan a esta opción sólo cuando no pueden resolver autónomamente sus consultas o problemas.

Canal online digital: tras ser definido como eje troncal de la relación de Entel con su cliente, en 2016 se ampliaron los servicios ofrecidos a través de ese canal, que incluye tanto la web como la App de la compañía, habilitada para los sistemas Apple IOS y Android, además de soporte personalizado a través de Facebook, Twitter y YouTube. Prueba de la relevancia que adquirió este canal en 2016, la App pasó de 10 millones de atenciones a usuarios en 2015 a más de 34 millones este año, apalancada en la experiencia en navegación que permite la red 4G plus.

Proyectos

Adherencia: Para lograr que los puntos de contacto con el cliente estén alineados con la estrategia corporativa, Entel está implementando un modelo de adherencia que capacita a los distintos líderes de la compañía técnicamente y en sus habilidades blandas. Además, con esta metodología se hace una mucho mejor gestión diaria de los equipos, centrados en KPI gestionables de cómo impactan la experiencia de los clientes.

Este proyecto se empezó a desplegar en el segundo semestre de 2015 y a la fecha ya ha sido implementado en casi el 32% de las atenciones canal presencial con excelentes resultados, tanto en la calidad del servicio, que se plasma en los índices de satisfacción de clientes, como en las ventas de las tiendas adheridas.

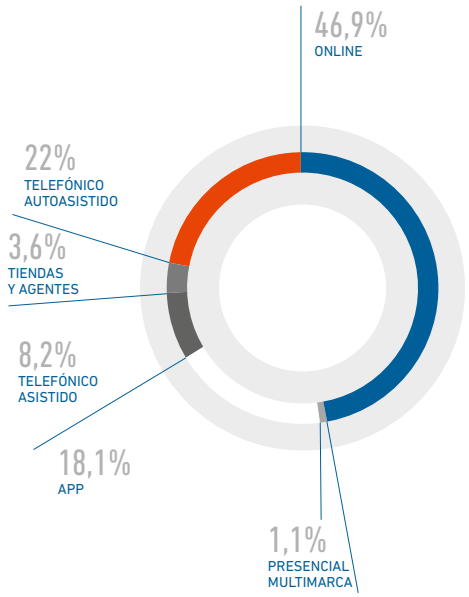
Viaje de clientes: Utilizando distintas metodologías, periódicamente Entel evalúa y mejora el viaje de sus clientes para ofrecer el mejor servicio en todos sus canales de atención. En esta línea, durante el ejercicio 2016 la compañía transformó el viaje de compra y de prepago, en mercado de personas, junto a los de postventas y gestión de incidentes para el negocio fijo en Empresas Post Venta Telco-TI y Roaming en Corporaciones.

Principales énfasis por mercado

Siempre en materia de experiencia de clientes, durante el ejercicio 2016 Entel transformó la oferta disponible en el Mercado Personas al introducir una propuesta más flexible, que incluye planes con equipo y sin él, lo que implica separar la oferta del equipo de la del plan. El cliente puede así traer su propio equipo. Esto se complementa con una oferta de financiamiento en 12 cuotas sin intereses y con cualquier medio de pago para adquirir equipos.

En la oferta de planes, en tanto, Entel es la única compañía que entrega gigas diferenciados para videos, música, juegos y otros, en respuesta al uso que efectivamente le da cada usuario. Esto se une al lanzamiento del nuevo Chip autoPlan, que transformará el actual modelo de canales de venta, al permitir la adquisición de planes móviles o prepagos en el retail, lo que da acceso a los productos de la compañía en cualquier lugar, al mismo tiempo que hace más eficiente la gestión.

MIX DE CANALES MERCADO PERSONAS



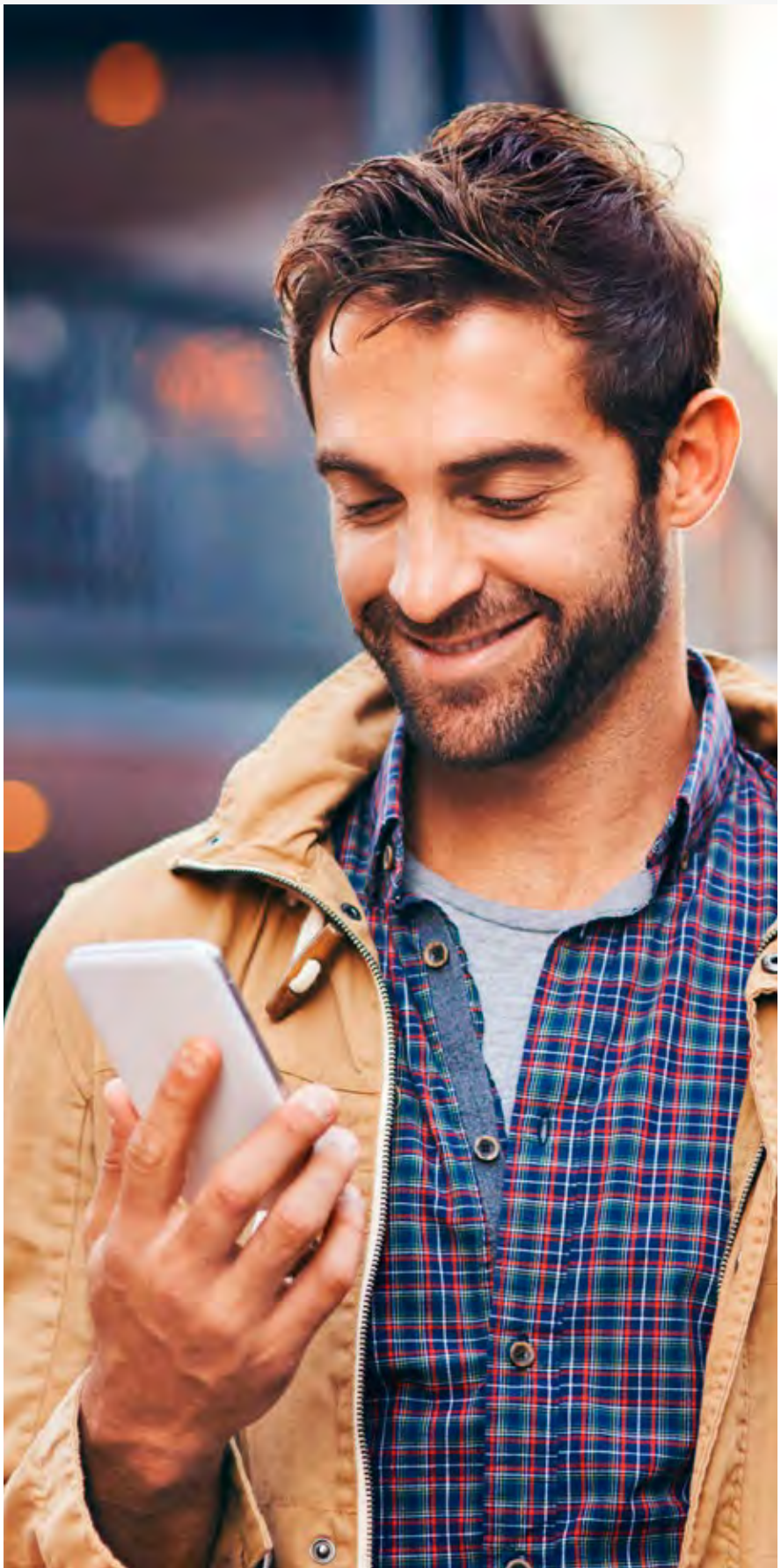
Nuestras herramientas

- Gestión sistemática y permanente de la experiencia de los clientes en todos los mercados en que participamos.
- Visión integral para cada viaje de nuestros clientes, que asegura la calidad de servicio.
- Metodologías de trabajo en célula para la mejora de los viajes de los clientes.
- Énfasis en una experiencia simple, directa, digital.
- Adopción y aplicación de manera sistemática de las mejores prácticas en la relación directa con los clientes, tanto en la realización de proyectos como en los procesos de venta y posventa, entre otros. Para ello se aplican metodologías y sistemas, como el Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001, prácticas ITIL y certificaciones COPC.



En los Mercados Empresas y Corporaciones, por su parte, junto con la constante evaluación y mejora del viaje de sus clientes siguiendo el modelo Optimus, en 2016 se avanzó en la digitalización de la relación, a través del desarrollo por segmento de Apps especializadas y servicios en línea, que permiten acortar los tiempos de respuesta hacia los clientes y los tiempos de resolución.

El segmento Mayoristas de Entel se enfocó, entre otros, en mejorar la calidad de servicio y experiencia de clientes de roaming de voz y datos en el extranjero con éxito. De hecho, entre los viajeros encuestados telefónicamente al regresar al país se identificó una mejora en la satisfacción de 37 puntos porcentuales. En tanto, en encuestas realizadas a viajeros provenientes de Estados Unidos, Perú y Argentina, que representan más del 50% del uso de servicios en el exterior, Entel supera al segundo operador por 27 puntos porcentuales en voz y por nueve puntos en datos.







03

NE_ GO_ CIOS



Industria

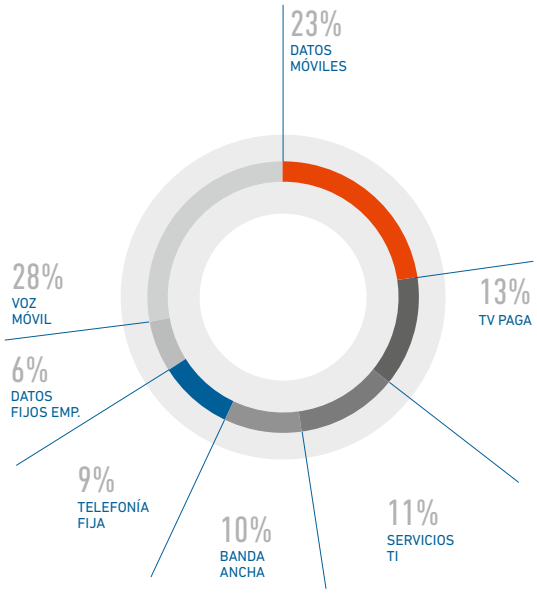
La Industria en Chile

Los ingresos brutos a diciembre de 2016 de la industria de telecomunicaciones en Chile alcanzaron los $5.407.978 millones.

- Comunicaciones móviles:
  - Voz: 1.528.348 millones
  - Datos: 1.249.812 millones
- Televisión de pago: $718.952 millones
- Internet fijo: $520.203 millones
- Datos fijos empresariales $345.036 millones
- Servicios TI: $571.758 millones
- Telefonía fija e IP: $473.869 millones

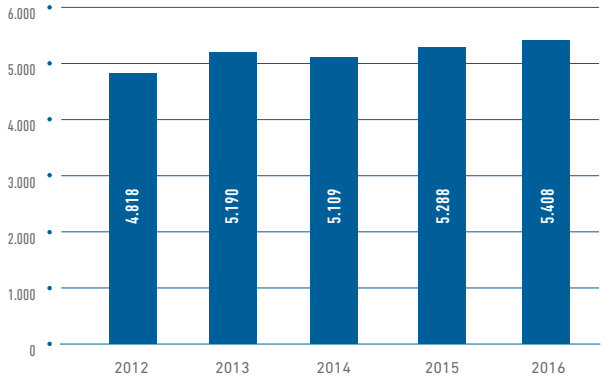
En comparación a diciembre de 2015, la industria creció un 2,3%, impulsada por servicios TI, datos fijos empresariales.

La participación de mercado de Entel alcanzó un 28% a diciembre de 2016, considerando la industria de telecomunicaciones y outsourcing TI. Esto, de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías

TAMAÑO INDUSTRIA
(CLP miles de millones)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías

Aumento en el tráfico de datos

El desarrollo de la red juega un papel fundamental en el aumento del tráfico de datos. Según la Subtel, a septiembre de 2016, los accesos a internet móvil (3G + 4G) alcanzaron los 12,4 millones, de los cuales 4,9 millones corresponden a 4G, red que experimentó un crecimiento de un 236% en 12 meses. En este sentido, el despliegue de la red 4G+ en distintas regiones del país favorece aún más el crecimiento.

Las continuas actualizaciones de las aplicaciones móviles, que demandan un uso cada vez más intensivo de datos móviles, han impulsado a los operadores a realizar distintos cambios en su oferta comercial. En el caso de Entel, estos cambios se concretaron desde finales de octubre, primero con el lanzamiento de los planes Smart Fun y posteriormente con los planes Smart Fun Simple.

Gran parte del aumento del tráfico móvil es impulsado por el uso de video. Para 2021 se espera que un 78% del tráfico móvil sea generado por consumo de videos, en comparación con el 60% que representó en 2016. En este período se proyecta que el crecimiento del tráfico de video móvil será de un promedio anual del 54%. A medida que el video mejora su calidad, aumenta la necesidad de datos.

Nuevas formas de ver televisión, múltiples pantallas y dispositivos móviles con pantallas más grandes son algunos de los impulsores del boom del video. En este contexto, se observan en la industria algunas tendencias como:

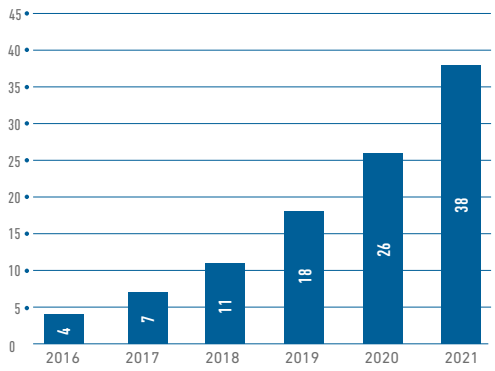
- Grandes players, como Facebook, Twitter y YouTube, ya incorporan características de streaming de video en vivo en sus plataformas.
- Netflix comenzó a incorporar localización en su servicio (contenido en idioma local, opciones de pago locales y partnerships con operadores locales) en distintos países del mundo, alcanzando un mayor número de usuarios. Además, la oferta de servicios de video on demand aumenta con la nueva apuesta de Amazon, Amazon Prime.
- Dado el mayor acceso a hardwares de realidad virtual observado durante 2016, la producción de contenido de video de realidad virtual ha crecido. A nivel global, el tráfico de video de realidad virtual aumentará aproximadamente 10 veces entre 2016 y 2021.
- Cada vez más, plataformas de mensajería o RRSS, como Snapchat e Instagram, incorporan features de video. El consumo es impulsado principalmente por jóvenes o nativos digitales. features de video.

Internet de las cosas

El internet de las cosas (IoT) es la interconectividad del mundo alrededor nuestro. IoT se define por la convergencia transformativa de la tecnología con la industria, permitiendo que las organizaciones, privadas y públicas puedan hacer lo que ya hacen, pero mejor que antes. IoT toca cada aspecto de los servicios y productos digitales, desde la regulación a la provisión de servicio, desde componentes a redes, desde hardware a software y desde consumidores a empresas.

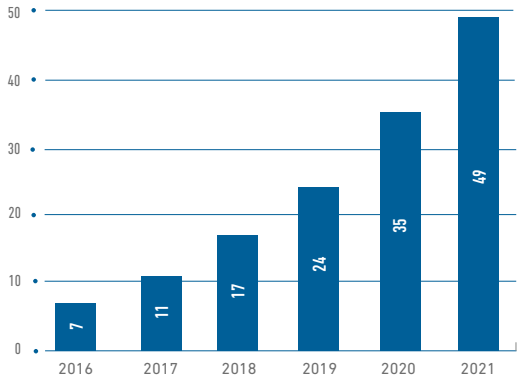
IoT incluye todos los dispositivos que pueden ser conectados, ya sea con una conexión "separada" o una conexión "atada" a una de pago. Las comunicaciones máquina-a-máquina (M2M) están en el corazón de IoT. Éstas representan una porción específica del IoT: dispositivos conectados que tienen el suficiente valor individual para justificar la conectividad basada en una suscripción individual de pago, punto a punto. Estos dispositivos serán activos finales de alto valor, como objetos de equipamiento industrial o puntos de concentración.

TRÁFICO GLOBAL DE DATOS MÓVILES EN APLICACIONES DE VIDEO (Exabytes por mes)



Fuente: Cisco Visual Networking Index

TRÁFICO GLOBAL DE DATOS MÓVILES (Exabytes por mes)



Fuente: Cisco Visual Networking Index

Mientras que los dispositivos que componen el grupo "atado" generarán demanda de capacidad de los puntos de concentración, no tienen impacto directo en los ingresos por conectividad. Para 2020 se proyecta una base instalada de 20,4 miles de millones de dispositivos IoT a nivel mundial, de los 6,4 miles de millones que se estima existen hoy. Se proyectan cerca de mil millones de conexiones celulares M2M a nivel mundial para 2020 y cerca de 3 millones en Chile, lo que se traduciría en ingresos por 240 millones de dólares.

IoT es una de las pocas áreas de crecimiento para los operadores de telecomunicaciones. No obstante, la conectividad representa sólo una pequeña porción de las oportunidades totales disponibles para los operadores de telecomunicaciones, quienes están considerando moverse a lo largo de la cadena de valor.

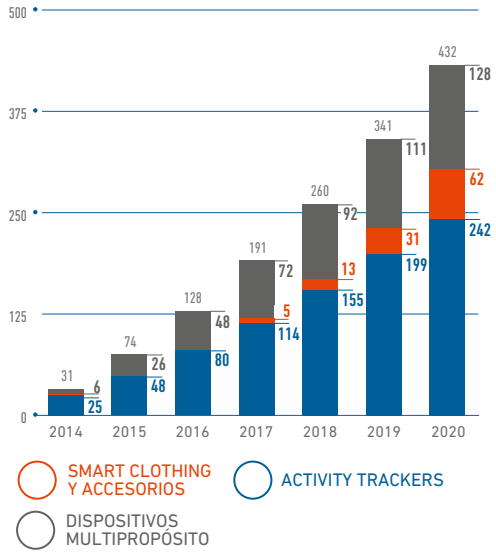
El IoT se puede dividir en dos segmentos: el de consumidores, que incluye wearables, autos conectados y el hogar inteligente y el empresarial, que incluye rastreo de flota y de activos, red eléctrica y medidores inteligentes, entre otros.

El IoT de consumidores es el más visible, aunque es un segmento ostensiblemente menos valioso de IoT. Sin embargo, con su énfasis en venta de dispositivos, el IoT de consumidores presenta una importante oportunidad para las compañías a lo largo de la cadena de valor, desde proveedores de servicio a fabricantes y vendedores de chips.

Mientras que el valor de IoT industrial vendrá de la escala de las conexiones involucradas en conectar ciudades, edificios de oficinas y celdas de poder, la propuesta de valor para el IoT de consumidores se centrará más en las plataformas, permitiendo a las compañías aprender más sobre sus usuarios finales e incrementar su habilidad para entregar publicidad dirigida y otros servicios.

El IoT de consumidores se puede dividir en dos sectores: el IoT basado en el hogar involucra dispositivos conectados del hogar, como smart TV y decodificadores conectados, mientras que el IoT portátil se centra principalmente en smartphones, tablets, wearables (incluyendo audífonos) y autos conectados.

PROYECCIÓN DISPOSITIVOS WEREABLES
2014-2020



Fuente: Ovum

Los trackers de actividad siguen dominando el mercado de los wearables, pero los smartwatches están crecientemente posicionándose a sí mismos como artículos de estilo de vida con funciones fitness y monitores de salud. La tendencia hacia smartwatches en vez de trackers puramente fitness refleja una tendencia más amplia en tecnología para consumidores, donde éstos buscan consolidar múltiples funciones en un solo dispositivo, como una cámara y un reproductor MP3 en un smartphone.

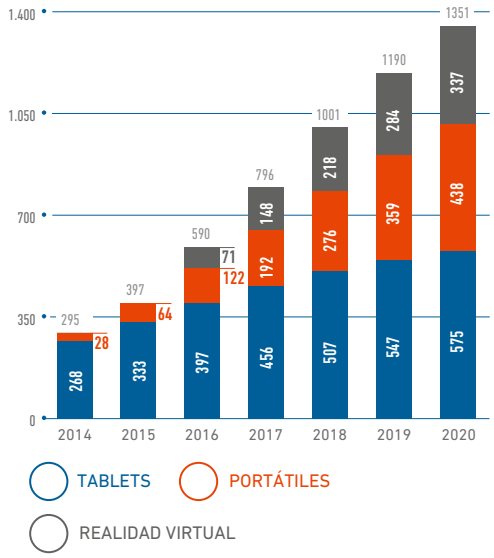
Convergencia Fijo-Móvil

Los servicios fijos y móviles están altamente comoditizados en mercados maduros y los operadores están recurriendo a paquetes convergidos como medio para reducir el churn, crear relaciones duraderas con clientes y capturar ingresos que de otra forma irían a competidores o servicios independientes. Estos paquetes tienen tasas de adopción variadas según mercados, pero rara vez se reflejan en crecimientos significativos en los ingresos de los operadores o en la participación de mercado.

Negocios Digitales

En un entorno altamente digitalizado, donde la tecnología avanza a una gran velocidad y el alcance de Internet crece a grandes tasas, el comportamiento de los consumidores se ha visto fuertemente impactado, así como también su relación con las empresas. Lo anterior impulsa a las empresas de todo tipo a identificar y aprovechar la oportunidad digital a la que se enfrentan. La forma en la que las empresas se transforman digitalmente resulta clave, ya que no se trata de

CONSUMIDORES DE IOT PORTÁTIL/MÓVIL
2014-2020



Fuente: Ovum

contar con la tecnología necesaria, sino que de aprovechar el potencial que tienen estas tecnologías.

Operadores de distintas partes del mundo han detectado oportunidades en el desarrollo de negocios adyacentes. Para lograr lo anterior deben ajustar su estrategia, transformándose en proveedores de servicios digitales. No se trata de sólo entregar conectividad, sino que de ser proactivos, capturando valor en otras partes de la cadena.

Ejemplos de empresas que han incursionado en los negocios digitales son muchos. Dentro de ellas está el operador australiano Telstra y su división Telstra Health, creado para aprovechar sus fortalezas en conectividad, invirtiendo en compañías eHealth exitosas. Con esto, ofrece soluciones para cuidado general, hospitales, farmacias, telemedicina y analytics, entre otros. Otro ejemplo es el de Verizon, quien adquirió AOL e hizo explícita su intención de transformarse en un operador digital. Con esto puede usar e incorporar la extensa plataforma de publicidad de AOL para terceros y así obtener los beneficios de la publicidad digital. También está el caso del contrato que el operador británico BT llevó a cabo con la Gallerie Commerciali Italia, para proveer al propietario de centros comerciales infraestructura TI basada en Wi-Fi para permitir data analytics de retail.



Marco Regulatorio

Licitación 4G en banda 700 MHz

En 2016, sólo ocho meses después de haber sido publicado en el Diario Oficial el decreto de concesión, Entel comenzó la puesta en marcha de su red 4G en la banda 700 MHz.

El proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz se inició en octubre de 2013 y en febrero de 2014 Entel (a través de Will S.A.) se adjudicó en el bloque de frecuencias B de la banda 700 MHz, que disponía mayor cantidad de espectro (30 MHz) en comparación con los 20 MHz de los otros bloques. No obstante, durante los trámites administrativos para otorgar las concesiones respectivas se presentaron reclamaciones o impugnaciones en contra de la resolución ante el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que dilataron su puesta en marcha.

Luego del rechazo de dichas reclamaciones, en septiembre de 2015 fue publicado el decreto supremo que otorga esta concesión a Entel, permitiendo el despliegue del proyecto para la transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

El plazo de que disponen estas concesiones para desarrollar el proyecto es de dos años desde publicado el decreto y contempla contraprestaciones obligatorias de servicio en localidades extremas, rutas y servicio de acceso a Internet en escuelas, que deben estar entregadas 18 meses después desde la fecha de publicación del decreto que otorga la concesión.

En ese mismo contexto, Entel también cumplió su obligación de disponer las ofertas públicas exigidas en las bases y, al cierre de 2016, se encuentran desplegando y recepcionando, junto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los servicios de telefonía y transmisión de datos en las localidades y rutas asignadas. Lo mismo ocurre respecto de la instalación de las 212 escuelas que exige el concurso.

Así, durante las primeras semanas de enero de 2017 se entregó a revisión de Subtel el total de la infraestructura que otorgará servicio en esas comunidades, rutas y también en las escuelas, quedando sólo en ejecución el trámite administrativo de recepción por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

A la concesión de espectro en la banda de 700 MHz Entel sumó tecnología LTE Advanced Carrier Aggregation, que permite aumentar la velocidad y prácticamente duplicarla respecto de la que se obtiene con 4G LTE. Esta tecnología ya está disponible en las regiones Metropolitana, de Valparaíso, de Tarapacá, Antofagasta, de O'Higgins y del Biobío.

Cambios regulatorios

En materia regulatoria, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet y se establecerán nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Implementación de la Portabilidad Numérica: iniciada en diciembre de 2011, a través de distintas fases de implementación este sistema permite la portabilidad de las líneas locales, líneas de telefonía móvil, la telefonía fija del tipo Voz IP y telefonía fija rural.

La última etapa de la portabilidad finalizó en septiembre de 2016, con la implementación de la Portabilidad Total, que permite a cualquier abonado portar su número hacia compañías fijas o móviles, indistintamente. Con esta norma, la naturaleza de la provisión del servicio (fijo o móvil) dependerá de la red de destino a la que se porte el usuario. Para ello es fundamental que ambas redes cuenten con el mismo formato de numeración de abonado, razón que explica el cambio realizado en febrero de 2016 respecto de la marcación y número de usuario.

Licitación del Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP): el Comité representativo de la Portabilidad Numérica licitó en diciembre de 2015 al OAP para un nuevo período, que comenzó a regir en agosto de 2016. El adjudicatario, por segundo período consecutivo, fue la empresa Telcordia.

Regulación de terminales: en junio, la Subsecretaría de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores y personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación a partir de los 270 días desde publicadas ambas normativas.

La primera norma obliga a que los terminales comercializados a partir de esa fecha (marzo 2017) deban cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. De esta manera, para que un terminal sea comercializado en el país, deberá cumplir con incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una tecnología (2G: 850/900/1900; 3G: 850/900/AWS/1900; y 4G: 700/AWS/2600). Además, establece que se deberá crear una base de datos en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias sólo podrán habilitar en la red aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

La segunda norma modifica el sistema de alerta de emergencia (SAE) y hace exigible que todos

los terminales que se comercialicen en el país cumplan el protocolo de este sistema.

Ambas normativas impactarán la oferta de terminales en el país, exigiendo nuevos requisitos a los concesionarios, fabricantes, importadores y personas naturales. Por ello, las concesionarias se encuentran trabajando para cumplir con las obligaciones regulatorias de esta normativa, participando en mesas de trabajo, para una correcta implementación e interpretación normativa.

Instrucción de la normativa sectorial de servicios de telecomunicaciones en edificios y condominios: durante 2014, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia recomendó, a propósito de un proceso iniciado por la Fiscalía Nacional Económica (del tipo no contencioso), que se definan por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu) y Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) vías para elevar la competencia en este segmento. En este mismo sentido, a principios de 2015 se promulga la ley que protege la libre elección en los servicios de cable, Internet o telefonía, Ésta establece los principios generales que permitirán elevar la competencia en el sector fijo. A la fecha, sigue pendiente la elaboración de un reglamento por parte de los ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, y Vivienda y Urbanismo, que regule las condiciones de operación para los actuales edificios o condominios, y las obligaciones que deben cumplir los desarrolladores inmobiliarios para las nuevas construcciones.

Proyectos de ley en discusión

Entre los proyectos de ley en discusión parlamentaria relativos a la industria de telecomunicaciones, además del que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones (mencionado en Autoridades), destacan tres que durante 2016 mostraron mayor actividad legislativa, pero aún se mantienen en etapa de tramitación en el Congreso en distintas comisiones del Senado o de la Cámara de Diputados:

- Proyecto de ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet,
- Proyecto de ley que establece el Roaming Automático Nacional en situaciones de Emergencia
- Proyecto de ley para las Llamadas a los Niveles de Emergencia (para el adecuado uso de este nivel de servicio, evitando las llamadas inoficiosas o de pitanzas).

Adicionalmente, a fines de 2016 se inició la discusión de dos proyectos de iniciativa parlamentaria que buscan regular la instalación de soportes de antenas de telecomunicaciones (torres), estableciendo nuevos requisitos u obligaciones.

Por una parte, a través de la Comisión de Medio Ambiente, impulsando que este tipo de infraestructura se someta a Estudio de Impacto Ambiental, y la otra iniciativa en la Comisión de Vivienda y Urbanismo, cuyo objetivo es volver a regular la instalación desde la óptica de las direcciones de obras y comunidad aledaña a la infraestructura.

Por último, es importante señalar que durante el tercer trimestre de 2014 se inició la discusión de un proyecto de ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno, sin embargo, por todas sus implicancias ha sido analizado por varias comisiones de ambas cámaras, lo que ha determinado que aún se encuentre en revisión.

Procesos tarifarios

A la fecha, la autoridad mantiene la política iniciada en 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Telefonía móvil

Los procesos tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y las demás compañías móviles que operan en Chile, para la fijación de los cargos de acceso y tarifas de interconexión que rigen entre 2014 y 2019, finalizaron en 2014 y establecieron las tarifas para el quinquenio. Durante 2016 continúa la actualización de los valores regulados correspondientes al tercer año del quinquenio.

Telefonía fija

En 2015 se inició el proceso de fijación de tarifas para la concesionaria Entel Telefonía Local S.A. (EntelPhone), el que finalizó en enero de 2016, determinando las tarifas para el próximo quinquenio.

La propuesta tarifaria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones finalizó en un decreto que contempla una baja en el valor de sus tarifas de casi el 20%, que aplica desde enero de 2016 e implicará una reducción en los ingresos de EntelPhone. Esta disminución, en todo caso, fue previamente provisionada.

Al cierre de 2016 la compañía se encuentra reliquidando los tráficos cursados por usuarios y también cobrados a través de las interconexiones el lapso que se generó entre el vencimiento del Decreto Tarifario Anterior y la publicación del nuevo Decreto Tarifario.

Principales materias vistas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia

> El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores (Conadecus) por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. (Telefónica), Claro Chile S.A. (Claro) y Entel PCS Telecomunicaciones S.A. (Entel), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente.

- El tribunal determinó también que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.
- En la revisión de las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, analizado este tema resolvió la necesidad de recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia.
- Por este mismo tema, en consideración a la existencia de un proyecto de ley que recoge los principales aspectos (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia decidió oficiar al ministro de Transportes y Telecomunicaciones su opinión sobre la necesidad de la modificación normativa. Esta iniciativa -proyecto de ley- se encuentra en estudio por parte de la Comisión de la Cámara de Diputados.
- En el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica durante los últimos meses de 2016 finalizó su investigación del mercado de la comercialización de terminales, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso de que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de "adquisición" de terminales en conjunto con la oferta de servicios.
- En septiembre, WOM presentó una denuncia reservada en contra de Claro, Movistar y Entel que, según la información publicada en distintos medios públicos, se basa en que las denunciadas tendrían una actuación no competitiva en la comercialización de terminales que se utilizan en las redes móviles, ya que algunos de ellos no podrían usar la banda AWS, sobre la cual opera la red de WOM. Entel ha declarado públicamente que esta denuncia es gratuita e infundada. Presentada la denuncia, la fiscalía inició un proceso de investigación, para revisar la admisibilidad de la denuncia efectuada, proceso en el que ha recabado antecedentes en la industria para resolver dicha admisibilidad.

Impacto de los cambios regulatorios

- Si bien todos estos cambios regulatorios obligan a Entel a adaptar sus procesos, también ofrecen nuevas oportunidades de negocio. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel permiten paliar

las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

- Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario que puedan tener un impacto en los resultados de la compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Contexto legal

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria.

En ella se establece como principio general un régimen de libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a las concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas se someten a concurso público en los términos en que señale la norma técnica específica.

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que las condiciones existentes en el respectivo mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria, caso en el cual los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

- Servicio Público Telefónico Local.
- Servicio Público Telefónico Local Inalámbrico.
- Servicio Público de Voz sobre Internet.
- Servicio Limitado de Televisión (Satelital).
- Servicios Público de Transmisión de Datos.
- Servicios Público de Transmisión de Datos Móvil por Satélite
- Servicio Intermedio de Telecomunicaciones
- Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional
- Servicio Público Telefónico Móvil Digital
- Servicio Público de Radiocomunicación Buscapersonas.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad les ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), por lo general de manera exclusiva, y la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.



Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones
La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia Subsecretaría o por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Ejemplo de ello es la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Ministerios de Economía, Fomento y Turismo, y de Transportes y Telecomunicaciones
Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)
La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley Nº 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones
Durante el año anterior este proyecto no presentó actividad relevante de discusión en el Congreso y al cierre de 2016 se mantiene en trámite de discusión parlamentaria. El organismo asumiría, principalmente, las atribuciones en las actividades de fiscalización del sector que a esta fecha tiene la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Mercados



Personas

Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 8.047.807 clientes móviles, sumados servicios de voz y datos. ade Telefonía Fija, Banda Ancha Fija Inalámbrica y Televisión.

Soluciones

Telefonía Móvil (con o sin Internet Móvil)
» Suscripción y prepago

Banda Ancha Móvil (para uso en notebooks, laptops y tablets)
» Suscripción y prepago

Hogar
» Telefonía Fija
» Banda Ancha Fija Inalámbrica
» Televisión

Carrier Larga Distancia Internacional
» Fijo y móvil

Empresas

Clientes

Entel provee servicios a más de 117 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) y de diversos rubros, a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Móviles
» Planes Empresa Conectada
» Banda Ancha Móvil
» Programa Viajero Roaming

Soluciones Fijas
» Pack Negocio
» NGN
» Trunk IP
» Internet dedicado
» Datos MPLS
» Tramas Digitales
» Larga Distancia Internacional

Tecnologías de la Información
» Administración de Dispositivos Móviles (MDM).
» Office 365
» Servidor Dedicado Virtual
» Housing
» Hosting
» FacturaNet

LoT
» GPS
» M2M

Corporaciones

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios Móviles
Telefonía Móvil
» Planes de Voz: Sistemas de Gestión Online (SGO)
» Planes de Voz y Datos: Autogestión (Data Manager)
» Internet Móvil
» Banda Ancha Móvil
» Roaming

Soluciones Fijas
» Redes de Datos (Internet Corporativo y Privado)
» Telefonía IP (Dedicada y Ondemand), Centrex Convergente y Colaboración
» Soluciones Audiovisuales, Televisión y Telepresencia
» Monitoreo de Redes y Procesos de Negocio
» Telefonía Pública Local y Larga Distancia Internacional
» Números 600 y 800
» Videoconferencia (Video Cloud y Video dedicado)

Soluciones de TI
» Soluciones de Datacenter (Housing y Hosting)
» Outsourcing de Operación TI
» Cloud Computing (Iaas, PaaS y SaaS)
» EUC – Outsourcing de plataformas de usuario final.
» Soluciones Digitales (Internet of Things, Big Data)
» Soluciones por Verticales de Industrias.

Soluciones de Cyberseguridad
» Centro de Cyber Inteligencia
» Infraestructura de Seguridad TIC
» Protección de aplicaciones, end point, Lan y WAN
» Soluciones avanzadas de seguridad

Mayoristas

Clientes

Mercado Mayoristas provee infraestructura de redes y servicios a más de 46 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Movistar, Grupo GTD, VTR, Falabella Móvil, WOM, y 95 operadores internacionales, tales como AT&T, Verizon, T-Mobile, Vodafone, Sprint, BT y TATA, entre otros.

Soluciones

Roaming Internacional
» Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel hacer uso de sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios en Chile utilizando la red de Entel.
» Más de 330 acuerdos con operadores de más de 190 países.

Roaming Nacional y Servicios a Operadores Móviles Virtuales
» Servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles con espectro asignado arrendar servicios de red móvil a Entel en zonas donde no posean cobertura o bien la poseen parcialmente.
» Servicios a Operadores Móviles Virtuales son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios móviles necesarios para que puedan operar en la industria de telefonía móvil chilena.

Arriendo de Redes a Operadores
» Servicios de Transporte DWDM y SDH
» Servicios de Tránsito IP
» Servicios Satelitales en banda C y Ku para voz, internet y datos
» Servicios de Transporte Internacional
» Servicios Local Loop sobre fibra óptica
» Servicios de infraestructura data center

Tráfico Internacional
» Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo para operadores nacionales e internacionales

Mercado Personas



"Preparamos nuestra red para desplegar una sólida oferta comercial, tanto en el segmento móvil como en hogar. Como resultado, estamos mejor preparados para competir y seguir garantizando la mejor experiencia a nuestros clientes".

José Luis Poch
Vicepresidente de Mercado Personas

Oferta móvil 2016

El eficiente trabajo realizado para desplegar la red 4G-LTE en la banda de 700 MHz permitió a Entel contar con la mejor infraestructura de red y dar inicio a la comercialización del servicio 4G+.

Así, en un ejercicio que estuvo marcado en el segmento Personas por una fuerte aceleración de los ciclos competitivos y una profundización de la migración de clientes desde el segmento de prepago al de pospago, la compañía pudo sostener un nuevo impulso comercial, garantizando un servicio de calidad distintiva, avanzando en su estrategia de concretar un aumento sostenido en las cuotas de datos móviles. Esto generó un moderado crecimiento de ingresos por este servicio en un mercado con altos niveles de penetración.

En línea con lo anterior y enfocados en dar una mejor experiencia de servicio al cliente, este año la compañía introdujo en el mercado planes que entregan una oferta de GB diferenciada para descarga de música y video. Esta propuesta evita que los usuarios tengan que restringir su uso de estos servicios que generan mayor tráfico, ante el riesgo de consumir todos los GB de su plan. Se suma también a la estrategia consolidada en 2015 de cobrar por datos excedidos en vez de reducir la velocidad de navegación, que asegura también una mejor experiencia de servicio.

Por otra parte, durante 2016, con el objetivo de mejorar la experiencia en puntos de contacto y canales, se profundizó la migración de la interacción al mundo digital. Prueba del éxito de este proceso fue el crecimiento que registraron las interacciones en la App, la que llegó a una participación de canales del 18%, incrementando este año sus interacciones en más de un 200% respecto de 2016.

Hitos pospago

- Mejora la propuesta de valor con nuevas ofertas de planes que incluyen mayores cuotas de navegación diferenciadas para consumo de música y videos (planes Smart Fun y Smart Fun Simple)
- Oferta de Planes Smart SIMple, que permiten captar la migración de clientes de prepago con mayor tráfico de otras compañías, que se portan a Entel con su propio equipo a planes de pospago.
- Consolidación de la oferta de minutos de voz ilimitados para planes de alto valor.

Hitos prepago

- Focalización en clientes de mayor valor, impulsando la penetración de teléfonos inteligentes e incentivando las recargas con una oferta en el uso de redes sociales que, consecuentemente, aumenta el uso de datos móviles.
- Oferta de tarjetas SIM sin equipos a través de nuevos canales de venta, especialmente online, que facilitan el acceso y dan continuidad de servicio.

34%

Participación de mercado en clientes de suscripción móvil.



Liderazgo en Personas

Entel mantuvo su liderazgo de mercado en el segmento Personas, protegiendo la calidad de servicio y con una brecha importante de satisfacción de clientes.

- Participación de mercado en clientes de suscripción y prepago telefonía móvil: 33,9%.
  - 2.261 mil abonados al cierre de 2016
  - Participación de mercado en clientes de suscripción: 34,0%
  - Participación de mercado en clientes de prepago móvil: 33,7%
  - Participación de mercado en clientes de suscripción Banda Ancha móvil: 41,8%
  - Participación de mercado en clientes medida por porcentaje de ventas de recargas: 39,3%

Fuente: IDC

Calidad de servicio

- Entel es la compañía de telecomunicaciones ...
- ... con menor cantidad de reclamos recibidos por la autoridad respecto de la cantidad de usuarios en telecomunicaciones móviles (0,27 por cada 10.000 usuarios).
- ... con el mayor índice de Satisfacción Neta de usuarios: 58,15% a diciembre.
- ... con el mejor indicador de calidad de red de telefonía móvil (voz): 99,8% de las llamadas establecidas exitosas respecto de los intentos de llamadas totales.

Fuente: Subtel
Fuente: Adimark (telefonía móvil suscripción y prepago, excluye bam)

Oferta Hogar

En un contexto de industria que no presentó cambios relevantes, Entel se ha enfocado exitosamente en proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para segmentos del mercado residencial, sustentada en la utilización de su infraestructura móvil y tecnología DTH y en una oferta disruptiva tanto en tarifas como en provisionamiento.

Así, en este segmento que aún cuenta con una baja densidad de oferta (1,7 operadores/hogar), al cierre de 2016 Entel contaba ya con 455.158 servicios contratados, frente a 372.148 al cierre de 2015, tras crecer en 12 meses 15% en el número de usuarios de telefonía fija, 29% en TV Satelital y 62% en Banda Ancha Fija Inalámbrica.

Si bien esto implica un crecimiento muy por sobre la media de la industria, la participación relativa de la empresa en este segmento sigue siendo baja. De esta forma, el segmento Hogar se consolida como una de las principales líneas de crecimiento en Chile para Entel.

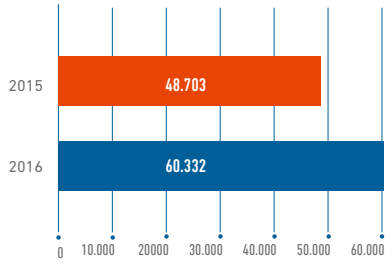
En 2016, este crecimiento se basó fundamentalmente en la profundización de penetración de Autopack, servicio de voz distribuido a través del retail, y del crecimiento de TV a través del crosselling de la base Móvil y upselling de la base de Voz Hogar.

La implementación de la banda de 700 MHz permitió, durante diciembre de 2016, lanzar el producto de Internet fija inalámbrica (BAFI) en forma eficiente y competitiva, en especial a zonas de baja densidad poblacional, favoreciendo principalmente a los segmentos medios bajos, que representan el 61% de los ingresos del mercado. La compañía espera que el desarrollo del Mercado Hogar se base fuertemente en 2017 en la penetración de este servicio y la paquetización con el mismo.

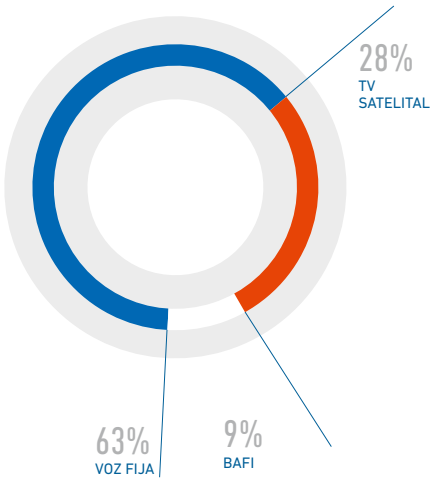
Hitos:

- Aumento en la oferta de planes de Banda Ancha fija Inalámbrica sobre la base de 4G.
- Lanzamiento oferta de voz fijo sobre 3G, generando nuevas coberturas en zonas rurales remotas.
- Aceleración de crecimiento de TV a través de cross y upsellig, paquetizando servicios.

INGRESOS HOGAR (EN MMS)



DISTRIBUCIÓN DE RGU HOGAR (%)
DE UN TOTAL DE 455.158



Transformación digital

Como parte del proyecto Transformación Digital de Entel (TDE), en el último ejercicio la compañía ha trabajado en el rediseño tanto de sus procesos como de la oferta de productos desplegada para el Mercado Personas.

Esta gestión no sólo va en línea con las demandas de los consumidores, sino que permite a la compañía continuar mejorando su estructura de costos.



Principales campañas 2016

















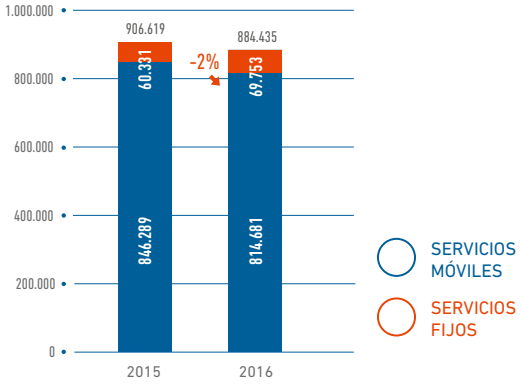
Ingresos

Los ingresos por Mercado de Personas disminuyeron 2% en comparación con el año 2015, influenciados por una caída de 4% en los ingresos móviles, en parte compensada por un incremento de 16% en los servicios de línea fija. Este crecimiento fue respaldado por una sólida expansión de ingresos en los servicios residenciales Entel Hogar (+24%), impulsado por el crecimiento en servicios contratados (+22%).

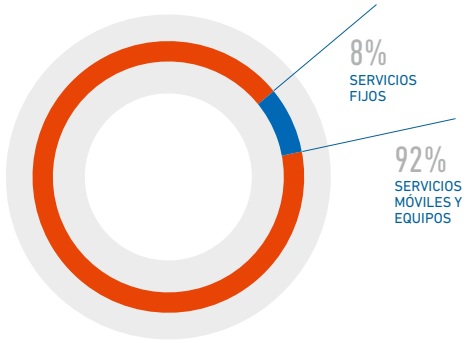
La reducción en los ingresos móviles se debió a un menor ingreso por concepto de servicio de voz mensual, en gran medida asociado al segmento de prepago, en el que se apreciaron menores recargas y una menor base de clientes.

En el segmento de pospago la reducción se debe a la profundización de los esquemas de tráfico ilimitado de voz. Estas reducciones fueron compensadas por mayores ingresos de datos asociados a los planes multimedia, impulsado por el aumento de la penetración de datos móviles y teléfonos inteligentes. Los ingresos de equipos aumentaron (3%) en el segmento de pospago.

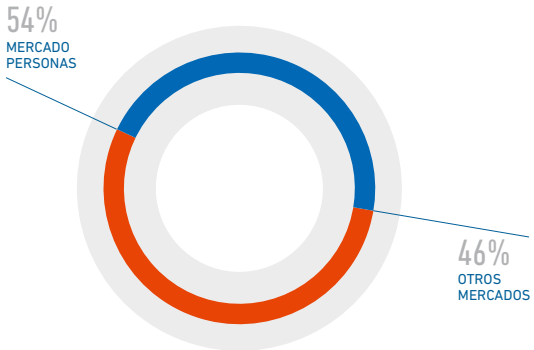
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO PERSONAS
(En $ millones)



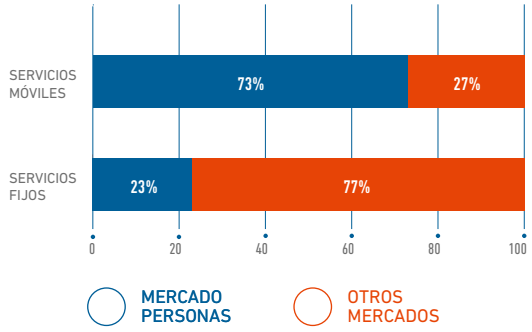
MERCADO PERSONAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO PERSONAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO PERSONAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



Mercado Empresas



"Estamos convencidos de que tenemos un rol relevante en el proceso de digitalización de las empresas de Chile. A través de sus redes de fibra o de 4G, Entel proporciona a sus clientes una experiencia de conectividad superior, que complementa con un amplio portafolio de servicios TI. Todo esto les permite estar mejor conectados internamente, con sus clientes y sus proveedores, mejorando así su productividad. Entel es un partner cercano a sus clientes, que entiende sus necesidades y que los acompaña en la transformación digital de sus negocios".

Mario Nuñez
Vicepresidente Mercado Empresas

Contexto

En un año de alta competencia en todos los segmentos en que participa Mercado Empresas, Entel cumplió su objetivo de aumentar en dos dígitos el crecimiento anual de ventas e ingresos en negocios, que ha definido como clave en su crecimiento, servicios fijos sobre fibra y negocio Cloud.

Negocio Móvil

En una industria marcada por una competencia en estructura tarifaria de datos móviles, Entel Empresas realizó una importante mejora sobre su oferta comercial, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias de sus clientes y entregando servicios, diferenciadores e innovadores.

En línea con la propuesta global de la compañía, que busca garantizar una experiencia simple y única a sus clientes, Mercado Empresas se enfocó en renovar la oferta móvil, entregando más y mejores servicios principalmente con cuatro acciones.

- Nueva oferta de planes con mayor capacidad de datos y uso ilimitado de aplicaciones de correo y WhatsApp, con el fin de mantener los negocios siempre conectados.
- Potenciamiento de Data Manager. Durante 2016 esta potente herramienta de administración online del consumo de datos móviles permite a las empresas gestionar las cuentas en forma eficiente.
- Oferta MDM de Entel. Adicionalmente, Entel cuenta con una herramienta de Administración de Dispositivos Móviles (MDM) que permite mantener segura la información sensible de la empresa que se encuentra en los dispositivos y gestionar conductas de consumo.
- Oferta Multidispositivos. Entel puso a disposición de los clientes la opción de conectar varios dispositivos a un mismo plan Empresa. Esta propuesta implica no sólo conectar teléfonos móviles, sino también tablets, smartwatch u otros aparatos a una misma cuenta.



Roaming: Entendiendo que la experiencia de los clientes en roaming requiere de servicios que integren voz y datos, en 2016 el Programa Viajero renovó la propuesta de valor en roaming, tradicionalmente orientada a datos, incorporando multimedia. Esto se complementó con un incremento en la cobertura del programa desde 16 países incluidos en 2015, a 28 países. Con ello Entel alcanzó el 90% de los destinos estratégicos de negocios y turismo.

Negocio Fijo

Definido como una de las líneas de negocios con alto potencial de crecimiento para Entel, 2016 fue un año de excelentes resultados tanto en posicionamiento como en ventas para el negocio fijo de Mercado Empresas. Este crecimiento está sustentado en una oferta adecuada para empresas de cualquier tamaño.

Pack Negocios. Destinado a la microempresa, entrega telefonía e Internet fija a través de fibra óptica y wifi de última generación. Este producto ha sido muy bien recibido por los clientes, mostrando un crecimiento de 57,6%.

NGN. Producto que incorpora telefonía a través de una central telefónica virtual e Internet a través de fibra óptica. Su principal atributo es que permite a las empresas adaptarse a sus necesidades de crecimiento.

Trunk IP. Este producto provee servicio de telefonía IP, Internet y redes de datos privadas. En este segmento, durante 2016 se modificó la oferta de planes y se lanzó el servicio Entel Monitoring, que permite a las empresas tener alta disponibilidad de Internet, por medio de un chequeo preventivo.

Despliegue de fibra óptica	
2015	86.653 BP
2016	98.406 BP

Con ello, la cobertura aumentó desde 43 comunas en 2015 a 44 en 2016 y se incrementó en un 53,6% el número de accesos conectados con la red GPON, alcanzando una cifra total de 15.437 accesos.

Servicios de Tecnologías de la Información (TI)

La propuesta de Entel en este mercado se segmenta en dos líneas de negocio:

- Servicios Cloud: Con una gama de servicios entregados de manera flexible y escalable desde la nube, permite a los clientes de todos los tamaños acceder a soluciones de productividad y colaboración world class.
- Infraestructura: Entel pone a disposición de sus clientes data center con los más altos estándares de certificaciones, a través del que ofrece servicios de infraestructura, hosting y housing, y también infraestructura como servicio, con sus servidores dedicados virtuales.

- IoT: Entel es el líder como proveedor de conectividad en el negocio de IoT, entregando un servicio diferenciador en calidad de red y atención a los clientes. Adicionalmente, la empresa ofrece el servicio de Gestión de Flota a través de Entel GPS, que integra la red de acceso, los dispositivos y las aplicaciones de monitoreo.

Referente en el mercado

El éxito de la gestión de Mercado Empresas durante 2016 se sustenta en el incremento que registraron los índices de reconocimiento de marca y preferencia. El indicador top of mind de marca alcanzó un 48% del mercado; la consideración aumentó a 70% y la preferencia a 64% promedio anual en 2016.

De hecho, en todos los segmentos Entel consolidó una brecha relevante con la competencia, que se sustenta no sólo en la reconocida calidad de servicio, sino también en la construcción de una nueva forma de relacionarse con su público objetivo, soportada crecientemente en campañas de marketing digital.



Principales campañas 2016















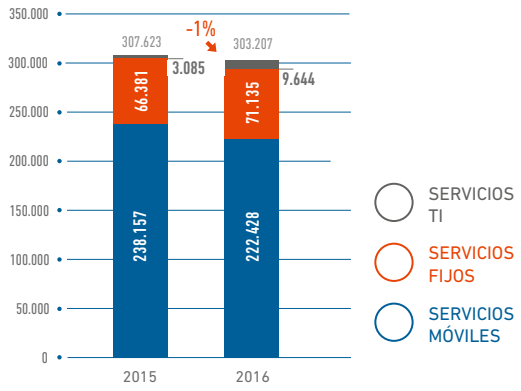


Ingresos

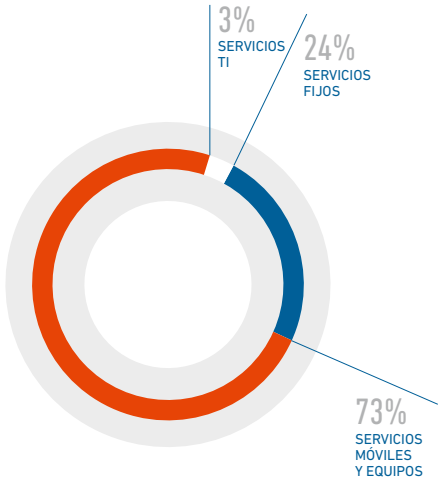
Durante 2016, los ingresos de servicios del Mercado Empresas decrecieron levemente respecto de 2015, lo que se explica principalmente por un importante ajuste tarifario en voz y datos móviles, empujado por una industria altamente competitiva.

Por otro lado, tanto los ingresos del negocio fijo como TI han mantenido un crecimiento constante, con una variación de dos dígitos año a año. Respecto de 2015, los ingresos consolidados de estos dos servicios mostraron un incremento de 16% (no incluye ajuste por reclasificación de ingresos de M2M), lo que es consistente con nuestra estrategia de crecimiento, apalancada en servicios paquetizados que se entregan sobre nuestra red de fibra óptica desplegada, junto con el empuje de la penetración de servicios TI en los segmentos de pymes y grandes empresas.

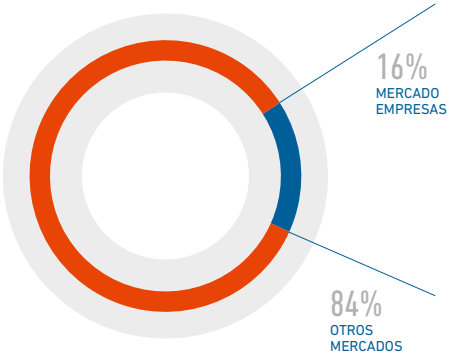
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO EMPRESAS
(En $ millones)



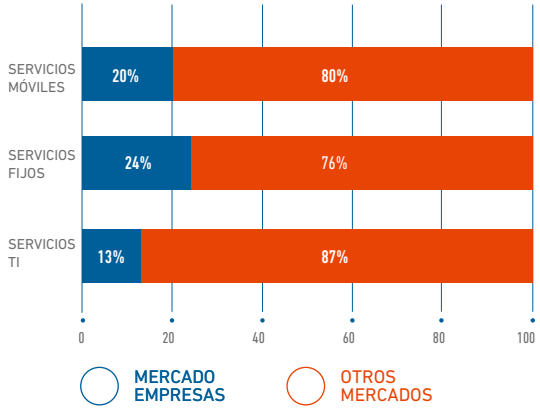
MERCADO EMPRESAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EMPRESAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO EMPRESAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



Mercado Corporaciones



"El crecimiento de Mercado Corporaciones está centrado en las Tecnologías de Información y, fundamentalmente, en el negocio digital. Con esto en mente, estamos trabajando para dotar a Entel de las capacidades internas que ello requiere, al tiempo que estamos generando alianzas estratégicas que nos permitan abordar este desafío".

Julián San Martín
Vicepresidente Mercado Corporaciones

Los proyectos de alta complejidad que Entel desarrolla en el Mercado Corporaciones se han traducido en un reconocido liderazgo en este negocio, en el que opera ofreciendo soluciones que integran su oferta en los segmentos móvil, con servicios de voz, datos, BAM, Roaming y aplicaciones de movilidad; fijo, con la entrega de soluciones integradas de redes de datos, colaboración, telefonía e Internet, y en negocios TI, en los que es el mayor proveedor de infraestructura de data center.

Mercado Corporaciones se transforma así en un socio estratégico de sus clientes, que no sólo brinda apoyo al back office, sino que integra soluciones de tecnología de la información que permiten mejorar el corazón del negocio de cada corporación.

Gestión 2016

Negocio Móvil
En un año altamente competitivo en el negocio móvil, Entel Corporaciones centró su estrategia en la defensa de su alto market share y en convertir su base de clientes a planes de autogestión, que incorporan conceptos como el cobro excedido de datos y la utilización ilimitada de aplicaciones para uso empresarial, como correo, WhatsApp u otra aplicación crítica para el negocio de los clientes.

Negocio fijo
Entel Corporaciones realizó este 2016 un trabajo sistemático para mejorar la rentabilidad de este segmento, intensivo en inversión. Tras el diagnóstico inicial, se definieron tres principales líneas de acción que explicaron un incremento de seis puntos de margen de EBITDA en el año: mejorar la eficiencia comercial, la provisión de los servicios y aspectos operacionales. También se trabajó intensamente en la defensa del alto market share y la incorporación de nuevos productos y servicios de alto valor sobre la base de clientes (upselling y croselling).

Tecnologías de la información
Entel ha venido trabajando sobre dos elementos:

Oferta en data center

Capacidad total red de data center

7.500 M^2 de capacidad

300 Más de 300 clientes a través de la administración de más de 3.500 servidores de empresas del sector financiero, de servicios e industrial del país.

Ciudad de los Valles

180 Aloja la operación de más de 180 clientes

4.000 M^2 cuadrados de sala

2.500 Administrando en torno a 2.500 servidores



1. Mantener el liderazgo en el negocio de outsourcing y data center, rentabilizando la inversión e incrementando la excelencia en el servicio.
2. Abordar la línea de crecimiento que abre el mundo digital, en el que la conectividad es un elemento central y una ventaja competitiva para abordar negocios como Internet de las cosas (IoT), desarrollando soluciones de cloud computing, ciberseguridad, Big Data y analytics, entre otras.
   - En la línea de soluciones de Big Data y Analytics, Entel desarrolló una solución para una importante compañía aseguradora que implementó un programa de seguro basado en la forma de conducción de sus clientes (UBI – Usage-Based Insurance).
   - En el negocio de ciberseguridad se ha desarrollado una solución que apunta a responder a las necesidades, principalmente tecnológicas, de las empresas para enfrentar ataques cibernéticos, así como en materia de riesgos e impactos de estos ataques por parte de organizaciones dedicadas al cibercrimen. De esta manera, los directivos de las corporaciones pueden abordar la ciberdefensa como una estrategia vinculada a su negocio, en cuanto a su responsabilidad legal (por los impactos directos e indirectos) y la protección de sus clientes (datos y seguridad), y con una asesoría permanente que vele por seguridad.

De esta forma, Entel cuenta con las herramientas para ser un socio que habilite la digitalización de los negocios de sus clientes.

Liderazgo en servicio de data center

Con una sólida infraestructura de data center, durante el ejercicio 2016 Entel se enfocó en mejorar tanto la experiencia de sus clientes en este segmento, como la rentabilidad del negocio, priorizando proyectos que efectivamente generen valor para el cliente y para la compañía.



Ampliación de Ciudad de los Valles: está pronta a concluir la construcción de los primeros 1.000 m^2 de la tercera etapa de este data center, el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile, y que incorporará otros 1.000 m2 durante el año 2018. Hoy, Ciudad de los Valles opera con 4.000 m2 de sala y llegará a 6.000 m2 totales durante 2018.

Soluciones de Cloud Computing: Ciudad de los Valles es uno de los data center que aloja los ambientes productivos de las soluciones de Cloud Computing para sus clientes y para Entel. En 2015 se incorporó la plataforma Entel SAP Cloud, de pago por uso, diseñada para operar eficientemente ambientes críticos SAP. La plataforma soporta tanto bases de datos tradicionales como ambientes para SAP HANA. En este contexto, los ingresos por concepto de la plataforma de Cloud crecieron sobre 20% en términos de ingreso en doces meses y más de 10% en base a clientes.

Certificaciones: las tres etapas de Ciudad de los Valles obtuvieron certificación Tier III Design Documents, que otorga el Uptime Institute, a la que se suman Tier III Constructed Facility, que asegura que su diseño, implementación y operación garantiza un 99,982% de disponiblidad ante cualquier contingencia, y la certificación Tier III Gold - Concurrently Maintainable. A éstas se agregaron en 2016 la certificación M&O, también de Uptime Institute, para el data center Amunátegui, que corresponde a mantenimiento y operaciones, y la renovación de la certificación Gold Operation Services SAP Hana.

Internet of Things

Mercado Corporaciones cuenta con cerca de 500 clientes que, dado su tamaño, consumen un muy alto porcentaje de la oferta de servicios y productos TI del país, según datos de CIETUC.

En este escenario, Entel ha venido configurando capacidades internas y sellando alianzas estratégicas con terceros que le permiten desarrollar una oferta de negocios digitales potente, acorde con las crecientes necesidades de sus clientes corporativos. Dentro de este segmento, que ha sido definido como de alto potencial de crecimiento, destacan las oportunidades en rubros como la minería y la salud, entre otros.

En esta línea, la compañía desarrolló, entre otros, proyectos IoT con TurBus, al que en 2016 se sumaron nuevos actores del negocio de transporte de pasajeros, permitiéndoles contar con información de velocidad de los buses y parámetros de conducción de éste y su conductor, para así cumplir mejor con las normativas vigentes.

Ingresos

Los ingresos del Mercado Corporaciones crecieron un 1% respecto del año 2015. Este resultado responde a un fuerte incremento en los ingresos de los Servicios Fijos (tradicional y TI), compensados en parte por una caída en los servicios móviles. Durante el año 2016 se reclasificaron los ingresos de Datos M2M (machine to machine) desde servicios móviles a ingresos por servicios TI, dada la evolución de este tipo de soluciones, que pasan a formar parte integral de los negocios digitales (especialmente en soluciones de Internet of Things)

El mayor incremento de ingresos lo experimentaron los servicios TI, con crecimientos importantes en servicios de data center, continuidad operacional y soluciones digitales. Los servicios fijos tradicionales aumentaron moderadamente, donde la fuerte expansión de los servicios de datos fijos soportó la caída de los servicios de voz fija producto de la disminución de tráfico que marca la tendencia de industria.

Respecto de los servicios móviles, éstos muestran una caída en sus ingresos afectados en mayor parte por una importante reducción de su base, en línea con la situación del mercado para este segmento.

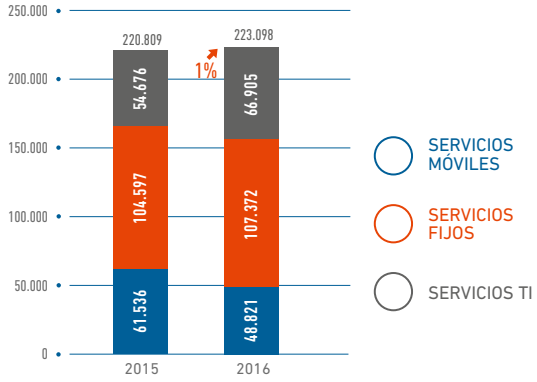
El deterioro de la economía del país, la baja inversión de las grandes empresas y una oferta menos diferenciada respecto del mercado masivo apuntan a ser las principales causas de esta baja de mercado. Por otra parte, la transformación de la base de líneas móviles a planes centrados en datos avanzó en forma importante, logrando una alta penetración de datos móviles.


DATACENTER DE ENTEL
garantiza una operación segura
y sostenible para sus negocios
empresas

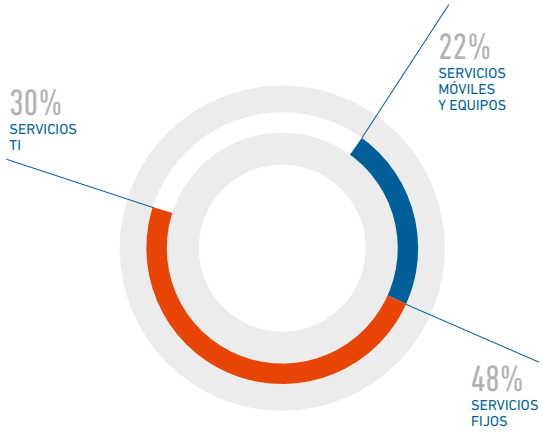

entel
summit 2016
La empresa digital para una
experiencia superior de cliente
[Uri Levine]
_Fundador de Waze
waze
12 DE MAYO
ESPACIO RIESCO
8:00 A 15:30 HRS.
entel


empresas
SOLUCIONES A MEDIDA
PARA OPERACIONES
MÁS EFICIENTES.
Outsourcing TIC
Comunicaciones fijas y móviles
Redes industriales
Control y trazabilidad de activos
Entel Drill
Entel + MINERÍA

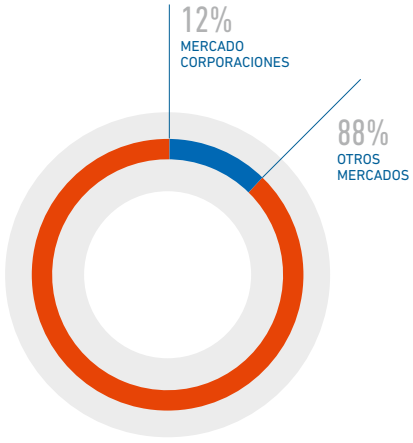
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO CORPORACIONES
(En $ millones)



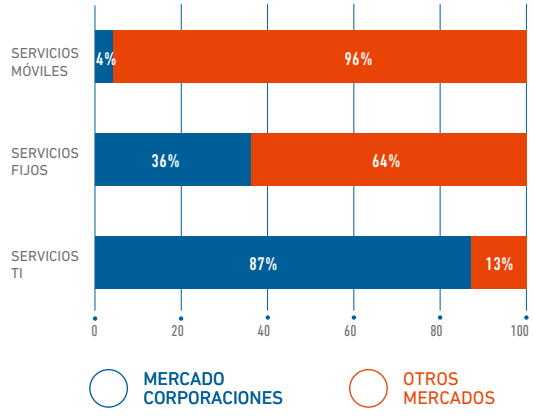
MERCADO CORPORACIONES DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



PARTICIPACIÓN NEGOCIO CORPORACIONES EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO CORPORACIONES EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE



Mercado Mayoristas



"Queremos ser la mejor opción de proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos, e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica, generando alianzas que permitan apalancar el crecimiento de nuestros clientes".

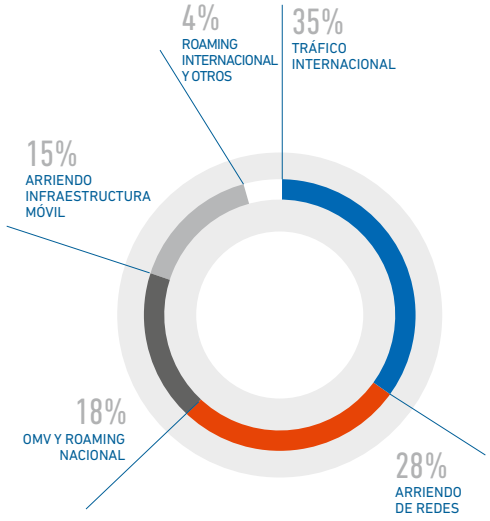
Pablo Guerrero
Gerente Mercado Mayoristas

Entel se posiciona como la empresa líder del Mercado Mayorista, proporcionando servicios de infraestructura fija y móvil a más de 140 operadores nacionales e internacionales.

Composición ingresos 2016 según tipo de operador

60%
Nacionales

40%
Internacionales



Roaming Nacional y servicios a Operadores Móviles Virtuales

Entel posee una oferta pública y presta servicios de roaming doméstico a través de su red móvil, a operadores que requieren complementar su cobertura móvil en zonas y regiones en las que no tienen cobertura propia. A esto se suman ofertas y servicios a operadores móviles virtuales, a los que ofrece servicios de infraestructura móvil.

En 2016, el mercado de Roaming Nacional y Operadores Móviles Virtuales tuvo un alto dinamismo, reflejando la competitividad del mercado retail de Personas y Empresas.

El término de la exclusividad del contrato de Roaming Nacional, que mantenía Entel con un operador, cuyo tráfico en zonas sin cobertura de su red se cursaba exclusivamente por la red de Entel, generó menores ingresos en esta línea de negocio. Por su parte, los ingresos provenientes de servicios prestados a Operadores Móviles Virtuales se incrementaron más de 17% respecto del año 2015.

Roaming Internacional

Durante 2016 se profundizó la estrategia de disminuir agresivamente las tarifas de roaming internacional entre operadores, para de esta forma satisfacer la demanda de usuarios finales por mayores volúmenes de datos y voz para usar en sus viajes al extranjero. Así, Entel logró una disminución de tarifas de 51% en voz y de 44% en datos respecto del período 2015. Paralelamente, continuó aumentando el número de empresas móviles con convenios de roaming en todo el mundo, cuyas redes están disponibles para el uso de los clientes de Entel.

Satisfacción de clientes y calidad de servicio

Durante 2016 se concretaron diversas iniciativas tendientes a mejorar la experiencia de clientes. Uno de los focos estuvo puesto en los servicios de roaming internacional, que presentaron mejoras de 37 puntos porcentuales de satisfacción en relación con 2015.

En tanto, en base a encuestadores presenciales en el aeropuerto a viajeros que visitaron Estados Unidos, Perú y Argentina, Entel lideró tanto en la evaluación del servicio de voz como en el de datos, con una diferencia de 27 puntos respecto del segundo evaluado en voz. En datos, en tanto, la diferencia a favor de Entel fue de 9 puntos.

Por su parte, la satisfacción neta de operadores nacionales a los que se prestan servicios de infraestructura fija y móvil mejoró 21 puntos porcentuales respecto de la medición de 2015, según el Estudio de Satisfacción Clientes Mayoristas, que realizó Praxis, en abril de 2016.

Principales clientes

46 OPERADORES NACIONALES

(Grupo Claro, Grupo Movistar, Grupo GTD, Falabella Móvil y WOM, entre otros)

Servicios entregados: Arriendo de redes fijas, arriendo de últimas millas, arriendo de infraestructura móvil, servicios a Operadores Móviles Virtuales, roaming nacional.

95 OPERADORES INTERNACIONALES

(AT&T, Verizon, T-Mobile, Sprint, Vodafone, BT y Grupo TIGO, entre otros)

Servicios entregados: Arriendo de últimas millas en Chile, servicios de transporte nacional e internacional, tráfico LDI, roaming internacional.

Ingresos

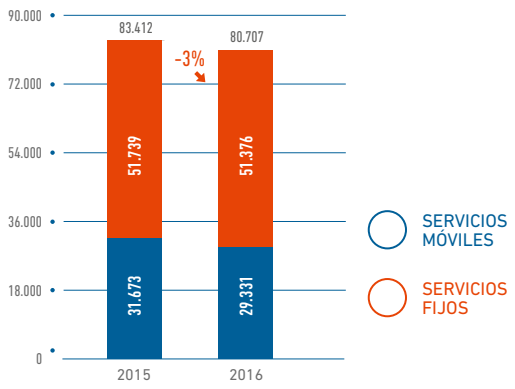
Los ingresos brutos de Mercado Mayoristas tuvieron una disminución de 3,2% en 2016 comparado con 2015 (-$2.705 millones), asociada principalmente a una menor actividad en los negocios móviles.


con un 50% de descuento
durante 6 meses

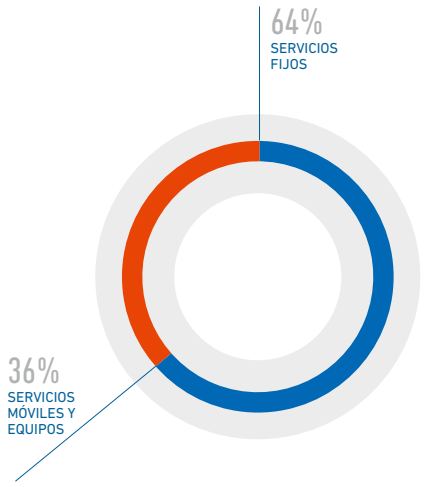
La reducción en negocios móviles estuvo asociada principalmente a menores ingresos provenientes de Roaming Internacional producto de las agresivas bajas de tarifa negociadas en el período –alineadas con la estrategia de disminución de costos del servicio–, y de los servicios de Roaming Nacional producto de una menor utilización del servicio, los que no fueron compensados por el aumento de ingresos proveniente de Operadores Móviles Virtuales.

Los ingresos provenientes del arriendo de infraestructura de Red Fija mostraron una leve disminución de -0,7% comparado con 2015, realacionado con menores ingresos de arriendos a empresas operadoras, compensado por mayores ingresos de los negocios de Tráfico Internacional y de servicios de valor agregado.

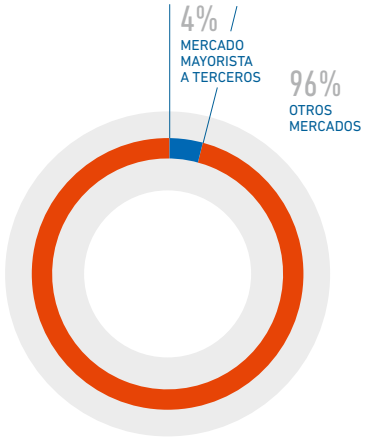
EVOLUCIÓN INGRESOS MERCADO MAYORISTAS A TERCEROS (En $ millones)



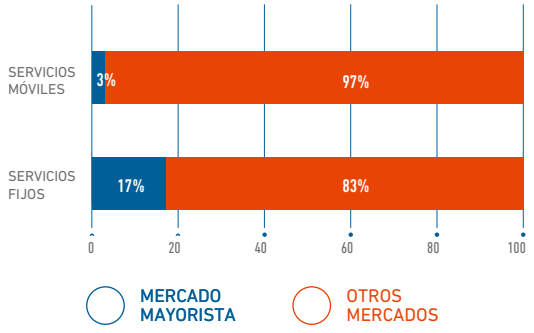
MERCADO MAYORISTAS DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS (%)



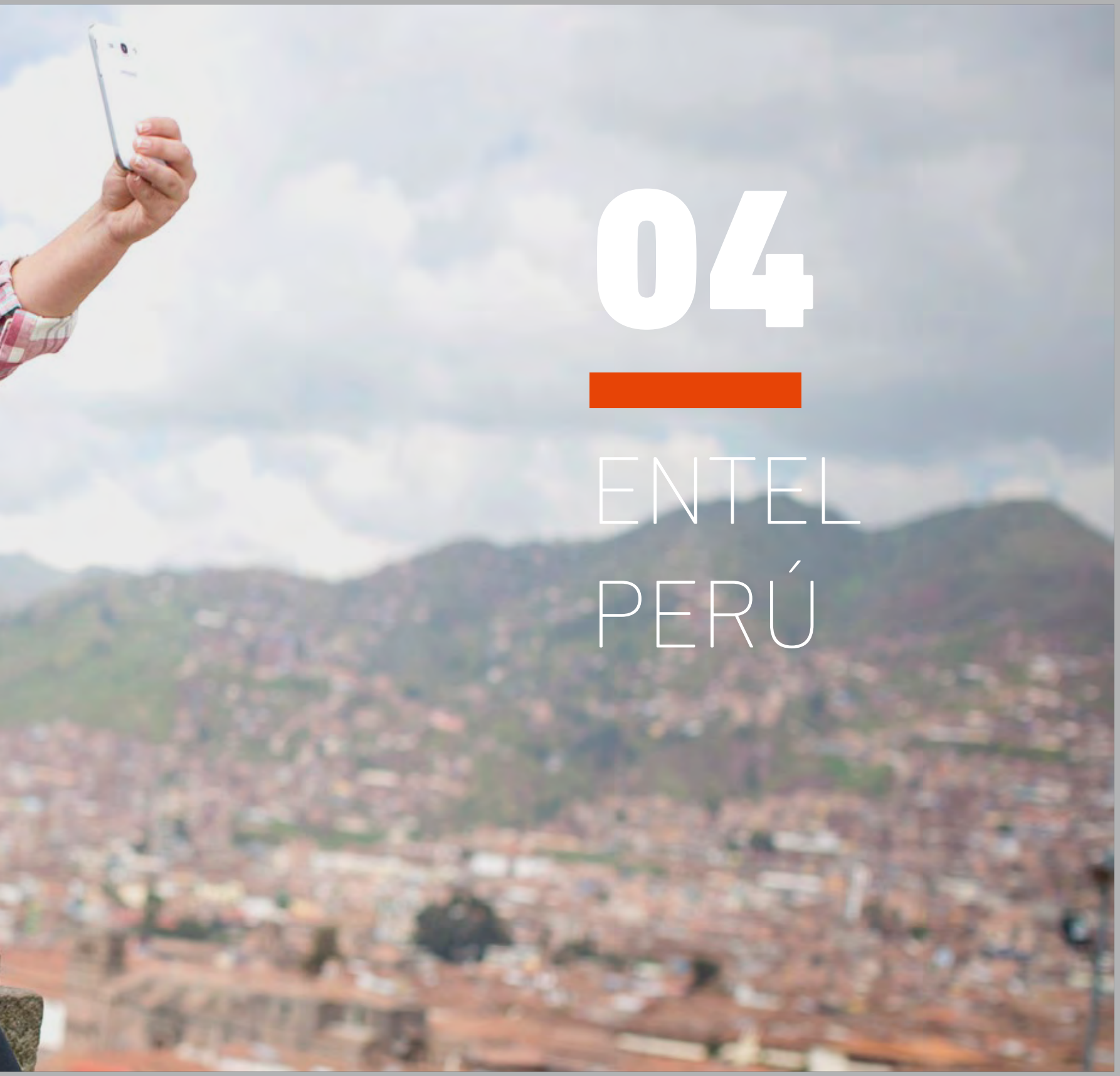
PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO MAYORISTAS EN LOS INGRESOS BRUTOS DE ENTEL CHILE 2015



PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO MAYORISTAS EN LOS SERVICIOS TOTALES DE ENTEL CHILE







04

ENTEL PERÚ

Entel Perú

Consolidamos el posicionamiento de Entel como el referente móvil en Perú con la mejor experiencia de uso.

Contexto

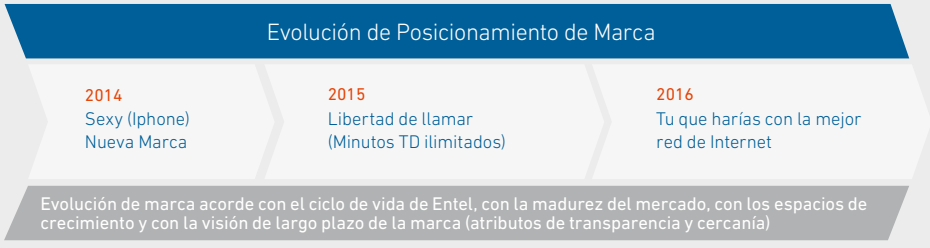
Luego de lanzar la marca Entel Perú en 2014, la compañía ha revolucionado el mercado peruano a través de una oferta disruptiva y de calidad superior. Esta estrategia le ha permitido continuar consolidando su posición en una industria que presenta un importante potencial de desarrollo.

Con 30 millones de habitantes, una economía en crecimiento, regulaciones claras, baja penetración de Internet móvil y usuarios cada vez más informados, que exigen alta calidad por parte de los operadores, el país es un mercado atractivo para el modelo de negocios definido por Entel.

En este escenario, Entel impulsó la dinámica de la industria de telecomunicaciones peruana, que actualmente es altamente competitiva. Entre las principales tendencias de los últimos meses se aprecia:

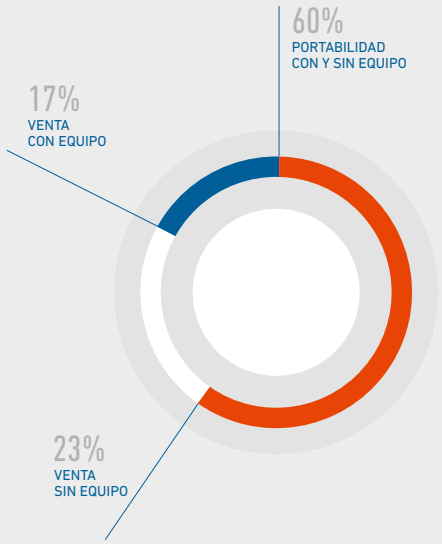
- Mercado móvil bajo fuerte presión competitiva.
  - Prepago: los operadores han reforzado su oferta con llamadas on-net y MB ilimitados, en medio de una tendencia decreciente del segmento, dada la migración hacia pospago.
  - Mercado de pospago: agresiva oferta de planes de datos.
- Irrupción de nuevos competidores (Virgin Mobile, Tuenti) con planes sin contrato y una comunicación enfocada en la entrega de una oferta transparente, libre y empoderando al cliente.

Posicionamiento de marca desde la voz de los datos





COMPOSICIÓN DE VENTAS



Focos de gestión 2016:

Durante el último ejercicio, Entel siguió posicionándose exitosamente en Perú como el referente móvil con la mejor experiencia de uso.

Tras desarrollar una estrategia de negocios para tomar una posición relevante en el mercado, fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución, en 2016 Entel Perú se enfocó en:

- Consolidar el volumen de venta. Mejoró, de esta manera, la calidad de la cartera y aprovechó oportunidades -upselling, pyme, entre otros- a través de canales de bajo riesgo, como portabilidad y televenta, apoyados en comunicación masiva.
- Ampliar la capacidad de la red con distintas tecnologías 2G, 3G y 4G. Así, Entel cuenta con la red más extensa del mercado peruano y fue la primera en desplegar este 2016 la banda 700 MHz, con lo que se ha posicionado como el operador con Internet móvil más rápido de Perú.
- Continuar el despliegue de red, que cuenta con cobertura en ciudades de mayor población y focalizado en cubrir las principales brechas en aquellas de menor densidad poblacional. Esto implicó abordar zonas de interés cercanas a ciudades y principales carreteras.
- Expandir los puntos de venta y de servicio de recarga para clientes de prepago a un costo eficiente, junto con una reducción del tiempo de implementación de los nuevos puntos de venta en 66%.
- Ampliar la oferta de planes comerciales y de equipos. Esta oferta incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia (con límites de uso) incorporando servicio de voz ilimitada

sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama y acceso gratuito a redes sociales por tiempo limitado.

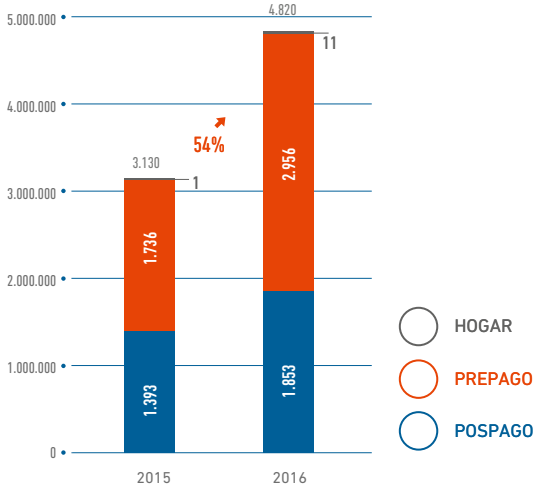
> Desarrollar campañas publicitarias de alto impacto orientadas a potenciar la marca y los servicios ofrecidos.

> Optimizar el trabajo de las áreas de apoyo, acompañando demandas de las áreas de negocio, crecimiento y mejorando en eficiencia y con alta dedicación de tiempo para TDE.

Hacia cinco millones de abonados

Esta gestión explica el alza de 54,0% que registró en doce meses la base total de usuarios de Entel Perú, que llegó a 4.820.034 al cierre de 2016, lo que representa ya un 12,8% del mercado.

CRECIMIENTO BASE DE ABONADOS
(En miles)



Pospago:
El segmento de pospago (voz, BAM y M2M) totalizó 1.852.515 clientes, monto que implica un crecimiento de 33,0% en doce meses.

Además de contar con una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación para Internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino, durante el cuarto trimestre del año se profundizó la oferta de datos, duplicando las cuotas existentes en los planes vigentes.

Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.

Prepago:
El segmento de prepago, que incluye también voz y banda ancha móvil, creció 70,3% en base de clientes, al llegar a 2.956.240 usuarios al cierre de 2016, impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado.

Reconocimientos y preferencia de los usuarios

Sólida reputación

- A menos de dos años de su lanzamiento, Entel Perú fue distinguida como la empresa con mejor reputación corporativa del sector telecomunicaciones en Perú, según el ranking de reputación corporativa MERCO. La compañía se situó en la posición número 16 entre 100 empresas evaluadas en los distintos sectores de la economía, lo que implicó un repunte de 55 lugares respecto de la evaluación 2015.
- A esto se suma el reconocimiento como el Mejor Lugar para Trabajar en la industria de las telecomunicaciones en Perú, que entregó Great Place to Work.

Reconocimiento a la creatividad empresarial

- En el marco del premio Comunicación Innovadora, que entregan la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y Laureate Internacional, Entel Perú fue destacada con el primer lugar en la categoría "Marketing, mercadeo y ventas" por la campaña "Super yapa", que le permitió crecer desde 5% hasta 7% de participación de mercado.
- Además, también le otorgó el primer lugar en "Servicios públicos", por su alianza con Facebook, que aportó al crecimiento de pospago desde 9,5% a 15,7% de market share.

Campañas publicitarias premiadas

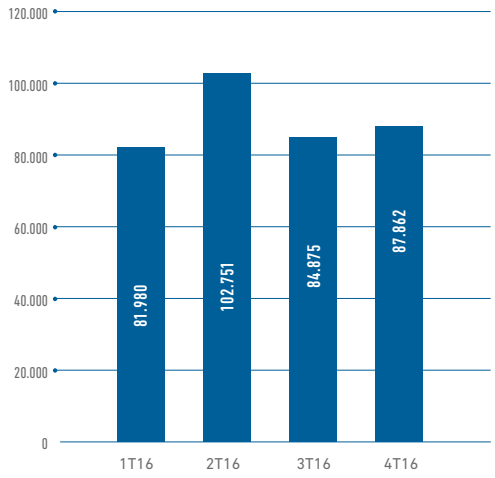
- Durante el segundo trimestre de 2016, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing realizadas para difundir su oferta comercial diferenciadora. Este premio, que refleja la alta valoración y aceptación en el mercado peruano, se suma al premio ANDA recibido en 2015 en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

La mayor satisfacción

- En el contexto de una industria de prepago decreciente por el elevado nivel de competencia y la migración hacia pospago, destaca la alta satisfacción de Entel Perú en este último segmento por sobre su competencia. Este resultado se refleja también en la tasa de portabilidad del mercado peruano, en el que la compañía lidera con portaciones positivas

- A esto se suma el reconocimiento como la empresa que ofrece la Mejor Experiencia al Cliente en el sector de Telecomunicaciones en Perú, que le fue otorgado en noviembre de 2016 por IZO, cuyo Estudio BCX mide la satisfacción de los consumidores en cuanto a su experiencia con los canales, las marcas, las interacciones, el producto y las emociones que sienten los clientes.

PORTABILIDAD NETA TRIMESTRAL EN TELEFONÍA MÓVIL



Fuente: Osiptel

Líder en portabilidad

A partir de enero de 2015, el regulador peruano ordenó a los operadores móviles proveer teléfonos móviles desbloqueados para ser utilizados en cualquier red, lo que favoreció el proceso de portabilidad que había sido autorizado a mediados del año previo. En este escenario, Entel Perú continúa liderando en portaciones, con 357.468 clientes portados durante 2016 y 748.419 líneas netas portadas desde julio de 2014 (1.230.009 positivas y 481.590 portaciones negativas).

Nueva oferta residencial

La compañía también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial. La infraestructura ya desplegada por Entel Perú le permitió entregar servicios de telefonía inalámbrica a principios de este 2016. Al cierre del ejercicio ya contaba con 11.279 unidades generadoras de ingresos (RGU), con buenas perspectivas de crecimiento.

Entel está ofreciendo un kit de autoinstalación que permite acceder a distintos planes comerciales y conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y hasta 2 Mbps de velocidad, replicando lo realizado en Chile y aprovechando las capacidades de la red móvil.

Redes y canales

La implementación de esta innovadora propuesta fue posible gracias al sólido despliegue de redes de clase mundial 2G, 3G y 4G.

A la fecha existen ya 3.031 sitios en operación, lo que representa un aumento del 18% durante el año. Gracias a todo este despliegue, a partir de octubre de 2016 Entel se encuentra presente en todas las capitales de departamentos de Perú.

En línea con lo anterior, durante el período continuó la expansión de los canales de venta y de puntos de recarga. A través de un fuerte énfasis en el desarrollo del modelo de tiendas franquiciada y agentes autorizados, al cierre de 2016 la compañía contaba con 714 puntos de venta. Este número contempla tiendas propias, franquiciadas y agentes autorizados, y representa un incremento de 101% respecto de la red existente a diciembre de 2013.

Marco regulatorio

Banda 700: en mayo de 2016, la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (ProInversión) adjudicó a Entel Perú uno de los tres bloques de la Banda 698-806 MHz (conocida como Banda 700 MHz), licitada por la autoridad.

Identificación biométrica: a partir de 2017, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) exigirá a las empresas operadoras de telefonía móvil de Perú realizar una identificación biométrica de los usuarios antes de activar líneas prepago.

Dado este escenario, Entel Perú comenzó en el ejercicio 2016 el ajuste de sus procesos de venta, de modo de cumplir con la nueva normativa.

Fijación tarifaria: en noviembre de 2016 comenzó en Perú el proceso de fijación de precios de interconexión entre compañías móviles. Este procedimiento se extenderá durante todo 2017 y fijará los cargos de acceso que regirán a partir de enero de 2018.

USD

290

Inversión en banda 700:
USD 290 millones

Principales campañas 2016











05

SUSTEN_ TABI_ LIDAD

Sustentabilidad

Queremos seguir conectando a los chilenos y así continuar aportando a la disminución de la brecha digital, al desarrollo de las comunidades y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Dar acceso a las telecomunicaciones, junto con el compromiso constante por erradicar la brecha de la conectividad con foco en el bienestar social, son parte de la misión y visión de Entel desde su origen.

Han sido 52 años de constante adaptación y reinvención, en un mercado que no ha dejado de sorprender por su dinamismo. Esta capacidad de brindar conectividad e innovar ha estado presente desde que Entel conectó las primeras llamadas de larga distancia nacional e internacional en 1964, hasta que la compañía se transformó, a mediados de los 90, en puntal del desarrollo de la telefonía móvil en Chile y, luego, de la conectividad digital.

El impacto de esta actividad ha contribuido -y seguirá contribuyendo- a transformar la vida de las personas. De hecho, si bien la telefonía fija conectó primero a los chilenos, es la telefonía e internet móvil la que la que está contribuyendo a disminuir la brecha de comunicación.

Este compromiso con la construcción de una sociedad más integral, armónica e inclusiva sustenta el modelo de negocios de la compañía, que, al final del día, permite que todos "vivamos mejor conectados" a través de una experiencia única, simple y con estándares de clase mundial.

La gestión de Entel en esta materia fue reconocida este 2016, siendo la primera empresa de telecomunicaciones en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile). Este reconocimiento destaca a las empresas que cotizan en la Bolsa de Santiago y que cumplen estrictos criterios de sostenibilidad en la gestión económica, social y medioambiental.

Dow Jones Sustainability Index es el índice más prestigioso del mundo en lo que respecta a inversiones con foco en operaciones de largo plazo e integra, entre otras, a las industrias financieras, automotrices, de consumo, servicios y energéticas.

Política de sustentabilidad

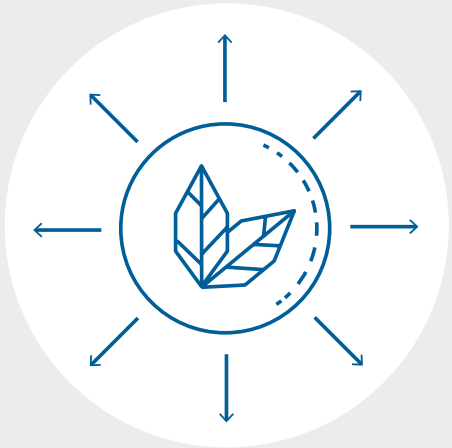
"Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la compañía para, de esa manera, contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país".

Esta política, que rige nuestro actuar, se plasma en cinco ejes de acción:

- Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
- Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.

- Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
- Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.
- Promover la innovación y el emprendimiento social.





Focos de trabajo 2016

Para potenciar nuestros ejes de acción, se fijaron lineamientos que facilitaran el acercamiento de la compañía a sus grupos de interés y, de esa manera, agregar valor a la gestión de sustentabilidad.

Para cumplir con estos objetivos, Entel trabajó principalmente en cuatro temáticas:

- Disminuir la brecha digital y facilitar el acceso a las tecnologías.
- Establecer vínculos con las comunidades, quienes forman parte del entorno en el cual Entel desarrolla su negocio y despliega la infraestructura que soporta el servicio.
- Fortalecer vínculos con organizaciones sociales, con las cuales la compañía se relaciona.
- Potenciar la relación de los colaboradores de Entel en temas de sustentabilidad. Ellos son los embajadores y representantes de la compañía, a través de los programas de voluntariado corporativo, generando una mayor relación y cercanía con la comunidad y, a la vez, un sentido de pertenencia de los trabajadores con el rol social que tiene la compañía.

Nota:
Más detalles del desempeño Social, Económico y Mediaombiental de la compañía en el tomo "Reporte de Sustentabilidad 2016".

Grupos de interés

Los principales grupos de interés de la compañía son las diversas comunidades con las que se relaciona, clientes y usuarios, colaboradores, proveedores y contratistas, accionistas e inversionistas, los medios de comunicación, el Estado (autoridades y entes reguladores) y la sociedad civil.

Entel busca mantener una permanente relación con ellos y generar mecanismos de comunicación recíproca y eficiente con ellos.

Para escuchar y abordar las diferentes preocupaciones de los distintos stakeholders, Entel ha establecido un mecanismo formal de relación con cada uno de ellos, además de una metodología que permite conocer sus inquietudes, preocupaciones y seguimiento a las iniciativas surgidas de las actividades conjuntas.

Para cada uno de ellos se definen los canales que permiten saber qué les preocupa, se levantan los temas prioritarios, se realizan en base a esta información actividades de relacionamiento y finalmente se desarrollan iniciativas acordes con los resultados de este proceso.

Modelo de relacionamiento con los grupos de interés



Para detalles de la Aplicación de este Modelo de Relacionamiento, revise páginas 124 y 125



Valor distribuido

El 63% del valor generado por las actividades comerciales de Entel fue distribuido entre sus principales grupos de interés en 2016

Valor Distribuido	2015 M$	2016 M$
Empleados	247.055.145	245.667.093
Estado	206.585.981	201.668.631
Comunidad y medioambiente	2.255.042	2.408.492
Accionistas	8.041.806	0
Financieros	92.213.912	105.712.255
Total Distribuido	556.151.886	555.456.471

NOTA: Más detalles del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía en el tomo "Reporte de sustentabilidad 2016".

$555

MIL MILLONES

Más de $555.000 millones de valor económico generado en 2016

Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés en 2016









	Canal de Identificación de temas de interés	Levantamiento de temas prioritarios	Actividades de relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo
Comunidades	› Relación en terreno y a través de la autoridad. › Monitoreo de oportunidades de relacionamiento con comunidades.	› Radiación electromagnética, provocada por el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones. › Reciclaje de desechos electrónicos › Derechos de los consumidores. › Inclusión digital. › Reciclaje de residuos electrónicos.	› Reuniones en terreno. › Mesas de diálogo.	› Programa Uniendo Personas. › Mujeres On. › Acuerdo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para la atención en tienda y servicios. › Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile. › Voluntariado Corporativo. › Taller de Dirigentes Sociales. › Biblioteca Pública Digital Independencia. › Yo leo. › Reciclaje de celulares y accesorios.
Clientes	› Encuesta de Satisfacción de Clientes. › Canales de denuncia. › Estudios de mercado.	› Calidad del Servicio. › Postventa. › Precios. › Transparencia. › Soporte Técnico. › Cobertura. › Responsabilidad con el entorno.	› Eventos de Fidelización. › Lanzamientos. › Análisis del viaje del cliente.	› Proyecto Transformación Digital de Entel (TDE). › Lanzamiento de nuevos planes. › Lanzamiento 4G+ › Lanzamiento segunda fase de programa Conectando Chile.
Colaboradores	› Encuesta "Great Place to Work". › Relaciones con Sindicatos.	› Conciliación vida/trabajo. › Desarrollo profesional. › Salud y seguridad ocupacional. › Beneficios › Clima organizacional. › Diversidad e Inclusión.	› Comunicaciones internas › Evaluación de desempeño. › Reuniones periódicas de los jefes de áreas con el Gerente General. › Negociaciones colectivas.	› Diseño de Política Diversidad e Inclusión. › Contratos colectivos. › Voluntariado Corporativo. › Beneficios para colaboradores con medidas anti estrés, integración familiar, programas de salud, centros deportivos, etc.
Proveedores y Contratistas	› Evaluación de proveedores.	› Información clara para ser acreditados.	› Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos. › Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y nuestras necesidades.	› Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional. › Cursos de capacitación en relacionamiento comunitario






	Canal de Identificación de temas de interés	Levantamiento de temas prioritarios	Actividades de relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo
Accionistas e Inversionistas	› Conferencias del Sector Financiero, tanto locales como internacionales.	› Avance en los planes de expansión en Perú. › Ámbitos competitivos en Chile y nuevos desarrollos regulatorios, riesgos del negocio y Gobierno Corporativo	› Investor Day, que permite acceso directo al Management. › Reuniones individuales con inversionistas. › Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados.	› Plan de seguimiento con inversionistas.
Medios de Comunicación	› Gestión y análisis de la industria. › Reuniones de relacionamiento con periodistas. › Solicitudes de preguntas para notas de prensa.	› Tener material informativo de alto valor periodístico para su gestión.	› Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU). › Realización de encuentro anual de periodistas.	› Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos. › Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad, donde se muestran actividades en materia sustentable.
Estado	**Autoridades:** › Apertura de canales de comunicación con las autoridades públicas, que buscan aportar a la gestión del negocio. › Respuesta a requerimientos de información sobre distintos proyectos e iniciativas. **Reguladores:** › Reuniones de trabajo con la autoridad sobre las preocupaciones y focos del Gobierno respecto de la administración.	**Autoridades:** › Importancia del crecimiento de las telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del país. › Despliegue de infraestructura en las comunas y territorios. **Reguladores:** › Mayor información y transparencia a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el despliegue de infraestructura.	**Autoridades:** › Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del Proyecto "Conectando Chile". **Reguladores:** › Reuniones de trabajos formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel. › Seminarios, almuerzos o instancias de conversación con la industria y solicitudes de reuniones respecto a temas que preocupan a Entel para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones.	**Autoridades:** › Establecer la Base de Datos de IMEI de la Industria. › Inaugurar con la autoridad todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y conectando Chile. › Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas. **Reguladores:** › Se creó la mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz. › La discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso.
Sociedad Civil	› Diálogo y acercamiento constante.	› Responde a las preocupaciones de las personas que representan, tales como: respeto a los derechos, acceso a la información, transparencia y calidad en servicios y atención al cliente.	› Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor. › Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas. › Mesas de trabajo con organizaciones sociales.	› Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales. › Inicio de una Política de Diversidad e Inclusión en Entel. › Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos. › Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales. › Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores (Junto con ODECU). › Taller de Dirigente Sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol. › Yo Leo Mapudungún. › Yo Leo Rapa Nui.





06

FILIA_
LES

Americatel

Americatel es reconocida en Perú, mercado en el que opera, como una empresa sólida y capaz de brindar soluciones multiproducto y multitecnología. Para ello cuenta con un equipo técnico-comercial diseñado para clientes Empresas y Corporaciones, así como un Servicio de Atención al Cliente orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de cada segmento de manera flexible, ágil y teniendo una sinergia importante en la propuesta integral TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones), con el respaldo del Grupo Entel.

Lineamientos estratégicos

En los últimos años, Americatel amplió su marco de operación hacia la mediana y gran empresa. Para esto inició el despliegue de una red de fibra óptica en Lima metropolitana. La búsqueda de sinergias con Entel Perú ha permitido un uso eficiente de la red desplegada.

La compañía provee también servicios TI como área importante para su crecimiento futuro.

Foco estratégico por segmentos de negocio

Telecomunicaciones

- Aumentar la penetración en los segmentos mediana, grandes empresas y corporaciones a través de la venta de servicios dedicados (Internet, datos y telefonía fija), priorizando la venta de servicios por fibra óptica en los segmentos mediana y gran empresa. Todo lo anterior, sin descuidar el posicionamiento en el segmento pequeña empresa, a través del aumento de la venta de servicios NGN.
- Priorizar la generación de sinergias con Entel Perú, especialmente en negocios que permitan extender la red de fibra óptica.
- Rediseñar el modelo de atención a clientes, buscando mejorar la propuesta de valor y, por lo tanto, relaciones de largo plazo con nuestros clientes.

Gestión 2016

- Capacitación constante de la FFVV en servicios dedicados
- Fortalecimiento del equipo de preventa, cotizaciones y aseguramiento
- Creación de la sala de venta de servicios dedicados
- Proceso sistemático de servir al mercado potencial en cobertura de fibra óptica.
- Rediseño del servicio de atención al cliente

Tecnologías de la Información (TI)

- Tras decidir abordar este negocio, la compañía desarrolló un plan con miras de obtener una contribución mayor al ingreso total de la compañía, apalancado en el data center y servicios adicionales que complementan la oferta actual
- Basada en su nueva oferta, se ha reposicionado la marca, asociando Americatel al segmento empresarial.

Gestión 2016

- La creación de la Gerencia Comercial TI fortaleció el posicionamiento de Americatel en el mercado como proveedor de servicios Cloud.
- El negocio de Hosting fue también parte de nuestra propuesta para 2016, con participación en diversos proyectos relevantes.
- Se consolidó un equipo especializado en la venta al Segmento Estado, logrando duplicar la venta a este segmento versus el 2015.

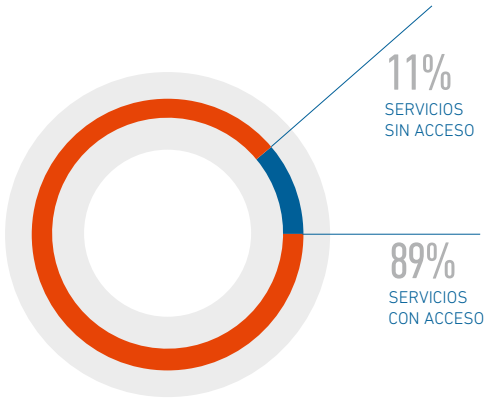
Ingresos

Al cierre del año 2016 Americatel Perú consolidó ingresos por USD 39.636 mil, cifra 7% menor comparada con la del año 2015.

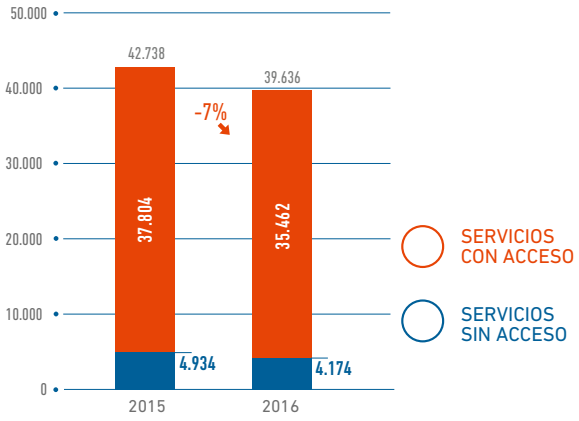
Esta disminución está asociada principalmente a menores ingresos en el negocio mayorista y larga distancia, impactados por menor tráfico cursado. También los servicios integrados de voz, datos e internet para empresas registraron una disminución de ingresos.

Por otro lado, los descensos fueron parcialmente contrarrestados por el despliegue estratégico de servicios de Tecnologías de Información (TI) en el segmento, asociados a servicios de data center. El EBITDA, en tanto, alcanzó los USD 6.510 mil, que representa una disminución de 29% respecto de 2015.

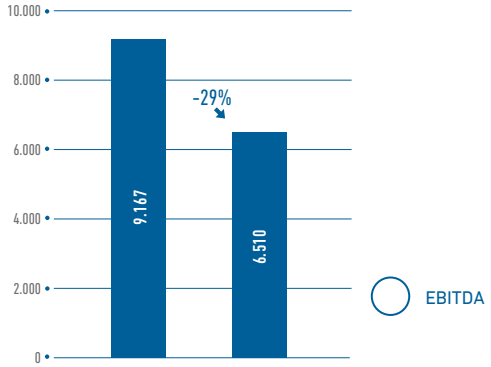
DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS



INGRESOS BRUTOS AMERICATEL PERÚ
(En miles de USD)



EBITDA AMERICATEL PERU
(En miles de USD)



Entel Call Center

Entel Call Center se ha posicionado como un proveedor multicanal, capacitado para entregar soluciones con los más altos estándares de calidad, rápidas y precisas a los usuarios, que cada vez demandan atenciones más complejas, ya que llegan a los servicios de call center principalmente cuando sus inquietudes no han sido solucionadas por otra vía.

Canales de comunicación

- Redes sociales
- MSI Mobile
- e-mailing
- SMS
- Chat
- Click to Call,

Estos servicios se encuentran integrados en una estructura de información única y centralizada que permite un uso inteligente de los datos (big data).

A ello se suma una oferta end to end, con la que Entel Call Center aporta a la cadena de valor del cliente al interactuar con los usuarios finales. Ésta implica proveer una solución integral y completa de un proceso que un cliente decida externalizar, incluyendo varios subprocesos. En el caso de la colocación de tarjetas de crédito, el servicio incluye el proceso de venta telefónica, firma de contratos y su validación, entrega de la tarjeta al usuario final y posterior activación de parte del banco, todo liderado por Entel Call Center. El objetivo es que el contact center tenga el ciclo completo del producto, desde la venta telefónica hasta su activación y así entregar un servicio íntegro al cliente del producto de tarjeta de crédito.

SERVICIOS

Servicios multicanal: Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service Desk: Mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos.

Servicios Back Office: Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas: Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicios de delivery.

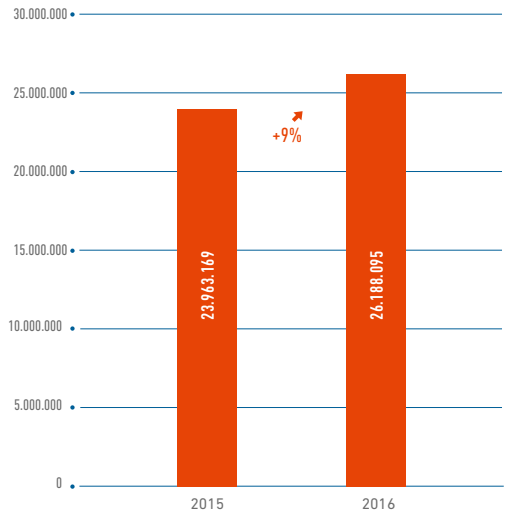
Atención a clientes: Modelos de atención Inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.

Servicios tecnológicos: Implementación tecnológica de plataformas bajo demanda.

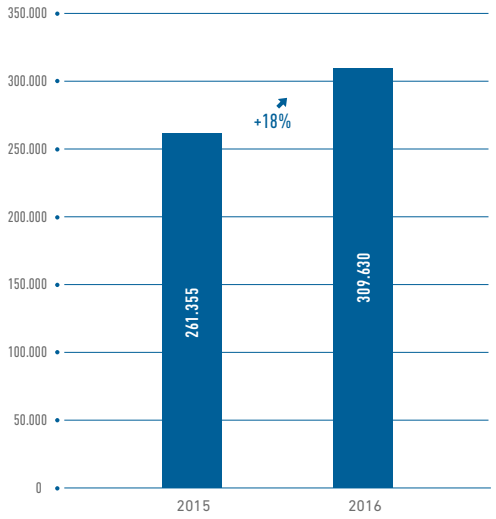


Más de 90 clientes principalmente entidades públicas, instituciones financieras, empresas de retail y del sector comercio, en general, además de los servicios que Entel Call Center presta a su matriz.

INTERACCIONES RECIBIDAS INBOUD



INTERACCIONES RECIBIDAS SOCIAL MEDIA



	Chile	Perú
Dotación		
	3026	4885
Género (%)		
Hombres	43%	45%
Mujeres	57%	55%
Edad		
Menos de 20	2,05%	3,71%
20 a 29 años	48,35%	64,18%
30 a 39 años	31,89%	24,34%
40 a 49 años	12,36%	6,39%
50 a 59 años	4,56%	1,19%
60 a 69 años	0,66%	0,18%
70 a 79 años	0,13%	0,02%

Gestión Comercial

El esfuerzo comercial desplegado tanto en Chile como en Perú permitió a Entel Call Center cerrar con positivos resultados, pese a los evidentes efectos de la desaceleración de la economía nacional.

La banca, segmento al que se le presta servicios end to end como parte de la gestión de televenta de tarjetas de crédito y créditos bancarios,

principalmente, redujo su actividad a principios de año, si bien la tendencia se revirtió, en parte, hacia finales del ejercicio.

A esto se suma la transformación de la demanda por servicios de call center, que ha redundado en menores consultas de voz y mayor desarrollo de instrumentos digitales de consulta o autogestión.

La transformación de la composición de uso de plataformas de contacto afectó también la relación comercial que Call Center tiene en Chile con su matriz, Entel S.A. Este fenómeno, en todo caso, fue contrarrestado con la incorporación de nuevos clientes captados a fines de 2015 o durante 2016, varios de ellos del sector público, como la Tesorería General de la República, el Registro Civil y el Servel.

Crecimiento en Perú

A nivel agregado el desempeño de Entel Servicio de Call Center del Perú se vio impactado positivamente por el incremento del 11% de las atenciones cursadas, en línea con el exponencial desarrollo que ha tenido la marca Entel en Perú. Asimismo, en menos de un año y medio, Entel Servicios de Call Center del Perú desarrolló un equipo de televenta para comercializar productos Entel Perú.

Así, el mercado peruano ya representa cerca de 49% de la operación total de Entel Call Center.

Satisfacción de clientes

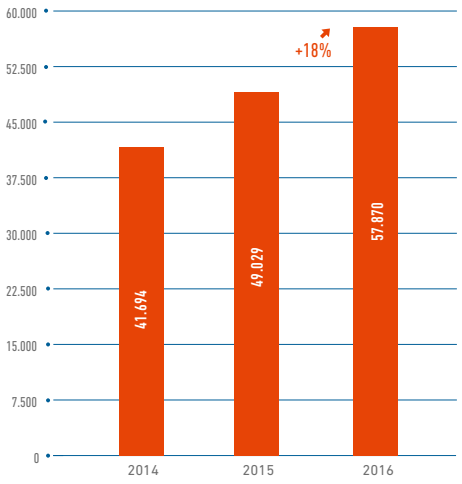
Junto con desarrollar procesos de selección y capacitación de personal acorde a las necesidades del negocio, Entel Call Center gestiona la experiencia de los clientes por medio de herramientas que permiten medir y conocer en línea los niveles de servicio.

Así, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales. De esta forma, se detectan oportunidades de mejora tanto a nivel de ejecutivos como a nivel de los procesos. A esto se suma la evaluación de al menos cuatro llamadas al mes por cada operador, lo que permite apoyar la mejora continua del servicio.

Todo lo anterior alimenta al programa permanente de capacitación y mejora continua de los agentes, que contempla también un programa de adherencia denominado "Yo adhiero", en Chile, y "Apégate", en Perú. Al cierre de 2016, el 100% de los supervisores había participado en estos programas de adherencia.

Este 2017 esta metodología de trabajo se complementará con una nueva herramienta, conocida como speech analytics. Este robot analiza todas las grabaciones y entrega información que permite evaluar la calidad de la atención y capacitar a los agentes en consecuencia.

INGRESOS CONSOLIDADOS ENTEL CALL CENTER
En millones de $
Valores reportados en norma IFRS

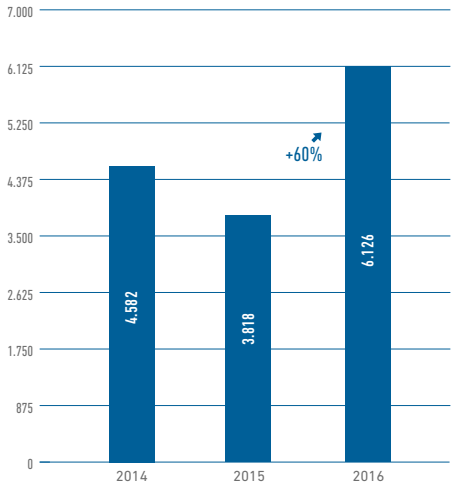


Ingresos

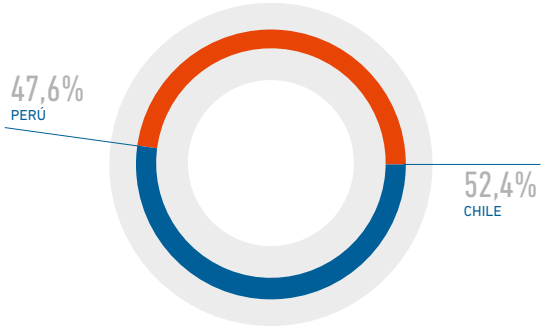
El año 2016 Entel Call Center en términos de ingresos tuvo un crecimiento del 18%. Este crecimiento viene dado principalmente por la filial Servicios Call Center del Perú, con un aumento del 40,8% (+MM$ 7.778) debido al exponencial incremento que hemos tenido en los servicios de ventas y atención a clientes para Entel Perú. Este segmento pasó de representar un 36% a un 47% de los ingresos totales en Perú y a nivel consolidado pasó de un 15% a un 23%. En Chile los ingresos crecen a menor ritmo con un crecimiento del 4,1% y se componen por los servicios prestados Entel Chile (+5%) y con clientes terceros (3%), principalmente entidades de Gobierno y Bancos.

En términos de EBITDA, el crecimiento año con año fue de un 60%. Este incremento se dio tanto en Chile como Perú. En este último el crecimiento fue de un 70%, que viene dado por fuerte aumento en los ingresos y optimización de plataformas, además de tener casi al 95% de las instalaciones en operación, lo que nos permitió cubrir de mejor manera nuestros costos fijos y mantener en línea el crecimiento en los gastos.

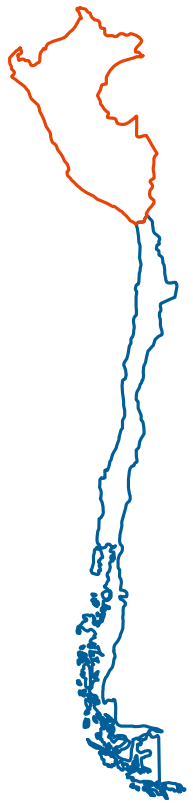
EBITDA CONSOLIDADO DE ENTEL CALL CENTER CHILE - PERÚ
(En millones de $)



DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR PAÍS DE ORIGEN



COLABORADORES Y POSICIONES POR PAÍS



Perú
4.885
Colaboradores

Posiciones en Perú
2.624
Con una utilización de 95%.

Chile
3.026
Colaboradores

Posiciones en Chile
2.600
Con una utilización de 85%.





07

RESUL_ TA_ DOS

Resultados Consolidados

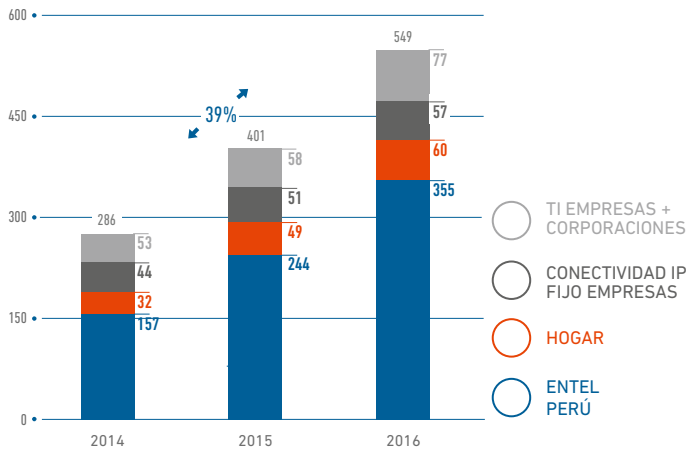
Entel Perú continúa un sólido crecimiento en su base de clientes e impulsa ingresos consolidados.
En Chile persiste el sostenido crecimiento (+8%) de los ingresos fijos (incluido TI) en el mercado de Empresas y Corporaciones. Los ingresos de Entel Hogar, por su parte, crecieron un 24% respecto de 2015.
Se concretó, además, un exitoso aumento de capital por $353.703 millones.

Estrategia 2016

Durante el año 2016 se mantuvo el bajo dinamismo económico en el país y en la región, impactando la actividad. El PIB en Chile finalizó con una expansión anual estimado de 1,7%, menor que la cifra reportada en 2015. A lo largo del año destacó el deterioro del sector minero y se evidenció un acotado crecimiento del gasto privado. Además, la confianza de consumidores y empresas se sostuvo en niveles bajos. En contraste, existen menores presiones inflacionarias, llevando la inflación dentro del rango meta (+2,7%).

En este ambiente, la industria de las telecomunicaciones experimentó un crecimiento de ingresos (+2,3%), principalmente asociado con los servicios fijos (banda ancha, TV y servicios de datos para el mercado empresarial) y de servicios de TI enfocados a empresas. Por otra parte, los ingresos de servicios móviles anotaron un leve crecimiento (+1,5%), presionados por múltiples factores: la entrada de un nuevo operador en 2015, explosión de ofertas como más datos móviles, nueva dinámica competitiva de ciclos más reducidos, fuerte migración de prepago a pospago por atractivos cargos fijos y todo circunscrito en un mercado altamente penetrado y maduro.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS: LÍNEAS DE CRECIMIENTO
(Crecimiento Compuesto 2014 - 2016, miles de millones)



Los cambios que vive la industria nacional y global llevaron a Entel no sólo a responder, sino también a preparar su estructura con miras a anticiparse a los mismos con una mirada de largo plazo.

RESULTADOS CONSOLIDADOS (millones de $)			
	2016	2015	Var. %
Ingresos Consolidados	1.887.302	1.792.864	5%
EBITDA	424.781	356.585	19%
Utilidad Operacional	114.395	80.844	42%
Gasto Financiero Neto	-76.269	-58.794	30%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-31.986	-35.932	11%
Resultados antes de Impuestos	6.140	-13.882	
Impuestos	28.018	12.780	
Utilidad del Ejercicio	34.158	-1.102	-

INGRESOS OPERACIONALES (millones de $)			
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.082.156	1.144.828	-5%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	348.295	238.899	46%
Servicios de Datos (incluye TI)	175.284	150.668	16%
Telefonía Local (*)	63.533	60.830	4%
Larga Distancia	16.399	19.152	-14%
Internet (**)	35.079	28.698	22%
Servicios a Otros Operadores	52.786	55.279	-5%
Negocios de Tráfico	26.853	26.607	1%
Servicio TV	27.725	22.418	24%
Americatel Perú	24.050	26.379	-9%
Servicios Call Center y Otros	15.537	10.855	43%
Otros Ingresos	19.605	8.251	138%
Total Ingresos Operacionales	1.887.302	1.792.864	5%

(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP
(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

En este contexto y con la tranquilidad de estar trabajando profesionalmente para dotar a Entel de todas las herramientas necesarias para una empresa en el mundo global, la compañía ha seguido ejecutando con éxito su estrategia, mejorando la oferta de datos móviles y creciendo en sus soluciones integradas de voz, datos y TI para los segmentos Empresas y Corporaciones, junto con la expansión en áreas residenciales selectivas a través de sus servicios Entel Hogar. Todo lo anterior, manteniendo su liderazgo en experiencia de servicios en los distintos segmentos de mercado en términos de satisfacción general, apalancado por buenos niveles de preferencia y recordación de la marca.

Adicionalmente, durante el año se profundizó el despliegue de la red 4G+ LTE Advanced en la banda 700 MHz, que permite mayores velocidades de navegación y eficiencia en el uso de recursos de red, mejorando la experiencia de uso de los clientes.

A esto se suma el importante crecimiento en Entel Perú, respaldado por altos niveles de satisfacción de clientes, la expansión de su red de clase mundial, un continuo progreso en el desarrollo de marca, con una oferta móvil completa en todos los segmentos y una mayor cobertura de canales de ventas en regiones fuera de Lima. Lo anterior se realizó con mayores eficiencias operacionales y una menor inversión en infraestructura.

Principales hitos

Exitoso aumento de capital: Durante el tercer trimestre del año, se realizó un aumento de capital por $353.703 millones que se materializó en agosto, logrando una excelente demanda por los títulos de primera emisión. De hecho, durante los primeros 30 días de opción preferente se registró un 98,2% de suscripción y se completó luego el 100% de capitalización aprobado por el Directorio. Estos recursos adicionales se destinarán a financiar actividades de inversión en Perú y Chile. De hecho, parte importante de los recursos permitieron financiar el pago de la licencia 700 MHz adjudicada a Entel Perú por un monto de USD 290 millones.

Alza en ingresos consolidados: En el período, los ingresos sumaron $1.887.302 millones, aumentando un 5% respecto del año 2015, impulsado principalmente por ingresos móviles en Entel Perú (+46%), asociado a la sólida expansión de ingresos de servicios. En Chile, los ingresos registran una leve disminución (-0,7%), explicado por una reducción de este ítem en servicios móviles y prácticamente compensado por avances en servicios fijos (+13%) para el segmento de Empresas y Corporaciones y en el mercado residencial con sus servicios de Entel Hogar.

Servicios Telefonía Móvil- Chile

9,5 millones de clientes móviles: Los clientes móviles en Chile al cierre de 2016 alcanzaron los 9.514.401, lo que significó una baja de 3% respecto de 2015, explicada por una disminución en el segmento de prepago (-5%) y banda ancha móvil (-5%). Esta disminución se debe, en parte, a un aumento en el entorno competitivo y migraciones hacia el segmento de pospago. En el caso de BAM, se relaciona con la contracción del mercado respectivo y mayor penetración de smartphones. Sin embargo, la base de pospago crece (+2%) en el mercado de personas en gran medida asociado a las migraciones generadas en prepago. El segmento de pospago representa el 37% del total de clientes.

Ingresos por telefonía móvil: Los ingresos por servicios de telefonía móvil en Chile presentaron una disminución de 5% en 2016, principalmente por menor ingreso por concepto de servicio de voz mensual. La reducción se debe a la profundización de los esquemas de tráfico ilimitado de voz, menores recargas, a una menor base de clientes en el segmento de prepago y a la reducción de 18% en los cargos de acceso móviles.

Los elementos anteriores fueron, en parte, compensados por mayores ingresos de datos asociados a los planes multimedia, impulsado por el aumento de la penetración de datos móviles y teléfonos inteligentes. Los ingresos de equipos aumentaron (+1%) en el segmento de pospago.

En un entorno altamente competitivo, Entel continuó desarrollando y profundizando planes de datos atractivos con cuotas adicionales para video y música para todos los planes multimedia en el segmento de Personas.

Mayor conectividad para segmento empresarial: El segmento empresarial introdujo nuevos planes móviles, "Empresa Conectada", proporcionando a los clientes una mayor conectividad, incluyendo una mayor capacidad de datos y uso ilimitado de correo electrónico y WhatsApp, además de mejoras en las herramientas en línea para acceder a recargas de voz y datos para los usuarios finales. Esto ha permitido alcanzar una penetración de 87% de clientes de pospago con planes de datos, avanzando ocho puntos porcentuales en el año.

Principal proveedor 4G de Chile: Los clientes 4G ascienden a 2 millones tras crecer 93% comparado con el año 2015 y, de acuerdo con cifras entregadas a septiembre de 2016 por Subtel, Entel es el principal proveedor.

Migración de prepago a pospago: El mercado de prepago continuó afectado por una mayor migración a pospago y promociones. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo "SIM-only" y recargas promocionales (que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter), y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea.

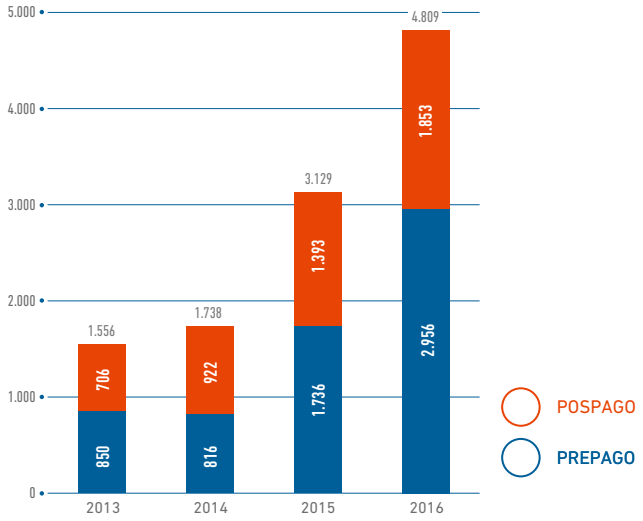
Servicios Telefonía Móvil-Perú

Estrategia 2016 en Perú

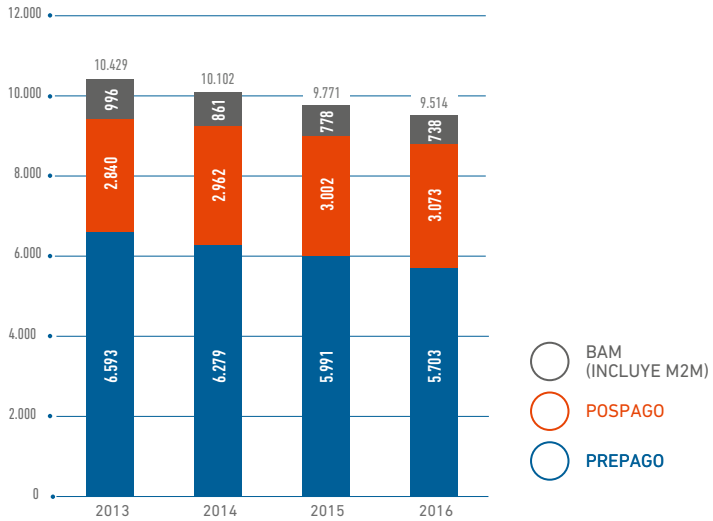
Durante 2016, la economía peruana se estima crecerá un 3,8% anual (+3,3% en 2015), tasa superior al promedio de la región. A lo largo del año, el mayor impulso de la economía vino dado por los proyectos mineros. En contraste, la demanda interna sufrió una desaceleración al pasar de 3% en 2015 a 1% en 2016, debido a las caídas de la inversión, del gasto público, de la confianza del consumidor y del empleo formal. En paralelo, la desaceleración de la demanda interna redujo las presiones inflacionarias, lo que mantuvo a este indicador en 3,2% (4,13% en 2015).

En este contexto, la industria de las telecomunicaciones experimentó un leve crecimiento de ingresos cercano al 1%, impactado por el entorno competitivo en servicios móviles y tendencia decreciente de ingresos y líneas en telefonía fija, aunque los servicios de Internet fijo muestran crecimientos de dos dígitos.

BASE DE ABONADOS MÓVILES PERÚ
(miles)



BASE DE ABONADOS MÓVILES CHILE
(miles)



Frente a este escenario, Entel Perú siguió consolidando su estrategia, obteniendo progresos significativos en el posicionamiento de marca. Esto se tradujo en métricas favorables de portabilidad, un crecimiento sostenido en la base de clientes e ingresos de servicios, soportado por una atractiva oferta comercial.

Continuó con las inversiones en infraestructura de red 2G / 3G / 4G, llegando aproximadamente a 3.000 puntos de presencia y expandiendo los canales de ventas en todo el país, para alcanzar de mejor manera el mercado de prepago.

Varios reconocimientos se obtuvieron durante el año, que respaldan la coherencia del proyecto (mejor empresa de telecomunicaciones en experiencia de clientes, ranking de reputación corporativa y Effie por desarrollo de marca, entre otros).

4,8 millones de clientes móviles: Entel Perú alcanzó 4.808.755 clientes móviles al 31 de diciembre de 2016, 54% superior a la cifra de 2015. Las adiciones netas en el año alcanzaron los 1.679.902 clientes. De esta forma, la base de prepago llega a 2.948.393 (+71%), pospago a 1.761.093 (+32%) y BAM (incluido M2M) a 99.269 (+44%). Es importante destacar que durante 2016, Entel captó 357.468 de todas las portaciones netas de la industria, lo que se debe principalmente al segmento de contrato.

Alza de 46% en ingresos: Al cierre de 2016, los ingresos totalizaron $348.295 millones, 46% sobre la cifra de 2015. Este nuevo avance fue impulsado por mayores ingresos de servicio (+53%), en línea con un crecimiento de la base de clientes del 54%.

En el segmento de pospago, Entel Perú registró un alza relevante en ventas brutas, principalmente mediante una mejor captura de clientes portados, upselling de líneas a clientes actuales, además de televentas y ventas basadas en el modelo SIM-only.

En la misma línea, los ingresos de equipos se expandieron (+25%), creciendo tanto en el segmento de prepago como en el de pospago.

Oferta móvil diversificada: La compañía continuó la comercialización de sus planes multimedia y a contar de septiembre de 2016 mejoró las asignaciones de datos incluidas en cada plan.

En comparación con 2015, la dinámica del mercado se ha movido hacia una mayor oferta de datos y moderar las promociones de teléfonos móviles. En el segmento de prepago, como consecuencia de la migración a pospago y de las altas promociones en recargas de voz, las ventas fueron impulsadas por recargas promocionales "Yapa prepago" (ofreciendo minutos a todas las redes y acceso gratuito por tiempo limitado a las redes sociales, como Facebook lite y WhatsApp) y promociones de fin de año, incluidas cuotas de datos para recargas mensuales.

Despliegue en el mercado residencial: Entel Perú continuó ampliando su oferta en áreas selectivas del segmento residencial. A los servicios de voz fijos inalámbricos lanzados en 2015 agregó servicios de banda ancha fija inalámbricos. La oferta incluye servicios de voz e Internet en Lima y regiones seleccionadas.

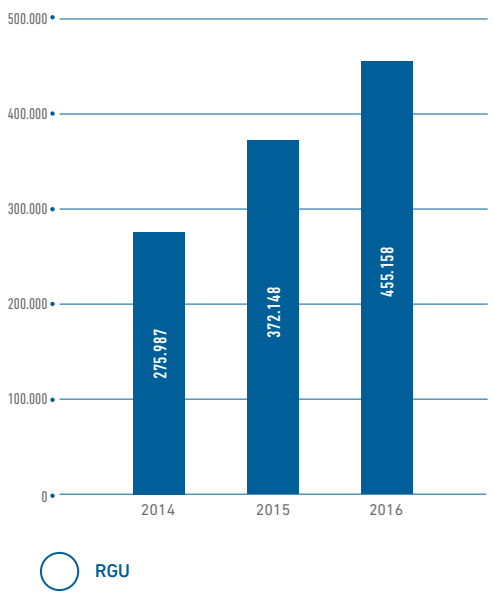
Al 31 de diciembre de 2016, las RGU alcanzaron más de 11 mil. Todo lo anterior utiliza la actual red móvil y se comercializa a través de los canales de venta móviles.

Servicios Entel Hogar

Ingresos crecientes: Los ingresos por servicios de Entel Hogar continúan con un fuerte crecimiento (+24%) durante 2016, tras alcanzar los $60.333 millones, principalmente asociado a los servicios de televisión (+26%) y voz (+16%) y, en menor medida, por banda ancha inalámbrica. Esta mejora está relacionada con el aumento de servicios contratados, que registraron un crecimiento de 22% en 2016, luego de totalizar 455.158 servicios, apoyado por una oferta competitiva en un segmento selectivo del mercado residencial.

Mejor oferta de banda ancha: Para los servicios de banda ancha, la compañía en diciembre de 2016 mejoró sus planes con mayor capacidad de banda ancha, utilizando la potencialidad de las tecnologías inalámbricas y las capacidades de espectro en la banda de 700 MHz.

RGU PERSONAS HOGAR



Servicios Fijos de Voz, Datos y TI

Sólido crecimiento: Los servicios integrados de voz, datos y TI siguen una tendencia sólida de crecimiento (+8%), soportado por una propuesta de servicios para el mercado de Empresas y Corporaciones sobre la sólida base de su infraestructura móvil, red de fibra óptica GPON y capacidades de data center. Los incrementos fueron liderados por mayores ingresos en servicios de TI (+14%), asociados a servicios digitales y de data center. Adicionalmente, los servicios de conectividad de datos fijos tradicionales y sobre IP (Trunk IP y Pack Negocio) mostraron durante el año un buen desempeño (+8%).

Call center y mayoristas: Por su parte, el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías de telecomunicaciones y call center registró un incremento de ingresos asociado principalmente a mayor facturación por concepto de call center y negocio de tráfico, parcialmente compensado por menores ingresos en infraestructura de arriendo a otros operadores de línea fija y servicios de roaming internacional y nacional.

Menores ingresos en Americatel Perú: Esta filial peruana presenta una variación negativa asociada principalmente a menores ingresos en el negocio mayorista y larga distancia, impactados por menor tráfico cursado. También los servicios integrados de voz, datos e Internet para empresas registraron una disminución de ingresos. Por otro lado, los descensos fueron parcialmente contrarrestados por el crecimiento de los servicios de data center, impulsado por el despliegue estratégico de servicios de TI en el segmento.

Ebitda y Utilidad del Ejercicio

El EBITDA en 2016 alcanzó a $424.781 millones, al crecer 19% respecto del año anterior. Este avance se debe a un mejor resultado en Chile (+4%), principalmente atribuible al negocio fijo en el mercado Empresas y Corporaciones, en Entel Hogar y Call Center.

En la misma dirección el EBITDA de Entel Perú mostró una pérdida de 122 mil millones de pesos, mejorando en 48 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (+28%). Esta disminución de pérdidas fue impulsada por mejor margen directo de servicios unido al sólido crecimiento de los ingresos, como resultado de la fuerte expansión de la base de clientes. Este fenómeno fue parcialmente contrarrestado por menor margen de equipos y mayores gastos de comercialización, en línea con una mayor actividad. El margen EBITDA alcanzó 23%, creciendo 2,62 puntos porcentuales respecto del año 2015.

Debemos destacar que la evolución del EBITDA consolidado durante 2016 muestra un punto de inflexión luego de la adquisición y lanzamiento de Entel Perú.

La operación de Chile muestra una expansión de 20% en la generación de caja operacional en 2016, alcanzando los $297.407 millones, producto de mejores márgenes EBITDA asociados a eficiencias operacionales y ajustes de inversiones sin comprometer la posición de liderazgo en calidad de servicio.

La utilidad operacional al 31 de diciembre de 2016 asciende a $114 mil millones, presentando

La evolución del EBITDA consolidado de los últimos doce meses muestra un punto de inflexión.

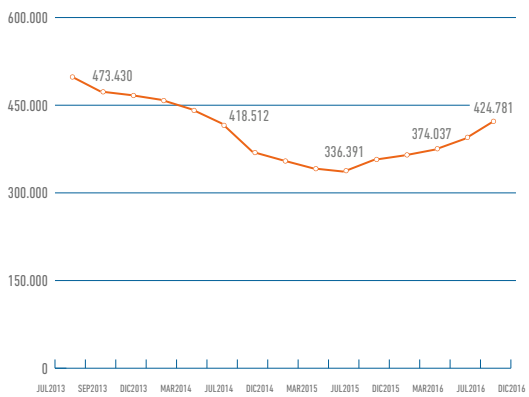
un aumento de $34 mil millones (+42%) respecto del ejercicio anterior. Este resultado se debe a una menor pérdida registrada en Entel Perú, en línea con el importante crecimiento de ingresos asociado al sólido aumento de la base de clientes. En Chile éste permanece estable.

El resultado no operacional al 31 de diciembre de 2016 presenta una pérdida de $108 mil millones, lo que equivale a un aumento de la pérdida de $14 mil millones (+14%) respecto del año 2015, debido principalmente a mayores gastos financieros netos, reajustes y otros, básicamente por menores intereses ganados producto de la disminución de los niveles de caja invertidos y por ajustes negativos de valor de mercado que afectan a los instrumentos derivados por variaciones en las tasas de descuentos de dichos instrumentos.

El impuesto a la renta determinado para el año 2016 considera el aumento de la tasa de impuesto de 22,5% a 24% para este año. Durante el período se produjo un ingreso por impuesto a la renta de $28 mil millones, fundamentalmente por la depreciación del dólar respecto del peso, lo que generó un menor valor tributario de las inversiones en el exterior, en parte compensados por menores créditos asociados a la pérdida tributaria de la filial Entel Perú.

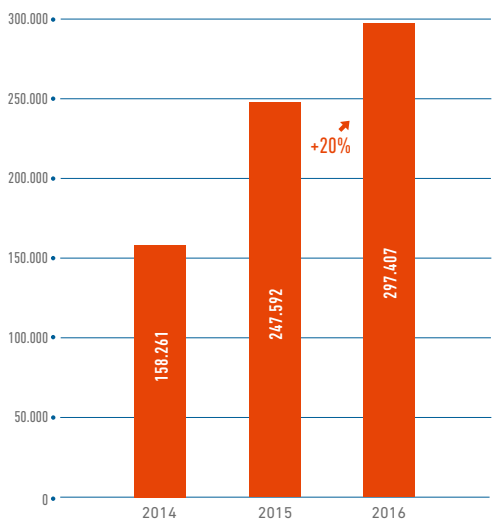
Finalmente, al 31 de diciembre de 2016 la utilidad final alcanzó a $34 mil millones, una mejora respecto de la pérdida ($ -1.102 millones) reportada en 2015.

EVOLUCIÓN EBITDA GRUPO ENTEL
(CLP Millones)



EBITDA. ÚLTIMOS 12 MESES

FLUJO DE CAJA OPERATIVO
(CLP millones)



FLUJO DE CAJA OPERACIONAL

DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
A Impresores



WWW.ENTEL.CL

MEMORIA 2016

INFORMACIÓN FINANCIERA





Entel es un operador global y un referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes tanto en Chile como en Perú, con una gama completa de servicios.

Contenido

01
Información Societaria

06	Documentos Constitutivos
06	Propiedad de la Sociedad
07	Controladores
13	Estructura Societaria
14	Política de Dividendos
16	Política de Inversiones
16	Política de Financiamiento
18	Utilidad Distribuible
19	Presencia Bursátil
19	Resumen de Transacciones
20	Transacciones de Acciones
21	Actividades Financieras
22	Factores de Riesgo
24	Comportamiento Comparado de la Acción
24	Comentarios de Accionistas
24	Hechos Relevantes Consolidados 2016
29	Seguros Comprometidos
31	Proveedores
32	Declaración de Responsabilidad

02
Estados Financieros Consolidados

36	Informe de Auditores Independientes
38	Estados Financieros Consolidados
44	Nota a los Estados Financieros Consolidados
137	Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

03
Sociedades Filiales y Coligadas

158	Estados de Situación Financiera de Filiales


NIXON



01

INFOR_ MACIÓN_ SOCIE_ TARIA

Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.
Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.
El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año.
La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2016, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.727.399 acciones de única serie de las cuales 302.017.113 están totalmente suscritas y pagadas por sus 1.942 accionistas.
La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2016/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,8559%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	27.953.781	9,26%
3	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	23.813.926	7,88%
4	AFP PROVIDA S.A.	15.776.696	5,22%
5	AFP CAPITAL S A	10.378.110	3,44%
6	AFP CUPRUM S A	9.114.910	3,02%
7	AFP HABITAT S A	8.464.892	2,80%
8	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	5.986.768	1,98%
9	BANCHILE C DE B S A	2.896.693	0,96%
10	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	2.034.583	0,67%
11	SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	1.938.584	0,64%
12	AFP MODELO S.A.	1.887.309	0,62%
	OTROS	26.096.759	8,64%
	Total	302.017.113	100,00%

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,99% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,01%. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2016

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	945.262.126	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A.	505.349.730	2,80%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	384.218.741	2,13%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	383.096.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,05%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	5.865.679.884	32,57%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.736.649.124	9,64%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	420.737.351	2,34%
76.086.315-7	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (3)	2.166.299.326	12,02%
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.523.926.460	8,46%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	349.685.252	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda.	65.399.151	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.939.010.863	10,76%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2016

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	734.924.284	4,08%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seguros de Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	1.749.567.656	9,71%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	353.426.826	1,96%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Limitada	141.221.944	0,78%
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue Limitada	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	42.146.286	0,23%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	4.110.485	0,02%
76.381.035-6	Sociedad Colectiva Inversiones Los Ceibos (*) (**)	4.110.485	0,02%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
76.072.985-K	Inversiones La Estancia II S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	124.619	0,001%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (21)	1.440.089.595	7,99%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	166.199.560	0,92%
76.416.849-6	Flomanju SpA	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA	164.597.085	0,91%
	Grupo Gianoli (4)	935.533.795	5,19%
	Grupo Controlador (51)	14.096.181.119	78,25%
	Minoritarios (1.668)	3.921.398.012	21,75%
	Total (1.718)	18.017.579.131	100,00%

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

(**) Con fecha 29 de diciembre de 2016 estas acciones fueron vendidas a Sociedad Colectiva Civil Los Robles, RUT 76.452.873-5, perteneciente al mismo grupo empresarial. Dicha transacción fue informada posteriormente a Almendral.

Grupo Matte

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

> Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977- 0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

> Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,27%).

> Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%).

Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

Grupo Fernández León

a. Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

> Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;

> Grupo Garcés Silva, conformado por los senores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, Maria Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andres Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c. Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad, Inversiones Paso Nevado e Inversiones Metropolitana)

Grupo Consorcio

a. Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b. Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,90% del capital social de la primera.

c. CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a. Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 97,04% y 2,96% de participacion directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participacion directa del capital social, respectivamente.

c. Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

d. Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95.48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 3.58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I.

17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6 con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e. Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menendez, RUT 3.567.484-5 y Luz Maria Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f. Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

g. Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdes, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

h. Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i. Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j. Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k. El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A." lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son los señores: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02 % de la propiedad y las señoritas Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2 % cada una.

l. Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, , Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 7,25%, del capital social.

m. Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menendez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participacion directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n. Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

o. Andaluza Sociedad de Inversión, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.
p) Inversiones La Estancia II S.A., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.
Esta sociedad fue absorbida por Inversiones La Estancia Ltda.

q. La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

r. Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.
s. Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.

t. Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

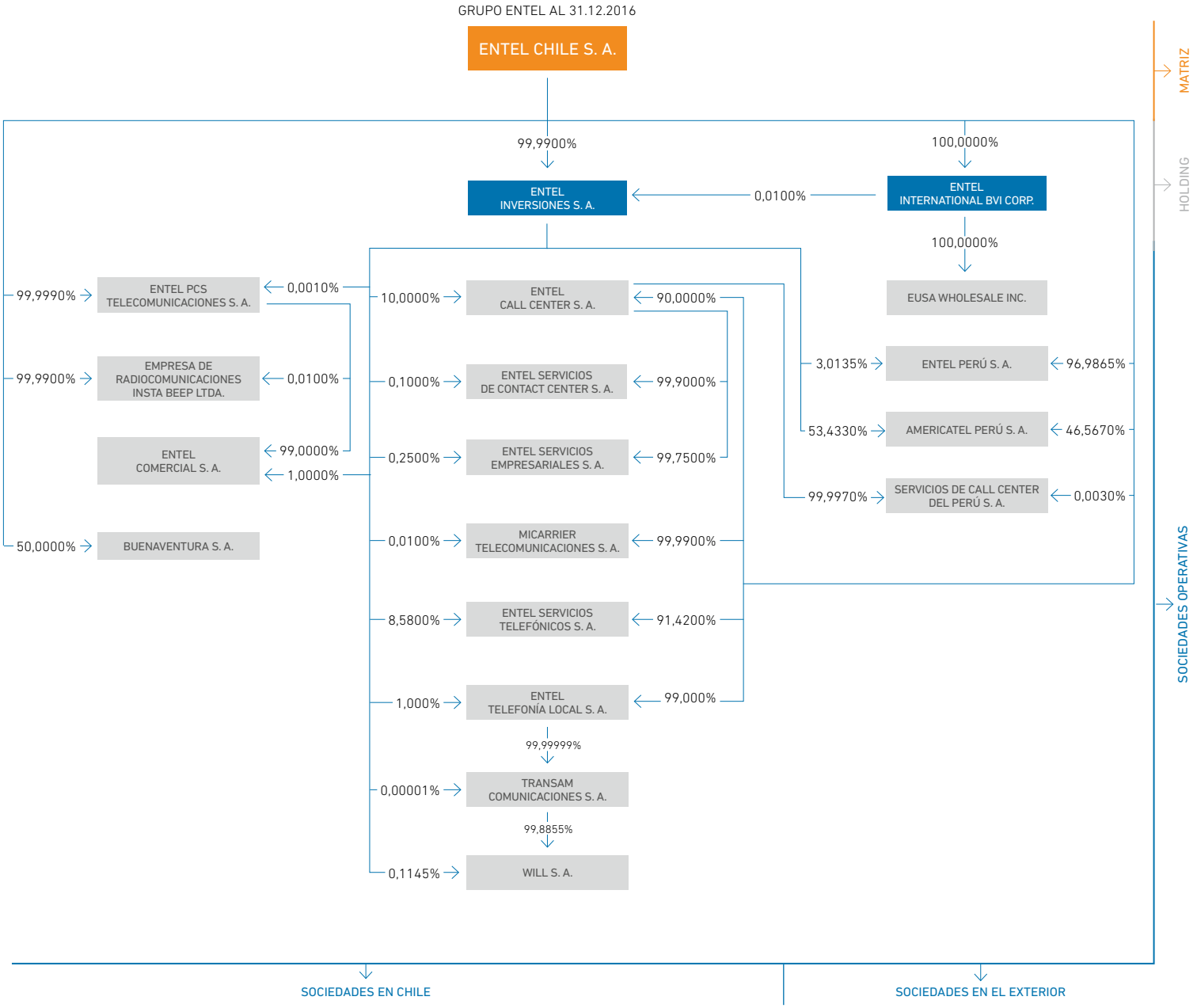
a. Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b. PifemarnoSpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

c. AllegraSpacuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

d. Flomanju Spacuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94.58 y 5.42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

"La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de Abril de 2016, es la siguiente;

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la Sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.
La intención del Directorio, para el año 2016 y siguientes, es mantener provisoriamente la nueva política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de 2015 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.
El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al -o antes del 31- de mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2016 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2016 cuyo monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.
Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos definitivos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales resguardos que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad".

Se deja constancia que se mantiene la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de ajustes para la primera aplicación de IFRS para el ejercicio correspondiente al año 2015, y que es la siguiente:

a. Como Política para determinación de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo, se acordó considerar el efecto neto, entre ajustes positivos y negativos por variaciones del valor razonable de activos y pasivos.
En caso de efecto neto positivo (utilidad), éste se deducirá de la utilidad financiera para efectos del cálculo de la utilidad líquida distribuible.
En caso de efecto neto negativo (pérdida), éste no se agregará a la utilidad líquida distribuible.
Se deja constancia que esta política se refiere a los ajustes con motivo de los contratos

de derivados financieros, porque a la fecha la sociedad no registra activos y pasivos susceptibles de ser ajustados a valores de mercado conforme a las normas IFRS.

b. Como Política de tratamiento de ajustes por primera aplicación de IFRS, en relación con las pérdidas por la primera aplicación de IFRS, se deja constancia que éstas se mantendrán controladas en una cuenta de patrimonio. En consecuencia, no se optará por absorberlas mediante una disminución del capital pagado.
Sin perjuicio de lo anterior, podrá proponerse la absorción de este saldo, con cargo a utilidades de futuros ejercicios.
Se da cuenta que esta Política fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en esta Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros.
Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de Pago de Dividendos

"A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular, entendiéndose incorporado a este sistema de pago transcurridos 24 horas desde la fecha de recepción, por la Sociedad, de la comunicación correspondiente.

El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.
También a los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten, formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal,

en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas".

Política de Inversiones

"En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar, y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda en conectividad por nuevos servicios, tecnologías, mercados y necesidades de los usuarios.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que permitan mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2016 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no supere el índice de endeudamiento permitido de acuerdo a la política de financiamiento, la que se destinará a financiar diversos proyectos de la empresa dentro del país y el extranjero, principalmente de su filial Entel Perú.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas en sociedades, obras y estudios que efectuará la Sociedad. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuado".

Politica de Financiamiento

"La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en

el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.
Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios
- Recursos generados por aumento del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones
- Créditos de proveedores
- Préstamos de bancos e instituciones financieras
- Derechos de aduana diferidos
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada
- Operaciones de leasing y leaseback
- Venta de activos no esenciales

En la política de largo plazo se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y no corrientes))/ Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo+ Otros activos financieros corrientes y No Corrientes))/ Ebitda últimos 12 meses de 3,5 (tres coma cinco veces).

En forma transitoria y hasta la aprobación de la próxima política de inversiones y financiamiento en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017, se propone que el límite máximo del indicador Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes))/ Patrimonio más participaciones no controladoras, sea de 2,5 veces (dos coma cinco) en lugar de 1,7 (uno coma siete veces). El indicador (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo+ Otros activos financieros corrientes y No Corrientes))/ Ebitda últimos 12 meses se mantiene en 3,5 (tres coma cinco veces) en dicho periodo.

Este cambio transitorio otorga flexibilidad en el manejo financiero durante el proceso de aumento de capital como también para la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios, en especial de la filial Entel Perú.

Se entenderá por Deuda Financiera los pasivos financieros corrientes y no corrientes. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo de "grado de inversión".

La mencionada fijación importa un aumento transitorio respecto de los parámetros aprobados en ejercicio anteriores para permitir el adecuado desarrollo de proyectos de telecomunicaciones en el país y en el extranjero y especialmente, otorga en este periodo mayor flexibilidad en el manejo financiero durante la fase de maduración y consolidación de la rentabilidad de los nuevos negocios tales como los desarrollados a través de la filial Entel Perú.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza,

para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La Sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus bienes consistentes en torres, antenas, espectro y sus instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2016, presenta una utilidad de $ 34.158.099.639. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2016, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida de $ 11.392.156.492.
En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2016 queda fijada en $34.158.099.639. Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Año	Dividendo Nominal (en $)
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2016 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Ésta considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen De Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2014	20.104.895	133.989.947.568	6.665	1.247.308	8.137.996.305	6.524		Sin transacciones	
2° trimestre 2014	15.717.927	109.057.830.354	6.938	1.022.860	7.042.012.256	6.885		Sin transacciones	
3° trimestre 2014	13.976.793	95.885.191.220	6.860	347.782	2.400.846.416	6.903	120	828.000	6.900
4° trimestre 2014	14.173.579	91.975.352.811	6.489	430.492	2.770.234.982	6.435		Sin transacciones	
1° trimestre 2015	13.387.348	83.087.453.820	6.206	468.342	2.869.358.358	6.127		Sin transacciones	
2° trimestre 2015	13.005.942	91.551.663.106	7.039	580.167	4.140.862.829	7.137		Sin transacciones	
3° trimestre 2015	14.838.288	96.563.945.696	6.508	741.898	4.892.646.085	6.595		Sin transacciones	
4° trimestre 2015	11.590.511	74.900.727.924	6.462	1.198.617	7.802.318.615	6.509		Sin transacciones	
1° trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2° trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3° trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4° trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
Totales	180.193.314	1.182.196.227.666	6.561	8.978.101	59.119.219.089	6.585	1.386	8.847.514	6.383

Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (pesos)	Monto Transado (pesos)
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	30-06-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	8.000	5.400	43.200.000
Ureta Prieto Felipe	Gerente de Finanzas	04-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	127	5.400	685.800
Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A	Administradores	08-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	43.240	5.400	233.496.000
Reyes González José	Ejecutivo Principal	11-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	5.000	5.400	27.000.000
Inversiones el Rincón Ltda.	Director	11-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	9.032	5.400	48.772.800
Straub Barros José	Ejecutivo Principal	13-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	10.000	5.400	54.000.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	14-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	19.500.000	5.400	105.300.000.000
Torres Echeverría Francisco	Ejecutivo Principal	15-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	925	5.400	4.995.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	18-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	10.500.000	5.400	56.700.000.000
Maturana Miquel Carlos	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	20.000	5.400	108.000.000
Ureta Prieto Felipe	Gerente de Finanzas	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	44.000	5.400	237.600.000
Baraqui Ananía Juan	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	30.000	5.400	162.000.000
Domínguez Philippi Sebastián	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	7.500	5.400	40.500.000
San Martín Arjona Julián	Ejecutivo Principal	19-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	9.259	5.400	49.998.600
Parot Donoso Alfredo	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	27.800	5.400	150.120.000
Poch Piretta José	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	44.000	5.400	237.600.000
Nuñez Popper Mario	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	40.850	5.400	220.590.000
Torres Echeverría Francisco	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	925	5.400	4.995.000
Araya Arroyo Manuel	Ejecutivo Principal	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	10.000	5.400	54.000.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	20-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	5.495.008	5.400	29.673.043.200
Maturana Miquel Carlos	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	127	5.400	685.800
Cerón Puelma Luis	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	5.000	5.400	27.000.000
Carrasco Perrot Gabriel	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	1.750	5.400	9.450.000
Büchi Buc Antonio	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	80.000	5.400	432.000.000
Licci Pino Alexis	Ejecutivo Principal	21-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	8.000	5.400	43.200.000
Bobenrieth Giglio Eduardo	Ejecutivo Principal	22-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	20.000	5.400	108.000.000
Pérez Gómez Patricio	Ejecutivo Principal	22-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	6.000	5.400	32.400.000
Muñoz Alvarez Víctor Hugo	Ejecutivo Principal	22-07-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	30.000	5.400	162.000.000
Inversiones Altel Ltda.	Accionista mayoritario Controlador	12-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	648.810	5.400	3.503.574.000

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (pesos)	Monto Transado (pesos)
Ureta Prieto Felipe	Gerente de Finanzas	16-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	2	5.400	10.800
Inversiones el Rincón Ltda.	Director	17-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	165	5.400	891.000
Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A	Administradores	18-08-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	790	5.400	4.266.000
María Magdalena Larraín Matte y Cia Ltda.	Director	14-11-16	Enajenación	En Bolsa	3.751	6.870	25.743.739
Parodi Cruzat Ignacio	Director	14-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	261	5.400	1.409.400
Parodi Cruzat Vicente	Director	14-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	235	5.400	1.269.000
Parodi Cruzat Patricio José	Director	14-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	235	5.400	1.269.000
Parodi Cruzat José Manuel	Director	18-11-16	Suscripción Valores Primera Emisión	Fuera de Bolsa	328	5.400	1.771.200

Actividades Financieras 2016

Durante el año, las actividades financieras estuvieron enfocadas principalmente en proveer oportunamente de los recursos a Entel Perú para apoyar la fase de desarrollo en que se encuentra. En ese sentido se materializaron traspasos de deuda intercompanías por un total de USD 779 millones y de los cuales se capitalizaron USD 205 millones durante el año. Adicionalmente se financió el plan de inversiones en ambos países por un total de USD 539 millones. La fuente de estos recursos financieros provino principalmente de los recursos generados por la operación en Chile y por un aumento de capital por CLP $353.703.379.185 que se materializó en el mes de agosto.

Con respecto al aumento de capital y pese a la importante volatilidad predominante en los mercados financieros internacionales durante el año, se logró una alta demanda por los títulos de primera emisión, materializándose durante los primeros 30 días de opción preferente un 98,2% de suscripción de los derechos a prorrata entregados a los accionistas existentes. Posteriormente y durante un segundo periodo de oferta de títulos, se completó el 100% de la capitalización aprobada por el Directorio. Paralelamente durante el mes de julio, se financió el pago de la licencia 700MHz adjudicada a Entel Perú por un monto de USD 290 millones. Transitoriamente, y mientras se completaba el aumento de capital, se financió este pago mediante el giro de líneas de crédito bancarias hasta por un monto de CLP 96.140 millones las cuales fueron íntegramente amortizadas dentro del mismo mes.

Como consecuencia de aplicar rigurosamente la política de cobertura de moneda, todas las operaciones de pago y financiamiento del año, tanto locales como entre países, así como la totalidad de la estructura financiera de la compañía, se mantuvo permanentemente protegida de las fluctuaciones cambiarias estructurando oportunamente los activos en moneda extranjera que permitieron inmunizar la fluctuación de los compromisos en dólares. Para lo anterior se suscribieron o renovaron instrumentos de cobertura de corto y largo plazo. Asociado a esto se reflejan en el balance compromisos en derivados por nocionales equivalentes a la deuda y compromisos en moneda extranjera por un total de USD 1.800 millones en derivados de largo plazo (Cross Currency Swaps e IRS) y USD 610 millones en corto plazo (forwards) los cuales están generando

un valor de mercado (mark to market) positivo a favor de Entel que al cierre significan un activo financiero neto por USD 160 millones. Estos valores son considerados en el cálculo de las definiciones de deuda financiera neta del resguardo tanto para el Bono local como el crédito bancario internacional. Es relevante mencionar que en Perú también se cubre el pasivo contra la fluctuación del dólar a través de forwards o alternativamente con la estructuración de instrumentos financieros sintéticos equivalentes. En Perú, durante el ejercicio, se continuó ampliando las operaciones de la empresa al mercado bancario local aumentando el número de contrapartes bancarias, que han comenzado a suscribir contratos de derivados y proveer líneas de crédito que ha requerido la operación.

Durante el 2016 la Sociedad continuó efectuando actividades tendientes a mantener informado sobre la marcha de la compañía a los inversionistas de acciones y a los tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, todas con el propósito de entregar la mejor visión sobre la evolución de la empresa y su estrategia, los mercados donde participa y los lineamientos financieros que se gestionan para cumplir con el adecuado desarrollo del negocio.

En relación a las inversiones financieras generadas por los excedentes de caja, la Sociedad mantuvo su política de diversificar los montos por institución y plazos e invirtiendo en instrumentos financieros emitidos por instituciones bancarias de calidad crediticia de primer nivel o pactos de retrocompra sobre instrumentos del Banco Central de Chile.

Factores De Riesgo

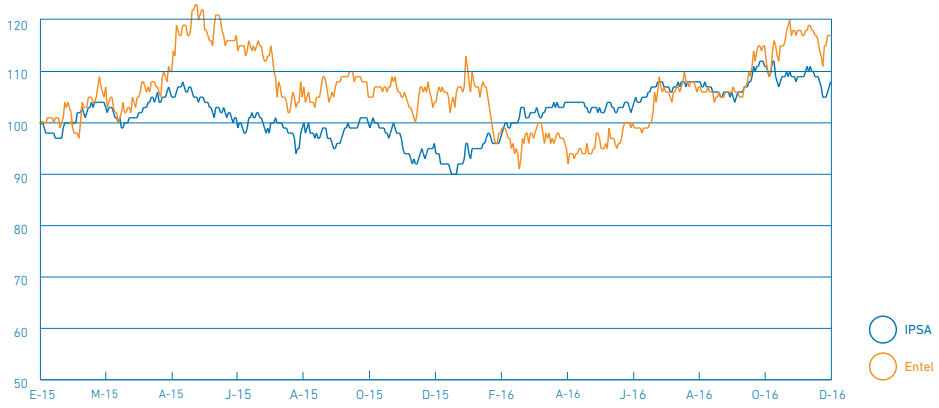
RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.		La compañía, de acuerdo a su estrategia de liderazgo teconológico, diversifica sus alianzas con distintas empresas líderes a nivel mundial, como lo son Vodafone, Ericsson, Huawei, entre otras, con el objetivo de estar a la vanguardia de los desarrollos y avances que podrían impactar el negocio.
	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.	
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria. En ella se establece como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o condicionar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido. Además, incluye la exposición al riesgo asociadas a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas, y en caso de operaciones comerciales, el no pago de cuentas por cobrar.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte.Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar.Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción



Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

Hechos Relevantes Consolidados 2016

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2016 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros, en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz

Por carta N° 02 de fecha 17 de marzo de 2016, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, que en la Sesión Extraordinaria de Directorio celebrada en el día miércoles 16 de marzo de 2016 se acordó lo siguiente:

Aprobar un Plan de financiamiento que comprende someter a la consideración de los accionistas un aumento de capital por $350.000.000.000 (trescientos cincuenta mil millones de pesos), a enterarse con el pago del número de acciones, en la fecha y en la forma que se acuerde.
El directorio, en la sesión a celebrarse el 4 de abril próximo, tratará la citación a una Junta Extraordinaria de Accionistas para aprobar dicho aumento de capital, la que se realizará dentro del mes de abril y en la fecha que se acuerde en dicho directorio.

II. Sociedad Matriz – Complementa hecho esencial

Por carta N°3-2016 y en conformidad a lo solicitado en Oficio 6787 de 18 de marzo de 2016, impartido en relación con el hecho relevante informado por Entel en cuando a aprobación de plan de financiamiento que comprende someter a la consideración de los accionistas un aumento de capital de M$350.000.000.000, vengo en complementar la información en cuanto al destino de esos fondos en la forma que se indica a continuación:

Los fondos antes señalados serán destinados a financiar negocios propios del giro de la empresa, tanto en Chile como principalmente aquellos en desarrollo en su filial de telefonía móvil en Perú.

Mayores antecedentes en relación con la aprobación de este aumento de capital serán proporcionados una vez que se celebre la sesión de Directorio del próximo 4 de abril, en la cual se deberá considerar la proposición a ser sometida a la aprobación de la Junta Extraordinaria de Accionistas que será convocada para tal efecto.

III. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Junta extraordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°04 de fecha 5 de abril de 2016, se informó que en sesión de Directorio de 4 de abril de 2016 se acordó lo siguiente:

a. Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el día jueves 28 de abril de 2016, y cuya citación y demás antecedentes se pondrán a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal. Se hace presente que en dicha Junta no se tratará el reparto de dividendo definitivo debido a que la sociedad registró pérdidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2015, dejando constancia, además, que no se efectuó reparto de dividendos provisorios en dicho ejercicio; y

b. Citar a Junta Extraordinaria de Accionistas a celebrarse en ese mismo día y lugar, a continuación de la Junta Ordinaria de Accionistas, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:

- Aprobar un aumento de capital de $350.000.000.000 (trescientos cincuenta mil millones de pesos), o aquél monto que libremente acuerden los señores accionistas, mediante la emisión de acciones de pago de iguales características a las actualmente emitidas por la sociedad;
- Aprobar un plan de compensación para ejecutivos para el cual se destine hasta un 10% de las acciones que se emitan con ocasión del aumento de capital referido en el número (1) anterior, en las condiciones y plazos que acuerde libremente la Junta que se cita;
- Actualizar y modificar los artículos Quinto y Primero Transitorio de los estatutos de la Sociedad, con la finalidad de ajustarlos a los acuerdos que adopte la Junta en relación a las materias precedentemente indicadas;
- Modificar el Artículo 2 de los estatutos sociales, relativo al domicilio social.

La citación y demás antecedentes a esa Junta Extraordinaria se pondrán también a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal.

IV. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, Aprobación Memoria 2015 y otros.

Por carta N°07 de fecha 28 de abril de 2016, se informó que la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2016, se acordó:

a. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2015.

b. Absorber pérdida del ejercicio dentro de partida de Ganancias (pérdidas). Acumula-

das, dejando constancia que no se repartió dividendo provisorio durante el ejercicio.

c. Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

d. Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación de auditores externos de la firma KMPG, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS, se designó a los clasificadores de riesgo de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

A continuación se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas en la cual se acordó:

1. Aprobar un aumento de capital por un monto de $357.500.000.000, aumentando así el capital social de quinientos veintidós mil seiscientos sesenta y siete millones quinientos sesenta y seis mil cuatrocientos dieciséis pesos ($522.667.566.416), dividido en 236.523.695 acciones ordinarias, nominativas, de una única serie, de igual valor cada una y sin valor nominal, a la cantidad de ochocientos ochenta mil ciento sesenta y siete millones quinientos sesenta y seis mil cuatrocientos dieciséis pesos ($880.167.566.416), dividido en 308.023.695 acciones.

2. Determinar que 1.500.000 acciones de estas podrán ser destinadas a planes de compensación que elabore el Directorio, todo ello conforme a lo dispuesto en el Artículo 24 de la Ley sobre Sociedades Anónimas. Las acciones destinadas a planes de compensación, en todo caso, serán ofrecidas a los trabajadores de la Compañía en la forma prevista en la norma legal recién citada.

3. Facultar al Directorio para determinar la emisión de las acciones del aumento de capital en su totalidad o una o más parcialidades, para fijar el precio de colocación de las acciones, y para determinar el monto efectivo a colocar, con el objetivo de recaudar $350.000.000.000, otorgándose amplios poderes para efectuar las presentaciones y realizar todos los trámites que sean necesarios para la implementación de los acuerdos adoptados en la junta.

4. Modificar los artículos 5 y 1° Transitorio de los Estatutos Sociales relativos al capital y a su forma de enterarlo.

5. Eliminar la referencia a la comuna en la cláusula 2 del estatuto social, precisándose que este será la ciudad de Santiago.

6. Se otorgaron todos los poderes necesarios a las personas que se indican para implementar los acuerdos adoptados en la Junta.

V. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°09 de fecha 27 de mayo de 2016, se informó en calidad de hecho esencial lo siguiente:

a. Que el Directorio autorizó a participar a la Sociedad filial Entel Perú en la licitación de tres bandas nacionales en el espectro de

700 Mhtz a realizarse en la ciudad de Lima de la República de Perú.

b. Que dicha filial se adjudicó el día Jueves 26 de Mayo de 2016 uno de los tres bloques en la banda de 700 Mhtz, con un ancho de 30 Mhtz cada uno, que la autoridad peruana licitó, y por el cuál se ofreció por esa filial US$290.206.123. (doscientos noventa millones doscientos seis mil ciento veintitrés pesos).
Dicho espectro permitirá desarrollar servicios de datos de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta de servicios que el grupo Entel presta en Perú.

c. En el proceso de licitación que realizó el gobierno peruano participaron tres empresas, siendo ellos las siguientes:

> Bloque A: Entel Perú, oferta: US$ 290,206,123.00
> Bloque B: América Móvil, oferta US$ 306,000,001.00
> Bloque C: Telefónica del Perú, oferta: US$ 315,007,700.00

d. El pago de la oferta económica deberá efectuarse dentro de los 40 días hábiles computados a partir del 26 de mayo, es decir el 22 de julio, fecha en la que deberá suscribirse el contrato de concesión correspondiente.

VI. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta N°10 de fecha 6 de junio de 2016, se informó que en sesión de Directorio de fecha 6 de junio/2016 se acordó lo siguiente en relación con el aumento de capital acordado en la Junta Extraordinaria celebrada el 28 de abril pasado,

I. Determinar que, en la primera colocación con cargo a la emisión en trámite de inscripción en la Superintendencia, se proceda a colocar exclusivamente la cantidad de 64.814.815 acciones, del total de las 70.000.000 de acciones de pago que se acordara emitir en sesión de ordinaria de directorio de fecha 2 de mayo recién pasado, las que deberán ser ofrecidas preferentemente a los señores accionistas. Lo anterior, en todo caso, se debe entender sin perjuicio de que el Directorio acuerde en el futuro colocar el saldo de acciones emitidas, cumpliendo las normas legales, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables al efecto;

II. Fijar el precio de colocación en la suma de $5.400 por acción, que permita recaudar la cantidad de $350.000.000.000.

III. Dar inicio al periodo de opción preferente y colocación de las 64.814.815 acciones de pago, cuya colocación se acordó en el literal (i) precedente, una vez que la emisión de acciones se encuentre inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros y en alguna de las bolsas de valores del país. El inicio del período de opción preferente se hará, mediante la publicación de los avisos correspondientes. Para tales efectos, el Gerente General fue facultado para determinar la fecha de publicación así como también para dar cumplimiento a todas las formalidades y requisitos legales al efecto, en los términos dispuestos por la

Ley y demás normas aplicables, así como por la Junta.

IV. Fijar el precio de colocación de las 1.500.000 acciones destinadas a Planes de Compensación de trabajadores, en el mismo precio fijado para las acciones que serán ofrecidas preferentemente a los accionistas, esto es la suma de $5.400 por acción, el cual será pagadero al contado en conformidad con lo acordado por la referida Junta, las que se ofrecerán en las condiciones establecidas en el Plan de Compensación aprobado por el Directorio.

VII. Sociedad Matriz - Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales.

Por carta N°11 del 1 de agosto de 2016, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha se acordó lo siguiente:

I. Que respecto de las 64.814.815 acciones destinadas preferentemente a los accionistas de la Sociedad, un total de 63.657.625 acciones, que representan un 98,2% de ellas, se suscribieron dentro del periodo de opción preferente, representativo de la cantidad de $343.751.175.000.

II. Que se llevará a cabo un segundo periodo de opción preferente por un plazo de 5 días hábiles, por la cantidad de 1.157.190 acciones, que no fueron suscritas en el primer periodo de opción preferente, el cual se iniciará el día 11 de agosto de 2016, vale decir se extenderá entre el día 11 y el día 18 de agosto de 2016;

III. Que las acciones serán ofrecidas en forma preferente a aquellos accionistas o sus cesionarios que, al ejercer su opción durante el período de oferta preferente, manifestaron su intención de suscribir un número de acciones superior al que les correspondía en dicha opción (en adelante los "Accionistas Interesados para el Segundo Periodo"), a prorrata del número de acciones que cada uno de dichos Accionistas suscribió respecto del total de acciones suscritas por tales Accionistas durante el periodo de oferta preferente;

IV. Que las fracciones de acciones que tengan lugar a raíz de la prorrata serán redondeadas al entero más próximo. En caso que la fracción fuere de 0,5 ella será redondeada al entero impar más próximo. No tendrán derecho a suscribir acciones, los Accionistas Interesados para el Segundo Periodo cuya prorrata les permita suscribir una fracción de acción inferior a 0,5;

V. Que el precio de cada una de dichas acciones será de $5.400, el que se pagará al contado al momento de suscribir las acciones, en dinero efectivo, vale vista, cheque, transferencia electrónica o mediante cualquier otro medio o instrumento bancario de inmediata disponibilidad;

VI. Que se comunicará a cada uno de los Accionistas Interesados para el Segundo Periodo la fecha de inicio del segundo periodo de opción preferente y sus condiciones, mediante carta despachada al domicilio registrado en la Sociedad, y mediante una publicación de un aviso en el diario "El Mercurio" de Santiago.

VII. Que una vez finalizado el segundo periodo de opción preferente, y si aún quedare un remanente de acciones no colocadas, dicho remanente podrá ser ofrecido libremente por la Sociedad a los accionistas y/o terceros, siempre que estas ofertas se hagan en bolsas de valores, y cumplan con las demás exigencias legales.

VIII. Sociedad Matriz - Dividendo provisorio

Por carta N° 12 de fecha 8 de noviembre de 2016, se informó en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

En sesión de directorio de 7 de Noviembre de 2016, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., de acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de 2016, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionista.

IX. Sociedad Matriz - Cambios en la administración

Por carta N°13 de fecha 22 de diciembre de 2016, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha celebrada en la ciudad de Lima, el Directorio de ENTEL Perú S.A., filial de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., acordó:

a. Aceptar el alejamiento del cargo de Gerente General de Entel Perú S.A., de don Sebastián Domínguez Philippi, a contar del 31 de diciembre de 2016, luego de un destacado ejercicio del mismo durante más de tres años.

b. Designar en el cargo de Gerente General de ENTEL Perú S.A., a don Ramiro Lafarga, quién pasará a desempeñarlo dentro del mes de enero del próximo año.

Seguros Comprometidos

Entel contrata en forma centralizada los seguros corporativos de todas sus filiales, para cubrir eventuales daños que pudieran afectar a sus bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, que puedan impactar negativamente en los resultados y el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una política de control y mitigación de riesgos, a través de procedimientos enfocados en dicho objetivo más planes de inversiones en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo Entel, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo de seguros, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos y demandas de un entorno más exigente.

A partir de la adquisición de Entel Perú, se decidió la contratación de un programa regional, incluyendo Chile y Perú, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador, dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha ido extendiendo a diferentes coberturas vigentes.
A consecuencia del desborde del río Mapocho ocurrido en abril de 2016, las instalaciones del Edificio Corporativo ubicado en ese lugar, al igual que las otras torres del Parque Titanium, sufrieron diversos daños. Es importante destacar que en un plazo reducido de menos de dos meses, la implementación del plan de recuperación del edificio ocupado por Entel permitió la utilización de la casi totalidad de sus oficinas, volviendo a desarrollar con normalidad las tareas laborales, actividad cubierta con seguros vigentes.

El programa de Seguros Corporativos del año 2016 contempla las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas de las cuales se muestran las más relevantes:

a. **Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización.** Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo Operativo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

b. **Responsabilidad Civil General.** Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. **Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O).** Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración.

d. **Responsabilidad Civil Profesional.** Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza. Cobertura de seguros que a partir del año 2015 incluye el riesgo cibernético.

e. **Transporte Internacional.** Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

f. **Crédito.** Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patri-

monio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

g. **Misceláneas.** Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

h. **Programa de seguros para contratistas (OCIP):** Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa ha tomado gran relevancia al interior de la empresa y se exige para ejercer actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile.

i. **Programa de seguros para Dealers:** La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Los principales proveedores de ENTEL son: Ericsson, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, Cisco, LG, Sagemcom, Vodafone, Movix y Sotraser.

Entel posee una política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética. En resumen, ésta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías debidamente calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.
Durante 2016 se profundizó el programa para evaluación de proveedores, que mide el desempeño de los contratistas, detectando espacios técnicos de mejora y buscando mitigar riesgos financieros y laborales.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2016.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Alejandro Pérez Rodríguez
Director
RUT. 5.169.389-2

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2





02

ESTADOS_ FINANCIEROS_ CONSOLI_ DADOS

Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.

Informe sobre los estados financieros consolidados

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y la correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad de auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requiren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una Auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de

representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoria incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. y Filiales al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Oscar Aguilar S.
KPMG Ltda.

Santiago, 25 de enero de 2017

KPMG Audiores Consultores Ltda., sociedad de responsabilidad limitada chilena y una firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KMPG afiliadas a KMPG Internacional Cooperative (K"PMG Internacional"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2016 M$	31-12-2015 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	110.914.830	136.492.472
Otros Activos Financieros Corrientes	6	4.765.731	23.819.813
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	28.565.561	27.519.924
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	330.626.210	308.517.488
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	971.320	698.417
Inventarios	10	91.416.726	94.434.998
Activos por Impuestos Corrientes	11	200.637.658	102.780.436
Total activos corrientes		767.898.036	694.263.548
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	111.987.193	247.686.318
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	4.251.614	2.708.361
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	13.587.700	11.858.759
Activos Intangibles	12	321.356.334	140.663.342
Plusvalía	13	47.173.134	47.227.912
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.829.611.347	1.785.575.339
Activos por Impuestos Diferidos	15	384.574.176	332.969.737
Total Activos No Corrientes		2.712.541.498	2.568.689.768
Total Activos		3.480.439.534	3.262.953.316

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2016 M$	31-12-2015 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	24.867.284	21.736.406
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	505.044.060	525.128.910
Otras Provisiones	18	5.161.827	3.435.395
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	4.869.489	5.992.038
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	36.108.754	28.735.509
Total Pasivos Corrientes		576.051.414	585.028.258
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.576.910.775	1.654.135.122
Otras Provisiones No Corrientes	18	34.222.292	28.582.453
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	17.821.387	19.922.788
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	10.407.369	9.496.303
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	3.153.556	10.441.512
Total Pasivos No Corrientes		1.642.515.379	1.722.578.178
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	522.667.566
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		450.716.647	426.805.977
Otras Reservas		(63.690.521)	5.873.337
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.261.872.741	955.346.880
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.261.872.741	955.346.880
Total Pasivos Y Patrimonio		3.480.439.534	3.262.953.316

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2016 31-12-2016 M$	01-01-2015 31-12-2015 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.867.697.070	1.784.612.663
Otros Ingresos	22	19.214.192	8.284.735
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(245.606.059)	(247.005.733)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(299.584.314)	(273.625.473)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(58.901.242)	(53.796.077)
Otros Gastos	24	(1.168.814.862)	(1.137.592.884)
Otras Ganancias (Pérdidas)		390.536	(33.432)
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		114.395.321	80.843.799
Ingresos Financieros	25	5.952.920	12.183.865
Costos Financieros	25	(82.221.963)	(70.978.326)
Diferencias de Cambio	27	(16.051.379)	(12.945.839)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(15.934.835)	(22.985.872)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		6.140.064	(13.882.373)
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	28.018.036	12.780.376
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		34.158.100	(1.101.997)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		34.158.100	(1.101.997)
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		34.158.100	(1.101.997)
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		34.158.100	(1.101.997)
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		128,11	(4,66)
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		128,11	(4,66)

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2016 31-12-2016 M$	01-01-2015 31-12-2015 M$
Ganancia (Pérdida)	34.158.100	(1.101.997)
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	-	1.418.533
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(29.784.560)	14.360.457
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(53.014.121)	(8.353.410)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	-	(383.004)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	3.178.044	(776.273)
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	10.056.779	1.879.517
Otro Resultado Integral	(69.563.858)	8.145.820
Resultado Integral	(35.405.758)	7.043.823
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(35.405.758)	7.043.823
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	(35.405.758)	7.043.823

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

		Otras Reservas							
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	34.158.100	34.158.100	-	34.158.100
Otro Resultado Integral	-	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	-	(69.563.858)	-	(69.563.858)
Resultado Integral							(35.405.758)		(35.405.758)
Emisión de Patrimonio	352.179.049	-	-	-	-	-	352.179.049	-	352.179.049
Dividendos	-	-	-	-	-	(10.247.430)	(10.247.430)	-	(10.247.430)
Total Cambios en Patrimonio	352.179.049	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	23.910.670	306.525.861	-	306.525.861
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2015	522.667.566	(1.096.507)	32.011.298	27.577.607	(60.764.881)	435.949.779	956.344.862	-	956.344.862
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	(1.101.997)	(1.101.997)	-	(1.101.997)
Otro Resultado Integral	-	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	-	8.145.820	-	8.145.820
Resultado Integral							7.043.823		7.043.823
Dividendos	-	-	-	-	-	(8.041.805)	(8.041.805)	-	(8.041.805)
Total Cambios en Patrimonio	-	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	(9.143.802)	(997.982)	-	(997.982)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2015	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2016 31-12-2016 M$	01-01-2015 31-12-2015 M$
Importes Cobrados de Clientes		2.151.996.649	2.068.914.746
Pagos a Proveedores		(1.385.826.645)	(1.327.335.808)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(247.357.634)	(247.065.901)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(82.958.867)	(110.647.159)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.393.418	1.311.513
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(86.929.865)	(77.538.637)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		350.317.056	307.638.754
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		3.840.988	408.473
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(458.030.431)	(523.595.343)
Compras de Activos Intangibles		(193.709.247)	(7.500.484)
Dividendos Recibidos		2.900	-
Intereses Recibidos		3.601.845	6.880.246
Subvenciones del Gobierno		1.701.201	2.018.426
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(642.592.744)	(521.788.682)
Importes Procedentes de la Emisión de Acciones		353.703.381	-
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		163.809.658	23.061.254
Pagos de Préstamos		(163.809.658)	(23.061.254)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(464.426)	(1.136.670)
Dividendos Pagados		(37.482)	(9.091.059)
Intereses Pagados		(67.686.202)	(63.085.944)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(16.493.821)	39.073.893
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación		269.021.450	(34.239.780)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(23.254.238)	(248.389.708)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(2.323.404)	5.962.804
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		136.492.472	378.919.376
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	5	110.914.830	136.492.472

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Nota a los Estados Financieros Consolidados

1. Información Corporativa

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3.a.

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros; sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Micarrier Telecomunicaciones S.A. y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Superintendencia de Valores y Seguros; se encuentran inscritas bajo los números 33, 247 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2016 alcanzó a 12.604 personas y presentó un promedio de 12.686. A igual periodo del 2015 alcanzó a 12.694 y un promedio de 12.114.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2016 y 2015, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de enero de 2017.

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2015, fueron originalmente preparados de acuerdo a instrucciones y normas emitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS), las cuales se componen de las NIIF, más instrucciones específicas dictadas por la SVS.

Estas instrucciones se relacionan directamente con el Oficio Circular N° 856, emitido por la SVS el 17 de octubre de 2014, y que instruyó a las entidades fiscalizadas registrar directamente en patrimonio las variaciones en activos y pasivos por concepto de impuestos diferidos, que surgieran como resultado directo del incremento en la tasa de impuestos de primera categoría introducido en Chile por la Ley 20.780. Dicha instrucción difiere de lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que requieren que dicho efecto sea registrado contra resultados del ejercicio.

El efecto de este cambio en las bases de contabilidad significó reconocer en el año 2014 un abono a los resultados acumulados por un importe de M CLP 9.864.071, que de acuerdo a NIIF debería haber sido presentado con abono a resultados de dicho año.

En la re-adopción de las NIIF al 1 de enero de 2016, la Sociedad ha aplicado estas normas como si nunca hubiera dejado de aplicarlas, de acuerdo a la opción establecida en el párrafo 4A de la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera". Esta re-adopción de las NIIF no implicó realizar ajustes a los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2015, originalmente emitidos.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Pronunciamientos contables con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2017 y siguientes:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
Nuevas NIIF	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Cuentas de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
Enmiendas a NIIFs	
NIC 7 - Estado de Flujos de Efectivo :	
Iniciativa de revelación, modificaciones a NIC 7	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2017
NIC 12 - Impuesto a las Ganacias :	
Reconocimiento de Activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas	
no realizadas (modificaciones a NIC 12)	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2017
NIIF 2 - Pagos Basados en Acciones :	
Aclaración de contabilización de ciertos tipos de transacciones de	
pagos basados en acciones	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Cuentas de Contratos con Clientes :	
Modificación clarificando requerimientos y otorgando liberación	
adicional de transición para empresas que implementen la nueva norma	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos.

Respecto a la NIIF 15, la administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de estas modificaciones. Los cambios más relevantes en materia de reconocimiento de ingreso que propone la norma, afectarán al mercado de telefonía móvil para la cual se propone un modelo de desagregación entre la venta del equipo y el servicio para los clientes con contrato, al momento de su suscripción.

b. Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

» Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
» Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
» Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran expresadas en miles de pesos chilenos, la cual es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de los mismos, expresados en nota 12.
- Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.

e. Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados intermedios, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios Contables Aplicados

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada, cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales, desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control, hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

» Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada).
» Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2016			31.12.2015
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	96,989	3,011	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

CLP= Pesos Chilenos
PEN= Nuevos Soles Peruanos

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2016 $	31.12.2015 $
Dólar Estadounidense	USD	669,47	710,16
Euro	EUR	705,60	774,61
Unidad de Fomento	UF	26.347,98	25.629,09
Nuevos Soles Peruanos	PEN	199,69	208,25

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

» Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

» Activos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo, corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su coste amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura sólo cuando:

» al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
» se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
» su eficacia se puede medir confiablemente;
» la cobertura es altamente efectiva en todos los periodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.
Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

» Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce

en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes; se considera la vigencia de los diferentes equipos en almacén, en función de las funcionalidades y precios de los nuevos modelos que están apareciendo en el mercado.

e. Deterioro

» Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios prestados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos, debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

» Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el periodo de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo periodo de desarrollo es inferior a seis meses.

g. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del periodo.
Las tablas de tasas de depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las tasas medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

h. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el periodo de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014 fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, y posteriormente el 15 de diciembre de 2015 el Gobierno emitió un proyecto de simplificación y precisiones a la mencionada reforma, donde en lo medular hace modificaciones a los sistemas de renta, estableciendo para las sociedades anónimas el sistema parcialmente integrado, y la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el periodo en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

AÑO	Régimen Parcialmente Integrado
2014	21,0%
2015	22,5%
2016	24,0%
2017	25,5%
2018	27,0%

l. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo

plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales, son imputadas a patrimonio.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes de acuerdo a su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de tickets o recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en comodatos, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el periodo de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o periodo esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n. Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de créditos, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa.

o. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

p. Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el periodo en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada periodo para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

t. Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, descontada a la tasa dólar, conforme el plazo remanente y expresada en pesos según el tipo de cambio de cierre contable, menos la deuda en pesos pactada en el contrato, descontada por la tasa pesos vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD y Euro.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar tanto las monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de los instrumentos emitidos por los bancos centrales de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas en base a tasas de los instrumentos emitidos por el Tesoro americano ajustadas por los riesgos soberanos y de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2016	31.12.2015
	Nivel 2 M$	Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	266.389.345	114.304.180
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	(120.154.057)	203.535.667
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(53.014.122)	(8.353.409)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	13.969.698	(43.097.093)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(159.198.481)	152.085.165
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	107.190.864	266.389.345

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2016, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	104.808.283	-	CLP/USD/PEN	104.808.283	104.808.283
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	1.792.767	-	UF	1.792.767	1.844.435
Derivados		3.945.728	111.014.429		-	USD	114.960.157	114.960.157
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	330.626.210	-	CLP/USD/PEN	330.626.210	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	971.320	-	CLP	971.320	971.320
Total Activos		3.945.728	111.014.429	438.198.580			553.158.737	553.210.405
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	199.306.396		199.306.396	209.283.651
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.392.188.596		1.392.188.596	1.409.416.226
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	2.513.774		2.513.774	3.622.470
Derivados		3.585.016	4.184.277	-	-		7.769.293	7.769.293
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	505.044.060		505.044.060	505.044.060
Total Pasivos		3.585.016	4.184.277		2.099.052.826		2.106.822.119	2.135.135.699

31-Diciembre del 2015, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	128.607.236	-	CLP/USD/PEN	128.607.236	128.607.236
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	2.636.160	-	UF	2.636.160	2.799.642
Derivados		28.902.417	239.967.554	-	-	USD	268.869.971	268.869.971
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	308.517.488	-	CLP/USD/PEN	308.517.488	308.517.488
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	698.417	-	CLP	698.417	698.417
Total Activos		28.902.417	239.967.554	440.459.301			709.329.272	709.492.754
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	210.617.016		210.617.016	217.373.583
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.459.043.441		1.459.043.441	1.426.804.494
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	3.730.445		3.730.445	3.893.504
Derivados		151.910	2.328.716	-	-		2.480.626	2.480.626
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	525.128.910		525.128.910	525.128.910
Total Pasivos		151.910	2.328.716		2.198.519.812		2.201.000.438	2.175.681.117

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Efectivo en Caja	1.500.511	168.252
Saldos en Bancos	4.553.449	7.688.628
Depósitos a Corto Plazo	85.459.101	122.606.596
Fondos Mutuos de Renta Fija	1.942.802	6.000.640
Instrumentos del Banco Central	17.406.380	-
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	52.587	28.356
Total	110.914.830	136.492.472
Total por tipo de moneda		
CLP	89.519.786	116.922.796
USD	19.137.763	15.922.624
PEN	2.250.573	3.634.087
EUR	6.708	12.965
Total	110.914.830	136.492.472

PES = Nuevos Soles Peruanos, para las sociedades en dicho pais.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2016 M$
BBVA	CLP	12-12-16	04-01-17	23	9.901.000	19	20.066	9.921.066
BBVA	CLP	13-12-16	04-01-17	22	8.000.200	18	15.840	8.016.040
BCI	CLP	19-12-16	11-01-17	23	7.032.700	12	9.002	7.041.702
BCI	CLP	14-12-16	06-01-17	23	7.274.300	17	13.191	7.287.491
Banco Itaú	CLP	13-12-16	13-01-17	31	9.343.000	18	19.060	9.362.060
Banco Itaú	CLP	27-12-16	31-01-17	35	3.609.000	4	1.636	3.610.636
Banco Itaú	CLP	06-12-16	04-01-17	29	5.176.000	25	14.234	5.190.234
Banco Santander	CLP	21-12-16	20-01-17	30	4.204.000	10	4.765	4.208.765
Banco Santander	CLP	07-12-16	04-01-17	28	4.546.000	24	12.001	4.558.001
Banco Santander	CLP	23-12-16	20-01-17	28	9.165.500	8	8.310	9.173.810
Banco Santander	CLP	15-12-16	06-01-17	22	4.872.250	16	8.315	4.880.565
Scotiabank	CLP	22-12-16	20-01-17	29	6.004.000	9	5.944	6.009.944
Scotiabank	CLP	30-12-16	24-01-17	25	5.619.000	1	618	5.619.618
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-16	02-01-17	3	399.380	1	48	399.428
Interbank	PEN	30-12-16	02-01-17	3	179.721	1	20	179.741
Totales					85.326.051		133.050	85.459.101

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2015 M$
	CLP	10-12-15	06-01-16	27	5.946.000	21	14.151	5.960.151
Banco Santander	CLP	23-12-15	20-01-16	28	7.475.000	8	7.177	7.482.177
Banco Santander	CLP	30-12-15	05-02-16	37	5.564.000	1	668	5.564.668
Banco Santander	CLP	14-10-15	08-01-16	86	6.757.000	78	57.975	6.814.975
Banco Security	CLP	17-12-15	15-01-16	29	4.138.000	14	6.179	4.144.179
BancoEstado	USD	17-12-15	18-01-16	32	7.099.076	14	1.104	7.100.180
BBVA	CLP	30-12-15	22-01-16	23	6.196.000	1	723	6.196.723
BCI	CLP	19-10-15	22-01-16	95	5.778.000	73	44.991	5.822.991
BCI	CLP	28-12-15	06-01-16	9	6.384.000	3	2.043	6.386.043
BCI	CLP	03-12-15	09-02-16	68	8.649.000	28	29.061	8.678.061
BCI	USD	30-12-15	04-01-16	5	7.097.160	1	20	7.097.180
Banco de Chile	CLP	16-10-15	04-01-16	80	4.743.000	76	39.051	4.782.051
Banco CorpBanca	CLP	14-10-15	15-01-16	93	8.000.000	78	68.640	8.068.640
Banco CorpBanca	CLP	14-12-15	06-01-16	23	10.395.000	17	19.439	10.414.439
Banco CorpBanca	CLP	28-12-15	06-01-16	9	6.950.000	3	2.224	6.952.224
HSBC	CLP	21-10-15	29-01-16	100	7.200.000	71	56.232	7.256.232
Internacional	CLP	17-12-15	13-01-16	27	4.000.000	14	6.720	4.006.720
Scotiabank	CLP	17-11-15	02-02-16	77	8.233.000	44	42.263	8.275.263
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-15	07-01-16	8	812.175	1	90	812.265
Scotiabank Perú	PEN	30-12-15	07-01-16	8	83.299	1	8	83.307
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-15	04-01-16	5	312.375	1	34	312.409
Interbank	PEN	30-12-15	07-01-16	8	395.675	1	43	395.718
Totales					122.207.760		398.836	122.606.596

b) Las colocaciones en fondos mutuos para ambos períodos, son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2016 M$
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	584.000	584.243	584.061
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	642.000	642.267	642.067
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	197.600	197.682	197.621
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	519.000	519.216	519.053
Totales					1.942.600		1.942.802

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2015 M$
Scotiabank	30-12-15	04-01-16	CLP	Clipper B	6.000.000	6.003.199	6.000.640
Totales					6.000.000		6.000.640

c) Los instrumentos del Banco Central al 31 de diciembre del 2016, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2016 M$
BCI	29-12-16	04-01-17	CLP	BCU	7.403.660	7.407.022	7.364.190
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	6.057.540	6.060.493	6.025.314
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	4.038.360	4.040.328	4.016.876
Totales					17.499.560		17.406.380

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, fundamentalmente en Chile.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del Banco Central, para ambos periodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	2.636.220	21.322.803
Derivados - Cobertura	1.068.685	1.465.129
Deudores por Leasing Financiero	1.060.826	1.031.881
Subtotal Corrientes	4.765.731	23.819.813
NO CORRIENTE		
Derivados - Cobertura	109.945.744	238.502.425
Derivados - No Cobertura	1.309.508	7.579.614
Deudores por Leasing Financiero	731.941	1.604.279
Subtotal No Corrientes	111.987.193	247.686.318
Total Otros Activos Financieros	116.752.924	271.506.131

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo.

a. Derivados de Cobertura

Flujo de efectivo: estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados, que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por MCLP 506.595.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un 3,57% a 7,73%.

b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

» de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 566 millones, en un total de MCLP 330.586.465 y 317 millones de Nuevos Soles

» Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra, se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2016			31.12.2015		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	1.124.505	(63.679)	1.060.826	1.171.453	(139.572)	1.031.881
Entre 90 dias y 1 año	-	-	-	-	-	-
Entre 1 año y 2 años	795.620	(63.679)	731.941	1.031.881	(139.572)	892.309
Entre 2 años y 3 años	-	-	-	773.911	(61.941)	711.970
Total	1.920.125	(127.358)	1.792.767	2.977.245	(341.085)	2.636.160

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro corresponde principalmente a gastos anticipados, cuyos conceptos se detallan en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Pagos Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	23.253.033	20.852.176	2.353.696	761.772
Mantenciones, Soporte	2.976.146	2.349.891	-	-
Arriendos de Capacidades	919.592	880.814	1.897.918	1.938.065
Seguros	477.071	2.448.670	-	-
Otros	939.719	988.373	-	-
Otros	-	-	-	8.524
Total	28.565.561	27.519.924	4.251.614	2.708.361

8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	320.741.809	300.781.255
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	3.050.632	3.304.618
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	6.833.769	4.431.615
Total	330.626.210	308.517.488
Derechos por Cobrar No Corrientes, Neto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	11.011.159	9.108.743
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.576.541	2.750.016
Total	13.587.700	11.858.759
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	448.750.515	424.742.976
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	3.050.632	3.304.617
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	6.898.417	4.496.263
Total	458.699.564	432.543.856
Derechos por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	11.011.159	9.108.743
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.576.541	2.750.016
Total	13.587.700	11.858.759

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por MCLP 128.008.706 y M$ 123.961.721, a cada uno de los cierres, respectivamente.

b. Los valores brutos, equivalentes a M$ 448.750.515 y M$ 424.742.976, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2016 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.698.035	249.384.206	169	7.946.398	257.330.604
Entre 1 y 30 días	708.336	35.237.581	231	354.807	35.592.388
Entre 31 y 60 días	243.188	15.832.374	168	117.842	15.950.216
Entre 61 y 90 días	204.652	11.070.695	145	116.878	11.187.573
Entre 91 y 120 días	178.136	8.968.579	133	85.839	9.054.418
Entre 121 y 150 días	173.052	8.811.407	156	94.974	8.906.381
Entre 151 y 180 días	158.775	6.582.122	135	80.702	6.662.824
Entre 181 y 210 días	164.940	6.357.575	142	66.677	6.424.252
Entre 211 y 250 días	189.588	7.218.197	183	104.991	7.323.188
Más de 250 días	1.357.379	80.170.236	21.998	10.148.435	90.318.671
Total	5.076.081	429.632.972	23.460	19.117.543	448.750.515

31-dic-2015 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.887.558	221.982.624	1.224	9.245.224	231.227.848
Entre 1 y 30 días	535.834	40.448.299	191	86.678	40.534.977
Entre 31 y 60 días	183.391	14.966.890	269	117.745	15.084.635
Entre 61 y 90 días	147.915	10.204.608	318	180.426	10.385.034
Entre 91 y 120 días	445.702	18.348.788	411	167.020	18.515.808
Entre 121 y 150 días	99.126	5.646.785	445	100.221	5.747.006
Entre 151 y 180 días	100.063	4.937.387	471	138.476	5.075.863
Entre 181 y 210 días	115.993	4.723.417	512	115.545	4.838.962
Entre 211 y 250 días	121.534	4.536.618	662	174.077	4.710.695
Más de 250 días	700.116	79.244.878	22.814	9.377.270	88.622.148
Total	4.337.232	405.040.294	27.317	19.702.682	424.742.976

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada periodo:

	31-dic-2016		31-dic-2015	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	13.721	9.727.327	12.849	9.242.862
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.169	4.685.728	1.611	4.587.760
Total	14.890	14.413.055	14.460	13.830.622

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Saldo Inicial	123.961.721	115.019.787
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.100.143	51.680.056
Baja de activos financieros deteriorados	(43.424.215)	(43.051.458)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(628.943)	313.336
Total	128.008.706	123.961.721

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 90.326.001 y M$ 86.468.011, para ambos periodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar, se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

- Personas. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
- Empresas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles, a excepción de las grandes empresas que es a los 210 días y 360 días para servicios fijos.
- Corporaciones. En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos. Previa evaluación de insolvencia del deudor.
- Mayoristas. En este segmento se llega al 100% de la deuda, para servicios móviles y fijos, según evaluación de insolvencia del deudor.
- Telefonía Móvil Perú. Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% de la deuda una vez transcurrido 60 días del vencimiento, tanto para personas como empresas.

El segmento Mayoristas, corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes tanto fijas como móviles prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En la nota 29 Información Financiera por Segmentos, este se incluye en "Otros Negocios".

Garantías. En el caso de clientes de venta de equipos y recargas en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 28% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2016.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 72% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

31-DIC-2016

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	82.883.994	-	3.513.014	-	3.563.432	-	3.358	-	-	-	89.963.798	-	89.963.798
Entre 1 y 30 días	7.948.642	2.183.052	13.326	5.331	3.664.680	724.053	17.868	3.038	-	-	11.644.516	2.915.474	8.729.042
Entre 31 y 60 días	4.211.581	2.972.386	15.123	14.215	632.321	411.855	30.105	8.730	-	-	4.889.130	3.407.186	1.481.944
Entre 61 y 90 días	3.760.357	3.579.149	20.851	20.434	543.740	376.938	14.311	5.009	-	-	4.339.259	3.981.530	357.729
Entre 91 y 120 días	3.736.721	3.663.442	18.608	18.422	478.709	385.480	21.175	10.588	-	-	4.255.213	4.077.932	177.281
Entre 121 y 150 días	3.689.508	3.636.360	28.022	28.022	413.901	355.776	11.843	6.513	-	-	4.143.274	4.026.671	116.603
Entre 151 y 180 días	3.470.667	3.460.966	22.125	22.125	376.904	333.225	28.646	17.188	-	-	3.898.342	3.833.504	64.838
Entre 181 y 210 días	3.249.940	3.243.149	32.332	32.332	344.996	334.062	8.869	7.096	-	-	3.636.137	3.616.639	19.498
Entre 211 y 250 días	3.779.268	3.770.192	24.575	24.575	697.110	623.118	13.152	10.522	-	-	4.514.105	4.428.407	85.698
Más de 250 días	35.410.255	35.143.806	4.555.893	4.555.893	1.851.482	1.834.812	663.205	662.535	-	-	42.480.835	42.197.046	283.789
Total	152.140.933	61.652.502	8.243.869	4.721.349	12.567.275	5.379.319	812.532	731.219	-	-	173.764.609	72.484.389	101.280.220

31-DIC-2016

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	116.495.874	-	3.239.525	-	43.632.218	-	1.190.465	-	2.808.724	-	167.366.806	-	167.366.806
Entre 1 y 30 días	13.544.522	1.232.060	119.233	10.420	8.747.594	193.342	204.380	3.879	1.332.143	211.117	23.947.872	1.650.818	22.297.054
Entre 31 y 60 días	5.975.302	1.860.344	50.523	39.913	4.728.876	300.533	22.091	2.727	284.294	115.606	11.061.086	2.319.123	8.741.963
Entre 61 y 90 días	3.927.841	1.906.602	61.504	43.089	2.749.155	316.003	20.212	6.391	89.602	22.390	6.848.314	2.294.475	4.553.839
Entre 91 y 120 días	2.242.303	1.810.615	16.793	16.457	2.435.709	395.971	29.263	9.924	75.137	53.754	4.799.205	2.286.721	2.512.484
Entre 121 y 150 días	3.077.667	1.388.444	36.782	36.782	1.630.331	328.754	18.327	7.133	-	-	4.763.107	1.761.113	3.001.994
Entre 151 y 180 días	1.295.082	1.160.720	19.149	19.149	1.439.469	339.618	10.782	6.260	-	-	2.764.482	1.525.747	1.238.735
Entre 181 y 210 días	1.207.590	920.529	17.873	17.873	1.555.099	593.215	7.553	4.764	-	-	2.788.115	1.536.381	1.251.734
Entre 211 y 250 días	1.273.512	820.797	58.236	58.169	1.468.307	228.512	9.028	7.307	-	-	2.809.083	1.114.785	1.694.298
Más de 250 días	23.832.631	21.200.832	4.262.061	4.261.850	19.081.906	14.957.509	610.512	564.237	50.726	50.726	47.837.836	41.035.154	6.802.682
Total	172.872.324	32.300.943	7.881.679	4.503.702	87.468.664	17.653.457	2.122.613	612.622	4.640.626	453.593	274.985.906	55.524.317	219.461.589

31-DIC-2015

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	73.014.289	-	4.770.245	-	2.395.163	-	6.064	-	-	-	80.185.761	-	80.185.761
Entre 1 y 30 días	6.836.922	1.948.145	35.229	16.793	3.310.694	811.938	1.033	175	-	-	10.183.878	2.777.051	7.406.827
Entre 31 y 60 días	2.914.200	1.618.184	37.227	24.199	551.927	344.442	5.926	1.719	-	-	3.509.280	1.988.544	1.520.736
Entre 61 y 90 días	3.456.343	3.121.445	52.699	38.009	427.192	309.145	18.582	6.503	-	-	3.954.816	3.475.102	479.714
Entre 91 y 120 días	10.082.461	8.797.778	60.964	49.844	378.998	292.895	9.821	4.910	-	-	10.532.244	9.145.427	1.386.817
Entre 121 y 150 días	1.944.868	1.929.526	47.495	47.495	373.802	294.833	13.454	7.399	-	-	2.379.619	2.279.253	100.366
Entre 151 y 180 días	1.996.696	1.996.696	61.453	61.453	379.108	325.307	23.636	14.181	-	-	2.460.893	2.397.637	63.256
Entre 181 y 210 días	2.143.166	2.143.166	55.669	55.669	389.571	354.440	17.188	13.750	-	-	2.605.594	2.567.025	38.569
Entre 211 y 250 días	2.285.404	2.285.404	77.707	77.707	656.532	577.695	16.042	12.834	-	-	3.035.685	2.953.640	82.045
Más de 250 días	33.712.785	33.712.785	4.578.601	4.578.601	2.745.841	2.728.522	520.700	519.270	-	-	41.557.927	41.539.178	18.749
Total	138.387.134	57.553.129	9.777.289	4.949.770	11.608.828	6.039.217	632.446	580.741	-	-	160.405.697	69.122.857	91.282.840

31-DIC-2015

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	99.962.309	-	4.107.353	-	45.397.963	-	361.562	-	1.212.900	-	151.042.087	-	151.042.087
Entre 1 y 30 días	14.960.688	1.327.034	38.815	2.761	13.907.039	252.119	11.601	644	1.432.956	-	30.351.099	1.582.558	28.768.541
Entre 31 y 60 días	5.342.904	815.209	64.157	6.350	5.395.462	260.339	10.435	1.182	762.397	-	11.575.355	1.083.080	10.492.275
Entre 61 y 90 días	2.998.250	648.301	53.973	6.953	2.823.038	318.899	55.172	11.193	499.785	-	6.430.218	985.346	5.444.872
Entre 91 y 120 días	5.509.242	3.342.469	89.177	39.987	2.081.078	341.900	7.058	1.936	297.009	-	7.983.564	3.726.292	4.257.272
Entre 121 y 150 días	1.612.862	341.535	29.419	14.667	1.715.253	299.060	9.853	3.395	-	-	3.367.387	658.657	2.708.730
Entre 151 y 180 días	1.045.241	372.542	44.359	25.802	1.516.342	516.365	9.028	3.692	-	-	2.614.970	918.401	1.696.569
Entre 181 y 210 días	1.161.505	703.351	30.866	25.455	1.014.464	545.369	11.822	5.940	14.711	-	2.233.368	1.280.115	953.253
Entre 211 y 250 días	763.973	538.734	59.083	58.009	829.598	422.572	21.245	10.720	1.111	-	1.675.010	1.030.035	644.975
Más de 250 días	27.652.397	27.086.482	3.140.827	3.140.827	14.512.542	11.816.538	1.137.142	1.091.687	621.313	438.846	47.064.221	43.574.380	3.489.841
Total	161.009.371	35.175.657	7.658.029	3.320.811	89.192.779	14.773.161	1.634.918	1.130.389	4.842.182	438.846	264.337.279	54.838.864	209.498.415

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aún no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a MCLP 53.563.738 y MCLP 51.626.869 y en el caso de los demás segmentos a MCLP 36.762.263 y MCLP 34.841.142, para ambos periodos, respectivamente.

9. Cuentas por cobrar y transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	21.170	21.261
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	37.776
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	317.948	106.160
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	146.777	64.899
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	36.896	51.088
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	147.244	69.639
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A	Chile	Accionista en Común	CLP	17.318	25.136
96.768.750-2	Servicios Compartidos CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	72.034
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	62.862	58.073
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	59.305	134.998
99.520.000-7	Copec S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	161.800	57.353
Total					971.320	698.417

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000 anuales.

b. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2016		31.12.2015	
				Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	255.819	255.819	267.718	267.718
91.440.000-7	Forestal Mininco S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	210.681	210.681
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	809.175	809.175	633.147	633.147
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.298.377	1.298.377	1.092.714	1.092.714
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	398.967	398.967	247.991	247.991
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	518.960	518.960	271.810	271.810
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	185.445	185.445	180.884	180.884
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	350.917	350.917	321.976	321.976
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	614.168	614.168	603.592	603.592
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.611.803	1.611.803	1.221.372	1.221.372
			Servicios Recibidos	419.711	(419.711)	283.705	(283.705)
Total					5.623.920		4.768.180

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios ordinarios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,3% del total de ingresos ordinarios del Grupo, al 31 de diciembre del 2016.

c. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2016 y 2015, ascendieron a MCLP 465.290 y MCLP 428.936, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a MCLP 4.363.256 y MCLP 3.771.427, respectivamente. Estos valores incluyen bonos anuales por MCLP 1.933.607 y MCLP 1.385.240 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 16 y 17 personas, en ambos periodos.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	88.609.728	91.196.062
Trabajo en Curso	2.276.307	2.465.372
Mercaderías	165.202	319.296
Otros Inventarios	365.489	454.268
Total	91.416.726	94.434.998

A cada uno de los periodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los periodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por MCLP 350.651.201 y MCLP 367.433.879, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2016 y 2015, se han cargado a resultados MCLP 1.426.497 y MCLP 4.962.786, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados a cada cierre por este concepto, alcanzan a MCLP 3.703.232 y MCLP 5.853.660, respectivamente.

En el periodo cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2016 y 2015, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor, sumaron en conjunto, a cada período MCLP 43.415.074 y MCLP 3.879.698, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	119.272.151	91.385.443
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	43.415.074	3.879.698
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas AT 2017	22.564.397	-
Otros Impuestos, Créditos	15.386.036	7.515.295
Total	200.637.658	102.780.436

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra ascendió a MCLP 4.869.489 y MCLP 5.992.038, a cada uno de los periodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Total Activos Intangibles, Neto	321.356.334	140.663.342
Activos Intangibles de Vida Finita, Neto	321.356.334	140.663.342
Activos Intangibles Identificables, Neto	321.356.334	140.663.342
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	4.233.579	4.931.238
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	317.122.755	135.732.104
Total Activos Intangibles, Bruto	402.095.377	214.782.099
Activos Intangibles Identificables, Bruto	402.095.377	214.782.099
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.907	39.027.907
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	363.067.470	175.754.192
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(80.739.043)	(74.118.757)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(80.739.043)	(74.118.757)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(34.794.328)	(34.096.669)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(45.944.715)	(40.022.088)

Al 31 de diciembre del 2016, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.956.170	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	96
- Servidumbres	181.645	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	15 - 112
- Derechos uso cables F.Óptica	94.434	Level 3	84 - 168	1
- Otros	1.330			
Total	4.233.579			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	9.368.150	Estado de Chile	480 - 360	406 - 291
- Concesión Banda 700 MHz	6.459.654	Estado de Chile	360	337
- Concesión Banda 700 MHz	191.106.493	Estado de Perú	480	480
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.683.729	Estado de Chile	360	310
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.871.509	Estado de Perú	480	353
- Concesion Banda 1900 MHz	38.910.037	Estado de Perú	480	389
- Concesion Banda 2500 MHz	6.689.412	Estado de Perú	156	92
- Concesion Banda 3500 MHz	3.095.431	Estado de Perú	171 - 240	49 - 198
- Otros	2.938.340			
Total	317.122.755			

Al 31 de diciembre del 2015, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	4.399.852	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	108
- Servidumbres	307.434	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	27-124
- Derechos uso cables F.Óptica	220.347	Global Crossing	84 - 168	0-11
- Otros	3.605			
Total	4.931.238			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	10.211.281	Estado de Chile	480 - 360	417-303
- Concesión Banda 700 MHz	6.688.991	Estado de Chile	360	349
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.826.325	Estado de Chile	360	322
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	58.739.514	Estado de Perú	480	465
- Concesion Banda 1900 MHz	41.829.735	Estado de Perú	480	401
- Concesion Banda 2500 MHz	7.886.097	Estado de Perú	156	104
- Concesion Banda 3500 MHz	4.398.233	Estado de Perú	171 - 240	61-210
- Otros	2.151.928			
Total	135.732.104			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 al 31 de diciembre de cada año; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre, de cada año, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2016 y 2015, son los siguientes:

Movimientos año 2016			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	4.931.238	135.732.104	140.663.342
Adiciones	-	192.543.487	192.543.487
Amortización	(697.659)	(5.922.627)	(6.620.286)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(5.598.883)	(5.598.883)
Otros incrementos (decrementos)	-	368.674	368.674
Saldo Final	4.233.579	317.122.755	321.356.334

Movimientos año 2015			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	5.763.906	131.160.321	136.924.227
Adiciones	-	7.373.745	7.373.745
Amortización	(852.170)	(5.897.669)	(6.749.839)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	2.988.470	2.988.470
Otros incrementos (decrementos)	19.502	107.237	126.739
Saldo Final	4.931.238	135.732.104	140.663.342

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2015 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2015 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2016 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.298.585	34.044	1.332.629	(54.778)	1.277.851
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.193.868	34.044	47.227.912	(54.778)	47.173.134

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de ésta, por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USEntel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900 MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país. Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época. En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I., así como plataformas de venta y capacitación. Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), ésta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Inicialmente los planes se concentrarán en robustecer la actual infraestructura, ampliar la red y aumentar la oferta de terminales y servicios para los clientes de Entel Perú. Desde el mes de octubre de 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se encuentran basadas en el importe recuperable de cada unidad generadora de efectivo a la que se asigna la plusvalía. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, que la compañía considera tanto en el corto, mediano y largo plazo, utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 9,5% y 10,5%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	1.829.611.347	1.785.575.339
Construcción en Curso, Neto	375.743.957	414.995.191
Terrenos, Neto	12.589.561	12.811.719
Edificios, Neto	130.415.986	124.138.977
Planta y Equipo, Neto	1.183.773.181	1.107.673.373
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	77.175.834	74.555.180
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	34.296.217	35.197.867
Vehículos de Motor, Neto	353.206	366.846
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	7.322.286	8.215.167
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.941.119	7.621.019
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	5.056.589.053	4.747.147.456
Construcción en Curso, Bruto	375.743.957	414.995.191
Terrenos, Bruto	12.589.561	12.811.719
Edificios, Bruto	282.482.891	267.523.630
Planta y Equipo, Bruto	3.780.723.506	3.487.724.921
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	327.366.757	302.793.161
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	221.721.350	208.685.123
Vehículos de Motor, Bruto	1.475.333	1.445.351
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	29.786.742	27.497.826
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	24.698.956	23.670.534
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(3.226.977.706)	(2.961.572.117)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(152.066.905)	(143.384.653)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.596.950.325)	(2.380.051.548)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(250.190.923)	(228.237.981)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(187.425.133)	(173.487.256)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(1.122.127)	(1.078.505)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(22.464.456)	(19.282.659)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(16.757.837)	(16.049.515)

Los movimientos por el año 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terreno M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto $
Saldo Inicial		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339
Cambios	Adiciones	169.317.172	-	-	164.441.841	24.420.436	3.243.416	48.661	2.231	7.266.764	368.740.521
	Desapropiaciones	(279.756)	(102.504)	-	(2.102.013)	(70.779)	(701.444)	(20.933)	-	-	(3.277.429)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.952.232)	(240.324.431)	(28.123.208)	(13.431.026)	(206.068)	(3.181.797)	(745.266)	(292.964.028)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(10.801.099)	-	-	-	-	-	(10.801.099)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(4.758.055)	(119.654)	(382.018)	(10.482.935)	(1.096.159)	(617.844)	(4.492)	-	(200.840)	(17.661.997)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(203.530.595)	-	13.611.259	175.368.445	7.490.364	10.605.248	169.192	2.286.685	(6.000.558)	40
	Cambios, Total	(39.251.234)	(222.158)	6.277.009	76.099.808	2.620.654	(901.650)	(13.640)	(892.881)	320.100	44.036.008
Saldo Final		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347

Los movimientos por el año 2015 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		415.400.118	12.558.726	158.326.378	946.983.976	48.974.127	20.884.440	523.344	4.162.949	7.164.457	1.614.978.515
Cambios	Adiciones	233.960.276	63.119	5.501	158.444.293	32.683.407	6.578.319	18.989	775.429	276.129	432.805.462
	Desapropiaciones	(62.517)	-	-	(1.517.072)	(30.549)	(50.944)	(10.365)	-	(21)	(1.671.468)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.553.557)	(222.571.562)	(22.366.941)	(11.946.816)	(236.295)	(2.214.336)	(986.127)	(266.875.634)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(2.116.021)	-	-	-	-	-	(2.116.021)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.880.263	73.606	243.605	5.053.733	530.075	340.441	4.323	-	119.181	9.245.227
	Otros Incrementos (Decrementos)	237.182.949)	116.268	(27.882.950)	223.396.026	14.765.061	19.392.427	66.850	5.491.125	1.047.400	(790.742)
	Cambios, Total	(404.927)	252.993	(34.187.401)	160.689.397	25.581.053	14.313.427	(156.498)	4.052.218	456.562	170.596.824
Saldo Final		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento, no son representativos de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los años 2016 y 2015, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 5.250.535 y M$ 6.501.761 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Edificios, Neto	7.721.628	7.902.932
Planta y Equipo, Neto	-	-
Edificios, Bruto	11.968.177	11.968.177
Planta y Equipo, Bruto	8.284.494	8.284.494
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(4.246.549)	(4.065.245)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(8.284.494)	(8.284.494)
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	7.721.628	7.902.932

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2016 y 2015, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados

servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su periodo complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre 2016 y 2015, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a MCLP 70.197.216 y MCLP 53.033.094, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a MCLP 1.387.243.824. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados ha impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2016 se han ejecutado obras por MCLP 76.403.635. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por MCLP 28.585.007; de este valor, MCLP 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y MCLP 1.592.226 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información general

El Fondo de Utilidades Tributarias establecido por la Ley sobre Impuesto a la Renta, destinado a controlar los créditos tributarios a favor de los accionistas, cuyo otorgamiento se efectúa en el momento de distribuir dividendos con cargo a las utilidades acumuladas, al 31 de diciembre de 2016 presenta el siguiente detalle, en MCLP, en cada una de las siguientes empresas del Grupo:

Sociedades	Utilidades C/Crédito 24%	Utilidades C/Crédito 22,5%	Utilidades C/Crédito 21%	Utilidades C/Crédito 20%	Utilidades C/Crédito 17%	Monto del Crédito
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	90.566.783	134.868.778	144.549.906	207.239.430	-	158.008.868
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	-	79.776.533	95.276.882	379.193.681	27.206.868	155.657.761
Entel Telefonía Local S.A.	2.259.573	26.836.564	-	-	-	6.035.820
Entel Inversiones S.A.	-	2.922.751	2.163.337	1.297.771	20.934.447	1.237.545
Entel Contac Center S.A.	534.499	443.583	1.102.405	2.235.251	695.985	1.292.435
Entel Comercial S.A.	549.403	184.807	450.377	3.562.703	-	798.558
Entel Servicios Telefónicos S.A.	346.044	457.705	343.164	514.328	1.643.389	8.504.793
Transam S.A.	33.598.728	7.215.418	-	-	-	12.704.923
Entel Will S.A.	2.517.818	-	-	-	-	797.803
Totales M$	130.372.848	252.706.139	243.886.071	594.043.164	50.480.689	345.038.506

b. Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2016		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	76.093.124	-	(7.051.265)	(585.100)
Amortizaciones Intangibles	3.638.699	11.292.757	(2.680.126)	130.225
Acumulaciones (o devengos)	15.922.975	944	2.590.013	(42.643)
Provisiones	12.313.185	-	1.915.626	(296.670)
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	273.700	877.489	(112.529)	26.399
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	27.583.067	-	1.355.892	(27.815)
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	103.332	(103.813)	481
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.390.166	885.234	924
Ingresos Diferidos	4.510.898	-	(7.625)	(1.958)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	617.622	-	(282.012)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	199.641	470.287	109.406	-
Pérdidas Fiscales	234.917.221	-	64.080.132	(8.196.746)
Otros	8.504.044	686.412	2.095.429	(95.619)
Totales	384.574.176	17.821.387	62.794.362	(9.088.522)

Conceptos	31.12.2015		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	83.729.489	-	2.448.781	501.837
Amortizaciones Intangibles	7.244.939	12.349.096	(2.837.869)	(35.937)
Acumulaciones (o devengos)	13.375.605	944	1.318.567	18.584
Provisiones	10.694.229	-	3.244.983	(234.381)
Deterioro de Propiedades, Planta y Equipo	91.320	608.979	(11.979)	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	26.254.990	-	471.704	18.183
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	-	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	5.276.324	(819.976)	-
Ingresos Diferidos	4.520.481	-	476.175	1.456
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	899.634	-	(215.911)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	293.700	673.752	75.057	-
Pérdidas Fiscales	179.033.835	-	68.261.327	18.669.113
Otros	6.831.515	1.013.693	3.603.618	13.513
Totales	332.969.737	19.922.788	76.014.477	18.952.368

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se refiere principalmente a las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicarán a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos y que no tienen plazo de extinción, ascienden a MCLP1.807.239 y MCLP 2.126.770, a cada uno de los periodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	42.379.294	59.143.672
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(330.603)	338.708
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(7.272.365)	3.751.721
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	34.776.326	63.234.101
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(62.794.362)	(76.014.477)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(62.794.362)	(76.014.477)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	(28.018.036)	(12.780.376)

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	1.473.615	(3.123.534)
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(11.851.821)	(16.731.543)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	(8.348.937)	16.967.942
Corrección Monetaria Capital Propio	(14.697.790)	(14.419.486)
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(479.639)	(5.537.840)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	5.886.536	10.064.085
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(29.491.651)	(9.656.842)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	(28.018.036)	(12.780.376)

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje)

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Tasa Impositiva Legal	24%	22,50%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-193,02%	120,52%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-135,97%	-122,23%
Corrección Monetaria Capital Propio	-239,37%	103,87%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-7,81%	39,89%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	95,87%	-72,49%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-480%	69,56%
Tasa Impositiva Efectiva	-456%	92,06%

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada periodo, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	468.598	417.699
Obligaciones con tenedores de Bonos	16.587.414	17.532.996
Acreedores por Leasing Financiero	1.377.480	1.305.085
Derivados - No Cobertura	3.585.016	151.910
Derivados - Cobertura	2.848.776	2.328.716
Subtotal Corrientes	24.867.284	21.736.406
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	198.837.798	210.199.317
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.375.601.182	1.441.510.445
Acreedores por Leasing Financiero	1.136.294	2.425.360
Derivados - Cobertura	1.335.501	-
Subtotal No Corrientes	1.576.910.775	1.654.135.122
Total Otros Pasivos Financieros	1.601.778.059	1.675.871.528

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2016, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios

» Crédito otorgado en conjunto por The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA y Mizuho Corporate Bank, Ltd. de septiembre de 2012, con un saldo de capital de USD 300.000.000. En el mes de marzo de 2015, este crédito fue extendido a un plazo de 5 años con dos amortizaciones iguales por USD 150.000.000 cada una en marzo de 2019 y marzo de 2020 con una tasa anual de Libor + 1,30% para los primeros dos años.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos

» Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por US$ 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
» Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
» Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por US$ 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

Dichas obligaciones se encuentra sujetas a restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como (tasas de interés, monedas) cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2016

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	71.437.402	384.639	1.226.425	1.627.801	34.513.658	33.684.879	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.116.028	558.014	-	558.014	-	-	
Subtotal		215.428.240	1.711.931	3.679.277	5.441.419	103.540.976	101.054.637	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.675.181.306	25.119.073	48.996.836	58.076.521	58.076.523	58.076.521	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	302.842.365	1.599.889	5.347.695	6.399.554	6.399.555	6.399.554	
Subtotal		1.978.023.671	26.718.962	54.344.531	64.476.075	64.476.078	64.476.075	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	15.238.034	683.753	1.259.345	1.691.081	1.692.873	1.708.411	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	9.424.123	492.526	884.253	1.179.769	1.184.604	1.195.040	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	9.848.789	341.016	846.533	1.134.371	1.136.158	1.145.390	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	4.571.823	266.812	490.987	651.075	654.650	658.225	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	1.082.564	63.120	116.274	154.146	155.031	155.917	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	13.531.529	654.814	1.149.462	1.542.350	1.544.291	1.557.906	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.687.232	665.057	1.363.103	1.823.366	1.825.394	1.839.402	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Subtotal		70.384.094	3.167.098	6.109.957	8.176.158	8.193.001	8.260.291	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	978.340	-	978.340	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	789.045	-	789.045	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	581.630	398.135	183.495	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	202.535	-	202.535	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.401.350	1.048.525	352.825	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	244.230	146.275	97.955	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	839.580	52.635	786.945	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.965	5.965	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	15.300	15.300	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	22.295	6.680	15.615	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	15.250	15.250	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	7.685	7.685	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	183.795	177.704	6.091	-	-	-	
Banco de Crédito (Perú)	Derivados - No Cobertura	346.626	346.626	-	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	236.717	236.717	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	188.970	59.032	129.938	-	-	-	
Subtotal		6.059.313	2.516.529	3.542.784	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	2.035.754	264.738	794.217	976.799	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	430.163	64.525	193.573	172.065	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	228.930	49.057	147.169	32.704	-	-	
Subtotal		2.694.847	378.320	1.134.959	1.181.568	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	
TOTALES		2.559.532.288	321.434.963	68.811.508	79.275.220	176.210.055	173.791.003	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.816	-	-	-	33.118.342	32.990.474	-	-
-	-	979.954	468.598	-	511.356	-	-	-	-
-	-	199.306.396	468.598	-	511.356	99.355.024	98.971.418	-	-
58.076.523	1.368.759.309	1.208.208.519	10.599.942	5.439.444	-	-	-	-	1.192.169.133
6.399.555	270.296.563	183.980.077	-	548.028	-	-	-	-	183.432.049
64.476.078	1.639.055.872	1.392.188.596	10.599.942	5.987.472	-	-	-	-	1.375.601.182
1.691.081	6.511.490	640.882	579.537	61.345	-	-	-	-	-
1.179.769	3.308.162	332.205	194.333	137.872	-	-	-	-	-
1.134.371	4.110.950	404.628	344.304	60.324	-	-	-	-	-
651.075	1.198.999	121.025	-	121.025	-	-	-	-	-
154.146	283.930	28.792	-	28.792	-	-	-	-	-
1.542.350	5.540.356	544.951	461.364	83.587	-	-	-	-	-
1.823.366	7.347.544	776.293	776.293	-	-	-	-	-	-
-	-	1.335.501	-	-	-	-	-	-	1.335.501
8.176.158	28.301.431	4.184.277	2.355.831	492.945	-	-	-	-	1.335.501
-	-	414.875	-	414.875	-	-	-	-	-
-	-	248.538	-	248.538	-	-	-	-	-
-	-	465.679	382.631	83.048	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.176.304	971.896	204.408	-	-	-	-	-
-	-	148.487	115.027	33.460	-	-	-	-	-
-	-	333.800	15.151	318.649	-	-	-	-	-
-	-	5.391	5.391	-	-	-	-	-	-
-	-	3.981	3.981	-	-	-	-	-	-
-	-	10.246	2.828	7.418	-	-	-	-	-
-	-	11.867	11.867	-	-	-	-	-	-
-	-	5.616	5.616	-	-	-	-	-	-
-	-	154.056	154.056	-	-	-	-	-	-
-	-	293.446	293.446	-	-	-	-	-	-
-	-	227.593	227.593	-	-	-	-	-	-
-	-	85.137	39.794	45.343	-	-	-	-	-
-	-	3.585.016	2.229.277	1.355.739	-	-	-	-	-
-	-	1.894.879	247.425	710.476	936.978	-	-	-	-
-	-	401.047	56.763	177.346	166.938	-	-	-	-
-	-	217.848	44.987	140.483	32.378	-	-	-	-
-	-	2.513.774	349.175	1.028.305	1.136.294	-	-	-	-
-	-	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	-	-
72.652.236	1.667.357.303	1.888.720.182	302.944.946	8.864.461	1.647.650	99.355.024	98.971.418	0	1.376.936.683

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2015

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	75.474.142	281.970	852.106	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	75.474.142	281.970	852.106	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	75.474.140	281.969	852.105	1.185.225	1.202.979	36.284.926	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.628.367	542.789	-	542.789	542.789	-	
Subtotal		228.050.791	1.388.698	2.556.317	4.098.464	4.151.726	108.854.778	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.838.604.236	26.645.795	51.974.835	61.606.378	61.606.380	61.606.378	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	300.790.097	1.556.237	5.187.456	6.224.946	6.224.947	6.224.946	
Subtotal		2.139.394.333	28.202.032	57.162.291	67.831.324	67.831.327	67.831.324	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	13.779.321	798.401	1.042.064	1.369.630	1.369.630	1.371.422	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	7.387.616	438.463	615.243	805.421	805.421	810.256	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	8.825.114	270.201	698.477	919.223	919.223	921.010	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	3.646.711	193.098	344.001	452.711	452.711	456.286	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	842.639	44.672	79.523	104.555	104.555	105.440	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	12.252.644	760.032	949.059	1.247.908	1.247.908	1.249.849	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	15.366.660	818.344	1.159.548	1.533.450	1.533.450	1.538.519	
Subtotal		62.100.705	3.323.211	4.887.915	6.432.898	6.432.898	6.452.782	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	19.086.715	-	19.086.715	-	-	-	
Corpbanca	Derivados - No Cobertura	31.421.060	2.798.900	28.622.160	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	16.031.760	16.031.760	-	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	20.570.330	2.274.940	18.295.390	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	7.101.600	7.101.600	-	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	33.759.320	-	33.759.320	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	38.342.340	4.928.780	33.413.560	-	-	-	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	8.666.800	-	8.666.800	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.450	3.450	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	17.595	17.595	-	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	6.750	6.750	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	14.720	14.720	-	-	-	-	
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	450	450	-	-	-	-	
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	91.359	-	91.359	-	-	-	
Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	46.232	-	46.232	-	-	-	
Subtotal		175.160.481	33.178.945	141.981.536	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	3.010.271	257.515	772.546	1.030.062	950.148	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	669.482	62.764	188.292	251.056	167.370	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	413.555	47.718	143.154	190.871	31.812	-	
Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	90.178	27.054	63.124	-	-	-	
Subtotal		4.183.486	395.051	1.167.116	1.471.989	1.149.330	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	300.962.250	300.962.250	-	-	-	-	
TOTALES		2.909.852.046	367.450.187	207.755.175	79.834.675	79.565.281	183.138.884	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.170	34.806.530	-
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.170	34.806.530	-
35.666.936	-	69.748.700	-	-	-	-	34.942.171	34.806.529	-
-	-	1.370.916	417.699	-	455.813	497.404	-	-	-
107.000.808	-	210.617.016	417.699	-	455.813	497.404	104.826.511	104.419.589	-
61.606.380	1.513.558.090	1.280.134.671	11.244.200	5.770.050	-	-	-	-	1.263.120.421
6.224.947	269.146.618	178.908.770	-	518.746	-	-	-	-	178.390.024
67.831.327	1.782.704.708	1.459.043.441	11.244.200	6.288.796	-	-	-	-	1.441.510.445
1.386.960	6.441.214	531.739	486.925	44.814	-	-	-	-	-
820.692	3.092.120	245.654	154.067	91.587	-	-	-	-	-
930.242	4.166.738	339.779	295.986	43.793	-	-	-	-	-
459.861	1.288.043	87.965	-	87.965	-	-	-	-	-
106.326	297.568	20.526	-	20.526	-	-	-	-	-
1.263.464	5.534.424	447.557	380.831	66.726	-	-	-	-	-
1.546.444	7.236.905	655.496	655.496	-	-	-	-	-	-
6.513.989	28.057.012	2.328.716	1.973.305	355.411	-	-	-	-	-
-	-	4.555	-	4.555	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	25.061	-	25.061	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	99.689	-	99.689	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.288	1.288	-	-	-	-	-	-
-	-	9.279	9.279	-	-	-	-	-	-
-	-	4.450	4.450	-	-	-	-	-	-
-	-	7.588	7.588	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	151.910	22.605	129.305	-	-	-	-	-
-	-	2.664.634	205.446	635.836	912.022	911.330	-	-	-
-	-	600.117	50.920	159.093	227.721	162.383	-	-	-
-	-	378.451	40.397	126.150	180.409	31.495	-	-	-
-	-	87.243	25.622	61.621	-	-	-	-	-
-	-	3.730.445	322.385	982.700	1.320.152	1.105.208	-	-	-
-	-	300.962.250	300.962.250	-	-	-	-	-	-
181.346.124	1.810.761.720	1.976.833.778	314.942.444	7.756.212	1.775.965	1.602.612	104.826.511	104.419.589	1.441.510.445

En relación con los “Otros pasivos financieros”, incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2016									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Al 31.12.2015									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Estados Unidos	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Btanco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	96.656.410-5	Bice Vida Cía. de Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	7,52%	7,52%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubieren alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en MCLP son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	**31.12.2016 M$**			**31.12.2015 M$**		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	401.635	(52.460)	349.175	397.230	(74.845)	322.385
Entre 90 dias y 1 año	1.134.958	(106.653)	1.028.305	1.167.115	(184.415)	982.700
Entre 1 año y 2 años	1.181.653	(45.359)	1.136.294	1.471.988	(151.836)	1.320.152
Entre 2 años y 3 años	-	-	-	1.149.329	(44.121)	1.105.208
Total	2.718.246	(204.472)	2.513.774	4.185.662	(455.217)	3.730.445

La sociedad matriz mantiene vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos originales a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo a eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2016 M$	**31.12.2015 M$**
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales extranjeros	1.583.032	2.176.670
Proveedores telecomunicaciones	35.246.417	31.864.472
Proveedores extranjeros	26.429.309	32.263.969
Proveedores nacionales	374.406.237	400.362.358
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el personal	25.992.491	26.724.578
Dividendos por pagar	10.348.767	138.819
Otros (IVA Debito, Impuestos de Retención)	31.037.807	31.598.044
Total	505.044.060	525.128.910

A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos periodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-12-2016			31-12-2015		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	40.869.955	93.375.615	134.245.570	110.696.971	58.665.496	169.362.467
Entre 31 y 60 días	48.985.306	58.527.659	107.512.965	43.763.570	28.793.742	72.557.312
Entre 61 y 90 días	23.774.188	21.409.400	45.183.588	38.097.101	20.945.370	59.042.471
Total	113.629.449	173.312.674	286.942.123	192.557.642	108.404.608	300.962.250

El periodo promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 76 días, medido sobre la actividad de los últimos meses.

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-16 %	31-12-15 %
Huawei del Perú SAC	7%	8%
Samsung Electronics Chile Ltda.	4%	6%
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	2%	-
Samsung Electronics Perú	2%	2%
APPLE Chile Comercial	2%	1%
Huawei Device Co, Ltd	1%	-
Ericsson Chile S.A.	1%	2%
TCT Mobile International LTD	1%	-
AT&T	1%	-
Huawei Chile Ltda.	1%	-
América Móvil Perú S.A.C	-	1%
LG Electronics Perú S.A.	-	1%
Telefónica del Perú S.A.	-	1%
Telefónica Moviles Chile S.A.	-	1%
Otros	79%	78%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras Provisiones	5.161.827	3.435.395
Total Provisiones, Corriente	5.161.827	3.435.395
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	34.222.292	28.582.453
Total Provisiones, no Corriente	34.222.292	28.582.453

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los periodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-2016)	28.582.453	3.435.395	32.017.848
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.493.288	1.744.374	6.237.662
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.817.842	-	1.817.842
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(798.352)	(7.595)	(805.947)
Otro Incremento (Decremento)	127.061	(10.347)	116.714
Cambios en Provisiones , Total	5.639.839	1.726.432	7.366.271
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2016)	34.222.292	5.161.827	39.384.119

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2015)	19.596.432	180.492	19.776.924
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	6.831.941	3.259.543	10.091.484
Provisión utilizada	(4.249)	-	(4.249)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.590.150	-	1.590.150
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	396.957	4.864	401.821
Otro Incremento (Decremento)	171.222	(9.504)	161.718
Cambios en Provisiones , Total	8.986.021	3.254.903	12.240.924
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2015)	28.582.453	3.435.395	32.017.848

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de capital de cada empresa.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada periodo se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	9.294.441	11.649.707	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	12.323.882	9.968.077	-	-
Fidelización de Clientes	6.834.309	-	1.927.625	7.932.791
Traslado de Redes	6.518.953	6.261.424	-	-
Arriendo Cables Submarinos	348.666	219.935	156.233	476.474
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	636.366	636.366	955.860	1.710.382
Otros Pasivos Diferidos	152.137	-	113.838	321.865
Total	36.108.754	28.735.509	3.153.556	10.441.512

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Sueldos y Salarios	179.758.885	175.794.247
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	15.601.250	17.368.078
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	304.298	202.178
Beneficios por Terminación	16.962.590	21.759.414
Otros Gastos de Personal	32.979.036	31.881.816
Total	245.606.059	247.005.733

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre del 2016 y diciembre 2015, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 10.407.369 y M$ 9.496.303, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	9.496.303	10.226.233
Costo del Servicio Corriente	829.334	1.217.211
Costo por Intereses de la Obligación	606.768	486.425
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	-	(1.418.533)
Contribuciones Pagadas del Plan	(525.036)	(1.015.033)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	10.407.369	9.496.303

	31.12.2016	31.12.2015
Tasa de descuento	6,58%	6,58%
Tasa de incremento salarial	1,00%	1,00%
Tasa de rotación	13,8%; 5,5%; 7%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los años 2016 y 2015, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas.

En junta ordinaria de accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, se aprobó la emisión de 71.500.000 acciones, y en la sesión de directorio del 6 de junio de 2016 se acordó colocar un total de 64.814.815 acciones correspondientes a acciones preferentes de pago para los accionistas, finalizando dicho proceso en el mes de agosto, obteniéndose un 100% de colocación. Adicionalmente, se destinaron un máximo de 1.500.000 acciones a planes de compensación a trabajadores, recaudándose la cantidad de MM CLP 3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma de MM CLP 353.703 sin considerar gastos de colocación, y MM CLP 352.179 netos de gastos de colocación.

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
CAPITAL EN ACCIONES		
Capital Social Autorizado	908.767.566	522.667.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	522.667.566
Capital Emitido	880.167.568	522.667.566
CLASES DE CAPITAL EN ACCIONES (ORDINARIAS)		
Número de Acciones Autorizadas	308.023.695	236.523.695
Número de Acciones Emitidas y Pagadas	302.017.113	236.523.695
Número de Acciones Emitidas No Pagadas	710.286	-
Número de Acciones Emitidas	302.727.399	236.523.695
CONCILIACIÓN DEL NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN		
Número de Acciones en Circulación	236.523.695	236.523.695
Incremento en el Número de Acciones	65.493.418	-
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	236.523.695

Entre el 01.01.2015 y el 31.12.2016 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para el período anual 2016 y 2015, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2016) para cumplir con el dividendo mínimo, representa $ 33,93 por acción.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril del 2016, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros, mediante la circular N° 1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos

Durante el año 2015, se distribuyeron los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2015, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2014 de $34 por acción, equivalente a MCLP 8.041.805. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2015.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan, los acordados a distribuir en cada año como los cobrados de anteriores distribuciones.

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido. Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008.

Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por MCLP 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por MCLP 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para el período anual 2015 y 2016:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2015	(1.096.507)	32.011.298	27.577.607	(60.764.881)	(2.272.483)
Otro Resultado Integral	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	8.145.820
Total Cambios en Patrimonio	1.035.529	13.584.184	(6.473.893)	-	8.145.820
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2015	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Otro Resultado Integral	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Total Cambios en Patrimonio	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y otros Ingresos

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.082.156.393	1.144.828.435
Telefonía Móvil-Perú	348.294.544	238.898.817
Servicios Privados (incluye servicios IT)	175.284.027	150.668.030
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	63.532.526	60.829.637
Servicio de Televisión	27.724.976	22.417.818
Larga Distancia	16.398.667	19.151.696
Internet	35.079.312	28.698.287
Servicios a Otros Operadores	52.786.342	55.279.157
Negocios de Tráfico	26.853.319	26.606.506
Americatel Perú	24.050.229	26.379.048
Servicios Call Center y Otros	15.536.735	10.855.232
Total Ingresos Ordinarios	1.867.697.070	1.784.612.663

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.819.376	2.006.332
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.407.321	1.500.991
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	1.677.988	1.246.951
Otros Ingresos	12.309.507	3.530.461
Total Otros Ingresos	19.214.192	8.284.735

Los otros ingresos para el 2016, incluyen por MM CLP 11.274 provenientes de transacciones relacionadas a contratos asociados a la adquisición de Entel Perú en el año 2013.

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	10.801.099	2.116.021
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	48.100.143	51.680.056
Total Pérdidas por Deterioro	58.901.242	53.796.077

*Ver nota 14.
**Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada periodo, es el siguiente:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(153.360.750)	(136.635.924)
Outsourcing y Materiales	(53.447.214)	(51.926.456)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(537.124.942)	(540.463.271)
Arriendos y Mantenciones	(225.969.293)	(227.620.172)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(42.488.259)	(34.908.462)
Servicios Profesionales y Consultoría	(51.774.825)	(53.114.274)
Energía y Otros Consumos	(34.435.168)	(31.142.895)
Otros	(70.214.411)	(61.781.430)
Total Otros Gastos	(1.168.814.862)	(1.137.592.884)

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada periodo, son los siguientes:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.457.014	6.676.546
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	144.831	203.700
Derivados Componente Tasa de Interes - IRS	2.351.075	2.837.338
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	-	2.466.281
Total Ingreso Financieros	5.952.920	12.183.865
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(4.238.159)	(3.241.026)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(59.449.811)	(56.829.902)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.540.644)	(2.329.559)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(2.540.580)	(3.406.851)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	(6.270.106)	-
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(263.035)	(353.648)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(606.768)	(486.425)
Gasto por Intereses, Otros	(2.852.198)	(1.629.923)
Otros Costos Financieros	(3.460.662)	(2.700.992)
Total Costos Financieros	(82.221.963)	(70.978.326)
Total Resultado Financiero Neto	(76.269.043)	(58.794.461)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	3.601.845	6.880.246
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(73.411.277)	(67.571.475)

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	19.137.763	19.137.763	-	-
	Nuevo Sol	2.250.573	2.250.573	-	-
	Euro	6.708	6.708	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	400.579.153	91.352.617	309.226.536	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	300.826	-	300.826	-
	Nuevo Sol	6.742.196	6.526.029	216.167	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	25.018.882	25.018.882	-	-
	Nuevo Sol	35.466.598	34.847.630	618.968	-
	Euro	267.450	267.450	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.344.127	37.344.127	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	123.642.300	1.177.581	122.464.719	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.071.152.000	-	-	1.071.152.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	297.921.578	-	-	297.921.578
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	470.442.044	-	-	470.442.044
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	256.265.140	-	-	256.265.140
Total Activos en Moneda Extranjera		2.746.537.338			
	Dolares	1.516.188.624			
	Nuevo Sol	1.230.074.556			
	Euro	274.158			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.039.386	16.039.386	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.917.210	108.917.210	-	-	-
	Nuevo Sol	76.666.224	72.137.334	4.528.890	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	12.742.380	12.742.380	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.390.495.575	-	-	198.326.442	1.192.169.133
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	22.928.262	-	-	-	22.928.262
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	10.648.838	-	-	-	10.648.838
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	113.754	-	-	-	113.754
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.638.551.629				
	Dolares	1.515.452.171				
	Nuevo Sol	123.099.458				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2015 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	15.922.624	15.922.624	-	-
	Nuevo Sol	3.634.087	3.634.087	-	-
	Euro	12.965	12.965	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	454.335.057	152.284.344	302.050.713	-
	Euro	2.401.291	2.401.291	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	291.689	-	291.689	-
	Nuevo Sol	5.308.567	5.109.489	199.078	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	19.200.578	19.200.578	-	-
	Nuevo Sol	28.755.345	28.634.047	121.298	-
	Euro	54.065	54.065	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.315.865	37.315.865	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	95.175.571	1.459.426	93.716.145	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.136.256.000	-	-	1.136.256.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	115.787.106	-	-	115.787.106
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	422.192.007	-	-	422.192.007
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	212.297.748	-	-	212.297.748
Total Activos en Moneda Extranjera		2.548.940.565			
	Dolares	1.626.005.948			
	Nuevo Sol	920.466.296			
	Euro	2.468.321			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2015 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.233.119	17.233.119	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	143.375.564	143.375.564	-	-	-
	Euro	2.582.616	2.582.616	-	-	-
	Nuevo Sol	88.771.369	84.098.560	4.672.809	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	16.632	16.632	-	-	-
	Nuevo Sol	10.374.923	10.374.923	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.472.366.521	-	-	209.246.100	1.263.120.421
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	18.875.426	-	-	-	18.875.426
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	11.364.195	-	-	-	11.364.195
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	321.783	-	-	-	321.783
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.765.282.148				
	Dolares	1.632.991.836				
	Nuevo Sol	129.707.696				
	Euro	2.582.616				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por unidades de reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los periodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Otros Activos	(3.356.353)	7.163.768
Acreedores Comerciales y otras cuentas por pagar	2.684.785	(20.196.109)
Obligaciones con el Público - Bonos	73.242.000	(186.102.000)
Préstamos que Devengan Intereses	12.297.048	(31.062.000)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(19.188.456)	68.659.334
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(65.104.000)	162.520.750
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (Call)	-	(53.090)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(16.437.855)	(14.131.291)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (CCS)	-	(22.774)
Otros Pasivos	(188.548)	277.573
Total Diferencias de Cambio	(16.051.379)	(12.945.839)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	816.212	974.555
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(11.774.058)	(16.233.599)
Obligaciones con el Público - Bonos	(4.983.918)	(7.013.930)
Otros Pasivos	6.929	(712.898)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(15.934.835)	(22.985.872)

28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Gasto de Arriendo de Propiedades	74.205.631	71.829.978

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M CLP 59.829.645 y M CLP 55.010.477, a los períodos anuales del 2016 y 2015.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
ARRIENDO DE PROPIEDADES		
Hasta un año	59.790.755	75.368.040
A más de un Año y menos de Cinco Años	128.674.468	161.745.533
Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros		
Hasta un año	64.526.857	57.966.587
A más de un Año y menos de Cinco Años	153.734.437	125.227.423

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
Hasta un año	15.958.546	12.913.572
A más de un Año y menos de Cinco Años	32.073.337	26.303.718
	01.01.2016 31.12.2016 M$	01.01.2015 31.12.2015 M$
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	11.790.505	12.553.088

Al 31.12.2016, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Informacion Financiera por Segmentos

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los años 2016 y 2015, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2016 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	884.434.601	303.206.992	223.098.127	357.503.117	691.718.676	-	(592.264.443)	1.867.697.070
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.829.936)	(190.061.896)	(142.615.589)	(478.991.698)	(633.174.483)	-	591.757.266	(1.442.916.336)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	294.604.665	113.145.096	80.482.538	(121.488.581)	58.544.193		(507.177)	424.780.734
Depreciación, Amortización y Deterioro	(139.443.683)	(55.099.775)	(53.413.433)	(44.342.156)	(18.628.683)	-	542.317	(310.385.413)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(165.830.737)	39.915.510		35.140	114.395.321
Ingresos por Intereses				47.269		36.637.417	(30.731.766)	5.952.920
Gastos por Intereses				(31.524.241)		(81.429.488)	30.731.766	(82.221.963)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.211.197)		(29.739.877)	(35.140)	(31.986.214)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				52.884.551		(24.866.515)	-	28.018.036
Ganancia (Pérdida) , Total	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(146.634.355)	39.915.510	(99.398.463)	-	34.158.100
Activos				1.218.846.642		3.017.349.864	(755.756.972)	3.480.439.534
Incrementos de Activos no Corrientes	31.911.806	15.955.903	26.593.172	295.352.293	13.296.586	178.174.248	-	561.284.008
Pasivos				956.227.703		2.018.096.062	(755.756.972)	2.218.566.793
Patrimonio								1.261.872.741
Patrimonio y Pasivos								3.480.439.534
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	27.744.416	7.455.907	3.572.829	19.822.990	305.100	-	-	58.901.242
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(185.717.763)		536.034.819	-	350.317.056
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(321.534.569)		(821.462.771)	500.404.596	(642.592.744)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				500.404.596		269.021.450	(500.404.596)	269.021.450

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2015 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	906.619.375	307.623.228	220.809.189	245.329.152	550.595.881	-	(446.364.162)	1.784.612.663
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(614.308.901)	(199.409.004)	(150.583.518)	(414.388.789)	(495.183.911)	-	445.846.753	(1.428.027.370)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	292.310.474	108.214.224	70.225.671	(169.059.637)	55.411.970		(517.409)	356.585.293
Depreciación, Amortización y Deterioro	(121.546.592)	(52.302.931)	(57.866.465)	(30.507.005)	(14.071.326)	-	552.825	(275.741.494)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	170.763.882	55.911.293	12.359.206	(199.566.642)	41.340.644		35.416	80.843.799
Ingresos por Intereses				38.172		32.037.394	(19.891.701)	12.183.865
Gastos por Intereses				(20.307.103)		(70.562.924)	19.891.701	(70.978.326)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(3.744.908)		(32.151.387)	(35.416)	(35.931.711)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				60.424.143		(47.643.767)	-	12.780.376
Ganancia (Pérdida) , Total	170.763.882	55.911.293	12.359.206	(163.156.338)	41.340.644	(118.320.684)	-	(1.101.997)
Activos				910.727.105		2.745.863.594	(393.637.383)	3.262.953.316
Incrementos de Activos no Corrientes	11.436.104	34.308.311	30.349.660	157.026.500	8.797.001	198.261.631		440.179.207
Pasivos				631.335.360		2.069.908.459	(393.637.383)	2.307.606.436
Patrimonio								955.346.880
Patrimonio y Pasivos								3.262.953.316
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	33.037.522	9.266.271	3.717.698	7.977.382	(202.796)	-	-	53.796.077
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(145.916.058)		453.554.812	-	307.638.754
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(217.525.446)		(675.011.406)	370.748.170	(521.788.682)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				370.748.170		(34.239.780)	(370.748.170)	(34.239.780)

Los periodos 2016 y 2015 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño.

El segmento "Telefonía Móvil Perú" esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en el país como en el extranjero, así como las operaciones en Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico prestadas a través de Americatel Perú.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos por M CLP 378.219.070 y M CLP 268.609.115 durante los años 2016 y 2015, equivalentes al 20,2% y 15,1% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos perlodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestion De Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros. Cabe señalar, que en el mes de agosto de 2016 finalizó el proceso de aumento de capital, donde se recaudaron MM$ 353.703 sin descontar gastos de colocación, obteniéndose un 100% de la colocación de las acciones ofrecidas a los accionistas.

Conforme a las políticas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta)/Ebitda (Ver Nota 29) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28.04.2016.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M CLP 1.261.872.741 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M CLP 1.601.778.059.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 7.769.293. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M CLP 2.218.566.793, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que estas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,25 veces para el crédito bancario internacional y de 4,0 veces para el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 32 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

31. ADMINISTRACION DE RIESGOS

Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociadas a sus aplicaciones como a las velocidades

que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

Particularmente, en cuanto a la implementación de la Portabilidad Numérica, la autoridad estableció un calendario para implementar la portabilidad geográfica de las líneas locales, que incluye a las concesionarias de telefonía rural y concesionarias de telefonía de Voz sobre Internet. Esta implementación finalizó en el mes de Septiembre de 2016 con la implementación de la Portabilidad Total, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente. Con lo cual la naturaleza de la provisión del servicio (fijo o móvil) dependerá de la red de destino a la que se porte el usuario, siendo fundamental que ambas redes cuenten con el mismo formato de numeración de abonado, razón que explica el cambio realizado en febrero del año anterior respecto de la marcación y número de usuario.

También respecto del tema portabilidad, a través del Comité representativo de la Portabilidad Numérica, se realizó la Licitación del Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) para un nuevo periodo a partir de 2016. El adjudicatario de esta licitación fue la empresa Telcordia (misma empresa que proveía este servicio en la industria). Con esto, dicha empresa será el administrador de la portabilidad por dos periodos consecutivos: periodo 2011-2021, segundo periodo de operación que se inició sin contratiempos en la industria a partir del 5 de Agosto de 2016.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto del Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, en el mes de Septiembre de 2015 se publicó el Decreto que otorga la concesión a nuestra concesionaria Will S.A., con este acto se activan los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia (plazo 2 años), así como también, las obligaciones de las contraprestaciones, esto es, dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años), y asimismo la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas deben estar ejecutadas en un plazo máximo de 18 meses.

Al respecto, nuestras concesionarias ya han cumplido su obligación de disponer las Ofertas Públicas exigidas en las bases. Asimismo, en la actualidad se encuentran desplegando y recepcionando, junto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los servicios de Telefonía y Transmisión de Datos en las localidades y rutas asignadas. Misma situación de despliegue se encuentra en desarrollo respecto de la instalación de las 212 Escuelas que exige el concurso. Respecto de estas obligaciones, durante las tres primeras semanas de enero se entregarán a la Subsecretaría las últimas solicitudes de recepción de obras, quedando sólo en ejecución el trámite administrativo de recepción por parte de la Autoridad para dar certeza al cumplimiento realizado por nuestra representada.

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 en la Región Metropolitana, posteriormente su sumaron durante el resto del año 2016 las regiones I, II, V, VI y VIII. Todo lo anterior, en conjunto con el desarrollo de la infraestructura en otras regiones del país para la banda de 700 MHz ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes.

En otro ámbito, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, en el marco de las demanda interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores ("Conadecus") por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. ("Telefónica"), Claro Chile S.A ("Claro") y Entel PCS Telecomunicaciones S.A ("Entel"), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. Señalando además que no era posible afirmar que las demandadas, individualmente consideradas, detenten una posición de dominio en el mercado aguas arriba (en el que se transa el acceso a las redes móviles), que pueda también traducirse en una posición dominante en el mercado aguas abajo (comercialización a nivel minorista de servicios analógicos y digitales de telecomunicaciones móviles).

Asimismo, el Tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.

Del mismo modo, el mismo órgano de competencia en la revisión de las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, comparte la necesidad de permitir estas transacciones y recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia. Además, en consideración a la existencia de un Proyecto de Ley que recoge los principales aspectos (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia decidió oficiar al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones su opinión sobre la necesidad de la modificación normativa. Esta última iniciativa, Proyecto de Ley, se encuentra en estudio por parte de la Comisión de la cámara de Diputados, instancia en la cual se ha presentado la opinión de nuestra concesionaria que permita avanzar en un mercado secundario para este bien..

También en el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica finalizó la investigación del mercado de la comercialización de los terminales, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación, y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de "adquisición" de terminales en conjunto con la oferta de servicios.

Otra materia que se encuentra revisando la FNE , es la denuncia presentado por WOM el día 7 de Septiembre en contra de Claro, Movistar y Entel, que si bien es una denuncia de carácter reservada, según la información publicada en distintos medios públicos, la denuncia de WOM se basa en que las empresas denunciadas tendrían una actuación no competitiva en la comercialización de terminales que se utilizan en las redes móviles, ya que algunos de ellos no podrían usar la banda AWS, sobre la cual opera la red de WOM.

Presentada la denuncia, la FNE inicia un proceso de revisión previo a establecer una investigación, para revisar la admisibilidad de la denuncia efectuada, proceso que puede extenderse por al menos 4 meses según los propios plazos que maneja la Fiscalía Nacional Económica. Situación que a la fecha aún se encuentra en revisión por parte de la FNE, y para lo cual nos ha solicitado diversa información para su análisis.

En otro tema, en el mes de junio, la Subsecretaria de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores u personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación a partir de los 270 días desde publicadas ambas normativas. La primera norma obliga a que los terminales comercializados a partir de esa fecha (marzo 2017) deban cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. De esta manera, para que un terminal sea comercializado en el país, deberá cumplir con incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una tecnología (2G: 850/900/1900; 3G: 850/900/AWS/1900; y 4G: 700/AWS/2600). En segundo lugar, esta misma normativa establece que se deberá crear una base de datos en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias sólo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

Por su parte, la segunda norma modifica la normativa del sistema de alerta de emergencia (SAE), haciendo exigible que todos los terminales que se comercialicen en el país deberán cumplir el protocolo de este sistema, situación que también será parte del proceso de homologación que realicen los certificadores.

Ambas normativas impactarán la oferta de terminales en el país, exigiendo nuevos requisitos a los concesionarios, fabricantes, importadores y personas naturales.

En este tema, las concesionarias se encuentran trabajando para cumplir con las obligaciones regulatorias de esta normativa, participando en mesas de trabajo, algunas con la autoridad, para una correcta implementación e interpretación normativa. Sin embargo, a la fecha han existido distintas dificultades para la implementación de las normativas, ya sea por el retraso en las autorizaciones de Subtel a los Certificadores, como también en la implementación de un lugar único para la realización de las pruebas para el sistema SAE. Sin perjuicio de lo anterior, a la fecha se mantienen mesas de trabajo con la autoridad para poder cumplir la normativa de etiquetado y sistema SAE., solicitando el desplazamiento para el segundo semestre el cumplimiento de la obligación de establecimiento de la Base de Datos de IMEIs. A la fecha esta solicitud está pendiente de resolución.

En el ámbito legislativo, si bien durante 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria, ley que en lo principal establece obligaciones a los administradores y dueños de Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos, a la fecha sigue pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones establecidas en la Ley.

Del mismo modo, en cuanto a materias legislativas de Telecomunicaciones, entre los proyectos de Ley en actual discusión parlamentaria destacan el proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet, Proyecto de Ley que establece el Roaming Automático Nacional en situaciones de Emergencia y el Proyecto de Ley que para las Llamadas a los Niveles de Emergencia (para el adecuado uso de este nivel de servicio, evitando las llamadas inoficiosas o de pitanzas). De estos proyectos, los últimos tres son los que muestran mayor actividad legislativa en materia de telecomunicaciones, pero aún se mantienen en etapa de tramitación en el Congreso en distintas comisiones del Senado o Diputados. Aunque un poco más avanzado, se encuentra el proyecto de Ley que regula la velocidad de acceso a internet que ya se encuentra en tercer trámite legislativo, luego de rechazar el senado las modificaciones realizadas en la cámara de diputados. Sin embargo, ninguno de los proyectos se ha terminado de revisar en su etapa legislativa, situación por la cual aún no son Ley.

Por último, en materia legislativa, en el último mes se han iniciado la discusión de dos proyectos de iniciativa parlamentaria que buscan regular la instalación de soportes de antenas de telecomunicaciones (torres), estableciendo nuevos requisitos u obligaciones. Por una parte a través de la Comisión de Medio Ambiente, impulsando que este tipo de infraestructura se sometan a Estudio de Impacto Ambiental. La otra iniciativa en la Comisión de Vivienda y Urbanismo, cuyo objeto es volver a regular la instalación desde la óptica de las direcciones de obras y comunidad aledaña a la infraestructura.

Adicionalmente, durante el tercer trimestre de 2014 se inició la discusión de un proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), para fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno. Nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles, han presentado sus observaciones al proyecto de Ley en trámite, tanto en la Cámara de Diputados, como en el Senado.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o Reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US$ 2.100 millones, cuyo detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab o Cámara.
Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por el Banco Central de Chile o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

32. Contingencias, Litigios Y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2016 y 2015, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M CLP 36.455.495 y M$ 2.870.910.-, respectivamente. Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700 MHz y 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M CLP 124.498.995.- y M CLP 121.029.744.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2016, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.
Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006
Demandadas: Entel y Entelphone
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.
Etapa procesal actual: Sentencia definitiva de fecha 4 de septiembre 2015 que rechaza la demanda en contra de Entel. Se notifica a Entel S.A. y Entel Telefonía Local con fecha 7 de Abril de 2016. Con fecha 30 de Junio de 2016, ingresa a la Corte de Apelaciones de Santiago recurso de apelación deducido por la demandante, en contra de sentencia definitiva.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 35257-2011
Notificación: 05/10/2012
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandante: Carlos Motta Pouchucq
Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000
Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Sentencia definitiva que rechaza la demanda en contra de Entel, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente cúmplase de la sentencia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Plug & Play Net S.A. y Entel S.A.
Tribunal: Arbitral.
Notificación: 20 de noviembre de 2013
Materia: Arbitraje
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $ 4.000.000.000
Causa de pedir: Supuesto incumplimiento de contrato de servicios privados de telecomunicaciones.
Etapa procesal actual: Término probatorio vencido con fecha 10 de abril 2015. Con fecha 11 de noviembre se realizó comparendo de conciliación extraordinario. Con fecha 24 de noviembre Entel presentó escrito de observaciones a la prueba. Se encuentra pendiente citación a las partes a oír sentencia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).
Notificación: 16 de enero de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.
Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: En estado de acuerdo en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-275-2014.
Notificación: 8 de mayo de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.
Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3° del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.

Etapa procesal actual: Tribunal de Defensa de la Competencia rechazó la demanda. Pendiente la reclamación de la demandante ante la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline con Telefónica S.A. y Otros
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-3320-2014
Notificación: 7 de mayo de 2014.
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Netline Mobile S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 59.112.106.116.
Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Pendiente recurso de apelación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Net Uno con Telefónica Móvil y Otros
Tribunal: 10° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 18285-2014
Notificación: 14 de enero de 2015
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Telecomunicaciones Net Uno
Cosa pedida: Solicitan indemnización de perjuicios por $76.684.828.206
Etapa procesal actual: Pendiente resolución reposición auto de prueba.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-289-2014.
Notificación: 20 de abril de 2016.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Telestar Móvil S.A.
Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMV's el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211, (iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: Se encuentra pendiente la dictación del auto de prueba.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Medel con Garrido
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-5889-2015
Notificación: 13 de julio de 2015
Materia: Juicio Ordinario
Demandado: Entel S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Por resolución de fecha 18 de Octubre se confiere traslado a las observaciones a la prueba formuladas por Entel S.A, suspendiéndose la tramitación hasta que se resuelva la incidencia. Con fecha 29 de Diciembre el tribunal resuelve suspender la tramitación de todo el proceso ante la inconsistencia entre la información de los estampados receptoriales por los que se notificó la demanda.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro
Tribunal: 3° Juzgado Civil de la Serena
Rol: C-683-2014
Notificación: 7 de octubre de 2014
Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 250.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Notificación de demanda.
Con fecha 2 de Noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Constructora Alfonso Ramírez con Entel PCS S.A.
Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: 15313-2015
Notificación: 25 de noviembre de 2015
Materia: Gestión preparatoria de cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Cobro de facturas ascendente a $130.069.381
Causa de pedir: Cobro de factura
Etapa procesal actual: Archivo.
Con fecha 1 de junio, Tribunal dicta resolución en la que dispuso el archivo de los autos.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A
Tribunal: Arbitral.
Notificación: 30 de Marzo de 2016.
Materia: Arbitraje.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A
Cosa pedida: Pago de $1.598.449.590.-
Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.
Etapa procesal actual: Término Probatorio.
Con fecha 16 de Agosto de 2016 se realiza audiencia de conciliación, sin lograrse un acuerdo. Con fecha 26 de Septiembre de 2016 se dicta resolución que recibe la causa a prueba, la que se notifica a ambas partes. Con fecha 16 de Diciembre, y considerando el traslado evacuado, se resuelven los recursos de reposición presentados por ambas partes.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Parra con Construcciones
Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-7118-2016
Notificación: 29 de diciembre de 2016
Materia: Accidente del trabajo.
Cosa pedida: $191.077.484
Causa de pedir: Accidente del trabajo
Etapa procesal actual: Contestación de demanda.
Con fecha 29 de diciembre se notifica a Entel, fijando audiencia preparatoria para el día 31 de enero de 2017.
Estimación contingencia: Ninguna, probable rechazo de la demanda por falta de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

» La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N° 84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M$1.1443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005 derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal.

2) Liquidaciones 4 y 5 del 25.04.07. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

3) Liquidaciones 3, 4 y 5 de 24.04.2005. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, razón por la que posteriormente, en contra de dichas Liquidaciones se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

4) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia.

5) La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario, estimamos que contamos con sólidos argumento jurídicos que permitirían revertir los fallos del tribunal antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

» A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

6) La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.
En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el proceso se encuentra a la espera que se reciba la causa de prueba

e. Existen restricciones a la gestión y relaciones financieras medidas sobre los Estados. Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Tanto para los Bonos locales como el crédito bancario internacional, el índice de endeudamiento no podrá superar una relación de Deuda Financiera Neta / EBITDA. Para el bono local es de 4,0:1 y para el crédito bancario de 4,25:1 durante el año 2016 decreciendo hacia 4,0:1 en el 2017 en adelante. Para estos efectos se considera el endeudamiento financiero se computa deuda financiera descontando los otros activos financieros y efectivo y equivalentes al efectivo.

También el índice de cobertura de intereses financieros netos, EBITDA / gasto financiero neto, debe presentar una relación no inferior a 2,5:1, para ambos.

Para ambos indicadores, el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados para los 12 últimos meses previos a cada cierre trimestral.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en el contratos de crédito bancario y bonos locales. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2016, en lo que se refiere a restricciones financieras, los índices observados cumplen con dichas restricciones:

Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda). Su relación es 3,23:1, frente a un máximo permitido de 4,25:1, para el crédito bancario internacional y de 4,0:1 para el bono local.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros Netos). Su relación es 6,05:1 frente a un mínimo permitido de 2,5:1

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b. Ventas de Activos : La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

» Un valor justo para el activo vendido.
» Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c. Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor.

f. Contingencia por eventuales erogaciones, en relación a las modificaciones a la Ley de Urbanismo, las cuales establecen regulaciones a la instalación de antenas (Ley de Antenas), según se revela dentro de los riesgos regulatorios en nota 31.

33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los periodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros o de otras autoridades administrativas.

37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2016				31.12.2016		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	286.896.320	816.480.692	284.225.467	330.648.737	1.301.005.938	119.930.298	119.930.298
Entel Comercial S.A.	1.220.156	4.341.152	1.221.578	-	1.377.533	1.075.254	1.075.254
Entel Inversiones S.A.	632.136	19.069.635	-	-	-	(2.440.345)	(3.103.517)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	169.114	1.745.731	165.110	944	741.404	451.016	451.016
Entel Call Center S.A.	6.139.390	28.838.489	2.367.276	18.597.768	22.360.867	4.159.276	4.013.694
Entel Telefonía Local S.A.	48.276.509	42.021.482	20.697.437	-	110.146.047	42.416.769	42.416.769
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.433	2.464.481	1.073	-	1	254.891	254.891
Entel Contact Center S.A.	2.064.443	6.284.714	912.491	-	9.461.589	643.261	643.261
Entel Servicios Empresariales S.A.	930.607	3.496.998	1.374.264	-	7.379.923	987.081	987.081
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.220	1	-	848.994	-	(25.686)	(25.686)
Transam Comunicaciones S.A.	5.873.361	41.345.296	18.387.991	2.925	106.590.112	40.213.688	40.213.688
Will S.A.	103.615	10.415.650	787.026	8.698.794	67.283.080	5.878.129	5.878.129
Americatel Perú S.A.	5.156.343	26.829.253	8.243.463	7.444.530	26.627.281	(21.211)	(28.211)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.015.366	4.048.997	2.673.103	3.307.825	26.872.785	1.901.577	1.901.577
Entel Perú S.A.	223.761.799	995.084.843	172.673.016	783.554.687	352.076.039	(146.634.355)	(155.760.606)
Entel Internacional B.V.I Corp.	24.431	266.422	-	-	-	(20.440)	(20.440)

Nombre Sociedad	31.12.2015				31.12.2015		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	261.787.157	812.149.726	281.409.445	314.697.443	1.296.377.809	146.556.793	146.556.793
Entel Comercial S.A.	11.529.724	166.180	8.108.851	-	756.537	378.345	378.345
Entel Inversiones S.A.	7.073	23.852.446	784.466	-	-	(5.306.286)	(6.419.559)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	245.335	1.742.833	213.993	944	750.071	559.180	559.180
Entel Call Center S.A.	6.951.868	25.509.835	2.417.337	20.045.225	21.141.582	1.492.615	1.570.760
Entel Telefonía Local S.A.	43.989.993	26.606.863	18.668.645	-	98.949.478	32.906.615	32.906.615
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.082	2.426.187	217.319	-	78.967	174.477	174.477
Entel Contact Center S.A.	1.874.620	6.510.684	854.198	-	8.407.592	737.701	737.701
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.649.760	137.748	1.484.469	236.778	6.563.220	939.913	939.913
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.104	1	1.268	821.924	-	(34.548)	(34.548)
Transam Comunicaciones S.A.	3.691.135	15.932.820	6.661.122	2.925	84.014.889	17.330.430	17.330.430
Will S.A.	882.902	10.654.444	549.362	15.832.668	27.949.952	(3.713.690)	(3.713.690)
Americatel Perú S.A.	8.126.625	24.457.988	8.158.766	7.400.340	29.376.300	426.870	426.870
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.988.858	3.747.068	2.904.449	3.504.033	18.920.360	829.370	829.370
Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.)	187.143.334	723.583.772	212.788.008	418.547.353	240.114.213	(163.516.338)	(204.851.444)
Entel Internacional B.V.I Corp.	28.553	282.833	-	-	-	42.883	42.883

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2016 M$	31.12.2015 M$	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	13.121.206	12.772.409	313.048.553	296.842.794
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	16.369	-	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	26.436	24.392	13.393.810	14.872.354
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	1.777	-	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	848.994	821.924
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.693	8.698.794	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	-	-	-	236.778
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	470	457	8.698.794	15.832.668
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	116.110	-	751.002.900	388.788.525
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	418.742	703.528	6.305.463	6.290.202
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	23.840	14.663	3.303.426	3.504.109
Total				90.829	13.884.919	1.105.300.734	727.189.354

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2016 M$	31.12.2015 M$	31.12.2016 M$	31.12.2015 M$
		Chile	CLP	-	-	171.360	4.063.064
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	89.118	61.347	1.740.538	1.740.270
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	1.543.063	1.663.794	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.464.481	2.234.570
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	17.883.332	29.449.638
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	184.394	102.212	891.234	719.251
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	38.946.228	19.381.757
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	824.044	3.638.563	3.394.137	-
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	112.666	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	180.667	230.428	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	264.452	280.525
Total				3.194.392	5.956.784	65.755.762	57.869.075

d. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2016		31.12.2015	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	132.267.414	132.267.414	126.731.400	126.731.400
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.796.998	(7.796.998)	7.627.250	(7.627.250)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	7.860.185	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	24.799.921	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	3.975.163	-	691.734	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	166.118	166.118	70.040	70.040
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	654.245	(654.245)	648.344	(648.344)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	11.671	-	723.313	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	264.056	264.056	228.348	228.348
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	7.585.773	(7.585.773)	7.496.990	(7.496.990)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.381.267	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	1.442.878	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.640.256	21.640.256	20.734.276	20.734.276
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.548.967	(1.548.967)	1.951.723	(1.951.723)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	16.617.329	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	11.566.306	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	-	-	24.026	24.026
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	156.300	-	64.964	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	-	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	870.185	(870.185)	535.048	(535.048)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos	144.023	-	1.092.621	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	46.786	46.786	45.484	45.484
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.379.923	(7.379.923)	6.563.220	(6.563.220)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	2.459.463	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	143.725	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Servicios Prestados	-	-	2.540	2.540
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	19.564.471	-	25.411.126	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	4.679	4.679	4.497	4.497
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	7.133.874	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	10.455.713	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	481.617	-	1.203.506	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	268.376	268.376	1.016.062	1.016.062
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	160.492	(160.492)	608.024	(608.024)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	114.678	-	430.763	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	189.667	189.667	185.769	185.769
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	-	-	101.163	(101.163)
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	517.772.446	-	379.196.088	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	1.201.058	1.201.058	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	910.805	(910.805)	-	-

38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2017 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el periodo finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2,6% durante los últimos doce meses del año 2016; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 29,7%.

	31.12.2016	31.12.2015
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,33	1,19
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,19	0,23
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	175,82	241,55
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	25,97	25,35
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	74,03	74,65
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	1,07	0,80
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	1,83	(0,06)
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	3,08	(0,12)
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	1,01	(0,03)
Utilidad por acción (anualizado) ($)	128,11	(4,66)
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,00	0,54
Valor libros Patrimonio/número de acciones)($)	4.732,78	4.039,12
Valor bursátil (según cotización) ($)	7.106,90	6.341,10

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de 356.585 a 424.781 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 19%. El aumento se explica por los mejores márgenes de los negocios en Chile , los cuales crecen en un 4%, junto con las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 28% en su Ebitda.

En el mes de agosto finalizó el proceso de aumento de capital de la Compañía acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas. Se ofrecieron 64.814.815 acciones con opción preferente a los accionistas a un valor de $5.400, obteniéndose un 100% de colocación. Por otra parte, de las acciones destinadas a planes de compensación a los trabajadores, se recaudó la cantidad de MM$3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma total de MM$ 353.703 sin descontar gastos de colocación.

Los fondos antes señalados serán destinados a financiar negocios propios del giro de la empresa, tanto en Chile como principalmente aquellos en desarrollo en su filial de telefonía móvil en Perú.

Luego de lanzar la marca Entel Perú hace dos años, la empresa continúa consolidando su posición en ese mercado. Para esto, se han desarrollado campañas publicitarias de alto impacto orientadas a potenciar la marca y los servicios ofrecidos. Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte se ha ampliado y fortalecido significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la más extensa del mercado peruano. Se ha continuado con la expansión de la red en las principales ciudades del país. Asimismo, se han expandido los puntos de venta y de servicio de recarga para los clientes de prepago, y se ha ampliado la oferta de planes comerciales y de equipos.

Evolución de índices financieros

En los periodos que se comparan, se observa una evolución positiva en los indicadores financieros, presentando mejores márgenes y utilidades durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan una disminución en los últimos doce meses afectados principalmente por el aumento de capital finalizado en el mes de agosto el cual ascendió a 353.703 millones de pesos, y en menor medida por el aumento de las utilidades.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - se han visto mejorados principalmente por los mayores ingresos y una menor pérdida generados en la filial Entel Perú, asociado a la fuerte expansión de sus operaciones. En efecto, dicha filial ha desarrollado importantes inversiones y ha tenido un fuerte y sostenido aumento en el número de clientes generando mayores ingresos con sus costos de captura asociados. Adicionalmente, la depreciación del dólar respecto del peso durante los últimos doce meses del 2016, generó beneficios por impuestos asociados al menor valor tributario de las inversiones en Perú.

En un ambiente de alta competencia, luego de la entrada de nuevos competidores, unido a la portabilidad numérica, y la caída en los cargos de acceso móviles en Chile de un 16 % en enero del 2015 y una nueva reducción del 18% en enero del 2016, la sociedad ha

logrado mantener un ritmo de crecimiento en los clientes de post-pago que son de mayor valor, así como en los servicios integrados de voz, datos y tecnología de la información (TI) prestados sobre red fija orientados a los segmentos empresariales, como también en los servicios de "Entel Hogar" con sus servicios de televisión satelital, telefonía local inalámbrica e internet comercializados en ciertos segmentos residenciales.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha disminuido, pasando de una relación del 242 % a una de 176%. Esta variación es producto del efecto combinado de un aumento del patrimonio y una disminución de los pasivos, donde estos últimos disminuyen en 89 mil millones de pesos equivalentes a un 4%, y por otro lado el patrimonio experimenta un aumento de 307 mil millones equivalente a un 32% respecto del periodo anterior. Este menor índice de endeudamiento se relaciona principalmente por el aumento de capital finalizado en el mes de agosto del 2016.

El índice de cobertura de gastos financieros, se mantiene en un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,07 veces, presentando un aumento respecto a igual periodo del año anterior. La holgura de este índice mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre del 2016 se sitúa en 1,08 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,15 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de las mismas e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes tuvo un aumento pasando de un 119 % a un 133%. Esto, producto del efecto combinado de un aumento neto en los activos corrientes en MM CLP 74.000, y una disminución neta en los pasivos corrientes por MM CLP 9.000. El aumento neto de los activos corrientes se da principalmente por un aumento de MM CLP 98.000 en los activos por impuestos corrientes asociados al mayor IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú y al aumento de los pagos provisionales mensuales por recuperar, un aumento de MM CLP 22.000 en las cuentas por cobrar comerciales, parcialmente compensados por la disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en MM CLP 26.000 debido al aumento de las inversiones en activo fijo de Chile y Perú en el marco del plan de expansión de la Compañía, y una disminución de MM CLP 19.000 en los otros activos financieros corrientes.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 23% a un 19% de cobertura. Lo anterior dado por la disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en MM CLP 269.000, combinado con una menor disminución proporcional en los pasivos corrientes por MM CLP 9.000, como se explica en el párrafo anterior.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2016 MM$	31-12-2015 MM$	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	767.898	694.263	11
Activos no Corrientes	2.712.541	2.568.690	6
TOTAL ACTIVOS	3.480.440	3.262.953	7

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento en los últimos doce meses de MM CLP 217.486.000 de pesos, equivalente a un 7%.

Las principales variaciones producidas durante el año 2016 en el total de activos se observan en el aumento del rubro Activos Intangibles asociado a la adquisición de la banda de 700 MHz a través de la filial Entel Perú por la suma de MM CLP 193.384.000 (US$290,2 millones), para dar servicios móviles de 4G en Perú, así como el aumento de MM CLP 44.000 en la inversión neta en el rubro Propiedades, planta y equipo, correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los MM CLP 360.000.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 80% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 20% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red, y a la adquisición de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos están referidos básicamente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Adicionalmente, se observa un aumento de MM CLP 98.000 en los Activos por Impuestos Corrientes asociados principalmente al mayor IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú así como el aumento de los pagos provisionales mensuales por recuperar, un aumento de MM CLP 51.000 en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, un aumento de MM CLP 22.000 en las cuentas por cobrar comerciales.

Por otra parte, se observa una disminución en el rubro Efectivo y Equivalentes al Efectivo en MM CLP 26.000 asociado a los fondos utilizados en la ejecución del plan de crecimiento de la Compañía tanto en Chile como Perú, y una disminución de los Otros Activos Financieros corrientes y no corrientes de MM CLP 155.000 producto de la caída del tipo de cambio dólar vs peso chileno junto a una disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros, los cuales forman parte de la estrategia de cobertura y tasa de interés de la Compañía.

	31-12-2016 MM$	31-12-2015 MM$	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	576.051	585.028	-1,5
Pasivos no Corrientes	1.642.515	1.722.578	-5
Patrimonio Total	1.261.873	955.347	32
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.261.873	955.347	
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.480.440	3.262.953	7

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó una disminución en los últimos doce meses de MM CLP 89.000, equivalente a un -4%.

La disminución del pasivo se origina principalmente en el pasivo financiero corriente y no corriente en MM CLP 75.000, derivado principalmente de la disminución del tipo de cambio ocurrido durante el período en comparación, impacto que fue prácticamente compensado a través de los instrumentos de cobertura de moneda contratados durante el tiempo, los que son reflejados en los activos de la compañía. Adicionalmente, las cuentas por pagar comerciales presentan una disminución de MM CLP 20.000. Por su parte, el patrimonio presenta un aumento neto de MM CLP 307.000, dado principalmente por el aumento de Capital Emitido y aprobado en Junta de Accionistas donde se suscribieron acciones equivalentes a MM CLP 352.000 netos de gastos de colocación, y un aumento en los resultados del período, los que son compensados principalmente con la disminución en las reservas por diferencias de conversión producto de la disminución de las paridades cambiarias ocurridas en el período que afecta a las inversiones en las compañías en Perú, y la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja producto de la disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de MM CLP 356.585 a MM CLP 424.781, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 19%. El aumento se explica por los mejores márgenes de los segmentos de negocios en Chile, los cuales crecen en un 4%, junto con las menores pérdidas de un 28% de la filial Entel Perú.

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 5%, al comparar los doce meses de 2016 y 2015, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS	2016 MM$	2015 MM$	Variación %
Telefonía Móvil- Chile	1.082.156	1.144.828	-6
Telefonía Móvil – Perú	348.295	238.899	46
Servicios Privados (incluye servicios IT)	175.284	150.668	16
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	63.533	60.830	4
Servicio de Televisión	27.725	22.418	24
Larga Distancia	16.399	19.152	-14
Internet	35.079	28.698	22
Servicios a Otros Operadores	52.786	55.279	-5
Negocios de Tráfico	26.853	26.607	1
Americatel Perú	24.050	26.379	-9
Servicios Call Center y otros	12.438	10.855	15
Otros Ingresos (1)	22.704	8.251	175
Total Ingresos Operacionales	1.887.302	1.792.864	5

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron MM CLP 1.887.000, lo que significa un aumento del 5% en comparación con las cifras del mismo periodo del año 2015.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 46% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior. Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI). También, los servicios de "Entel Hogar" presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante el entorno altamente competitivo de la industria, la cual presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo. En Perú, Entel continúa posicionando su marca para ser un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la expansión de la red, sus canales de distribución, y la ampliación de la oferta comercial.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 6% respecto de la misma fecha del año anterior, dado principalmente por una disminución

en los ingresos de voz, mayoritariamente en el segmento de prepago producto de una menor base de abonados, caída en los cargos de acceso y una menor recarga de los servicios. Las tarifas de los cargos de acceso cayeron en un 18% en enero 2016. Asimismo, el incremento de los minutos libres de voz ofrecidos en ciertos planes multimedia afectó los ingresos de los servicios del segmento de clientes de postpago. Estos efectos fueron parcialmente compensados con un importante aumento en los ingresos asociados a los servicios de datos móviles producto de un aumento en la base de clientes de alto valor e impulsado por la mayor penetración de los servicios de Internet móvil. Por otra parte, los ingresos asociados a la venta de equipos y accesorios aumentan levemente respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento en el segmento de postpago el cual es en gran parte compensado por una caída en el segmento prepago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un mayor ingreso de MM CLP 112.000 respecto de igual fecha del año anterior equivalente a un +46%, impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento fue impulsado por una fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, alcanzando un total de 4.808.755 de clientes móviles al 31 de diciembre 2016, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 54% respecto de diciembre del 2015, y presenta un ARPU promedio de $6.025. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre del 2016, se alcanzaron 11 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y velocidades hasta 2 Mbps. En una primera fase, estará disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información, han presentado una evolución positiva con un aumento del 16% en estos ingresos respecto de diciembre de 2015, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes.

El crecimiento en la telefonía local en un 4% está asociado principalmente a las UGI bajo la modalidad de suscripción de los servicios de "Entel Hogar", que al 31 de diciembre ascienden a 286 mil, mostrando un crecimiento del 15% respecto de la misma fecha del año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 24%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar". A la fecha este servicio cuenta con 127 mil UGI, obteniendo un crecimiento del 29% respecto de la misma fecha del año anterior, respaldados por un programa de marketing atractivo y efectivos procesos de ventas.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 14%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos en parte compensado con mayores tarifas.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 22%, dada por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar"en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil.

Los ingresos por servicios a otros operadores, presentan una disminución del 5% durante el periodo, asociado a una disminución de los ingresos por arriendo de infraestructura de red.

Los servicios de negocio de tráfico presentan un aumento del 1%, debido principalmente a mayores tarifas, y en parte compensado por menores minutos cursados.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación negativa de un 9%, dado principalmente por menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas y de larga distancias asociado a un menor tráfico, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios de outsourcing TI.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 15%, impulsado por una mayor actividad tanto en Chile como en Perú.

Los otros ingresos presentan un aumento, donde se incluyen MM CLP 11.274 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2016 y 2015:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2016 MM$	2015 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.772.906)	(1.712.020)	4
Resultado operacional (EBIT)	114.395	80.844	42
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(108.255)	(94.726)	-14
Utilidad neta	34.158	(1.102)	3.200

El costo consolidado de las operaciones durante el período totalizó MM CLP 1.773.000, lo que significa un incremento del 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2015.

El crecimiento observado, obedece al fuerte desarrollo experimentado por la filial Entel Perú, la cual presenta un aumento de costos de MM CLP 71.000 respecto del mismo período del año anterior debido básicamente al fuerte aumento de la base de clientes con sus costos de captura asociados, al posicionamiento de la marca, como también a mayores costos relacionados a la expansión de su escala de operación. Adicionalmente, durante el cuarto trimestre del 2016 se efectuó una provisión por deterioro de activos asociado a la red 3GPTT en Entel Perú por MM CLP 7.700. Al excluir estos efectos, los costos presentan una disminución de un 1% al comparar los doce meses de cada año, donde los principales aumentos se producen en los costos de depreciación asociados al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red de la compañía, publicidad y energía y fluidos, que fueron totalmente compensados con la reducción de los gastos del personal, gastos de incobrables de cuentas por cobrar, mantenciones, y menores costos de captura y retención de clientes en los segmentos en Chile.

Finalmente, se observan mayores costos financieros netos, reajustes y otros, fundamentalmente por menores intereses ganados producto de la disminución de los niveles de caja invertidos, y por ajustes negativos de valor de mercado que afectan a los instrumentos derivados debido principalmente a cambios en las tasas de descuentos de dichos instrumentos.

Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos periodos .

	31-12-2016 MM$	31-12-2015 MM$	Variación %
Total Ingresos Operacionales	357.503	245.329	46
Pérdida Operacional (Ebit)	(165.831)	(199.567)	-17
Pérdida Total	(146.634)	(163.156)	-10
Flujo de Operación	(185.718)	(145.916)	27
Flujo de Inversiones	(321.535)	(217.525)	48
Financiamiento Otorgados por la Matriz	500.405	370.748	35

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, consistente en instalar en el mercado peruano una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La compañía siguió desarrollando la marca Entel, con un avance significativo en su posicionamiento a través de amplias campañas de publicidad y ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 4.808.755 clientes al 31 de diciembre de 2016, creciendo un 54% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 7% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 1.852.515 clientes, con un aumento de 33% respecto de diciembre de 2015. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia y ampliando a lo largo del año 2016 su oferta con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Durante el segundo semestre del 2016, se profundizó la oferta de datos duplicando las cuotas existentes en los planes vigentes. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 70% en la base de clientes, alcanzando los 2.956.240 clientes al 31 de diciembre de 2016. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado.

Todo lo anterior, soportado por el gran despliegue de redes de clase mundial 2G, 3G y 4G, llegando a 3.031 sitios en operación, lo que representa un aumento del 17% durante el año. Por otra parte y en la misma dirección, durante el periodo hubo una expansión significativa en los canales de ventas y recargas.

Los ingresos en los doce meses del 2016 alcanzaron a MM CLP 357.000, lo que implica un aumento de MM CLP 112.000 (+46)% respecto de diciembre 2015, impulsado por mayores ingresos de servicio (+53%), en línea con el crecimiento de la base de clientes, junto a un alza en ingresos por ventas de equipos (+21%).

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 523 mil millones de pesos, lo que significa un incremento de 78 mil millones de pesos (+18%) en comparación con las cifras de mismo período del año 2015. Este aumento es explicado por el fuerte desarrollo de la base de clientes en Perú, impactando los costos de captura, al posicionamiento de la marca, como también a mayores costos relacionados a la expansión de su escala de operación.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de MM CLP 122.000, mejorando en MM CLP 48.000 respecto de la misma fecha del año anterior (28%). Esta disminución de las pérdidas, fue impulsado principalmente por mejores márgenes en la venta de servicios unido al sólido crecimiento de los ingresos, así como por una mejora de los márgenes en la venta de equipos, resultante de la fuerte expansión de la base de clientes. Los gastos de comisiones por ventas y gastos de comercialización también crecieron en línea con las mayores campañas en la actividad de ventas y publicidad.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan un incremento de MM CLP 18.000 (+67%), principalmente asociado a mayor depreciación en línea con el despliegue de red realizado a partir del año 2013, y a un ajuste por deterioro de activos asociado a la red 3GPTT por MM CLP 7.700.

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de MM CLP 166.000, menor en un 17% a la pérdida de MM CLP 200.000 registrada en diciembre de 2015.

El flujo de inversiones de Capital, está relacionado con el despliegue de red que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como la adjudicación de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú.

Durante los últimos doce meses las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente USD 779 millones, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del

Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entra en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2016 considera el aumento de la tasa de impuesto del 22,5% al 24% para este año. Durante el año 2016 se produjo un ingreso por impuesto a la renta por MM CLP 28.000, básicamente por los créditos asociados a la pérdida tributaria de la filial Entel Perú y por la depreciación del dólar respecto del peso lo que generó un menor valor tributario de las inversiones en el exterior.

II. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de ingreso por MM CLP 43.000, al aumentar de MM CLP 308.000 a MM CLP 350.000.

El aumento en las actividades de operación, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento en el rubro "Ingresos Cobrados a Clientes" que crecieron en MM CLP 83.000 (4%), los que fueron parcialmente compensados con un aumento de los pagos de la operación en MM CLP 31.000 (2%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por MM CLP 121.000, y fue dado principalmente por una disminución en el rubro "Compras de Propiedad, Planta y Equipo" en MM CLP 66.000 (13%), que fue más que compensado por un aumento en los flujos de egresos en el rubro "Compras de activos intangibles" por MM CLP 186.000 asociado principalmente al pago de la banda de 700 MHz a través de la filial Entel Perú para dar servicios móviles de 4G en ese país.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó un aumento en los flujos netos de ingresos de MM CLP 303.000, producto principalmente del aumento de capital aprobado en Junta de Accionistas y que ascendió a 352 mil millones de pesos neto de gastos de colocación.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada periodo, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los periodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de MM CLP 136.000 a MM CLP 111.000, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. Analisis de Mercado y Riesgo de Mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, no obstante la industria presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

En el último tiempo se han observado un aumento de los competidores que participan en el mercado de las telecomunicaciones, junto con una progresiva entrada de Operadores Virtuales de Telefonía Móvil (MVNO) que han ampliado la competencia.

En este escenario, el Grupo Entel tiene suscrito con distintos participantes del mercado, convenios de "roaming" doméstico y contratos de operador móvil virtual (OMV), a través de los cuales provee acceso a sus redes móviles en aquellas regiones en las que otros operadores no tiene cobertura a través de sus propias redes, y ofrece servicios de infraestructura de red, respectivamente.

Por otra parte, se ha observado a nivel de la industria, una tendencia creciente a proveer a los usuarios de equipos terminales cada vez más avanzados tecnológicamente y de mayor costo. A través de este nivel de equipos, se hace posible ampliar la oferta de tipos de servicios, particularmente en el área de datos móviles.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+ con la banda 700 Mhz, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 87% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo cual representa un sólido crecimiento comparado con el 79% registrado en diciembre 2015, representando un crecimiento del 13% en los clientes de este tipo. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

El favorable posicionamiento del Grupo Entel junto a su infraestructura tecnológica, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 76% de los ingresos del periodo, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

En abril de este año, el estudio Best Consumer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO, otorgó por cuarto año consecutivo, el premio Mejor Experiencia de Cliente 2015 en la categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica a Entel. La distinción se realiza tras la evaluación de más de 13.000 opiniones de consumidores, entre 130 empresas de distintos sectores en Chile, Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Perú y Venezuela.

Por décimo cuarto año consecutivo, Entel fue distinguida en el mes de agosto del 2016, con el primer lugar en la categoría de "Telefonía Móvil" del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad, reconociendo nuevamente el liderazgo de la compañía en calidad de servicio.

En el mes de octubre de este año, Entel fue elegida como la empresa más innovadora del país en el sector telecomunicaciones del ranking "Most Innovative Companies Chile". Este ranking es realizado anualmente por el ESE Business School de la Universidad de Los Andes y participaron más de 300 empresas, las cuales son sometidas a una evaluación de sus políticas, procesos, procedimientos y cultura de innovación, así como también en su impacto en los resultados de la empresa.

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. Durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 3% alcanzando los 9.514.401 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil) que se relaciona principalmente por el menor dinamismo que presenta la economía en el país, así como por menores promociones asociadas a la disminución en las tarifas de interconexión móviles del 16% y 18% en los meses de enero de 2015 y 2016, respectivamente, y a la migración hacia planes de postpago. Por otra parte, en un ambiente de alta competitividad, Entel ha crecido un 3,2% en su base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 39% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

A partir de enero del 2017 se produce una nueva disminución en las tarifas de interconexión móvil ascendente a un 24,4%.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil, con el objetivo de mejorar permanentemente la experiencia de uso de los clientes, la compañía a lo largo del tiempo ha profundizado la oferta de datos en los planes de multimedia con la característica de cobrar el exceso consumido sobre los límites del plan de datos contratado, en lugar de reducir la velocidad de navegación. La transición a dichos planes de datos limitados ha sido altamente adoptada.

En los últimos meses, la Compañía lanzó "Planes Multi Smart"en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a partir de planes de datos de 2 GB hasta 10 GB, con mayores cuotas de video y música en todos los

planes, presentando ofertas con o sin terminales. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con una mayor cuota de navegación, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería Whatsapp de manera permanente.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea.

Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ con la banda de 700 Mhz, ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva. Asimismo, la Compañía continúa desarrollando el despliegue de su red en 700 MHz, permitiendo ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor.

Al cierre del 2016, la Compañía ha alcanzado más de 2 millones de clientes en servicios 4G, lo que representa un crecimiento del 93% respecto de diciembre del 2015 en dichas conexiones.

A medida que la compañía continúa enfocada con un alto grado de innovación, introdujo el mercado de realidad virtual (VR) en Chile, ofreciendo el auricular de realidad virtual Gear VR en un paquete de consumo. El auricular viene incluido en ciertos tipos de Smartphone, y también es compatible con otros tipos de terminales existentes en el mercado.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se han lanzado recientemente servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de la información comercial de las empresas, desarrollando alianzas estratégicas con actores internacionales para prestar servicios de clase mundial. De esta forma, a fines de este año, Entel logra la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, logrando de esta forma ser el primer Service Provider en Chile de esta categoría. Con esto, es posible dar respuesta a las crecientes necesidades de seguridad de nuestros clientes, donde se cuenta con el portafolio Entel Cyber Secure, el que incluye soluciones y servicios de Ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los Sistemas TIC en el ámbito empresarial, industrial y de Gobierno.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Durante el mes de mayo de este año, se llevó a cabo la octava edición del Entel Summit, una de las reuniones más importantes para la innovación, Tecnología y negocios en Chile. Cerca de dos mil personas asistieron a esta edición, la que contó con la participación del empresario tecnológico Uri Levine, fundador de Waze. Durante la jornada, los clientes de Empresas y Corporaciones de Entel conocieron las tendencias que vienen de la mano de la digitalización que viven hoy los negocios y la oportunidad que ofrece la tecnología para generar mejores experiencias para los clientes.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", la compañía ha aprovechado el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y se ha enfocado en proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial. Así, al 31 de diciembre de 2016, se alcanzaron 455 mil UGI en la modalidad de suscripción, creciendo un 22% respecto del mes de diciembre del año anterior, impulsado por una oferta comercial atractiva, con el correspondiente apoyo de una campaña publicitaria.

En los servicios de larga distancia, en el mes de agosto del 2014 se completó la eliminación total de las zonas primarias asociadas a larga distancia nacional afectando el tráfico e ingresos asociados. En 2016, el servicio de larga distancia internacional representó el 1% de los ingresos del Grupo.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto de otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, en el mes de Septiembre de 2015 se publicó el Decreto que otorga la concesión a nuestra concesionaria Will S.A.. Con este acto se activan los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia (plazo 2 años), así como también, las obligaciones de las contraprestaciones. Esto implica dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años). Adicionalmente, se debe disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas deben estar ejecutadas en un plazo máximo de 18 meses.

Al respecto, nuestras concesionarias ya han cumplido su obligación de disponer las Ofertas Públicas exigidas en las bases. Asimismo, en la actualidad se encuentran desplegando y recepcionando, junto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los servicios de Telefonía y Transmisión de Datos en las localidades y rutas asignadas. Misma situación de despliegue se encuentra en desarrollo respecto de la instalación de las 212 Escuelas que exige el concurso. Respecto de estas obligaciones, durante las tres primeras semanas de Enero se entregarán a la Subsecretaría las últimas solicitudes de recepción de obras, quedando sólo en ejecución el trámite administrativo de recepción por parte de la Autoridad, para dar certeza al cumplimiento realizado por nuestra representada.

La banda de frecuencia de 700 MHz, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G, con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 en la Región Metropolitana. Posteriormente se sumaron durante el resto del año 2016 las regiones I, II, V, VI y VIII. Todo lo anterior, en conjunto con el desarrollo de la infraestructura en otras regiones del país para la banda de 700 MHz, ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes. Con esto, Entel se consolida como la empresa de telecomunicaciones que más ha avanzado en el despliegue del 4G+ a nivel país, logrando entregar esta tecnología a más del 70% de la población del país.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y desde 2013 se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú.

El desarrollo de Entel Perú constituye un proyecto de largo plazo que, se estima, le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles.

El Grupo Entel, durante el año 2013 se adjudicó en Perú uno de los dos bloques de 40 MHZ que la autoridad peruana licitó para el desarrollo de servicios móviles con tecnología 4G en la banda AWS en ese país, por el cual pagó US$ 105,5 millones. Dicho espectro ha permitido desarrollar servicios 4G, los que se han integrado al resto de la oferta que el Grupo Entel presta en Perú. Asimismo, Entel Perú se adjudicó en el mes de mayo de este año uno de los tres bloques en la banda de 700 Mhz, y por el cual se ofreció US$290,2 millones. Dicho espectro permitirá desarrollar servicios de datos de alta velocidad, los que se integrarán al resto de la oferta de servicios que el grupo Entel presta en Perú. El pago de la oferta económica se efectuó el 20 de julio, donde se suscribió el contrato de concesión correspondiente.

Entel Perú, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora, en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha concentrado sus esfuerzos en el despliegue de los hitos necesarios para desarrollar su estrategia de negocio con el fin de lograr una posición relevante en el mercado. Para ello, la compañía reorganizó su estructura interna fomentando la segmentación de clientes empresas y personas, y ha rediseñado la oferta comercial y de atención al cliente. Asimismo, ha expandido los canales de distribución. Por otra parte se continúan desarrollando proyectos para ampliar y fortalecer significativamente la capacidad y cobertura de la red actual a nivel nacional y las distintas tecnologías (2G, 3G, 4G), para los servicios móviles de voz y datos.

Así también, Entel Perú ha continuado con la construcción de marca después de la exitosa campaña de lanzamiento realizada en el mes de octubre del año 2014. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales por tiempo limitado. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del 2016 la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Durante el segundo semestre del 2016, se profundizó la oferta de datos duplicando las cuotas existentes en los planes vigentes. Además, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.

Como consecuencia de lo anterior, la base de clientes ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2016 la cantidad de 4.808.755 clientes, un aumento de un 54% respecto de diciembre del año anterior, y un 7% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G, y en parte compensado por la disminución de usuarios con tecnología IDEN. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 33% respecto de diciembre 2015, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 70% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita.

La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 11 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción al 31 de diciembre de 2016. Adicionalmente, hacia fines de año, se inició la venta del servicio de banda ancha inalámbrica, también aprovechando las capacidades de la red móvil. Este servicio de auto-instalación, se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y velocidades hasta 2 Mbps. En una primera fase, este servicio estará disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

En otro ámbito, a partir de enero de 2015, el regulador peruano ordenó que los operadores móviles deben proveer teléfonos móviles desbloqueados para poder ser utilizados en cualquier red, favoreciendo el proceso de portabilidad y costos asociados. Siguiendo las tendencias de portabilidad de los últimos meses, Entel Perú continúa en una posición de liderazgo en la obtención de portaciones netas positivas, registrando 748 mil clientes desde que comenzó el proceso, 88 mil durante el tercer cuarto de este año.

Por otra parte, a partir de abril de 2015, se fijaron las nuevas tarifas de interconexión, produciéndose una importante rebaja, favoreciendo la competencia.

Durante el segundo trimestre del 2016, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing, para difundir su oferta comercial diferenciadora, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano. Esto se suma al premio ANDA recibido en 2015 en la categoría Comunicación Integrada-Servicios, por la efectividad de la campaña con la cual se lanzó la marca.

Entel Perú, fue reconocida en el ranking de reputación corporativa realizada por MERCO. La compañía alcanzó la posición número 16 en el año 2016, avanzando 55 lugares respecto del ranking 2015. En un año marcado por una importante expansión en sus clientes, la

Compañía se destacó entre las 100 empresas evaluadas en los distintos sectores de la economía, y fue la mejor rankeada en el sector de telecomunicaciones.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet, y que establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la portabilidad geográfica y entre servicios, la uniformidad de la numeración telefónica entre redes fijas y móviles, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones para la aplicación de diferenciación (o no) en las tarifas de las llamadas según la red de destino, como también ha recomendado el establecimiento en materia legislativa que permita las transacciones de espectro.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

IV. Cumplimiento de Compromisos

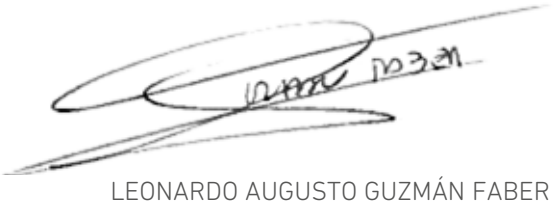
Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2016, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



LEONARDO AUGUSTO GUZMÁN FABER
Inspector de Cuentas



ABELARDO ERNESTO ECHEVERRIA REYES
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 26 de 2017.





03

SOCIEDADES_ FILIALES Y COLIGA_ DAS

Estados de Situación Financiera de Filiales

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
ACTIVOS								
Activos Corrientes	287.704.948	265.203.383	54.253.485	46.553.583	169.114	245.335	306.433	306.082
Activos No Corrientes	812.225.693	808.764.724	65.156.665	46.497.530	1.745.731	1.742.833	2.464.481	2.426.187
Total Activos	1.099.930.641	1.073.968.107	119.410.150	93.051.113	1.914.845	1.988.168	2.770.914	2.732.269
PASIVO								
Pasivos Corrientes	285.035.518	281.404.877	39.849.087	23.845.314	165.110	213.993	1.073	217.320
Pasivos No Corrientes	326.348.918	314.697.364	9.948.435	17.272.247	944	944	-	-
Total Pasivos	611.384.436	596.102.241	49.797.522	41.117.561	166.054	214.937	1.073	217.320
PATRIMONIO NETO								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)
Resultados Acumulados	370.631.121	359.958.308	42.416.767	24.744.426	451.016	475.456	(1.033.263)	(1.288.155)
Participación no controladora	43.397	35.871	12.076	5.341	-	-		-
Reservas de conversión		-		-		-		-
Total Pasivos Y Patrimonio Neto	1.099.930.641	1.073.968.107	119.410.150	93.051.113	1.914.845	1.988.168	2.770.914	2.732.269

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

Por los años finalizados al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
Ingresos Ordinarios	1.302.383.471	1.297.134.346	284.019.239	210.914.319	741.404	750.071	-	78.967
Otros Ingresos de Operación	2.364.783	2.196.900	4.181.124	1.998.391	137.018	140.995	452.436	210.300
Gastos de Personal	(58.210.450)	(68.858.998)	(1.040.721)	(1.115.395)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(150.704.845)	(138.574.687)	(2.824.470)	(2.443.770)	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(950.566.483)	(917.434.017)	(230.461.941)	(166.724.941)	(318.073)	(202.832)	(5.928)	(114.790)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**145.266.476**	**174.463.544**	**53.873.231**	**42.628.604**	**560.349**	**688.234**	**446.508**	**174.477**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(25.325.425)	(27.902.968)	(11.449.727)	(9.773.464)	(109.333)	(129.054)	(191.617)	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**119.941.051**	**146.560.576**	**42.423.504**	**32.855.140**	**451.016**	**559.180**	**254.891**	**174.477**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	119.930.298	146.556.793	42.416.769	32.859.392	451.016	559.180	254.891	174.477
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	10.753	3.783	6.735	(4.252)	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	119.941.051	146.560.576	42.423.504	32.855.140	451.016	559.180	254.891	174.477
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN Acciones Comunes	1.495,72	1.827,80	2.442,48	1.892,14	139.202,47	172.586,39	25.489,10	17.447,70

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
5.788.479	8.133.698	15.506.137	17.900.511	223.761.799	187.143.334	24.431	28.553	4.221	4.105
37.191.079	39.213.705	17.752.678	16.855.648	995.084.843	723.583.772	266.422	282.833	-	-
42.979.558	47.347.403	33.258.815	34.756.159	1.218.846.642	910.727.106	290.853	311.386	4.221	4.105
8.244.187	8.943.232	6.826.487	6.850.209	172.673.016	212.788.008	-	-	-	1.268
7.444.530	7.400.340	12.411.865	17.893.990	783.554.687	418.547.353	-	-	848.994	821.924
15.688.717	16.343.572	19.238.352	24.744.199	956.227.703	631.335.361	-	-	848.994	823.192
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	376.153.608	337.809.568	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
(807.572)	126.089	(2.365.584)	(2.220.002)	33.099.686	104.738.515	5.302	5.395	(242.681)	(242.681)
17.637.772	20.078.117	2.511.244	(1.648.032)	(146.634.355)	(163.156.338)	(24.925.802)	(24.905.362)	(3.571.524)	(3.545.838)
7.589.794	7.928.778	7.628	12.819	-					
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42.979.558	47.347.403	33.258.815	34.756.159	1.218.846.642	910.727.106	290.853	311.386	4.221	4.105

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
26.627.281	29.376.300	63.615.874	53.784.524	352.076.039	240.114.213	-	-	-	-
839.592	286.665	1.654.070	1.812.148	5.495.397	5.289.319	-	45.100	-	-
(7.231.110)	(6.041.890)	(38.313.828)	(33.695.989)	(52.519.303)	(50.733.359)	-	-	-	-
(4.503.522)	(3.930.903)	(1.711.334)	(1.744.503)	(36.495.515)	(30.507.005)	-	-		
(19.237.192)	(23.366.545)	(20.563.330)	(18.100.428)	(468.075.524)	(387.743.649)	(20.440)	(2.217)	(25.686)	(34.548)
(3.504.951)	**(3.676.373)**	**4.681.452**	**2.055.752**	**(199.518.906)**	**(223.580.481)**	**(20.440)**	**42.883**	**(25.686)**	**(34.548)**
1.051.468	(1.431.121)	(518.993)	(560.019)	52.884.551	60.424.143	-		-	
(2.453.483)	**(5.107.494)**	**4.162.459**	**1.495.733**	**(146.634.355)**	**(163.156.338)**	**(20.440)**	**42.883**	**(25.686)**	**(34.548)**
(2.440.345)	(5.306.286)	4.159.276	1.492.615	(146.634.355)	(163.156.338)	(20.440)	42.883	(25.686)	(34.548)
(13.138)	198.792	3.183	3.118	-	-	-	-	-	
(2.453.483)	(5.107.494)	4.162.459	1.495.733	(146.634.355)	(163.156.338)	(20.440)	42.883	(25.686)	(34.548)
(220.049,15)	(478.474,84)	437,77	157,10	(75,72)	(61,73)	(408,80)	857,66	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	239.288.629	208.092.320	40.036.616	37.250.369	479.045	531.577	23.054	132.650
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(213.886.774)	(183.329.617)	(1.458.621)	(7.474.869)	-	-	(26.854)	(132.383)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(24.151.988)	(27.169.962)	(38.651.425)	(29.779.552)	(487.127)	(524.419)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**1.249.867**	**(2.407.259)**	**(73.430)**	**(4.052)**	**(8.082)**	**7.158**	**(3.800)**	**267**
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	605.994	3.013.253	515.272	519.324	8.238	1.080	3.800	3.533
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.855.861	605.994	441.842	515.272	156	8.238	0	3.800

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

Al 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2016	477.865.866	51.933.552	1.773.231	2.514.949
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	119.941.051	42.423.504	451.016	254.891
Distribución de Dividendos definitivos	(117.245.434)	(24.744.428)	(475.456)	0
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(35.979.089)	0	0	0
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.963.811	0	0	1
Saldo Final Período Actual 31-12-2016	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2015	483.425.517	19.031.189	1.214.051	2.340.472
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	146.560.576	32.902.363	559.180	174.477
Distribución de Dividendos definitivos	(108.152.054)	0	0	0
Dividendo Mínimo	(43.967.038)	0	0	0
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	(1.135)	0	0	0
Saldo Final al 31-12-2015	477.865.866	51.933.552	1.773.231	2.514.949

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15	31-12-16	31-12-15
4.031.569	6.230.813	8.997.062	(1.340.102)	(185.717.762)	(145.916.058)	(2.507)	(1.686)	(3.953)	(2.589)
(6.706.507)	(5.322.901)	(2.394.202)	(1.419.997)	(321.534.569)	(217.525.446)	-	-	-	-
1.054.719	(69.357)	(6.381.901)	2.784.200	490.064.295	359.272.587	-	-	3.953	2.589
(1.620.219)	**838.555**	**220.959**	**24.101**	**(17.188.036)**	**(4.168.917)**	**(2.507)**	**(1.686)**	**-**	**-**
(107.350)	41.503	(58.794)	92.872	10.047.508	11.632.975	(1.615)	4.250	-	-
2.613.362	1.733.304	305.487	188.514	9.243.014	1.778.956	28.553	25.989	-	-
885.793	2.613.362	467.652	305.487	2.102.486	9.243.014	24.431	28.553	-	-

Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filiales (1)	Entel Perú S.A	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
31.003.831	10.011.960	279.391.745	311.386	(819.087)
(2.453.483)	4.162.459	(146.634.355)	(20.440)	(25.686)
0	0	0	0	
0	0	201.500.378	0	0
(1.259.507)	(153.956)	(71.638.829)	(93)	0
27.290.841	14.020.463	262.618.939	290.853	(844.773)
32.504.767	8.438.552	111.602.189	268.163	(784.539)
(5.107.494)	1.495.733	(163.156.338)	42.883	(34.548)
0	0	0	0	
0	0	239.484.343	0	0
3.606.558	77.675	91.461.551	340	0
31.003.831	10.011.960	279.391.745	311.386	(819.087)

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales**	**Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales**
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	15,88%	2,24%
Resultados del Ejercicio 2016	M$ 119.941.051	M$ 42.423.504
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Nuñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 115.511.573. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$14.520.233. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.796.998.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 21.640.256. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 1.549.966.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**ENTEL Perú S.A.**	**ENTEL Call Center S.A. y filiales**
Naturaleza Jurídica	**Filial en el exterior.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado M$ 376.153.608	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 96,99% Entel Inversiones S.A. 3,01%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	8,27%	0,41%
Resultados del Ejercicio 2016	M$ (146.634.355)	M$ 4.162.459
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Luis Julian Martín Carranza U., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Julian San Martín A., Director Mario Nuñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Sebastián Domínguez P.	Alexis Licci P.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B. , Gerente General Felipe Ureta P. , Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Antonio Büchi B. , Gerente General Julian San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 453.555. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 8.455.959.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**ENTEL Inversiones S.A. y filiales**	**ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.**
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Filial en el exterior.**
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,52%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2016	M$ (2.453.483)	M$ (20.440)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 271.608. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 160.492.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.**
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2016	M$ 254.891
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Mario Nuñez P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Mario Nuñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.**	**Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.**
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Sociedad de responsabilidad limitada.**
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2016	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,05%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2016	M$ 451.016	M$ (25.686)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Juan Baraqui A., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Juan Baraqui A., Gerente de Riesgo y Administración Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 166.118. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 654.246.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
A Impresores



WWW.ENTEL.CL

entel

MEMORIA 2017

INFORMACIÓN CORPORATIVA



Identificación de la Sociedad

Identificación Básica

Razón Social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
(Entel Chile S.A.)

Domicilio Legal
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N 2760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Rol Único Tributario
92.580.000-7

Tipo de Entidad
Sociedad Anónima Abierta, inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 0162 y regida por las normas de la Ley N° 18.046 y su reglamento.

Direcciones

Dirección Postal
Casilla 4254, Santiago.

Teléfono
(56-2) 2360 0123

Fax
(56-2) 2360 3424

Gerencia General
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Gerencia de Finanzas y Administración
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760,
piso 22, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Relaciones con Inversionistas
Carmen Luz De La Cerda Castro,
cdelacerda@entel.cl

Oficina de Partes
Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760,
piso -2, Torre C, Las Condes, Santiago, Chile.

Sitio Web
www.entel.cl
www.canaldedenuncia.cl/cda/entel/cdpages/inicio.aspx



Contenido



CAPÍTULO 01

Información Corporativa

12 Perfil
18 Historia
20 Hitos 2017
22 Premios y Reconocimientos
24 Gobierno Corporativo
32 Control y Gestión de Contingencias
36 Directorio
39 Administración

CAPÍTULO 02

Pilares Estratégicos

42 Introducción
44 Mejor Infraestructura
48 Innovación y Adaptación
52 Organización y Personas "Best in Class"
60 Experiencia Distintiva

CAPÍTULO 03

Negocios

64 Industria
72 Marco Regulatorio
80 Imagen Corporativa
86 Mercados
88 Mercado Personas
94 Mercado Empresas
98 Mercado Corporaciones
104 Mercado Mayoristas

CAPÍTULO 04

Entel Perú

108 Entel Perú

CAPÍTULO 05

Sustentabilidad

114 Sustentabilidad

CAPÍTULO 06

Otras Filiales

124 Americatel
128 Entel Call Center

CAPÍTULO 07

Resultados

132 Estrategia 2017
135 Principales Hitos del Año
140 Resultados Financieros

Carta del Presidente

Estimados señores accionistas:

En nombre del Directorio, tengo el agrado de presentar la Memoria Anual de Entel para el año 2017.

Con un escenario marco de bajo dinamismo económico tanto en Chile como en Perú, durante 2017 continuamos abocados a los focos de trabajo principales de los últimos años, que son la transformación de la compañía en la era digital y de los datos, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y hogar, y el desarrollo de nuestro negocio en Perú.

Esta decisión ha significado un esfuerzo relevante en gestión e inversión por el que desde ya agradezco a todos a nombre del Directorio. Sus resultados, para nuestro orgullo, demuestran que la estrategia adoptada ha sido la correcta y que el esfuerzo realizado ha dado frutos.

Como síntesis, al cierre de 2017 Entel contaba ya con 15,5 millones de abonados móviles. De ellos, 6,5 millones corresponden a Entel Perú, donde la compañía creció en más de 1,7 millones de clientes, un incremento de +36% durante el año.

Negocio móvil en Chile con innovadora oferta comercial sobre sólida infraestructura

Durante 2017, la dinámica competitiva en el segmento móvil en Chile continuó siendo alta, un mercado penetrado, con gran rotación de clientes en todos los segmentos y con un continuo de ofertas y promociones. En este contexto, el mercado presentó una leve baja en abonados totales, pero con un importante flujo de migraciones de clientes prepago a suscripción o pospago. Como consecuencia, a nivel del mercado estos clientes con contrato pasaron a representar un 36,8% de la base total, comparado con el 32,2% de diciembre de 2016.

Fiel a la estrategia que caracteriza a Entel, la empresa nuevamente desarrolló una propuesta diferenciadora. En agosto de 2017, la compañía fue la primera en lanzar en el mercado nacional planes con uso de datos ilimitado lo que, unido al resto de nuestra oferta, permitió retornar a niveles positivos en la portabilidad neta de clientes de suscripción.

Estos cambios han modificado el uso y los ingresos de suscripción, disminuyendo los ingresos por datos y voz excedidos e incrementando significativamente el tráfico de datos, el que aumentó 2,2 veces al comparar las cifras totales del cuarto trimestre 2017 versus las de igual período de 2016.

En este contexto, si bien la base de clientes totales de Entel disminuyó, esto estuvo centrado en los clientes de prepago, ya que la base de clientes de suscripción de Entel aumentó un 7%. Lo anterior se debió a la migración de clientes desde prepago hacia suscripción, así como a las mejoras en portabilidad de suscripción a partir



de agosto. A diciembre de 2017, los clientes de suscripción representaban ya un 40,0% de la base de clientes móviles de Entel en Chile, comparado con un 35,0% a diciembre del año anterior.

Toda esta propuesta diferenciadora fue posible gracias a un trabajo consistente en el tiempo para dotar a la compañía siempre con la mejor y más moderna infraestructura de red. Así, Entel cuenta hoy con cobertura nacional 4G+ y con más de tres millones de usuarios 4G al cierre de 2017.

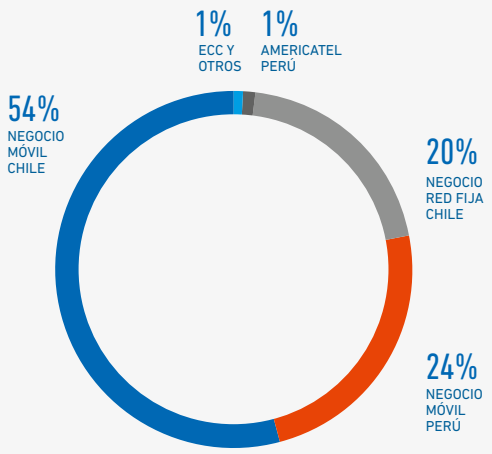
Crecimiento en el negocio fijo y TI en el segmento empresas

Entre las líneas de crecimiento que están permitiendo generar nuevos ingresos, los negocios fijos de Internet, datos y Tecnologías de la Información (TI) para Empresas y Corporaciones son muy relevantes, con buenas perspectivas de crecimiento, en especial a la luz del desarrollo de los nuevos negocios digitales.

Estos servicios siguieron en la senda de crecimiento prevista durante 2017. Los servicios TI para Empresas y Corporaciones aumentaron 7,4%, principalmente asociados a data center y soluciones digitales como Servicios en la Nube y Ciberseguridad. En tanto, los ingresos por servicios de Internet y soluciones de conectividad IP para pequeñas y medianas empresas crecieron 8,8%, impulsados por nuestra propuesta sobre fibra óptica.

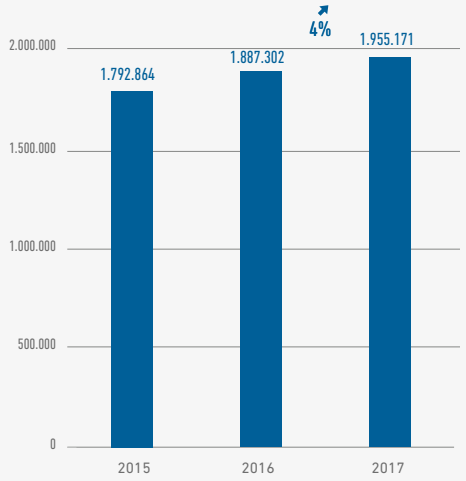
En este contexto, a fines de año se constituyó una unidad de negocios digitales, especializada en el desarrollo de los negocios asociados a Servicios en la Nube, "Big Data" e Internet de las

Distribución de Ingresos Consolidados por Negocio



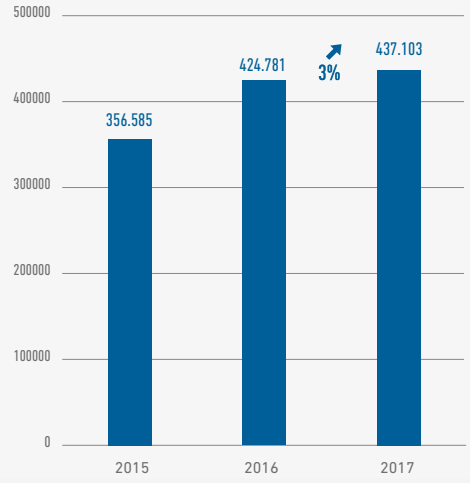
Ingresos Consolidado

En millones de $



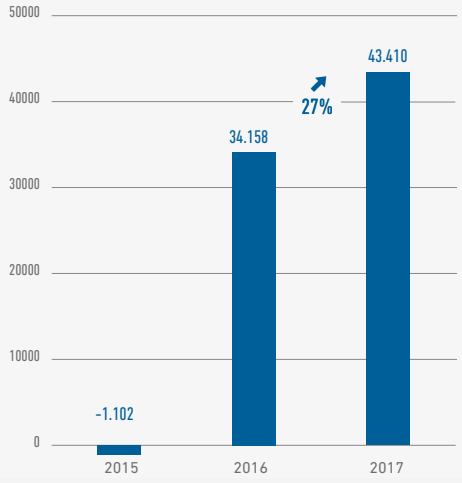
EBITDA

En millones de $



Utilidad del ejercicio

En millones de $



Cosas o "IoT", que permitirá generar una oferta adecuada para acompañar a los clientes en su camino hacia la digitalización de sus negocios.

Negocio Hogar: desplegando infraestructura para el crecimiento

Los ingresos asociados al negocio Hogar en Chile que comprenden servicios de telefonía, Internet y televisión, ya sean inalámbricos o por fibra, crecieron 14,5% en 2017, impulsados por los ingresos de los servicios de televisión y los de banda ancha fija inalámbrica, los que aumentaron en un 60,7%.

El año 2017 fue un año de preparación de la infraestructura para el crecimiento futuro. En este sentido, el despliegue de fibra óptica, que ha continuado en las zonas de mayor densidad de clientes, será relevante para el crecimiento de los segmentos Empresas y Hogar. La compañía ya cuenta con más de 100 mil "negocios pasados" y cerca de 200 mil "hogares pasados" en fibra, una base de infraestructura sólida sobre la cual desplegar nuestra oferta comercial.

En cuanto a la oferta inalámbrica al hogar, Entel decidió esperar el desarrollo tecnológico y desplegar esta oferta sobre la banda de 3.500 MHz, con tecnología muy superior a 4G y que puede calificarse de "previa al 5G". Con el uso de este espectro y nueva tecnología, estimamos que al año 2020 más de dos millones de hogares estarán bajo cobertura de este servicio de Internet hogar inalámbrico de alta velocidad. Este nuevo desafío pone a Entel a la vanguardia mundial, con tecnología de punta y amplia infraestructura.

Si bien la participación de la compañía en el segmento hogar aún es baja, con estos desarrollos aspiramos a un crecimiento significativo.

Seguir creciendo y consolidar la presencia en Perú

Entel Perú es la principal línea de crecimiento de ingresos definida por la compañía. Consecuentemente con este objetivo, Entel Perú continuó creciendo a tasas de dos dígitos en 2017, con un alza de 36% en el número de abonados, los que llegaron a 6,5 millones en servicios de voz y datos móviles, de los cuales cerca de 2,3 millones son clientes de suscripción.

Similar a los cambios implementados en Chile, este 2017 Entel Perú fue pionero en ofrecer datos ilimitados, oferta sustentada en su robusta red 4G. Asimismo, Entel Perú lideró la transformación en prepago, con una oferta de voz ilimitada hacia todos los operadores, la que, finalmente, fue seguida por la competencia, y permitió la ruptura del modelo de redes privadas por operador, dando más libertad a los clientes.

La oferta residencial de Internet inalámbrica al hogar, que incluye banda ancha y voz inalámbrica fija, totalizó 94 mil servicios activos a diciembre de 2017. El despliegue de nueva tecnología sobre las bandas de espectro con que cuenta Entel Perú abre una gran oportunidad en este mercado, que tiene baja penetración de Internet al hogar.

Los ingresos de Entel Perú acumulados en 2017 crecieron 31% en pesos chilenos respecto del cierre de 2016, al totalizar un equivalente a US$ 729,2 millones, y su participación sobre el total de ingresos del mercado móvil subió 5,4 puntos porcentuales entre el cuarto trimestre de 2017 versus igual período de 2016, alcanzando casi 22% de los ingresos de la industria móvil. Desde el lanzamiento de la marca en octubre de 2014 hasta el cuarto trimestre de 2017, Entel Perú ha captado 15,0 puntos porcentuales adicionales de participación de los ingresos.

Este crecimiento no ha sido casualidad. Ha estado basado en pilares similares a los que Entel desarrolla en Chile: una marca conocida y valorada con alto nivel de preferencia; obsesión por entregar la mejor experiencia a sus clientes; constante innovación y agilidad, y sólida infraestructura.

Esperamos seguir perseverando en esta senda, con convicción y humildad, para hacer realidad la visión con la que partimos hace menos de cuatro años: la de ser un actor relevante en el mercado de las telecomunicaciones en Perú, que aporta a la industria y al país de una manera significativa y responsable.

Transformación digital, experiencia simple y única, agilidad y eficiencia

En nuestra memoria anual 2016 les comentamos nuestra obsesión por lograr hacer de Entel, tanto en Chile como en Perú, una empresa cada vez más ágil, 100% digital y moderna. Una empresa que inspire y atraiga a profesionales y personas de primer nivel, con talento y de todas las edades.

Seguimos convencidos de que ese es el camino y en eso continuamos trabajando durante 2017, con avances significativos.

El desarrollo de esta empresa para el siglo XXI incluye tanto al programa de Transformación Digital de Entel (TDE), que consiste en desarrollar nuevas plataformas de sistemas para dar soporte a todos los procesos de negocios, así como la aplicación de un modelo de organización "ágil". Esta última iniciativa va mucho más allá de los sistemas y consiste en un profundo cambio de organización y metodologías, orientado a formar equipos de trabajo multidisciplinarios en células únicas de trabajo, con metas claras, de corto plazo, muy centradas en la innovación y la experiencia de los clientes.

De cara a los usuarios, esta nueva era digital y ágil comenzó a fines de 2017, con la exitosa migración de clientes de prepago a las nuevas plataformas de sistemas. Por otra parte, a la fecha cerca de 800 personas trabajan ya en Entel bajo esta nueva forma de organización "ágil".

Tras la implementación de estos cambios estamos experimentando los primeros resultados. Por ejemplo, la velocidad de creación de ofertas en prepago disminuyó sustancialmente comparado con los procesos anteriores, que solían tardar más de un mes. También la dinámica de trabajo para abordar la experiencia de servicio al cliente mejoró en forma significativa, privilegiando los canales digitales como la App y la web online, lo que ha llevado a una expansión de las interacciones con los clientes por dichos canales, las que a diciembre de 2017 representaban un 77% del total en el segmento personas.

Estos cambios van a continuar. Esto permitirá responder al entorno cambiante en que nos desenvolvemos con una experiencia distintiva, con mayor agilidad para innovar y adaptarse, así como también con niveles de eficiencia y rentabilidad acordes con los estándares de las grandes empresas del sector a nivel internacional.

La transformación digital es innovación, es generar un ambiente de trabajo entretenido y desafiante, es agilidad, pero también es más eficiencia. En este proceso estamos embarcados con gran convicción.

Inversiones

Las inversiones en 2017 alcanzaron a los US$ 598 millones, y aumentaron 6,5% comparado con las efectuadas en 2016. En Entel Perú se invirtió el equivalente a US$ 151 millones, un 25% del total; el restante 75% corresponde a inversiones en los negocios fijos y móviles en Chile.

Del total de la inversión, 52% fue a red móvil en Chile y Perú, incluyendo inversiones obligatorias asociadas a las asignaciones de espectro; 25% se destinó al despliegue de proyectos a clientes, instalaciones masivas e infraestructura fija, de fibra óptica, data center y TI; y 13% al proyecto de transformación digital en Chile y Perú. El restante 10% fue a temas inmobiliarios e inversiones en sistemas legados, entre otros.

Resultados

En este entorno de cambios, la gestión de la compañía permitió un incremento de 4% en los ingresos consolidados de 2017 versus 2016, al totalizar $1.955.171 millones. Esta variación fue impulsada principalmente por Entel Perú, cuyos ingresos aumentaron 31% en el mismo período. Así, Chile y Perú aportaron 76% y 24%, respectivamente, de los ingresos consolidados.

El EBITDA consolidado, por su parte, alcanzó los $437.103 millones, 3% sobre el año anterior. Se destaca la menor pérdida en Entel Perú, que se redujo en $45.500 millones. En los negocios en Chile, pese al alto nivel de intensidad competitiva y un ambiente económico débil, si bien el EBITDA mostró una baja, se alcanzó un buen margen EBITDA, el que llegó al 34% de los ingresos durante el año 2017.

La utilidad operacional, por su parte, fue de $117.385 millones, con un aumento de 3% en 12 meses, y la utilidad final de la compañía totalizó $43.410 millones, 27% por sobre la de 2016.

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo positivo al cierre de 2017, que alcanzó los $65.905 millones, mejorando desde un flujo negativo de $7.534 millones en 2016, cifra que no incluye el pago de $190.600 millones por la banda 700 MHz realizado el 2016. Destaca también la sostenida generación de caja de los negocios en Chile que, en un ambiente más adverso, se mantuvo en 15% de los ingresos del negocio local.

Responsabilidad con la sociedad

Quiero compartir con Uds. que este año Entel ingresó al "Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance". Podemos decir que somos una de las compañías de telecomunicaciones más sustentables de Latinoamérica entre las listadas en las bolsas de Chile, México, Colombia y Perú, así como la única empresa de telecomunicaciones chilena en este índice regional. En 2016, la compañía ya había ingresado al "Dow Jones Sustainability Index Chile". Por otra parte, durante 2017 fuimos incorporados al FTSE4Good de la Bolsa de Valores de Londres, en los índices latinoamericano y de mercados emergentes.

Nuestra responsabilidad está centrada en la conexión tangible de la empresa con su entorno y, si bien estos reconocimientos no son el centro de nuestra labor, nos sentimos orgullosos, ya que ellos representan el progreso en esta dimensión.

Entel ha logrado cambiar en forma notable la realidad de las personas. El rol de nuestra compañía hoy es mucho más que brindar conectividad. Es acercar y facilitar el uso de la tecnología con las miles de oportunidades que ésta ofrece en la vida cotidiana.

En este ámbito de la sostenibilidad hay muchos ejemplos de nuestro trabajo: llevar una relación armoniosa con las comunidades donde desplegamos infraestructura amigable, los buzones para reciclaje de equipos, las políticas de inclusión, los programas de emprendimiento



US$ 598 millones

Entel invirtió US$ 598 millones en 2017. El 25% de las inversiones se destinó a Entel Perú.

social-digital, las medidas para el ahorro energético, los programas de conectividad. En esta última área nos llena de orgullo el caso de las 730 localidades aisladas del país que por primera vez tienen servicios de voz e Internet móvil gracias al programa "Conectando Chile", de Entel, que concluyó en 2017 y que se origina en la contraprestación asociada a la obtención del espectro de la banda 700 MHz. Proyectos como éste le cambian la vida a las personas y estamos contentos como Entel de tener un rol en dicho sentido.

Para destacar, finalmente, durante 2017 recibimos otros reconocimientos que se suman a los anteriores y que reflejan en alguna medida que vamos por la senda correcta. Por sexta ocasión consecutiva en Chile y por segunda vez en Perú, nuestra compañía recibió el premio a la Mejor Experiencia de Cliente en Telecomunicaciones, que entrega la consultora internacional IZO. Adicionalmente, Entel mantuvo el sexto lugar en el ranking general de reputación corporativa Merco en Chile y fue líder en el sector telecomunicaciones tanto en Chile como en Perú, país donde alcanzó el lugar número 16 en el ranking general.

Señores accionistas, el año 2016 marcamos un punto de inflexión positivo en todos nuestros resultados. Los resultados 2017, si bien con crecimientos menores, siguen marcando este cambio de tendencia. Estamos convencidos de que por este camino seguiremos mostrando estas esperadas mejoras en los próximos ejercicios.

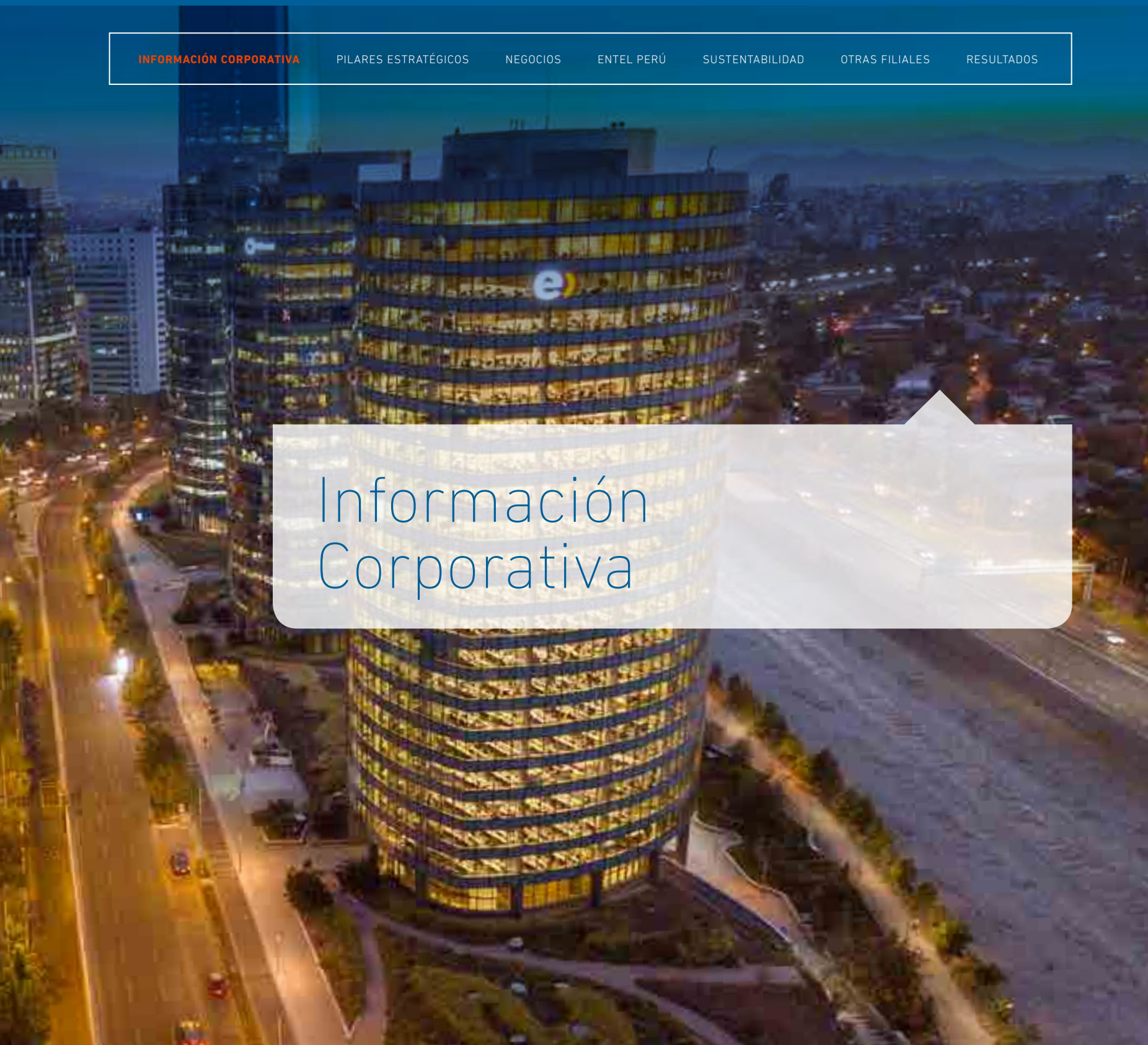
Año tras año hemos venido trabajando para crecer y para transformar a Entel en la empresa que debe ser en el siglo XXI. Esa es la tarea para la que, entendemos, estamos mandatados, de manera de seguir generando valor para la sociedad, los trabajadores y los accionistas.

No puedo terminar sin agradecer a nuestros colaboradores y proveedores que, alineados con nuestra estrategia, hacen realidad el quehacer de la compañía; a nuestros clientes, por su preferencia en este mercado altamente competitivo y, por supuesto, a ustedes, nuestros accionistas, por su compromiso y valoración.

Muchas gracias,



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio



Información Corporativa

Perfil

Entel es un operador líder de telecomunicaciones en Chile y cuenta con una creciente operación en Perú.

Sobre la base de la infraestructura más moderna de la industria, en Chile ofrece una gama completa de servicios, incluidos comunicaciones móviles, fijas, outsourcing TI y contact center, que le permiten entregar una experiencia de conectividad distintiva a personas, empresas y corporaciones.

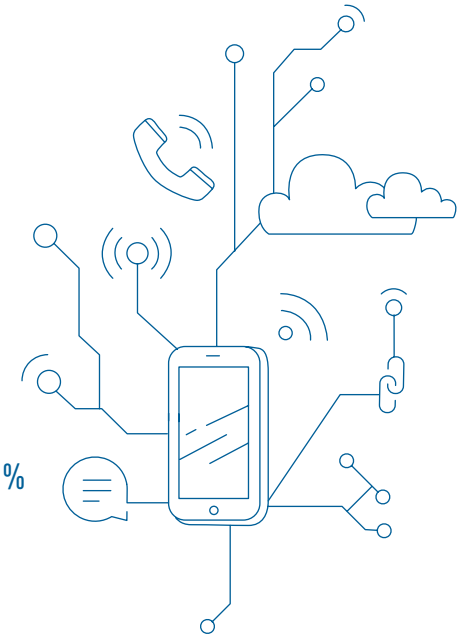
En Perú, en tanto, brinda principalmente servicios móviles de voz y datos, sobre redes 2G, 3G y 4G, en las principales ciudades del país y, en menor escala, servicios fijos y outsourcing TI, principalmente al servicio empresarial en Lima.

En ambos países se destaca por su foco en la experiencia de clientes, con énfasis en la innovación, operando sobre la base de una infraestructura de red y de servicios propia, sólida y de última generación.

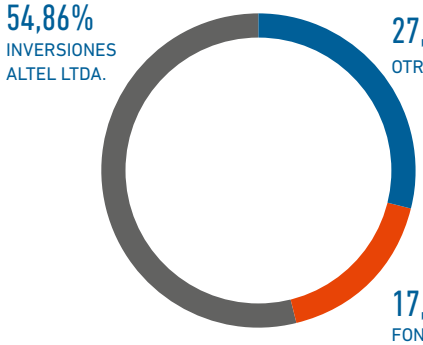
Propiedad

Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de US$ 3.396 millones al cierre de 2017.

Su propiedad se encuentra distribuida entre 1.876 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.



Distribución de la Propiedad



Cifras Relevantes (millones de pesos)

	2017	2016	Var. %	2015
Ingresos consolidados	1.955.171	1.887.302	4%	1.792.864
EBITDA	437.103	424.781	3%	356.585
Utilidad operacional	117.385	114.395	3%	80.844
Utilidad del ejercicio	43.410	34.158	27%	-1.102
Utilidad por acción ($)	143,73	128,11	12%	-4,66
Retorno de dividendos (%) *	0,49	0,00		0,54
Rentabilidad del patrimonio (%, anualizado)**	3,47	3,08	13%	-0,12
Activos	3.529.040	3.480.440	1%	3.262.953
Pasivos	2.290.689	2.218.567	3%	2.307.606
Patrimonio	1.238.351	1.261.873	-2%	955.347

* Retorno dividendos (%) = Dividendos últimos 12 meses / cotización acción al cierre
** Rentabilidad del patrimonio (% anualizado) = Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio

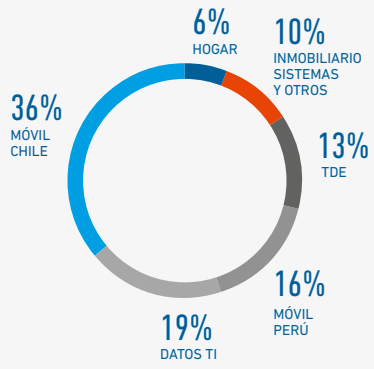
Entel en una mirada_

Inversiones 2017

598

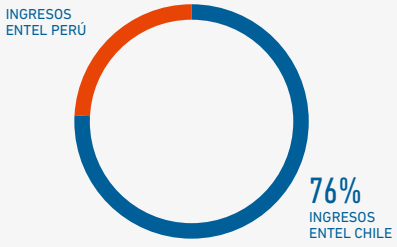
millones US$

Inversiones 2017
US$ Millones



Operador Internacional de Telecomunicaciones

Distribución de Ingresos Netos %



Ingresos Totales 2017
(millones $)

1.955.171

+4% variación

EBITDA
(millones $)

437.103

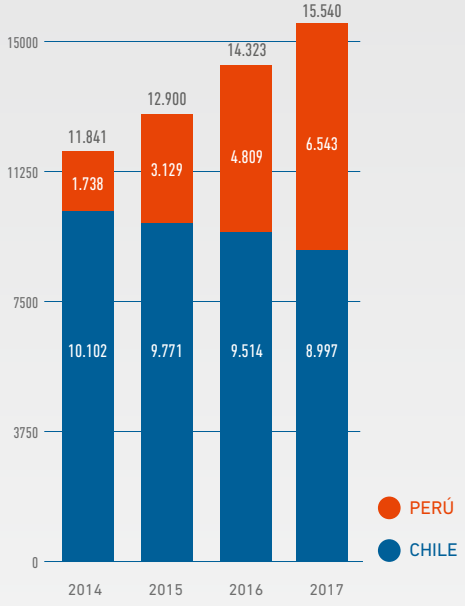
+3% variación

Abonados móviles

15,5

millones en Chile y Perú

Bases de Abonados Móviles
(Miles)



40%

de suscriptores móviles en Chile y Perú

Chile

9,0
millones de clientes móviles

MÓVIL

38,6% Revenue Share

32,6% Participación de Mercado

31% Top of Mind

41,4% Preferencia de Marca

FIJO

22% Revenue Share Empresas

+44pp GAP Satisfacción Corporaciones

442 mil RGU Inalámbricos

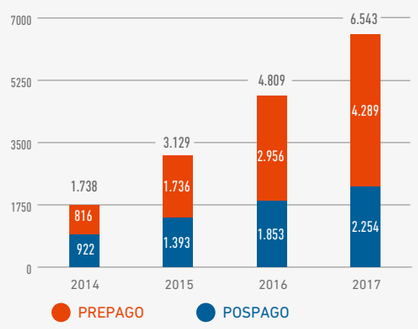
199 mil "Hogares Pasados" Fibra

Perú

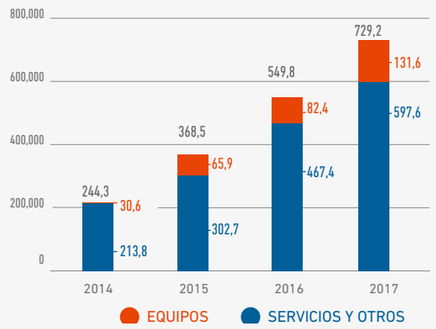
+36%
Sólido cremiento de la base de clientes

+33%
Fuerte expansión en Ingresos

Bases de abonados móviles
(Miles)



Ingresos
(millones US$)



Valores en moneda local convertidos a dólar según TC (sol/US$) 3,2410

Tecnología de punta y amplio espectro

PERÚ

2012
241 Mhz

2017
289 Mhz

CHILE

2012
180 Mhz

2017
250 Mhz

Puntos de presencia red móvil

9.825
POPs Total

Capacidad de Datacenter m²:
Chile: 8.500 Perú: 750

Red de Transporte Nacional:
3.950 km Chile

Red de Agregación (F0 y MO):
>12.000 KM Chile

Red de Acceso:
"Hogares pasados": 199 mil Chile
"Negocios pasados" Empresas: 107 mil Chile



Perfil

Entel es un operador internacional y un referente en la región en el sector telecomunicaciones

Continúa leyendo al reverso de la página

Misión

Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Visión

Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.



Historia

1964

Creación

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre se constituye la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

Primera Estación Satelital

En Longovilo, Entel instala la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974

Torre Entel

La compañía inaugura el edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1977

Expansión Satelital

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluyó en 1985.

1987

Digitalización de Red

Entel confirma su liderazgo tecnológico con la digitalización de su red de larga distancia nacional e internacional.

1990

Red de Fibra Óptica

Comienza el desarrollo de la red de fibra óptica de la compañía, que ya se extiende por más de 5.000 km a lo largo de Chile.

1992

Privatización

Culmina el traspaso de la propiedad de Entel a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

Internacionalización

Con la creación de Americatel Corp para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, Entel inicia su expansión en el exterior. Durante 1994, accede al control de Americatel Centroamérica. Ambas fueron vendidas en 2006.

1994

Sistema Multicarrier

Con el código 123 dentro del sistema de Multicarrier, Entel comienza a competir con otros operadores en su negocio de origen.

1995

Servicios Internet

Se suma a la oferta de la compañía la prestación de servicios de conexión a Internet.

1996

Telefonía Local

Comienzan las operaciones de telefonía local.

Telefonía Celular Analógica

Entel ingresa al negocio de telefonía móvil al tomar control de Telecom Celular, que proveía servicios de telefonía celular analógica en algunas regiones del país.

1997

Telefonía Móvil PCS

Luego de adjudicarse dos licencias PCS (Personal Communication Service), Entel comienza a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

2000

Call Center

Se crea la filial Entel Call Center.

Ingreso a Perú

Entel crea Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

Entel Will

EntelPhone obtuvo dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, también le permite proveer acceso a banda ancha para Internet (Entel Will).

2005

Negocios TI

Entel amplía su giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2006

Red móvil 3G

Primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3G.

1970 1980 1990 2000

2006

Banda Ancha Móvil

Entel PCS lanza el primer servicio de Banda Ancha Móvil de América Latina.

2008

Adquisición de Cientec

Entel adquiere la empresa Cientec, proveedor de servicios TI.

2009

Primera Red Comercial HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, Entel PCS fue capaz de ofrecer la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010

Nuevo Data Center

En Ciudad de Los Valles, Santiago, se inaugura la primera etapa de 2.000 m2 de data center, proyectado para 8.000 m2 de sala. Éste fue el inicio de un cambio en la industria hacia data centers locales de alto estándar.

Compra de Transam y Will

Entel adquiere las empresas Transam, proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011

Integración de Entel

Entel rediseña su organización, integrando los negocios fijos y móviles. Las actividades quedan organizadas en unidades acordes con los segmentos de mercado.

2012

Todo Chile Comunicado

Entel y el Gobierno de Chile finalizaron con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permitió entregar cobertura de voz e Internet a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

Adjudicación de Espectro en Banda 2.6 GHz para 4G

Entel se adjudica el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible la prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

Servicios para OMV

Entel comienza a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.

Expansión en Hogar Inalámbrico y TV de Pago

Con el producto Entel Hogar, la compañía otorga servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet en el segmento residencial.

2013

Segunda etapa Data Center Ciudad de Los Valles

Se inaugura la segunda etapa del Data Center Ciudad de Los Valles, proyecto que cuenta con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

2013

Compra de Nextel Perú

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

2014

Lanzamiento marca Entel Perú

Exitoso lanzamiento de la marca Entel Perú, apoyado por la expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial.

2015

Culmina primera etapa de Conectando Chile

Cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades rurales aisladas del país cuentan con servicios de telecomunicaciones tras concluir la primera etapa de Conectando Chile. El proyecto es parte de los compromisos de inversión asumidos en el marco del desarrollo de la red en banda 2.600 MHz.

Alianza con Ericsson para Transformación Digital

Firma de acuerdo con Ericsson para desarrollar como socios estratégicos el proyecto de transformación digital.

2016

Entel lanza la red 4G+ LTE Advanced

Entel es la primera empresa del país en habilitar una red 4G en la banda 700 MHz, la más moderna de Latinoamérica, con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation.



Adjudicación Licencia 700 MHz en Perú

Con una inversión de US$ 290 millones, Entel Perú se adjudica uno de los tres bloques de la Banda 698-806 MHz (conocida como Banda 700 MHz), licencia que permite a la compañía dar servicios 4G.

Miembro del Dow Jones Sustainability Index Chile

Entel es la primera empresa de telecomunicaciones de Chile que ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).

Exitoso aumento de capital

Entel concreta un aumento de capital por $353.703 millones, con el objetivo de financiar actividades de inversión en Chile y Perú.

2000

2010

Hitos 2017

Primeros en desplegar la red en banda 700 MHz a nivel nacional

Entel es la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz. Permite ampliar la oferta de servicios, reforzar tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation).

En la licitación realizada por el Gobierno para el desarrollo de esta red, la compañía se adjudicó el Bloque B, que era el de mayor espectro (30 MHz). En ese contexto, Entel no sólo cumplió con la instalación de las 660 estaciones base comprometidas en la licitación, sino que duplicó la cantidad de estaciones base al completar un despliegue de 1.362, con una inversión de US$ 100 millones.

Fase final de "Conectando Chile": servicios de voz y datos a 730 localidades aisladas

Los habitantes de 730 localidades aisladas del país, desde Chislluma, en la Región de Arica y Parinacota, a San Juan, en Magallanes, pudieron comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e Internet móvil gracias al programa "Conectando Chile", de Entel.

Durante 2017, la compañía entregó la fase final de este programa, que nació del compromiso de Entel de aumentar la conectividad en el país, en el marco de las contraprestaciones de las bandas de 700 MHz y 2.600 MHz. La primera etapa de este proyecto, que comenzó en 2014, consistió en conectar 181 localidades aisladas bajo la contraprestación del espectro de la banda 2.600 MHz, mientras que la segunda, que partió en 2015, llevó conectividad a otras 549 zonas como contraprestación del espectro de la banda 700 MHz. Ambas fases significaron una inversión total de US$ 218 millones.

Además, como parte de este proyecto, también se cubrieron 373 kilómetros de carretera y se conectaron 212 escuelas rurales.

Innovación en la oferta comercial: planes de voz, redes sociales y datos ilimitados

El liderazgo histórico de Entel en la incorporación de nuevas tecnologías para la industria móvil quedó de manifiesto nuevamente en 2017, cuando la compañía fue la primera en lanzar en el mercado nacional una amplia oferta de planes de servicios móviles de voz y datos ilimitados.

La fuerte inversión y despliegue de la red 4G en banda 700 MHz permitió el desarrollo de esta oferta, que posibilita responder a las crecientes necesidades de uso de datos móviles de los clientes.

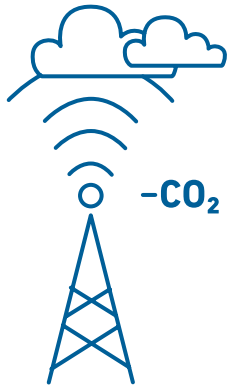
Entel ya había sido la primera empresa de telecomunicaciones en Chile en lanzar servicios 3G y 4G+ LTE Advanced Carrier Aggregation en Sudamérica en diciembre de 2006 y mayo de 2016, respectivamente. Además, fue la primera en lanzar servicios de voz ilimitados en el 2015.

Lanzamiento de Fibra Hogar

Para entregar una conexión de alta velocidad al segmento residencial, que permita una experiencia fluida de navegación a múltiples dispositivos conectados simultáneamente, Entel lanzó en el cuarto trimestre su servicio de fibra óptica Hogar.

Con una inversión proyectada de US$ 230 millones en cinco años, el servicio comenzó su despliegue en la Región Metropolitana, para luego avanzar en el despliegue de fibra residencial en las principales ciudades de regiones del país.

Este producto incluye internet de alta velocidad, televisión y telefonía fija ilimitada a fijo y móvil, además de acceso a funcionalidades innovadoras y únicas en el mercado, como acceso directo a Netflix y YouTube a través del decodificador.



Nueva experiencia de clientes de prepago en Chile

Junto con los usuarios de prepago, Entel entró este 2017 en una nueva fase: en la era de la transformación digital.

Esta transformación digital es un cambio total en la forma de conectar con los usuarios, de forma cercana, asegurando un servicio de calidad con una atención ágil y diferenciadora, que permite alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de categoría mundial.

Tras implementar cambios operativos y tecnológicos, los clientes de prepago experimentaron a fines de 2017 una nueva experiencia de uso en la web y en el celular. Ahora pueden acceder a compras prepago 100% online, eligiendo cómo pagar, el tipo de producto y la hora de despacho, con acceso "aquí y ahora" a la compra de equipos, activación de chip, recarga y compra de bolsas.

Además, la nueva plataforma les permite elegir online su número de teléfono entre cinco opciones, realizar la activación del chip directamente, traspasar saldos a otro equipo, solicitar presta LuKa y activación de roaming en la web, así como, en un solo clic, revisar saldos, tarifas e información del equipo.

Transformación Agile

Con el objetivo de reaccionar más rápido a los cambios tecnológicos, competitivos y de los clientes, Entel está inserta en un proceso de transformación hacia una organización ágil, que implica un profundo cambio en la forma de trabajar de la compañía. Este proceso contempla reorganizar en torno al 10% de la empresa en una metodología internacional disruptiva, Agile, que promueve el trabajo en equipo de manera colaborativa y fomentando la creatividad para dar respuestas oportunas y cada vez más veloces a las necesidades del cliente.

El desarrollo de estas capacidades internas posiciona a la compañía en un mejor pie para hacer frente a los desafíos del futuro. A la fecha, tanto en Mercado Personas, Empresas y Corporaciones se encuentran organizados en esta modalidad para el desarrollo de productos y de mejora continua de la experiencia de clientes.

Entel es una de las primeras empresas de telecomunicaciones del mundo que aplica esta metodología a gran escala y demuestra así, nuevamente, su capacidad de adaptación ante escenarios cambiantes, que le ha permitido ser líder en la industria de telecomunicaciones desde fines del siglo XX.

Entel ingresa al Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance

Entel nuevamente fue reconocida como una de las compañías de telecomunicaciones más sustentables de Latinoamérica, al ingresar durante 2017 al selecto grupo de empresas que integran Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance.

Para conformar este índice, que se elaboró por primera vez el año 2017 y considera a las compañías que cotizan en las bolsas de Chile, México, Colombia y Perú, se evaluaron 154 empresas. De ellas fueron seleccionadas sólo 42.

Al formar parte de este grupo, Entel se transformó en la única empresa de telecomunicaciones chilena en este índice regional. Ya en 2016, la compañía había ingresado al Dow Jones Sustainability Index Chile.

Entel y Ericsson suscriben acuerdo para desarrollar tecnología 5G en Chile

En un nuevo hito en 20 años de trabajo conjunto, Ericsson y Entel firmaron un memorándum de entendimiento (MoU) con el fin de colaborar en el desarrollo de la tecnología 5G y las tecnologías del Internet de las Cosas (IoT). El acuerdo, que en principio estará vigente hasta el año 2020, permitirá a las dos compañías tomar la delantera en el desarrollo de las plataformas 5G y de IoT.

Conscientes de la importancia del avance de nuevas tecnologías para aportar al desarrollo social y responder a las necesidades de conectividad de todos los chilenos, ambas compañías cooperarán en una gran variedad de áreas, incluidas las de investigación, pruebas e intercambio de resultados, así como en el desarrollo de tecnología y equipos.

El MoU cubre el 5G RAN (Red de Acceso de Radio) y las tecnologías de IoT-Advanced, incluida la LTE de banda angosta.

Extensión de plazos y nuevos créditos bancarios por US$ 450 millones

Durante el primer semestre, se suscribieron créditos bancarios en Chile con los bancos Scotiabank, Banco de Chile y BancoEstado por un total de $148.980 millones, pactados en pesos y con tasas nominales TAB + spread. Adicionalmente, se suscribieron créditos con los bancos Nova Scotia y EDC, por un total de US$ 225 millones a una tasa de Libor + 85 puntos base.

Los plazos de los vencimientos de los créditos que se extendieron aumentaron en más de dos años, por lo que las amortizaciones quedaron mayoritariamente a partir del año 2022.

Más de 6,5 millones de abonados en Perú

Entel continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado peruano, en el que ya suma 6,54 millones de suscriptores de telefonía móvil. Esta cifra representa un alza de 36% respecto de la cifra registrada al cierre del año 2016 y se sustenta principalmente en el crecimiento de los usuarios del segmento de prepago, que llegaron al cierre de 2017 a 4,28 millones, tras crecer 45% en 12 meses. Los clientes del segmento de pospago, en tanto, aumentaron en 22% y ya alcanzan a 2,25 millones.

En un mercado que evolucionó hacia una mayor oferta de datos, sobre la base de una red robusta, Entel Perú fue pionero en ofrecer servicio ilimitado de voz para todos los operadores en el segmento de prepago y, adicionalmente, datos ilimitados y aumento de cuotas flexibles a sus clientes de valor. Esto le ha permitido consolidarse como una marca innovadora, que ofrece la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad.

Premios y Reconocimientos

Chile

Ranking Merco de reputación corporativa

Por tercer año consecutivo, Entel se situó dentro del Top 10 del ranking de reputación corporativa Merco Empresas. En su versión 2017, la compañía obtuvo el sexto lugar entre las 100 empresas con mejor reputación empresarial en Chile, mientras en la industria de telecomunicaciones mantuvo el primer lugar.

Ranking de sustentabilidad empresarial Prohumana

Entel fue reconocida en el primer año en que participa en el RankingSE Prohumana, que analiza desde hace 15 años los modelos de estrategia sustentable de las compañías chilenas.

El estudio evalúa 42 áreas del desempeño de cada empresa, con énfasis en cómo planifica, implementa, evalúa y comunica a sus grupos de interés las acciones que realiza.

Primer lugar en ranking RepTrak de reputación empresas de telecomunicaciones

En el marco del ranking de reputación corporativa RepTrak, que realiza la consultora internacional Reputation Institute, Entel obtuvo el primer lugar en la industria de telecomunicaciones por segundo año consecutivo.

En base a una encuesta a 5.000 personas, se evaluaron 116 empresas relevantes para la economía chilena por sector en base a cuatro pilares: admiración y respeto, reputación reconocida, buena impresión y confianza.

Destacan a Entel por su transparencia corporativa

La calidad de la información corporativa que Entel entrega al mercado fue reconocida en el ranking de transparencia corporativa que realiza Chile Transparente. En su versión 2017, la compañía se situó en cuarto lugar en esta medición, que se construye tras analizar tres dimensiones: divulgación de políticas anticorrupción, entrega de información sobre la estructura organizacional y nivel de datos que reporta la compañía en los países donde operan sus filiales.

Mejor compañía para el futuro financiero de sus trabajadores

Por segundo año consecutivo, Entel fue destacada como empresa líder en aportar al futuro financiero de sus colaboradores por el ranking Best Companies for Employee Financial Future.

La distinción reconoce a las empresas con mayor compromiso a contribuir en el bienestar y la salud financiera de sus empleados, evaluando cuatro ámbitos: financiero y previsional, seguros, salud y bienestar, y cultura organizacional.

Una de las 10 empresas más atractivas en captar y retener talento

Entel obtuvo el octavo lugar en el prestigioso ranking Merco Talento 2017, con lo que se ubicó, por segundo año consecutivo, entre las diez empresas más atractivas para captar y retener talento.

Líder de Experiencia de Clientes en Ranking IZO

Que la experiencia de servicio es la principal preocupación de la compañía quedó nuevamente en evidencia este 2017: una vez más Entel lideró la categoría Mejor Experiencia Empresa de Telecomunicaciones tanto en Iberoamérica como en Chile, en el ranking de experiencia de Clientes IZO, sobre la base del estudio Best Customer Experience (BCX), que contempla una muestra de consumidores de empresas de distintos sectores de la economía.

DF premia iniciativa de arte urbano de Entel

El Festival Hecho en Casa Entel fue reconocido en la categoría Imagen y Publicidad, como parte de la premiación 2017 a las mejores iniciativas empresariales y públicas de Chile, que anualmente realiza Diario Financiero.

Best Place to Innovate

Anualmente, GFK Adimark elabora este informe, que en 2017 destacó a Entel entre los mejores lugares para innovar.

merco
MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Fundación PROhumana

BEST PLACE TO INNOVATE
bestplacetoinnovate.com

Perú

Great Place to Work

Entel Perú fue reconocida entre las mejores empresas para trabajar de Perú por el estudio Great Place to Work. En su versión 2017, la compañía obtuvo nuevamente el primer lugar en la categoría industria de telecomunicaciones y subió siete lugares en el ranking general, al pasar desde la decimoquinta posición al octavo lugar.

Líder de Experiecia de Clientes en Ranking IZO

En el contexto del estudio de Experiencia de Clientes que anualmente realiza la consultora IZO, Entel Perú logró la segunda posición del ranking de Mejor Experiencia Empresa de Telecomunicaciones en Iberoamérica, sólo superada por su matriz, Entel S.A.

Por segundo año consecutivo, en tanto, la compañía obtuvo el premio Mejor Experiencia de Cliente en la categoría Empresa de Telecomunicaciones de Perú.

Primer lugar sector telecomunicaciones en reputación corporativa

Una vez más, Entel lideró en Perú la clasificación en la industria de telecomunicaciones del ranking MERCO de Responsabilidad y Gobierno Corporativo. En la categoría general, este 2017 la compañía se situó N°16 en Perú.

Destacada participación en Merco Talento

Entel Perú logró la decimoséptima posición en el Merco Talento, estudio que evalúa la reputación para retener y atraer talento, en tanto, Entel Chile y su filial peruana fueron destacadas como la mejor empresa de la industria de telecomunicaciones en sus respectivos países.

Creciente presencia en índices del mercado internacional

Dow Jones Sustainability Index Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA): miembro 2017

Dow Jones Sustainability Index Chile: miembro 2016-2017

Desde 2017, Entel es parte del Dow Jones Sustainability Index Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), que analiza a 154 compañías a nivel global y, por segundo año consecutivo, del Dow Jones Sustainability Index Chile, que mide el liderazgo de las empresas en diversos ámbitos de la sostenibilidad. Esta clasificación es un referente de las evaluaciones de los tres ámbitos de la sostenibilidad: Social, Ambiental y Económico, y está compuesta por una serie de índices segmentados por categorías.

FTSE4GooD miembro 2017

Índice creado por la Bolsa de Londres en 2001, incorpora empresas a nivel mundial que cumplen con prácticas de inversión responsable en materia de derechos humanos, medioambiente, ética y relaciones con los inversionistas.

Mejor "Día del Inversionista" en el Área de Telecomunicaciones en Latinoamérica, Programa para Inversionistas

Entel obtuvo la primera posición en el Ranking de Institutional Investors para su programa Día del Inversionista. Esta clasificación se basa en una encuesta anual a más de 970 gerentes y analistas de cartera que están invirtiendo en América Latina.

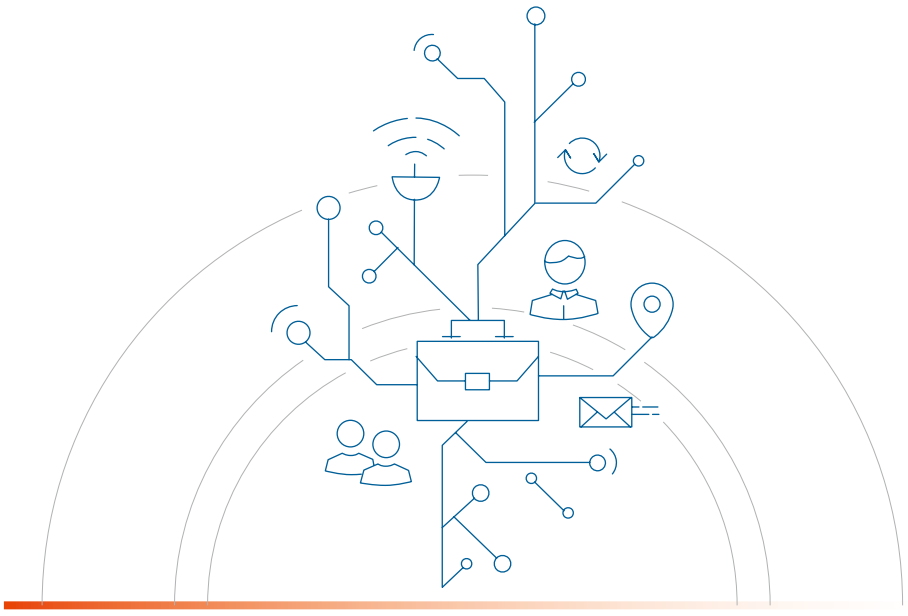
Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Entel supervisa la gestión ejecutiva de acuerdo con sus principios y el buen desarrollo de la relación con sus grupos de interés, creando relaciones sustentables con accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad, asegurando de esta forma la creación de valor de largo plazo.

El Directorio de Entel es el máximo ente rector del Gobierno Corporativo de la compañía. Una vez al año, como establece la ley, se realiza una Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y en la que todos los accionistas pueden participar con derecho a voz y voto.

Principios del Gobierno Corporativo

- Adopción de decisiones y aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios de la compañía.
- Protección de los derechos de los accionistas, velando por el tratamiento equitativo de todos ellos.
- Divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.

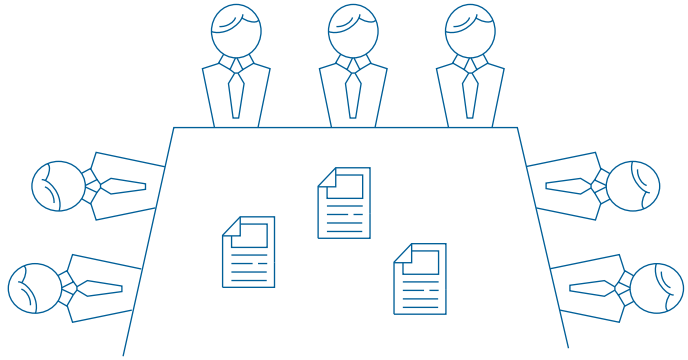



entel

Organización y funcionamiento

Directorio

Representa a los accionistas y administra el Gobierno Corporativo de la sociedad. Está formado por nueve miembros electos en Junta de Accionistas, que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y permanecen en su función por tres años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.



Principales funciones

- Fija los lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- Establece las formas de gobierno adecuadas para la gestión de la compañía.
- Establece políticas que determinan el accionar de la compañía en materias específicas.
- Designa al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. En conformidad con la ley, este cargo es incompatible con los de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad.
- Para un seguimiento continuo al desempeño de la compañía, cada mes el Gerente General presenta los aspectos más destacados de la gestión y, por medio de evaluaciones, se plantean los pasos generales a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

El Directorio sesiona de manera ordinaria una vez al mes y, de manera extraordinaria, cuando sea necesario para tratar cualquier materia específica o contingente.

El Gerente General es el único ejecutivo que reporta exclusivamente al Directorio. Sin perjuicio de lo anterior, además del Gerente General, asisten en forma habitual a las reuniones de Directorio el Gerente de Finanzas y Control de Gestión y el Gerente Legal, que actúa como Secretario de dichas sesiones.

- El Gerente General reporta mensualmente al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren conocimiento y aprobación del Directorio y trimestralmente los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la ex Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.
- El Gerente de Finanzas y Control de Gestión informa mensualmente la gestión de la compañía respecto del presupuesto aprobado por el Directorio.
- Las Vicepresidencias de Mercados presentan dos veces al año su plan de trabajo y gestión comercial.
- La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales presenta dos veces al año la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- La Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones presenta bianualmente la situación de las redes y desarrollo de proyectos más significativos en telecomunicaciones.
- El Gerente General de Entel Perú presenta trimestralmente la gestión operativa y financiera de esta filial.
- La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos presenta anualmente su gestión en materia de Sustentabilidad y Comunicaciones.
- El Área de Relación con Inversionistas da cuenta anualmente su gestión al Directorio

Director independiente preside el Comité de Directores

Comité de Directores

Principales funciones

- Examen de los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros, y efectúa la proposición al Directorio de auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a la aprobación de la Junta Ordinaria.
- Revisión de transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- Revisión de plan de trabajo de auditorías externa e interna, y gestión integral de contingencias.

Integrantes 2017

- Carlos Fernández Calatayud (Director independiente y Presidente del comité).
- Jorge Salvatierra Pacheco (Director independiente).
- Luis Felipe Gazitúa Achondo (Director).

El Comité de Directores se reúne al menos cuatro veces al año.

Resumen de la gestión 2017

Fecha reunión	Principales materias tratadas
25-01-2017	Presentación de la Gerencia de Auditoría y Riesgo Operacional sobre auditorías efectuadas (continuas, planificadas, spot). Presentación de los auditores externos de estados financieros anuales. Presentación y capacitación sobre cambio normativo IFRS 15 y 16. Aprobación de Política de Control y Gestión de Riesgos. Presentación de la Política de Remuneraciones de los Principales Ejecutivos.
03-04-2017	Proposición de auditores externos a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. Proposición de clasificadores de riesgo a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. Proposición de Presupuesto del Comité de Directores a Directorio para su designación en Junta Ordinaria.
08-05-2017	Constitución de mesa del comité. Aprobación plan anual y fijaciones de fecha para sesiones del comité.
05-06-2017	La auditora EY presenta su plan anual de auditoría y un análisis de las mejores prácticas Gobierno Corporativo a nivel internacional.
07-08-2017	Informe de auditores y análisis de principales observaciones de control interno en materias no relevantes. Nuevo Código de Ética y Manual de Aplicación.
11-12-2017	Informe de auditores y análisis de principales observaciones de control interno en materias no relevantes. Nuevo Código de Ética y Manual de Aplicación.

Comité de Ética

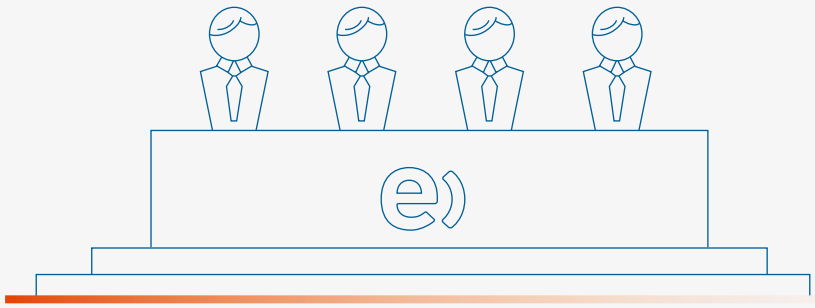
Con el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas, Entel ha constituido un Comité de Ética integrado por seis ejecutivos de la empresa, designados por el Gerente General.

Principales funciones

- Resolver diversos aspectos relacionados con sus normas.
- Investigar y dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.
- Proponer las acciones que sean pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.

Integrantes del Comité de Ética

- Gerente de Recursos Humanos (Presidente)
- Gerente Legal
- Vicepresidente de Mercado Corporaciones
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
- Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
- Secretario del Comité: abogado de Gerencia Legal



Juntas de accionistas 2017

El 27 de abril de 2017 Entel realizó una Junta Extraordinaria de Accionistas que aprobó, entre otras materias:

- Modificar nombre de fantasía de Entel Chile S.A. por Entel.
- Incorporar a objeto social la prestación de servicios de tecnología de información y el suministro de equipos.
- Actualizar y reformar la cláusula del capital social en cuanto a dejar sin efecto y no colocar parte del aumento de capital acordado.
- Autorizar la metodología de colocación de acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016.
- Modificar el Artículo 7° de los estatutos sociales, aumentando de dos a tres años el periodo de duración en el cargo de director.
- Otras modificaciones

A continuación de esta junta extraordinaria se realizó la Junta Anual Ordinaria de Accionistas, que, entre otras materias, aprobó:

- La Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2016.
- La distribución de un dividendo definitivo de $34 por acción, equivalente a un 30,06% de la utilidad líquida del ejercicio.
- La política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- Designación del Directorio para el periodo de tres años
- La remuneración de los directores y del Comité de Directores y el presupuesto anual del Comité.
- La designación como auditores externos de la firma Ernst&Young y la de los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating).

Se realizó la elección de Directorio para el periodo 2017-2020.

Prácticas destacadas

1. Política de inducción de nuevos directores

Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores y es el Gerente General de la sociedad el responsable de este proceso de inducción, que contempla la entrega de información sobre:

- Funcionamiento del Directorio
- Principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.
- Normas jurídicas que enmarcan el funcionamiento de los directorios, así como funciones y deberes que la ley exige a cada Director.

Durante el ejercicio 2017 se realizó la inducción al Director Jorge Salvatierra, quien fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril, sosteniendo para tal efecto reuniones con el Gerente General, los vicepresidentes y algunos gerentes de la sociedad.

2. Acceso a información remota

- A través de un nuevo Portal de Directores seguro, remoto y permanente, que opera con un sistema de doble autenticación, cada uno de los directores puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en las sesiones.

3. Procedimientos de capacitación y asesoría permanente

- El Directorio tiene el derecho de contratar la asesoría de los expertos necesaria para el apoyo de su rol.

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

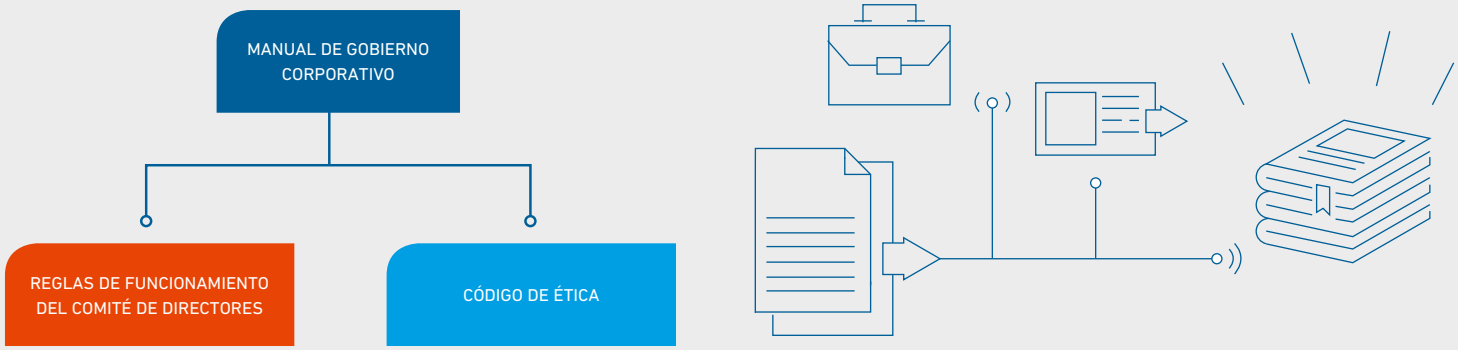
Durante el periodo 2017, adicionalmente a las presentaciones regulares de los distintos vicepresidentes y gerentes de la compañía, así como de los auditores externos, se realizaron capacitaciones y presentaciones al Directorio por parte del equipo ejecutivo y/o de especialistas externos. Entre ellas:

- Sistemas de remuneraciones y planes de compensación del equipo ejecutivo y trabajadores de la sociedad.
- Política de Riesgos.
- Mejores prácticas de Gobierno Corporativo.
- Ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Principales materias aprobadas por el Directorio en el ejercicio

- Prácticas de Gobierno Corporativo (NCG N°385).
- Presupuesto anual de la compañía.
- Memoria anual de la compañía.
- Estados de resultados trimestrales de la compañía.
- Política anual de Comunicaciones y Sustentabilidad.
- Mapa de Riesgos de la Compañía.
- Actualización del Código de Ética y Manual de Procedimientos.

Documentos rectores del Gobierno Corporativo



El Código de Ética y el Manual de Aplicación son documentos a los que adhieren colaboradores, contratistas, proveedores y clientes.

Actualización del Código de Ética y Manual de Aplicación

Durante 2017 Entel actualizó su Código de Ética y su respectivo Manual de Aplicación, que detalla las buenas prácticas y establece que la compañía guía su actuar por valores y principios que trascienden a toda la organización.

Este nuevo documento es un manual de fácil consulta, disponible en la web, que difunde normas básicas de comportamiento en base a casos, por lo que responde de manera simple las dudas en materia ética que puedan surgir a los colabores en su labor cotidiana.

En estos documentos queda explícito el compromiso de Entel de velar por el cumplimiento de las normas y de combatir malas prácticas como la corrupción.

Más detalles en www.entel.cl/inversionistas/gobierno_corporativo.html y en el tomo Reporte de Sustentabilidad 2017 que se anexa a esta memoria.

Del Canal de Denuncias provienen más de la mitad de los casos de auditorías no planificadas que realiza la compañía.

Canal de Denuncias

Entel cuenta con un Canal de Denuncias que recibe denuncias personalizadas y también en forma anónima relativas al cumplimiento de las normas de conducta ética y conflictos de interés, entre otras situaciones que requieran atención por infracción del Código de Ética. Es un canal de acceso público que garantiza el anonimato del denunciante.

Relación con Inversionistas

El área de Relación con Inversionistas atiende las necesidades de información requeridas por el mercado financiero y difunde hechos relevantes de la compañía, acordes con la normativa vigente.

Actividades

- Participación en siete conferencias de inversionistas internacionales y nacionales, tres Non / Deal Roadshow y la realización en Chile del IV Día del Inversionista.
- 4 teleconferencias trimestrales con inversionistas y 4 reuniones locales con analistas para entrega de resultados trimestrales.
- 608 contactos con públicos de interés en el año con fondos extranjeros, fondos locales, fondos de pensiones y analistas de mercados.

La información pertinente se encuentra disponible en la página web www.entel.cl/inversionistas.

Reconocimientos

- 1° lugar Best analyst day TMT Latam, Institutional Investor.
- 2° lugar Best website TMT Latam midcap, Institutional Investor.



Control y Gestión de Contingencias

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos, con alcance para la sociedad y sus filiales nacionales e internacionales, aprobada por el Directorio.

Objetivos

1. Promover la cultura de gestión de riesgos en toda la organización.
2. Establecer los criterios y definiciones indispensables para que luego se defina:
   - > Un adecuado proceso de identificación, evaluación, mitigación, control y registro de los riesgos.
   - > Mecanismos de control y aseguramiento de las medidas de mitigación y seguimiento de las variables clave de riesgos.
3. Establecer un modelo de gobierno y de gestión de riesgos de la compañía.
4. Establecer el marco de entrega de información de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio y a la alta administración de Entel.

Gobierno de Riesgos

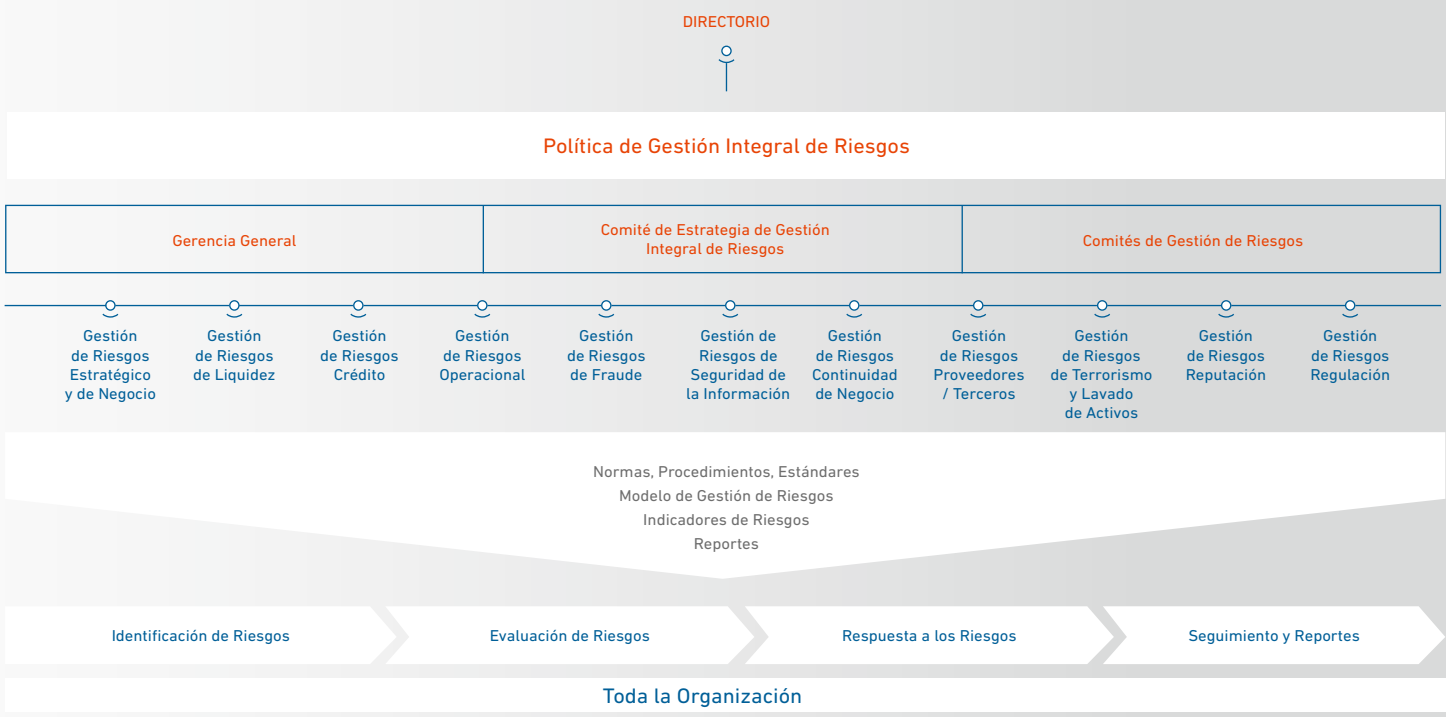
Dentro de este marco, la compañía posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por la Gerencia General y el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos, cuyo rol complementa un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

Los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de negocio y de apoyo (ver diagrama adjunto).

Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos: integrado por el Gerente General y los vicepresidentes y gerentes de área de la compañía de primera línea. Se reúne trimestralmente y su principal función es gestionar el riesgo, entregando directrices y recursos, en concordancia con las estrategias y la Política General de Control y Gestión de Riesgos aplicable para Entel y sus filiales nacionales e internacionales.

Comités Operativos de Gestión de Riesgos: conformados por gerentes divisionales o de departamento. Sesionan mensualmente y sus principales funciones son gestionar el riesgo de la compañía desde los ámbitos más operativos, incorporando la mirada de cliente e impulsando y monitoreando las acciones mitigadoras implantadas ante eventuales incidentes. Esta estructura permite a Entel contar con una mirada integral de gestión de riesgos. Entre los principales comités que se

Gobierno Proceso de Gestión de Contingencias



encuentran operando figuran el Comité de Ética, el Comité de Sistemas, el Comité de Fraude, el Comité de Seguridad TI y el Comité de Continuidad de Negocio.

La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, en tanto, es responsable de:

- Dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en riesgos operacionales, continuidad de negocio, seguridad de la información y gestión de riesgos de acceso a sistemas.
- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Realizar seguimiento y tener trazabilidad de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Mantener actualizado el mapa de macrorriesgos de la compañía.
- Informar a la administración y al Directorio el cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos, conforme a lo señalado en el Manual de Gobiernos Corporativos de Entel.

Durante el ejercicio 2017 Entel reforzó la gestión de los 12 macrorriesgos que fueron priorizados en 2016 en función de su impacto y probabilidad.

Gestión 2017

Durante el año, la prioridad de Entel en materia de control y gestión de contingencias estuvo en continuar desarrollando una cultura de cumplimiento al interior de la compañía. El objetivo de este trabajo es identificar oportunamente los riesgos, tanto internos como del entorno, que pueden impactar sus objetivos estratégicos.

Principales actividades

- Diseño de un procedimiento de gestión de riesgos, estructurado y simple, en línea con el proyecto de transformación integral de Entel, que durante 2017 migró tanto sus plataformas de servicio de prepago en la telefonía móvil hacia un modelo digital, como su forma de trabajo hacia una metodología ágil.
- Internalización del proceso de gestión de riesgos, que hasta 2016 se externalizaba y, a contar de 2017, realiza la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales.
- Implementación de una nueva herramienta para la gestión de riesgo (ACL-GRC), herramienta de auditoría, gobierno, riesgo y control.
- Desarrollo de un modelo de compliance sobre libre competencia y, en general, de todas las regulaciones que afectan directa o indirectamente el negocio.
- Ajuste del plazo máximo de actualización del mapa de riesgos, que a partir del ejercicio 2018 se renovará al menos anualmente.

Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas (Ley N°20.393)

En atención a la responsabilidad penal de personas jurídicas por ciertas figuras delictivas, Entel estableció el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) contemplado en la Ley N°20.393 y nombró al Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales como encargado de velar por el correcto funcionamiento del modelo.

Este MPD está actualmente certificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

Entel cuenta con un portal en su intranet que permite a todos los colaboradores acceder a toda la información necesaria en materia de Prevención de Delitos que contempla esta ley. Opera también un canal de denuncias en la web Entel para accesos internos y de terceros.

A partir de 2017 se realiza un curso E-Learning sobre MPD para todos los colaboradores, que requiere una aprobación mínima de 60%. Además, durante el último año se realizaron dos jornadas de MPD y lobby para los vicepresidentes, gerentes y subgerentes (150 personas), para profundizar en ambos temas.

Directorio



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
Ingeniero Civil,
Universidad de Chile.
C.I.: 5.715.251-6

Bernardo Matte Larraín
Director
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.598.728-7



Richard Büchi Buc
Director
Ingeniero Civil, Universidad
de Chile. MBA Wharton School
Of Business, University of
Pennsylvania.
C.I.: 6.149.585-1





Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.
C.I.: 6.069.087-1





Patricio Parodi Gil
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA Harvard University.
C.I: 8.661.203-8



Carlos Fernández Calatayud
Director independiente
Ingeniero Civil Mecánico, Universidad Federico Santa María.
C.I.: 5.213.938-4



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I.: 5.543.624-K



Andrés Echeverría Salas
Director
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA University of California, Los Ángeles.
C.I.: 9.669.081-9

Jorge Salvatierra Pacheco
Director independiente
Ingeniero Civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA Saint Louis University.
C.I.: 6.557.615-5

Remuneraciones y gastos del Directorio

La remuneración de los directores se aprueba anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas.

Ninguno de los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía ni por su desempeño como directores en sociedades filiales.

El Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías durante el ejercicio 2017.

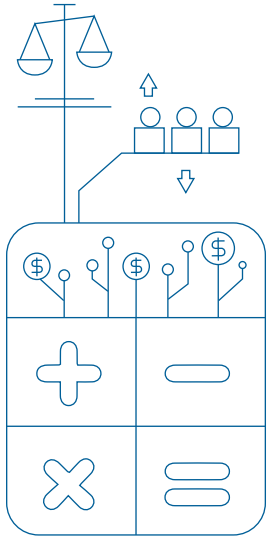
Diversidad en el Directorio

Número de personas por género	
Femenino	0
Masculino	9
Total	9

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	9
Extranjera	0
Total	9

Número de personas por rango de edad	
< 30 años	0
30 y 40 años	0
41 y 50 años	1
51 y 60 años	4
61 y 70 años	4
> 70 años	0
Total	9

Número de personas por antigüedad	
< 3 años	3
3 y 6 años	2
6 y 9 años	0
9 y 12 años	2
> 12 años	2
Total	9



Remuneraciones 2017/2016

Nombre	Cargo	Remuneración Directorio 2017 M$	Remuneración Comité de Directores 2017 M$	Total 2017 M$	Remuneración Directorio 2016 M$	Remuneración Comité de Directores 2016 M$	Total 2016 M$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	81.583		81.583	79.811		79.811
Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	62.926	13.984	76.910	61.587	13.686	75.273
Richard Buchi Buc	Director	40.781	4.636	45.417	41.058	13.686	54.744
Andrés Echeverría Salas	Director	41.951		41.951	39.906		39.906
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente	41.950	13.984	55.934	41.058	13.686	54.744
Juan Mac-Auliffe Granello	Director	41.951		41.951	41.058		41.058
Patricio Parodi Gil	Director	41.951		41.951	39.917		39.917
Alejandro Pérez Rodriguez	Director	13.907		13.907	41.058		41.058
Bernardo Matte Larraín	Director	39.623		39.623	38.780		38.780
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	28.044	9.348	37.392	0		0
		434.667	41.952	476.619	424.233	41.058	465.291

Ocho de los nueve miembros del Directorio fueron reelegidos en la Junta Ordinaria de accionistas del 27 de abril de 2017. En la ocasión se incorporó Jorge Salvatierra Pacheco y dejó el Directorio Alejandro Pérez Rodríguez.

Administración

En el mercado chileno Entel gestiona sus negocios según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Estas divisiones cuentan con sus propios equipos para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente.

Las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), junto con las de atención al Mercado Mayoristas, están agrupadas bajo un área convergente de Tecnología y Operaciones.

La totalidad de las unidades operan bajo un solo liderazgo y fueron concebidas en línea con las mejores prácticas internacionales, anticipando una estrecha interacción entre las áreas, teniendo en cuenta las crecientes sinergias tecnológicas.

Con el propósito de administrar todos los temas estratégicos y de gestión, en tanto, el grupo ejecutivo cuenta con un esquema de gobierno transversal que va en apoyo de sus correspondientes responsabilidades.

Dotación

Estamento	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú	Total
Ejecutivos	56	40	6	2	4	8	9	125
Profesionales y técnicos	2.059	1.281	211	34	764	271	333	4.953
Otros trabajadores	697	655	1.193	331	3.066	106	2.185	8.233
Total	2.812	1.976	1.410	367	3.834	385	2.527	13.311

En el caso de Entel Perú, a nivel ejecutivo la administración reporta a un Directorio. Su estructura interna es muy similar a la descrita para los negocios en Chile. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y tienen una administración adecuada a su estrategia

Remuneración equipo ejecutivo

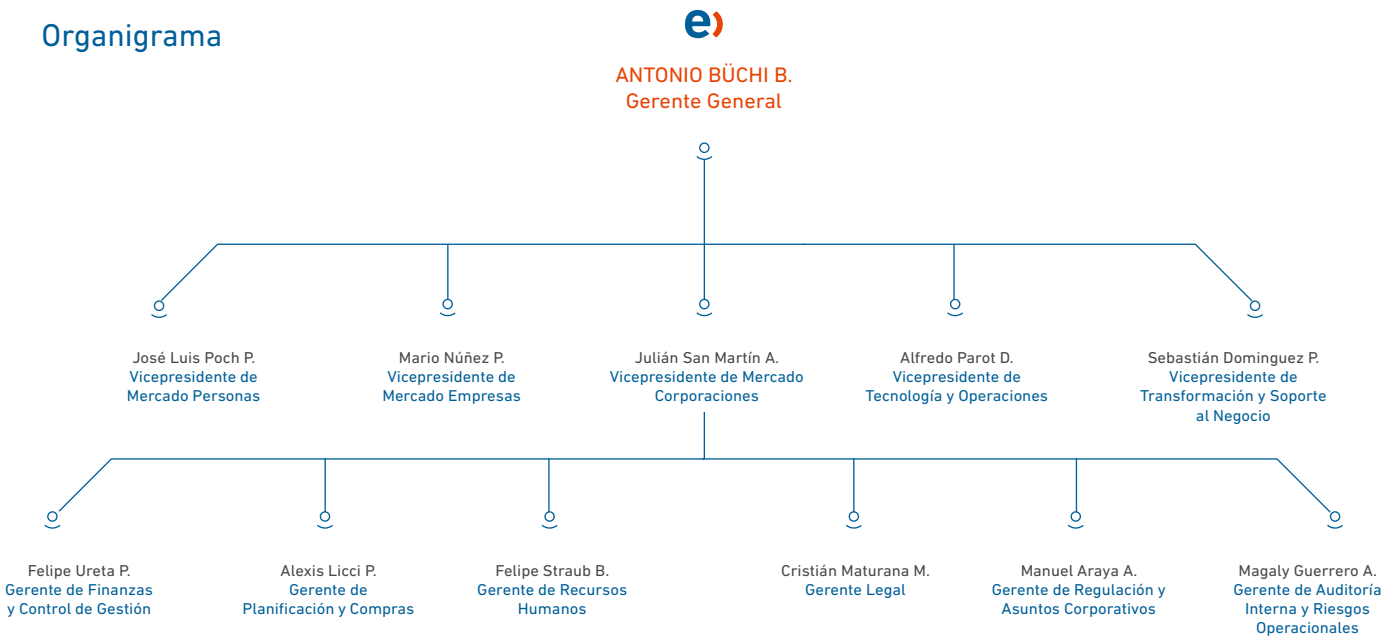
Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2017	
Dotación considerada	125 personas Entel S.A. y filiales
Remuneración	$11.436.910.454
Bonos pagados	$ 6.687.016.131
Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2017	
$2.258.868.451 pagados en total a 18 ejecutivos.	

Nota: incluye bonos de largo plazo y planes de retención.

Los bonos anuales se pagan de acuerdo con fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas corporativas y de cada área respectiva.

Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, que contempla pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores señalados en la tabla adjunta.

Organigrama



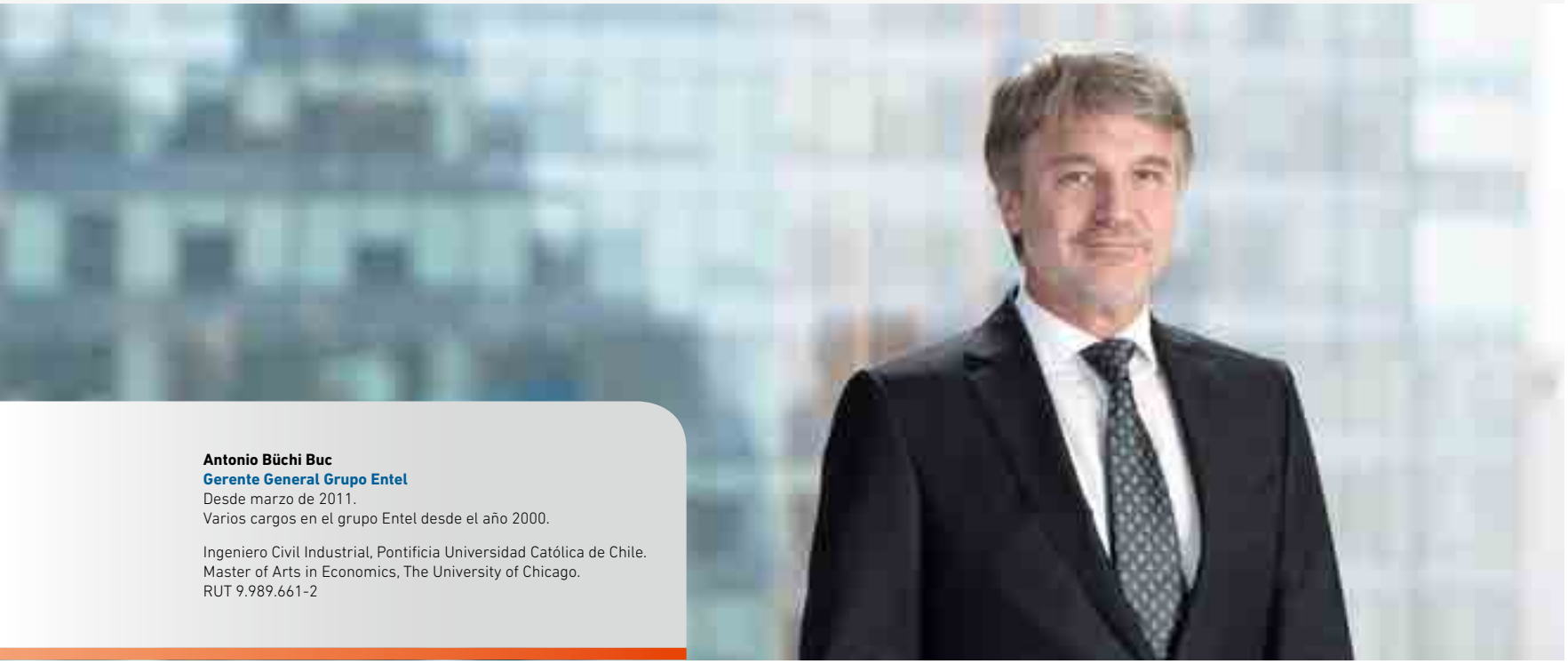
Diversidad en principales ejecutivos

Género	
Femenino	12
Masculino	84
Total general	96

Nacionalidad	
Chilena	86
Extranjera	10
Total general	96

Rango de edad	
30 y 40 años	11
41 y 50 años	51
51 y 60 años	32
61 y 70 años	2
Total general	96

Rango de antigüedad	
<3 años	17
3 a 6 años	16
6 a 9 años	12
9 a 12 años	8
>12 años	43
Total general	96



Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master of Arts in Economics, The University of Chicago.
RUT 9.989.661-2

Principales ejecutivos

Sebastián Domínguez Philippi
Vicepresidente Transformación y Soporte al Negocio
Desde enero de 2017.
Varios cargos en el grupo Entel desde junio de 2000.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en Economía, Cambridge University.
RUT: 10.864.289-0

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde el año 1993.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 8.165.795-5

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde febrero de 1993

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT: 7.010.335-4

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones
Desde diciembre de 2006.

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Las Américas. Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.
RUT 7.005.576-7

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.003.573-1

Cristián Maturana Miquel
Gerente Legal
Desde marzo de 1994.

Abogado, Universidad de Chile.
RUT. 6.061.194-7

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Desde marzo de 2011.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1994.

Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 10.767.214-1

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Desde abril de 2005.
Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1994.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT 7.052.775-8

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos
Desde enero de 2012.

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, Universidad Alberto Hurtado/Loyola College in Maryland.
RUT 8.131.463-2

Magaly Guerrero Arce
Gerente Auditoría Interna y Riesgos Operacionales
Desde marzo de 2017.

Contador Auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana. MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.
RUT: 10.978.118-5

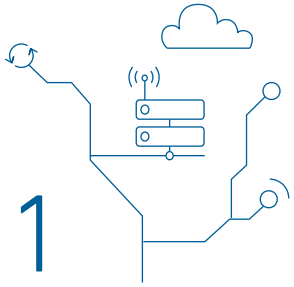
Alexis Licci Pino
Gerente Planificación Estratégica y Compras
Desde julio de 2017.
Varios cargos en el grupo Entel desde mayo de 1998.

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
RUT: 12.856.166-8



Pilares Estratégicos

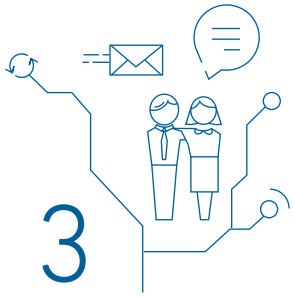
Pilares Estratégicos



1
MEJOR
INFRAESTRUCTURA



2
INNOVACIÓN
Y ADAPTACIÓN



3
ORGANIZACIÓN
Y PERSONAS
"BEST IN CLASS"



4
EXPERIENCIA
DISTINTIVA

Nuestro modelo de negocio nos permite estar a la vanguardia en la industria de las telecomunicaciones, ser líder en Chile y un referente en la región.

Entel se propuso contar siempre con la **mejor infraestructura**, desarrollar una corporación con **alta capacidad de innovación** y entregar una **experiencia distintiva** a sus clientes. Para ello, promueve el **trabajo en equipo**, forma de gestionar que le permite adaptarse en un entorno cambiante y altamente competitivo, e identificar rápidamente las oportunidades existentes en el mercado.

Basado en estos cuatro pilares fundamentales, el modelo de negocios de Entel posiciona a la compañía como un actor de clase mundial.



Pilar Estratégico 1

Mejor Infraestructura



Inversiones

Con el propósito de continuar otorgando un servicio de primer nivel a nuestros clientes por medio de infraestructura propia de altísima calidad, Entel invierte en forma continua en redes, plataformas y data center. En este contexto, durante el año 2017 la compañía destinó en total de US$ 521 millones a infraestructura.

Datos destacados

- Crecimiento y mantención de infraestructura para la red móvil en Chile: US$ 175 millones que incluyen inversiones en infraestructura y equipamiento de acceso móvil, aumento de capacidades en transmisión y Core.
- Inversión en Perú de US$ 151 millones, destinados, principalmente, al crecimiento de infraestructura de red e inversiones en TI.
- Proyecto de Localidades Obligatorias y despliegue de la Cobertura Mínima para la adquisición de la Banda 700 MHz: US$ 42,9 millones.
- Despliegue de red de fibra óptica para el Negocio Hogar: US$ 18,2 millones, desplegando un total de 199.000 "hogares pasados" a finales del año 2017 y la habilitación de la plataforma de TV.
- Otras Inversiones de Red Transversales al Negocio Fijo y Móvil destinadas a soportar el crecimiento de tráfico y garantizar la continuidad operacional de nuestros servicios: US$ 27 millones.
- Inversiones para el Negocio TI asociadas a crecimiento de infraestructura data center y plataformas cloud: US$ 21 millones.
  - Término de la fase constructiva de la tercera etapa de Ciudad de los Valles (CdlV III), que en mayo de 2018 disponibilizará 1.000 metros cuadrados a nuestra red de data center para nuevos servicios a clientes.
  - Certificación en Management and Operations para el data center de Amunátegui, entregada por Uptime Institute.
- Durante 2017 continúa el proyecto de Transformación Digital Entel (TDE), que permitirá transformar a Entel en una empresa totalmente digital, simplificando de forma radical el modo de operar: US$ 53 millones.
- Otras inversiones en plataformas de sistemas, infraestructura y equipamiento para gestión técnica y comercial: US$ 30 millones.

Infraestructura de Entel Perú

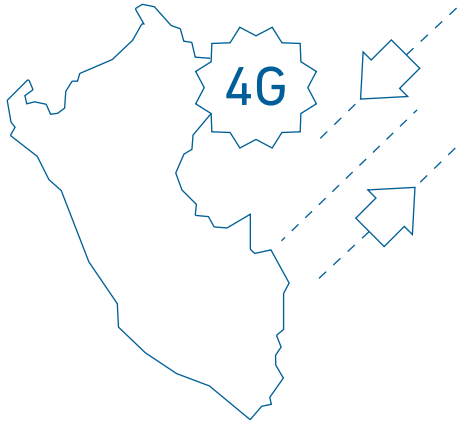
Red Móvil

- Red 3G 1.900 MHz (UMTS), desplegada a través de 3.297 sitios a nivel nacional, 1.548 en Lima. En Lima y Callao su cobertura declarada al ente regulador alcanza a alrededor del 93,5% de la población.
- Red iDEN (800 MHz), conocida como red PTT (Push to Talk). Entel Perú posee 525 sitios en todo el país (361 de estos se encuentran en Lima).
- En 2017, la compañía continuó el despliegue de redes de voz y datos 2G y 3G a través de la banda 1.900 MHz, que se adjudicó en 2007, y 4G en la banda AWS, que se adjudicó en 2013, y APT700, adjudicada en el año 2016.
- El proceso de desarrollo es efectuado por medio de criterios de diseño y segmentación poblacional y geográfica, con el que se logró cubrir los 24 departamentos de Perú durante 2017. Este proceso utiliza, además de la lógica de cobertura, una lógica de diseño centrado en estándares de calidad, similar a lo utilizado en Chile.

Espectro Móvil

Entel Perú posee las siguientes bandas para dar servicio:

- APT700 (700 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.
- 800 MHz, utilizados para dar servicios de radio troncalizado, mediante el empleo de la tecnología iDEN de Motorola.
- 1.900 MHz, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- 2.300 MHz, utilizados para dar servicios fijos.
- 2.500 MHz, utilizados para dar servicios fijos de acceso a Internet utilizando la tecnología Wimax y LTE.
- 3.500 MHz, utilizados en redes WiMax y que es comercializado por Americatel Perú S.A.
- AWS (1.700-2.100 MHz), utilizados para dar servicios 4G (LTE) a nivel nacional.



Servicios 4G para Entel Perú

Luego de adjudicarse en 2013, a través de la filial Americatel Perú, el bloque B de la banda AWS (40 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel inició su oferta de servicios de datos ampliando su gama de tecnologías de acceso móvil. La compañía desplegó simultáneamente con las redes 2G y 3G, utilizando antenas activas y single RAN, tecnología de última generación que optimiza las inversiones, disminuye los plazos de ejecución y los futuros costos de operación.

Asimismo, luego de adjudicarse en 2016 el bloque A de la banda de 700 MHz (30 MHz), licitada por la autoridad peruana para el despliegue del servicio LTE, Entel ha desplegado 351 sitios, con la infraestructura necesaria que le permita cumplir con sus obligaciones contractuales en la mencionada banda y así mejorar su oferta de servicios de datos.

Redes de transporte

Fibra Óptica

Actualmente, la red de Fibra Óptica Troncal (FO) cuenta con más de 5.000 km a lo largo de todo Chile, incorporando tecnologías de transmisión DWDM, alcanzando capacidades de transporte de hasta 8.000 Gbps. Esta red es utilizada principalmente por la red IP/MPLS, tanto de servicios fijos como móviles.

Con el objetivo de robustecer la red Troncal, esta red llega a diferentes puntos de presencia en Santiago, permitiendo mejorar la disponibilidad de la red en caso de fallas. Adicionalmente, durante el año 2017 se habilitaron terceras rutas, de manera de continuar fortaleciendo la red de Entel a nivel nacional.

La Red Core Metropolitana DWDM cuenta con tres puntos de presencia principales. Además, la compañía dispone de una red de agregación que cuenta con 40 puntos de presencia en Santiago, que permiten concentrar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia la red Core.

Durante el año 2017 se continuó con el desarrollo de FO para conectar los Puntos de Presencia de la red urbana hacia las principales ciudades del país, logrando conectar por esta vía el 81% de ellas.

» Microondas

Esta red es utilizada actualmente como una red de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de FO.

Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, principalmente entregando servicios de telefonía móvil y servicios de datos inalámbricos. Actualmente, Entel cuenta con una red con protocolo IP casi en totalidad de la red. Sólo se mantienen algunos enlaces TDM para dar servicios a algunos clientes.

Satelital

Entel, a través de su red satelital, cubre todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios fijos y de telefonía gracias a 63 estaciones terrenas distribuidas a lo largo de Chile, permitiendo conectar al resto de la red las zonas remotas del país. Gracias a esto, localizaciones aisladas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua, pueden gozar de servicios de telecomunicaciones, tanto fijo como móviles.

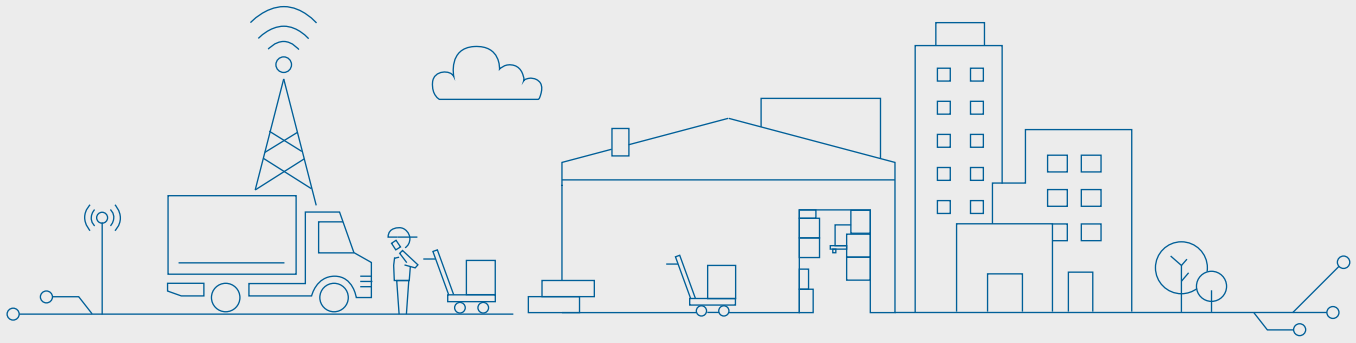
El principal telepuerto es Longovilo, que cuenta con más de 20 antenas satelitales. Mediante acuerdos con operadores satelitales de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B), la compañía ofrece servicios de televisión y datos en todo Chile.

Entel posee diversas plataformas satelitales con tecnología de clase mundial que permiten dar servicios privados a corporaciones y empresas (Internet, extensión de LAN, telefonía) y, además, en colaboración con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), otorgar Internet de forma pública a 212 escuelas rurales y localidades aisladas del país en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

Red MPLS

Actualmente, Red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de Entel, permitiendo conectar las distintas redes de acceso, tanto móviles como fijas, con las plataformas de servicios Internet y otros operadores. Al utilizar distintas rutas de transporte permite lograr altas disponibilidades.

Durante 2017, la compañía continuó la evolución en el Core hacia capacidades de Nx100Gbps y en la agregación a Nx10Gbps.



Redes de acceso

Red acceso xDSL

La Red de Acceso xDSL consta de 318 puntos de presencia, cubriendo 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e Internet a través de una variada gama de productos. El foco de las inversiones asociadas a esta red está puesto en el aumento de velocidades, cantidad de servicios y renovación de equipamiento.

Red acceso Ethernet

Tanto en el Core como en el acceso, la red Ethernet se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, Entel posee alrededor de 915 puntos de presencia en 311 comunas.
Durante 2017, esta red continuó evolucionando hacia altas velocidades, llegando a servicios de clientes hasta 10Gbps.

Red GPON

Durante 2017, Entel continuó el despliegue de Red de FO para el Mercado Residencial, alcanzando a diciembre de 2017 un total de 199 mil Home Pass, de los cuales 120 mil fueron desplegados durante el año 2017 en zonas residenciales densas y de alto interés comercial.
Adicionalmente, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 100 mil Bussines Pass, infraestructura que fortalece la cobertura en 36 comunas del país.

RED MÓVIL

Espectro móvil

Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:

- 700 MHz (15+15 MHz), en operación en todo el país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- 900 MHz (10 + 10 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos.
- 1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz), utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G y 3G.
- 2.600 MHz (20 + 20 MHz), utilizados para dar servicios de datos móviles utilizando la tecnología LTE.
- 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz), utilizados en redes WiMax y WLL para servicios fijos. Durante 2017 se realizaron diversas pruebas de tecnología Pre 5G sobre esta banda.

Red móvil 2G/3G

Sobre estas redes se sustentan los servicios de voz y datos con tecnologías GSM/GPRS/EDGE/UTM. El parque de puntos de presencia 2G es de 4.339 y en 3G es de 5.102 a diciembre 2017.

Durante el año 2017 se realiza reacomodo de 15 Mhz, que estaban asignados a 2G/3G 1.900 Mhz, trasladándose a LTE, disminuyendo el espectro a esta banda para estas tecnologías en 5 Mhz 2G y 10 Mhz 3G.

Red móvil LTE

Continuando con el despliegue de red móvil de cuarta generación, durante 2017 los esfuerzos se han enfocado, principalmente, en proyectos de cobertura y capacidad. Dado lo anterior, se han habilitado 652 POP con LTE banda 700, llegando a un total de 2.089 PoPs. Por otra parte, en las principales ciudades del país se ha activado el carrier aggregation, que permite optimizar el uso del espectro, aumentando la velocidad de tráfico y liberando recursos de red con mayor rapidez, llegando a coberturas de alrededor de 95%.
Con respecto a las coberturas obligatorias asociadas al proyecto banda 700, finalizó la implementación de los 660 puntos de presencia de Red Mínima.

Red de data center

Entel cuenta con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/ MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como: Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 8.500 m2 en sala ya habilitados y un masterplan de crecimiento proyectado hasta los 11.675 m2.
Desde estos centros, Entel ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos, que involucran la operación y explotación de las plataformas que soportan los procesos de negocio de los clientes. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa.
Todos los data center de Entel disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para sus clientes.

Principales Instalaciones operativas, administrativas y comerciales en Chile

- En Región Metropolitana, Torre Entel, Centro Nacional de Telecomunicaciones y Edificio Amunátegui (Comuna Santiago), Torre C Edificio Parque Titanium (Comuna Las Condes.
- Tiendas comerciales a lo largo del país. De ellas corresponde 11 a tiendas propias y 151 a franquiciadas.



Pilar Estratégico 2

Innovación y Adaptación



La innovación es un fundamento estratégico para Entel, que permite a la compañía construir ventajas competitivas y facilita su adaptación permanente ante el escenario cambiante que enfrenta la sociedad, en general, y el sector telecomunicaciones, en particular. Por ello, la innovación está integrada en sus pilares culturales y es responsabilidad de todos sus colaboradores.

Estructura para la innovación

Comité Estratégico de Innovación

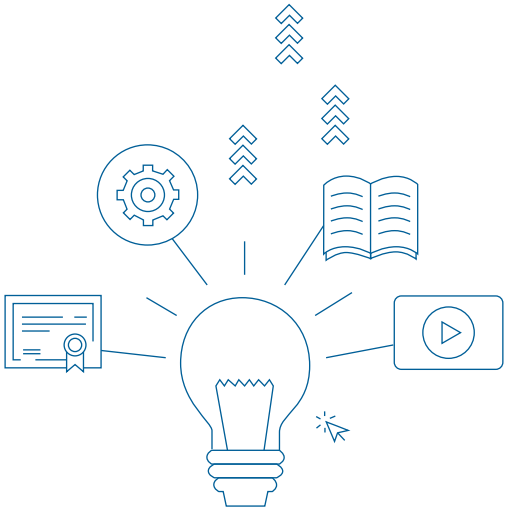
> Objetivo: conformado por la alta dirección de Entel, vela por el seguimiento de la gestión del modelo de innovación, los avances en la cultura de innovación y el desarrollo de iniciativas o proyectos semidisruptivos y disruptivos con potencial transformador, alineando las diferentes áreas de la compañía.

Gerencia de Innovación

> Objetivo: impulsar procesos de innovación que permitan identificar oportunidades de amenazas y generar proyectos que permitan tomar estas oportunidades o disminuir las brechas en caso de que existan.

1. Identifica las tendencias de mediano y largo plazo.
2. Impulsa una cultura de innovación dentro de la compañía.
3. Promueve la innovación abierta, generando vínculos sistemáticos con el ecosistema de innovación externo a la compañía.

La innovación permite a Entel adaptarse permanentemente para sorprender a sus clientes con una oferta diferenciadora.



Gestión 2017

En un contexto en que los clientes cambian vertiginosamente y son más exigentes, en que la competencia es mayor y más dinámica, y los productos y servicios son cada vez más complejos en virtud de las nuevas tecnologías disponibles, Entel se encuentra inmersa en un proceso de transformación integral.

Esto permitirá a Entel responder a las nuevas demandas de los usuarios y a los cambios del mercado y de los propios miembros de la organización.

El desarrollo de esta empresa del siglo XXI contempla tanto un programa de Transformación Digital de Entel (TDE), como el avance hacia un modelo de organización ágil (metodología Agile), que son los hitos más relevantes implementados en materia de innovación en 2017.

A esta nueva forma de operar que surge de la implementación de ambas herramientas se suma el desarrollo de una nueva Gerencia de Analytics y Proyectos Especiales y un proyecto para potenciar la innovación abierta.

Modelo de innovación

El modelo de Entel contempla el impulso de proyectos de innovación continua o sustentable en la base de la compañía y proyectos de innovación que estén en la frontera de la tecnología.

Innovación base:
Orientada a generar un desarrollo sustentable de la compañía, adaptándose al entorno y generando una propuesta de valor diferencial, identificando y liderando innovaciones recogidas de los desafíos y necesidades de la compañía.

> Se centra en el desarrollo de proyectos innovadores de corto plazo y está liderada por cada una de las áreas de Entel. Durante 2017, el foco estuvo puesto en acelerar la innovación base, tomando en cuenta el feedback real de clientes.

Proyectos frontera:
Orientados a ampliar las fronteras o bordes de la compañía, adelantándose en el desarrollo de ventajas competitivas mediante procesos de innovación disruptivos y diferenciales.

> Se centran en la creación y desarrollo de iniciativas transversales, de alto impacto y capacidad de transformación, que permitan establecer y mantener el liderazgo de la compañía a través de la anticipación en soluciones disruptivas, multinegocio y de alto alcance.

Sobre estos dos proyectos transformacionales, la compañía desarrolló importantes procesos de innovación en su propuesta de productos para los mercados de Personas, Empresa y Corporaciones, con una oferta más sencilla, que permita asegurar a los usuarios la experiencia distintiva de ser un cliente Entel.

Programa de Transformación Digital de Entel (TDE)

Entel decidió plantearse la forma en que va a enfrentar el futuro y para ello implementó un programa de transformación digital. Este proyecto recoge el mejor estándar de productividad, transformando, adaptando y mejorando las plataformas de negocio de la compañía.

Este elemento habilitador permite a Entel ser más rápida en la configuración de productos y servicios y facilita una mejor experiencia a sus clientes, ya que todos los actores del negocio tienen acceso a más y mejor información.

Este cambio, que comenzó en 2015, es la base para construir una capacidad de gestión ágil.

Modelo de gestión ágil

Entel migró durante 2017 hacia un modelo de organización ágil. Como parte del proceso se transformó la estructura de las vicepresidencias de mercados, que ahora se organizan en unidades de negocio, equipos producto/cliente, grupos de conocimiento y centros de excelencia (grupos de expertise de apoyo), y que incluyó la movilización de más de mil personas que cambiaron de puestos físicos de trabajo.

Esta forma de trabajo permite mayor capacidad de respuesta frente a los desafíos del mercado.

Objetivos de la organización ágil:

- Ser una organización capaz de liderar y reaccionar más rápido a los cambios tecnológicos, competitivos y de los clientes.
- Ofrecer la mejor experiencia.
- Ser una sola compañía, más allá de las estructuras ágiles y de las tradicionales.

Prioridades estratégicas que orientan el proceso de innovación

- Evolución hacia una empresa ágil, totalmente digital en todos los ámbitos externos e internos.
- Afianzar el liderazgo en la experiencia del cliente a largo plazo, omnicanal, sin interrupción, en tiempo real.
- Alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de clase mundial.

Desafío e)makers

Incentiva a los colaboradores para que planteen nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización.

Presentado en una plataforma digital de colaboración de fácil acceso para cualquier miembro de Entel, el desafío utiliza un modelo de sponsors, que plantean las temáticas a ser abordadas y participan en la selección de las mismas, y de mentores, que cuestionan los proyectos y apoyan el proceso de perfeccionamiento de las ideas cuyo fin último es ser implementadas.

Desafíos 2017

- 3 Ciclos
- 3 Desafíos
- 362 Participantes promedio por ciclo, colaboradores
- 258 Propuestas postuladas
- 16 Proyectos seleccionados para proceso de aceleración

Innovation Day

En estas jornadas, abiertas a toda la compañía, destacadas personalidades del ámbito de la innovación en distintas áreas de la sociedad cuentan su experiencia. Actualmente son transmitidas en streaming, para ampliar su difusión en la compañía.

N° estimado de participantes

- 1.620 Presenciales y online

Entel Explora

Con el objetivo de generar un vínculo sistemático con el ecosistema de innovación, la compañía desarrolló Entel Explora. Este modelo de innovación abierta busca, como dice su nombre, explorar nuevas tendencias con participación de terceros (academia, empresas de tecnología y pequeños emprendimientos, entre otros).

En este contexto surgió Entel Explora Lab, que potencia el talento de los innovadores digitales con las redes necesarias para desarrollar sus capacidades y ayudarlos a que obtengan resultados concretos.

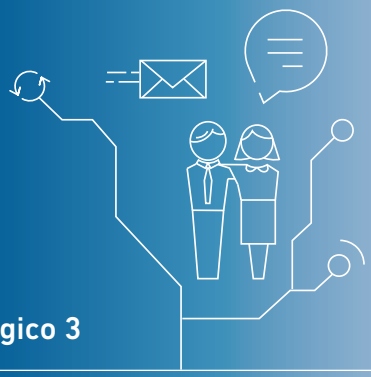
Alianzas Entel Explora Lab

- Centro de Innovación UC Anacleto Angelini
- Club de Innovación
- Start-Up Chile

Nueva gerencia de Analytics y Proyectos Especiales

A partir del segundo trimestre de 2017 se creó la nueva gerencia de Analytics y Proyectos Especiales. Esta nueva gerencia, que depende de la vicepresidencia de Transformación y Soporte del Negocio, se alinea con la prioridad estratégica que Entel le asigna al análisis del creciente y diverso volumen de datos con que actualmente es posible contar.

Con un equipo multidisciplinario, el área entrega servicios a la organización en el desarrollo de negocios y productos, al tiempo que investiga y propone soluciones para que Entel utilice también esta inteligencia en su propia gestión.



Pilar Estratégico 3

Organización y personas "best in class"



Agilidad y cercanía con el cliente

Durante los últimos tres ejercicios, Entel ha desarrollado un proceso de adecuación de su modelo de gestión de capital humano, con el objetivo de que esté alineado con su estrategia de negocios y las necesidades del mercado.

En este contexto, en 2015 la compañía transformó su estructura, haciéndola más horizontal y con menos capas intermedias. Durante 2016, en tanto, se formalizó la existencia de distintos "mundos" dentro de la organización, planteando estrategias de gestión de personas diferenciadas según sus características y necesidades, que permiten un desarrollo profesional más eficiente.

1. **Mundo de la gestión:** basado en un liderazgo transformacional y adaptativo, ligado a la administración del negocio, con foco en el cumplimiento de objetivos.
2. **Mundo de la operación especializada:** con funciones diferenciadoras propias de la industria. Enfocado en el reconocimiento de los profesionales con un conocimiento técnico específico y de proyectos, de alto valor para el negocio.
3. **Mundo de la operación:** basado en adherencia y rigurosidad en la ejecución de procesos en busca de eficiencia. Este modelo de gestión incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos que, de esta forma, se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio.



Organización Ágil: Tiene la habilidad de reconfigurar rápidamente su estrategia, su estructura, sus procesos y su tecnología hacia la creación de valor y la toma de oportunidades.

Nueva estructura gerencial

El proceso de transformación integral en que está inserta la compañía requirió ajustar la estructura gerencial a los nuevos desafíos del negocio. Esto implicó la reestructuración de la primera línea, con la inclusión de nuevas áreas de responsabilidad, así como fusión y creación de otras.

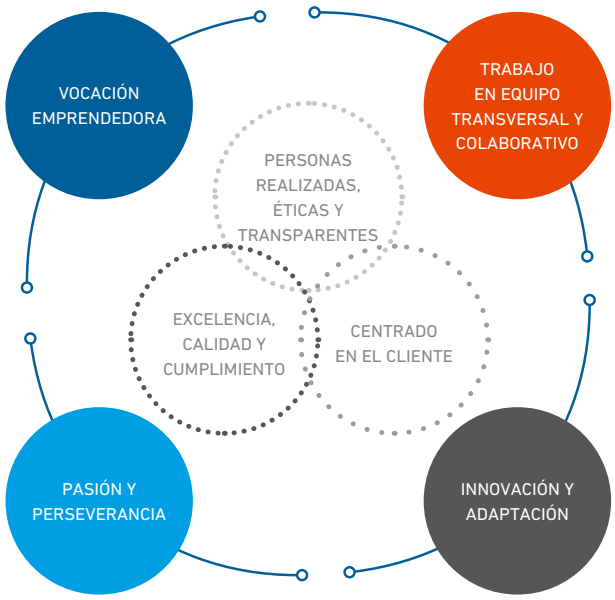
Así, se crearon la Gerencia de Planificación Estratégica y Compras y la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. A esto se suma la eliminación de la Gerencia de Riesgos y Administración, cuya labor central pasó a ser parte de la nueva Gerencia de Planificación Estratégica y Compras, y la eliminación de la Gerencia de Servicios TI, gestión que pasó a ser parte de la Vicepresidencia de Mercado Corporaciones.

Organización ágil

Ante el convencimiento de que las estructuras tradicionales y jerárquicas ya no responden con la celeridad requerida a las demandas cambiantes del negocio, al esquema de tres "Mundos" desarrollado en 2016 se sumó en 2017 un mundo ágil. Esta metodología contempla nuevos roles y modelos de relacionamiento para permitir un trabajo transversal, con equipos más pequeños, que son responsables de un determinado proceso de desarrollo de productos de punta a punta, e indicadores de evaluación precisos.

De esta forma, Entel pasó de desarrollar un modelo de trabajo transversal y colaborativo a uno de trabajo en conjunto, que deja a la organización preparada para responder con mayor flexibilidad y rapidez a las crecientes demandas y necesidades del mercado y sus clientes, adecuando rápidamente sus productos y servicios.

Pilares Culturales



Cambio cultural

Si bien este nuevo modelo de organización ágil se aplicó durante 2017 directamente a cerca del 10% de la organización de Entel, modifica la forma de abordar el negocio, impactando a toda la empresa dadas las interacciones con otras áreas.

Este proyecto demanda, por lo tanto, una actitud de flexibilidad y tolerancia a la incertidumbre, que implica generar cambios culturales profundos en cualquier organización. Sólo a modo de ejemplo, cerca de 1.000 personas se movieron físicamente de ubicación dentro de los edificios de Entel hacia espacios mucho más abiertos, sin separadores ni puestos fijos.

En este contexto, tras realizar un profundo estudio de su cultura interna, durante el ejercicio 2017 Entel también actualizó sus Pilares Culturales hacia un concepto más simple, que incorpora en su lenguaje la nueva perspectiva de la organización.

Gestión de desempeño

Para fortalecer el desarrollo de las personas y de la organización en su conjunto, Entel elaboró un nuevo modelo de gestión por competencias corporativas, que considera distintas dimensiones, en función de los desafíos estratégicos de la compañía y su alineamiento con los pilares culturales. Es un sistema maduro y validado por la organización.

Movilidad interna

10,2%

de la dotación asumió nuevas responsabilidades durante 2017

494

promociones o movimientos laterales de un total de 4.823 trabajadores

Capacitación

El área de capacitación en Entel tiene como objetivo desarrollar programas y actividades asociadas que permitan gestionar el conocimiento en la organización. De esta forma, la compañía asegura que las personas tengan las herramientas necesarias para hacer su trabajo.

> **Capacitaciones específicas o técnicas**
Necesarias sólo para algunas áreas o funciones. Entre ellas destaca el Programa de Desarrollo en Gestión de Proyectos.

> **Capacitaciones transversales**
Comunes a todos los colaboradores, se abordan conocimientos, competencias y modelos de gestión comunes a toda la compañía, como Programa de Inducción Compañía, Programa de Liderazgo, Programa Relatores Internos y Programas de Adherencia Conductual (MAC), entre otros. Este último implicó la ejecución de actividades de formación en aula y de acompañamiento en terreno y de entrenamiento en el puesto de trabajo.

Horas de capacitación anual

Categoría de empleo	2016	2017
Ejecutivos	11.037	1.934,15
Profesionales y técnicos	55.508	100.640
Administrativos	1.812	7.004
Total	68.577	109.578

Inversión total en capacitación

Razón Social	Costo
ENTEL	$517.620.285,95
ENTEL PHONE	$7.689.256,00
PCS	$312.697.078,06
Total general	$838.006.620,01

Participantes en programas de capacitación

Razón Social	Colaborador
ENTEL	2.368
ENTEL PHONE	25
PCS	1.420
Total general	3.813

109.578
horas de capacitación anual

3.813
colaboradores participaron en programas de capacitación

$838.006.620
inversión total en capacitación

Compensaciones

Entel cuenta con una estructura de compensaciones equitativa internamente y competitiva en el mercado, que se determina en base a parámetros objetivos basados en descripciones de cargos y rentas de mercado.

> Para jefaturas y ejecutivos, en forma adicional, se aplica un sistema anual de compensaciones variable basado en objetivos.
> Para los otros estamentos existe un programa de incentivo variable, asociado a resultados de la compañía.

Pulso organizacional

Entel utiliza diversas herramientas para medir el "pulso" de la organización.

Encuesta de clima Great Place to Work

Con el objetivo de hacer de Entel un gran lugar para trabajar, potenciar sus fortalezas y corregir aquellos aspectos en los que tenemos espacios de mejora, cada año se aplica la encuesta Great Place to Work. Sus resultados activan programas de gestión de personas diferenciados en función de los resultados obtenidos por cada estamento de la organización.

Periodicidad:

Anual

Participación 2017:

92%

Engagement

En octubre de 2017 se aplicó la primera evaluación de Engagement, que permite conocer cuál es la relación de las personas con sus tareas. Para obtener información periódica se desarrolló una encuesta liviana que permite entregar a los líderes de equipo información actualizada para su gestión.

Periodicidad:

Trimestral

Participación 2017:

74,6%

Encuesta a clientes internos

Permite medir la calidad de los servicios que se ofrecen internamente entre las diferentes áreas de la compañía. Los clientes internos evalúan el servicio prestado según la calidad, utilidad, trato y tiempo de respuesta, y sus resultados están asociados a metas de desempeño.

Periodicidad:

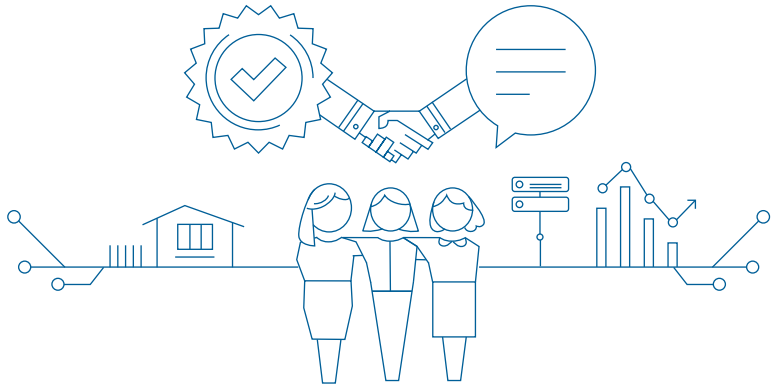
2 veces al año

Barómetro

Esta medición se aplica sólo al interior de las células de la organización que trabajan en metodología ágil. Permite recoger información sobre los procesos, calidad de las respuestas, adherencia de los equipos a la metodología, entre otros elementos, para detectar puntos de mejora.

Periodicidad:

2 veces al mes



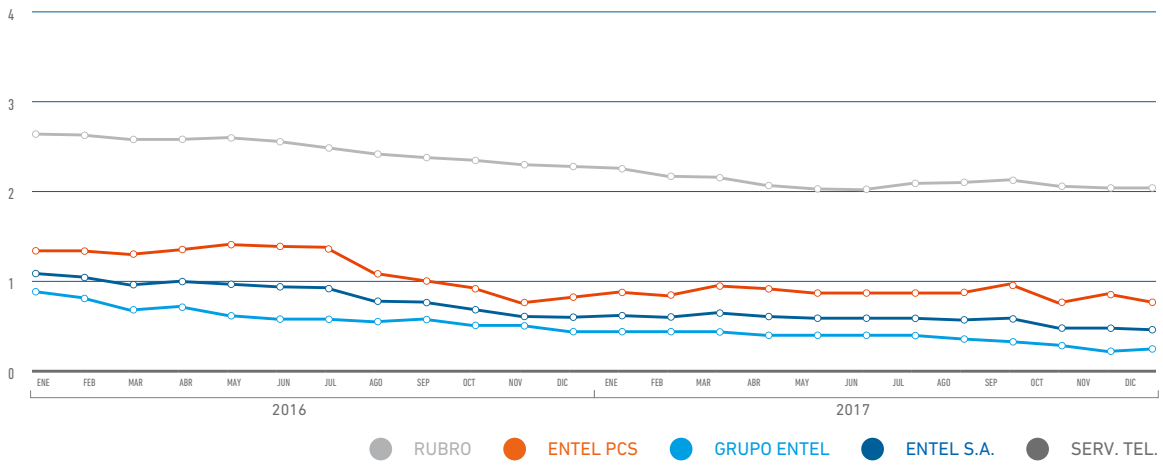

corp







Tasa de accidentabilidad



Tasa de accidentabilidad: $\frac{\text{Cantidad de accidentes en el periodo X 100}}{\text{Promedio de trabajadores en el periodo}}$

Salud y seguridad

Junto con una política y procesos de Seguridad y Salud Ocupacional a la que todos los colaboradores adhieren, la compañía cuenta con un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Este sistema establece un estándar técnico de seguridad que describe los riesgos asociados a las 29 tareas más críticas en términos de riesgo potencial.

Relaciones laborales

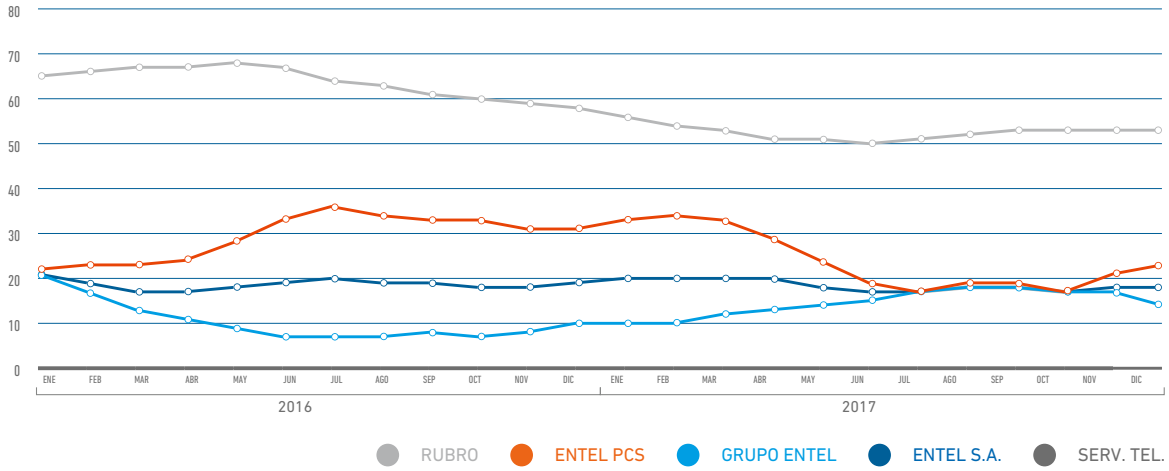
Entel mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con sus trabajadores, ya sea que estén sindicalizados o no.

Hito 2017: la compañía alcanzó un acuerdo conjunto con todos los sindicatos sobre los servicios mínimos que establece la reforma laboral. Éste se presentó como grupo (considerando tanto a Entel PCS como a Entel S.A.), pese a que la sociedad no opera como una unidad económica.

Al cierre del ejercicio, 73,25% de la dotación de Entel en Chile se encontraba sindicalizada. Entel Perú, por su parte, no cuenta con sindicatos constituidos.

Entel		
Categoría	2016	2017
Trabajadores sindicalizados	73,93%	73,25%
Trabajadores cubiertos por instrumentos colectivos	100%	99,45%

Tasa de siniestralidad



Tasa de siniestralidad: $\frac{\text{Cantidad de días perdidos en el periodo X 100}}{\text{Promedio de trabajadores en el periodo}}$

Diversidad en la organización

Género	
Femenino	1.644
Masculino	3.144
Total general	4.788
Nacionalidad	
Chilena	4.640
Extranjera	148
Total general	4.788

Incluye a Entel S.A y Entel PCS

Rango de edad	
<30 años	722
30 y 40 años	1.971
41 y 50 años	1.436
51 y 60 años	557
61 y 70 años	95
>70 años	7
Total general	4.788

Brecha salarial	
Ejecutivos	91,1%
Profesionales y técnicos	92,9%
Otros trabajadores	92,3%

Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombres, ponderado por la dotación en cada nivel.

Rango de antigüedad	
<3 años	1.374
3 y 6 años	1.273
6 y 9 años	713
9 y 12 años	543
> 12 años	885
Total general	4.788



Pilar Estratégico 4

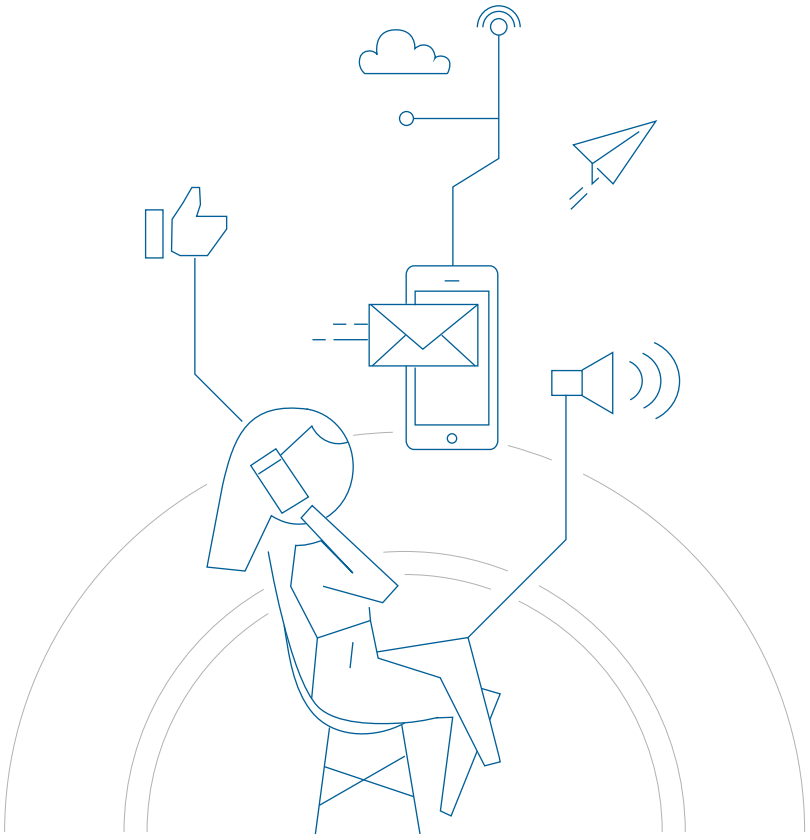
Experiencia Distintiva



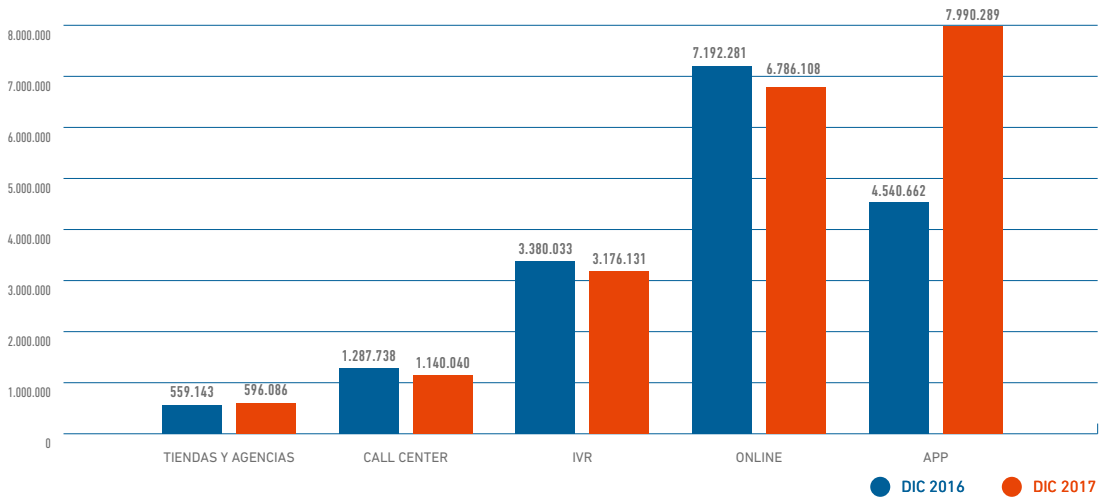
Entel ofrece a sus clientes una experiencia distintiva basada en soluciones de clase mundial.

Para cumplir con este compromiso, que ha permitido a la compañía diferenciarse y atraer clientes de alto valor, Entel cuenta siempre con la mejor infraestructura de red y promueve un modelo de trabajo en equipo transversal y un alto grado de innovación.

A la vanguardia en un escenario altamente competitivo y que evoluciona vertiginosamente, durante 2017 la compañía se enfocó en desarrollar habilitadores que le permitan continuar entregando un servicio de calidad superior. La digitalización, tanto de procesos como de sus soluciones, acompañada de la implementación de una nueva forma de trabajo que genera como resultado una organización muy ágil, forman parte de este soporte para el desarrollo de la Entel del siglo XXI.



Canales Mercado Personas



Atención cercana, personalizada y preferentemente digital

A la tradicional oferta de productos y servicios innovadores se suma una relación omnicanal, que permite gestionar en 360 grados las principales interacciones de los usuarios con la compañía, tanto en canales digitales como cuando interactúan con ejecutivos de tiendas o call center. Estos antecedentes permiten anticipar sus necesidades o intereses. De esta forma, la organización está respondiendo con una atención cercana, empática y cada vez más personalizada.

> **Canal online digital**

Entel continuó ampliando los servicios ofrecidos a través de sus canales online, que incluye tanto la web como la App de la compañía, habilitada para los sistemas Apple IOS y Android, además de soporte personalizado a través de Facebook, Twitter y YouTube. Con ellas se logra una atención más simple y fácil, y una mejor experiencia para el cliente.

Fue la App, no obstante, la de mayor crecimiento, impulsado por la incorporación de servicios de canje de beneficios en línea y contratación de planes, entre otras ofertas. Sólo entre diciembre de 2016 y diciembre de 2017 las atenciones de servicio (excluidas la actividad de captura o venta) a través de este canal crecieron 76%, llegando a representar el 40% de todas las atenciones. Las ventas por esta vía, en tanto, al cierre de 2017 ya equivalían al 10% del total, versus 5% registrado 12 meses antes.

> **Canal presencial**

Como parte de su estrategia de comercialización, las tiendas de Entel se enfrentan al gran desafío de transformar su experiencia a retail, tanto de servicios como de equipos y accesorios. Este último punto está enfocado para clientes y no clientes.

En este contexto, la compañía inauguró su primera tienda ícono. Ubicada en Alonso de Córdova, Las Condes, en 850 m^2 ofrece una experiencia más cercana e interactiva para los clientes, quienes, a través del uso de los distintos accesorios y pantallas, logran conocer y acercarse a los productos y servicios, además de contar con las atenciones clásicas de venta y posventa. A la fecha, Entel cuenta con un total de 162 tiendas, tanto propias como franquiciadas.

Herramientas

- Gestión sistemática y permanente de la experiencia de los clientes en todos los mercados en que participamos.
- Visión integral para cada viaje de clientes, que asegura la calidad de servicio.
- Metodologías de trabajo en tribus y células para la mejora de los viajes de los clientes.
- Énfasis en una experiencia simple, directa, digital.
- Adopción y aplicación de manera sistemática de las mejores prácticas en la relación directa con los clientes, tales como la realización de proyectos en los procesos de venta y posventa (sistema de gestión de calidad certificado ISO 9001, prácticas ITIL y certificaciones COPC, entre otros).

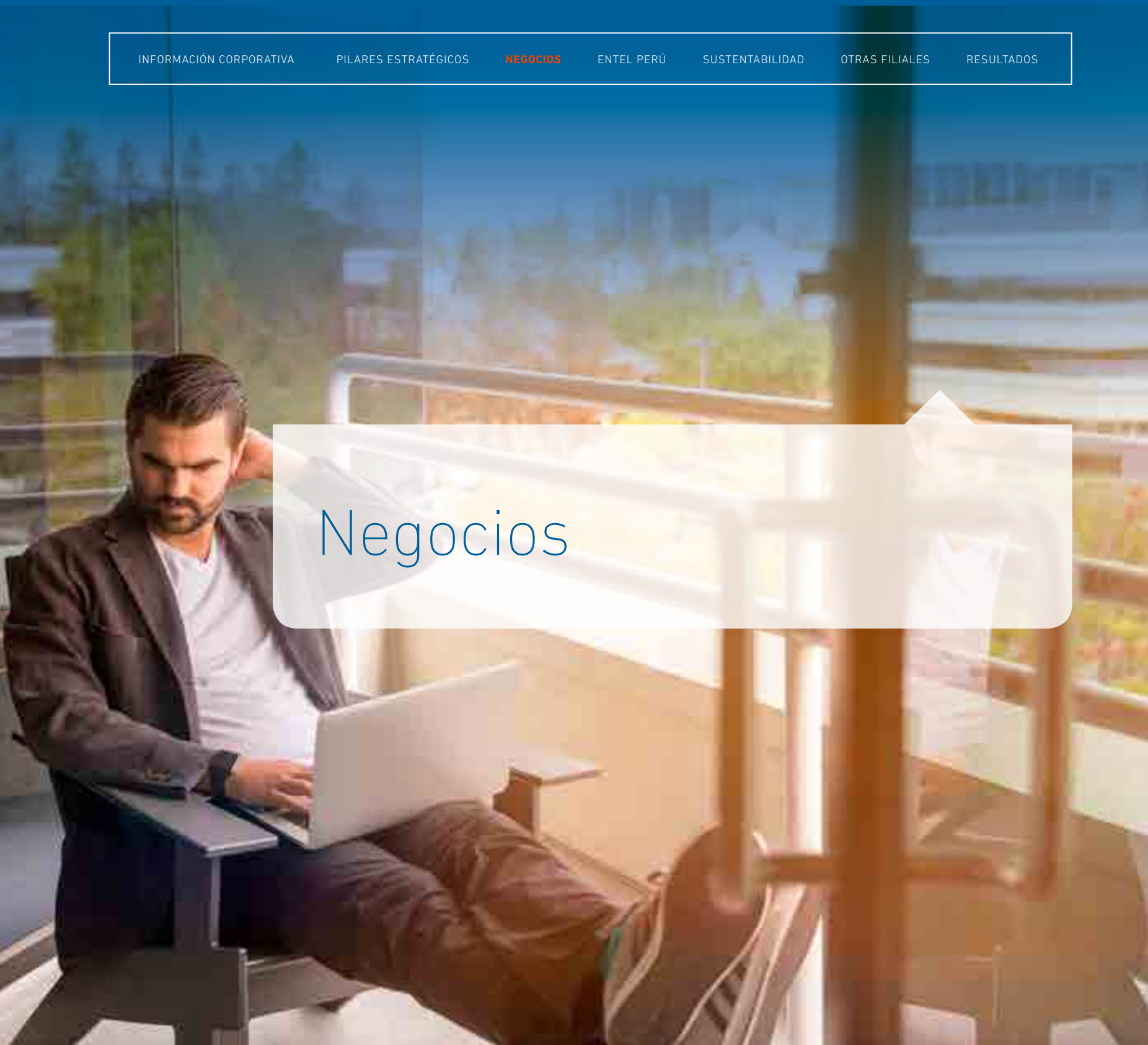
- **Call center**
  La preferencia de los usuarios por canales de autoatención continuó reduciendo el peso relativo del call center como vía de interacción con la empresa. En este escenario siguió transformándose en un canal principalmente de resolución. Para monitorear con mayor exactitud las consultas y problemas de los clientes y darles soluciones cada vez más eficientes, el 70% de las llamadas al call center están siendo analizadas con una nueva herramienta, Speech Analitycs. Además, se llevó a cabo un piloto de chatbot.

Proyectos

Entel continúa gestionando la experiencia de sus clientes a través de la implementación de dos principales proyectos: adherencia y viajes de clientes.

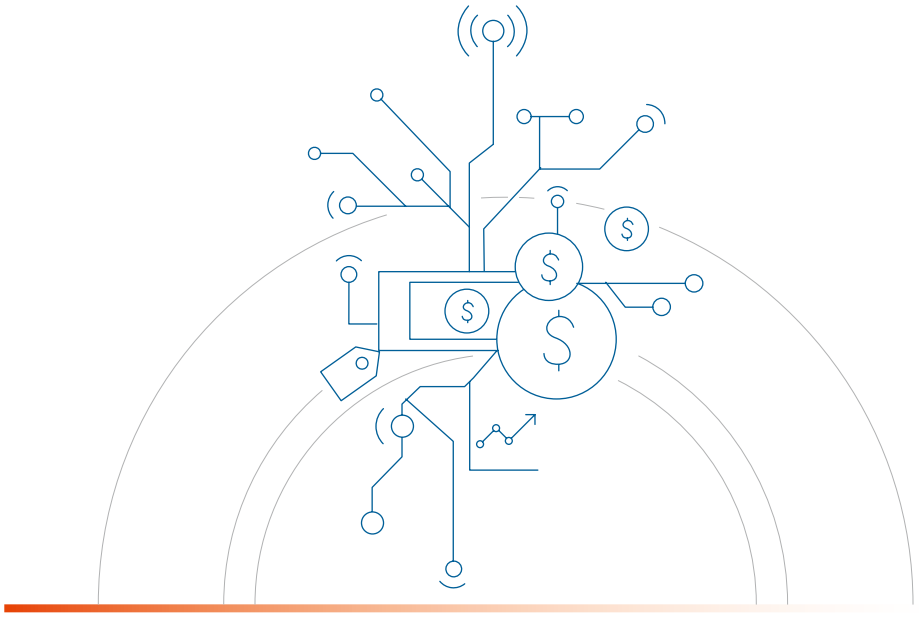
Viaje de clientes: Utilizando distintas metodologías, periódicamente Entel evalúa y mejora el viaje de sus clientes para ofrecer el mejor servicio. Durante el ejercicio 2017, no obstante, se realizó un cambio profundo a la forma de implementar esta metodología. En línea con la metodología ágil de trabajo que se está implementando en toda la compañía, en vez de analizar y transformar cada viaje como una unidad integral, éstos se comenzaron a revisar segmentados por etapas. Esto permite identificar problemas puntuales y darles solución oportuna, mejorando en forma constante la experiencia del usuario.

Adherencia: Para lograr alinear los puntos de contacto con el cliente con la estrategia corporativa, Entel está implementando un modelo de adherencia desde 2015, que capacita a los distintos líderes de la compañía y que ha disminuido la dispersión y variabilidad de la atención. El programa de adherencia ya ha sido implementado en el 100% del canal presencial en Santiago y regiones y comenzó la implementación de una de las plataformas de call center.



Negocios

Industria

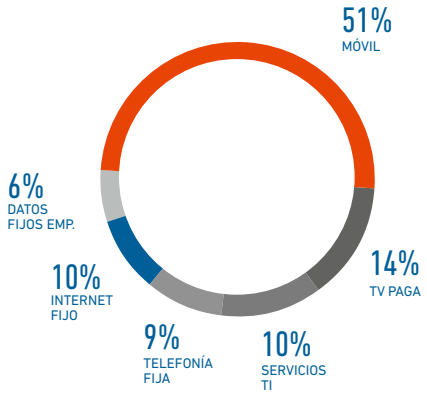


La Industria en Chile

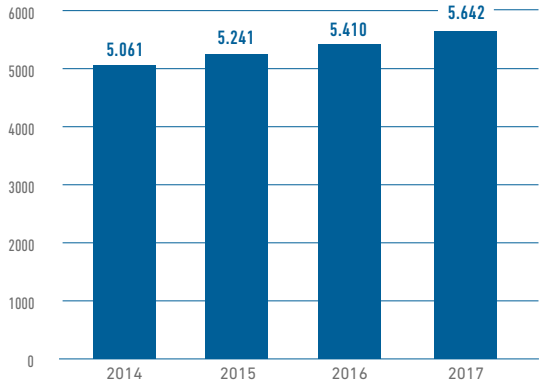
Los ingresos brutos a diciembre de 2017 de la industria de telecomunicaciones en Chile alcanzaron los $5.642.437 millones.

En comparación con diciembre de 2016, la industria creció 4,3%, impulsada por telefonía móvil, servicios TI y TV paga. La participación de mercado de Entel alcanzó un 26,1% a diciembre de 2017, considerando la industria de telecomunicaciones y outsourcing TI. Esto, de acuerdo con estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.

Participación de ingresos por segmento (%)

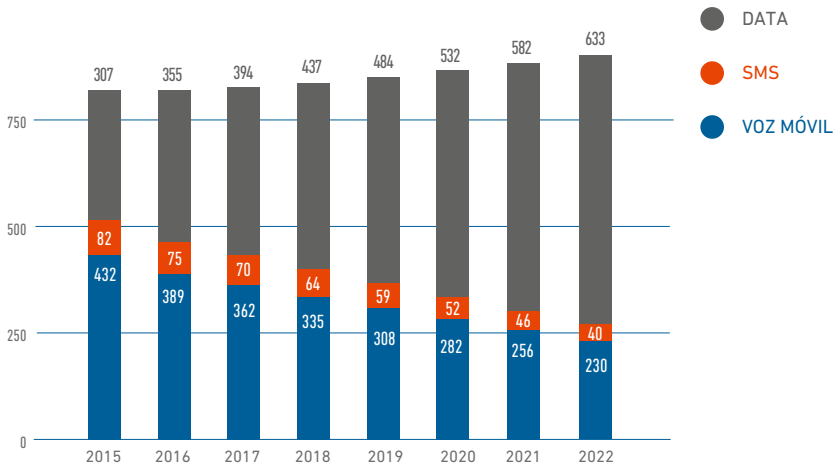


Tamaño Industria
(miles de millones de $, diciembre)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC, reportes compañías.

Ingresos globales en servicios de telecomunicaciones y medios, excluyendo M2M (Millones US$)



Fuente: Ovum.

Impulsores de crecimiento

El crecimiento en los próximos cuatro años de la industria en Chile será impulsado por datos móviles, banda ancha, servicios TI y negocios digitales, los que se espera crezcan con CAGR de 6,0%, 4,0%, 7,2% y 2,0%, respectivamente, de acuerdo con IDC. En contraste, los servicios de telecomunicaciones tradicionales como la voz y servicios de mensajería están disminuyendo en número de usuarios y en ingresos generados.

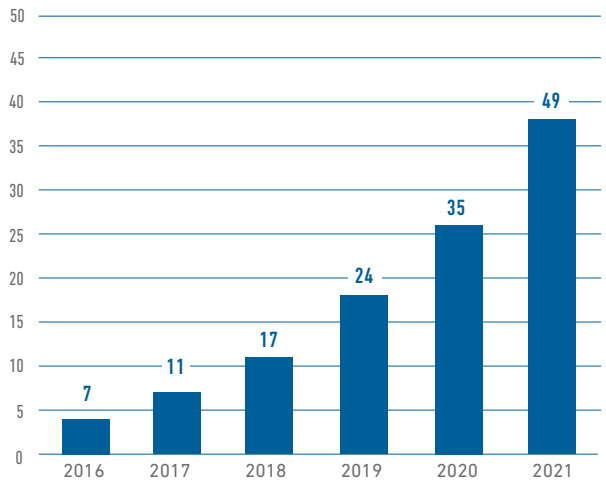
Conectividad móvil

Estamos viviendo importantes cambios en el uso de los servicios móviles. La masificación de smartphones y la evolución en la tecnología de la red generan un Tsunami Digital sin precedentes. Chile no es la excepción.

Para 2021 se espera que un 78% del tráfico móvil sea generado por consumo de videos y en este periodo se proyecta que el crecimiento del tráfico promedio anual de video móvil será de 54%.

A medida que el video mejora su calidad, aumenta la necesidad de los datos. Por ello, para el año 2021 se espera que el GoU (Gigabytes of Use) promedio por usuario a nivel mundial sea de 5,7 GB por mes, en comparación con los 977 MB por mes de 2016.

Tráfico global de datos móviles
(Exabytes por mes)

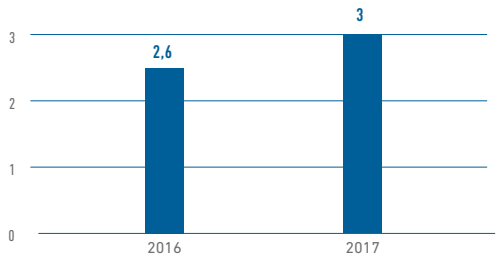


Fuente: Cisco VNI Mobile, 2017.

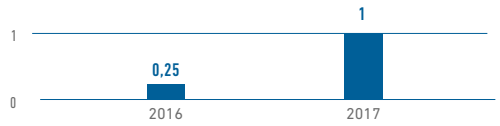
De acuerdo con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), en septiembre de este año se registraron en total 15,4 millones de conexiones a Internet móvil, de las cuales 14,9 millones de conexiones fueron 3G y 4G, con un crecimiento interanual de 19,6%. De este incremento, 9,1 millones correspondieron a conexiones 4G, 144,6% más que el año anterior. En tanto, se reportaron 22,8 millones de líneas móviles en septiembre, con una penetración de 123,6%.

> Se observa un cambio en el perfil de los consumidores, donde lo que buscan ahora son datos móviles para poder bajar y subir videos, fotos y audios, entre otros, con una mayor velocidad y en cualquier lugar. La tendencia mundial en este aspecto es de tarifas ilimitadas y planes compartidos.
> Por ello, Entel, con el objetivo de ser una marca innovadora en tendencias tarifarias, fue el primer operador en Chile que comenzó a ofrecer planes con datos ilimitados, uniéndose rápidamente a los pasos de los operadores líderes mundiales y creando valor a los nuevos y antiguos clientes. Así, en junio de 2017 lanzó la oferta de planes con redes sociales ilimitadas y en agosto, planes con voz y datos ilimitados, mejorando, además, la oferta actual.

Snapchat: Snaps creados diaramente
(miles de millones)



WhatsApp: Videos enviados diariamente
(miles de millones)



Fuente: WhatsApp y Snap Inc.

Conectividad del hogar

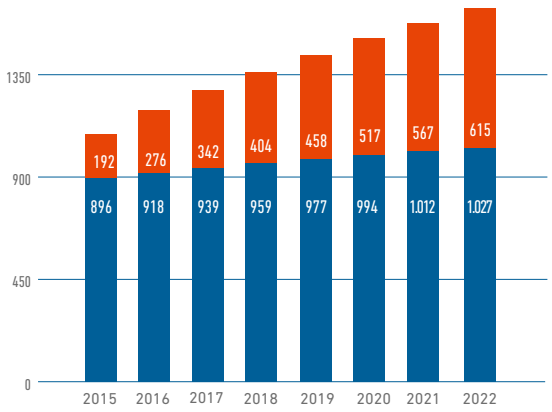
Los ingresos fijos de banda ancha tuvieron un crecimiento de 4,9% a septiembre de 2017 en Chile, impulsados principalmente por el crecimiento en abonados. La banda ancha constituye el habilitador de los servicios de comunicación modernos y sigue siendo el de más rápido crecimiento dentro de los servicios tradicionales. Para 2022, Ovum espera que la penetración de los hogares a nivel global alcance el 54%.

Actualmente existen dos formas de proveer Internet fijo a los hogares: de manera alámbrica y de manera inalámbrica. De forma alámbrica, la tecnología que actualmente permite proveer la mejor calidad de servicio a los hogares es la fibra óptica. Por ello, Entel ha entrado a competir en este segmento con esta tecnología, lanzando este servicio en octubre de 2017 con una oferta atractiva para los consumidores. Por otro lado, está la banda ancha fija inalámbrica que, gracias a nuevas tecnologías de vanguardia, permite entregar Internet a los hogares de manera eficiente y con un gran nivel de servicio, incluso en lugares donde no se puede acceder de manera alámbrica.

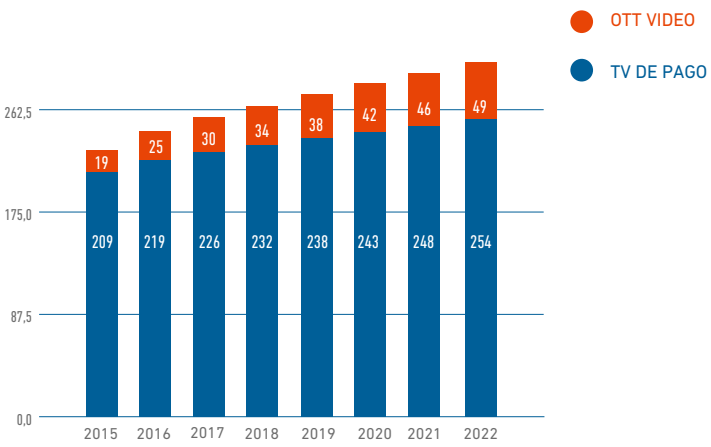
Los ingresos por servicio de televisión de pago a nivel global están proyectando un CAGR 2017-22 de 2,47%. Este crecimiento se está desacelerando debido a la televisión por Internet, provisto por empresas tales como Netflix, Hulu, HBO GO, Direct TV Now, entre otros. Si bien aún está muy ligado el contenido a la TV paga, se aprecia una tendencia a tener menos intermediarios en el contenido debido a las demandas de los OTTs, como Netflix y Amazon.

El uso de la voz fija disminuye en todo el mundo, sin embargo, la disminución de las suscripciones se ha visto atenuada por la paquetización de este servicio y la convergencia. Esto ha significado que algunos mercados se mantengan estables o incluso con crecimientos en dicho negocio. A pesar de esto, hay un fuerte crecimiento en VoIP (31% del mercado de voz fija para 2022) y seguirá habiendo demanda del sector empresarial, que representará el 69% del mercado para 2022.

Suscripciones globales de TV de pago y OTT, 2015-2022 (millones)



Ingresos de servicio global de televisión de pago y OTT, 2015-2022 (miles de millones de US$)



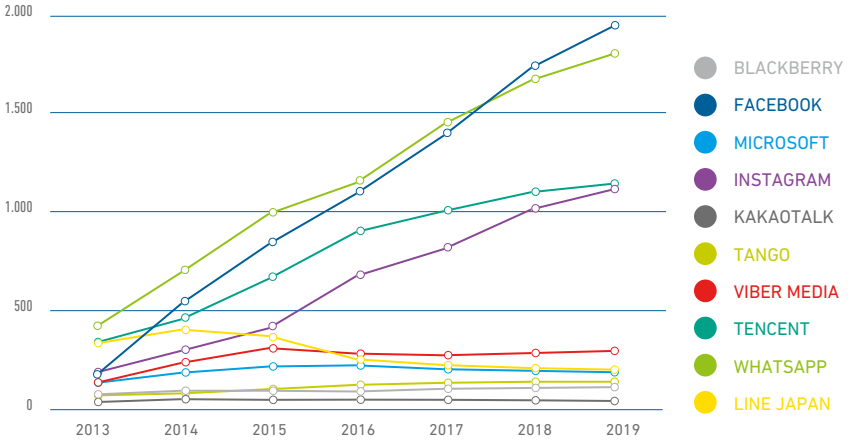
Fuente: Ovum.

OTTs y alianzas

Una OTT es una empresa Over-The-Top, es decir, una compañía cuyo negocio es ofrecer servicios directamente a los consumidores a través de Internet. Facebook, Google, Amazon, Netflix, Twitter y WhatsApp son las OTTs más relevantes del mundo dentro de ese mercado. Con origen principalmente en los Estados Unidos, estas empresas tienen un factor común: sus servicios y negocios asociados se desarrollan a través de Internet y, por lo tanto, requieren infraestructura de red de los operadores de telecomunicaciones.

Esto presenta una oportunidad tanto para los proveedores de telecomunicaciones como para las OTTs. Estas últimas realizan alianzas entre ellas y con los operadores para entregar una mejor calidad de servicio a los usuarios finales. Por otro lado, los operadores pueden entregar servicios integrados a sus clientes, lo que aumenta su atractivo y la fidelización de éstos. Además, es la manera más sencilla y eficiente que tienen los operadores para entrar en el mundo de los servicios digitales. Esto se ha visto demostrado en el aumento considerable en el último tiempo de alianzas que se han llevado a cabo entre OTTs y operadores a nivel global. El contenido es la categoría que predomina en estas alianzas.

Usuarios activos de comunicaciones OTT por compañía, 2013-2019
(millones)



Fuente: Bloomberg. Crecimientos nominales en moneda local. *Excluye FAANG. **FAANG: Facebook, Apple, Amazon, Netflix, Google.

Conectividad: fijo

Los servicios de conferencia y mensajería son la puerta de entrada a ofrecer otros servicios de comunicaciones unificadas.

Las redes de datos privadas serán de a poco reemplazadas por redes virtuales a través de Internet. La virtualización de redes permitirá entregar ancho de banda dinámico y otras mejoras en su administración, simplificando y flexibilizando componentes que hoy se operan manualmente, generando ahorros de entre 30% y 40% para los clientes. Hacia 2020, los clientes ahorrarán costos de MPLS (Multiprotocol Label Switching), reemplazándola por redes virtuales en Internet.

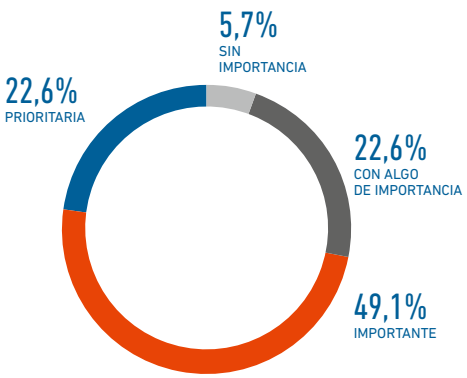
Internet de las cosas (IoT)

El Internet de las cosas (IoT) es la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet, que les permite comunicarse globalmente mediante el uso de las redes. Las comunicaciones máquina-a-máquina (M2M) están en el corazón de IoT y éstas representan una porción específica del IoT, que se refiere al intercambio de información o comunicación en formato de datos entre dos máquinas remotas.

Este año y el siguiente marcarán "un antes y un después" en el mercado de IoT en Chile, con inversiones que crecerán 25% en 2017 y 24% a lo largo de 2018. Para 2017, en comparación con Latinoamérica, Chile crecerá 10% más. De este crecimiento, la mayoría se verá en las industrias de retail (31%), transporte (23%) y manufacturera (24%).

La urgencia de innovar en este aspecto está impulsando a los operadores a buscar oportunidades más allá de proporcionar conectividad, que es el principal factor de motivación detrás de la inversión en IoT. Un estudio de Ovum muestra que un 72% de 103 empresas en 20 países en América Latina dedicadas a proveer servicios de comunicaciones encuentran que IoT/M2M es una de sus principales prioridades o muy importante.

¿Cuál es la importancia estratégica de IOT/M2M para su empresa?



Tecnologías de Información

Las TI están transformándolo todo: la forma cómo las personas se comunican e interactúan en sociedad, en el trabajo y en su entorno familiar, así como en los ámbitos productivos y en la generación y adquisición de conocimiento. Esto pasa por los enormes avances en el lugar donde se alojan las enormes cantidades de datos, lo que permite sustentar esta revolución digital, que es el centro de datos.

Las nuevas redes de información, los avances tecnológicos, el desarrollo de nuevos dispositivos, que exigen mayores velocidades de transmisión y conectividad prácticamente desde cualquier ubicación, han provocado una evolución natural en los data center y compañías TI, pero aparecen desafíos en el área de ciberseguridad.

En base a la ciberseguridad sabemos que, según un estudio de la firma especializada en seguridad informática Kaspersky, los ataques a la información de tipo malware (software dañino) crecieron 40% en Chile durante 2017. Ante esta situación, empresas de telecomunicaciones crearon protocolos de seguridad, como Entel, que creó "Entel Cyber Secure" (2017), que es un portfolio de soluciones y servicios de ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los sistemas TIC para las empresas, corporaciones y el gobierno.

La preferencia por el outsourcing TI ya es una constante para las empresas, dado que el ahorro en recursos y la mejora en los procesos son los principales determinantes en las decisiones. Así, en el último tiempo se han reconocido tendencias en relación con los requerimientos y preferencias de las empresas al momento de optar por un servicio de externalización TI. En ellas destacan las preferencias por solución con proveedor único, búsqueda de servicios innovadores, acuerdos personalizados y trabajo remoto.

En este contexto, el mercado cloud seguirá con un crecimiento de 26% anual compuesto a nivel mundial. Las empresas comenzarán a utilizar plataformas cloud para comunicaciones empresariales (videoconferencias, voz, imagen, etc.). Por ello, los operadores tienen la necesidad de ser un habilitador para orquestar servicios.

Las plataformas basadas en cloud permiten crear aplicaciones de negocio de distinta índole como: Internet de las cosas, big data analytics o inteligencia artificial. Se espera que para el año 2020 aproximadamente el 92% de todas las cargas de trabajo estén basadas en cloud.

Transformación Digital

La Transformación Digital está impactando las cadenas de valor de todas las industrias. En este escenario, los operadores pueden transformarse y ser más que sólo proveedores de conectividad:

- Creciendo en el negocio B2B (negocio a negocio), entregando capacidades únicas de los operadores.
- Acelerando la adopción de nuevas tecnologías, colaborando con otros operadores para aprovechar la escala global.
- Diversificando a través de alianzas y adquisiciones.


C.A_3740

Marco Regulatorio

Entel duplica la cantidad de estaciones base comprometidas en la licitación 4G en banda 700 MHz

El proceso de Concurso Público para Otorgar Concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos en la banda de 700 MHz se inició en octubre de 2013 y en febrero de 2014 Entel (a través de su filial Will S.A.) se adjudicó en el bloque de frecuencias B de la banda 700 MHz, que disponía mayor cantidad de espectro (30 MHz) en comparación con los 20 MHz de los otros dos bloques.

En septiembre de 2015 fue publicado el decreto supremo que otorga esta concesión a Entel, que permitió el despliegue del proyecto para la transmisión de datos de alta velocidad (LTE) en una banda baja, como es la de 700 MHz, frecuencia que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural.

El plazo para desarrollar el proyecto fue de dos años desde publicado el decreto y contemplaba contraprestaciones obligatorias de servicio en localidades extremas, rutas y servicio de acceso a Internet en escuelas, que debían estar entregadas 18 meses después desde la fecha de publicación del decreto que otorga la concesión.

Estas contraprestaciones contemplan dotar de servicio de telefonía y transmisión de datos a 549 localidades, 373 kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a Internet en 212 escuelas (con gratuidad por dos años) y la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet.

En mayo de 2016 se autorizó el funcionamiento y explotación de las primeras estaciones base del concurso asociadas a la banda de 700 MHz en la Región Metropolitana. Luego se fueron incorporando regiones en los meses sucesivos hasta llegar a marzo de 2017, cuando Entel fue autorizado a operar en todas las regiones del país. Finalmente, en septiembre de 2017, Entel cumplió con la instalación de todas las 660 estaciones base comprometidas en la licitación y, en diciembre de 2017, se logró duplicar la cantidad de estaciones base totales con relación a las obligatorias del concurso. El despliegue de esta red se mantiene en un proceso continuo para mejorar la conectividad de los servicios de 4G.

En cuanto a las obligaciones de contraprestaciones, Entel cumplió durante 2017 las obligaciones de servicios en localidades, rutas y escuelas, todo en tiempo y forma conforme a las bases del concurso público.

La banda 700 MHz es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones, en especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural y, adicionalmente, permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz. Entel fue la primera empresa en lograr la cobertura nacional en este proyecto.

Cambios regulatorios

En materia regulatoria, han sido promulgadas o se encuentran en trámite legislativo y administrativo avanzados diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet y se establecerán nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Regulación de terminales: en junio de 2016, la Subsecretaría de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de terminales, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores o personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación.

Luego de algunas modificaciones en los plazos de implementación de esta normativa, a partir del 23 de septiembre de 2017 los terminales comercializados deben cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. En segundo lugar, y con esa misma fecha, comienza a operar una base de datos centralizada en la que los certificadores registran los códigos de identificación de cada equipo terminal (IMEI) que cumple con el proceso de homologación establecido en la normativa y las concesionarias sólo podrán habilitar en la red a aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

También esta normativa modifica la norma del sistema de alerta de emergencia (SAE), haciendo exigible que todos los terminales que se comercialicen en el país cumplan su protocolo, situación que también será parte del proceso de homologación que realicen los certificadores.

Después de la implementación e inicio de operación de esta Lista Blanca de IMEIs, según los hitos descritos con anterioridad, la subsecretaría detectó que dicha normativa dificultaba el uso de los servicios móviles para personas extranjeras que utilizaban sus propios dispositivos con una SIM CARD (chip) local y también para los usuarios nacionales que adquirían los terminales en el extranjero para uso nacional. En ambos casos, si bien la normativa contemplaba que los terminales en estas dos condiciones contaran con una inscripción administrativa en las empresas certificadoras, dicho proceso no era lo suficientemente expedito.

Conforme con lo anterior, dictó una nueva normativa, cuya implementación deberá operar a partir del 28 de mayo de 2018. Ésta establece en lo principal tres aspectos. Primero, permitir que un IMEI que no está registrado pueda traficar en las redes por un periodo máximo de 30 días. Esto soluciona ambas complejidades detectadas y permite al usuario nacional que compra un dispositivo en el extranjero regularizar su situación en dicho plazo. En segundo término, establece que las concesionarias deberán realizar el proceso de inscripción administrativa que antes sólo podían realizar los certificadores. En tercer lugar, se dispone la obligación de envío de un mensaje a los usuarios que se registran temporalmente para informarles su condición de temporalidad de 30 días.

Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones: si bien durante 2015 se dictó esta ley, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC, al cierre de 2017 seguía pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones que establece. Según información pública de Subtel, ya se ha ingresado una propuesta de reglamento a Contraloría para su trámite de toma de razón.

Proyectos de ley en discusión

En la actividad legislativa 2017 destaca la tramitación de dos proyectos de ley:

Promulgación de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada en Internet: en noviembre de 2017 se aprobó y promulgó la ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Dicha ley establece, en lo general, que los concesionarios que presten el servicio de acceso a Internet deben garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto de las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) e incluir en los contratos, en la publicidad y ofertas comerciales, información de velocidades promedio de acceso.

Todas estas materias dispuestas en la ley quedaron delegadas en la potestad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, organismo que debe dictar los cuerpos normativos necesarios para la implementación de dicha ley. Considerando las obligaciones de esta ley, durante el 2018, se discutirá la reglamentación de estas normas, e iniciará su implementación.

Modificación a la Ley de Derechos del Consumidor: este proyecto, según su mensaje, busca fortalecer las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Tras comenzar su tramitación durante el tercer trimestre de 2014, ésta avanzó con mayor rapidez en el último semestre de 2017, impulsado principalmente por el Ejecutivo. Así, en el último trimestre fue aprobado en el pleno del Senado y, con fecha 24 de octubre de 2017, se votó en la Sala de la Cámara de Diputados, con lo que el proyecto terminó su tramitación en el Congreso Nacional y quedó pendiente su promulgación a la espera de la resolución del Tribunal Constitucional.

Si bien otros proyectos de ley que se relacionan con el mercado de telecomunicaciones, en forma directa o indirecta, registraron actividad legislativa durante 2017, aún deben pasar por varias instancias de revisión para su eventual aprobación.

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En ese sentido, la autoridad mantiene la política iniciada en 2014, de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan en dichas interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso para las concesionarias móviles y fijas.

Telefonía móvil

Los actuales Decretos Tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y de las demás compañías móviles que operan en Chile rigen hasta principios de 2019. Por lo tanto, a fines de 2017 se dio inicio al proceso para actualizar los valores regulados para el quinquenio 2019-2024 de las concesionarias móviles.

Esta nueva fijación de Decreto Tarifario será uno de los temas principales que abordará Entel durante 2018.

Telefonía fija

Las tarifas para la concesionaria Entel Telefonía Local S.A. (EntelPhone) se encuentran determinadas para el quinquenio 2016-2021.

A su vez, en 2017 se iniciaron los procesos tarifarios de otras compañías fijas (Netline, GTD Telesat, Claro Servicios Empresariales, Claro Comunicaciones, Fullcom), que finalizarán durante el año 2018. Adicionalmente, en 2017 finalizó el proceso tarifario de la compañía VTR Comunicaciones SpA con una señal de baja de tarifas de cargo de acceso de 27% respecto de las actualmente vigentes. Al cierre de 2017 se mantiene pendiente la publicación en el Diario Oficial del decreto que fija las tarifas para la concesionaria VTR.

Impacto de los cambios regulatorios

Los cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad crean nuevas oportunidades de negocios en la industria de las telecomunicaciones. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Principales materias vistas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

- El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó la demanda interpuesta por la Asociación de Consumidores ("Conadecus") por el concurso de la Banda de 700 MHz, por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. En dicho fallo, el tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico. Conadecus presentó un recurso de reclamación contra esta sentencia que actualmente se encuentra pendiente en su tramitación en la Corte Suprema. Este tribunal ordenó un peritaje como medida para mejor resolver.
- Por otra parte la FNE se pronunció respecto de la investigación a los tres principales operadores de telefonía móvil del país, originada en una denuncia del operador WOM en cuanto a que ciertos operadores de telefonía móvil habrían incurrido en conductas exclusorias en los mercados (i) minoristas del servicio de telefonía móvil (bloqueo de terminales mediante software y por la no adquisición de equipos compatibles con la banda de frecuencia AWS de WOM); y, ii) mayoristas del servicio de roaming (negativa de venta y estrangulamiento de márgenes), dando origen a la investigación Rol FNE 2407-16. El 5 de mayo de 2017, la Fiscalía Nacional Económica ordenó archivar la referida investigación, pues determinó que ninguna de las dos conductas denunciadas se configuró.

- El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Telecomunicaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. por estimar que, de acuerdo con la evidencia aportada al proceso, las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación impuesta por la Excma. Corte Suprema en sentencia de 23 de diciembre de 2011 de "presentar en un plazo de 90 días una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios". Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias, por lo que actualmente se encuentra su tramitación pendiente en la Corte Suprema .

Contexto legal

Los servicios de telecomunicaciones en Chile están regidos por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria.

En ella se establece como principio general un régimen de libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a las concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que por razones técnicas permiten la participación de un número limitado de empresas se someten a concurso público en los términos en que señale la norma técnica específica.

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que las condiciones existentes en el respectivo mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria, caso en el cual los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados de acuerdo a las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

- Servicio Público Telefónico Local.
- Servicio Público Telefónico Local Inalámbrico.
- Servicio Público de Voz sobre Internet.
- Servicio Limitado de Televisión.
- Servicio Público de Transmisión de Datos.
- Servicio Público de Transmisión de Datos Móvil por Satélite
- Servicio Intermedio de Telecomunicaciones
- Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional
- Servicio Público Telefónico Móvil Digital
- Servicio Público de Radiocomunicación Buscapersonas.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad les ha asignado los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas (espectros), por lo general de manera exclusiva, y la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

De esta manera, Entel desarrolla su negocio ajustándose a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la ley y en sus reglamentos. Para aquellas materias no regladas en dichos cuerpos normativos, los servicios de telecomunicaciones se rigen supletoriamente por las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que le sean aplicables.

Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia subsecretaría o por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Ejemplo de ello es la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

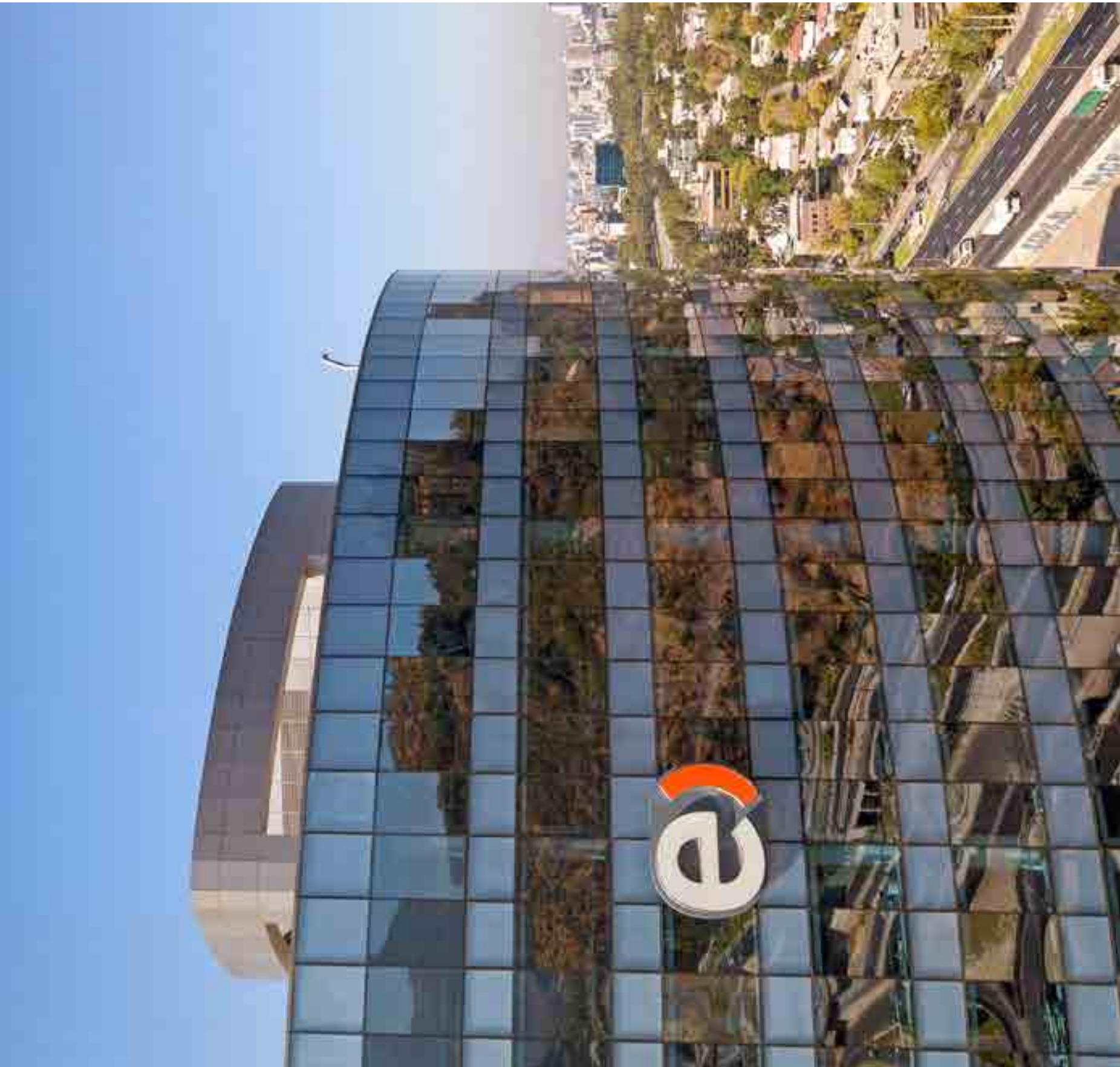
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.




MARATON DE SANTIAGO
00:00:08
00:29:55
entel

Imagen corporativa



Con una estrategia consistente en el tiempo, que se sustenta en el modelo de negocios de la compañía que busca entregar siempre la mejor experiencia a sus clientes, con la mejor infraestructura de red y un alto grado de innovación, Entel se ha consolidado como la marca líder en el mundo de las telecomunicaciones.

En línea con lo anterior, en sus campañas de marketing 2017 la compañía continuó posicionándose como el operador con la red más moderna de Latinoamérica, basado en su red 4G LTE en banda 700 MHz, y destacando por entregar a sus clientes una experiencia simple.

La innovadora oferta de planes móviles ilimitados que la compañía lanzó al mercado a mediados de año, junto con otras campañas desarrolladas en los distintos segmentos de negocios, se enmarcan en esta estrategia.

Una nueva etapa

Dando un paso más, a fines de 2017 Entel actualizó su propósito de marca. Así, definió su propuesta diferenciadora alineada con el siguiente mensaje: “Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad”.

Esta definición responde a la evidencia de que el mundo no sólo está enfrentando cambios tecnológicos y sociales. La velocidad de estas transformaciones es cada vez mayor. En este contexto, el rol de Entel hoy es mucho más que brindar conectividad. Es acercar y facilitar el uso de la tecnología con las miles de oportunidades que ésta ofrece en la vida cotidiana, porque el verdadero valor de la tecnología es lo que ésta hace posible.

Con su nuevo propósito de marca, Entel se compromete a impulsar un uso más consciente y responsable de la tecnología, haciéndose cargo no sólo de su impacto directo, sino también de las oportunidades que surgen en la vida diaria y cotidiana de las personas y la sociedad.

Herramientas de posicionamiento y fidelización

1. **La Zona:** Entel continuó potenciando este club de beneficios para los clientes de la compañía principalmente a través de:
   - Entrega de nuevos beneficios. Exitosas alianzas con empresas como Paris y Starbucks, que entregan atractivos descuentos a clientes Entel, se sumaron a la oferta de beneficios con una excelente recepción entre los usuarios de La Zona.
   - Ampliación de las opciones de canje a través del teléfono y de la App de Entel, que ya permite el canje virtual de puntos Zona por entradas al cine o al teatro, recargas de prepago y bolsas de datos, voz o mensajería, así como la entrega de descuentos para la compra de productos en empresas asociadas.

2. **Actividades de marketing:** Entel apoya la difusión de la cultura y el deporte, elementos claves en la construcción del atributo de cercanía que caracteriza a la marca.

3. **Gira Entel Empresas 2017:** "Inteligencia de datos como centro de la estrategia para negocios exitosos" fue el mensaje que la Gira Entel empresas 2017 llevó a las principales ciudades del país. Este evento empresarial forma parte del plan de apoyo constante de Entel a las empresas y corporaciones a través de la difusión de herramientas innovadoras que potencien los negocios.
   Con un alcance que por año supera los dos mil clientes a nivel nacional, en su versión 2017 instó a los asistentes a repensar las ventajas competitivas de sus empresas a partir de los habilitadores tecnológicos y a visualizar que la competencia y el estándar de los servicios en el mundo digital son globales.

4. **Marketing online:** la comunicación digital a través de todas las plataformas disponibles fueron un eje relevante de las acciones comunicacionales de la compañía, que fueron planificadas en forma integral.
   Como apoyo a los esfuerzos comunicacionales, para fortalecer la marca Entel se desarrolló contenido propio y diversas activaciones para ser difundidas en redes sociales. En tanto, como apoyo al negocio, se potenció el canal online a través de campañas digitales que incluyen hipersegmentación en redes sociales y otros medios digitales, para comunicar ofertas y beneficios a grupos acotados de clientes.

2 millones

de canjes para entradas al cine y productos de confitería realizados a través de La Zona, considerando entradas pagadas con puntos Zona o con otro medio de pago

Líder en recordación y preferencia

Las acciones realizadas durante 2017 permitieron a Entel mantener su posición de liderazgo en imagen de marca y preferencia, en un nuevo año de alta competencia.

La empresa es "Top of Mind" de Marca (Móvil), según estudios de mercado realizados para el segmento Personas. En la preferencia de marca, en tanto, la diferencia con su más cercano competidor se situó en 17 puntos.

Top of Mind
Entel es líder en este indicador de imagen de marca



Exitoso posicionamiento en Perú

A poco más de dos años de su lanzamiento, la marca Entel se encuentra posicionada en el mercado peruano, con niveles de preferencia de marca de 32% promedio anual y un conocimiento de marca de 84% a diciembre de 2017.

Marca premiada en Perú

Cuatro Effie 2017

Las campañas de comunicación y marketing que Entel Perú realizó en 2017 para continuar difundiendo su oferta comercial, que busca dar la mejor experiencia a sus usuarios, fueron reconocidas con cuatro premios Effie.

Tres premios Effie de Oro por las campañas:
- Chip Ilimitado, Categoría Extensión de Servicios
- Migra con Mamá, Categoría Internet y Telecomunicaciones
- Campaña Migra con Mamá, Categoría Promoción de Servicios

Un premio Effie de Bronce por la campaña:
- Conectándote con lo que más te Gusta, Categoría Internet y Telecomunicaciones

Principales eventos Entel 2017

Entretenimiento

- Fiesta de Año Nuevo en la Torre Entel.
- Teatro Mori Entel.
- Conciertos: recitales masivos se realizaron con el apoyo Entel, que auspició a Ed Sheeran, 5SOS, Bon Jovi, U2 y Bruno Mars, entre otros.
- Festivales: Andes Arena.
- WWE Live Santiago.

Deportes

- Entel Maratón de Santiago.
- Auspiciador oficial de la Selección Nacional de Fútbol.







Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

Principales acciones digitales en Chile

Cobertura en vivo de las conferencias de prensa Viña 2017 con preguntas de los fans. Por primera vez y utilizando la tecnología Facebook Live, Entel conectó a los fans con sus artistas favoritos, permitiéndoles realizar preguntas a través de Facebook que luego un notero Entel hizo en la conferencia de prensa oficial del Festival de Viña. Ésta fue transmitida en vivo a través de fanpage de Entel.

Cobertura en vivo del Entel Maratón de Santiago en redes sociales y acción en conjunto con Canal 13 de content marketing "Guatón a la Meta". Como complemento a la cobertura habitual del Entel Maratón de Santiago, a través de redes sociales Entel incentivó al público a apoyar al "aspirante de runner", el comediante Rodrigo Salinas, en su primera participación en los 10K.

Acción "Seminario del Optimismo" en el contexto de la campaña de apoyo a la selección "Sale un pesimista, entra un optimista" https://www.youtube.com/watch?v=IJCH8qGK7C0. La compañía invitó a los hinchas a elegir su típico amigo "pesimista" para convertirlo en un hincha optimista como parte de un seminario.

Acción "La voz del Optimismo" como parte de la campaña de apoyo a la Selección "Sale un pesimista, entra un optimista" https://www.youtube.com/watch?v=sWidVPjxEK8. Dada la prohibición de ingresar bombos al estadio, para tangibilizar el apoyo a la selección, Entel motivó a los hinchas a corear los principales cánticos de la hinchada chilena.

Lanzamiento perfilado en medios digitales de la oferta comercial de Hogar Fibra. Para difundir la nueva oferta de fibra óptica de Entel para el segmento Hogar, en octubre lanzó una oferta comercial microsegmentada por variables como ubicación geográfica, variables sociodemográficas, actitudinales, de consumo de medios y compañía telefónica, entre otras.

Acción de apoyo a la campaña "Descontrol" https://www.youtube.com/watch?v=ircM2uWlUiY. Acción BTL para tangibilizar el concepto de "descontrol" frente al público.

Lanzamiento nueva oferta comercial con bajada digital #UniendoaChile. En el marco de la difusión de la nueva oferta comercial de suscripción, se realizaron múltiples videos con rostros famosos que concretaron "reencuentros imposibles" que fueron difundidos en redes sociales con alto impacto.

Cobertura de eventos en redes sociales. Entel siguió con la tradición de cubrir en redes sociales los principales eventos auspiciados por la compañía, como Bruno Mars, Hecho en Casa Entel, WWE y U2, incorporando innovaciones como el uso de emojis personalizados en Twitter para el Festival de Viña 2017 o el uso de filtro en Snapchat, agregando formatos audiovisuales novedosos y adaptados a cada plataforma.

Mercados

MERCADO

Personas

Clientes

A través de la Vicepresidencia de Mercado Personas, Entel atiende a 7.525.029 clientes móviles, sumados servicios de voz y datos. A través de Entel Hogar, otorga servicios de telefonía fija, banda ancha fija inalámbrica y televisión (442.177 RGU) y, a contar de octubre 2017, se realizó el lanzamiento de Hogar Fibra.

Soluciones

Telefonía Móvil
(con o sin Internet Móvil)
» Suscripción y prepago
» Roaming internacional

Banda Ancha Móvil
(uso en notebooks, laptops y tablets)
» Suscripción y prepago

Hogar
» Telefonía fija
» Banda Ancha Fija Inalámbrica
» Televisión

Carrier Larga Distancia Internacional
» Fijo y móvil

MERCADO

Empresas

Clientes

Entel provee servicios a más de 117 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) y de diversos rubros, a través de su Vicepresidencia de Mercado Empresas.

Soluciones

Soluciones Móviles
» Planes Empresa Conectada
» Banda Ancha Móvil
» Programa Viajero Roaming

Soluciones Fijas
» Pack Negocio
» NGN
» Trunk IP
» Internet dedicado
» Datos MPLS
» Tramas Digitales
» Larga Distancia Internacional

Tecnologías de la Información
» Administración de Dispositivos Móviles (MDM)
» Office 365
» Servidor dedicado virtual
» Housing
» Hosting
» FacturaNet

LoT
» GPS
» M2M

MERCADO

Corporaciones

Clientes

Entel atiende a alrededor de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones.

Soluciones

Servicios Móviles Corporativos
» Servicios de voz y datos móviles con gestión de consumo
» Banda Ancha Móvil
» Roaming internacional

Servicios Móviles Adicionales para el Usuario Final
» Servicio de facturación diferenciada: permite facturar directamente al usuario servicios adicionales sobre su línea corporativa

Soluciones Fijas
» Redes de datos
Internet corporativo y privado
Datos satelitales
Monitoreo de redes y procesos de negocio
» Comunicaciones unificadas Colaboración, videoconferencia, telefonía IP (dedicada y on demand)
» Telefonía Pública Local y Larga Distancia Internacional

Soluciones de TI y de End User Services (EUS)
» Soluciones de data center (housing y hosting)
» Outsourcing de operación TI y administración de plataformas SAP
» EUS – Outsourcing de plataformas de usuario final remotas y en terreno
» Soluciones TI y EUS por verticales de industrias

Soluciones Cloud y Digital
» Entel Secure Cloud - Cloud Computing (Iaas, PaaS y SaaS); soluciones sobre cloud privada, pública e híbrida
» Sistema de contactabilidad.
» Planes Machine to Machine
» Desarrollo de soluciones de IoT, Big Data e Inteligencia Artificial
» Soluciones especializadas por industrias

Soluciones de Ciberseguridad
» Centro de Ciber Inteligencia
» Infraestructura de Seguridad TIC
» Protección de aplicaciones, end point y redes de comunicación
» Soluciones avanzadas de seguridad y Threat Hunting
» Consultoría ciberseguridad y asesoría continuidad de negocio (DRP)

MERCADO

Mayoristas

Clientes

Mercado Mayoristas provee arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles y servicios a más de 66 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur y Falabella Móvil, entre otros, y 96 operadores internacionales, como AT&T, Grupo Vodafone y Telxius.

Soluciones

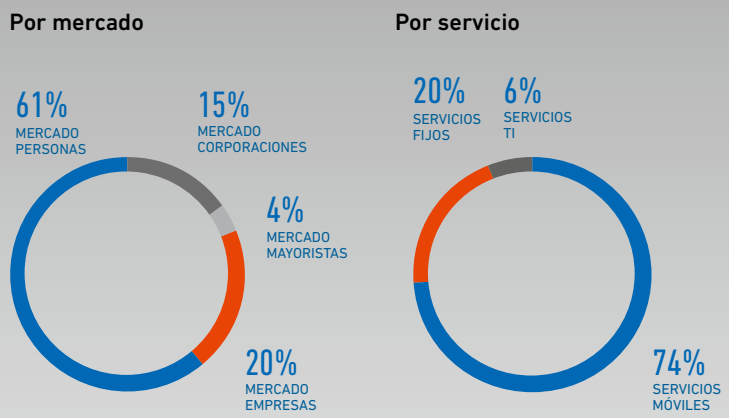
Roaming Internacional
» Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.
» Más de 450 acuerdos con operadores de más de 190 países.

Roaming Nacional y Servicios a Operadores Móviles Virtuales
» Servicios de Roaming Nacional permiten a operadores móviles que poseen red propia y espectro asignado, arrendar servicios de red móvil a Entel para cubrir zonas en las que no posean cobertura o la poseen parcialmente.
» Servicios a Operadores Móviles Virtuales son un conjunto de prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia puedan operar en la industria móvil chilena.

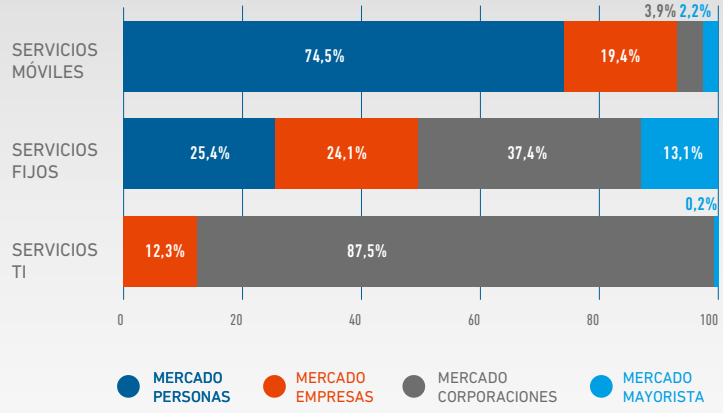
Arriendo de Redes a Operadores
» Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan entre ellas los servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.

Tráfico Internacional
» Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo para operadores nacionales e internacionales.

Distribución de ingresos brutos Entel Chile 2017



Distribución de servicios de Entel Chile 2017 por mercado



Como resultado del proceso de transformación en que está inmerso Entel, las principales áreas de negocio de la compañía contaron con nuevas herramientas para enfrentar al competitivo mercado que primó en 2017.

Así, junto con defender su participación en los negocios maduros, Entel continuó potenciando con éxito los segmentos definidos como líneas de crecimiento de la compañía (datos-TI y Hogar) y desarrollando modelos digitales de negocio, para capturar las oportunidades de mercado.

El proceso de transformación integral de Entel contempla tanto el programa de Transformación Digital de Entel (TDE), que partió a fines de 2015, como el avance hacia un modelo de organización ágil (metodología Agile), que comenzó a implementarse en 2017 y que al cierre del ejercicio había abarcado un 10% de la organización.

En este contexto, TDE permite a los diferentes mercados en que la compañía segmenta su negocio ser más rápidos en la configuración de ofertas y brindar mejor atención, ya que sus equipos de trabajo cuentan también con más y mejor información. En octubre de 2017, los clientes de prepago fueron los primeros en ser migrados a las nuevas plataformas digitales de Entel, con resultados inmediatos, como el aumento en la velocidad de creación de ofertas en el segmento.

La transformación hacia una organización ágil, en tanto, es una metodología de trabajo que permite mayor capacidad de respuesta frente a los desafíos de mercado, atributo especialmente necesario ante un escenario competitivo mucho más complejo y cambiante.

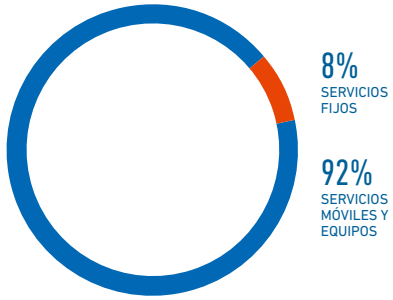
Al cierre de 2017, el desarrollo de productos, oferta al mercado y experiencia de clientes en los mercados Personas, Empresas y Corporaciones ya se encontraban organizados bajo esta modalidad.

Esto permite a la compañía cumplir con su compromiso de entregar la mejor experiencia a cada uno de sus clientes, con soluciones ágiles, simples e intuitivas a través de todos los canales y de todos los mercados, con respuestas empáticas y proactivas

Mercado Personas



Distribución Ingresos por Servicios (%)



Descripción del negocio

Mercado Personas entrega una oferta innovadora y de calidad distintiva de servicios de voz y datos móviles a los clientes personas, junto con una oferta de servicios fijos para el segmento hogar, que incluye telefonía, TV de prepago y conexión a Internet.

Hitos 2017

Lanzamiento de oferta inédita de planes ilimitados de datos

En 2017, la compañía fue la primera en lanzar en el mercado nacional una amplia oferta de planes con conexión ilimitada de voz y datos. Esta estrategia, implementada en un nuevo año de alta competencia, aceleración de los ciclos competitivos y profundización de la migración de clientes de prepago a pospago, vino a satisfacer la creciente necesidad de uso de datos móviles de los usuarios y fue posible gracias al desarrollo de red realizado por Entel. Esto, ya que la compañía posee la infraestructura necesaria para recibir mayores tráficos tras concluir el despliegue de la red 4G en banda 700 MHz.

- La oferta inicial contempló planes con uso ilimitado de redes sociales hasta llegar a planes ilimitados de voz y datos para todo uso.
- Para profundizar la relación con los clientes, la oferta se completó con la opción de obtener una segunda línea con planes ilimitados a mitad del precio.
- Como resultado, durante el segundo semestre la compañía pudo lograr portabilidades netas positivas en el segmento pospago-pospago.

"Los cambios estructurales que realizamos durante 2017, transformación ágil y TDE, nos entregan mayor agilidad en la generación de productos y servicios. Esto nos deja mejor preparados para satisfacer las necesidades de las personas en un mercado altamente competitivo, para defender nuestra sólida posición en telefonía móvil y seguir creciendo en el segmento Hogar, que se ha definido como área de generación de valor a futuro para el segmento Personas".

José Luis Poch
Vicepresidente de Mercado Personas



Las atractivas ofertas generadas en pospago continuaron profundizando la tendencia general de migración de clientes de prepago a pospago

Con ciclos competitivos acelerados y atractivas ofertas de pospago, los clientes de prepago contaron con más incentivos para cambiarse a planes con contrato. En este escenario, no obstante, la participación de mercado de Entel en ingresos por concepto de recarga se mantuvo en torno a 36,5% en promedio durante 2017.

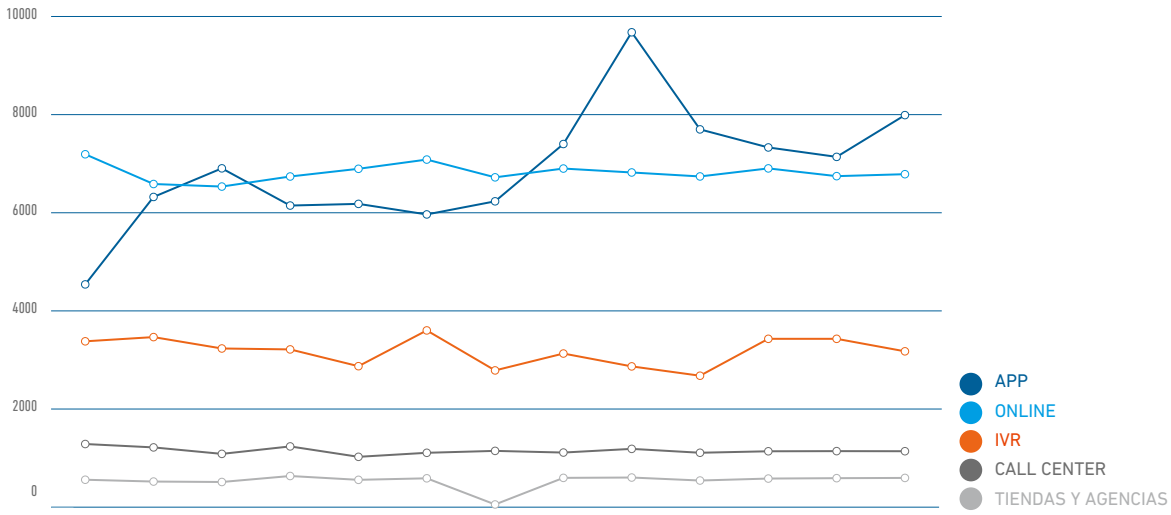
- Para enfrentar la migración de usuarios de prepago -que están acostumbrados a una relación comercial muy sencilla- hacia el pospago, Entel lanzó la SIM inteligente. Este chip, que se habilita en forma digital, se vende en grandes tiendas, supermercados y farmacias, entre otros.

La App se transformó en el canal de interacción preferido por los clientes

No sólo las interacciones totales de los clientes con Entel crecieron cerca de 16% entre 2016 y 2017, hasta 19 millones de interacciones. La App de Entel pasó de representar 26,8% de esas interacciones a fines de 2016 a 40% a diciembre de 2017, pasando así a ser el canal de mayor uso, seguido por la web.

- Ante la nueva oferta de planes, además, se potenciaron la web y la App de Entel con ofertas en línea que permitieron a los clientes gestionar en forma digital y sin intermediario su cambio de plan.

Evolución de Canales Mercado Personas



Nuevo modelo de negocios para comercialización de equipos

Al cierre del ejercicio 2017 la totalidad de los nuevos planes de servicio no contemplan equipos, lo que representa un profundo cambio al modelo de comercialización existente hasta la fecha. La venta de servicios y de equipos, por tanto, no está unida y el desafío de Entel es vender planes, teléfonos y accesorios bajo este nuevo concepto.

- Ofertas como "Accesorízate", forman parte de la estrategia comercial implementada en el año para este segmento, la que se complementa con un despliegue de oferta retail de equipos y accesorios en tiendas Entel.
- En este contexto, los ingresos por venta de equipos y accesorios aumentaron desde $31.032 millones al cuarto trimestre de 2016 a $41.233 millones en los últimos tres meses de 2017.

Alto crecimiento de Entel Hogar

En línea con la definición estratégica de la compañía, que incluye a Entel Hogar como uno de sus principales pilares de crecimiento, al cierre de 2017 los ingresos del segmento Hogar crecieron 14,5% en 12 meses.

- Exitoso lanzamiento de servicio de fibra Hogar. En octubre se lanzó el servicio fibra al hogar, que contempla banda ancha, telefonía fija y televisión. Al cierre de 2017 la empresa contaba ya con 3.500 clientes con planes que parten desde 150 megas y llegan hasta 300, y con una experiencia de televisión multiscreen, que permite ver contenidos a través de múltiples dispositivos, como tablet, televisor o teléfono móvil.
- Crecimiento de 43,6% en banda ancha fija inalámbrica. En este negocio los servicios aumentaron en el año desde 41.816 a 60.046, que equivale a una variación positiva de 43,6% en 12 meses, y cuenta con muchas posibilidades de seguir creciendo hacia los segmentos medios y bajos, gracias a las nuevas tecnologías que están disponibles en la banda 3.500 MHz a partir del primer trimestre de 2018.



Exitosa migración de clientes de prepago al modelo TDE

Como parte del proceso de transformación de Entel, la base de clientes de prepago de Mercado Personas fue la primera en ser migrada íntegramente a la nueva plataforma TDE. Inserta en un mercado muy competitivo, luego de este proceso la compañía queda con una estructura y forma de operar que permitirá responder aún más rápido a las necesidades de los usuarios y generar productos innovadores.

- Tras la implementación de estos cambios, el ciclo del lanzamiento del producto de prepago demora un cuarto de lo que solía tardar antes de que se aplicara la modalidad Agile de trabajo y TDE.
- Experiencia y satisfacción del cliente. Estas nuevas formas de organización y de trabajo permitirán una mejora ostensible en la experiencia de los clientes, ya que se identifican mucho más rápidamente las fricciones que tienen los clientes en el proceso de relación con la compañía y se implementan soluciones también de forma ágil.

Principales Campañas 2017









Ingresos

Los ingresos de Mercado de Personas (servicios) aumentaron 0,7% en comparación con el año 2016, influenciados por un aumento de 8,5% de los ingresos por servicios hogar y, especialmente, de Entel Hogar, cuyos ingresos crecieron 14,5% en el mismo período. Los ingresos móviles, por su parte, crecieron un 0,04%.

Este bajo crecimiento de ingresos móviles se explica por la fuerte dinámica competitiva en la industria durante 2017. En este contexto, los ingresos por servicios cayeron 0,12% respecto del año anterior. Por último, los ingresos de equipos cayeron 1,2% respecto de 2016.

Evolución de Ingresos Mercado Personas
(En $ millones)



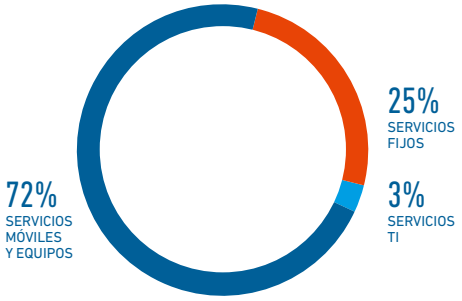
Mercado Empresas



Descripción del negocio

Mercado Empresas es un socio estratégico de sus clientes, que se posiciona como cercano, que acompaña a grandes, pequeñas y medianas empresas y a las microempresas como proveedor integral de servicio de telecomunicaciones y de tecnologías de la información.

Distribución Ingresos por Servicio (%)



Hitos 2017

Nuevo modelo de atención para grandes empresas

Durante 2016 Entel identificó a cerca de 300 compañías dentro del segmento de grandes empresas, a las que potencialmente se les puede entregar servicios de mayor complejidad e integración. En este contexto, durante 2017 para ellas desarrolló una oferta diferencial enfocada en la cadena de valor de las empresas, aprovechando las posibilidades que entrega el mundo digital. No se trata sólo de las empresas de mayor facturación, sino también entidades como grandes municipalidades, que tienen que dar a sus usuarios y a la comunidad, en general, servicios de una complejidad mayor.

- Efecto para Entel: este modelo, que luego se puede escalar a nuevos clientes Entel, se alinea con la estrategia que busca aumentar la presencia de Entel en los negocios de alto potencial de crecimiento y acompañar a los clientes en sus necesidades de transformación de sus modelos de operación. De igual forma, permite equilibrar los ingresos de Mercado Empresas, entre de los segmentos fijo-TI y móvil.

"Entendemos que nuestros clientes requieren modificar su forma de trabajar a partir de la creciente incorporación de las tecnologías digitales. Por eso trabajamos este 2017 para convertirnos en la compañía que los acompañe y apoye en ese proceso de transformación con una propuesta integral para cada uno de los segmentos en que Mercado Empresas participa".

Mario Núñez
Vicepresidente Mercado Empresas

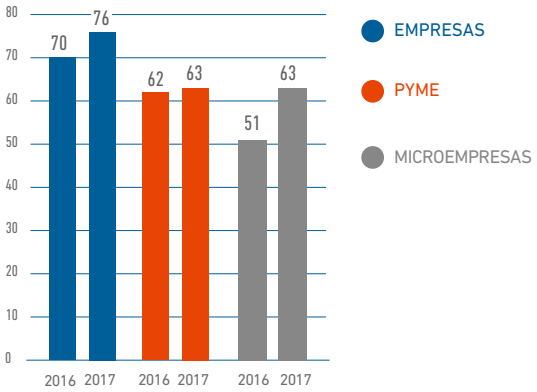


Foco en negocios con potencial de crecimiento

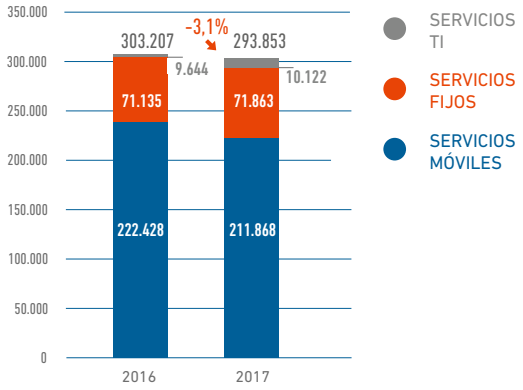
En materia de gestión de sus negocios, Mercado Empresas puso foco en 2017 en consolidar su liderazgo en el segmento móvil, potenciar crecimiento en participación de mercado en el negocio fijo y servicios TI basados en tecnología cloud, potenciando a Entel Empresas como proveedor integral de servicio de telecomunicaciones y TI.

- En el negocio tradicional de telefonía móvil a empresas, la compañía continuó con su estrategia de ofrecer cuotas libres de datos en algunas aplicaciones empresariales, como correo, y programas con grandes cuotas de datos, posicionando, adicionalmente, el concepto ilimitado con cargos fijos más altos. De esta forma, se sigue fortaleciendo el concepto de empresa siempre conectada, manteniendo la continuidad operacional de los clientes.
- Con una nueva oferta disruptiva, Mercado Empresas potenció la venta de servicios a los usuarios de sus clientes empresas. Así, Entel es capaz de entregar una oferta personal y empresarial sobre una misma línea o dispositivo, generando una nueva fuente de ingresos a través de este modelo de consumerización. Esta modalidad está disponible tanto vía prepago como pospago, a través de un contrato directo con el usuario para servicios adicionales a los que paga su empresa.
- Al cierre de 2017, ya un 57% de negocio fijo de Mercado Empresas estaba basado en acceso sobre fibra. Esto, tras un año de crecimiento en ventas y traslado desde servicios basados en cobre o servicios inalámbricos hacia fibra, que ha rentabilizado esta inversión y ha permitido la entrega de más y mejores servicios, creciendo en participación de mercado fijo.
- En materia de TI, destacó la creciente demanda por servicios cloud en todos los segmentos de negocio (grandes, Pyme y microempresa). Adicionalmente, a la oferta robusta que ya ofrecía Entel este año se sumó la incorporación de las dos principales plataformas de colaboración (Microsoft y Google) y una sólida plataforma para servicios de almacenamiento y procesamiento en cloud, provista tanto por infraestructura propia como de terceros. Complementa lo anterior la plataforma de administración de dispositivos, que permite a las empresas gestionar la seguridad de sus dispositivos móviles.

Preferencia por segmentos de negocio
(%)



Evolución ingresos Mercados Empresas
(En $ millones)



Mejora de la experiencia

Por tercer año Mercado Empresas trabajó en mejorar la experiencia del cliente en cada uno de los procesos que componen su relación con Entel (Viajes de Clientes). Junto con identificar dónde se producen más fricciones y rediseñar dichos procesos, en el último ejercicio se trabajó en desarrollar una experiencia más digital en cada uno de los segmentos. Este proyecto comenzó en microempresas (cerca de 70.000 clientes), segmento inicialmente con más oportunidades, para el que se desarrolló una aplicación que permite a quien administra la cuenta realizar operaciones como cambiar su plan directamente desde su teléfono móvil en forma rápida y amigable, ver el consumo de un teléfono o asignar cuotas adicionales, entre otras.

Desarrollo de una comunidad digital para empresas

En su empeño por acompañar a las empresas en Chile en la adopción de tecnologías digitales, Entel ha desarrollado una comunidad online, que ofrece distintos tipos de servicios, desde cursos, contenido e información sobre las principales tendencias tecnológicas, además de una plataforma que permite a las Pymes realizar contactos comerciales entre ellas.

Como resultado del trabajo integral realizado, durante el año los indicadores de preferencia crecieron en los tres segmentos a los que presta servicios Mercado Empresas.

Ingresos

Durante 2017, los ingresos del Mercado Empresas disminuyeron 3,1% respecto de 2016, lo que se explica por una disminución en los ingresos de servicios móviles (-4,7%), asociada, principalmente, a cambios en la oferta móvil por aumento de cuotas de datos y la introducción de planes ilimitados de voz y datos. Por otra parte, los ingresos de servicios fijos aumentaron 1,0%, impulsados por soluciones IP (+14%), servicio basado en accesos sobre fibra, junto a servicios TI (+5,0%), segmento en el que se cuenta con robustas plataformas para almacenamiento y procesamiento en cloud. Este aumento de servicios fijos se compensa, en parte, por una reducción en los ingresos de telefonía local y larga distancia.

App Pymes: 10% de los administradores del segmento de pequeñas y medianas empresas cuenta con esta aplicación en su móvil y opera a través de ella.

Principales Campañas 2017









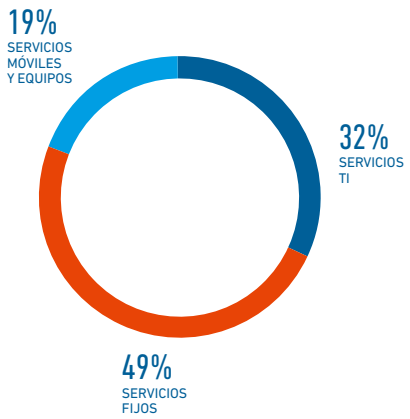
Mercado Corporaciones



Descripción del negocio

Mercado Corporaciones es un socio estratégico de sus clientes, que integra soluciones de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con sólidas capacidades para desarrollar proyectos de alta complejidad, que mejoran o contribuyen al core del negocio de las grandes empresas del país.

Distribución Ingresos por Servicio (%)



Hitos 2017

Foco en servicios con mayor potencial de crecimiento y necesarios para la transformación digital de nuestros clientes

Sobre la base de la infraestructura de red y tecnológica de Entel, así como de su equipo humano, Mercado Corporaciones está priorizando el desarrollo de servicios digitales, que registran un mayor potencial de crecimiento que los negocios tradicionales. Cloud computing, ciberseguridad, big data, IoT (Internet of Things), analytics e inteligencia artificial son parte de esta oferta.

Esta visión de negocio se vio reflejada en tres proyectos desarrollados por Mercado Corporaciones durante el ejercicio.

- Entel Cyber Secure es un portfolio de soluciones y servicios de ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los sistemas TIC para las empresas, corporaciones y Gobierno. Presta servicios de consultoría, que permiten revelar vulnerabilidades en materia de ciberseguridad; desarrolla e implementa soluciones que luego opera cada empresa, y ofrece servicios de gestión directa de seguridad.

"Con mirada de largo plazo, durante 2017 Mercado Corporaciones consolidó una forma de trabajo ágil, que nos permite ofrecer a nuestros clientes ciclos de producción cada vez más cortos, enfrentar los desafíos del mundo digital y capturar sus altas tasas de crecimiento".

Julián San Martín
Vicepresidente Mercado Corporaciones



- Entel Secure Cloud es una plataforma cloud híbrida y segura, con atributos y el potencial para responder a las necesidades de diferentes industrias y mercados, que permite acompañar a los clientes en su camino hacia la transformación digital.
- Constitución de unidad digital. Sobre la base de elementos como big data e Internet of Things (IoT), se instaló hacia el cierre del ejercicio una unidad especializada que permitirá generar una oferta digital.

Entel es líder en el segmento Corporaciones a nivel nacional.

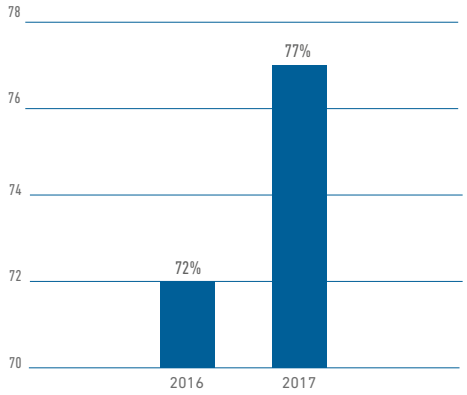
Adaptación y evolución de los negocios maduros

Entel Corporaciones continuó evolucionando, particularmente en los servicios móvil, de modo consistente con la estrategia de Entel y con las nuevas necesidades de empresas y usuarios finales, que se han visto aceleradas en los últimos dos años. Durante 2017, los focos centrales en el mundo móvil fueron:

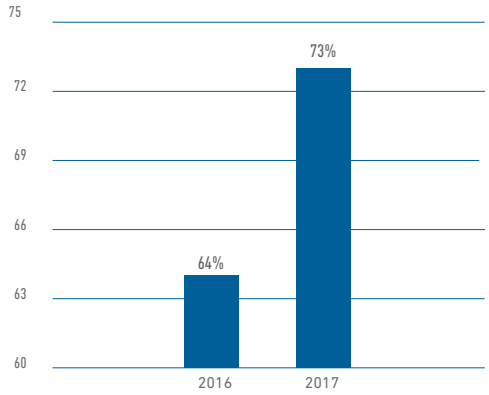
- Profundizar y acelerar las mejoras en los Viajes de Clientes, eliminando o mejorando puntos de fricción, así como adaptando procesos que recogieran problemáticas específicas de algunos de los clientes, manteniendo así la esencia de la propuesta de valor de la compañía, que se basa en brindar el mejor servicio y experiencia del mercado.
- Actualizar la oferta de planes recogiendo las nuevas necesidades de consumo de datos para las empresas y de modo coherente a la velocidad y flexibilidad que ha impulsado la dinámica competitiva del mercado.

Evolución de Satisfacción Neta Clientes Corporaciones

Negocio Móvil



Negocio Fijo



Nota: % de clientes que, en una escala de 1 a 7, valoran el servicio con notas 6 y 7, menos aquellos que evalúan el servicio entre 1 y 4.

Tanto el negocio móvil como el negocio fijo Telco y TI muestran una consistente mejora, con altos niveles de satisfacción, observándose una satisfacción neta de 77% y 73%, respectivamente, al 2017. Adicionalmente, desde el punto de vista competitivo, estas mediciones revelan la clara posición de liderazgo en la industria respecto de esta variable.

- Consolidar y formalizar una propuesta de consumerización, cuyo objetivo es responder no sólo a las necesidades propias de las empresas, sino de sus empleados. Así, en el contexto de una experiencia de uso cada vez más amplia, hoy se ofrece a las personas un nuevo modelo de servicio y planes de prepago y pospago que complementan las necesidades propias de las personas más allá de lo que les proporciona su empresa.

Integración del área de Tecnologías de la Información (TI) a la Vicepresidencia de Corporaciones

Este año se concretó una reestructuración operativa que implicó la integración de cerca de 700 personas de TI al staff de Corporaciones. El objetivo fue contribuir a generar una estructura más plana, cercana al cliente y capaz de dar respuestas cada vez más rápidas a sus necesidades. Con esta operación, Mercado Corporaciones tiene un modelo de servicio y operación que permite ciclos de trabajo cada vez más rápidos, para generar nuevos productos y formas de interacción con los clientes ágilmente. Esta forma de enfrentar los negocios, que permite extender la oferta de servicios desde las áreas tradicionales de TI a integrarse directamente con las áreas de negocio del cliente, es clave para la sustentabilidad de los servicios de Mercado Corporaciones en un entorno cambiante.

Oferta en data center

5 data center

En operación en Chile (Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa, Pedro de Valdivia, Longovilo)

8.500 m²

Capacidad total

Más de

350 clientes totales

Ciudad de los Valles

200 clientes

Aloja la operación de más de 200 clientes

2.700 servidores

Administra en torno a 2.700 servidores

Liderazgo en servicio de data center

Ciudad de los Valles, el principal data center de Entel, es también el más moderno y de mayor superficie de sala en Chile. Consolidando este liderazgo, este año entró en operación su tercera etapa, que incorporó otros 1.000 m2 y deja a Ciudad de los Valles con 5.000 m2 de sala.

Certificaciones: desde el año 2011 Entel lidera en Chile los procesos de certificación de data center por parte de Uptime Institute, la organización más reconocida de la industria a nivel mundial. Las tres etapas de Ciudad de los Valles obtuvieron la certificación TIER III Design Documents. Las dos primeras etapas agregan las certificaciones Constructed Facility y Operational Sustainability Gold, consolidando una implementación y operación de clase mundial, que garantiza un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia. Una vez en operación, la tercera etapa va a homologar las certificaciones indicadas anteriormente.

A éstas, se agregaron en 2016 para el data center Amunátegui, la certificación M&O, también de Uptime Institute, que certifica los procesos de mantenimiento y operaciones y la renovación de la certificación Gold Operation Services SAP Hana.

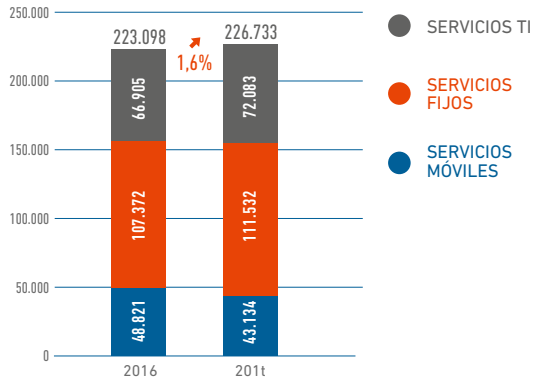
Una de las características distintivas de este nuevo data center es su eficiencia energética, la que permitirá disminuir el consumo de energía y mejorar el impacto de la huella de carbono que genera este tipo de instalaciones.



Ingresos

Un incremento de los ingresos de 1,6% muestra el área de Corporaciones en 2017, crecimiento apalancado por un alza de 3,9% en los ingresos de servicios fijos de telecomunicaciones y de 7,7% en servicios de TI. De este modo, aun cuando los ingresos por servicios móviles se vieron reducidos por la fuerte dinámica competitiva y la reducción de servicios contratados por parte de las grandes empresas -dado el contexto económico nacional-, la propuesta basada en servicios de mayor valor agregado muestra un buen resultado.

Evolución Ingresos Mercado Corporaciones
(En $ millones)



Principales Campañas 2017









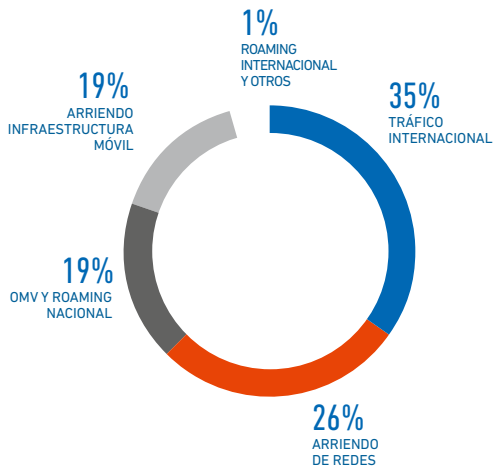
Mercado Mayoristas



Definición del servicio

Mercado Mayoristas es un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica. Genera alianzas que permiten apalancar el crecimiento de sus clientes mayoristas, así como proveer a los clientes de Entel de servicios con la mejor calidad y a precios competitivos.

Composición Ingresos 2017 según tipo de Operador



Hitos 2017

Programa Viajero Entel duplica su cobertura gracias a nuevos acuerdos

Este 2017 se duplicó la cantidad de países bajo cobertura del Programa Viajero Entel, pasando de 32 a 64 países que cuentan con esta oferta. Asimismo, la cobertura mundial de países que cuentan con servicios de roaming Entel llegó a 193.

Reducción de costos en contratos satelitales, de roaming y de transporte IP de Internet internacional

Las renegociaciones de contratos realizadas por Mercado Mayoristas en favorables condiciones generaron una reducción de costos que permitió a Entel continuar prestando servicios a sus clientes a precios cada vez más competitivos y expandir la cantidad de usuarios de los mismos.

Menor actividad en servicios de arriendo de redes y roaming nacional

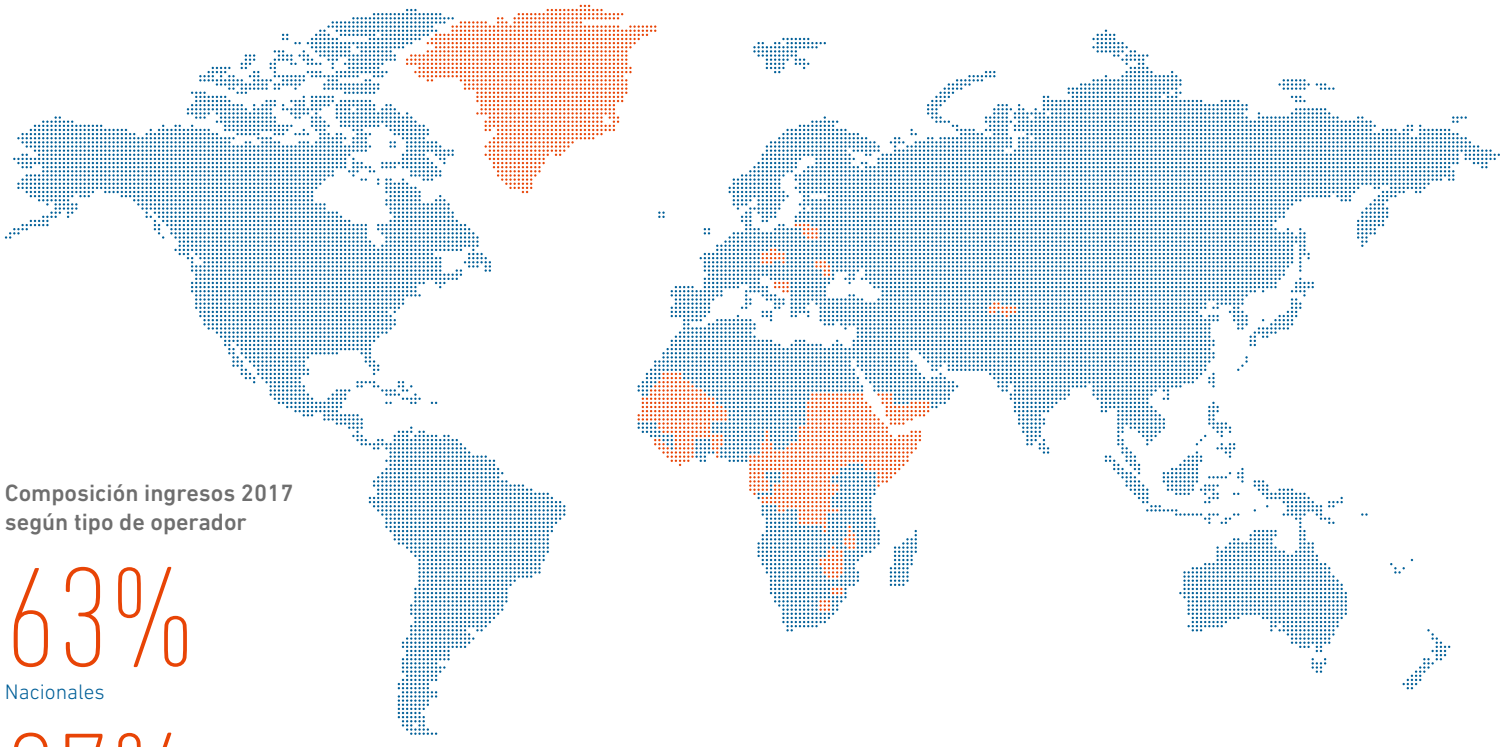
El término de contratos de roaming nacional y transporte de datos generaron una disminución de los ingresos provenientes de los mismos.

"En un año de menor actividad en el mercado de servicios mayoristas, continuamos renegociando exitosamente nuestras tarifas de roaming internacional, transporte de datos internacionales y contratos satelitales, para expandir el acceso de nuestros clientes a los servicios de roaming internacional e Internet".

Pablo Guerrero
Gerente Mercado Mayoristas



Países con convenio roaming vigente



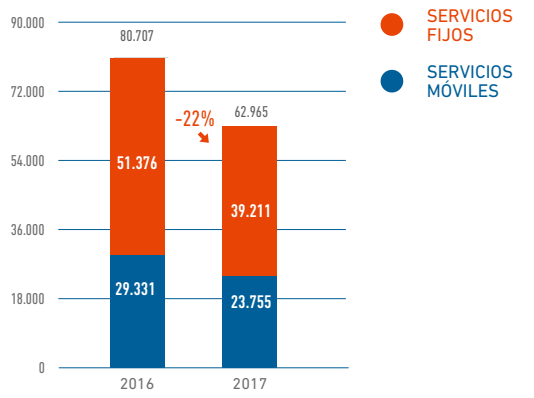
Composición ingresos 2017 según tipo de operador

63%
Nacionales

37%
Internacionales



Evolución Ingresos Mercado Mayoristas a Terceros
(En $ millones)



Principales clientes

66 operadores nacionales

(Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, Falabella Móvil, Silica Networks, iFx Networks y WOM, entre otros).

Servicios entregados: arriendo de redes de transporte de datos, arriendo de últimas millas en fibra óptica, arriendo de infraestructura móvil, servicios a Operadores Móviles Virtuales, servicios de roaming nacional a operadores móviles.

96 operadores internacionales

(AT&T, Grupo Vodafone, Telxius, Grupo Milicom, Level 3-Century Link, LANautilus, Telefonica International Wholesale Services y TATA Communications, entre otros).

Servicios entregados: arriendo de últimas millas en fibra óptica, servicios de transporte de datos nacional e internacional, tráfico LDI, roaming internacional.

Ingresos

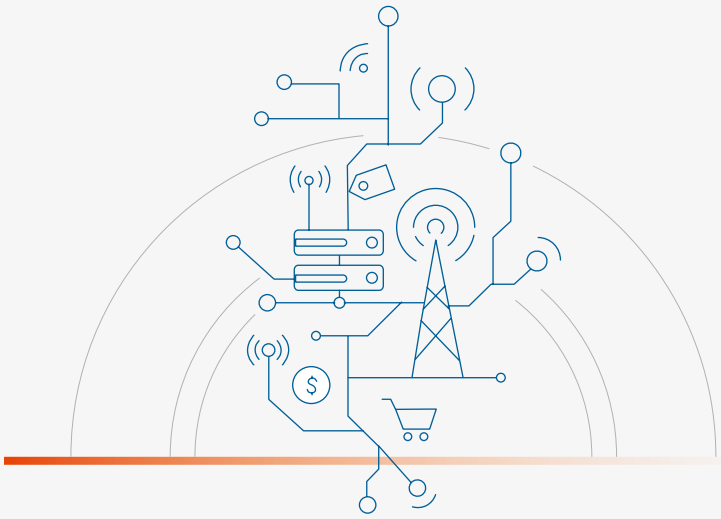
Los ingresos brutos de Mercado Mayoristas disminuyeron respecto del año 2016. Este resultado se explica por una reducción de 19% en servicios móviles prestados a otros operadores, asociada a menores ingresos provenientes de los servicios de roaming nacional, producto del término de contratos, y de roaming internacional, como consecuencia de la estrategia de disminución de tarifas entre operadores, con el objetivo de masificar su uso.

Por su parte, los servicios fijos tuvieron una disminución de 24% asociada a la menor actividad en los negocios de tráfico internacional, en línea con la evolución del mercado mundial para este negocio, y a menores ingresos en el arriendo de redes a terceros, como consecuencia del vencimiento de contratos de servicios que se prestaban a otros operadores, no compensado con el crecimiento observado en el arriendo de últimas millas, infraestructura satelital y servicios de valor agregado.



Entel Perú

Entel Perú



Entel continúa consolidando su posición en el mercado peruano como referente con la mejor experiencia de uso en telefonía móvil, tras lanzar la marca Entel Perú hace tres años.

Fiel a la estrategia con que comenzó, basada en entregar una oferta innovadora y de calidad superior, la compañía ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, con una amplia oferta comercial orientada a cubrir la necesidad de tráfico de voz y datos del mercado peruano.

Hitos 2017

- La compañía realizó una agresiva e innovadora oferta de planes de datos, sustentada en la robusta capacidad y cobertura nacional de la red móvil, sobre la base de tecnologías 2G, 3G y 4G.
- La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó a 6.543.127 clientes (36% por sobre lo registrado al 31 de diciembre de 2016).
- La estrategia desarrollada por Entel Perú permitió a la compañía cerrar el año 2017 con un 17,4% de cuota de mercado, frente al 13,3% con que contaba al cierre de 2016, cumpliendo los planes definidos al momento de lanzar la marca Entel en Perú a fines de 2014, cuando la compañía tenía sólo cerca de 5% de cuota de mercado.

Focos de gestión

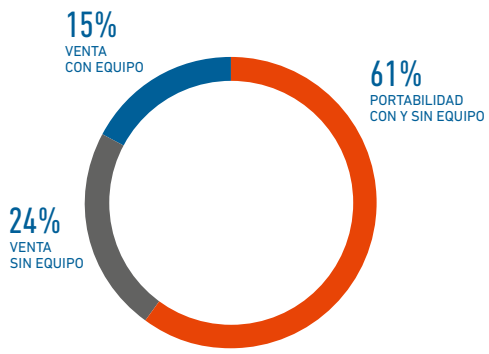
- Consolidar el volumen de venta.
- Contar con una robusta capacidad de la red con distintas tecnologías 2G, 3G y 4G.
- Continuar el despliegue de red, que cuenta con cobertura en ciudades de mayor población y focalizado en cubrir las principales brechas en aquellas de menor densidad poblacional.
- Racionalizar los puntos de venta y de servicio de recarga para clientes de prepago a un costo eficiente.
- Consolidar a Entel Perú como la empresa más innovadora del mercado, con una oferta de planes comerciales y de equipos que marcan tendencia en la industria.
- Desarrollar campañas publicitarias de alto impacto.
- Optimizar el trabajo de las áreas de apoyo, acompañando demandas de las áreas de negocio, crecimiento y mejorando en eficiencia.

La estrategia impulsada por la compañía siguió dando frutos en 2017. Al cierre del ejercicio, la base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó a 6.543.127 clientes, lo que implica un crecimiento de 36% respecto de diciembre del año anterior. Esta variación positiva estuvo impulsada por los servicios de 2G, 3G y 4G.

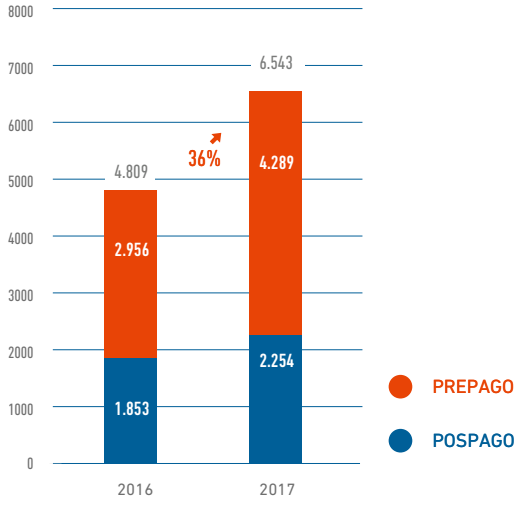
6,5

millones de clientes de telefonía móvil

Composición de Ventas



Crecimiento Base de Abonados
(En miles)



Gestión de pospago

- Amplia gama de planes multimedia, que fue creciendo a lo largo del año 2017 con atractivas cuotas de navegación por Internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino.
- Variada oferta de terminales inteligentes y de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo.
- Avance hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta.
- Racionalización de los canales de distribución e introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor.

2.254.176
Clientes móviles pospago al cierre de 2017

22%
Aumento con respecto de diciembre de 2016





Gestión de prepago

- Progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones.
- Ofertas centradas en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado.
- Lanzamiento de promociones orientadas a portabilidad.

4.288.951

Clientes móviles prepago al cierre de 2017

45%

Aumento respecto de diciembre de 2016

Oferta residencial

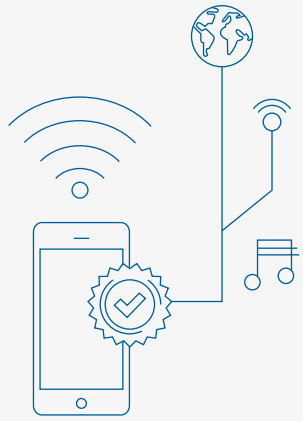
Entel Perú continuó ampliando su oferta comercial en forma selectiva en el segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica sobre red móvil.

Sobre la base de un servicio autoinstalable, Entel Perú ofrece distintos planes comerciales que permiten conexiones a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Durante el ejercicio 2017, esta oferta, que comenzó en Lima y algunas ciudades de Perú, estuvo disponible en todas las capitales de los departamentos del país.

Así, al cierre de diciembre del 2017 la compañía contaba con 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en modalidad de suscripción.

Empresas

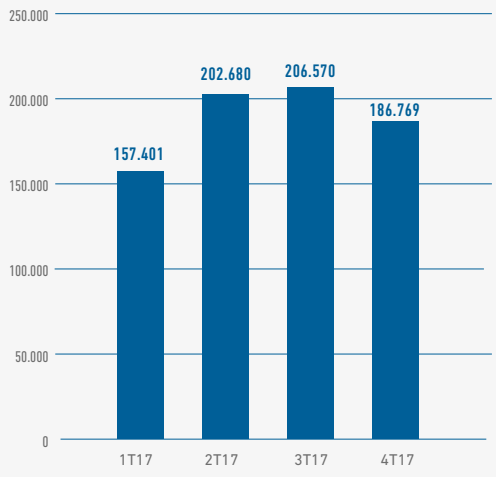
Junto con la presencia tradicional de Entel en el segmento de grandes empresas en Perú, durante 2017 se sumó un aumento de la oferta para medianas empresas, especialmente a partir del segundo semestre, que permitió continuar diversificando la cartera de la compañía a través de una sólida y atractiva oferta de servicios de datos con uso ilimitado de aplicaciones como correo y la oferta de una red confiable. Especialmente, si se considera que el mercado peruano fue fuertemente impactado a principios de 2017 por los efectos de la corriente de El Niño. Este fenómeno climático dejó en evidencia la calidad del servicio Entel, que, a diferencia de otras compañías, contaba con sistemas de respaldo que permitieron garantizar la conectividad en las zonas afectadas.



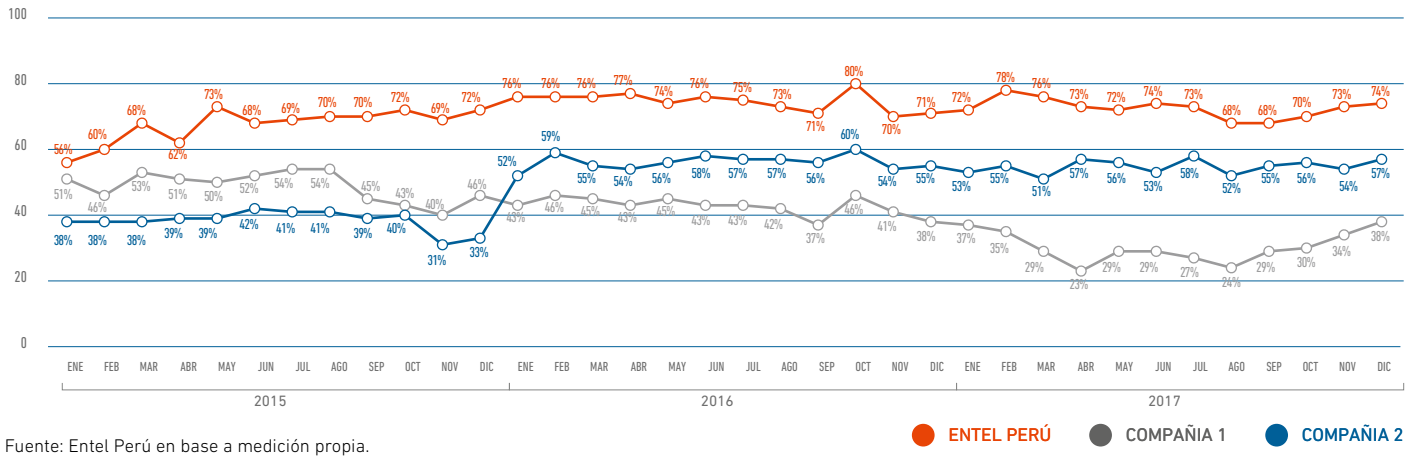
Portabilidad

Entel Perú continúa liderando en portabilidad durante 2017, alcanzando 753.420 portaciones netas.

Portabilidad Neta Trimestral en Telefonía Móvil



Satisfacción Clientes



Fuente: Entel Perú en base a medición propia.

Marco regulatorio

Identificación biométrica: durante 2017 el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) comenzó a exigir a las empresas operadoras de telefonía móvil de Perú realizar una identificación biométrica de los usuarios antes de activar líneas prepago.

Tras ajustar sus procesos de venta en 2016, la oferta de Entel Perú cumplió con la nueva normativa. En la práctica, durante 2017 esto implicó un pago al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) por cada persona identificada biométricamente. No obstante, atendiendo a que se trata de un mecanismo de seguridad nacional, a partir de 2018 este costo será asumido por el Estado.

Fijación tarifaria: en noviembre de 2016 comenzó el proceso de fijación de precios de interconexión entre compañías móviles, que se extendió durante todo 2017 y fijó los cargos de acceso que rigen a partir de enero de 2018, cuando bajan en un 67%.

Reconocimientos

La gestión innovadora y de calidad de Entel Perú fue reconocida por distintas entidades durante 2017. Así, la compañía obtuvo, entre otros, el premio a la mejor experiencia de clientes IZO entre empresas de telecomunicaciones de Perú, y también en Iberoamérica. Además, lideró en la industria de telecomunicaciones el ranking MERCO Empresas y MERCO Talento y fue distinguida entre las mejores empresas para trabajar de Perú por el estudio Great Place to Work.

Así también, en 2017 Entel obtuvo el Sello de Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021, adhirió a la Red Peruana del Pacto Mundial, midió por primera vez su huella de carbono y presentó su primer Reporte de Sostenibilidad.

Ingresos

Los ingresos de Entel Perú crecieron 33% en 12 meses, al totalizar US$ 729,2 millones, impulsados por el aumento registrado en los servicios de voz y datos que generó la fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos.



Sustentabilidad

Sustentabilidad

"Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social y medioambiental de Chile y Perú".



Visión sustentable del negocio

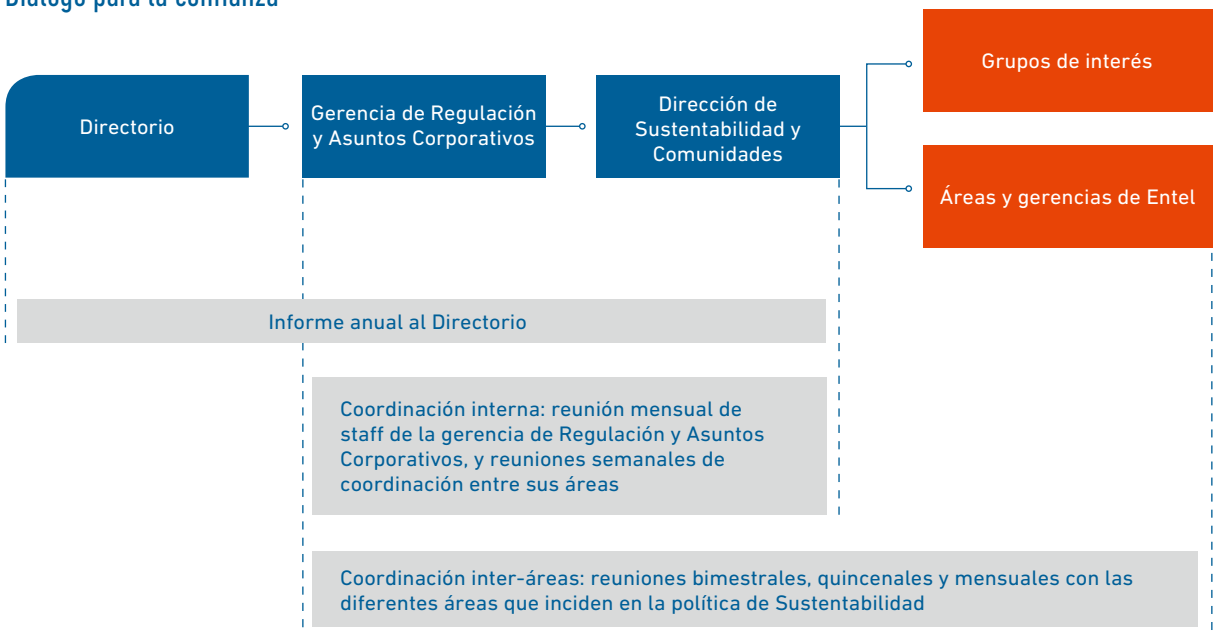
Entel está comprometida con la construcción de una sociedad más integral, armónica e inclusiva. De hecho, dar acceso a las telecomunicaciones, acercar la tecnología a las personas, junto con el compromiso constante por erradicar la brecha digital con foco en el bienestar social, son parte de su misión y visión.

Tras definir una Política de Sustentabilidad robusta y establecer que la sustentabilidad debe ser transversal a toda la empresa, dándole valor y carácter estratégico en las áreas del negocio, nació la Agenda Sustentable.

Esta agenda reúne todas las iniciativas de carácter económico, social y ambiental de la empresa que apuntan a cimentar una visión sostenible de Entel de cara al futuro.

Durante el ejercicio 2017, la gestión de Entel en materia de sustentabilidad ha sido reconocida tanto nacional como internacionalmente. Junto con ser incluida en el RankingSE Prohumana 2017, que analiza desde hace 15 años los modelos de estrategia sustentable de las compañías chilenas, la firma pasó a formar parte del Dow Jones Sustainability Index Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), que analiza a 154 compañías a nivel global, y del FTSE4GooD miembro 2017, índice creado por la Bolsa de Londres en 2001, que incorpora empresas a nivel mundial que cumplen con prácticas de inversión responsable en materia de derechos humanos, medioambiente, ética y relaciones con los inversionistas.

Diálogo para la confianza



Gobierno sustentable

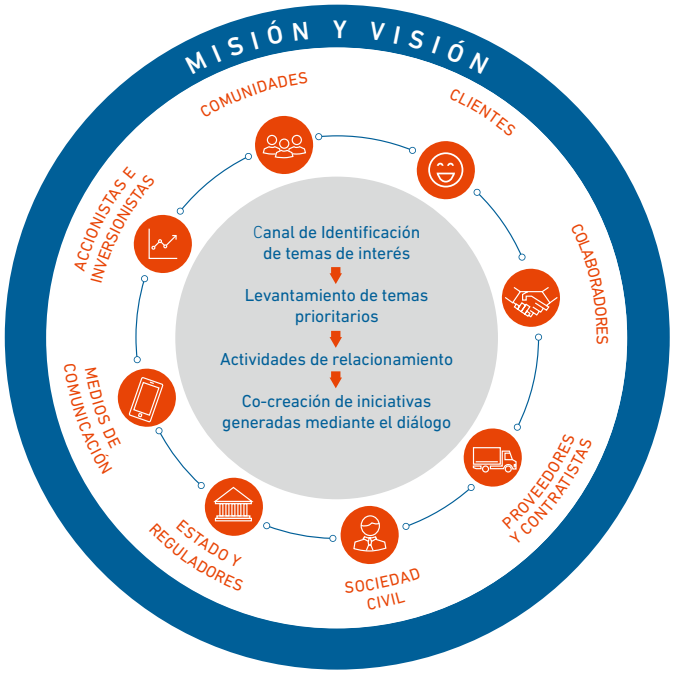
La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés y trabaja con ellos a través de diversas iniciativas.

Las áreas de la compañía velan por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad de Entel y se encargan de alinear y trabajar junto al resto de las áreas que inciden en la aplicación de la política, y de mantener informado al Directorio y recibir sus lineamientos para el mejoramiento constante de su trabajo.

Relacionamiento con los grupos de interés

Entel define a las comunidades, clientes, colaboradores, proveedores y contratistas, accionistas e inversionistas, medios de comunicación, Estado (autoridades y reguladores) y sociedad civil como sus grupos de interés.

Tras identificarlos, definió un modelo de relacionamiento que se circunscribe a su misión y visión, y que procura mantener canales para identificar temas de interés, ver la prioridad de cada uno, establecer y mantener actividades de relacionamiento, y crear en conjunto iniciativas producto de este diálogo. De esta forma, Entel trabaja por vincularse con la comunidad, ya que, como compañía, queremos saber y entender los intereses y preocupaciones de los lugares en que estamos insertos, porque estamos conscientes del impacto que podemos tener y queremos, por lo tanto, generar un círculo virtuoso con ellos.



Política de Sustentabilidad de Entel

La política de sustentabilidad de la compañía se implementa a través de varios ejes de acción, entre ellos:

- Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
- Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.
- Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
- Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.

Focos de trabajo 2017

El establecimiento de la Agenda de Sustentabilidad ha contribuido a fortalecer iniciativas y programas que antes se radicaban en áreas específicas y hoy son ejes estratégicos a nivel transversal.

Durante 2017, la gestión en este sentido tuvo dos focos principales.

- **Cambio climático:** diferentes acciones orientadas a hacer un uso eficiente de la energía a nivel operacional, se estructuraron en un plan para combatir el cambio climático. Éste considera desde la medición inicial de la Huella de Carbono de Entel, hasta el establecimiento de protocolos de reducción del consumo energético de antenas, redes y data center. Durante 2017, diferentes áreas de la compañía participaron activamente en 21 iniciativas de eficiencia energética y siete iniciativas orientadas al principio de las 3R: Reducir, Reciclar y Reutilizar.
- **Desarrollo social y humano:** dado que los colaboradores y la comunidad son claves para el desempeño de Entel, un desafío para la compañía es potenciar tanto la individualidad como el colectivo. En este contexto, se desarrollaron iniciativas en materia de diversidad e inclusión, integración digital y desarrollo de proveedores, entre otras.

Valor distribuido

Un 46% del valor económico generado por Entel fue distribuido entre colaboradores, el Estado, las comunidades locales y el cuidado del medio ambiente.

EGRESOS	2016 M$	2017 M$
Colaboradores	245.667.093	249.222.643
Estado	201.668.631	166.986.873
Comunidad y Medio Ambiente	2.408.492	1.797.799
Accionistas	0	10.268.582
Financieros	105.712.255	88.945.542
Retenido en la Empresa	321.529.629	399.098.329
Valor Económico Distribuido	876.986.100	916.319.768

Valor Económico Generado por Entel:

$916.319,768 millones

Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés

	Canal de Identificación de Temas de Interés	Levantamiento de Temas Prioritarios
COMUNIDADES	• Relación en terreno y a través de la autoridad • Monitoreo de oportunidades de relacionamiento con comunidades	• Radiación electromagnética provocada por el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones • Reciclaje de artículos electrónicos • Reciclaje de residuos electrónicos operacionales • Derechos de los consumidores • Inclusión digital
CLIENTES	• Encuesta de satisfacción de clientes • Canales de denuncia • Estudios de mercado	• Calidad de servicio • Post-venta • Precios • Transparencia • Soporte técnico • Cobertura • Responsabilidad con el entorno
COLABORADORES	• Encuesta "Great Place to Work" • Relaciones con Sindicatos	• Conciliación vida/trabajo • Desarrollo profesional • Salud y seguridad ocupacional • Beneficios • Clima organizacional • Diversidad e inclusión
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	• Evaluación de Proveedores	• Información clara para ser acreditados
ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	• Conferencias del sector financiero, tanto locales como internacionales	• Avance en los planes de expansión en Perú • Ámbitos competitivos en Chile y nuevos desarrollos regulatorios, riesgos del negocio y Gobierno Corporativo
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	• Gestión y análisis de la industria • Reuniones de relacionamiento con periodistas • Solicitudes de preguntas para notas de prensa	• Tener material informativo de alto valor periodístico para su gestión
ESTADO (AUTORIDADES)	• Apertura de canales de comunicación con las autoridades públicas que buscan aportar a la gestión del negocio • Respuesta a requerimientos de información sobre distintos proyectos e iniciativas	• Importancia del crecimiento de las telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del país • Despliegue de infraestructura en las comunas y territorios
ESTADO (REGULADORES)	• Reuniones de trabajo con la autoridad sobre las preocupaciones y focos del Gobierno respecto de la administración	• Mayor información y transparencia a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el despliegue de infraestructura.
SOCIEDAD CIVIL	• Diálogos y acercamiento constante	• Responde a las preocupaciones de las personas que representan, tales como: acceso a la información, transparencia y calidad en servicios y atención al cliente

Actividades de Relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo
• Reuniones en terreno • Mesas de diálogo • Difusión de contenido cultural del Centro Cultural La Moneda en colegios rurales a través de la tecnología de realidad virtual	• Festival Hecho en Casa Entel • Programa Uniendo Personas • Mujeres ON • Trabajo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para atención en tienda y servicios • Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile • Voluntariado Corporativo • Taller de Dirigentes Sociales • Programa Yo Leo Aymara • Reciclaje de celulares y accesorios
• Eventos de fidelización • Lanzamientos • Análisis del viaje del cliente	• Proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) • Lanzamiento de planes ilimitados • Cobertura red 4G+ • Finalización del proyecto Conectando Chile
• Comunicaciones internas • Evaluación del desempeño • Reuniones periódicas de los jefes de área con el Gerente General • Negociaciones colectivas	• Política de Diversidad e Inclusión • Contratos colectivos • Voluntariado Corporativo • Programas de bienestar y conciliación trabajo-familia
• Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos • Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y las necesidades de la empresa	• Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional • Capacitación en relacionamiento comunitario y acompañamiento en la resolución de conflictos en el territorio
• Investor Day, que permite acceso directo al Management • Reuniones individuales con inversionistas • Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados	• Plan de seguimiento con inversionistas
• Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU) • Realización de encuentro anual de periodistas • Reuniones personalizadas con periodistas y editores	• Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos en el sector • Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad donde se muestran actividades en materia sustentable
• Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del proyecto Conectando Chile	• Inaugurar con la autoridad regulatoria todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y Conectando Chile • Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas y uso de telecomunicaciones ante emergencias.
• Reuniones de trabajo formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel	• Mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz • Discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso
• Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor • Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas • Mesas de trabajo con organizaciones sociales	• Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales • Política de Diversidad e Inclusión de Entel elaborada participativamente con organismos de la sociedad civil • Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos • Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales • Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores, junto con ODECU • Talleres para dirigentes sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol

Proyectos destacados

Entre las actividades de la Agenda Sustentable y de ciudadanía corporativa que responden a los dos focos priorizados para la gestión 2017 destacan:

Reciclaje

Entel cuenta con diversas iniciativas para hacer un manejo y gestión responsable e innovadora de los residuos que se generan en toda su cadena productiva y los diferentes procesos que desarrolla la empresa. Algunas de ellas son:

Programa de Reciclaje Electrónico
Permite a las personas desechar de su celular, batería y/o accesorios en buzones especialmente (165 puntos) habilitados en tiendas propias y franquiciadas para su eliminación.

Programa Contenedores para Chile
Cuenta con más de 556 buzones instalados en instituciones públicas y colegios en 14 regiones del país. Este programa es realizado en asociación con Fundación Recyclápolis.

Reciclaje de Material Publicitario
Orientado a la reutilización de PVC y malla mesh, busca generar nuevos usos para los materiales de campañas e instalaciones que se hacen en la vía pública que cumplen su vida útil.

Cultura en Regiones

En línea con su objetivo de unir a todos los chilenos de manera innovadora y siempre a la vanguardia tecnológica, Entel y el Centro Cultural La Moneda desarrollaron durante 2017 el proyecto Cultura en Regiones.
A través del uso de tecnologías de experiencia inmersiva de realidad virtual, la iniciativa dio acceso a alumnos de regiones a la exposición "La Ciudad prohibida, China Imperial", que en 2016 tuvo más de 300.000 visitantes cuando se realizó en el Centro Cultural La Moneda.
En los talleres, cada estudiante recibió lentes especialmente diseñados para ver el contenido y fueron guiados durante toda la actividad por dos expertos en el uso de esta tecnología.
Esta actividad fue complementada con clases interactivas sobre China Imperial a más de 100 alumnos de séptimo y octavo básico de las regiones del Maule, Los Lagos y Aysén.









Mujeres On

Por segundo año consecutivo, en alianza con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y Empredíem, Entel fue parte del programa Mujeres On, iniciativa que busca empoderar a mujeres emprendedoras y jefas de hogar.

Este 2017, 145 participantes accedieron a capacitación en el uso de tecnologías y herramientas digitales para la venta de sus productos y el desarrollo de sus negocios.

Región Metropolitana
- 62 mujeres
- 26 comunas
- 3 primeros quintiles

Región de Coquimbo
- 60 mujeres
- 5 comunas
- 3 primeros quintiles

Programa "Mujeres On Exporta"
- 23 mujeres
- 15 comunas
- 4 primeros quintiles

Festival de Arte Urbano Hecho en Casa Entel

Impulsar a que las personas se conecten con la ciudad de una manera distinta y generar vínculos con la comunidad. Ese fue el interés que llevó a la compañía a promover el arte en espacios públicos a través del Festival de Arte Urbano Hecho en Casa Entel.

Este festival de arte urbano tuvo su quinta edición y Entel participó en su organización por segundo año consecutivo, con el espíritu de entregarles a los chilenos un regalo de arte y cultura, gratuito y abierto a la comunidad, objetivo que se cumplió, gracias a la visita de cerca de cinco millones de personas a este evento ciudadano. Además, en 2017 el Festival Hecho en Casa Entel salió por primera vez a regiones, con la llegada del Pato de Hule (Rubber Duck) al muelle Prat, en la ciudad de Valparaíso.

Por casi dos semanas el país estuvo atento al viaje que realizó este pato, el más grande del mundo en su tipo, y al vuelo de las mariposas gigantes que se posaron sobre la Torre Entel, que fueron dos de las cinco obras que irrumpieron el espacio urbano durante 11 días, poniendo en contacto a los chilenos con el arte de manera gratuita.

Otras actividades

Estas actividades se suman a otras, que incluyen desde las contraprestaciones realizadas como parte de la adjudicación de las bandas 700 MHz y 2.600 MHz, reunidas en el programa Conectando Chile, hasta el desarrollo de la política de Diversidad e Inclusión, Uniendo Personas y actividades como Talleres de Dirigentes Sociales, Talleres de Contratistas, Voluntariado y el auspicio del Entel Maratón de Santiago.



El Pato de Hule se transformó en uno de los hitos más destacados del año entre los chilenos, quienes disfrutaron y lo siguieron desde su llegada a la Quinta Normal en Santiago, hasta su viaje a la bahía de Valparaíso. Obra del holandés Florentijn Hofman.



En la explanada del Museo de Arte Contemporáneo, la familia inglesa Sand in Your Eye utilizó 120 toneladas de arena para esculpir "Nosotros", obra de rostros representativos de los pueblos originarios de América.



"Tendedero". En el gigantesco cordel que atravesó el Paseo Bulnes colgaban 11 prendas gigantes, de 5 x 8 metros. La obra de los australianos The Glue Society divirtió a los transeúntes, quienes disfrutaron con el goteo de estas prendas "recién lavadas".





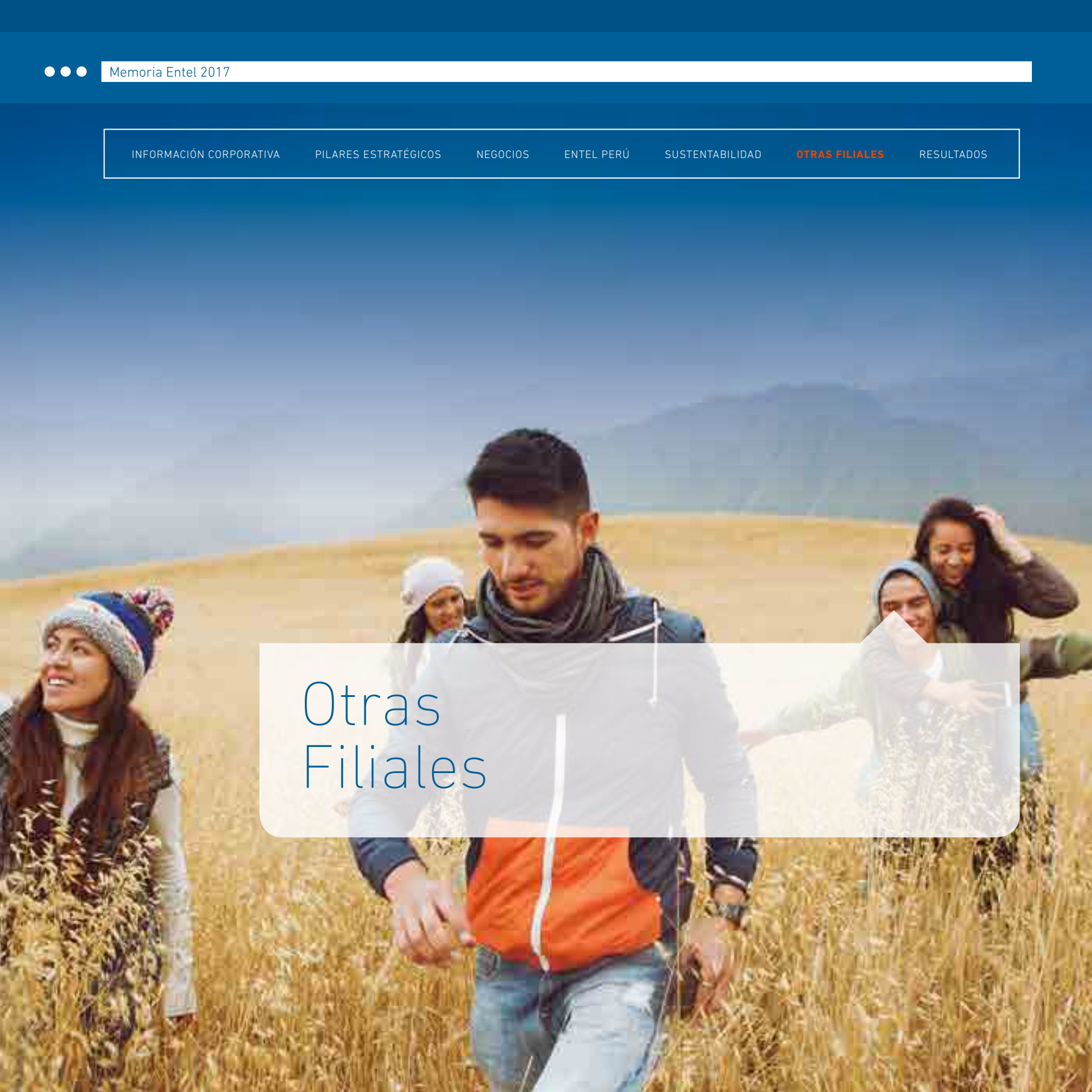


Este mural hiperrealista de 300 metros cuadrados, que muestra un día común del año 1900, sigue siendo hasta hoy una atracción en el céntrico Barrio Lastarria. Luis Núñez, reconocido muralista de Antofagasta, fue el autor.



La Torre Entel se llenó de color con la llegada de cinco mariposas gigantes, que le dieron el toque primaveral a la Alameda durante los días del Festival. Valeria Merino fue la autora de esta obra. Ella ganó el concurso #IdeasTorreEntel.

Nota: Más detalles del desempeño social, económico y medioambiental de la compañía en el tomo "Reporte de Sustentabilidad 2017".



Otras Filiales

Americatel



Definida como una empresa de telecomunicaciones y tecnologías de la información, Americatel Perú ha ido incrementando la cartera de productos que ofrece en el mercado en que opera. Estos contemplan, además de una oferta integrada de servicios de voz y datos con foco en el segmento empresarial, una oferta de housing, hosting cloud computing y servicios TI on demand, soportado en su data center de Lima-Perú, con categoría TIER III.

Sobre esta base, Americatel es reconocida como una empresa sólida y capaz de brindar soluciones multiproducto y multitecnología. Para ello cuenta con un equipo técnico-comercial diseñado para clientes Empresas y Corporaciones, así como un servicio de atención al cliente orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de cada segmento de manera flexible, ágil y teniendo una sinergia importante en la propuesta integral TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones), con el respaldo del Grupo Entel.

Estrategia

En los últimos años, Americatel se ha enfocado en cubrir necesidades de segmentos que van desde la pequeña a la mediana y gran empresa. Lo anterior ha ido acompañado del desarrollo de una red de fibra óptica en Lima metropolitana y en algunas de las provincias más importantes de Perú.

Esto se complementa con la decisión estratégica de definir el negocio TI como motor de crecimiento y de colocar la satisfacción del cliente como un indicador central y compartido por todas las gerencias de la organización, lo que permite potenciar la propuesta de valor de la compañía y generar un pilar de crecimiento fundamental

Redes

Los servicios de Americatel se soportan sobre tres grandes redes de fibra óptica y satelitales interconectadas entre sí. La red local Americatel, con cobertura en todo Lima, la red nacional Americatel, que cubre los 24 departamentos del Perú, y la red mundial, con interconexión directa a los principales operadores del mundo.

US$13,9

millones de Inversión total Americatel 2017

Desempeño por segmentos de negocio

Telecomunicaciones

Foco estratégico

- Aumentar la penetración en los segmentos mediana, grandes empresas y corporaciones a través de la venta de servicios dedicados (Internet, datos y telefonía fija), priorizando la venta de servicios a través de la red de fibra óptica.
- Priorizar la generación de sinergias con Entel Perú, especialmente en negocios que permitan extender la red de fibra óptica

Gestión anual

En 2017 se consolidó la gerencia de gestión de clientes, con elevados estándares dentro de la industria, que disminuyeron significativamente el churn a nivel de valor y elevaron la satisfacción de clientes, con niveles de post atención 18% superiores respecto del año anterior.

Se priorizó, además, la venta de servicios dedicados, que permiten penetrar de mejor manera en los segmentos de la mediana y gran empresa. Para ello, entre otras, se adoptaron las siguientes medidas:

- Capacitación constante de la fuerza de ventas en servicios dedicados.
- Fortalecimiento del equipo de preventa, cotizaciones y aseguramiento.
- Proceso sistemático de ofertas al mercado potencial en cobertura de fibra óptica.
- Rediseñó del servicio de atención al cliente.

Además, se trabajó en el upselling de clientes y se rediseñó completamente el servicio de atención. En este contexto, la venta en servicios dedicados creció 26% en 12 meses.

Tecnologías de la información

Foco estratégico

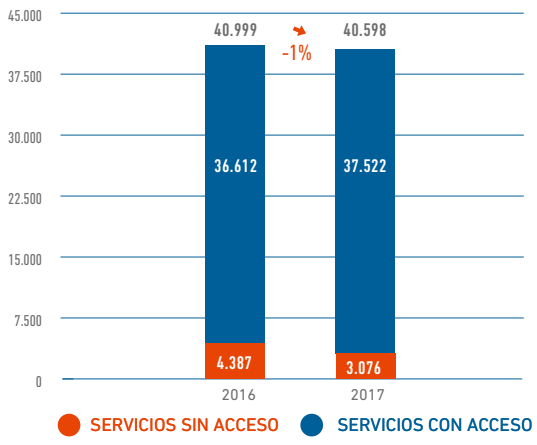
Impulsar los negocios de servicios híbridos (cloud+collocation), al que el mercado ha reaccionado positivamente dada la oferta de valor de outsourcing data center.

Gestión

Se creó el área de producto, encargada del diseño de soluciones y del relacionamiento con las marcas de fabricantes de hardware, software y servicios cloud. Además, se trabajó fuertemente en crear alianzas estratégicas con distintos fabricantes y socios integradores de servicios para poder brindar soluciones de valor dentro de las propuestas tecnológicas.

En este contexto, se diseñaron productos y soluciones personalizadas a las necesidades y requerimientos de los clientes y se sumaron nuevos negocios que explican un alza de 52% de los ingresos registrados por Americatel TI en 2017, comparado con 2016.

Ingresos Brutos Americatel Perú
(En US$ miles)



Valores en moneda local convertidos a dólar según TC (sol/US$) 3,2410.

Ingresos

Americatel Perú presenta una variación negativa de un 1% en sus ingresos por venta, que totalizaron US$ 40,6 millones. Esta reducción se explica, principalmente, por menores ingresos de larga distancia asociados a una baja en el tráfico y menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas sobre tecnologías satelitales.

La disminución que produjo lo anterior fue compensada casi en su totalidad con mayores ingresos de servicios empresariales ofrecidos sobre fibra óptica y servicios de outsourcing TI.

5.549

clientes empresas y corporaciones

Aumento de red troncal de fibra óptica

400

km entre 2016 a 2017, llegando a un total de 700 km de red

Telefonía fija 2017

779

primarios

Entel Call Center

Entel Call Center busca entregar a sus clientes soluciones en múltiples canales de atención, con opciones híbridas de automatización y agentes especialistas, con los más altos estándares de calidad e integradas a otros procesos de negocios al interior de distintas organizaciones.

Asimismo, es parte integral de la estrategia de atención de clientes del grupo Entel.

Servicios

- **Servicios multicanal:** implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.
- **Service Desk:** mesas de ayuda técnica para empresas del Grupo Entel y clientes externos.
- **Servicios Back Office:** implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.
- **Campañas de ventas:** servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery.
- **Atención a clientes:** modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.
- **Servicios tecnológicos:** implementación tecnológica de plataformas bajo demanda.
- **Servicio de consultorías:** speech analytics on demand, auditorías de calidad y workforce management.

Estos servicios se encuentran integrados en una estructura de información única y centralizada que permite un uso inteligente de los datos (big data). A ello se suma una oferta end to end, con la que Entel Call Center aporta a la cadena de valor del cliente al interactuar con los usuarios finales.

8.777
colaboradores

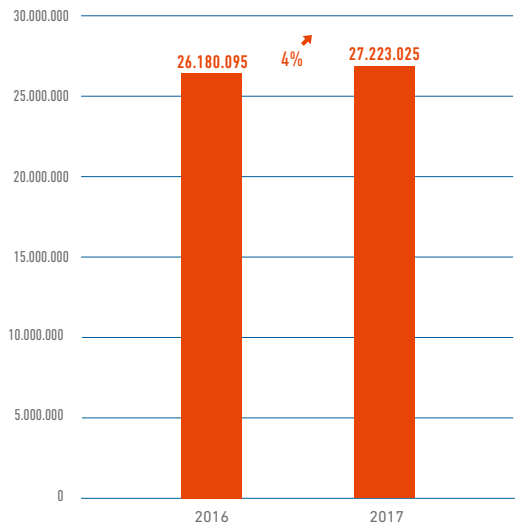
Canales de comunicación

- Redes sociales
- IVR
- Servicio de contacto vía SMS
- E-mailing
- Chat/WhatsApp
- Videollamadas
- Click to Call

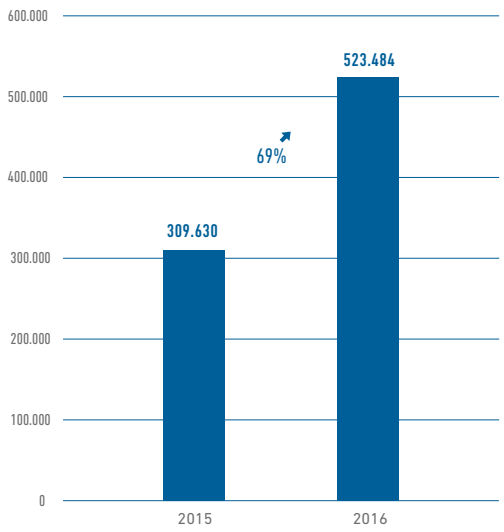
Clientes: Entel Call Center cuenta con más de 90 clientes, principalmente entidades públicas, instituciones financieras, empresas de retail y del sector comercio, en general, además de los servicios que Entel Call Center presta a su matriz.



Interacciones Recibidas Inboud



Interacciones Recibidas Social Media



Gestión Comercial

El esfuerzo comercial, desplegado tanto en Chile como en Perú, permitió a Entel Call Center hacer frente al bajo crecimiento que ha tenido la industria en ambos países y a la transformación de la demanda por servicios de atención, que ha redundado en menores consultas de voz y mayor participación de canales digitales de consulta o autogestión. En línea con esta tendencia, la demanda de servicios que Entel Call Center tiene en Chile con su matriz Entel S.A. también redujo su actividad.

El desempeño de Entel Servicio de Call Center del Perú, por su parte, se vio impactado positivamente a nivel agregado por el incremento en la base de abonados y el desarrollo que ha tenido la marca Entel en ese país. De hecho, durante 2017 se consolidó la plataforma de televentas como un canal relevante en la captación de nuevos clientes.

Así, las operaciones en Perú representan cerca de 51% de los ingresos totales de Entel Call Center.

	Chile	Perú
Dotación		
	2.854	5.923
Género (%)		
Hombres	42%	45%
Mujeres	58%	55%
Edad		
Menos de 20	1%	4%
20 a 29 años	46%	64%
30 a 39 años	34%	25%
40 a 49 años	13%	6%
50 a 59 años	4%	1%
60 a 69 años	1%	0%
70 a 79 años	0%	0%

Satisfacción de clientes

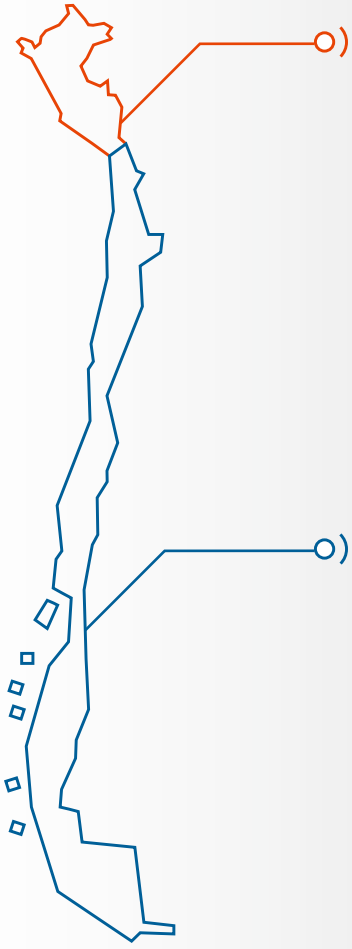
La compañía gestiona la experiencia de los clientes por medio de herramientas que permiten medir y conocer en línea los niveles de servicio.

Con este objetivo, durante 2017 se incorporó una nueva tecnología y metodología de trabajo conocida como speech analytics. Esta herramienta permite monitorear en un periodo más acotado las llamadas que atienden los ejecutivos y, además, tener un muestreo mayor, impactando positivamente en los análisis y mejoras que se pueden lograr.

Adicionalmente, la compañía mide mensualmente Precisión Error Crítico y No Crítico, indicadores que se contrastan con los resultados de satisfacción de usuarios finales, permitiendo detectar oportunidades de mejora tanto a nivel de ejecutivos como a nivel de los procesos. A esto se suma la evaluación de al menos cuatro llamadas al mes por cada operador.

Junto con un programa permanente de capacitación y mejora continua de los agentes, Entel Call Center cuenta también con un programa de adherencia, denominado "Yo adhiero", en Chile, y "Apégate", en Perú. Al cierre de 2017, el 100% de los supervisores había participado en estos programas de adherencia.

Colaboradores y Posiciones por País



PERÚ

5.923
Colaboradores

Posiciones en Perú:

3.060
con una utilización de 95%

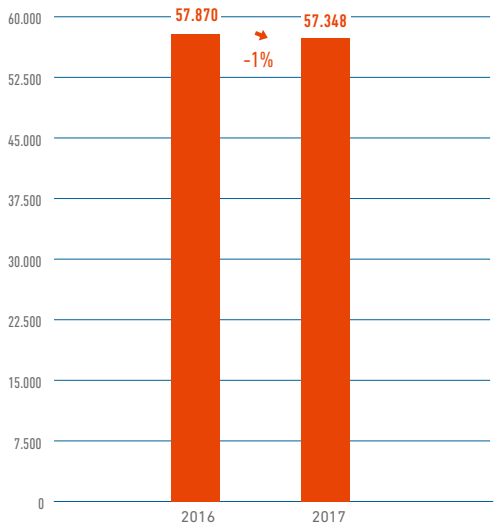
CHILE

2.854
colaboradores

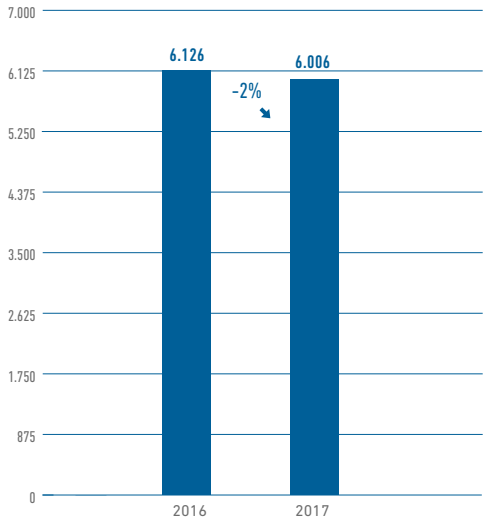
Posiciones en Chile:

2.625
con una utilización de 80%

Ingresos consolidados Entel Call Center
En millones de $



EBITDA consolidado de Entel Call Center Chile - Perú
(En millones de $)



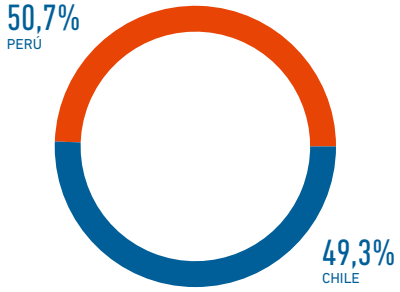
Ingresos

Los ingresos de Entel Call Center se mantuvieron levemente estables durante el ejercicio 2017 comparado con el año anterior. Este desempeño se explica por la pérdida de ingresos de 8,6% que registró la actividad en Chile y que fue compensada por el crecimiento en Perú, que alcanzó a 7,9%.

Este dispar resultado entre los países se enmarca en el proceso de migración de servicios hacia Perú por mejores condiciones competitivas y de mercado.

En términos de EBITDA, el resultado en 12 meses estuvo en línea, disminuyendo un 2%. Este resultado se debe principalmente a que en Chile el EBITDA cayó 7,2%, debido al menor nivel de ingresos por la migración de servicios a la operación de Perú.

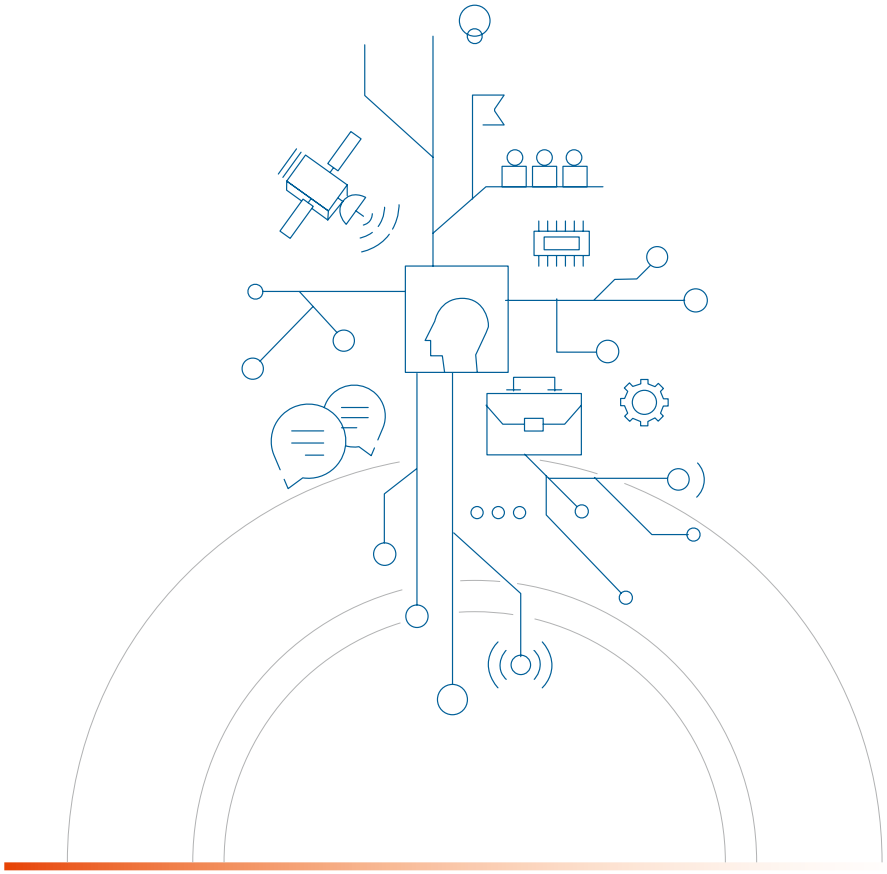
Distribución de ingresos por país de origen





Resultados

Entel Perú sumó más de 1,5 millones a su base de clientes en un año y continúa impulsando los ingresos consolidados.
En Chile, el lanzamiento de planes de datos ilimitados para clientes de alto valor y el despliegue nacional de su red 4G+ se tradujo en un importante crecimiento de la base de clientes de suscripción.
Servicios fijos Hogar, conectividad para Empresas y servicios TI muestran un crecimiento sostenido.



Estrategia 2017

El año 2017 se observó un bajo dinamismo económico en Chile y la región. En Chile, el PIB se estima que alcanzará una expansión de 1,4%, menor que el crecimiento de 2016, que se situó en 1,6%. Durante la primera mitad del año se profundizó la caída del sector minero, tanto por motivos internos como externos, lo que mantuvo el precio de la libra de cobre bajo los US$ 2,7 hasta mediados de año. Además, la confianza empresarial y de consumidores se mantuvo en niveles bajos, aunque superiores a los del año anterior. La inflación permaneció dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el año en 2,3%. El tipo de cambio, por su parte, bajó 8,2% comparado con el cierre de 2016, cerrando el año en $614,75.

En el sector de telecomunicaciones, en Chile se consolidó la tendencia a un aumento en el consumo de datos, requiriendo a los operadores adaptar sus redes, enfrentando el desafío de entregar una infraestructura cada vez más robusta.

Marcado por una fuerte competencia, el sector creció alrededor de 4,3% a diciembre de 2017, según estimaciones de Entel. Los crecimientos fueron impulsados por telefonía móvil (+6,2%), vinculado principalmente a mayores ingresos por terminales móviles. Adicionalmente, en el mundo fijo éste fue liderado por el mercado Hogar, donde se observaron crecimientos por demanda de televisión de pago (+5,2%) y banda ancha fija (+3,4%), consolidando la visión del acceso a Internet como un activo esencial para la población. Se destaca en los servicios para

empresas el crecimiento alcanzado para los servicios TI, que aumentaron (+5,4%) en línea con la integración de servicios digitales.

La trayectoria de los servicios móviles, por su parte, estuvo marcada por la profundización del consumo de datos móviles y el proceso de migración de planes prepagos a pospago (planes de control). Al mismo tiempo, los operadores buscaron retener a sus clientes incrementando sus cuotas de consumo y, en consecuencia, impactando sus ingresos por servicios excedidos, lo que implicó un menor crecimiento en el año.

En esta línea Entel mantuvo su liderazgo en el mercado móvil alcanzando un 38,6% de participación en los ingresos de servicios móviles (promedio anual) y con alto nivel de satisfacción entre sus clientes, lo anterior impulsado por una oferta atractiva y cada vez más profunda en datos, soportado por su red nacional 4G+. Desde marzo de 2017 la red cuenta con Carrier Aggregation, tecnología que permite altas velocidades, ya que utiliza las bandas 700 MHz y 2.600 MHz para navegar en la red.

Asimismo, Entel ha seguido creciendo en los diversos segmentos en los que participa la compañía en el segmento fijo. En Chile continúa el despliegue de soluciones residenciales, brindando servicio de voz, banda ancha y televisión mediante soluciones inalámbricas. A la fecha existen 442.000 UGI. También se desplegó infraestructura de fibra óptica para el hogar, lo que permitió el lanzamiento preliminar de servicios de fibra que al cierre de 2017 alcanzaban una cobertura de 199 mil casas pasadas.

De igual forma, siguen una senda de crecimiento las soluciones de conectividad de voz y datos empresariales y los servicios de tecnologías de información (TI). Con fuerte énfasis en soluciones de data center y avanzando en desarrollo de soluciones digitales para los segmentos empresas y corporaciones.

El enfoque orientado a la eficiencia en todas las actividades, combinado con los primeros efectos del proceso de digitalización que está implementando desde 2015 la compañía, se consolidaron durante 2017. Es así como se migró el total de la base de prepago a los nuevos sistemas digitales, mejorando la experiencia del cliente, al facilitar las interacciones, y permitiendo mejoras operativas, como configuración de planes, nuevos lanzamientos, visión 360 del cliente al ser atendido y nuevos canales de atención.

En Perú, la compañía enfrenta un mercado altamente competitivo, con agresivas promociones de datos. Entel Perú continuó mejorando significativamente en términos de base de clientes y generación de ingresos. Esto fue respaldado por una experiencia distintiva en la satisfacción general del cliente, brindando calidad de servicios a través de una infraestructura, segmentación y enfoque multicanal de primer nivel.

Durante el año, la compañía continuó creciendo en margen de servicio directo y reduciendo los costos de adquisición de ventas debido a menores subsidios de los equipos y eficiencias en el proceso de ventas.

Todo lo anterior, manteniendo su liderazgo en experiencia de servicios en los distintos segmentos en términos de satisfacción general, respaldado por los buenos niveles de preferencia y recordación de marca.

Principales Hitos del Año

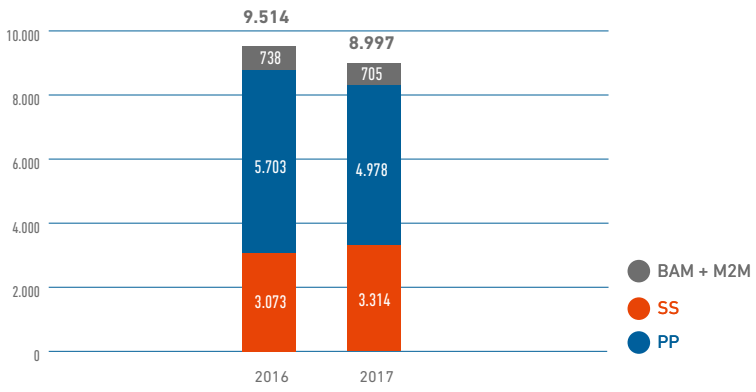
Crecimiento de la base en Perú

Los clientes en Perú suman 6,5 millones de clientes, cifra que implica un aumento de 36% comparado con el cierre de 2016, apalancado por una experiencia distintiva, suministrando servicios de calidad mediante una red de clase mundial. Esto, en medio de una industria muy competitiva, con agresivas promociones de datos.

Crecimiento en la oferta de datos

En Chile, Entel continuó aumentando su oferta de datos móviles, basado en su cobertura a nivel nacional de red 4G, infraestructura y capacidad a la vez que invierte en transformación digital para mejorar la experiencia del cliente y generar procesos más eficientes.

Base abonados Chile
En miles



Alza de ingresos consolidados

Tras crecer 4%, los ingresos consolidados de Entel S.A. sumaron $1.955.171 millones, impulsados principalmente por Entel Perú (+31%), que experimentó un alza en ingresos de servicios, asociado a un incremento de 36% de la base de clientes, junto con un mayor ingreso de equipos. En tanto, los ingresos de servicios fijos para el segmento Empresas y Corporaciones y Entel Hogar también crecieron (+12%). Estas alzas fueron, en parte, compensadas por menores ingresos móviles (-3%) y de arriendo en infraestructura y mayorista (-20%).

Servicios Telefonía Móvil - Chile

9 millones de clientes: los clientes móviles en Chile llegaron a 8.996.527, lo que implica una baja de un 5,4% respecto del cierre de 2016, explicado principalmente por una caída en el segmento prepago (-12,7%), por aumento en desconexiones asociado al modelo de venta de bajo valor "Sim only", junto a mayores migraciones a planes de pospago "Cuenta Controlada". También hubo una reducción en los clientes de banda ancha móvil (-4,5%), en parte compensada por un aumento en la base de pospago voz (+7,8%).



Durante 2017 Entel se transformó en el principal proveedor de 4G en Chile. Al cierre del año, los clientes 4G ascendían a más de tres millones. Esto representa un crecimiento de 55% comparado con el cierre de 2016.

En 2017, Entel lanzó un nuevo concepto "Conexión Ilimitada", que marcó un hito por la introducción de datos ilimitados para los clientes de planes de mayor valor. Entel aumentó su cartera con el lanzamiento de hasta tres líneas adicionales con servicios ilimitados a valores promocionales, con el fin de ofrecer más beneficios y una mejor experiencia a los clientes. Para los planes de menor valor aumentó las cuotas de gigabytes libres y extendió el acceso a mayores redes sociales ilimitadas. Esto, sumado a la venta de equipos con nuevas alternativas de financiamiento.

Ingresos de telefonía móvil: los ingresos por servicios de telefonía móvil en Chile presentaron una baja de 3% en 12 meses, que se explica, en parte, por la caída en servicios mensuales de voz y datos (excedidos) en el segmento de pospago, junto con menores ingresos en prepago por migración de prepago a pospago y una disminución de la base. El efecto de estos factores fue compensado parcialmente por el aumento de ingresos de cargo fijo que generó el cambio en la oferta comercial. Los ingresos de equipos aumentaron debido a menores subsidios.

Principal proveedor de 4G en Chile: los clientes 4G ascendían al cierre de 2017 a 3,1 millones, mostrando un crecimiento de 55% comparado con el cierre de 2016.

Mayor oferta de datos: desde agosto la compañía lidera la de oferta ilimitada en datos para planes de alta gama y aumento de datos para los demás planes con buenos resultados en portabilidad suscripción. El mercado reaccionó a la oferta de Entel generando una importante reconfiguración en el mercado de suscripción, que generó:

- Incremento en el tráfico de datos.
- Disminución de ingresos por excedidos.
- Menores subsidios.
- Nuevo modelo de venta de terminales.



Servicios Telefonía Móvil – Perú

Estrategia 2017

Durante 2017 se estima que la economía peruana creció 2,5%, impulsada básicamente, por demanda interna (+9,9%%) y externa, dado el aumento de las exportaciones totales. Este factor se vio parcialmente compensado por el impacto del fenómeno El Niño Costero, que azotó al país a comienzos de año. La inflación cerró el año en 1,5% (3,2% en 2016). El tipo de cambio, en tanto, se apreció 3,32% contra el dólar, cerrando el año en PEN/US$ 3,241

Los ingresos de la industria de telecomunicaciones en Perú cayeron 3,8% durante el año, principalmente por la reducción de los cargos de acceso en el negocio móvil (-24%) y la alta competencia en el entorno móvil. En el mercado fijo, los ingresos subieron, destacando un alza de un 25% en los servicios de televisión y un 9% en el segmento Internet fijo.

Los abonados de la industria aumentaron en todos los segmentos, destacando un incremento de 4,5% en suscriptores móviles y de 9,2% en abonados a Internet fijo. Por su parte, los abonados a telefonía fija cayeron 4,4%.

Al igual que el año anterior, la dinámica del mercado se movió hacia una oferta de datos cada vez mayor y con intensas promociones.

Ante este escenario, Entel Perú siguió consolidando su estrategia, obteniendo avances en el posicionamiento de marca y la percepción por parte del mercado (top of mind de marca se situó en 31% y la preferencia general en 41,4%). Lo anterior permitió generar un crecimiento de 36% en la base de clientes, compuesta 34% por pospago y 66% por prepago, y generó altos índices de portabilidad. Todo este esfuerzo se vio compensado por el reconocimiento otorgado por los clientes, hecho que se refleja en la obtención del premio BCX Latinoamérica como la Mejor Experiencia Cliente.

La red se siguió expandiendo y llegó a 3.362 puntos de presencia de red 2G/3G/4G en el país, en medio de un continuo esfuerzo por aumentar la cobertura en aquellos lugares más alejados de centros poblados.

La propuesta de eficiencia en los canales de ventas, por su parte, se concretó a través del cierre de tiendas con bajo tráfico.

6,5 millones de clientes móviles: Entel Perú alcanzó 6.543.127 de clientes móviles al cierre de 2017, 36% por sobre el cierre de 2016. Las adiciones netas alcanzaron a 1.734.372 clientes. De esta forma, la base de prepago llegó a 4.285.790 clientes (+45,3%), pospago a 2.146.059 (+21,9%) y BAM (incluido M2M) a 108.117 (+18%), impulsadas por atractivas ofertas tanto en pospago como prepago. También se agregaron mayores cuotas de uso de datos en ambos segmentos, como el uso de aplicaciones de mensajería y redes sociales sin descontar Gb si el cliente se portaba y llamadas de voz ilimitadas a otros operadores, a lo que los demás operadores también se sumaron.

Alza de 31% en los ingresos: los ingresos al cierre de 2017 totalizaron $457.018 millones, un 31% mayor a lo registrado a igual periodo en 2016. Mayores ingresos por servicios (+27%), en línea con un mayor crecimiento de la base de clientes (+36%), explican esta alza, que fue en parte compensada por una baja en los cargos de acceso móvil a partir de abril 2017.

Los ingresos por venta de equipos crecieron 60%, asociados mayoritariamente al segmento pospago debido a menores subsidios.

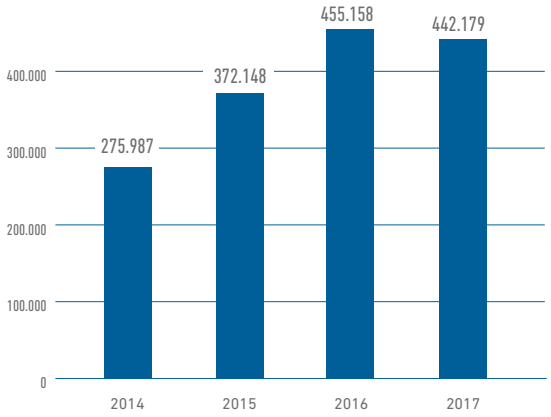
El ARPU promedio cayó 9%, en tanto, comparado con el cierre del año anterior, al llegar a US$ 8,2, debido mayoritariamente a la caída de los cargos de acceso registrada en abril de 2017 (-24%) y a cambios en la composición de la base de clientes (prepago subió de 61% a 66% entre 2016 y 2017).

Oferta móvil: la empresa siguió con la comercialización de sus planes multimedia, los que fueron aumentando la cantidad de Gb de los planes a lo largo del año. A contar de octubre de 2017 se cambió al modelo ilimitado para los planes de alto valor y se aumentaron las asignaciones de datos en los planes de menor valor. En tanto, el modelo de bajo costo de adquisición "Postpago simple" continuó aumentando su capilaridad a través de canales de retail. A esto se le sumaron los planes enfocados en empresas y corporaciones, los cuales apuntan a entregar herramientas de productividad y conectividad para las empresas, tales como los planes "Empresa Conectada", que permiten que, una vez copada la cantidad de datos contratada, seguir utilizando correo y WhatsApp.

Oferta inalámbrica: los servicios residenciales inalámbricos Hogar continuaron expandiéndose, hasta alcanzar los 94 mil servicios activos, con 83 mil adiciones netas en 2017. La oferta incluye servicios de banda ancha y voz inalámbrica. Su venta es a través de diversos canales de distribución y cadenas de retail. El kit es autoinstalable, de bajo costo y operado en cinco ciudades. El servicio se brinda a través de la red móvil con espectro de 700 MHz. El perfil de los clientes estaba compuesto, principalmente, por usuarios que no tenían acceso a Internet residencial de línea fija y se ofreció selectivamente en ciertas ciudades del Perú.



RGU Personas Hogar



Servicios Entel Hogar

Los ingresos asociados a Entel Hogar en Chile crecieron 14,5% en el año, tras totalizar $69.058 millones. Este aumento está asociado al crecimiento de servicios de televisión (+23,4%) y a servicios de banda ancha inalámbrica (+60,7%), en línea con el crecimiento de las UGI de TV (+4,5%) y Banda Ancha (+39,7%). El total de UGI al cierre de 2017 alcanzó a 442 mil, disminuyendo 3% respecto del año 2016, en línea con las desconexiones en los servicios de voz. El ARPU creció 5,5% comparado con el cierre de 2016, dada una mayor venta de servicios paquetizados.

Durante el año continuó la instalación de fibra óptica para Empresas y Hogar. El año concluyó así con 107 mil "negocios pasados" para el segmento empresa, enfocados en polos de empresas y 199 mil "hogares pasados" para el segmento hogar, principalmente en sectores con alta densidad de hogares. En sectores residenciales de densidad media a baja se siguió con la cobertura de BAFI, llegando a cubrir alrededor de 300 mil hogares con esta solución de Internet fijo inalámbrico.

Servicios Fijos, de Voz, Datos y TI

Sólido crecimiento: los servicios integrados de voz, datos y TI siguen en una senda de continuo crecimiento. Durante el año 2017, los servicios TI presentaron un crecimiento de 7,4%, principalmente asociado a los servicios tradicionales de data center y operacionales, junto a los servicios de soluciones digitales, cloud computing y cyber seguridad. También hubo aumento de ingresos en los servicios tradicionales de datos (+6,7%), dada la oferta de soluciones sobre la red MPLS fijos a grandes Corporaciones. De igual forma, los servicios a pequeñas y medianas empresas crecieron (+8,8%), impulsados por servicios con acceso a fibra óptica que otorgan mayor capacidad y velocidad, como Trunk-IP y Pack Negocio.

Servicio Mayorista y Call Center: el segmento de arriendo de infraestructura y ventas mayoristas a otras compañías y call center registraron una caída en los ingresos durante 2017, como resultado de una disminución en los ingresos de arriendo de infraestructura fija, servicios de roaming nacional y en el negocio de tráfico, combinado con una disminución en los ingresos por roaming internacional.

Menores ingresos en Americatel Perú: la filial peruana presenta una leve disminución de ingresos (-1,0%) respecto de 2016, al cerrar 2017 en $23.710 millones. Los servicios de larga distancia y el negocio de tráfico registraron las principales bajas, asociadas a menores tráficos y tarifas en servicios internacionales. Por otra parte, los ingresos de servicios integrados de voz / datos para el segmento empresarial aumentaron, en línea con la expansión del despliegue de fibra óptica en Lima, junto con los servicios de TI asociados a servicio de data center.

Resultados Financieros

EBITDA

El EBITDA consolidado en 2017 alcanzó los $437.103 millones, lo que representa un 3% sobre el año anterior. Este resultado se explica, en parte, por menores pérdidas de Entel Perú (+37%), que fueron parcialmente compensadas por menores márgenes en Chile (-6,0%).

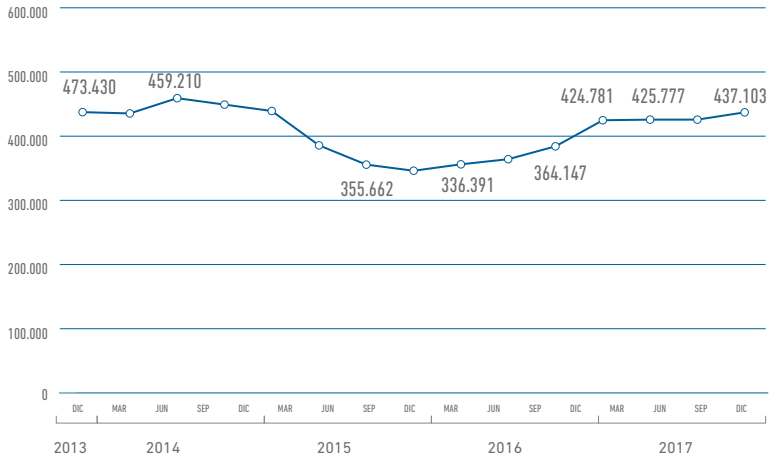
En el mismo sentido, el EBITDA de Entel Perú mostró una pérdida de $75.998 millones, mejorando en $45.491 millones respecto del cierre de 2016 (+37%). La mejora observada en Perú se asocia, principalmente, a un mejor margen de servicios (+26%) debido a un sólido crecimiento de la base de clientes (+36%), junto a mayores ingresos de equipos (+60%), especialmente en el segmento pospago, en línea con menores subsidios y cambios en el modelo de venta de equipos. Mayores gastos asociados al aumento de la actividad comercial compensaron, en parte, este crecimiento.

En Chile, la caída se explica por menores márgenes en servicios móviles y de arriendo de infraestructura a otros operadores, así como por un ingreso extraordinario contabilizado el año anterior por $11.300 millones. Por otra parte, los negocios fijos experimentaron un alza de márgenes en el segmento empresarial y Entel Hogar (servicios residenciales).

La operación consolidada muestra un margen EBITDA de 22,4% para el año 2017, el cual se mantiene estable durante todo el año y 15 puntos base menor que el cierre de 2016 (22,5%). Esto muestra la posición de la Compañía, la cual mediante eficiencias operacionales, como la instalación de proyectos habilitadores como TDE y la transformación "Agile", han logrado mantener sus márgenes en un escenario competitivo sin comprometer su capacidad de liderazgo ni la calidad de su servicio.

La utilidad operacional al 31 de diciembre de 2017 fue de $117.385 millones, mostrando un aumento de 3% respecto del cierre de 2016. Este resultado se debe a menores pérdidas en Entel Perú.

EBITDA
Millones $



Resultado no operacional

El resultado no operacional al cierre de 2017 presenta una pérdida de $91.384 millones, lo que equivale a una disminución de la pérdida de $16.871 millones (-15,5%) comparado con el cierre de 2016. Esto, debido principalmente a una mayor valorización de los instrumentos financieros (mark to market), menor reajuste por Unidades de Fomento (UF) de los instrumentos derivados y bonos y a un menor costo de los instrumentos de cobertura cambiaria. Esta situación fue, en parte, compensada por un mayor costo de amortización de deuda relacionado con el refinanciamiento del crédito internacional y un mayor gasto de intereses por crédito local.

Utilidad del ejercicio

El impuesto a la renta para el año 2017 considera el aumento de la tasa impositiva desde un 24,0% a 25,5% determinado para ese año. Durante el ejercicio analizado se produjo un ingreso por impuesto a la renta de $17.408 millones, monto menor que el del año previo ($28.017 millones), producto de un menor tipo de cambio, que generó un menor valor tributario de las inversiones en el exterior, en parte compensados por menores créditos asociados a menores perdidas en Entel Perú.

Al 31 de diciembre de 2017 la utilidad final alcanzó a $43.410 millones, $9.252 millones (+27%) por sobre el cierre del año anterior ($34.158 millones).

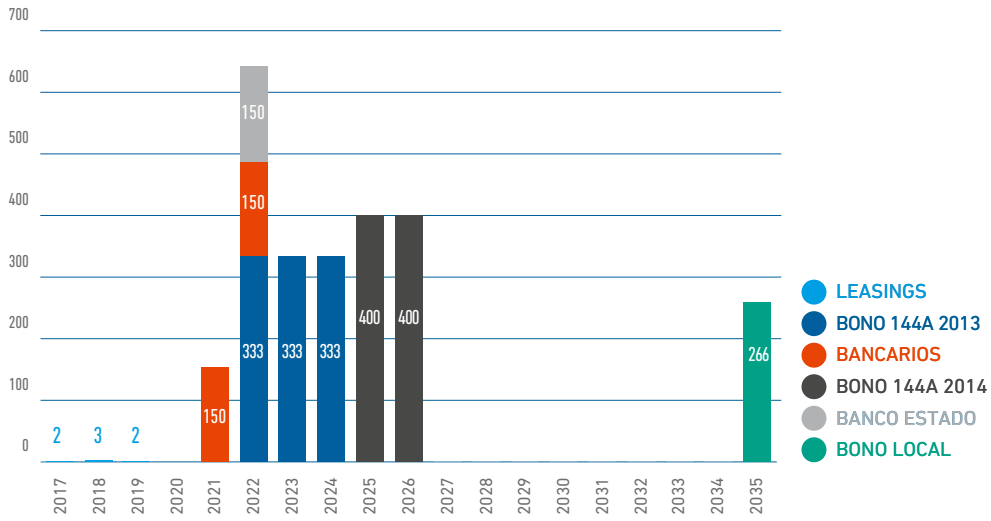
Inversiones

Las inversiones (excluyendo licencias espectrales) en 2017 alcanzaron a $387.011 millones, aumentando en $23.728 millones (+6,5%) comparado con las efectuadas en 2016. En Chile, éstas se destinaron principalmente a infraestructura móvil, fija y data centers (52%), proyectos de cobertura obligatoria (10%), en el mercado Empresas y Corporaciones (17%) y a proyecto de transformación digital de la compañía (12%). En Perú, las inversiones se destinaron mayoritariamente al crecimiento de la red, TI y desarrollo de canales.

Flujo de Caja Operativo

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo positivo al cierre del presente año de $65.905 millones, mejorando desde un flujo negativo de $7.534 millones con que cerró 2016 (sin incluir el pago de la banda 700 MHz en Perú por $190.600 millones). La variación se debió a mejoras en el capital de trabajo y EBITDA consolidado asociado principalmente a menores pérdidas en Entel Perú.

Perfil de Vencimientos Entel
(millones de US$)



Deuda

Durante 2017 se extendió en dos años el plazo del crédito internacional que tenía la compañía por US$ 300 millones (tasa de Libor +1,5%). Esto fue realizado mediante el prepago del crédito Club Deal. Así, se tomaron US$ 225 millones con Bank of Nova Scotia y Export Development Canada (EDC), a una tasa de Libor +0,85% y los restantes US$ 75 millones se financiaron en moneda local con Banco Chile y Scotiabank Chile a una tasa promedio de TAB + 0,35%. Con esto, los primeros vencimientos de créditos ocurren a partir del año 2021.

Al cierre de 2017 la deuda financiera bruta llegó a $1.584,7 millones, bajando un 1% comparado con el cierre del año anterior, debido, en parte, a la baja de tipo de cambio (-8,9%), que afecta a la deuda denominada en dólares. Esto fue parcialmente compensado por un nuevo crédito local por $99.000 millones con BancoEstado cerrado durante el primer semestre del año y por la inflación, que impacta la deuda denominada en Unidades de Fomento. La deuda financiera neta cerró el año en $1.443,2 millones, que equivale a 5% de crecimiento comparado con el cierre de 2016. La deuda de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados. De éstos, 74% están a tasa fija.

Mantención de rating por parte de clasificadoras: la empresa mantuvo en 2017 su clasificación en BBB por parte de las clasificadoras Fitch y Standard & Poors, y BBB- por Moody´s. Este último mejoró su "Outlook" desde negativo a estable.

RESULTADOS CONSOLIDADOS (millones de $)			
	2017	2016	Var. %
Ingresos Consolidados	1.955.171	1.887.302	4%
EBITDA	437.103	424.781	3%
Utilidad Operacional	117.385	114.395	3%
Gasto Financiero Neto	-74.810	-76.269	-2%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-16.574	-31.986	-48%
Resultados antes de Impuestos	26.001	6.140	323%
Impuestos	17.409	28.018	-38%
Utilidad del Ejercicio	43.410	34.158	27%

INGRESOS OPERACIONALES (millones de $)			
	2017	2016	Var. %
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.050.382	1.082.156	-3%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	457.018	348.295	31%
Servicios de Datos (incluye TI)	188.921	175.284	8%
Telefonía Local (*)	57.244	63.533	-10%
Larga Distancia	12.367	16.399	-25%
Internet (**)	43.845	35.079	25%
Servicios a Otros Operadores	43.425	52.786	-18%
Negocios de Tráfico	19.989	26.853	-26%
Servicio TV	33.161	27.725	20%
Americatel Perú	23.710	24.050	-1%
Servicios Call Center y Otros	13.007	15.537	-16%
Otros Ingresos	12.102	19.605	-38%
Total Ingresos Operacionales	1.955.171	1.887.302	4%

(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP
(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

Edición de Contenidos
Nexos

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

Fotografía
Ricardo Pasten

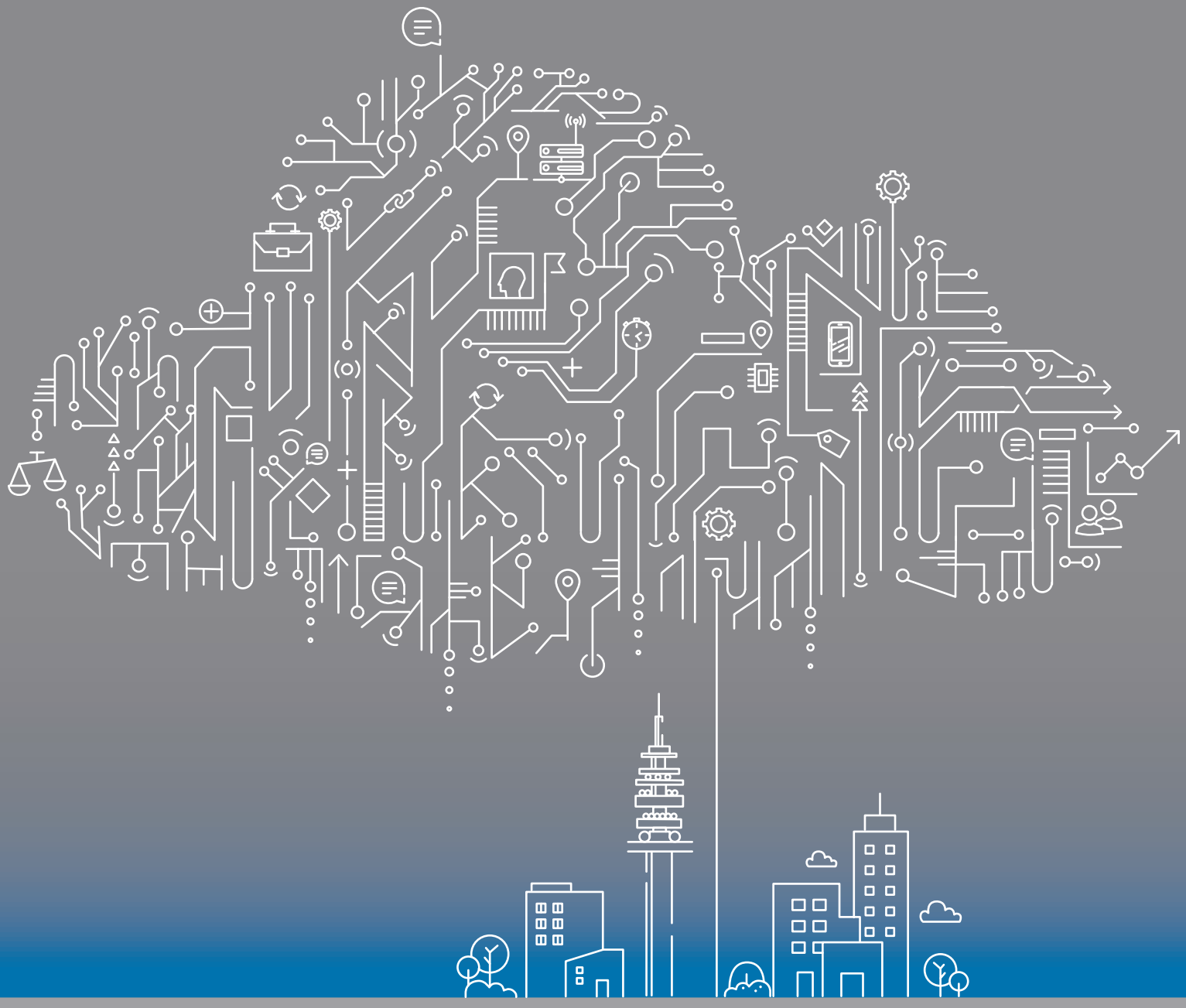


WWW.ENTEL.CL

entel

MEMORIA 2017

INFORMACIÓN FINANCIERA





Contenido

CAPÍTULO 01

Información Societaria

06 Documentos Constitutivos
06 Propiedad de la Sociedad
07 Controladores
13 Estructura Societaria
14 Política de Dividendos
15 Política de Inversiones
16 Política de Financiamiento
17 Utilidad Distribuible
18 Presencia Bursátil
18 Resumen de Transacciones
18 Transacciones de Acciones
19 Actividades Financieras
20 Factores de Riesgo
22 Comportamiento Comparado de la Acción
22 Comentarios de Accionistas
22 Hechos Relevantes Consolidados 2017
26 Seguros Comprometidos
28 Proveedores

CAPÍTULO 02

Estados Financieros Consolidados

32 Informe de Auditores Independientes
34 Estados Financieros Consolidados
40 Nota a los Estados Financieros Consolidados
140 Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

CAPÍTULO 03

Sociedades Filiales y Coligadas

162 Estados de Situación Financiera de Filiales





Información Societaria

Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.
Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número, duración y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2017, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones emitidas de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.876 accionistas a esa fecha.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2017/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	24.346.083	8,061%
3	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	18.957.286	6,277%
4	AFP PROVIDA S.A.	16.111.305	5,335%
5	AFP HABITAT S A	12.079.531	4,000%
6	AFP CUPRUM S A	11.341.633	3,755%
7	AFP CAPITAL S A	8.609.859	2,851%
8	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	8.256.148	2,734%
9	AFP MODELO S.A	3.725.940	1,234%
10	BANCHILE C DE B S A	2.701.923	0,895%
11	SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	2.155.823	0,714%
12	AFP PLANVITAL S A	1.952.514	0,646%
	Otros	26.104.966	8,644%
	Total	302.017.113	100,00%

Nota: No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del Controlador.

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,856% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2017.

RUT	ACCIONISTA	(%)	ACCIONES
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	6,86%	1.235.926.704
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	5,25%	946.366.424
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	4,30%	774.109.283
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	3,36%	606.020.425
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A. (*)	1,36%	245.169.998
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	2,16%	388.766.998
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	2,13%	384.296.690
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	1,60%	288.164.056
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	1,44%	260.179.732
81.358.600-2	Cominco S.A.	1,15%	206.601.992
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	1,07%	192.109.370
81.280.300-K	Viecal S.A.	0,70%	126.871.904
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	0,58%	104.994.454
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	0,37%	67.401.166
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	0,16%	29.195.853
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	0,04%	6.462.746
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	0,03%	4.974.342
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	0,03%	4.920.302
	Grupo Matte (18)	32,59%	5.872.532.439
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	9,65%	1.738.677.957
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	2,34%	421.239.288
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	0,05%	8.912.851
	Grupo Fernández León (3)	12,04%	2.168.830.096
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	8,47%	1.526.191.700
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	1,94%	349.685.252
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda	0,36%	65.399.151

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2017.

RUT	ACCIONISTA	(%)	ACCIONES
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	**10,77%**	**1.941.276.103**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	5,06%	912.212.094
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	4,08%	734.924.284
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	0,57%	102.431.278
	Grupo Consorcio (3)	**9,71%**	**1.749.567.656**
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	2,58%	464.431.708
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	1,96%	353.426.826
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	0,78%	141.221.944
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	0,76%	136.633.769
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	0,47%	85.463.040
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	0,46%	82.360.247
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	0,31%	56.177.702
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	0,25%	45.226.047
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	0,22%	38.996.296
77,174,230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	0,03%	5.936.539
96.932.040-1	Los Boldos	0,02%	4.170.190
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	0,02%	4.110.485
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Robles (*)	0,02%	4.110.485
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	0,02%	4.099.022
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	0,02%	4.099.022
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	0,02%	3.299.023
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	0,02%	3.079.761
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	0,02%	3.079.761
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	0,00%	124.619
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	0,00%	43.109
	Grupo Izquierdo Menendez (20)	7,99%	1.440.089.595
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	2,43%	438.537.590
76.416.848-8	Allegra SpA	0,92%	166.199.560
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	0,92%	166.199.560
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	0,85%	152.948.520
	Grupo Gianoli (4)	5,13%	923.885.230
	Grupo Controlador (51)	78,24%	14.096.181.119
	Minoritarios (1.633)	21,76%	3.921.398.012
	Total (1.684)	100,00%	18.017.579.131

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Grupo Matte

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

- Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977- 0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).
- Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356- 8 (3,27%).
- Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%). Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;
- Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

> José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad, Inversiones Paso Nevado e Inversiones Metropolitana).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

> P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

> Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,91% del capital social de la primera.

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Izquierdo Menéndez

a) Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 97,04% y 2,96% de participacion directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participacion directa del capital social, respectivamente.

c) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95.48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 3.58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6

con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menendez, RUT 3.567.484-5 y Luz Maria Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdes, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

h) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k) El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A." lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son los señores: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02% de la propiedad y las señoritas Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2 % cada una.

l) Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, , Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 7,25%, del capital social.

m) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n) Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

o) Andaluza Sociedad de Inversión, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

p) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

q) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

r) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.

s) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

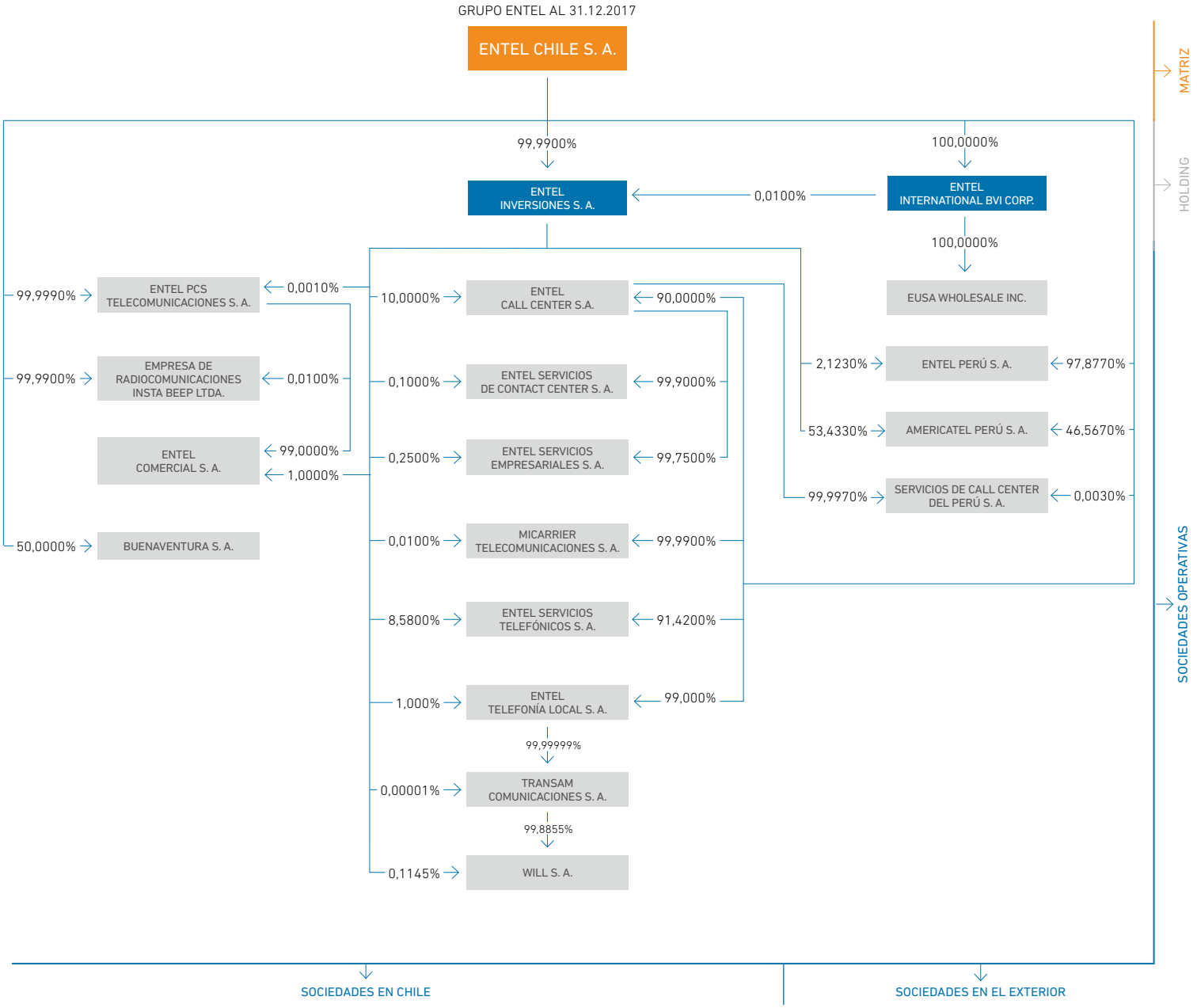
a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) PifemarnoSpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

c) AllegraSpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

d) FlomanjuSpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de Abril de 2017, es la siguiente;

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2017 y siguientes, es mantener provisoriamente la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2016 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2017 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2017, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

Se deja constancia de que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de Tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF) oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de Pago de Dividendos

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro,

el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo o vale a la vista a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y

vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2017 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no se supere el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financiaros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividen-

dos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2017, presenta una utilidad de $ 43.409.540.717. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2017, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida de $ 1.330.069.973.
En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2017 queda fijada en $43.409.540.717. Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Dividendos pagados por acción

Año	Dividendo Nominal (en $)
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2017 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF). Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Valparaíso		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2015	13.387.348	83.087.453.820	6.206	468.342	2.869.358.358	6.127		Sin transacciones	
2° trimestre 2015	13.005.942	91.551.663.106	7.039	580.167	4.140.862.829	7.137		Sin transacciones	
3° trimestre 2015	14.838.288	96.563.945.696	6.508	741.898	4.892.646.085	6.595		Sin transacciones	
4° trimestre 2015	11.590.511	74.900.727.924	6.462	1.198.617	7.802.318.615	6.509		Sin transacciones	
1° trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2° trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3° trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4° trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
1° trimestre 2017	18.568.252	136.931.977.883	7.375	473.409	3.557.842.814	7.515		Sin transacciones	
2° trimestre 2017	13.827.372	106.714.121.661	7.718	501.386	3.884.031.684	7.747		Sin transacciones	
3° trimestre 2017	15.682.972	107.335.276.843	6.844	718.247	4.890.042.480	6.808		Sin transacciones	
4° trimestre 2017	14.301.694	97.406.404.677	6.811	632.957	4.225.740.567	6.676	1.328	8.992.552	6.772
Totales	178.600.410	1.199.675.686.777	6.717	8.255.658	55.325.786.675	6.702	2.594	17.012.066	6.558

Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (Pesos)	Monto Transado (pesos)
Carrasco Perrot Gabriel	Ejecutivo Principal	05-05-17	Enajenación	En Bolsa	1.750	8.160	14.280.000

Actividades Financieras 2017

Las principales actividades financieras del Grupo estuvieron enfocadas durante el periodo en renovar y extender los plazos de los créditos bancarios existentes. Con este objetivo, durante el primer semestre se suscribieron créditos bancarios en Chile con los bancos Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado por un total de $148.980 millones pactados en pesos y con tasas nominales TAB + spread . Adicionalmente con el Bank of Nova Scotia y Export Development of Canada por un total de USD 225 millones a una tasa de Libor + 85 puntos base. Los plazos de los vencimientos de estos créditos bancarios, extendieron en más de dos años la deuda bancaria quedando mayoritariamente las amortizaciones hacia el año 2022. Adicionalmente, las operaciones consiguieron mejorar la flexibilidad de las condiciones crediticias y reducir los gastos financieros asociados. Con este nuevo perfil de vencimientos, sumado a los calendarios de amortización de los bonos Internacionales y locales, Entel extendió la duración del total de su deuda despejando los próximos años de necesidades de refinanciamiento. No obstante lo anterior, la Sociedad mantiene el interés de avanzar en la prospección inicial del mercado financiero del Perú considerando la mayor consolidación de sus operaciones durante el 2018.

Tanto la positiva tendencia en las principales métricas de los resultados del negocio en Perú, como la conservadora posición de financiamiento del Grupo, han significado consolidar las clasificaciones de riesgo tanto en escala local como internacional en Grado de Inversión.

En un año marcado por importantes volatilidades en los mercados financieros mundiales, Entel ha probado ser eficiente en contar con políticas de cobertura de moneda, que le permitan predecir el nivel de gasto financiero, estructurando coberturas efectivas que inmunizan los efectos en los tipos de cambio para aquellas obligaciones contraídas en monedas diferentes a las funcionales tanto en Chile como en Perú. Lo anterior ha significado mantener y renovar contratos de derivados (cross currency swaps, interest rate swaps, opciones y forwards) por un monto a diciembre de US$ 2.373 millones, los cuales tienen un valor de mercado (mark to market) positivo a favor de Entel. Estos activos se incluyen en los cálculos de los resguardos financieros que tiene una porción menor de los contratos de deuda. Adicionalmente, durante el año algunas renovaciones de derivados de corto plazo se vieron favorecidos por los precios vigentes.

Durante el periodo, Entel Chile materializó transferencias de fondos a Entel Perú por US$ 377,5 millones, con el propósito de apoyar el desarrollo de esa filial durante su importante fase de expansión tanto de mercado como de cobertura de la red de telecomunicaciones en Perú. Estos préstamos se proyectan disminuyendo sustancialmente para los próximos periodos.

Durante el 2017 la sociedad continuó efectuando actividades tendientes a mantener informado sobre la evolución de la compañía a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, con el propósito de entregar la información necesaria que permita la evaluación de los negocios y sus tendencias así como destacar los lineamientos financieros bajo los cuales opera el Grupo.

Durante el año el saldo promedio en caja fue de $116.304 millones los cuales se mantuvieron invertidos permanentemente dentro de los lineamientos altamente conservadores de la Política de Inversiones, que tiene por objetivo mantener el capital inicial invertido sin ninguna exposición a la volatilidad de los mercados financieros, en particular privilegiando la inversión en pactos de retrocompra sobre instrumentos de los Bancos Centrales y diversificando la cartera en instituciones financieras bancarias de la más alta calificación de riesgo.

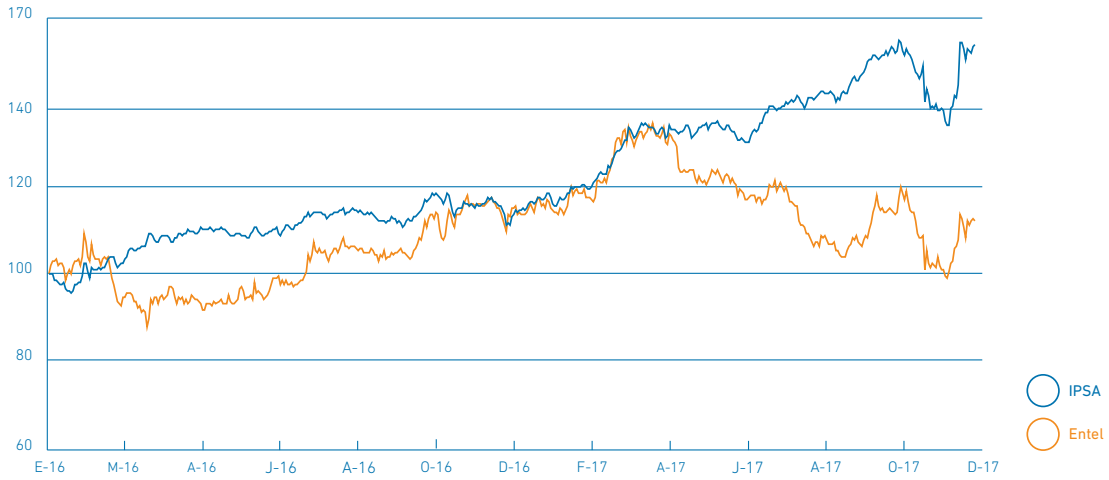
Finalmente mencionar la realización y término de una serie de iniciativas del área financiera necesarias para avanzar en cada una de las iniciativas de innovación y digitalización en que se encuentra enfocado el Grupo.

Factores De Riesgo

RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realiza los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que cambian diariamente su valor como consecuencia la volatilidad en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción



El principal índice de la Bolsa de Santiago (IPSA) finalizó el ejercicio 2017 con su mayor alza en siete años registrando un crecimiento de 34,04% y los montos transados fueron un 41% superiores al año anterior. Por su parte, la acción de Entel creció junto al IPSA hasta mediados de abril (+14,5%), mes en que mostró un comportamiento inferior terminado el año con una variación negativa del 2,7% . Esto contrasta con lo ocurrido en 2016 donde el IPSA subió un 12,8% y la acción de Entel lo hizo en un 14,5%.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Sin comentarios.

Hechos Relevantes Consolidados 2017

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2017 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación a Junta extraordinaria de accionistas, citaciones y proposiciones. Citación a Junta ordinaria de accionistas, citaciones y proposiciones.

Por carta N°01 de fecha 4 de abril de 2017, se informó que en sesión de Directorio de 3 de abril de 2017 se acordó lo siguiente:

a. Citación a Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha jueves 27 de abril de 2017, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:

> Dejar sin efecto el aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2016, pero sólo en la parte correspondiente a las acciones destinadas a los accionistas de la sociedad, que no han sido objeto de colocación a la fecha, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
> Dejar sin efecto el mismo aumento de capital, respecto de las acciones destinadas a los trabajadores de la sociedad, pero solo en la parte que excede a la prorrata acciones efectivamente colocadas entre los accionistas, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
> Cancelar la inscripción de las acciones correspondientes a la parte del aumento de capital que se deja sin efecto;
> Actualizar y reformar la cláusula del capital social, en especial reconociendo las disminuciones de capital mencionadas, el mayor valor de colocación de las acciones, y deduciendo del capital pagado los costos de emisión y colocación de acciones que se hayan producido conforme al aumento de capital acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016;
> Ampliar desde 3 a 5 años el plazo para colocar las acciones destinadas a los trabajadores, que se encuentran pendientes de colocación a la fecha y que no sean dejadas sin efecto conforme a los puntos anteriores;
> Facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente, con las más amplias facultades, el precio, la forma, época, procedimientos y condiciones de colocación de las acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016, que no hayan sido dejadas sin efecto por la junta extraordinaria a que se refiere este hecho esencial;
> Modificar el Artículo 7° de los estatutos sociales, aumentando de 2 a 3 años el periodo de duración en el cargo de director;
> Realizar otras modificaciones a los estatutos sociales, las cuales serán señaladas en el aviso de citación correspondiente.

b. Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse en ese mismo día y lugar, a continuación de la Junta Extraordinaria de Accionistas, y cuya citación y demás antecedentes se pondrán a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:

> Aprobación de la Memoria Anual 2016, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2016, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio;
> Aprobación de dividendo definitivo del ejercicio 2016;

- Exposición del Directorio sobre Política de Dividendos;
- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento;
- Elección de los miembros del Directorio para el periodo 2017-2020;
- Determinación de la remuneración de los Directores;
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos;
- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas;
- Designación de Clasificadoras de Riesgo;
- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas;
- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos de citación;
- Otros asuntos que sean de interés para la sociedad y de competencia de la Junta.

Se hace presente que se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2016 un dividendo definitivo de $ 34 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio dentro del ejercicio 2016. La fecha de pago de dichos dividendos será determinada por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz – Acuerdos de Junta extraordinaria celebrada el jueves 27 abril de 2017.

Por carta N°02 de fecha 27 de abril de 2017, se informó que la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2016, acordó:

- Dejar sin efecto el aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, pero sólo en la parte correspondiente a las acciones destinadas a los accionistas de la Sociedad, que no han sido objeto de colocación a la fecha, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
- Dejar sin efecto el mismo aumento de capital, respecto de las acciones destinadas a los trabajadores de la sociedad, pero sólo en la parte que excede a la prorrata acciones efectivamente colocadas entre los accionistas, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
- Cancelar la inscripción de las acciones correspondientes a la parte del aumento de capital que se deja sin efecto;
- Ampliar desde 3 a 5 años el plazo para colocar las acciones destinadas a los trabajadores, que se encuentran pendientes de colocación a la fecha y que no sean dejadas sin efecto conforme a los puntos anteriores;
- Facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente, con las más amplias facultades, el precio, la forma, época, procedimientos y condiciones de colocación de las acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016, que no hayan sido dejadas sin efecto por la junta extraordinaria a que se refiere este hecho esencial;
- Modificar el Artículo 7° de los estatutos sociales, aumentando de 2 a 3 años el periodo de duración en el cargo de director;
- Realizar otras modificaciones a los estatutos sociales señaladas en el aviso de citación correspondiente.

A continuación se celebró la Junta Ordinaria de Accionistas en la cual se acordó:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2016
- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $ 34 por acción, equivalente a un 30,06 % de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del jueves 25 de mayo de 2017.
- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- Se eligieron como Directores por un periodo de tres años los señores Juan Hurtado Vicuña; Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larraín, Andrés Echeverría Salas, Patricio Parodi Gil, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc, Carlos Fernández Calatayud y Jorge Patricio Salvatierra Pacheco. Se deja constancia que todos los Directores elegidos lo fueron con el voto de los accionistas controladores, salvo los dos últimos Directores, que lo fueron en su calidad de Directores independientes.
- Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación como auditores externos de la firma Ernst& Young, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS (hoy, CMF), se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Superintendente que el acta de esas Juntas de Accionistas le serán remitidas dentro de los plazos que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Constitución mesa de Directorio y Comité de Directores.

Por carta N°03 de fecha 09 de mayo de 2017, se informó que en sesión de Directorio de 8 de mayo de 2017 se acordó lo siguiente:

- Se constituyó la mesa del Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., renovándose la designación de don Juan Hurtado Vicuña como Presidente y de don Luis Felipe Gazitúa Achondo como Vicepresidente. Por otra parte, se designaron como miembros del Comité de Directorio, de conformidad a lo previsto en la ley, a los señores Carlos Fernández Calatayud y don Jorge Patricio Salvatierra Pacheco que son los directores independientes, y a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.
- Se eligió por el comité de directorio como su Presidente a don Carlos Fernández Calatayud.

IV. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago dividendos)

Por carta N°14 de fecha 7 de noviembre de 2017, se informó que en sesión de Directorio de fecha 6 de noviembre de 2017, se acordó lo siguiente: De acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de 2017, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Seguros Comprometidos

Entel contrata centralizadamente los seguros corporativos de todas sus filiales, para cubrir eventuales daños que pudieran afectar a sus bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, que puedan impactar negativamente en los resultados y en el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una política de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados en dicho objetivo más planes de inversión en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo de seguros, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos en especial los de carácter climático y demandas de un entorno más exigente.

Los seguros se contratan a través de un programa regional, que incorporan a las empresas de Chile y Perú, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En relación a la siniestralidad, en el año 2017 se logra la liquidación e indemnización final por parte de las aseguradoras de los costos de reposición, generados con motivo del desborde del río Mapocho ocurrido en Abril 2016 que afectó a las instalaciones del Edificio Corporativo ubicado en el lugar, al igual que las otras torres del Parque Titanium.

En relación al contraste del cambio climático que afectó a la región, con incendios en el verano de 2017 en la zona centro sur de Chile, marejadas en las costas chilenas, inundaciones generadas por el fenómeno Niño Costero en Perú y nevazones en Chile, las empresas del grupo Entel enfrentaron estos riesgos de la naturaleza con medidas de mitigación que son parte de un programa permanente a las que se sumaron otras medidas adoptadas en forma extraordinaria ante la inminencia de posibles eventos que podrían ocasionar daños en los bienes y a consecuencia de ello arriesgar la continuidad de la operación. Esta política de mitigación de riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes de las empresas del grupo, mantener el

servicio y evitar pérdidas en la mayoría de los casos, y sólo en forma excepcional se recurrió a las aseguradoras en los casos en que no es posible vía mitigación.

El programa de Seguros Corporativos del año 2017 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas de las cuales se muestran las más relevantes:

a. **Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización.** Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

b. **Responsabilidad Civil General**. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. **Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O)**. Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración.

d. **Responsabilidad Civil Profesional**. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza. Cobertura de seguros que a partir del año 2015 incluye el riesgo cibernético.

e. **Transporte Internacional**. Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

f. **Crédito**. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

g. **Misceláneas**. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

h. **Programa de seguros para contratistas (OCIP)**: Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa ha tomado gran relevancia al interior de la empresa y se exige para ejercer actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile.

i. **Programa de seguros para Dealers**: La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Los principales proveedores de ENTEL son: Ericsson, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, Cisco, LG, Sagemcom, Vodafone y Sotraser.

Entel posee una política de compras descrita de - talladamente en su Código de Ética. En resumen, ésta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías debidamente calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.

Respecto a la gestión de proveedores, durante el 2017, se trabajó en fortalecer las alianzas internas con las áreas que actualmente tienen relación con los proveedores del punto de vista de control y seguimiento.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2017 y las modificaciones que se le introdujeran conforme a las observaciones formuladas en el Oficio Ordinario 19699 de 27 de julio de 2018 de la Comisión para el Mercado Financiero.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Jorge Salvatierra Pacheco
Director
RUT. 6.557.615-5

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2





Estados Financieros Consolidados

Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas

evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoria incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. y Filiales al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros Asuntos - Informe de otros auditores sobre los estados financieros 2016

Los estados financieros de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 25 de enero de 2017.



Andrés Marchant V.
EY Audit SpA.

Santiago, 31 de enero de 2018

Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2017 M$	31-12-2016 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	145.646.465	110.914.830
Otros Activos Financieros Corrientes	6	2.118.672	4.765.731
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	33.994.053	28.565.561
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	346.455.962	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	414.501	971.320
Inventarios	10	96.928.834	91.416.726
Activos por Impuestos Corrientes	11	119.387.441	200.637.658
Total activos corrientes		744.945.928	767.898.036
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	36.517.409	111.987.193
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	5.897.875	4.251.614
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.140.856	13.587.700
Activos Intangibles	12	298.921.432	321.356.334
Plusvalía	13	47.109.078	47.173.134
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.876.555.163	1.829.611.347
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	111.376.114	0
Activos por Impuestos Diferidos	15	402.576.318	384.574.176
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		2.784.094.245	2.712.541.498
TOTAL ACTIVOS		3.529.040.173	3.480.439.534

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2017 M$	31-12-2016 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	36.540.044	24.867.284
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	545.150.721	505.044.060
Otras Provisiones	18	7.369.584	5.161.827
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	355.884	4.869.489
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	33.988.534	36.108.754
Total Pasivos Corrientes		623.404.767	576.051.414
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.590.913.982	1.576.910.775
Otras Provisiones No Corrientes	18	36.481.730	34.222.292
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	22.032.668	17.821.387
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	12.171.468	10.407.369
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	5.684.388	3.153.556
Total Pasivos No Corrientes		1.667.284.236	1.642.515.379
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		481.082.173	450.716.647
Otras Reservas		(117.577.618)	(63.690.521)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.238.351.170	1.261.872.741
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.238.351.170	1.261.872.741
Total Pasivos Y Patrimonio		3.529.040.173	3.480.439.534

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2017	01-01-2016
		31-12-2017	31-12-2016
		M$	M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.943.071.198	1.867.697.070
Otros Ingresos	22	11.974.824	19.214.192
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(249.163.558)	(245.606.059)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(315.867.652)	(299.584.314)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(52.089.500)	(58.901.242)
Otros Gastos	24	(1.220.664.545)	(1.168.814.862)
Otras Ganancias (Pérdidas)		124.569	390.536
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		117.385.336	114.395.321
Ingresos Financieros	25	5.225.532	5.952.920
Costos Financieros	25	(80.035.968)	(82.221.963)
Diferencias de Cambio	27	(6.973.571)	(16.051.379)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(9.600.405)	(15.934.835)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		26.000.924	6.140.064
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	17.408.617	28.018.036
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		43.409.541	34.158.100
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		43.409.541	34.158.100
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		43.409.541	34.158.100
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		43.409.541	34.158.100
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		143,73	128,11
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		143,73	128,11

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2017

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2017 31-12-2017 M$	01-01-2016 31-12-2016 M$
Ganancia (Pérdida)	43.409.541	34.158.100
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(1.747.299)	-
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(56.899.156)	(29.784.560)
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(2.736.117)	(53.014.121)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	471.771	-
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	6.412.785	3.178.044
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	610.919	10.056.779
Otro Resultado Integral	(53.887.097)	(69.563.858)
Resultado Integral	(10.477.556)	(35.405.758)
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(10.477.556)	(35.405.758)
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	(10.477.556)	(35.405.758)

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

		Otras Reservas							
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2017	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	43.409.541	43.409.541	-	43.409.541
Otro Resultado Integral	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	-	(53.887.097)	-	(53.887.097)
Resultado Integral							(10.477.556)		(10.477.556)
Dividendos	-	-	-	-	-	(13.044.015)	(13.044.015)	-	(13.044.015)
Total Cambios en Patrimonio	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	30.365.526	(23.521.571)	-	(23.521.571)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2017	874.846.615	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	481.082.173	1.238.351.170	-	1.238.351.170
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	34.158.100	34.158.100	-	34.158.100
Otro Resultado Integral	-	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	-	(69.563.858)	-	(69.563.858)
Resultado Integral							(35.405.758)		(35.405.758)
Emisión de Patrimonio	352.179.049	-	-	-	-	-	352.179.049	-	352.179.049
Dividendos	-	-	-	-	-	(10.247.430)	(10.247.430)	-	(10.247.430)
Total Cambios en Patrimonio	352.179.049	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	23.910.670	306.525.861	-	306.525.861
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2017	01-01-2016
		31-12-2017	31-12-2016
		M$	M$
Importes Cobrados de Clientes		2.253.556.915	2.151.996.649
Pagos a Proveedores		(1.327.187.348)	(1.385.826.645)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(246.472.161)	(247.357.634)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(119.675.319)	(82.958.867)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.301.070	1.393.418
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(23.661.061)	(86.929.865)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		537.862.096	350.317.056
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		4.375.572	3.840.988
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(501.504.528)	(458.030.431)
Compras de Activos Intangibles		(739.014)	(193.709.247)
Dividendos Recibidos		2.016	2.900
Intereses Recibidos		3.129.505	3.601.845
Subvenciones del Gobierno		1.996.042	1.701.201
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(492.740.407)	(642.592.744)
Importes Procedentes de la Emisión de Acciones		-	353.703.381
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		298.201.750	-
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		36.274.474	163.809.658
Pagos de Préstamos		(238.334.207)	(163.809.658)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.303.725)	(464.426)
Dividendos Pagados		(10.309.263)	(37.482)
Intereses Pagados		(70.675.870)	(67.686.202)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(24.769.175)	(16.493.821)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(10.916.016)	269.021.450
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		34.205.673	(23.254.238)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		525.962	(2.323.404)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período	5	110.914.830	136.492.472
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período		145.646.465	110.914.830

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Notas a los Estados Financieros Consolidados

1. Información Corporativa

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS); se encuentran inscritas bajo los números 33 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2017 alcanzó a 13.311 personas y presentó un promedio de 13.172. A igual período del 2016 alcanzó a 12.604 y un promedio de 12.686.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2017, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 31 de enero de 2018.

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Ingresos Procedentes de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
IFRIC 22 - Transacciones en Moneda Extrajera y Contraprestaciones Anticipadas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2018
IFRIC 23 - Tratamiento de Posiciones Fiscales Inciertas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIIFs	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros: Las modificaciones pretenden aclarar que un activo financiero cumple el criterio solo pagos de principal más intereses independientemente del evento o circunstancia que causa la terminación anticipada del contrato o de qué parte paga o recibe la compensación razonable por la terminación anticipada del contrato.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 12 - Impuestos a las Ganancias: Las enmiendas aclaran que el impuesto a las ganancias de los dividendos generados por instrumentos financieros clasificados como patrimonio está vinculadas más directamente a transacciones pasadas o eventos que generaron ganancias distribuibles que a distribuciones a los propietarios.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 23 - Costos sobre Préstamos: Las enmiendas aclaran que una entidad trata como un préstamo general cualquier endeudamiento originalmente hecho para desarrollar un activo calificado cuando sustancialmente todas las actividades necesarias para culminar ese activo para su uso o venta están completos.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos.

Respecto a la NIIF 15, el nuevo estándar de ingresos reemplazará todos los requisitos actuales de reconocimiento de ingresos según las NIIF. Establece una nueva metodología en base a cinco pasos secuenciales aplicables a cualquier industria para reconocer los ingresos de la compañía. El centro del análisis es de cara al cliente.

El Grupo adoptó el nuevo estándar en fecha de vigencia requerida utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales y en las notas de los estados financieros se revelarán los impactos. Luego de revisar la normativa y su impacto en las distintas transacciones, el cambio para el Grupo se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo o comodato de equipo. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio. El cliente tiene total control del equipo, no existen restricciones para ser usado en la red de un operador distinto al que entregó el equipo, no hay barreras de salidas salvo las de cancelar el saldo del subsidio entregado al inicio del contrato. Es decir un modelo de mercado de equipos homologados y con portabilidad.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a titulo de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

A continuación se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M$
Total Patrimonio al 31-12-21017	1.238.351.170
Mayor Ingreso Neto de Venta Equipos, descontado Incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.062.033)
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial en patrimonio, origina como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferidos.

Respecto a la NIIF 16, El Grupo se encuentra evaluando el impacto que generará la aplicación de esta norma.

Respecto a las restantes nuevas normas y enmiendas, la Administración estima que no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo Entel, en el ejercicio de su primera aplicación.

b. Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

> Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
> Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
> Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de los mismos, expresados en nota 12.
- Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.

e. Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios Contables Aplicados

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada);
- Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada

a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2017			31.12.2016
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	97,877	2,123	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2016 $	31.12.2016 $
Dólar Estadounidense	USD	614,75	669,47
Euro	EUR	739,15	705,60
Unidad de Fomento	UF	26.798,14	26.347,98
Nuevos Soles Peruanos	PEN	189,68	199,69

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo, corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

> Al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
> Se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
> Su eficacia se puede medir confiablemente;
> La cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.
Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

> Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e. Deterioro

> Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios prestados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

> Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio,

se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

h. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo. Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014, fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, y posteriormente el 15 de diciembre de 2015 el Gobierno de Chile, emitió un proyecto de simplificación y precisiones a la mencionada reforma, donde en lo medular hace modificaciones a los sistemas de renta, estableciendo para las sociedades anónimas el sistema parcialmente integrado, y la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

AÑO	Régimen Parcialmente Integrado
2014	21,0%
2015	22,5%
2016	24,0%
2017	25,5%
2018	27,0%

l. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales, son imputadas a patrimonio.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.
Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes de acuerdo a su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.
Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable,

se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.
En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono (“churn”) o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n. Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

o. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

p. Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

t. Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos, soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos, soles vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar tanto las monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupon de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupon en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2017	31.12.2016
	Nivel 2 M$	Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	107.190.864	266.389.345
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	(135.379.099)	(120.154.057)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(2.736.117)	(53.014.122)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	25.974.297	13.969.698
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(112.140.919)	(159.198.481)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	(4.950.055)	107.190.864

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2017, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	136.499.621	-	CLP/USD/PEN	136.499.621	136.499.621
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	809.212	-	UF	809.212	808.915
Derivados		2.462.840	35.364.029		-	USD	37.826.869	37.826.869
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	346.455.962	-	CLP/USD/PEN	346.455.962	346.455.962
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	414.501	-	CLP	414.501	414.501
Total Activos		2.462.840	35.364.029	484.179.296			522.006.165	522.005.868
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	285.571.697		285.571.697	286.075.523
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.297.949.792		1.297.949.792	1.363.529.722
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	1.155.613		1.155.613	1.687.570
Derivados		15.423.449	27.353.475	-	-		42.776.924	42.776.924
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	545.150.721		545.150.721	545.150.721
Total Pasivos		15.423.449	27.353.475		2.129.827.823		2.172.604.747	2.239.220.460

31-Diciembre del 2016, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	104.808.283	-	CLP/USD/PEN	104.808.283	104.808.283
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	1.792.767	-	UF	1.792.767	1.844.435
Derivados		3.945.728	111.014.429		-	USD	114.960.157	114.960.157
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	330.626.210	-	CLP/USD/PEN	330.626.210	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	971.320	-	CLP	971.320	971.320
Total Activos		3.945.728	111.014.429	438.198.580			553.158.737	553.210.405
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	199.306.396		199.306.396	209.283.651
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.392.188.596		1.392.188.596	1.409.416.226
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	2.513.774		2.513.774	3.622.470
Derivados		3.585.016	4.184.277	-	-		7.769.293	7.769.293
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	505.044.060		505.044.060	505.044.060
Total Pasivos		3.585.016	4.184.277		2.099.052.826		2.106.822.119	2.135.135.700

ORI – Se refiere a Otros Resultados Integrales.

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Efectivo en Caja	116.073	1.500.511
Saldos en Bancos	9.010.585	4.553.449
Depósitos a Corto Plazo	133.633.176	85.459.101
Fondos Mutuos de Renta Fija	2.866.445	1.942.802
Instrumentos del Banco Central	-	17.406.380
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	20.186	52.587
Total	145.646.465	110.914.830
Total por tipo de moneda		
CLP	121.857.496	89.519.786
USD	18.698.791	19.137.763
PEN	5.072.174	2.250.573
EUR	18.004	6.708
Total	145.646.465	110.914.830

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

No se controla o informa al Directorio sobre los Flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, salvo para el negocio de telefonía móvil en Perú, desarrollado por la filial Entel Perú S.A.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2017 M$
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	4.918.000	5	1.981	4.919.981
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	5.532.750	5	2.228	5.534.978
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	6.147.500	5	2.476	6.149.976
Banco BBVA	CLP	28-12-17	05-01-18	8	3.145.000	3	755	3.145.755
Banco BCI	CLP	31-10-17	02-01-18	63	9.200.000	61	48.637	9.248.637
Banco BCI	CLP	19-12-17	01-02-18	44	3.373.000	12	3.508	3.376.508
Banco BCI	CLP	29-12-17	05-01-18	7	3.000.000	2	500	3.000.500
Banco BCI	CLP	23-11-17	05-01-18	43	2.463.000	38	8.111	2.471.111
Banco BCI	CLP	21-11-17	05-01-18	45	2.450.000	40	8.493	2.458.493
Banco BCI	CLP	27-12-17	02-02-18	37	6.519.000	4	2.434	6.521.434
Banco BCI	CLP	12-12-17	26-01-18	45	4.575.000	19	7.534	4.582.534
Banco Consorcio	CLP	13-12-17	22-01-18	40	5.799.000	18	8.699	5.807.699
Banco Consorcio	CLP	16-10-17	12-01-18	88	6.101.000	76	40.185	6.141.185
Banco Itaú	CLP	22-11-17	05-01-18	44	5.342.000	39	16.667	5.358.667
Banco Itaú	CLP	20-12-17	20-03-18	90	6.120.000	11	6.351	6.126.351
Banco Itaú	CLP	20-11-17	05-01-18	46	3.903.000	41	12.268	3.915.268
Banco Santander	CLP	29-12-17	05-01-18	7	10.953.000	2	1.833	10.954.833
Banco Santander	CLP	07-11-17	05-02-18	90	6.226.000	54	29.138	6.255.138
Banco Santander	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.749.000	30	11.398	4.760.398
Banco Santander	CLP	28-12-17	24-01-18	27	5.105.000	3	1.281	5.106.281
Banco Santander	CLP	11-12-17	29-01-18	49	3.959.000	20	6.598	3.965.598
Banco Santander	CLP	10-11-17	26-01-18	77	4.501.000	51	19.894	4.520.894
Banco Scotiabank	CLP	08-11-17	06-02-18	90	9.808.000	53	42.452	9.850.452
Banco Scotiabank	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.412.000	30	10.589	4.422.589
Banco Scotiabank	CLP	11-12-17	26-01-18	46	3.590.000	20	6.103	3.596.103
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	948.400	2	161	948.561
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	379.360	2	64	379.424
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Scotiabank - Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Totales					133.332.818		300.358	133.633.176

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2016 M$
BBVA	CLP	12-12-16	04-01-17	23	9.901.000	19	20.066	9.921.066
BBVA	CLP	13-12-16	04-01-17	22	8.000.200	18	15.840	8.016.040
BCI	CLP	19-12-16	11-01-17	23	7.032.700	12	9.002	7.041.702
BCI	CLP	14-12-16	06-01-17	23	7.274.300	17	13.191	7.287.491
Banco Itaú	CLP	13-12-16	13-01-17	31	9.343.000	18	19.060	9.362.060
Banco Itaú	CLP	27-12-16	31-01-17	35	3.609.000	4	1.636	3.610.636
Banco Itaú	CLP	06-12-16	04-01-17	29	5.176.000	25	14.234	5.190.234
Banco Santander	CLP	21-12-16	20-01-17	30	4.204.000	10	4.765	4.208.765
Banco Santander	CLP	07-12-16	04-01-17	28	4.546.000	24	12.001	4.558.001
Banco Santander	CLP	23-12-16	20-01-17	28	9.165.500	8	8.310	9.173.810
Banco Santander	CLP	15-12-16	06-01-17	22	4.872.250	16	8.315	4.880.565
Scotiabank	CLP	22-12-16	20-01-17	29	6.004.000	9	5.944	6.009.944
Scotiabank	CLP	30-12-16	24-01-17	25	5.619.000	1	618	5.619.618
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-16	02-01-17	3	399.380	1	48	399.428
Interbank	PEN	30-12-16	02-01-17	3	179.721	1	20	179.741
Totales					85.326.051		133.050	85.459.101

b) Las colocaciones en fondos mutuos para ambos períodos, son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2017 M$
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.560.000	1.560.484	1.560.242
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	548.000	548.170	548.085
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	758.000	758.235	758.118
Totales					2.866.000		2.866.445

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2016 M$
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	584.000	584.243	584.061
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	642.000	642.267	642.067
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	197.600	197.682	197.621
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	519.000	519.216	519.053
Totales					1.942.600		1.942.802

c) Los instrumentos del Banco Central de Chile, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera (pactos) y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2016 M$
BCI	29-12-16	04-01-17	CLP	BCU	7.403.660	7.407.022	7.364.190
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	6.057.540	6.060.493	6.025.314
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	4.038.360	4.040.328	4.016.876
					17.499.560		17.406.380

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del Banco Central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Corrientes		
Derivados - No Cobertura	700.108	2.636.220
Derivados - Cobertura	609.352	1.068.685
Deudores por Leasing Financiero	809.212	1.060.826
Subtotal Corrientes	2.118.672	4.765.731
No Corriente		
Derivados - Cobertura	34.754.677	109.945.744
Derivados - No Cobertura	1.762.732	1.309.508
Deudores por Leasing Financiero	-	731.941
Subtotal No Corrientes	36.517.409	111.987.193
Total Otros Activos Financieros	38.636.081	116.752.924

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a. Derivados de Cobertura

Flujo de efectivo: estos saldos correspondes al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 506.595.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un UF+3,57% a CLP+7,73%.

b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto los siguientes contratos:

- De compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 519 millones, en un total de M$ 272.322.445 y 332 millones de Nuevos Soles (M$ 62.953.047).
- Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2017			31.12.2016		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	809.212	-	809.212	1.124.505	(63.679)	1.060.826
De 1 a 2 años	-	-	-	795.620	(63.679)	731.941
Total	809.212		809.212	1.920.125	(127.358)	1.792.767

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	26.154.757	23.253.033	4.259.095	2.353.696
Mantenciones, Soporte	3.286.299	2.976.146	-	-
Arriendos de Capacidades	858.497	919.592	1.638.780	1.897.918
Publicidad	1.264.506	-	-	-
Seguros	404.378	477.071	-	-
Otros	2.025.616	939.719	-	-
Total	33.994.053	28.565.561	5.897.875	4.251.614

8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	334.383.531	320.741.809
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	7.310.429	3.050.632
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	4.762.002	6.833.769
Total	346.455.962	330.626.210
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	2.454.487	11.011.159
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.686.369	2.576.541
Total	5.140.856	13.587.700
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	451.075.866	448.750.515
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	7.310.429	3.050.632
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	4.826.650	6.898.417
Total	463.212.945	458.699.564
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	2.454.487	11.011.159
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.686.369	2.576.541
Total	5.140.856	13.587.700

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 116.692.335 y M$ 128.008.706, a cada uno de los cierres, respectivamente.

b. Los valores brutos, equivalentes a M$ 451.075.866 y M$ 448.750.515, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2017 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.761.581	271.072.719	55	625.617	271.698.336
Entre 1 y 30 días	905.560	36.967.001	35	46.965	37.013.966
Entre 31 y 60 días	283.758	14.200.375	60	50.937	14.251.312
Entre 61 y 90 días	250.739	12.535.030	53	56.013	12.591.043
Entre 91 y 120 días	236.956	9.446.699	32	19.298	9.465.997
Entre 121 y 150 días	220.803	8.752.420	82	61.563	8.813.983
Entre 151 y 180 días	195.430	6.866.414	74	43.390	6.909.804
Entre 181 y 210 días	205.442	7.252.344	77	44.936	7.297.280
Entre 211 y 250 días	218.623	6.816.114	99	105.575	6.921.689
Más de 250 días	1.766.049	69.129.348	12.435	6.983.108	76.112.456
Total	6.044.941	443.038.464	13.002	8.037.402	451.075.866

31-dic-2016 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.698.035	255.613.320	169	1.717.284	257.330.604
Entre 1 y 30 días	708.336	35.237.581	231	354.807	35.592.388
Entre 31 y 60 días	243.188	15.832.374	168	117.842	15.950.216
Entre 61 y 90 días	204.652	11.070.695	145	116.878	11.187.573
Entre 91 y 120 días	178.136	8.968.579	133	85.839	9.054.418
Entre 121 y 150 días	173.052	8.811.407	156	94.974	8.906.381
Entre 151 y 180 días	158.775	6.582.122	135	80.702	6.662.824
Entre 181 y 210 días	164.940	6.357.575	142	66.677	6.424.252
Entre 211 y 250 días	189.588	7.218.197	183	104.991	7.323.188
Más de 250 días	1.357.711	80.227.086	21.666	10.091.585	90.318.671
Total	5.076.413	435.918.936	23.128	12.831.579	448.750.515

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2017		31-dic-2016	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.749	9.453.009	13.721	9.727.327
Documentos por cobrar en cobranza judicial	930	4.173.319	1.169	4.685.728
Total	10.679	13.626.328	14.890	14.413.055

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Saldo Inicial	128.008.706	123.961.721
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.239.789	48.100.143
Baja de activos financieros deteriorados	(58.263.148)	(43.424.215)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(1.293.012)	(628.943)
Total	116.692.335	128.008.706

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 86.347.516 y M$ 90.326.001, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

- Personas: Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
- Empresas: En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles, a excepción de las grandes empresas que es a los 210 días y 360 días para servicios fijos.
- Corporaciones: En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.
- Mayoristas: En este segmento se llega al 100% de la deuda, para servicios móviles y fijos, según evaluación de insolvencia del deudor.
- Telefonía Móvil Perú: Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% de la deuda una vez transcurrido 60 días del vencimiento, tanto para personas como empresas.

El segmento Mayoristas corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes tanto fijas como móviles prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En la nota 29 Información Financiera por Segmentos, este se incluye en "Otros Negocios".

Garantías: En el caso de clientes de venta de equipos y recargas en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 33% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2017.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 67% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

31-DIC-2017													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deteri-oro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	98.546.768	-	69	-	2.496.506	-	329.734	-	-	-	101.373.077	-	101.373.077
Entre 1 y 30 días	12.281.059	3.778.141	1.766	716	4.197.860	3.697.522	2.679	1.764	-	-	16.483.364	7.478.143	9.005.221
Entre 31 y 60 días	5.973.009	4.466.210	1.613	1.525	512.675	464.658	9.153	4.605	-	-	6.496.450	4.936.998	1.559.452
Entre 61 y 90 días	5.286.450	5.071.103	2.057	2.028	471.582	449.921	7.458	5.286	-	-	5.767.547	5.528.338	239.209
Entre 91 y 120 días	5.013.245	4.818.296	1.444	1.438	416.159	388.453	8.728	6.014	-	-	5.439.576	5.214.201	225.375
Entre 121 y 150 días	4.786.409	4.626.394	6.615	6.615	376.988	357.391	4.532	4.110	-	-	5.174.544	4.994.510	180.034
Entre 151 y 180 días	4.053.701	3.895.976	9.972	9.972	369.886	349.643	11.832	8.078	-	-	4.445.391	4.263.669	181.722
Entre 181 y 210 días	3.844.646	3.687.872	10.264	10.264	385.163	375.726	17.088	14.388	-	-	4.257.161	4.088.250	168.911
Entre 211 y 250 días	4.102.561	3.762.160	21.374	21.374	698.668	692.496	9.979	8.723	-	-	4.832.582	4.484.753	347.829
Más de 250 días	29.149.774	26.986.932	2.878.485	2.878.485	1.773.684	1.767.831	297.026	293.618	-	-	34.098.969	31.926.866	2.172.103
Total	173.037.622	61.093.084	2.933.659	2.933.417	11.699.171	8.543.641	698.209	346.586	-	-	188.368.661	72.915.728	115.452.933

31-DIC-2017													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	118.221.880	-	140.706	-	49.991.099	-	155.108	-	1.816.466	-	170.325.259	-	170.325.259
Entre 1 y 30 días	10.396.810	721.086	17.440	1.320	9.184.807	774.994	25.080	2.481	906.465	61.841	20.530.602	1.561.722	18.968.880
Entre 31 y 60 días	3.819.568	563.868	15.251	12.135	3.651.763	355.140	24.920	3.183	243.360	18.522	7.754.862	952.848	6.802.014
Entre 61 y 90 días	4.066.897	734.979	15.472	8.283	2.655.395	494.925	31.026	5.646	54.706	1.460	6.823.496	1.245.293	5.578.203
Entre 91 y 120 días	1.846.126	1.093.482	2.563	2.526	2.144.480	360.788	6.563	4.467	26.689	2.022	4.026.421	1.463.285	2.563.136
Entre 121 y 150 días	1.692.416	868.457	40.861	33.024	1.884.999	465.552	9.555	4.837	11.608	880	3.639.439	1.372.750	2.266.689
Entre 151 y 180 días	1.032.528	598.556	15.336	15.336	1.376.672	412.723	6.250	3.750	33.627	2.548	2.464.413	1.032.913	1.431.500
Entre 181 y 210 días	1.546.342	1.111.588	10.156	10.156	1.361.308	663.601	7.428	4.910	114.885	5.118	3.040.119	1.795.373	1.244.746
Entre 211 y 250 días	607.800	436.091	67.698	67.698	1.405.436	634.829	6.524	5.027	1.649	125	2.089.107	1.143.770	945.337
Más de 250 días	23.524.530	18.606.377	3.605.152	3.605.106	14.425.101	10.785.198	202.445	193.361	256.259	18.611	42.013.487	33.208.653	8.804.834
Total	166.754.897	24.734.484	3.930.635	3.755.584	88.081.060	14.947.750	474.899	227.662	3.465.714	111.127	262.707.205	43.776.607	218.930.598

31-DIC-2016													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	86.309.417	-	961	-	3.563.432	-	3.358	-	-	-	89.877.168	-	89.877.168
Entre 1 y 30 días	7.948.642	2.183.052	13.326	5.331	3.664.680	724.053	17.868	3.038	-	-	11.644.516	2.915.474	8.729.042
Entre 31 y 60 días	4.211.581	2.972.386	15.123	14.215	632.321	411.855	30.105	8.730	-	-	4.889.130	3.407.186	1.481.944
Entre 61 y 90 días	3.760.357	3.579.149	20.851	20.434	543.740	376.938	14.311	5.009	-	-	4.339.259	3.981.530	357.729
Entre 91 y 120 días	3.736.721	3.663.442	18.608	18.422	478.709	385.480	21.175	10.588	-	-	4.255.213	4.077.932	177.281
Entre 121 y 150 días	3.689.508	3.636.360	28.022	28.022	413.901	355.776	11.843	6.513	-	-	4.143.274	4.026.671	116.603
Entre 151 y 180 días	3.470.667	3.460.966	22.125	22.125	376.904	333.225	28.646	17.188	-	-	3.898.342	3.833.504	64.838
Entre 181 y 210 días	3.249.940	3.243.149	32.332	32.332	344.996	334.062	8.869	7.096	-	-	3.636.137	3.616.639	19.498
Entre 211 y 250 días	3.779.268	3.770.192	24.575	24.575	697.110	623.118	13.152	10.522	-	-	4.514.105	4.428.407	85.698
Más de 250 días	35.410.255	35.143.806	4.555.893	4.555.893	1.851.482	1.834.812	663.205	662.535	-	-	42.480.835	42.197.046	283.789
Total	155.566.356	61.652.502	4.731.816	4.721.349	12.567.275	5.379.319	812.532	731.219	-	-	173.677.979	72.484.389	101.193.590

31-DIC-2016													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	119.299.565	-	522.464	-	43.632.218	-	1.190.465	-	2.808.724	-	167.453.436	-	167.453.436
Entre 1 y 30 días	13.544.522	1.232.060	119.233	10.420	8.747.594	193.342	204.380	3.879	1.332.143	211.117	23.947.872	1.650.818	22.297.054
Entre 31 y 60 días	5.975.302	1.860.344	50.523	39.913	4.728.876	300.533	22.091	2.727	284.294	115.606	11.061.086	2.319.123	8.741.963
Entre 61 y 90 días	3.927.841	1.906.602	61.504	43.089	2.749.155	316.003	20.212	6.391	89.602	22.390	6.848.314	2.294.475	4.553.839
Entre 91 y 120 días	2.242.303	1.810.615	16.793	16.457	2.435.709	395.971	29.263	9.924	75.137	53.754	4.799.205	2.286.721	2.512.484
Entre 121 y 150 días	3.077.667	1.388.444	36.782	36.782	1.630.331	328.754	18.327	7.133	-	-	4.763.107	1.761.113	3.001.994
Entre 151 y 180 días	1.295.082	1.160.720	19.149	19.149	1.439.469	339.618	10.782	6.260	-	-	2.764.482	1.525.747	1.238.735
Entre 181 y 210 días	1.207.590	920.529	17.873	17.873	1.555.099	593.215	7.553	4.764	-	-	2.788.115	1.536.381	1.251.734
Entre 211 y 250 días	1.273.512	820.797	58.236	58.169	1.468.307	228.512	9.028	7.307	-	-	2.809.083	1.114.785	1.694.298
Más de 250 días	23.832.631	21.200.832	4.262.061	4.261.850	19.081.906	14.957.509	610.512	564.237	50.726	50.726	47.837.836	41.035.154	6.802.682
Total	175.676.015	32.300.943	5.164.618	4.503.702	87.468.664	17.653.457	2.122.613	612.622	4.640.626	453.593	275.072.536	55.524.317	219.548.219

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M$ 64.061.159 y M$ 53.563.738 y en el caso de los demás segmentos a M$ 22.286.357 y M$ 36.762.263, para ambos períodos, respectivamente.

9. Cuentas por cobrar y transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	22.089	21.170
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	171.814	317.948
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	146.777
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	66.153	36.896
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	59.981	147.244
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A	Chile	Accionista en Común	CLP	-	17.318
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	42.768	62.862
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	51.696	59.305
99.520.000-7	Copec S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	161.800
Total					414.501	971.320

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

b. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2017		31.12.2016	
				Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	226.102	226.102	255.819	255.819
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	830.899	830.899	809.175	809.175
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	261.014	261.014	1.298.377	1.298.377
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	324.967	324.967	398.967	398.967
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	419.670	419.670	518.960	518.960
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	185.445	185.445
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	267.462	267.462	350.917	350.917
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	469.142	469.142	614.168	614.168
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	715.447	715.447	1.611.803	1.611.803
Total					3.184.550		5.623.920

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,18% y 0,32% del total de ingresos ordinarios del Grupo, al 31 de diciembre del 2017 y 2016.

c. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2017 y 2016, ascendieron a M$ 476.618 y M$ 465.290, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 8.097.686 y M$ 4.363.256, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 4.739.198 y M$ 1.933.607 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 12 y 16 personas, respectivamente.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	95.338.746	88.609.728
Trabajo en Curso	1.092.293	2.276.307
Otros Inventarios	497.795	530.691
Total	96.928.834	91.416.726

A cada uno de los períodos no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 364.665.532 y M$ 350.651.201, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2017 y 2016, se han cargado a resultados M$ 2.778.796 y M$ 1.426.497, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto, alcanzan a M$ 2.583.932 y M$ 3.703.232, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2017 y 2016, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 32.456.941 y M$ 43.415.074, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente
	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	21.025.500	119.272.151	111.376.114
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	32.456.941	43.415.074	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	41.790.909	22.564.397	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	24.114.091	15.386.036	-
Total	119.387.441	200.637.658	111.376.114

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 355.884 y M$ 4.869.489, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

Los Remanentes de IVA créditos no corriente, son los que se originan en la filial Entel Perú S.A., que se espera aplicar a futuros IVA débitos generados con un horizonte mayor a 12 meses. Dichos créditos no tienen plazo de expiración.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Total Activos Intangibles, Neto	298.921.432	321.356.334
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	298.921.432	321.356.334
Activos Intangibles Identificables, Neto	298.921.432	321.356.334
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	3.582.939	4.233.579
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	295.338.493	317.122.755
Total Activos Intangibles, Bruto	388.197.091	402.095.377
Activos Intangibles Identificables, Bruto	388.197.091	402.095.377
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.908	39.027.907
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	349.169.183	363.067.470
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(89.275.659)	(80.739.043)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(89.275.659)	(80.739.043)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(35.444.969)	(34.794.328)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(53.830.690)	(45.944.715)

Al 31 de diciembre del 2017 y 2016, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.512.489	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	87
- Servidumbres	70.450	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	3 - 97
Total	3.582.939			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.525.019	Estado de Chile	480 - 360	393 - 279
- Concesión Banda 700 MHz	6.230.317	Estado de Chile	360	325
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.541.133	Estado de Chile	360	298
- Concesión Banda 700 MHz	179.745.109	Estado de Perú	480	475
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	50.740.240	Estado de Perú	480	341
- Concesion Banda 1900 MHz	35.819.426	Estado de Perú	480	377
- Concesion Banda 2500 MHz	5.525.293	Estado de Perú	156	80
- Concesion Banda 3500 MHz	2.015.159	Estado de Perú	171 - 240	37 - 186
- Otros	3.196.797			
Total	295.338.493			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.956.170	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	96
- Servidumbres	181.645	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	15 - 112
- Derechos uso cables F.Óptica	94.434	Level 3	84 - 168	1
- Otros	1.330			
Total	4.233.579			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	9.368.150	Estado de Chile	480 - 360	406 - 291
- Concesión Banda 700 MHz	6.459.654	Estado de Chile	360	337
- Concesión Banda 700 MHz	191.106.493	Estado de Perú	480	480
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.683.729	Estado de Chile	360	310
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.871.509	Estado de Perú	480	353
- Concesion Banda 1900 MHz	38.910.037	Estado de Perú	480	389
- Concesion Banda 2500 MHz	6.689.412	Estado de Perú	156	92
- Concesion Banda 3500 MHz	3.095.431	Estado de Perú	171 - 240	49 - 198
- Otros	2.938.340			
Total	317.122.755			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 a cada período informado; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre del 2017 y 2016, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2017 y 2016, son los siguientes:

Movimientos año 2017			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	4.233.579	317.122.755	321.356.334
Adiciones	-	693.165	693.165
Amortización	(650.640)	(7.885.975)	(8.536.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(14.637.301)	(14.637.301)
Otros incrementos (decrementos)	-	45.849	45.849
Saldo Final	3.582.939	295.338.493	298.921.432

Movimientos año 2016			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	4.931.238	135.732.104	140.663.342
Adiciones	-	192.543.487	192.543.487
Amortización	(697.659)	(5.922.627)	(6.620.286)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(5.598.883)	(5.598.883)
Otros incrementos (decrementos)	-	368.674	368.674
Saldo Final	4.233.579	317.122.755	321.356.334

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2016 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2016 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2017 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.332.629	(54.778)	1.277.851	(64.056)	1.213.795
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.227.912	(54.778)	47.173.134	(64.056)	47.109.078

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).
Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se considero el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 9 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, en base a las mejores estimaciones, que la compañía considera tanto en el corto, mediano (primeros 3 años en base a los presupuestos aprobados por el directorio) y largo plazo (para los restantes 5 años), utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 8,7% y 9,4%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	1.876.555.163	1.829.611.347
Construcción en Curso, Neto	359.862.021	375.743.957
Terrenos, Neto	12.449.639	12.589.561
Edificios, Neto	123.492.304	130.415.986
Planta y Equipo, Neto	1.242.373.687	1.183.773.181
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	92.113.199	77.175.834
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	31.138.237	34.296.217
Vehículos de Motor, Neto	64.743	353.206
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	7.587.897	7.322.286
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.473.436	7.941.119
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	5.375.952.011	5.056.589.053
Construcción en Curso, Bruto	359.862.021	375.743.957
Terrenos, Bruto	12.449.639	12.589.561
Edificios, Bruto	282.167.001	282.482.891
Planta y Equipo, Bruto	4.066.356.262	3.780.723.506
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	363.989.979	327.366.757
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	231.498.142	221.721.350
Vehículos de Motor, Bruto	886.708	1.475.333
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	33.735.384	29.786.742
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	25.006.875	24.698.956
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(3.499.396.848)	(3.226.977.706)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(158.674.697)	(152.066.905)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.823.982.575)	(2.596.950.325)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(271.876.780)	(250.190.923)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(200.359.905)	(187.425.133)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(821.965)	(1.122.127)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(26.147.487)	(22.464.456)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(17.533.439)	(16.757.837)

Los movimientos por los años 2017 y 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347
Cambios	Adiciones	210.463.387	-	-	128.563.996	37.380.752	4.052.041	38.317	813.700	9.031.439	390.343.632
	Desapropiaciones	(58.416)	-	(9.533)	(3.864.084)	(323.249)	(1.032.308)	(276.235)	(24.355)	-	(5.588.180)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.914.674)	(252.402.546)	(29.722.447)	(13.764.318)	(48.368)	(3.709.241)	(769.443)	(307.331.037)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.849.711)	-	-	-	-	-	(3.849.711)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.706.309)	(139.922)	(418.068)	(18.384.086)	(2.844.637)	(849.780)	(2.422)	-	(285.664)	(26.630.888)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(222.580.598)	-	418.593	208.536.937	10.446.946	8.436.385	245	3.185.507	(8.444.015)	-
	Cambios, Total	(15.881.936)	(139.922)	(6.923.682)	58.600.506	14.937.365	(3.157.980)	(288.463)	265.611	(467.683)	46.943.816
Saldo Final		359.862.021	12.449.639	123.492.304	1.242.373.687	92.113.199	31.138.237	64.743	7.587.897	7.473.436	1.876.555.163

Los movimientos por el año 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339
Cambios	Adiciones	169.317.172	-	-	164.441.841	24.420.436	3.243.416	48.661	2.231	7.266.764	368.740.521
	Desapropiaciones	(279.756)	(102.504)	-	(2.102.013)	(70.779)	(701.444)	(20.933)	-	-	(3.277.429)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.952.232)	(240.324.431)	(28.123.208)	(13.431.026)	(206.068)	(3.181.797)	(745.266)	(292.964.028)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(10.801.099)	-	-	-	-	-	(10.801.099)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(4.758.055)	(119.654)	(382.018)	(10.482.935)	(1.096.159)	(617.844)	(4.492)	-	(200.840)	(17.661.997)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(203.530.595)	-	13.611.259	175.368.445	7.490.364	10.605.248	169.192	2.286.685	(6.000.558)	40
	Cambios, Total	(39.251.234)	(222.158)	6.277.009	76.099.808	2.620.654	(901.650)	(13.640)	(892.881)	320.100	44.036.008
Saldo Final		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento, no son representativos de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos anuales 2017 y 2016, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 5.055.190 y M$ 5.250.535 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

Arrendamientos Financieros Reconocidos como Activos	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Edificios, Neto	6.896.900	7.120.515
Edificios, Bruto	11.086.332	11.086.332
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(4.189.432)	(3.965.817)
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	6.896.900	7.120.515

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2017 y 2016, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre de cada año, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 79.173.407 y M$ 78.843.523, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 1.747.284.889. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados ha impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2017 se han ejecutado obras por M$ 76.403.618. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 965.096 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información general

La Ley 20.780, modificada a través de la Ley 20.899, establece que a partir del año 2017 existen nuevos regímenes de tributación en Chile, para el caso de las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2017, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

	RAI	SAC		TEF
Sociedades		Con Restitución	Sin Restitución	
	M$	M$	M$	%
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	457.296.577	-	149.331.208	24,9%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	559.947.413	14.933.643	144.997.289	27,4%
Transam S.A.	36.399.664	9.212.288	290.908	32,5%
Entel Telefonía Local S.A.	816.695	-	8.417.014	29,3%
Entel Inversiones S.A.	32.321.894	-	6.240.030	22,0%
Entel Contac Center S.A.	3.182.788	-	1.298.886	25,8%
Entel Comercial S.A.	4.386.974	-	1.261.329	26,1%
Entel Servicios Telefónicos S.A.	970.653	128.755	816.041	22,1%
Entel Will S.A.	17.073.390	3.949.243	801.885	31,6%
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.420.062	294.376	629.235	29,3%
Totales M$	1.115.816.110	28.518.305	314.083.825	

RAI: Rentas Afectas a Impuesto Global Complementario o Adicional
SAC: Saldo de Créditos con Restitución Impto de Primera Categoria año 2017, tasa 25,5%
SAC: Saldo de Créditos sin Restitución Provenientes del FUT
TEF: Total Créditos FUT / Total Utilidades Neta FUT.

b. Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2017		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	68.210.107	5.175.310	(13.389.884)	220.102
Amortizaciones Intangibles	158.758	12.217.355	(4.178.023)	488.728
Acumulaciones (o devengos)	16.625.690	944	769.628	(66.913)
Provisiones	17.148.842	-	4.918.460	(82.803)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	24.276.244	-	(3.046.656)	(260.167)
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	14.228	-	117.973	(413)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	3.868.200	521.966	-
Ingresos Diferidos	4.626.981	-	119.362	(3.279)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	292.853	-	(324.769)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	92.375	216.487	146.534	-
Pérdidas Fiscales	266.696.179	-	52.080.763	(20.301.805)
Otros	4.434.061	554.372	(3.900.691)	(37.252)
Totales	402.576.318	22.032.668	33.834.663	(20.043.802)

Conceptos	31.12.2016		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	76.366.824	-	(6.895.284)	(558.701)
Amortizaciones intangibles	3.638.699	12.170.246	(2.948.636)	130.225
Acumulaciones (o devengos)	15.922.975	944	2.590.013	(42.643)
Provisiones	12.313.185	-	1.915.626	(296.670)
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	27.583.067	-	1.355.892	(27.815)
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	-	103.332	(103.813)	481
Activos/pasivos a costo amortizado	-	4.390.166	885.234	924
Ingresos diferidos	4.510.898	-	(7.625)	(1.958)
Bienes adquiridos en leasing financiero	617.622	-	(282.012)	-
Bienes vendidos en leasing financiero	199.641	470.287	109.406	-
Pérdidas Fiscales	234.917.221	-	64.080.132	(8.196.746)
Otros	8.504.044	686.412	2.095.429	(95.619)
Totales	384.574.176	17.821.387	62.794.362	(9.088.522)

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M$ 1.855.958 y M$ 1.807.239, a cada uno de los períodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	28.623.309	42.379.294
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	883.506	(330.603)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(13.080.769)	(7.272.365)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	16.426.046	34.776.326
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(33.834.663)	(62.794.362)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(33.834.663)	(62.794.362)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	(17.408.617)	(28.018.036)

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	6.637.803	1.473.615
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(6.941.771)	(11.851.821)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes	(17.998.452)	(8.348.937)
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	(11.027.293)	(14.697.790)
Corrección Monetaria Capital Propio	471.771	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	4.049.220	(479.639)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	7.400.105	5.886.536
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(24.046.420)	(29.491.651)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	(17.408.617)	(28.018.036)

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Tasa Impositiva Legal	25,5%	24%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-26,7%	-192,9%
Efecto en la Tasa Impositiva de Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-69,1%	-135,9%
Corrección Monetaria Capital Propio	-42,4%	-239,2%
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	1,8%	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	15,6%	-7,8%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	28,3%	95,8%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-92,4%	-480%
Tasa Impositiva Efectiva	-66,9%	-456%

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	1.109.070	468.598
Obligaciones con tenedores de Bonos	15.303.757	16.587.414
Acreedores por Leasing Financiero	1.155.613	1.377.480
Derivados - No Cobertura	15.423.449	3.585.016
Derivados - Cobertura	3.548.155	2.848.776
Subtotal Corrientes	36.540.044	24.867.284
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	284.462.627	198.837.798
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.282.646.035	1.375.601.182
Acreedores por Leasing Financiero	-	1.136.294
Derivados - Cobertura	23.805.320	1.335.501
Subtotal No Corrientes	1.590.913.982	1.576.910.775
Total Otros Pasivos Financieros	1.627.454.026	1.601.778.059

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2017, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 30 de junio del 2017, fue prepagado en su totalidad el crédito internacional por USD 300 millones que la Sociedad mantenía con The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA y Mizuho Corporate Bank, Ltd. La totalidad de los recursos fueron obtenidos a partir de la suscripción de tres nuevos créditos a 5 años y con vencimientos en partes iguales en los años 2021 y 2022. Los créditos son por montos de USD 225 millones con Bank of Nova Scotia y Export Development of Canada en montos de USD 150 millones y USD 75 millones, respectivamente, a una tasa Libo más 0,85%. Adicionalmente se suscribieron créditos locales en CLP con Scotiabank por un equivalente a USD 50 millones a una tasa TAB más 0,10% y un tercer crédito otorgado por el Banco de Chile en CLP por un equivalente a USD 25 millones a una tasa TAB más 0,45%.
- El 26 de abril del 2017, Banco del Estado otorgó un crédito por CLP 99.000 millones con un único vencimiento de capital a 5 años y a una tasa de TAB más 0,30%.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2017

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
Banco del Estado de Chile	Préstamos	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525	
Banco de Chile	Préstamos	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527	
Scotiabank Chile	Préstamos	38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407	
Export Development of Canada	Préstamos	50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346	
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	100.842.976	671.307	1.543.637	2.041.585	2.047.118	1.862.693	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	567.548	567.548	-	-	-	-	
Subtotal		323.928.434	4.671.140	6.134.552	8.146.374	8.149.899	7.618.498	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.280.011.957	23.065.933	44.992.016	53.329.561	53.329.563	53.329.561	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	301.525.570	1.627.223	5.457.042	6.508.892	6.508.893	6.508.892	
Subtotal		1.581.537.527	24.693.156	50.449.058	59.838.453	59.838.456	59.838.453	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.144.156	-	-	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	17.970.619	1.172.119	1.661.409	2.218.315	2.226.240	2.213.246	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	679.858	-	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	16.817.993	1.205.367	1.597.308	2.125.161	2.140.699	2.123.369	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	11.589.798	846.896	1.267.421	1.688.028	1.698.464	1.683.193	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	3.643.438	-	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	11.527.238	428.132	1.070.979	1.425.490	1.434.722	1.423.703	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	5.521.308	377.962	691.057	921.410	924.985	917.835	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.328.557	90.907	166.291	221.721	222.607	220.836	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	15.014.784	1.152.258	1.458.112	1.940.259	1.953.874	1.938.318	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	808.509	-	-	-	-	-	
Subtotal		86.046.258	5.273.641	7.912.577	10.540.384	10.601.591	10.520.500	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.690.345	974.690	2.715.655	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.745.170	1.319.210	425.960	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	272.100	238.250	33.850	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.291.740	142.080	1.149.660	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	264.550	264.550	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	2.968.825	242.280	2.726.545	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	3.686.635	484.230	3.202.405	-	-	-	
Banco Security	Derivados - No Cobertura	1.531.150	354.900	1.176.250	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	84.845	84.845	-	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	254.365	254.365	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	30.525	30.525	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	46.680	46.680	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.570	30.570	-	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	100.500	100.500	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	87.130	87.130	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	50.512	50.512	-	-	-	-	
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	46.073	46.073	-	-	-	-	
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	32.887	18.566	14.321	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	19.822	19.822	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	25.436	20.941	4.495	-	-	-	
Subtotal		16.259.860	4.810.719	11.449.141	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	993.487	269.261	724.226	-	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	175.005	65.627	109.378	-	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	33.263	33.263	-	-	-	-	
Subtotal		1.201.755	368.151	833.604	-	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	
Totales		2.335.549.534	366.392.507	76.778.932	78.525.211	78.589.946	77.977.451	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
99.247.995	-	98.841.651	537.076	-	-	-	-	98.304.575	-
17.339.527	-	16.781.020	-	26.325	-	-	-	16.754.695	-
33.605.187	-	32.780.799	-	6.032	-	-	-	32.774.767	-
46.338.626	-	45.550.212	6.515	-	-	-	-	45.543.697	-
92.676.636	-	91.097.922	13.029	-	-	-	-	91.084.893	-
-	-	520.093	520.093	-	-	-	-	-	-
289.207.971	-	285.571.697	1.076.713	32.357	-	-	-	284.462.627	-
51.664.615	1.000.300.708	1.110.768.145	9.733.541	4.994.844	-	-	-	-	1.096.039.760
6.508.893	268.405.735	187.181.647	-	575.372	-	-	-	-	186.606.275
58.173.508	1.268.706.443	1.297.949.792	9.733.541	5.570.216	-	-	-	-	1.282.646.035
-	1.144.156	2.430.053	-	-	-	-	-	348.530	2.081.523
2.213.246	6.266.044	5.183.127	938.744	-	-	-	-	438.170	3.806.213
-	679.858	953.238	-	83.575	-	-	-	-	869.663
2.097.900	5.528.189	2.878.321	704.082	200.116	-	-	-	-	1.974.123
1.622.935	2.782.861	1.767.058	248.483	-	-	-	-	506.192	1.012.383
-	-	3.883.654	-	-	-	-	-	1.294.551	2.589.103
342.434	3.301.004	4.301.963	-	82.554	-	-	-	-	4.219.409
1.398.567	4.345.645	3.181.846	409.284	165.485	-	-	-	-	2.607.077
867.440	820.619	39.906	-	39.906	-	-	-	-	-
208.715	197.480	106.262	-	106.262	-	-	-	-	-
1.905.485	4.666.478	2.628.047	569.664	-	-	-	-	686.128	1.372.255
269.503	539.006	-	-	-	-	-	-	-	-
10.926.225	30.271.340	27.353.475	2.870.257	677.898	-	-	-	3.273.571	20.531.749
-	-	3.527.044	963.472	2.563.572	-	-	-	-	-
-	-	1.710.281	1.310.395	399.886	-	-	-	-	-
-	-	268.083	237.605	30.478	-	-	-	-	-
-	-	1.219.492	138.060	1.081.432	-	-	-	-	-
-	-	263.598	263.598	-	-	-	-	-	-
-	-	2.797.703	242.187	2.555.516	-	-	-	-	-
-	-	3.455.086	483.418	2.971.668	-	-	-	-	-
-	-	1.460.436	350.279	1.110.157	-	-	-	-	-
-	-	84.779	84.779	-	-	-	-	-	-
-	-	251.268	251.268	-	-	-	-	-	-
-	-	30.391	30.391	-	-	-	-	-	-
-	-	46.671	46.671	-	-	-	-	-	-
-	-	30.479	30.479	-	-	-	-	-	-
-	-	100.025	100.025	-	-	-	-	-	-
-	-	86.810	86.810	-	-	-	-	-	-
-	-	28.614	28.614	-	-	-	-	-	-
-	-	22.412	22.412	-	-	-	-	-	-
-	-	6.533	6.533	-	-	-	-	-	-
-	-	18.286	18.286	-	-	-	-	-	-
-	-	15.458	15.458	-	-	-	-	-	-
-	-	15.423.449	4.710.740	10.712.709	-	-	-	-	-
-	-	952.891	251.074	701.817	-	-	-	-	-
-	-	169.790	62.600	107.190	-	-	-	-	-
-	-	32.932	32.932	-	-	-	-	-	-
-	-	1.155.613	346.606	809.007	-	-	-	-	-
-	-	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	-	-
358.307.704	1.298.977.783	1.954.029.726	345.313.557	17.802.187	0	-	-	287.736.198	1.303.177.784

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2016

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	71.437.402	384.639	1.226.425	1.627.801	34.513.658	33.684.879	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.116.028	558.014	-	558.014	-	-	
Subtotal		215.428.240	1.711.931	3.679.277	5.441.419	103.540.976	101.054.637	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.675.181.306	25.119.073	48.996.836	58.076.521	58.076.523	58.076.521	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	302.842.365	1.599.889	5.347.695	6.399.554	6.399.555	6.399.554	
Subtotal		1.978.023.671	26.718.962	54.344.531	64.476.075	64.476.078	64.476.075	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	15.238.034	683.753	1.259.345	1.691.081	1.692.873	1.708.411	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	9.424.123	492.526	884.253	1.179.769	1.184.604	1.195.040	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	9.848.789	341.016	846.533	1.134.371	1.136.158	1.145.390	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	4.571.823	266.812	490.987	651.075	654.650	658.225	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	1.082.564	63.120	116.274	154.146	155.031	155.917	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	13.531.529	654.814	1.149.462	1.542.350	1.544.291	1.557.906	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.687.232	665.057	1.363.103	1.823.366	1.825.394	1.839.402	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Subtotal		70.384.094	3.167.098	6.109.957	8.176.158	8.193.001	8.260.291	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	978.340	-	978.340	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	789.045	-	789.045	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	581.630	398.135	183.495	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	202.535	-	202.535	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.401.350	1.048.525	352.825	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	244.230	146.275	97.955	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	839.580	52.635	786.945	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.965	5.965	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	15.300	15.300	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	22.295	6.680	15.615	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	15.250	15.250	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	7.685	7.685	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	183.795	177.704	6.091	-	-	-	
Banco de Crédito (Perú)	Derivados - No Cobertura	346.626	346.626	-	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	236.717	236.717	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	188.970	59.032	129.938	-	-	-	
Subtotal		6.059.313	2.516.529	3.542.784	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	2.035.754	264.738	794.217	976.799	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	430.163	64.525	193.573	172.065	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	228.930	49.057	147.169	32.704	-	-	
Subtotal		2.694.847	378.320	1.134.959	1.181.568	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	
TOTALES		2.559.532.288	321.434.963	68.811.508	79.275.220	176.210.055	173.791.003	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.816	-	-	-	33.118.342	32.990.474	-	-
-	-	979.954	468.598	-	511.356	-	-	-	-
-	-	199.306.396	468.598	-	511.356	99.355.024	98.971.418	-	-
58.076.523	1.368.759.309	1.208.208.519	10.599.942	5.439.444	-	-	-	-	1.192.169.133
6.399.555	270.296.563	183.980.077	-	548.028	-	-	-	-	183.432.049
64.476.078	1.639.055.872	1.392.188.596	10.599.942	5.987.472	-	-	-	-	1.375.601.182
1.691.081	6.511.490	640.882	579.537	61.345	-	-	-	-	-
1.179.769	3.308.162	332.205	194.333	137.872	-	-	-	-	-
1.134.371	4.110.950	404.628	344.304	60.324	-	-	-	-	-
651.075	1.198.999	121.025	-	121.025	-	-	-	-	-
154.146	283.930	28.792	-	28.792	-	-	-	-	-
1.542.350	5.540.356	544.951	461.364	83.587	-	-	-	-	-
1.823.366	7.347.544	776.293	776.293	-	-	-	-	-	-
-	-	1.335.501	-	-	-	-	-	-	1.335.501
8.176.158	28.301.431	4.184.277	2.355.831	492.945	-	-	-	-	1.335.501
-	-	414.875	-	414.875	-	-	-	-	-
-	-	248.538	-	248.538	-	-	-	-	-
-	-	465.679	382.631	83.048	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.176.304	971.896	204.408	-	-	-	-	-
-	-	148.487	115.027	33.460	-	-	-	-	-
-	-	333.800	15.151	318.649	-	-	-	-	-
-	-	5.391	5.391	-	-	-	-	-	-
-	-	3.981	3.981	-	-	-	-	-	-
-	-	10.246	2.828	7.418	-	-	-	-	-
-	-	11.867	11.867	-	-	-	-	-	-
-	-	5.616	5.616	-	-	-	-	-	-
-	-	154.056	154.056	-	-	-	-	-	-
-	-	293.446	293.446	-	-	-	-	-	-
-	-	227.593	227.593	-	-	-	-	-	-
-	-	85.137	39.794	45.343	-	-	-	-	-
-	-	3.585.016	2.229.277	1.355.739	-	-	-	-	-
-	-	1.894.879	247.425	710.476	936.978	-	-	-	-
-	-	401.047	56.763	177.346	166.938	-	-	-	-
-	-	217.848	44.987	140.483	32.378	-	-	-	-
-	-	2.513.774	349.175	1.028.305	1.136.294	-	-	-	-
-	-	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	-	-
72.652.236	1.667.357.303	1.888.720.182	302.944.946	8.864.461	1.647.650	99.355.024	98.971.418	-	1.376.936.683

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2017									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Export Development of Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP			
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP			
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP			
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP			
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-

Al 31.12.2017									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Al 31.12.2016									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubiese alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2017 M$			31.12.2016 M$		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	368.152	(21.537)	346.615	401.635	(52.460)	349.175
Entre 90 dias y 1 año	833.595	(24.597)	808.998	1.134.958	(106.653)	1.028.305
Entre 1 año y 2 años	-	-	-	1.181.653	(45.359)	1.136.294
Total	1.201.747	(46.134)	1.155.613	2.718.246	(204.472)	2.513.774

La sociedad matriz mantiene en Chile, vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos originales a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo a eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

A continuación se presenta conciliación en M$ entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, y el flujo por actividad de financiamiento:

				Cambios Distintos al Efectivo				
		Flujos de Efectivo			Fluctuaciones	Amortización	Cambios en	Saldo Final
	Saldo Inicial 31.12.2016	Aumentos	Pagos	Intereses	Reajustes	Gastos	Valor Razonable	31.12.2017
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.591.494.992	95.924.767	(69.223.042)	69.772.632	(108.700.510)	4.252.650	-	1.583.521.489
Derivados	(107.190.864)	-	(25.974.297)	3.042.243	124.831.053	-	10.241.920	4.950.055
Leasing	721.007	-	(496.127)	92.470	29.051	-	-	346.401
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.485.025.135	95.924.767	(95.693.466)	72.907.345	16.159.594	4.252.650	10.241.920	1.588.817.945
Pago de Dividendos			(10.309.263)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(838.054)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(10.916.016)					

17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Cuentas por pagar comerciales		
Corresponsales extranjeros	1.321.233	1.583.032
Proveedores telecomunicaciones	33.515.921	35.246.417
Proveedores extranjeros	20.608.531	26.429.309
Proveedores nacionales	419.718.392	374.406.237
Otras cuentas por pagar		
Obligaciones con el personal	25.075.586	25.992.491
Dividendos por pagar	13.083.519	10.348.767
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	31.827.539	31.037.807
Total	545.150.721	505.044.060

A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-12-2017			31-12-2016		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	58.620.425	97.912.077	156.532.502	40.869.955	93.375.615	134.245.570
Entre 31 y 60 días	44.233.491	64.088.654	108.322.145	48.985.306	58.527.659	107.512.965
Entre 61 y 90 días	36.633.860	25.087.193	61.721.053	23.774.188	21.409.400	45.183.588
Total	139.487.776	187.087.924	326.575.700	113.629.449	173.312.674	286.942.123

El periodo promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 82 días, medido sobre la actividad de los últimos tres meses.

El porcentaje de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-17 %	31-12-16 %
Huawei del Perú SAC	4%	7%
Samsung Electronics Chile Ltda.	4%	4%
Samsung Electronics Perú	3%	2%
Ericsson Chile S.A.	2%	1%
APPLE Chile Comercial	2%	2%
Huawei Chile Ltda.	1%	1%
Huawei Device Co, Ltd	1%	1%
Claro Chile S.A.	1%	-
LG Electronics Perú S.A.	1%	2%
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	1%	-
Telrad Perú S.A.	1%	-
AT&T	-	1%
TCT Mobile International Ltd	-	1%
Otros	81%	79%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras Provisiones	7.369.584	5.161.827
Total Provisiones, Corriente	7.369.584	5.161.827
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	36.481.730	34.222.292
Total Provisiones, no Corriente	36.481.730	34.222.292

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2017)	34.222.292	5.161.827	39.384.119
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	1.635.844	2.226.612	3.862.456
Provisión utilizada	(483.370)	-	(483.370)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.961.057	-	1.961.057
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(1.089.001)	(18.855)	(1.107.856)
Otro Incremento (Decremento)	234.908	-	234.908
Cambios en Provisiones , Total	2.259.438	2.207.757	4.467.195
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2017)	36.481.730	7.369.584	43.851.314

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-2016)	28.582.453	3.435.395	32.017.848
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.493.288	1.744.374	6.237.662
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.817.842	-	1.817.842
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(798.352)	(7.595)	(805.947)
Otro Incremento (Decremento)	127.061	(10.347)	116.714
Cambios en Provisiones , Total	5.639.839	1.726.432	7.366.271
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2016)	34.222.292	5.161.827	39.384.119

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	6.975.133	9.294.441	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	13.233.170	12.323.882	-	-
Fidelización de Clientes	6.665.070	6.834.309	1.614.841	1.927.625
Traslado de Redes	6.453.037	6.518.953	3.529.210	-
Arriendo Cables Submarinos	117.487	348.666	38.758	156.233
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	544.637	636.366	420.459	955.860
Otros Pasivos Diferidos	-	152.137	81.120	113.838
Total	33.988.534	36.108.754	5.684.388	3.153.556

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Sueldos y Salarios	186.030.520	179.758.885
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	19.657.786	15.601.250
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	(648.181)	304.298
Beneficios por Terminación	10.621.258	16.962.590
Otros Gastos de Personal	33.502.175	32.979.036
Total	249.163.558	245.606.059

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de cada año, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 12.171.468 y M$ 10.407.369, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.
El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	10.407.369	9.496.303
Costo del Servicio Corriente	428.794	829.334
Costo por Intereses de la Obligación	664.981	606.768
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	1.747.299	-
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.076.975)	(525.036)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	12.171.468	10.407.369

	31.12.2017	31.12.2016
Tasa de Descuento	6,30%	6,58%
Tasa de Incremento Salarial	1,00%	1,00%
Tasa de Rotación	1,5%; 0,1%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2004

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales del 2017 y 2016, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas.

En junta ordinaria de accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, se aprobó la emisión de 71.500.000 acciones, y en la sesión de directorio del 6 de junio de 2016 se acordó colocar un total de 64.814.815 acciones correspondientes a acciones preferentes de pago para los accionistas, finalizando dicho proceso en el mes de agosto, obteniéndose un 100% de colocación. Adicionalmente, se destinaron un máximo de 1.500.000 acciones a planes de compensación a trabajadores, recaudándose la cantidad de MM$ 3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma de MM$$ 353.703 sin considerar gastos de colocación, y MM$352.179 netos de gastos de colocación.

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
CAPITAL EN ACCIONES		
Capital Social Autorizado	908.767.566	908.767.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	876.370.945
Capital Emitido	880.167.568	880.167.568
CLASES DE CAPITAL EN ACCIONES (ORDINARIAS)		
Número de Acciones Autorizadas	-	308.023.695
Número de Acciones Emitidas y Pagadas	-	302.017.113
Número de Acciones Emitidas No Pagadas	-	710.286
Número de Acciones Emitidas		302.727.399
CONCILIACIÓN DEL NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN		
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	236.523.695
Incremento en el Número de Acciones	-	65.493.418
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	302.017.113

Entre el 01.01.2016 y el 31.12.2017 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para los años 2017 y 2016, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2017) para cumplir con el dividendo mínimo, representa $ 43,12 por acción, $ 33,93 en el 2016.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril del 2017, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), mediante la circular N° 1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos

Durante el año 2017, se distribuyó el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2017, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2016 de $34 por acción, equivalente a M$ 10.268.582. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 25 de mayo de 2017.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan, los acordados a distribuir en cada año como los cobrados de anteriores distribuciones.

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.
Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para el período 2017 y 2016:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Otro Resultado Integral	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Total Cambios en Patrimonio	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2017	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Otro Resultado Integral	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Total Cambios en Patrimonio	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2017	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	(117.577.618)

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y otros Ingresos

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.050.382.297	1.082.156.393
Telefonía Móvil-Perú	457.018.453	348.294.544
Servicios Privados (incluye servicios IT)	188.921.080	175.284.027
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	57.244.433	63.532.526
Servicio de Televisión	33.160.855	27.724.976
Larga Distancia	12.367.358	16.398.667
Internet	43.844.632	35.079.312
Servicios a Otros Operadores	43.425.370	52.786.342
Negocios de Tráfico	19.989.472	26.853.319
Americatel Perú	23.710.335	24.050.229
Servicios Call Center y Otros	13.006.913	15.536.735
Total Ingresos Ordinarios	1.943.071.198	1.867.697.070

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.201.574	1.677.988
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.819.070	3.819.376
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	2.411.540	1.407.321
Otros Ingresos	3.542.640	12.309.507
Total Otros Ingresos	11.974.824	19.214.192

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	3.849.711	10.801.099
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	48.239.789	48.100.143
Total Pérdidas por Deterioro	52.089.500	58.901.242

*Ver nota 14.
**Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(169.241.004)	(153.360.750)
Outsourcing y Materiales	(59.122.470)	(53.447.214)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(551.791.016)	(537.124.942)
Arriendos y Mantenciones	(219.589.937)	(225.969.293)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(47.696.955)	(42.488.259)
Servicios Profesionales y Consultoría	(58.133.499)	(51.774.825)
Energía y Otros Consumos	(34.309.993)	(34.435.168)
Otros	(80.779.671)	(70.214.411)
Total Otros Gastos	(1.220.664.545)	(1.168.814.862)

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.064.738	3.457.014
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	64.767	144.831
Intereses Devengados (Netos) - IRS	1.642.802	2.351.075
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	453.225	-
Total Ingreso Financieros	5.225.532	5.952.920
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(7.316.387)	(4.238.159)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(57.592.892)	(59.449.811)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(4.252.843)	(2.540.644)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(4.685.071)	(2.540.580)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	-	(6.270.106)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(157.237)	(263.035)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(664.981)	(606.768)
Gasto por Intereses, Otros	(2.439.698)	(2.852.198)
Otros Costos Financieros	(2.926.859)	(3.460.662)
Total Costos Financieros	(80.035.968)	(82.221.963)
Total Resultado Financiero Neto	(74.810.436)	(76.269.043)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	3.129.505	3.601.845
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(75.350.897)	(73.411.277)

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	18.698.791	18.698.791	-	-
	Nuevo Sol	5.072.174	5.072.174	-	-
	Euro	18.004	18.004	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	330.434.033	124.102.471	206.331.562	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	249.816	-	249.816	-
	Nuevo Sol	9.359.310	9.090.356	268.954	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	23.904.084	23.132.087	771.997	-
	Nuevo Sol	53.551.696	43.543.303	10.008.393	-
Inventarios	Nuevo Sol	43.465.004	43.465.004	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	25.674.277	25.062.796	611.481	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	983.600.000	-	-	983.600.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	277.023.384	-	-	277.023.384
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	508.506.161	-	-	508.506.161
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	112.839.825	-	-	112.839.825
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.056.180	-	-	283.056.180
Total Activos en Moneda Extranjera		2.675.452.739			
	Dolares	1.356.886.724			
	Nuevo Sol	1.318.548.011			
	Euro	18.004			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	14.728.385	9.733.541	4.994.844	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.617.782	108.617.782	-	-	-
	Nuevo Sol	87.200.204	82.326.995	4.873.209	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	13.813.834	13.813.834	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.232.687.894	-	-	-	1.232.687.894
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	20.650.817	-	-	-	20.650.817
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	15.950.835	-	-	-	15.950.835
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	81.034	-	-	-	81.034
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.493.730.785				
	Dolares	1.356.034.061				
	Nuevo Sol	137.696.724				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	19.137.763	19.137.763	-	-
	Nuevo Sol	2.250.573	2.250.573	-	-
	Euro	6.708	6.708	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	400.579.153	91.352.617	309.226.536	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	300.826	-	300.826	-
	Nuevo Sol	6.742.196	6.526.029	216.167	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	25.018.882	25.018.882	-	-
	Nuevo Sol	35.466.598	34.847.630	618.968	-
	Euro	267.450	267.450	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.344.127	37.344.127	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	123.642.300	1.177.581	122.464.719	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.071.152.000	-	-	1.071.152.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	297.921.578	-	-	297.921.578
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	470.442.044	-	-	470.442.044
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	256.265.140	-	-	256.265.140
Total Activos en Moneda Extranjera		2.746.537.338			
	Dolares	1.516.188.624			
	Nuevo Sol	1.230.074.556			
	Euro	274.158			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.039.386	16.039.386	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.917.210	108.917.210	-	-	-
	Nuevo Sol	76.666.224	72.137.334	4.528.890	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Nuevo Sol	12.742.380	12.742.380	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.390.495.575	-	-	198.326.442	1.192.169.133
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	22.928.262	-	-	-	22.928.262
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	10.648.838	-	-	-	10.648.838
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	113.754	-	-	-	113.754
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.638.551.629				
	Dolares	1.515.452.171				
	Nuevo Sol	123.099.458				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por unidades de reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Otros Activos	(1.175.265)	(3.356.353)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	8.306.541	2.684.785
Obligaciones con el Público - Bonos	98.496.000	73.242.000
Préstamos que Devengan Intereses	12.845.250	12.297.048
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(29.013.048)	(19.188.456)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(87.552.000)	(65.104.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(7.764.028)	(16.437.855)
Otros Pasivos	(1.117.021)	(188.548)
Total Diferencias de Cambio	(6.973.571)	(16.051.379)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	127.666	816.212
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(7.372.671)	(11.774.058)
Obligaciones con el Público - Bonos	(3.133.749)	(4.983.918)
Otros Pasivos	778.349	6.929
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(9.600.405)	(15.934.835)

28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Gasto de Arriendo de Propiedades	72.348.390	74.205.631

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M$ 59.931.862 y M$ 59.829.645, a los períodos anuales del 2017 y 2016.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
ARRIENDO DE PROPIEDADES		
Hasta un año	63.331.865	59.790.755
A más de un Año y menos de Cinco Años	130.685.208	128.674.468
Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros		
Hasta un año	74.291.518	64.526.857
A más de un Año y menos de Cinco Años	158.885.838	153.734.437

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Hasta un año	15.591.671	15.958.546
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.058.182	32.073.337
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	11.772.601	11.790.505

Al 31.12.2017, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Informacion Financiera por Segmentos

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2017 y 2016, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2017 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	890.684.325	293.852.408	226.748.227	470.592.476	787.552.792	-	(726.359.030)	1.943.071.198
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(612.820.820)	(180.549.186)	(142.515.469)	(546.590.095)	(749.350.753)	-	725.857.824	(1.505.968.499)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	277.863.505	113.303.222	84.232.758	(75.997.619)	38.202.039		(501.206)	437.102.699
Depreciación, Amortización y Deterioro	(148.829.700)	(55.293.879)	(54.141.684)	(42.935.985)	(18.947.923)	-	431.808	(319.717.363)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(118.933.604)	19.254.116		(69.398)	117.385.336
Ingresos por Intereses				54.592		44.125.349	(38.954.409)	5.225.532
Gastos por Intereses				(39.469.479)		(79.520.898)	38.954.409	(80.035.968)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(46.762)		(16.596.612)	69.398	(16.573.976)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				43.038.225		(25.629.608)	-	17.408.617
Ganancia (Pérdida) , Total	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(115.357.028)	19.254.116	(77.621.769)	-	43.409.541
Activos				1.301.804.311		3.000.991.383	(773.755.521)	3.529.040.173
Incrementos de Activos no Corrientes	49.661.673	17.987.693	25.417.392	98.541.273	13.295.251	186.133.515	-	391.036.797
Pasivos				989.022.847		2.075.421.677	(773.755.521)	2.290.689.003
Patrimonio								1.238.351.170
Patrimonio y Pasivos								3.529.040.173
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.172.833	8.469.904	3.333.860	17.543.836	569.067	-	-	52.089.500
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(102.091.385)		639.953.481	-	537.862.096
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(102.426.064)		(597.533.683)	207.219.340	(492.740.407)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				207.219.340		(10.916.016)	(207.219.340)	(10.916.016)

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2016 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	884.434.601	303.206.992	223.098.127	357.503.117	691.718.676	-	(592.264.443)	1.867.697.070
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.829.936)	(190.061.896)	(142.615.589)	(478.991.698)	(633.174.483)	-	591.757.266	(1.442.916.336)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	294.604.665	113.145.096	80.482.538	(121.488.581)	58.544.193		(507.177)	424.780.734
Depreciación, Amortización y Deterioro	(139.443.683)	(55.099.775)	(53.413.433)	(44.342.156)	(18.628.683)	-	542.317	(310.385.413)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(165.830.737)	39.915.510		35.140	114.395.321
Ingresos por Intereses				47.269		36.637.417	(30.731.766)	5.952.920
Gastos por Intereses				(31.524.241)		(81.429.488)	30.731.766	(82.221.963)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.211.197)		(29.739.877)	(35.140)	(31.986.214)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				52.884.551		(24.866.515)	-	28.018.036
Ganancia (Pérdida) , Total	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(146.634.355)	39.915.510	(99.398.463)	-	34.158.100
Activos				1.218.846.642		3.017.349.864	(755.756.972)	3.480.439.534
Incrementos de Activos no Corrientes	31.911.806	15.955.903	26.593.172	295.352.293	13.296.586	178.174.248	-	561.284.008
Pasivos				956.227.703		2.018.096.062	(755.756.972)	2.218.566.793
Patrimonio								1.261.872.741
Patrimonio y Pasivos								3.480.439.534
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	27.744.416	7.455.907	3.572.829	19.822.990	305.100	-	-	58.901.242
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(185.717.763)		536.034.819	-	350.317.056
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(321.534.569)		(821.462.771)	500.404.596	(642.592.744)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				500.404.596		269.021.450	(500.404.596)	269.021.450

Los períodos 2017 y 2016 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, telefonía fija, larga distancia internacional, internet, telefonía fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet.

El segmento "Telefonía Móvil Perú", esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, así como las operaciones Americatel Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico, internet, TI.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M$ 488.944.466 y M$ 378.219.070 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 25% y 20% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestion De Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de

largo plazo con terceros. Cabe señalar, que en el mes de agosto de 2016 finalizó el proceso de aumento de capital, donde se recaudaron MM$ 353.703 sin descontar gastos de colocación, obteniéndose un 100% de la colocación de las acciones ofrecidas a los accionistas.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta)/Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27.04.2017.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.238.351.170 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.627.454.026.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 42.776.924. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M$ 2.290.689.003, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 32 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, los acreedores podrán exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, una vez trascurridos los períodos permitidos convenidos para su adecuación.

31. Administracion de Riesgos

Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

De estas obligaciones emanadas por las modificaciones legales, destaca la implementación de la Portabilidad Numérica, incluyendo la Portabilidad Total entre servicios fijos y móviles, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente, con lo cual permite a la industria de telecomunicaciones aumentar la dinámica competitiva del mercado. Impacto que se ve reflejado al cierre del 2017 donde se supera los 12 millones de portaciones en la industria.

En materias relativas a Concursos Públicos, destacamos el Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, concurso en el cual se otorgó una concesión para la explotación de ese espectro a nuestra concesionaria Will S.A. Los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia fueron de 2 años, cumpliendo dicha obligación en el mes de Septiembre del 2017 con la instalación de 660 estaciones bases de su proyecto obligatorio.

Además, existieron obligaciones de contraprestaciones reguladas en las respectivas Bases del Concurso que otorgó las frecuencias de la Banda de 700 MHz, las cuales para Entel (a través de su filial Will) consistieron en dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años), y asimismo la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas se cumplieron en el mes de Marzo del año 2017, y en este último trimestre del año solo quedaban pendiente de ejecutar la conectividad de localidades que durante el desarrollo de la implementación se había modificado los polígonos producto de situaciones de fuerza mayor, obligación que nuestra concesionaria cumplió durante el mes de Octubre de 2017, no quedando pendiente nada que cumplir con estas obligaciones regulatorias asociadas al concurso.

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto, permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, en el marco de las demanda interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores (“Conadecus”) por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. (“Telefónica”), Claro Chile S.A (“Claro”) y Entel PCS Telecomunicaciones S.A (“Entel”), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. Señalando además, que no era posible afirmar que las demandadas, individualmente consideradas, detenten una posición de dominio en el mercado aguas arriba (en el que se transa el acceso a las redes móviles), que pueda también traducirse en una posición dominante en el mercado aguas abajo (comercialización a nivel minorista de servicios analógicos y digitales de telecomunicaciones móviles). Asimismo, el Tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.

Respecto de esta demanda, Conadecus, ha solicitado el pronunciamiento final por este tema a la Corte Suprema, la que se pronunció en el sentido que el TDLC debía considerar a Conadecus como legitimario activo y que debía asimismo, pronunciarse sobre el fondo de lo solicitado por ésta. Devuelta la causa al TDLC, éste se pronunció nuevamente en contra de lo solicitado, resolución que ha sido nuevamente recurrida por Conadecus. Dicho recurso, se mantiene en revisión por la Corte Suprema, la cual ha solicitado mayores antecedentes para poder emitir un pronunciamiento final. Para estos efectos la Corte Suprema estimó necesario para "mejor resolver" que se designen tres peritos de reconocido prestigio para que evacúen un informe respecto de una serie de consultas que la Corte Suprema ha formulado, peritos que ya fueron designados pero que aún se encuentra en etapa de aceptación de los cargos y pago de los honorarios respectivos.

En otras materias de competencia, durante este 2017 el órgano de competencia (TDLC) revisó las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, en el que comparte la necesidad de permitir estas transacciones y recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia. Situación que fue recogida en sus principales aspectos a través de un proyecto de ley (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), pero que no ha tenido movimiento relevante en su discusión parlamentaria.

También en el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica finalizó la investigación del mercado de la comercialización de los terminales, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación, y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de "adquisición" de terminales en conjunto con la oferta de servicios.

En otro tema, en el mes de Junio de 2016, la Subsecretaria de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores o personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación. Luego de algunas modificaciones en los plazos de implementación de esta normativa, a partir del 23 de Septiembre de 2017 los terminales comercializados deben cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. En segundo lugar, y con esa misma fecha comienza a operar una base de datos centralizada en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias solo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

También ésta normativa modifica la normativa del sistema de alerta de emergencia (SAE),haciendo exigible que todos los terminales que se comercialicen en el país deberán cumplir el protocolo de este sistema, situación que también será parte del proceso de homologación que realicen los certificadores.

Después de su implementación, e inicio de operación de esta Lista Blanca de IMEIs, la Subsecretaría detectó que dicha normativa dificultaba el uso de los servicios móviles para personas extranjeras que utilizaban sus propios dispositivos con una SIM CARD (Chip) local y también para los usuarios nacionales que adquirían los terminales en el extranjero para un uso nacional; en ambos casos, si bien la normativa contemplaba que los terminales de estas dos condiciones se les podía realizar una inscripción administrativa en las empresas certificadoras, dicho proceso no era lo suficientemente expedito.

Conforme a lo anterior dictó una nueva normativa, cuya implementación deberá operar a partir del 28 de Mayo de 2018 que establece en lo principal tres aspectos. Primero, permitir que un IMEIs que no está registrado pueda traficar en las redes por un período máximo de 30 días con este se soluciona ambas complejidades detectadas y permite al usuario nacional que compra sus dispositivo en el extranjero poder regularizar su situación en dicho plazo. En segundo término, establece que las concesionarias deberán realizar el proceso de inscripción administrativa que antes solo lo podían realizar los certificadores, y en tercer lugar, se dispone la obligación de envío de un mensaje a estos usuarios que se registran temporalmente para informarle su condición de temporalidad de 30 días.

En el ámbito legislativo, si bien durante el 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria, ley que en lo principal establece obligaciones a los administradores y dueños de Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos, a la fecha sigue pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones establecidas en la Ley, según la información pública de Subtel ya se ha ingresado una propuesta de reglamento a Contraloría para su trámite de toma de razón.

En otras materias legislativas de telecomunicaciones, destaca la aprobación y promulgación durante el mes de Noviembre la Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Dicha ley estable en lo general que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deben Garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) e Incluir en los contratos, en la Publicidad y Ofertas Comerciales, información de velocidades promedio de acceso. Todas estas materias dispuestas en la Ley quedaron delegadas en la potestad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para que dicte los cuerpos normativos necesarios para la implementación de dicha Ley. En ese ámbito las concesionarias nos encontramos trabajando para participar de la discusión reglamentaria pertinente.

Otro proyecto que ha mostrado mayor actividad parlamentaria corresponde al proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), proyecto que inició su discusión parlamentaria durante el tercer trimestre 2014. Este proyecto busca fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno. Nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles, y otras instancias gremiales, presentaron en su oportunidad sus observaciones al proyecto de Ley, tanto en la Cámara de Diputados, como en el Senado. El mencionado proyecto ya fue aprobado en el pleno del Senado, y con fecha 24 de octubre de 2017 se votó en la Sala de la Cámara de Diputados, con lo cual la totalidad del Proyecto fue aprobado por amplia mayoría. Con esto, el proyecto terminó su tramitación en el Congreso Nacional y quedó listo para su promulgación por la Presidenta de la República. Sin embargo, en este último trimestre del 2017 se presentó por parte de la Cámara Nacional de Comercio un escrito en el Tribunal Constitucional para que revise este proyecto antes de su promulgación, situación que aún se encuentra en trámite.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o Reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US$ 2.025 millones (M$ 1.244.868.750), cuyo detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab o Cámara.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos

Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.
La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.
Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

> Riesgos Operacionales
> Continuidad de Negocio
> Seguridad de la Información
> Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

> Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
> Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
> Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
> Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
> Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, Litigios y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2017 y 2016, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 29.622.584 y M$ 36.455.495, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 104.094.783.- y M$ 124.498.995.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2017, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.
Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006
Demandadas: Entel y Entelphone
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Cumplimiento.
Con fecha 24 de Marzo de 2017, ingresa al Tribunal la sentencia de segunda instancia que conforme, en lo apelado, la sentencia definitiva de primera instancia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 35257-2011
Notificación: 05/10/2012
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandante: Carlos Motta Pouchucq
Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000
Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Sentencia Definitiva que rechaza la demanda en contra de ENTEL, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente "cúmplase" de la sentencia. A través de resolución de fecha 8 de julio de 2015, se ordena el cúmplase de la sentencia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).
Notificación: 16 de enero de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.
Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

+Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-275-2014.
Notificación: 8 de mayo de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3° del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline con Telefónica S.A. y Otros
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-3320-2014
Notificación: 7 de mayo de 2014.
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Netline Mobile S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 59.112.106.116.
Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Pendiente sentencia de segunda instancia. En acuerdo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Net Uno con Telefónica Móvil y Otros
Tribunal: 10° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 18285-2014
Notificación: 14 de enero de 2015
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Telecomunicaciones Net Uno
Cosa pedida: Solicitan indemnización de perjuicios por $76.684.828.206
Etapa procesal actual: Término probatorio vencido. Pendiente citación a oír sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-289-2014.
Notificación: 20 de abril de 2016.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Telestar Móvil S.A.
Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMV's el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211, (iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Medel con Garrido
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-5889-2015
Notificación: 13 de julio de 2015
Materia: Juicio Ordinario
Demandado: Entel S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Citación a oír sentencia.
Con fecha 21 de julio, el tribunal resuelve citar a las partes a oír sentencia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro
Tribunal: 3° Juzgado Civil de la Serena
Rol: C-683-2014
Notificación: 7 de octubre de 2014
Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 250.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Notificación de demanda.
Con fecha 2 de Noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Constructora Alfonso Ramírez con Entel PCS S.A.
Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: 15313-2015
Notificación: 25 de noviembre de 2015
Materia: Gestión preparatoria de cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Cobro de facturas ascendente a $130.069.381
Causa de pedir: Cobro de factura
Etapa procesal actual: Archivo.
Con fecha 1 de junio, Tribunal dicta resolución en la que dispuso el archivo de los autos.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A

Tribunal: Arbitral.
Notificación: 30 de Marzo de 2016.
Materia: Arbitraje.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A
Cosa pedida: Pago de $1.598.449.590.-
Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.
Etapa procesal actual: Dictación de sentencia.
Por resolución de fecha 10 de noviembre, el juez árbitro resuelve citar a las partes a oír sentencia. Con fecha 16 de noviembre, el juez árbitro dicta sentencia definitiva, en la que acogió parcialmente la demanda, condenando a Entel al pago de $59.010.000, y que le fue notificada el día 4 de diciembre. Actualmente, se están tramitando ante la Corte de Apelaciones de Santiago, recursos de queja deducidos por ambas partes en contra del juez árbitro.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Leal con Baran Chile y Entel PCS
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9128-2017
Notificación: 8 de agosto de 2017.
Materia: Cobro de pesos
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $306.512.749.
Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Con fecha 21 de noviembre, el tribunal acoge la excepción dilatoria de ineptitud del libelo deducida por Entel. Con fecha 2 de diciembre, la demandante corrige su demanda. Mediante resolución de fecha 5 de diciembre, el tribunal tiene por subsanados los vicios y con fecha 20 de diciembre, la demandante solicita se declare a las demandadas en rebeldía de contestar.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fletcher con Entel PCS
Tribunal: 15° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-11785-2017
Notificación: 22 de junio de 2017
Materia: Desahucio de contrato de arrendamiento por no pago de rentas.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Terminación de contrato de arrendamiento y pago de rentas por $129.669.858.
Causa de pedir: No pago de rentas.
Etapa procesal actual: Con fecha 2 de noviembre, Entel comparece a notificarse de la sentencia, la cual rechazó la demanda, acogiendo la acción subsidiaria de terminación del contrato por desahucio del arrendador, ambas partes renuncian a los recursos y solicitan se tengan por cumplido lo ordenado en la sentencia, todo lo cual fue aprobado por resolución del 5 de diciembre.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Reyes con Entel PCS

Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-3378-2017
Notificación: 25 de julio de 2017
Materia: Indemnización de perjuicios.
Cosa pedida: $125.360.000.
Causa de pedir: Accidente del trabajo.
Etapa procesal actual: Audiencia de juicio
Con fecha 30 de junio, la solicitante interpone demanda de indemnización de perjuicios por accidente del trabajo, la que es notificada a Entel PCS con fecha 25 de julio de 2017, fijándose audiencia preparatoria para el día 30 de agosto de 2017. Con fecha 23 de agosto Entel contesta la demanda. Con fecha 30 de agosto se realiza audiencia preparatoria, en la que no se produce conciliación, citándose a audiencia de juicio para el día 5 de octubre.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 28° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-18237-2017
Notificación: 11 de diciembre de 2017.
Materia: Cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $589.615.073.
Causa de pedir: Incumplimiento de contrato
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 11 de diciembre se notifica a Entel de la demanda. El plazo para contestar la demanda termina el día 29 de diciembre.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez con Tastets System
Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-6581-2017
Notificación: 7 de noviembre de 2017.
Materia: Nulidad del despido.
Cosa pedida: $239.169.767.-
Causa de pedir: Remuneraciones adeudadas.
Etapa procesal actual: Audiencia de juicio.
Con fecha 7 de noviembre, se notifica a Entel, citándose a audiencia preparatoria para el día 11 de diciembre. Con fecha 1 de diciembre Entel contesta la demanda. Con fecha 11 de diciembre, en audiencia preparatoria no se logra un acuerdo, citándose a audiencia de juicio para el día 16 de enero de 2018.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

d. Procesos Tributarios

La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N° 84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M$1.443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005, derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Los ajustes practicados por el SII mencionados anteriormente fueron liquidadas a través de las Liquidaciones 4 y 5 de 2007. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, también se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

Posteriormente, con fecha 19 de junio de 2017, el Tribunal Tributario resolvió el recurso de reposición acogiéndolo en parte respecto de una partida muy significativa en cuanto a su monto, rechazando el recurso en lo demás. Para aquellas partidas falladas en forma adversa, se continúa con los recursos de apelación ante la Corte.

2) Liquidaciones 3, 4 y 5 emitidas en el año 2008. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF dejándose sin efecto en su gran mayoría los montos liquidados. Sin perjuicio de lo anterior se interpuso reclamo tributario respecto de aquella parte de las Liquidaciones que no fue acogida en la RAF ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario respecto de la única partida que no había sido acogida en la RAF. Atendido a que la única partida que quedaba en controversia con el SII resultaba inmaterial en cuanto a su monto y que existían muy pocas posibilidades de revertir la decisión a su respecto, habiéndose dejado sin efecto las Liquidaciones en lo demás, se decidió no recurrir en contra del fallo de primera instancia, encontrándose actualmente a firme.

3) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos de primera categoría por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra de las referidas Liquidaciones, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Finalmente, cabe señalar, que en relación a los juicios señalados anteriormente, se han constituido ciertas provisiones en los estados financieros.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Al revertir el resultado de pérdida tributaria declarado por la sociedad, el SII emitió la Liquidación N° 15 con fecha 25 de julio de 2008, determinando diferencias de Impuesto de Primera Categoría respecto del año tributario 2005, por un monto histórico de $358.900.272, más reajustes, intereses y multas.
En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto íntegramente la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior y con el objeto de validar el resultado de pérdida declarado por la sociedad, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Adicionalmente, con fecha 31.07.2015, la sociedad fue notificada de las Liquidaciones N°s 142, 143 y 144, por diferencias de Impuesto de Primera Categoría por un monto de $955.337.294, incluidos reajustes, intereses y multas a la fecha de emisión de las liquidaciones, respecto de los períodos tributarios de abril de 2012 y abril de 2013.

Básicamente, estas Liquidaciones se originan en la eliminación por parte del SII de parte de la pérdida tributaria de arrastre declarada por la Sociedad hasta el año tributario 2005, según lo señalado anteriormente.

Como consecuencia de lo anterior, con fecha 19.11.2015 la sociedad interpuso reclamo tributario en contra de las referidas Liquidaciones ante el 3° Tribunal Tributario y Aduanero de Santiago.

En la actualidad el proceso se encuentra en primera instancia a la espera de que el Tribunal decida abrir un término probatorio para presentar los documentos de sustento. Cabe señalar que el cierre de estas últimas liquidaciones está directamente asociado al resultado del recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia presentado el 9 de enero de 2017, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario del SII, y que la contingencia originalmente liquidada ha ido disminuyendo considerablemente a partir de las diferentes partidas que han sido aceptadas por las resoluciones RAF y por los referidos fallos, estimamos que contamos con sólidos argumento jurídicos que permitirían revertir en parte los fallos de los tribunales antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

- A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.
- La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el proceso se encuentra a la espera que se reciba la causa de prueba

e. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras medidas sobre los Estados Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Tanto para los Bonos locales como los créditos bancarios, el índice de endeudamiento no podrá superar una relación de Deuda Financiera Neta / EBITDA de 4,0:1. Para estos efectos se considera deuda financiera descontando los otros activos financieros y efectivo y equivalentes al efectivo.

También el índice de cobertura de intereses financieros netos medido como, EBITDA / gasto financiero neto, debe presentar una relación no inferior a 2,5:1.

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en el contratos de crédito bancario y bonos locales. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2017, en lo que se refiere a restricciones financieras, los índices observados cumplen con dichas restricciones:

Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda). Su relación es 3,30:1, frente a un máximo permitido de 4,0:1, para los créditos bancarios y para el bono local.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros Netos). Su relación es 6,47:1 frente a un mínimo permitido de 2,5:1

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b. Ventas de Activos : La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

Un valor justo para el activo vendido.
Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.
Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF) o de otras autoridades administrativas.

37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2017				31.12.2017		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	292.124.429	815.667.352	309.129.178	272.083.416	1.327.463.513	88.660.627	88.660.627
Entel Comercial S.A.	1.159.062	3.992.831	739.662	-	-	72.500	72.500
Entel Inversiones S.A.	579.431	16.877.721	616	-	-	(3.007.873)	(3.437.090)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	76.346	2.289.289	175.032	944	724.053	440.868	440.868
Entel Call Center S.A.	5.818.944	30.269.705	2.229.106	17.326.870	22.103.125	2.846.224	2.519.838
Entel Telefonía Local S.A.	38.539.272	39.803.110	15.262.915	-	115.718.026	35.895.682	35.895.682
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	307.933	2.584.790	-	-	-	122.882	122.882
Entel Contact Center S.A.	1.268.858	6.742.478	612.481	-	6.891.610	(37.812)	(37.812)
Entel Servicios Empresariales S.A.	647.129	4.758.199	1.920.189	-	7.822.478	431.797	431.797
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.292	1	421	860.414	-	(11.769)	(11.769)
Transam Comunicaciones S.A.	5.485.301	35.960.929	13.543.235	2.925	133.456.917	38.888.445	38.888.445
Will S.A.	4.191.871	10.109.007	1.243.047	539.567	139.671.496	11.484.819	11.484.819
Americatel Perú S.A.	5.904.395	29.646.478	9.788.877	12.160.367	26.164.776	(1.972.528)	(1.972.528)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.911.787	3.941.769	3.167.767	2.418.961	29.629.196	1.509.798	1.509.798
Entel Perú S.A.	153.967.008	1.147.837.303	185.361.859	803.660.988	463.387.973	(115.357.028)	(115.829.975)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.272	244.583	-	-	-	(25.697)	(25.697)

Nombre Sociedad	31.12.2016				31.12.2016		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	286.896.320	816.480.692	284.225.467	330.648.737	1.301.005.938	119.930.298	119.930.298
Entel Comercial S.A.	1.220.156	4.341.152	1.221.578	-	1.377.533	1.075.254	1.075.254
Entel Inversiones S.A.	632.136	19.069.635	-	-	-	(2.440.345)	(3.103.517)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	169.114	1.745.731	165.110	944	741.404	451.016	451.016
Entel Call Center S.A.	6.139.390	28.838.489	2.367.276	18.597.768	22.360.867	4.159.276	4.013.694
Entel Telefonía Local S.A.	48.276.509	42.021.482	20.697.437	-	110.146.047	42.416.769	42.416.769
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.433	2.464.481	1.073	-	1	254.891	254.891
Entel Contact Center S.A.	2.064.443	6.284.714	912.491	-	9.461.589	643.261	643.261
Entel Servicios Empresariales S.A.	930.607	3.496.998	1.374.264	-	7.379.923	987.081	987.081
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.220	1	-	848.994	-	(25.686)	(25.686)
Transam Comunicaciones S.A.	5.873.361	41.345.296	18.387.991	2.925	106.590.112	40.213.688	40.213.688
Will S.A.	103.615	10.415.650	787.026	8.698.794	67.283.080	5.878.129	5.878.129
Americatel Perú S.A.	5.156.343	26.829.253	8.243.463	7.444.530	26.627.281	(21.211)	(21.211)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.015.366	4.048.997	2.673.103	3.307.825	26.872.785	1.901.577	1.901.577
Entel Perú S.A.	223.761.799	995.084.843	172.673.016	783.554.687	352.076.039	(146.634.355)	(155.760.606)
Entel Internacional B.V.I Corp.	24.431	266.422	-	-	-	(20.440)	(20.440)

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	19.193.808	13.121.206	250.654.334	313.048.553
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	16.878	16.369	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	54.903	26.436	12.166.643	13.393.810
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	860.414	848.994
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	8.698.794
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	470	539.567	8.698.794
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	652.267	116.110	767.999.327	751.002.900
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	672.476	418.742	11.125.558	6.305.463
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	37.937	23.840	2.414.915	3.303.426
Total				20.995.925	14.090.829	1.045.760.758	1.105.300.734

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	413.655	171.360
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	62.996	89.118	2.286.609	1.740.538
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.460.308	1.543.063	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.584.790	2.464.481
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	12.213.454	17.883.332
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	144.922	184.394	488.816	891.234
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	22.135.223	38.946.228
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	537.863	824.044	4.667.529	3.394.137
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	-	112.666	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	212.588	180.667	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	242.837	264.452
Total				3.679.117	3.194.392	45.032.913	65.755.762

c. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2017		31.12.2016	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	153.129.362	153.129.362	132.267.414	132.267.414
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.800.472	(7.800.472)	7.796.998	(7.796.998)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	7.860.185	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	65.584.881	-	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	542.378	-	3.975.163	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	164.387	164.387	166.118	166.118
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	658.870	(658.870)	654.245	(654.245)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	519.440	-	11.671	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	242.547	242.547	264.056	264.056
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	7.785.071	(7.785.071)	7.585.773	(7.585.773)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	2.134.488	-	1.442.878	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.681.321	21.681.321	21.640.256	21.640.256
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.355.219	(1.355.219)	1.548.967	(1.548.967)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	5.669.878	-	11.566.306	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	3.012.146	-	156.300	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	790.116	(790.116)	870.185	(870.185)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos		-	144.023	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	418.363	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	52.500	52.500	46.786	46.786
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.822.477	(7.822.477)	7.379.923	(7.379.923)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	954.879	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	143.725	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	16.811.005	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	19.564.471	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	-	-	4.679	4.679
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	8.159.227	-	7.133.874	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	5.225.223	-	481.617	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	227.039	227.039	268.376	268.376
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	105.243	(105.243)	160.492	(160.492)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	672.651	-	114.678	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	155.457	155.457	189.667	189.667
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	246.123.490	-	517.772.446	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	2.037.565	2.037.565	1.201.058	1.201.058
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	1.685.747	(1.685.747)	910.805	(910.805)

38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2018 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos 12 meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2% durante los últimos doce meses del año 2017; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 31,8%.

	31.12.2017	31.12.2016
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,19	1,33
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,23	0,19
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	184,98	175,82
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	27,21	25,97
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	72,79	74,03
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	1,32	1,07
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	2,23	1,83
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	3,47	3,08
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	1,24	1,01
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	143,73	128,11
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,49	0,00
Valor libros Patrimonio/número de acciones)($)	4.100,27	4.732,78
Valor bursátil (según cotización) ($)	6.913,30	7.106,90

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de 424.780 a 437.102 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 3%. El aumento se explica por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 37% en su Ebitda, parcialmente compensado con menores márgenes de algunos negocios principalmente en Chile, los cuales muestran una caída del 6% en su Ebitda, en parte afectados por una disminución de 11 mil millones en los otros ingresos respecto del año anterior, debido al reconocimiento de ingresos por única vez en diciembre del 2016 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Luego de lanzar la marca Entel Perú hace tres años, la empresa continúa consolidando su posición en ese mercado. Para esto, se siguen concentrando los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, con una amplia oferta comercial orientada a cubrir la necesidad de tráfico de voz y datos del mercado peruano. Se cuenta con una capacidad y cobertura nacional de la red móvil bajo las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad del mercado peruano.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observan mejores márgenes y utilidades durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan un aumento en los últimos doce meses afectados principalmente por el efecto combinado de un aumento en los pasivos, y por una disminución del patrimonio afectado principalmente por la disminución en las reservas de diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la caída del tipo de cambio peso/dólar.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - han presentado una mejora principalmente por mejores resultados operacionales dado por la menor pérdida generada en la filial Entel Perú asociado a la fuerte expansión de sus operaciones, y por mejores resultados no operacionales, los que han sido parcialmente compensados con menores ingresos por los créditos tributarios asociados al capital propio tributario producto de una menor inflación respecto del período anterior, por la mayor tasa de impuesto aplicada en este año, y por menores créditos asociados a las menores pérdidas de Entel Perú.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha aumentado, pasando de una relación de 176% a una de 185%. Esta variación es producto del efecto combinado de un aumento de los pasivos en 72 mil millones equivalentes a un 3%, y una disminución del patrimonio en 24 mil millones equivalentes a un -2% afectado principalmente por la disminución en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la caída del tipo de cambio peso/dólar que fueron parcialmente compensados por mayores utilidades acumuladas.

El índice de cobertura de gastos financieros, presenta una evolución positiva respecto a igual período del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,32 veces. La holgura de este índice mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2017 se sitúa en 1,35 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,62 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de las mismas e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes presenta una disminución pasando de un 133 % a un 119%. Esto, producto del efecto combinado de un aumento neto en los pasivos corrientes en 47 mil millones, y una disminución neta en los activos corrientes por 23 mil millones.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó un aumento pasando de un 19% a un 23% de cobertura. Lo anterior dado por un aumento del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 35 mil millones, con un aumento también en los pasivos corrientes por 47 mil millones.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2017 MM$	31-12-2016 MM$	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	744.946	767.898	-3
Activos no Corrientes	2.784.094	2.712.541	-3
TOTAL ACTIVOS	3.529.040	3.480.439	1

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento con respecto al cierre del año anterior de 49 mil millones de pesos, equivalente a un 1%.

Las principales variaciones en el total de activos se observan en el aumento del rubro Propiedades Plantas y equipos por la suma de 47 mil millones de pesos en la inversión correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los 388 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 80% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 20% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos aumentaron en 6 mil millones, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Adicionalmente, se observa un aumento de 18 mil millones en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, un aumento de 35 mil millones en el efectivo y equivalentes al efectivo, un aumento de 16 mil millones en las cuentas por cobrar comerciales, parcialmente compensados con una disminución de 22 mil millones en los activos intangibles distintos a la plusvalía.

Por otra parte, se observa una disminución de los Otros Activos Financieros no corrientes de 75 mil millones producto una disminución en la variación del tipo de cambio peso/dólar que afecta a la cartera de instrumentos de derivados financieros, los cuales forman parte de la estrategia de cobertura y tasa de interés de la Compañía.

Finalmente, se observa una disminución neta de 81 mil millones en los Activos por Impuestos Corrientes, producto del efecto combinado de un aumento neto de 13 mil millones asociados a los pagos provisionales mensuales (PPM) y créditos por pérdidas tributarias y 13 mil millones de aumento del IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú, los que fueron totalmente compensados por una reclasificación de 111 mil millones a la cuenta de Activos por Impuestos No Corrientes relacionado con el IVA crédito de Perú.

	31-12-2017 MM$	31-12-2016 MM$	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	623.405	576.051	8
Pasivos no Corrientes	1.667.284	1.642.515	2
Patrimonio Total	1.238.351	1.261.873	-2
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.238.351	1.261.873	-2
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.529.040	3.480.439	1

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento en los últimos doce meses de 72 mil millones de pesos, equivalente a un 3%.

El aumento del pasivo se origina principalmente en el pasivo financiero corriente y no corriente en 26 mil millones de pesos, derivado de la obtención de fondos con instituciones financieras, mejorando la liquidez de la compañía, compensado en parte por la caída de la deuda nominada en dólares asociada a una menor tipo de cambio peso/dólar. Adicionalmente, las cuentas por pagar comerciales presentan un aumento de 40 mil millones. Por su parte, el patrimonio presenta una disminución neta de 24 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por una disminución en las reservas de diferencias de conversión producto de la disminución de las paridades cambiarias ocurridas en el período que afecta a las inversiones en las compañías en Perú., parcialmente compensados por un aumento en los resultados acumulados.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Ajuste en Patrimonio por aplicación de NIIF 15 (norma de ingresos)

Tal como se menciona en nota 2a) de los estados financieros, el Grupo adoptó la nueva norma de reconocimiento de ingresos a partir del 1 de enero de 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales y en las notas de los estados financieros se revelarán los impactos.

El cambio para el Grupo se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo o comodato de equipo. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio. El cliente tiene total control del equipo, no existen restricciones para ser usado en la red de un operador distinto al que entregó el equipo, no hay barreras de salidas salvo las de cancelar el saldo del subsidio entregado al inicio del contrato. Es decir un modelo de mercado de equipos homologados y con portabilidad.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a titulo de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

A continuación se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M$
Total Patrimonio al 31-12-21017	1.238.351.170
Mayor Ingreso neto de Venta Equipos, descontado incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	-40.062.033
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial a patrimonio origina como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferido.

A nivel de patrimonio la adopción de la norma implica un incremento de M$ 100.779.663 (+8%), respecto al del 31.12.2017. El efecto contable neto en los resultados de períodos futuros producto del cambio de la norma IFRS 15, dependerá de la evolución de los ingresos asociados a la actividad del negocio móvil de postpago en la modalidad de contratos de arriendo o comodato. Cabe señalar que este cambio de norma afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 4%, al comparar los doce meses de 2017 y 2016, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS :	2017	2016	Variación
	MM$	MM$	%
Telefonía Móvil- Chile	1.050.383	1.082.156	-3
Telefonía Móvil – Perú	457.018	348.295	31
Servicios Privados (incluye servicios IT)	188.921	175.284	8
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	57.244	63.533	-10
Servicio de Televisión	33.161	27.725	20
Larga Distancia	12.367	16.399	-25
Internet	43.845	35.079	25
Servicios a Otros Operadores	43.425	52.786	-18
Negocios de Tráfico	19.989	26.853	-26
Americatel Perú	23.710	24.050	-1
Servicios Call Center y otros	12.184	12.438	-2
Otros Ingresos (1)	12.923	22.704	-43
Total Ingresos Operacionales	1.955.171	1.887.302	4

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 1.955 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 4% en comparación con las cifras del mismo período del año 2016.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 31% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior. Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI). También, los servicios de "Entel Hogar" presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante el entorno altamente competitivo de la industria, la cual presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo. En Perú, Entel continúa posicionando su marca para ser un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la ampliación de la oferta

comercial incluyendo datos ilimitados para planes de alto valor y la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago, sus canales de distribución, y una expansión selectiva de la red.
En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 3% respecto del año anterior, dado principalmente por una disminución en los ingresos de voz, mayoritariamente en el segmento de prepago producto de una menor base de abonados incluyendo migraciones de clientes de mayor valor hacia planes de postpago, caída en los cargos de acceso y una menor recarga de los servicios. Las tarifas de los cargos de acceso cayeron en un 18% y 24% en los meses de enero 2016 y 2017 respectivamente. Asimismo, el incremento de los minutos libres de voz ofrecidos en ciertos planes multimedia y la evolución de la oferta comercial hacia planes de uso de datos ilimitados para redes sociales y otras aplicaciones afectó los ingresos variables de los servicios del segmento de clientes de postpago. Estos efectos fueron parcialmente compensados con un importante aumento en los ingresos de cargo fijo asociados a dichos planes producto de un aumento en la base de clientes de alto valor e impulsado por la mayor penetración de los servicios de planes multimedia donde se incorporó la modalidad de financiamiento en ventas de equipos de postpago. Por otra parte, los ingresos asociados a la venta de equipos y accesorios aumentan un 19% respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento principalmente en el segmento de prepago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un ingreso de 457 mil millones , superando en 74 mil millones de pesos los ingresos de igual fecha del año anterior equivalente a un +31%, impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento fue impulsado por una fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, alcanzando un total de 6.543.127 de clientes móviles al 31 de diciembre 2017, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 36% respecto de diciembre del 2016, y presenta un ARPU promedio de $5.317. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2017, se alcanzaron 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, han presentado una evolución positiva con un aumento del 8% respecto de diciembre de 2016, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes. Estos servicios permiten a los clientes resolver necesidades sin invertir en infraestructura propia, mejorando su productividad a través del uso de la mejor infraestructura de redes de fibra óptica y capacidades en data center.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución de un 10% asociado principalmente a la disminución en las tarifas de cargos de acceso, y una disminución en los ingresos por servicios asociados a las 242 mil UGI bajo la modalidad de suscripción de los servicios de “Entel Hogar” que presentaron una disminución del 15% respecto al año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 20%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar". A la fecha este servicio cuenta con 140 mil UGI, obteniendo un crecimiento del 10% respecto de la misma fecha del año anterior, donde la Compañía continuó con una estrategia selectiva para este servicio, brindando una oferta integral para los segmentos de ingresos medios y bajos.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 25%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos y tarifas en línea con una mayor penetración de servicios IP.
Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 25%, dada por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) ahora potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 60 mil UGI.

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos, presentan una disminución del 18% durante el período, asociado a una disminución de los ingresos y términos de ciertos contratos por arriendo de infraestructura de red a operadores tanto móviles como fijos.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 26%, debido principalmente a menores tarifas.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación negativa de un 1%, dado principalmente por menores ingresos de larga distancia asociados a menores tráficos, menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas sobre tecnologías satelitales, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios empresariales ofrecidos sobre fibra óptica y servicios de outsourcing TI.

Los servicios del Call Center presentan una disminución del 1%, debido a un menor ingreso en Chile.

Los otros ingresos presentan una disminución del 43% debido al reconocimiento de ingresos por única vez en diciembre del 2016 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años de 2017 y 2016:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2017 MM$	2016 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.837.785)	(1.772.906)	4
Resultado operacional (EBIT)	117.385	114.395	3
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(91.384)	(108.255)	(16)
Utilidad neta	43.410	34.158	27

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó $ 1.838 mil millones, lo que significa un incremento del 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2016.

El aumento observado obedece al fuerte crecimiento experimentado por la filial Entel Perú, la cual presenta un aumento de costos de 62 mil millones de pesos respecto del mismo período del año anterior debido básicamente al fuerte aumento de la base de clientes con sus costos directos de servicio y de equipos, y mayor depreciación. Al excluir los costos de Entel Perú, estos aumentan levemente al comparar los doce meses de cada año, donde los principales aumentos se producen en los costos de depreciación asociados al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red de la compañía, costos de ventas de equipos y comisiones, costos de servicios TI, que fueron prácticamente compensados con la reducción de los gastos de incobrables de cuentas por cobrar, mantenciones, arriendos y cargos de acceso.

Finalmente, se observan menores costos financieros netos, reajustes y otros, fundamentalmente por mejores resultados de diferencias de cambios y reajustabilidad.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional aumentó de 114.395 millones a 117.385 millones (+3%) y el Ebitda aumentó de 424.780 a 437.102 millones de pesos (+3%), entre los doce meses de cada año. El aumento se explica básicamente por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 37% en su Ebitda.

Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2017 MM$	2016 MM$
Entel Perú		
Total Ingresos Operacionales	470.747	357.503
Ebitda	-75.998	-124.489
Pérdida Operacional (Ebit)	-118.934	-165.831
Pérdida Total	-115.357	-146.634

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, a través de una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La dinámica del mercado peruano se ha movido hacia una mayor oferta de datos. En este escenario, Entel Perú continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado, respaldado por una oferta de datos y voz móviles con los mayores niveles de satisfacción de clientes a través de ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago, donde se incorporó la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 6.543.127 clientes al 31 de diciembre de 2017, creciendo un 36% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 6% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 2.254.176 clientes, con un aumento de 22% respecto de diciembre de 2016. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia que se fue ampliando a lo largo del año 2017 con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización de los canales de distribución y con la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. Adicionalmente, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 45% en la base de clientes, alcanzando los 4.288.951 clientes al 31 de diciembre de 2017. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado. Asimismo, se lanzaron promociones orientadas a portabilidad.

La Compañía, se ha mantenido ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2017, se alcanzaron 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos en los doce meses del 2017 alcanzaron los 471 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 113 mil millones (+32)% respecto de diciembre 2016, impulsado por mayores ingresos de servicio (+27%), en línea con el crecimiento de la base de clientes, junto a un alza en ingresos por ventas de equipos (+59%).

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 590 mil millones de pesos, lo que significa un incremento de 66 mil millones de pesos (+13%) en comparación con las cifras del año 2016. Este aumento es explicado por el fuerte desarrollo de la base de clientes en Perú con sus costos asociados.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de 76 mil millones de pesos, mejorando en 45 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (37%). Esta disminución de las pérdidas, fue impulsada principalmente por mejores márgenes en la venta de servicios debido al sólido crecimiento de los ingresos resultante de la fuerte expansión de la base de clientes, y por un mejor margen en la venta de equipos. Por otra parte, los gastos de apoyo a la actividad suben básicamente en sueldos y arriendos de infraestructura en línea con la mayor actividad, mientras los gastos de publicidad presentan una disminución.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan una disminución de mil millones (-3%).

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de 119 mil millones de pesos, menor en un 28% a la pérdida de 166 mil millones registrada en diciembre de 2016.

El flujo de inversiones de Capital, está relacionado con el despliegue de red que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como la adjudicación de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú.

Durante el 2017 las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente 377 millones de dólares, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entra en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2017 considera el aumento de la tasa de impuesto del 24% al 25,5% para este año. Durante los doce meses de este año se produjo un menor ingreso por impuesto a la renta por 11 mil millones de pesos comparado con el mismo período del año anterior, básicamente por menores ingresos por los créditos asociados al capital propio tributario producto de una menor inflación respecto del período anterior, por la mayor tasa de impuesto aplicada en este año, y por menores créditos asociados a las menores pérdidas de Entel Perú.

II. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de ingreso por 188 mil millones de pesos, al aumentar de 350 mil a 538 mil millones de pesos.

Este aumento en las actividades de operación, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento en los importes cobrados a clientes en 102 mil millones (+5%), por los menores pagos de la operación en 23 mil millones (-1%), y por menores pagos netos en impuestos a las ganancias por 63 mil millones (-73%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos por 150 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por una disminución en el rubro "Compras de Activos Intangibles" por 193 mil millones (+100%) asociada a la adjudicación en el año 2016 de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú, parcialmente compensado con un aumento en las compras de propiedad, planta y equipos por 43 mil millones.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó una disminución en los flujos netos de ingresos por 280 mil millones, derivado de los importes por 354 mil millones procedentes de la emisión de acciones ocurrida el año anterior , del mayor pago de dividendos en mayo de este año por 10 mil millones y por el aumento en los pagos netos en la liquidación de derivados, los que fueron parcialmente compensados por la obtención de fondos netos de pagos de préstamos por 99 mil millones con instituciones financieras.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", aumentaron de 111 a 146 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. Analisis de Mercado y Riesgo de Mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, no obstante la industria ha presentado una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+ con la banda 700 Mhz, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 93% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo que representa un 14% de crecimiento respecto de diciembre 2016 en los clientes de este tipo. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 5% alcanzando los 8.996.527 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil), que se relaciona principalmente por el menor dinamismo que ha presentado la economía en el país, así como por menores promociones asociadas a la disminución en las tarifas de interconexión móviles del 18% y 24% en los meses de enero de 2016 y 2017, respectivamente, y a la migración hacia planes de postpago. Por otra parte, en un ambiente de alta competitividad, Entel ha crecido un 7% en su base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 44% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

En el último tiempo, la Compañía lanzó "Planes Multi Smart"en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a partir de planes de datos de 2 GB hasta 10 GB, con mayores cuotas de video y música en todos los planes, presentando ofertas con o sin terminales. Adicionalmente, se han lanzado nuevos planes cuenta controlada, Control SIMple, los cuales incluyen WhatsApp ilimitado sin utilizar la cuota de datos mensual que se incluye en cada plan. Esta nueva oferta responde a la tendencia de los usuarios de utilizar una mayor cantidad de datos en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp. Por otra parte, se introdujo un modelo de autoservicio más ágil para planes de tarifas bajas, con el lanzamiento del "nuevo chip auto plan", proporcionando fácil acceso y capacidades de instalación automática, que se distribuyó en los canales minoristas. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su nueva oferta de planes Conectados ("Conexión Ilimitada"), que incluyen para los planes de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Esta nueva oferta de conexión ilimitada se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea. Adicionalmente, la compañía lanzó planes bajo un modelo de autoservicio, que incluye promociones para clientes portados. Además se han lanzado bolsas con acceso a redes sociales ilimitadas, así como bolsas mixtas con 2 GB para el uso libre de otras aplicaciones y minutos adicionales de voz.

Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ con la banda de 700 Mhz ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva. Asimismo, en marzo del 2017 se completó el despliegue a nivel nacional, convirtiéndose Entel en la primera en lograr cobertura LTE avanzada a nivel nacional en la banda de 700MHz y 2,6 GHz, que es la más moderna de Latinoamérica, permitiendo ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor, permitiendo además entrar de manera agresiva a la banda ancha fija inalámbrica

Al 31 de diciembre del 2017, la penetración de datos entre los suscriptores de postpago fue del 93%. Por su parte, se llegó a 4 millones de clientes en servicios 4G, lo que representa un crecimiento del 99% respecto de diciembre del 2016 en dichas conexiones.
En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El negocio móvil en el segmento empresas continuó enfrentando un mercado competitivo con agresivas promociones de datos y la reducción de líneas móviles producto de las acciones de reducción de costos por parte de los clientes de este segmento. En este escenario, y con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con cuotas de navegación ilimitada, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería WhatsApp de manera permanente, y minutos de voz ilimitados.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se han lanzado en el último tiempo servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. Entel cuenta con la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, siendo el primer Service Provider en Chile de esta categoría.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, al 31 de diciembre de 2017 se alcanzaron 442 mil UGI en la modalidad de suscripción.

La Compañía se encuentra en un proceso de despliegue de su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar rápidamente a hogares del segmento de alto consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre ciertos sectores de la región Metropolitana y se ha iniciado la venta de servicios en forma progresiva.
La estrategia de Entel y el posicionamiento de su marca como "proveedor de servicios de calidad superior" han sido reconocidos con el premio Best Customer Experience (BCX) de IZO en la categoría de Telecomunicaciones en Latinoamérica. Es el sexto año consecutivo que la empresa recibe la máxima distinción en Chile y quinto año a nivel latinoamericano.

Por segundo año consecutivo, Entel fue reconocida como la compañía con la mejor reputación del sector Telecomunicaciones en Chile, a través del premio RepTrak Chile 2017, que realiza en nuestro país Reputation Institute y Triangular Integración Estratégica. La investigación se focaliza en la combinación de productos y servicios de calidad a un justo precio, con actitudes éticas y transparentes en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

A principios de año se publicó un estudio en el que Entel lidera el primer “Digital Index Ranking de Marcas Digitales” desarrollado por Llorente & Cuenca, que tiene el objetivo de medir la presencia de las empresas del IPSA en entornos digitales y la estrategia de dichas compañías en las diversas plataformas virtuales. Para esto, se desarrolló un modelo de métricas a partir del Marco de Evaluación Integrada de AMEC (Association of Measurement and Evaluation of Communication), basándose en tres aspectos: relevancia, influencia y creencias, seleccionando a 20 marcas que cotizan en la Bolsa de Santiago, las cuales se destacan por su producción de contenidos digitales y participación en las redes sociales.

Por segundo año consecutivo, la compañía fue incluida en el índice Dow Jones Sustainability Chile. Este índice utiliza el enfoque del “mejor en su clase”, basado en factores ambientales, sociales y de gobernanza a largo plazo.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto de otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, concurso en el cual se otorgó una concesión para la explotación de ese espectro a nuestra concesionaria Will S.A., se cumplió con los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de frecuencia (de 2 años), cumpliendo dicha obligación en el mes de Septiembre 2017 con la instalación de 660 estaciones bases de su proyecto obligatorio.

Además, existen obligaciones de contraprestaciones reguladas en las respectivas bases del concurso, las cuales consisten en dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años). Adicionalmente, se debe disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas ya se cumplieron en el mes de Marzo del 2017, y durante el mes de octubre del 2017 se ejecutó la conectividad de localidades que durante el desarrollo de la implementación se modificaron los polígonos producto de situaciones de fuerza mayor. A la fecha no queda nada pendiente de cumplir con estas obligaciones regulatorias asociadas al concurso.

La banda de frecuencia de 700MHz, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016, convirtiéndose Entel en la primera en lograr cobertura LTE avanzada a nivel nacional en la banda de 700MHz

y 2,6 GHz, que es la más moderna de Latinoamérica. Todo lo anterior ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes. Con esto, Entel se consolida como la empresa de telecomunicaciones que más ha avanzado en el despliegue del 4G+ a nivel país, logrando entregar esta tecnología con cobertura nacional.
En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y desde 2013 se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú.

El desarrollo de Entel Perú constituye un proyecto de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles.

Entel Perú, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha continuado con la construcción de marca, con un alto nivel de satisfacción de clientes, y expansión de su red de clase mundial. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de le red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del período la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo, y se ha incorporado la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.
Como consecuencia de lo anterior, la base de clientes ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2017 la cantidad de 6.543.127 clientes, creciendo un 36% respecto de diciembre del año anterior, y un 6% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G. Este aumento fue impulsado por 223 mil ventas netas durante el trimestre, expandiéndose tanto en postpago y prepago. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 22% respecto de diciembre 2016, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 45% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita.

La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción al 31 de diciembre de 2017. Hacia fines del 2016, se inició la venta del servicio de banda ancha inalámbrica, también aprovechando las capacidades de la red móvil. Este servicio de auto-instalación, se ofrece en distintos planes comerciales

y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. En una primera fase, este servicio está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

En 2016, Entel Perú se adjudicó uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, es de gran importancia para los servicios de 4G.

Por segundo año consecutivo, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing, para difundir su oferta comercial diferenciadora, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano.

En el primer y segundo trimestre de este año, Entel Perú fue nombrado como la mejor en atención al cliente de todo Iberoamérica. También se destacó como el operador con la mayor velocidad 4G en Internet móvil de Perú, con un promedio de 21,78 Mbps, según datos de OpenSignal.

Entel Perú, fue reconocida en el ranking de reputación corporativa realizada por MERCO, alcanzando la posición número 16, siendo la de mejor resultado en el sector de telecomunicaciones.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet, se establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la portabilidad geográfica y entre servicios, la uniformidad de la numeración telefónica entre redes fijas y móviles, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones para la aplicación de diferenciación (o no) en las tarifas de las llamadas según la red de destino, como asimismo ha recomendado el establecimiento en materia legislativa que permita las transacciones de espectro.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

IV. Cumplimiento de Compromisos

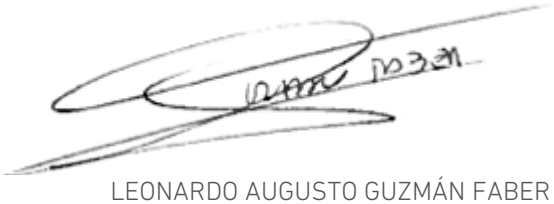
Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2017, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



LEONARDO AUGUSTO GUZMÁN FABER
Inspector de Cuentas



ABELARDO ERNESTO ECHEVERRIA REYES
Inspector de Cuentas

Santiago, febrero 1 de 2018





Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
ACTIVOS								
Activos Corrientes	292.864.326	287.704.948	35.689.234	54.253.485	76.346	169.114	307.933	306.433
Activos No Corrientes	811.343.161	812.225.693	58.714.926	65.156.665	2.289.289	1.745.731	2.584.790	2.464.481
TOTAL ACTIVOS	1.104.207.487	1.099.930.641	94.404.160	119.410.150	2.365.635	1.914.845	2.892.723	2.770.914
PASIVO								
Pasivos Corrientes	309.449.677	285.035.518	29.712.075	39.849.087	175.032	165.110	-	1.073
Pasivos No Corrientes	268.134.501	326.348.918	1.587.397	9.948.435	944	944	-	-
TOTAL PASIVOS	577.584.178	611.384.436	31.299.472	49.797.522	175.976	166.054	-	1.073
PATRIMONIO NETO								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)
Resultados Acumulados	408.707.500	370.631.121	35.895.682	42.416.769	891.884	451.016	(910.381)	(1.033.263)
Participación no controladora	44.122	43.397	25.221	12.074	-	-	-	-
Reservas de conversión								
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	1.104.207.487	1.099.930.641	94.404.160	119.410.150	2.365.635	1.914.845	2.892.723	2.770.914

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
Ingresos Ordinarios	1.327.463.513	1.302.383.471	345.510.553	284.019.239	724.053	741.404	-	-
Otros Ingresos de Operación	4.963.247	2.364.783	2.651.749	4.181.124	99.315	137.018	137.429	452.436
Gastos de Personal	(58.624.735)	(58.210.450)	(889.650)	(1.040.721)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(155.018.441)	(150.704.845)	(3.092.225)	(2.824.470)	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(1.002.437.527)	(950.566.483)	(296.602.119)	(230.404.968)	(251.477)	(318.073)	(14.547)	(5.928)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	116.346.057	145.266.476	47.578.308	53.930.204	571.891	560.349	122.882	446.508
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(27.684.705)	(25.325.425)	(11.669.471)	(11.449.727)	(131.023)	(109.333)	-	(191.617)
GANANCIA (PÉRDIDA)	88.661.352	119.941.051	35.908.837	42.480.477	440.868	451.016	122.882	254.891
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	88.660.627	119.930.298	35.895.682	42.416.769	440.868	451.016	122.882	254.891
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	725	10.753	13.155	6.735	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	88.661.352	119.941.051	35.908.837	42.423.504	440.868	451.016	122.882	254.891
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN								
Acciones Comunes	1.105,74	1.495,72	2.066,97	2.442,48	136.070,37	139.202,44	12.288,20	25.489,10

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
6.483.825	5.788.479	16.184.554	15.506.137	153.967.008	223.761.799	20.272	24.431	4.292	4.221
39.256.848	37.191.079	22.064.728	17.752.678	1.147.837.303	995.084.843	244.583	266.422	-	-
45.740.673	42.979.558	38.249.282	33.258.815	1.301.804.311	1.218.846.642	264.855	290.853	4.292	4.221
9.789.493	8.244.187	7.607.525	6.826.487	185.361.859	172.673.016	-	-	421	-
12.160.367	7.444.530	14.092.742	12.411.865	803.660.988	783.554.687	-	-	860.414	848.994
21.949.860	15.688.717	21.700.267	19.238.352	989.022.847	956.227.703	-	-	860.835	848.994
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	542.146.108	376.153.608	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
(44.210)	(807.572)	(2.691.970)	(2.365.584)	(43.930.897)	33.099.686	5.001	5.302	(242.681)	(242.681)
14.629.898	17.637.772	5.357.468	2.511.244	(185.433.747)	(146.634.355)	(24.951.499)	(24.925.802)	(3.583.294)	(3.571.524)
6.334.278	7.589.794	16.342	7.628		-				
	-		-		-		-		-
45.740.673	42.979.558	38.249.282	33.258.815	1.301.804.311	1.218.846.642	264.855	290.853	4.292	4.221

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
26.155.138	26.627.281	64.275.001	63.615.874	463.387.973	352.076.039	-	-	-	-
448.408	839.592	1.001.161	1.654.070	7.413.839	5.495.397	76	-	-	-
(6.728.928)	(7.231.110)	(40.027.831)	(38.313.828)	(56.304.571)	(52.519.303)	-	-	-	-
(5.065.675)	(4.503.522)	(1.784.433)	(1.711.334)	(42.935.985)	(36.495.515)	-	-	-	
(18.940.459)	(19.237.192)	(18.552.106)	(20.563.330)	(529.956.509)	(468.075.524)	(25.773)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(4.131.516)	(3.504.951)	4.911.792	4.681.452	(158.395.253)	(199.518.906)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
205.035	1.051.468	(2.064.469)	(518.993)	43.038.225	52.884.551	-		-	
(3.926.481)	(2.453.483)	2.847.323	4.162.459	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(3.007.873)	(2.440.345)	2.846.224	4.159.276	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(918.608)	(13.138)	1.099	3.183	-	-	-	-	-	
(3.926.481)	(2.453.483)	2.847.323	4.162.459	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(271.223,91)	(220.049,15)	299,57	437,77	(41,97)	(75,72)	(513,94)	(408,80)	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	298.873.755	239.288.629	28.584.105	40.036.616	519.440	479.045	(17.178)	23.054
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(174.111.809)	(213.886.774)	(823.661)	(1.458.621)	-	-	17.178	(26.854)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(125.550.030)	(24.151.988)	(27.984.066)	(38.651.425)	(519.440)	(487.127)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(788.084)	1.249.867	(223.622)	(73.430)	-	(8.082)	-	(3.800)
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.855.861	605.994	441.842	515.272	156	8.238	-	3.800
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.067.777	1.855.861	218.220	441.842	156	156	-	-

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
	31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2017	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	88.661.352	35.908.837	440.868	122.882
Distribución de Dividendos definitivos	(59.965.149)	(42.416.769)	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(26.598.188)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	35.979.089	(8)	-	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2017	526.623.309	63.104.688	2.189.659	2.892.723
Saldo Inicial Período Anterior 01-01 2016	477.865.866	51.933.552	1.773.231	2.514.949
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	119.941.051	42.423.504	451.016	254.891
Distribución de Dividendos definitivos	(117.245.434)	(24.744.428)	(475.456)	-
Dividendo Mínimo	(35.979.089)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.963.811	-	-	1
Saldo Final al 31-12-2016	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
3.928.419	4.031.569	8.242.390	8.997.062	(102.091.385)	(185.717.762)	(2.188)	(2.507)	(11.420)	(3.953)
(8.671.991)	(6.706.507)	(1.787.121)	(2.394.202)	(102.426.064)	(321.534.569)	-	-	-	-
4.782.386	1.054.719	(5.216.808)	(6.381.901)	207.219.340	490.064.295	(2)	-	11.420	3.953
38.814	(1.620.219)	1.238.461	220.959	2.701.891	(17.188.036)	(2.190)	(2.507)	-	-
(44.234)	(107.350)	(87.927)	(58.794)	(249.999)	10.047.508	(1.969)	(1.615)	-	-
885.793	2.613.362	467.652	305.487	2.102.486	9.243.014	24.431	28.553	-	-
880.373	885.793	1.618.186	467.652	4.554.378	2.102.486	20.272	24.431	-	-

Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filiales (1)	Entel Perú S.A	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17
27.290.841	14.020.463	262.618.939	290.853	(844.773)
(3.926.481)	2.847.323	(191.914.664)	(25.697)	(11.770)
-	-	-	-	-
-	-	242.550.136	-	-
426.453	(318.771)	(472.947)	(301)	-
23.790.813	16.549.015	312.781.464	264.855	(856.543)
31.003.831	10.011.960	279.391.745	311.386	(819.087)
(2.453.483)	4.162.459	(146.634.355)	(20.440)	(25.686)
-	-	-	-	
-	-	201.500.378	-	-
(1.259.507)	(153.956)	(71.638.829)	(93)	-
27.290.841	14.020.463	262.618.939	290.853	(844.773)

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A.: 99,00% Entel Inversiones S.A.: 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	17,21%	2,04%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ 88.661.352	M$ 35.908.837
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 136.058.153.Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$13.557.938. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.800.472.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 21.681.321. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 1.355.219.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Filial en el exterior.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado M$ 542.146.108	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 97,88% Entel Inversiones S.A. 2,12%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	10,01%	0,49%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ (115.357.028)	M$ 2.847.323
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	José Antonio Llanos D.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 397.980. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 8.575.187.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,45%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ (3.926.481)	M$ (25.697)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 228.377. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 105.243.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ 122.882
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Sociedad de responsabilidad limitada.**
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,07%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ 440.868	(M$ 11.770)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 164.387. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 658.869.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

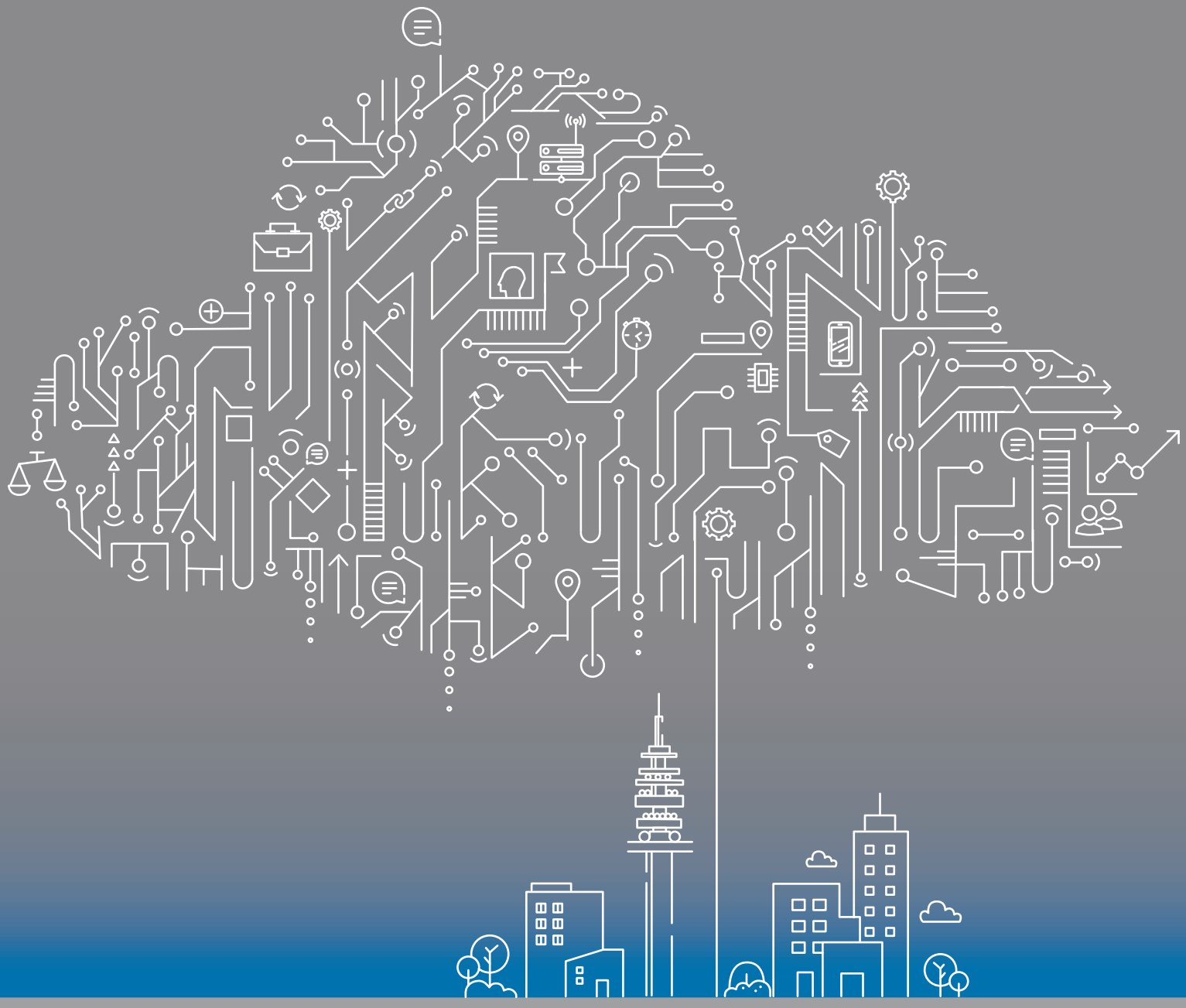


WWW.ENTEL.CL

entel

MEMORIA 2017

INFORMACIÓN FINANCIERA





Contenido

CAPÍTULO 01

Información Societaria

06 Documentos Constitutivos
06 Propiedad de la Sociedad
07 Controladores
13 Estructura Societaria
14 Política de Dividendos
15 Política de Inversiones
16 Política de Financiamiento
17 Utilidad Distribuible
18 Presencia Bursátil
18 Resumen de Transacciones
18 Transacciones de Acciones
19 Actividades Financieras
20 Factores de Riesgo
22 Comportamiento Comparado de la Acción
22 Comentarios de Accionistas
22 Hechos Relevantes Consolidados 2017
26 Seguros Comprometidos
28 Proveedores

CAPÍTULO 02

Estados Financieros Consolidados

32 Informe de Auditores Independientes
34 Estados Financieros Consolidados
40 Nota a los Estados Financieros Consolidados
140 Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

CAPÍTULO 03

Sociedades Filiales y Coligadas

162 Estados de Situación Financiera de Filiales





Información Societaria

Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.
Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número, duración y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2017, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones emitidas de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.876 accionistas a esa fecha.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2017/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	24.346.083	8,061%
3	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	18.957.286	6,277%
4	AFP PROVIDA S.A.	16.111.305	5,335%
5	AFP HABITAT S A	12.079.531	4,000%
6	AFP CUPRUM S A	11.341.633	3,755%
7	AFP CAPITAL S A	8.609.859	2,851%
8	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	8.256.148	2,734%
9	AFP MODELO S.A	3.725.940	1,234%
10	BANCHILE C DE B S A	2.701.923	0,895%
11	SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	2.155.823	0,714%
12	AFP PLANVITAL S A	1.952.514	0,646%
	Otros	26.104.966	8,644%
	Total	302.017.113	100,00%

Nota: No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del Controlador.

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,856% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2017.

RUT	ACCIONISTA	(%)	ACCIONES
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	6,86%	1.235.926.704
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	5,25%	946.366.424
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	4,30%	774.109.283
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	3,36%	606.020.425
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñagué S.A. (*)	1,36%	245.169.998
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	2,16%	388.766.998
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	2,13%	384.296.690
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	1,60%	288.164.056
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	1,44%	260.179.732
81.358.600-2	Cominco S.A.	1,15%	206.601.992
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	1,07%	192.109.370
81.280.300-K	Viecal S.A.	0,70%	126.871.904
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	0,58%	104.994.454
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	0,37%	67.401.166
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	0,16%	29.195.853
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	0,04%	6.462.746
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	0,03%	4.974.342
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	0,03%	4.920.302
	Grupo Matte (18)	32,59%	5.872.532.439
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	9,65%	1.738.677.957
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	2,34%	421.239.288
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	0,05%	8.912.851
	Grupo Fernández León (3)	12,04%	2.168.830.096
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	8,47%	1.526.191.700
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	1,94%	349.685.252
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda	0,36%	65.399.151

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2017.

RUT	ACCIONISTA	(%)	ACCIONES
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	**10,77%**	**1.941.276.103**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	5,06%	912.212.094
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	4,08%	734.924.284
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	0,57%	102.431.278
	Grupo Consorcio (3)	**9,71%**	**1.749.567.656**
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	2,58%	464.431.708
96.927.570-8	Los Peumos S.A.	1,96%	353.426.826
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	0,78%	141.221.944
79.937.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	0,76%	136.633.769
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	0,47%	85.463.040
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	0,46%	82.360.247
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	0,31%	56.177.702
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	0,25%	45.226.047
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	0,22%	38.996.296
77,174,230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda.	0,03%	5.936.539
96.932.040-1	Los Boldos	0,02%	4.170.190
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	0,02%	4.110.485
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Robles (*)	0,02%	4.110.485
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	0,02%	4.099.022
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	0,02%	4.099.022
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	0,02%	3.299.023
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	0,02%	3.079.761
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	0,02%	3.079.761
96.962.800-7	Inmobiliaria Estoril II S.A.	0,00%	124.619
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	0,00%	43.109
	Grupo Izquierdo Menendez (20)	7,99%	1.440.089.595
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	2,43%	438.537.590
76.416.848-8	Allegra SpA	0,92%	166.199.560
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	0,92%	166.199.560
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	0,85%	152.948.520
	Grupo Gianoli (4)	5,13%	923.885.230
	Grupo Controlador (51)	78,24%	14.096.181.119
	Minoritarios (1.633)	21,76%	3.921.398.012
	Total (1.684)	100,00%	18.017.579.131

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Grupo Matte

Las sociedades pertenecientes al denominado Grupo Matte son controladas directa e indirectamente por las siguientes personas, en los porcentajes que se indica:

- Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977- 0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%); y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).
- Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,21%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%); y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356- 8 (3,27%).
- Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%); y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%). Los accionistas identificados precedentemente pertenecen por parentesco al mismo grupo empresarial ya mencionado y tienen un acuerdo de actuación conjunta formalizado.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;
- Grupo Garcés Silva, conformado por los señores José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

> José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad, Inversiones Paso Nevado e Inversiones Metropolitana).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

> P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por los señores José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

> Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,91% del capital social de la primera.

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Izquierdo Menéndez

a) Los Peumos S.A., cuyos controladores finales son Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3 y Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 97,04% y 2,96% de participacion directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participacion directa del capital social, respectivamente.

c) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95.48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 3.58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes C.I. 17.402.994-6

con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menendez, RUT 3.567.484-5 y Luz Maria Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

f) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

g) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdes, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

h) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

i) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

j) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

k) El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A." lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son los señores: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02% de la propiedad y las señoritas Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2 % cada una.

l) Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, , Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 7,25%, del capital social.

m) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

n) Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y Maria Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

o) Andaluza Sociedad de Inversión, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

p) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

q) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

r) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez RUT 5.742.959-3 con un 24,164447%, Bárbara Larraín Riesco RUT 6.448.657-8 con un 3,276344%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5 con un 12,0932015%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9 con un 12,0932015%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9 con un 12,0932015%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6 con un 12,0932015%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0 con un 12,0932015%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1 con un 12,0932015% de participación directa del capital social, respectivamente.

s) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

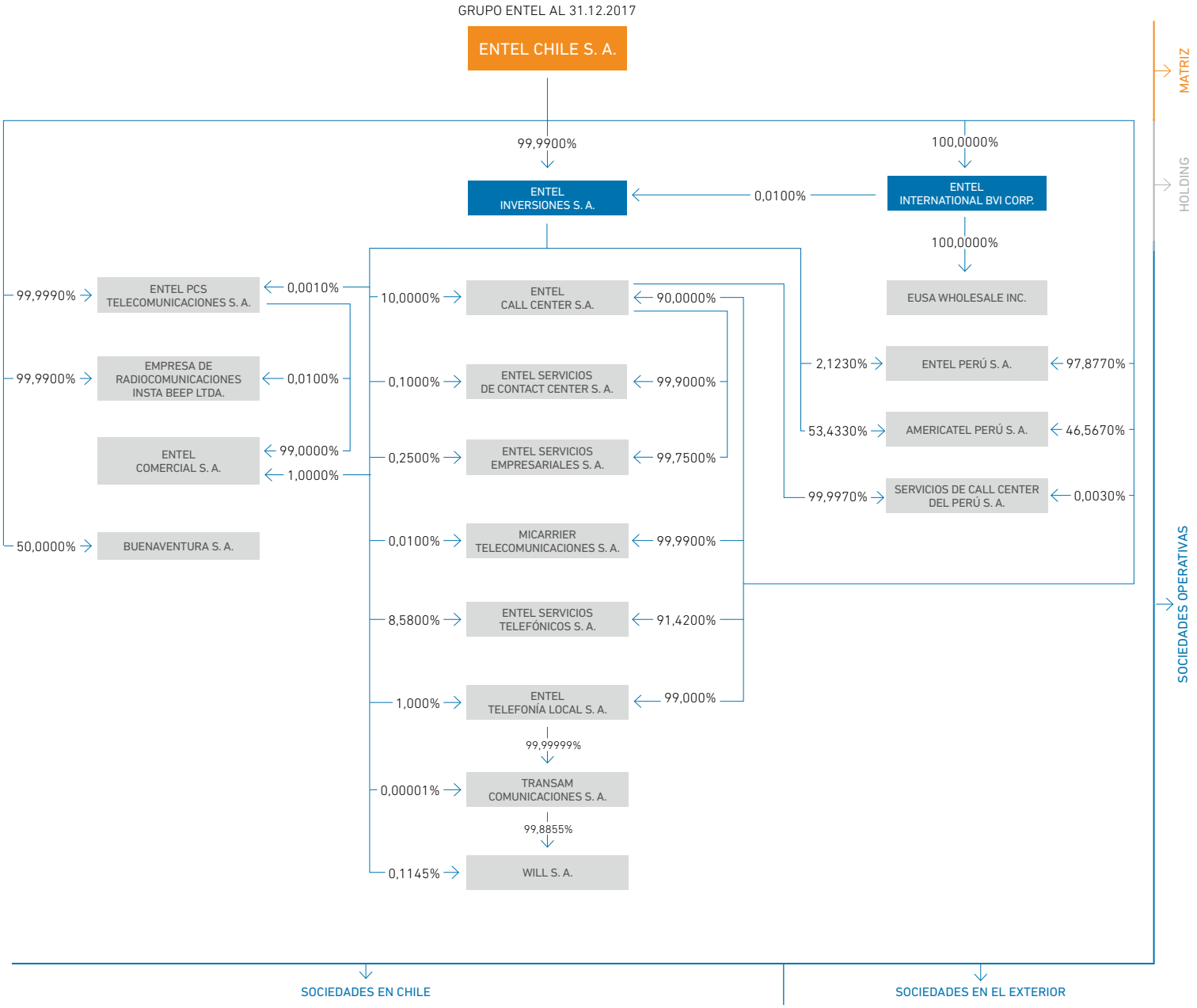
a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) PifemarnoSpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

c) AllegraSpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

d) FlomanjuSpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de Abril de 2017, es la siguiente;

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, para el año 2017 y siguientes, es mantener provisoriamente la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2016 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2017 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2017, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

Se deja constancia de que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de Tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF) oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

Procedimiento de Pago de Dividendos

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro,

el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo o vale a la vista a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y

vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2017 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no se supere el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financiaros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividen-

dos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Integrales Consolidado por el ejercicio 2017, presenta una utilidad de $ 43.409.540.717. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2017, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida de $ 1.330.069.973.
En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2017 queda fijada en $43.409.540.717. Las utilidades no se encuentran afectas a ningún otro tipo de deducciones para efectos de su distribución.

Dividendos pagados por acción

Año	Dividendo Nominal (en $)
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2017 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF). Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica y Bolsa de Valparaíso.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Valparaíso		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2015	13.387.348	83.087.453.820	6.206	468.342	2.869.358.358	6.127		Sin transacciones	
2° trimestre 2015	13.005.942	91.551.663.106	7.039	580.167	4.140.862.829	7.137		Sin transacciones	
3° trimestre 2015	14.838.288	96.563.945.696	6.508	741.898	4.892.646.085	6.595		Sin transacciones	
4° trimestre 2015	11.590.511	74.900.727.924	6.462	1.198.617	7.802.318.615	6.509		Sin transacciones	
1° trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2° trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3° trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4° trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
1° trimestre 2017	18.568.252	136.931.977.883	7.375	473.409	3.557.842.814	7.515		Sin transacciones	
2° trimestre 2017	13.827.372	106.714.121.661	7.718	501.386	3.884.031.684	7.747		Sin transacciones	
3° trimestre 2017	15.682.972	107.335.276.843	6.844	718.247	4.890.042.480	6.808		Sin transacciones	
4° trimestre 2017	14.301.694	97.406.404.677	6.811	632.957	4.225.740.567	6.676	1.328	8.992.552	6.772
Totales	178.600.410	1.199.675.686.777	6.717	8.255.658	55.325.786.675	6.702	2.594	17.012.066	6.558

Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	N° acciones	Precio unitario (Pesos)	Monto Transado (pesos)
Carrasco Perrot Gabriel	Ejecutivo Principal	05-05-17	Enajenación	En Bolsa	1.750	8.160	14.280.000

Actividades Financieras 2017

Las principales actividades financieras del Grupo estuvieron enfocadas durante el periodo en renovar y extender los plazos de los créditos bancarios existentes. Con este objetivo, durante el primer semestre se suscribieron créditos bancarios en Chile con los bancos Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado por un total de $148.980 millones pactados en pesos y con tasas nominales TAB + spread . Adicionalmente con el Bank of Nova Scotia y Export Development of Canada por un total de USD 225 millones a una tasa de Libor + 85 puntos base. Los plazos de los vencimientos de estos créditos bancarios, extendieron en más de dos años la deuda bancaria quedando mayoritariamente las amortizaciones hacia el año 2022. Adicionalmente, las operaciones consiguieron mejorar la flexibilidad de las condiciones crediticias y reducir los gastos financieros asociados. Con este nuevo perfil de vencimientos, sumado a los calendarios de amortización de los bonos Internacionales y locales, Entel extendió la duración del total de su deuda despejando los próximos años de necesidades de refinanciamiento. No obstante lo anterior, la Sociedad mantiene el interés de avanzar en la prospección inicial del mercado financiero del Perú considerando la mayor consolidación de sus operaciones durante el 2018.

Tanto la positiva tendencia en las principales métricas de los resultados del negocio en Perú, como la conservadora posición de financiamiento del Grupo, han significado consolidar las clasificaciones de riesgo tanto en escala local como internacional en Grado de Inversión.

En un año marcado por importantes volatilidades en los mercados financieros mundiales, Entel ha probado ser eficiente en contar con políticas de cobertura de moneda, que le permitan predecir el nivel de gasto financiero, estructurando coberturas efectivas que inmunizan los efectos en los tipos de cambio para aquellas obligaciones contraídas en monedas diferentes a las funcionales tanto en Chile como en Perú. Lo anterior ha significado mantener y renovar contratos de derivados (cross currency swaps, interest rate swaps, opciones y forwards) por un monto a diciembre de US$ 2.373 millones, los cuales tienen un valor de mercado (mark to market) positivo a favor de Entel. Estos activos se incluyen en los cálculos de los resguardos financieros que tiene una porción menor de los contratos de deuda. Adicionalmente, durante el año algunas renovaciones de derivados de corto plazo se vieron favorecidos por los precios vigentes.

Durante el periodo, Entel Chile materializó transferencias de fondos a Entel Perú por US$ 377,5 millones, con el propósito de apoyar el desarrollo de esa filial durante su importante fase de expansión tanto de mercado como de cobertura de la red de telecomunicaciones en Perú. Estos préstamos se proyectan disminuyendo sustancialmente para los próximos periodos.

Durante el 2017 la sociedad continuó efectuando actividades tendientes a mantener informado sobre la evolución de la compañía a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, con el propósito de entregar la información necesaria que permita la evaluación de los negocios y sus tendencias así como destacar los lineamientos financieros bajo los cuales opera el Grupo.

Durante el año el saldo promedio en caja fue de $116.304 millones los cuales se mantuvieron invertidos permanentemente dentro de los lineamientos altamente conservadores de la Política de Inversiones, que tiene por objetivo mantener el capital inicial invertido sin ninguna exposición a la volatilidad de los mercados financieros, en particular privilegiando la inversión en pactos de retrocompra sobre instrumentos de los Bancos Centrales y diversificando la cartera en instituciones financieras bancarias de la más alta calificación de riesgo.

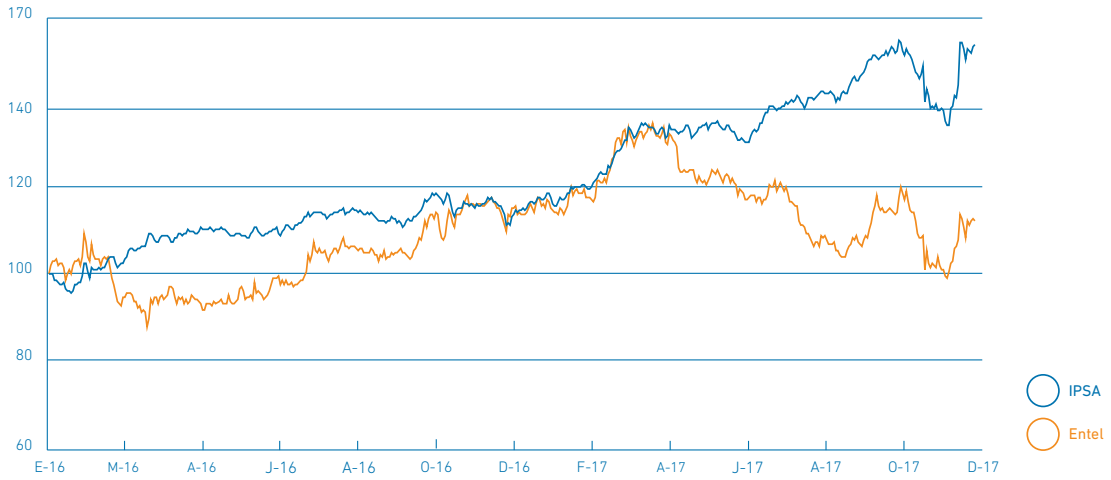
Finalmente mencionar la realización y término de una serie de iniciativas del área financiera necesarias para avanzar en cada una de las iniciativas de innovación y digitalización en que se encuentra enfocado el Grupo.

Factores De Riesgo

RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realiza los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que cambian diariamente su valor como consecuencia la volatilidad en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción



El principal índice de la Bolsa de Santiago (IPSA) finalizó el ejercicio 2017 con su mayor alza en siete años registrando un crecimiento de 34,04% y los montos transados fueron un 41% superiores al año anterior. Por su parte, la acción de Entel creció junto al IPSA hasta mediados de abril (+14,5%), mes en que mostró un comportamiento inferior terminado el año con una variación negativa del 2,7% . Esto contrasta con lo ocurrido en 2016 donde el IPSA subió un 12,8% y la acción de Entel lo hizo en un 14,5%.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Sin comentarios.

Hechos Relevantes Consolidados 2017

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2017 informaron a la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación a Junta extraordinaria de accionistas, citaciones y proposiciones. Citación a Junta ordinaria de accionistas, citaciones y proposiciones.

Por carta N°01 de fecha 4 de abril de 2017, se informó que en sesión de Directorio de 3 de abril de 2017 se acordó lo siguiente:

a. Citación a Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha jueves 27 de abril de 2017, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:

> Dejar sin efecto el aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2016, pero sólo en la parte correspondiente a las acciones destinadas a los accionistas de la sociedad, que no han sido objeto de colocación a la fecha, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
> Dejar sin efecto el mismo aumento de capital, respecto de las acciones destinadas a los trabajadores de la sociedad, pero solo en la parte que excede a la prorrata acciones efectivamente colocadas entre los accionistas, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
> Cancelar la inscripción de las acciones correspondientes a la parte del aumento de capital que se deja sin efecto;
> Actualizar y reformar la cláusula del capital social, en especial reconociendo las disminuciones de capital mencionadas, el mayor valor de colocación de las acciones, y deduciendo del capital pagado los costos de emisión y colocación de acciones que se hayan producido conforme al aumento de capital acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016;
> Ampliar desde 3 a 5 años el plazo para colocar las acciones destinadas a los trabajadores, que se encuentran pendientes de colocación a la fecha y que no sean dejadas sin efecto conforme a los puntos anteriores;
> Facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente, con las más amplias facultades, el precio, la forma, época, procedimientos y condiciones de colocación de las acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016, que no hayan sido dejadas sin efecto por la junta extraordinaria a que se refiere este hecho esencial;
> Modificar el Artículo 7° de los estatutos sociales, aumentando de 2 a 3 años el periodo de duración en el cargo de director;
> Realizar otras modificaciones a los estatutos sociales, las cuales serán señaladas en el aviso de citación correspondiente.

b. Citar a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse en ese mismo día y lugar, a continuación de la Junta Extraordinaria de Accionistas, y cuya citación y demás antecedentes se pondrán a disposición oportunamente de los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa, para someter a consideración de los accionistas, entre otras, las siguientes materias:

> Aprobación de la Memoria Anual 2016, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2016, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio;
> Aprobación de dividendo definitivo del ejercicio 2016;

- Exposición del Directorio sobre Política de Dividendos;
- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento;
- Elección de los miembros del Directorio para el periodo 2017-2020;
- Determinación de la remuneración de los Directores;
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos;
- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas;
- Designación de Clasificadoras de Riesgo;
- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas;
- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos de citación;
- Otros asuntos que sean de interés para la sociedad y de competencia de la Junta.

Se hace presente que se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2016 un dividendo definitivo de $ 34 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio dentro del ejercicio 2016. La fecha de pago de dichos dividendos será determinada por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz – Acuerdos de Junta extraordinaria celebrada el jueves 27 abril de 2017.

Por carta N°02 de fecha 27 de abril de 2017, se informó que la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2016, acordó:

- Dejar sin efecto el aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, pero sólo en la parte correspondiente a las acciones destinadas a los accionistas de la Sociedad, que no han sido objeto de colocación a la fecha, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
- Dejar sin efecto el mismo aumento de capital, respecto de las acciones destinadas a los trabajadores de la sociedad, pero sólo en la parte que excede a la prorrata acciones efectivamente colocadas entre los accionistas, disminuyendo el capital social en lo que corresponda;
- Cancelar la inscripción de las acciones correspondientes a la parte del aumento de capital que se deja sin efecto;
- Ampliar desde 3 a 5 años el plazo para colocar las acciones destinadas a los trabajadores, que se encuentran pendientes de colocación a la fecha y que no sean dejadas sin efecto conforme a los puntos anteriores;
- Facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente, con las más amplias facultades, el precio, la forma, época, procedimientos y condiciones de colocación de las acciones destinadas a planes de compensación, emitidas conforme al aumento de capital aprobado por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2016, que no hayan sido dejadas sin efecto por la junta extraordinaria a que se refiere este hecho esencial;
- Modificar el Artículo 7° de los estatutos sociales, aumentando de 2 a 3 años el periodo de duración en el cargo de director;
- Realizar otras modificaciones a los estatutos sociales señaladas en el aviso de citación correspondiente.

A continuación se celebró la Junta Ordinaria de Accionistas en la cual se acordó:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2016
- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $ 34 por acción, equivalente a un 30,06 % de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del jueves 25 de mayo de 2017.
- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- Se eligieron como Directores por un periodo de tres años los señores Juan Hurtado Vicuña; Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larraín, Andrés Echeverría Salas, Patricio Parodi Gil, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc, Carlos Fernández Calatayud y Jorge Patricio Salvatierra Pacheco. Se deja constancia que todos los Directores elegidos lo fueron con el voto de los accionistas controladores, salvo los dos últimos Directores, que lo fueron en su calidad de Directores independientes.
- Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación como auditores externos de la firma Ernst& Young, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS (hoy, CMF), se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Superintendente que el acta de esas Juntas de Accionistas le serán remitidas dentro de los plazos que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Constitución mesa de Directorio y Comité de Directores.

Por carta N°03 de fecha 09 de mayo de 2017, se informó que en sesión de Directorio de 8 de mayo de 2017 se acordó lo siguiente:

- Se constituyó la mesa del Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., renovándose la designación de don Juan Hurtado Vicuña como Presidente y de don Luis Felipe Gazitúa Achondo como Vicepresidente. Por otra parte, se designaron como miembros del Comité de Directorio, de conformidad a lo previsto en la ley, a los señores Carlos Fernández Calatayud y don Jorge Patricio Salvatierra Pacheco que son los directores independientes, y a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.
- Se eligió por el comité de directorio como su Presidente a don Carlos Fernández Calatayud.

IV. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago dividendos)

Por carta N°14 de fecha 7 de noviembre de 2017, se informó que en sesión de Directorio de fecha 6 de noviembre de 2017, se acordó lo siguiente: De acuerdo con la política de dividendos y considerando los resultados acumulados al tercer trimestre de 2017, acordó no repartir un dividendo provisorio dentro de este año. Se deja constancia que se mantiene la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Seguros Comprometidos

Entel contrata centralizadamente los seguros corporativos de todas sus filiales, para cubrir eventuales daños que pudieran afectar a sus bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, que puedan impactar negativamente en los resultados y en el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una política de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados en dicho objetivo más planes de inversión en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo de seguros, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos en especial los de carácter climático y demandas de un entorno más exigente.

Los seguros se contratan a través de un programa regional, que incorporan a las empresas de Chile y Perú, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En relación a la siniestralidad, en el año 2017 se logra la liquidación e indemnización final por parte de las aseguradoras de los costos de reposición, generados con motivo del desborde del río Mapocho ocurrido en Abril 2016 que afectó a las instalaciones del Edificio Corporativo ubicado en el lugar, al igual que las otras torres del Parque Titanium.

En relación al contraste del cambio climático que afectó a la región, con incendios en el verano de 2017 en la zona centro sur de Chile, marejadas en las costas chilenas, inundaciones generadas por el fenómeno Niño Costero en Perú y nevazones en Chile, las empresas del grupo Entel enfrentaron estos riesgos de la naturaleza con medidas de mitigación que son parte de un programa permanente a las que se sumaron otras medidas adoptadas en forma extraordinaria ante la inminencia de posibles eventos que podrían ocasionar daños en los bienes y a consecuencia de ello arriesgar la continuidad de la operación. Esta política de mitigación de riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes de las empresas del grupo, mantener el

servicio y evitar pérdidas en la mayoría de los casos, y sólo en forma excepcional se recurrió a las aseguradoras en los casos en que no es posible vía mitigación.

El programa de Seguros Corporativos del año 2017 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas de las cuales se muestran las más relevantes:

a. **Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización.** Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

b. **Responsabilidad Civil General**. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. **Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O)**. Protege a los directores y ejecutivos de las empresas Entel por las demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración.

d. **Responsabilidad Civil Profesional**. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza. Cobertura de seguros que a partir del año 2015 incluye el riesgo cibernético.

e. **Transporte Internacional**. Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

f. **Crédito**. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

g. **Misceláneas**. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

h. **Programa de seguros para contratistas (OCIP)**: Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa ha tomado gran relevancia al interior de la empresa y se exige para ejercer actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile.

i. **Programa de seguros para Dealers**: La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Los principales proveedores de ENTEL son: Ericsson, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, Cisco, LG, Sagemcom, Vodafone y Sotraser.

Entel posee una política de compras descrita de - talladamente en su Código de Ética. En resumen, ésta señala que: las relaciones con los proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas. Se ofrece igualdad de oportunidades a todas aquellas compañías debidamente calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.

Respecto a la gestión de proveedores, durante el 2017, se trabajó en fortalecer las alianzas internas con las áreas que actualmente tienen relación con los proveedores del punto de vista de control y seguimiento.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2017 y las modificaciones que se le introdujeran conforme a las observaciones formuladas en el Oficio Ordinario 19699 de 27 de julio de 2018 de la Comisión para el Mercado Financiero.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Jorge Salvatierra Pacheco
Director
RUT. 6.557.615-5

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2





Estados Financieros Consolidados

Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas

evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoria incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. y Filiales al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros Asuntos - Informe de otros auditores sobre los estados financieros 2016

Los estados financieros de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 25 de enero de 2017.



Andrés Marchant V.
EY Audit SpA.

Santiago, 31 de enero de 2018

Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2017 M$	31-12-2016 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	145.646.465	110.914.830
Otros Activos Financieros Corrientes	6	2.118.672	4.765.731
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	33.994.053	28.565.561
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	346.455.962	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	414.501	971.320
Inventarios	10	96.928.834	91.416.726
Activos por Impuestos Corrientes	11	119.387.441	200.637.658
Total activos corrientes		744.945.928	767.898.036
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	36.517.409	111.987.193
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	5.897.875	4.251.614
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	5.140.856	13.587.700
Activos Intangibles	12	298.921.432	321.356.334
Plusvalía	13	47.109.078	47.173.134
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.876.555.163	1.829.611.347
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	111.376.114	0
Activos por Impuestos Diferidos	15	402.576.318	384.574.176
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		2.784.094.245	2.712.541.498
TOTAL ACTIVOS		3.529.040.173	3.480.439.534

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2017 M$	31-12-2016 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	36.540.044	24.867.284
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	545.150.721	505.044.060
Otras Provisiones	18	7.369.584	5.161.827
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	355.884	4.869.489
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	33.988.534	36.108.754
Total Pasivos Corrientes		623.404.767	576.051.414
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.590.913.982	1.576.910.775
Otras Provisiones No Corrientes	18	36.481.730	34.222.292
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	22.032.668	17.821.387
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	12.171.468	10.407.369
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	5.684.388	3.153.556
Total Pasivos No Corrientes		1.667.284.236	1.642.515.379
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		481.082.173	450.716.647
Otras Reservas		(117.577.618)	(63.690.521)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.238.351.170	1.261.872.741
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		1.238.351.170	1.261.872.741
Total Pasivos Y Patrimonio		3.529.040.173	3.480.439.534

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2017	01-01-2016
		31-12-2017	31-12-2016
		M$	M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.943.071.198	1.867.697.070
Otros Ingresos	22	11.974.824	19.214.192
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(249.163.558)	(245.606.059)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(315.867.652)	(299.584.314)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(52.089.500)	(58.901.242)
Otros Gastos	24	(1.220.664.545)	(1.168.814.862)
Otras Ganancias (Pérdidas)		124.569	390.536
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		117.385.336	114.395.321
Ingresos Financieros	25	5.225.532	5.952.920
Costos Financieros	25	(80.035.968)	(82.221.963)
Diferencias de Cambio	27	(6.973.571)	(16.051.379)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(9.600.405)	(15.934.835)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		26.000.924	6.140.064
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	17.408.617	28.018.036
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		43.409.541	34.158.100
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		43.409.541	34.158.100
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		43.409.541	34.158.100
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		43.409.541	34.158.100
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		143,73	128,11
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		143,73	128,11

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2017

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2017 31-12-2017 M$	01-01-2016 31-12-2016 M$
Ganancia (Pérdida)	43.409.541	34.158.100
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(1.747.299)	-
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(56.899.156)	(29.784.560)
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(2.736.117)	(53.014.121)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	471.771	-
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	6.412.785	3.178.044
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	610.919	10.056.779
Otro Resultado Integral	(53.887.097)	(69.563.858)
Resultado Integral	(10.477.556)	(35.405.758)
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(10.477.556)	(35.405.758)
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	(10.477.556)	(35.405.758)

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

		Otras Reservas							
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2017	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	43.409.541	43.409.541	-	43.409.541
Otro Resultado Integral	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	-	(53.887.097)	-	(53.887.097)
Resultado Integral							(10.477.556)		(10.477.556)
Dividendos	-	-	-	-	-	(13.044.015)	(13.044.015)	-	(13.044.015)
Total Cambios en Patrimonio	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	30.365.526	(23.521.571)	-	(23.521.571)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2017	874.846.615	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	481.082.173	1.238.351.170	-	1.238.351.170
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	522.667.566	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	426.805.977	955.346.880	-	955.346.880
Resultado Integral									
Ganacia (Pérdida)	-	-	-	-	-	34.158.100	34.158.100	-	34.158.100
Otro Resultado Integral	-	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	-	(69.563.858)	-	(69.563.858)
Resultado Integral							(35.405.758)		(35.405.758)
Emisión de Patrimonio	352.179.049	-	-	-	-	-	352.179.049	-	352.179.049
Dividendos	-	-	-	-	-	(10.247.430)	(10.247.430)	-	(10.247.430)
Total Cambios en Patrimonio	352.179.049	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	23.910.670	306.525.861	-	306.525.861
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	874.846.615	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	450.716.647	1.261.872.741	-	1.261.872.741

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2017 y 2016

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2017	01-01-2016
		31-12-2017	31-12-2016
		M$	M$
Importes Cobrados de Clientes		2.253.556.915	2.151.996.649
Pagos a Proveedores		(1.327.187.348)	(1.385.826.645)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(246.472.161)	(247.357.634)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(119.675.319)	(82.958.867)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.301.070	1.393.418
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(23.661.061)	(86.929.865)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		537.862.096	350.317.056
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		4.375.572	3.840.988
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(501.504.528)	(458.030.431)
Compras de Activos Intangibles		(739.014)	(193.709.247)
Dividendos Recibidos		2.016	2.900
Intereses Recibidos		3.129.505	3.601.845
Subvenciones del Gobierno		1.996.042	1.701.201
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		(492.740.407)	(642.592.744)
Importes Procedentes de la Emisión de Acciones		-	353.703.381
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		298.201.750	-
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		36.274.474	163.809.658
Pagos de Préstamos		(238.334.207)	(163.809.658)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.303.725)	(464.426)
Dividendos Pagados		(10.309.263)	(37.482)
Intereses Pagados		(70.675.870)	(67.686.202)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(24.769.175)	(16.493.821)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	(10.916.016)	269.021.450
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		34.205.673	(23.254.238)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		525.962	(2.323.404)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período	5	110.914.830	136.492.472
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período		145.646.465	110.914.830

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Notas a los Estados Financieros Consolidados

1. Información Corporativa

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Superintendencia y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante lo anterior, las filiales Entel PCS Telecomunicaciones S.A., y Transam Comunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran inscritas en el Registro Especial que para estos efectos lleva la Comisión para el Mercado Financiero (ex SVS); se encuentran inscritas bajo los números 33 y 232, respectivamente. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial, están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2017 alcanzó a 13.311 personas y presentó un promedio de 13.172. A igual período del 2016 alcanzó a 12.604 y un promedio de 12.686.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2017, han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 31 de enero de 2018.

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
NIIF 9 - Instrumentos Financieros	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 15 - Ingresos Procedentes de Contratos con Clientes	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2018
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
IFRIC 22 - Transacciones en Moneda Extrajera y Contraprestaciones Anticipadas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2018
IFRIC 23 - Tratamiento de Posiciones Fiscales Inciertas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2019
Enmiendas a NIIFs	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros: Las modificaciones pretenden aclarar que un activo financiero cumple el criterio solo pagos de principal más intereses independientemente del evento o circunstancia que causa la terminación anticipada del contrato o de qué parte paga o recibe la compensación razonable por la terminación anticipada del contrato.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 12 - Impuestos a las Ganancias: Las enmiendas aclaran que el impuesto a las ganancias de los dividendos generados por instrumentos financieros clasificados como patrimonio está vinculadas más directamente a transacciones pasadas o eventos que generaron ganancias distribuibles que a distribuciones a los propietarios.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 23 - Costos sobre Préstamos: Las enmiendas aclaran que una entidad trata como un préstamo general cualquier endeudamiento originalmente hecho para desarrollar un activo calificado cuando sustancialmente todas las actividades necesarias para culminar ese activo para su uso o venta están completos.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019

A la fecha, no se ha optado por la adopción anticipada de ninguno de estos cambios normativos.

Respecto a la NIIF 15, el nuevo estándar de ingresos reemplazará todos los requisitos actuales de reconocimiento de ingresos según las NIIF. Establece una nueva metodología en base a cinco pasos secuenciales aplicables a cualquier industria para reconocer los ingresos de la compañía. El centro del análisis es de cara al cliente.

El Grupo adoptó el nuevo estándar en fecha de vigencia requerida utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales y en las notas de los estados financieros se revelarán los impactos. Luego de revisar la normativa y su impacto en las distintas transacciones, el cambio para el Grupo se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo o comodato de equipo. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio. El cliente tiene total control del equipo, no existen restricciones para ser usado en la red de un operador distinto al que entregó el equipo, no hay barreras de salidas salvo las de cancelar el saldo del subsidio entregado al inicio del contrato. Es decir un modelo de mercado de equipos homologados y con portabilidad.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a titulo de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

A continuación se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M$
Total Patrimonio al 31-12-21017	1.238.351.170
Mayor Ingreso Neto de Venta Equipos, descontado Incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.062.033)
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial en patrimonio, origina como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferidos.

Respecto a la NIIF 16, El Grupo se encuentra evaluando el impacto que generará la aplicación de esta norma.

Respecto a las restantes nuevas normas y enmiendas, la Administración estima que no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo Entel, en el ejercicio de su primera aplicación.

b. Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

> Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
> Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
> Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de los mismos, expresados en nota 12.
- Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.

e. Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios Contables Aplicados

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada);
- Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada

a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial, se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método, son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2017			31.12.2016
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	97,877	2,123	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa, son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2016 $	31.12.2016 $
Dólar Estadounidense	USD	614,75	669,47
Euro	EUR	739,15	705,60
Unidad de Fomento	UF	26.798,14	26.347,98
Nuevos Soles Peruanos	PEN	189,68	199,69

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que los pasivos, en el rubro otros pasivos financieros.

> Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo, corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, colocaciones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja variables (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y tasas de interés.

En el caso que en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIC 39, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando:

> Al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
> Se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
> Su eficacia se puede medir confiablemente;
> La cobertura es altamente efectiva en todos los períodos de presentación de los estados financieros para la cual fue designada.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIC 39.
Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

> Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

En esta clasificación se incluyen las existencias de equipos terminales de telefonía móvil, destinados a sus clientes. En este caso, los eventuales subsidios al transferir el equipo al cliente, son cargados en ese momento a resultados, como costos de comercialización.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e. Deterioro

> Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados, se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

En el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, se aplican porcentajes diferenciados, teniendo en consideración factores de antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas y de eventuales costos de gestión de cobranza, para los distintos estratos de clientes. De igual forma se diferencia entre deudas corrientes y deudas renegociadas y documentadas.

Los factores antes mencionados son considerados para la determinación de la estimación de incobrabilidad sobre los servicios prestados.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar y préstamos no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

> Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio,

se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo, es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

h. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien, son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas, son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo. Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias, son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos, se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

El 29 septiembre de 2014, fue promulgada la Ley de Reforma Tributaria, y posteriormente el 15 de diciembre de 2015 el Gobierno de Chile, emitió un proyecto de simplificación y precisiones a la mencionada reforma, donde en lo medular hace modificaciones a los sistemas de renta, estableciendo para las sociedades anónimas el sistema parcialmente integrado, y la tasa de impuesto de primera categoría que por defecto se aplicarán en forma gradual a las empresas entre 2014 y 2018.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance, tal como se indica a continuación:

AÑO	Régimen Parcialmente Integrado
2014	21,0%
2015	22,5%
2016	24,0%
2017	25,5%
2018	27,0%

l. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continuo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales, son imputadas a patrimonio.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados, se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican los componentes de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.
Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada uno de sus componentes de acuerdo a su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.
Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una transacción única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia, corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de prepago. Esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable,

se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguno o algunos de los elementos se le pueda asignar confiablemente un valor, a los restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a un determinado componente, tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros, son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.
En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los ingresos por equipos entregados en forma personalizada y que, técnica o contractualmente, puedan ser utilizados solamente en servicios provistos por la sociedad, son diferidos y reconocidos en el período de vigencia esperada de los contratos.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición, permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono (“churn”) o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos, son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n. Gastos de financiamiento

Los gastos iniciales por comisiones, asesorías e impuestos asociados a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

o. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontados, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

p. Dividendos

Los dividendos por pagar a terceros, se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones, son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

t. Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones, requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos, soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos, soles vigente para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), corresponden a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar tanto las monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupon de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupon en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2017	31.12.2016
	Nivel 2 M$	Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	107.190.864	266.389.345
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	(135.379.099)	(120.154.057)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(2.736.117)	(53.014.122)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	25.974.297	13.969.698
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(112.140.919)	(159.198.481)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	(4.950.055)	107.190.864

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2017, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	136.499.621	-	CLP/USD/PEN	136.499.621	136.499.621
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	809.212	-	UF	809.212	808.915
Derivados		2.462.840	35.364.029		-	USD	37.826.869	37.826.869
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	346.455.962	-	CLP/USD/PEN	346.455.962	346.455.962
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	414.501	-	CLP	414.501	414.501
Total Activos		2.462.840	35.364.029	484.179.296			522.006.165	522.005.868
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	285.571.697		285.571.697	286.075.523
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.297.949.792		1.297.949.792	1.363.529.722
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	1.155.613		1.155.613	1.687.570
Derivados		15.423.449	27.353.475	-	-		42.776.924	42.776.924
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	545.150.721		545.150.721	545.150.721
Total Pasivos		15.423.449	27.353.475		2.129.827.823		2.172.604.747	2.239.220.460

31-Diciembre del 2016, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Derivados de cobertura					
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	104.808.283	-	CLP/USD/PEN	104.808.283	104.808.283
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	1.792.767	-	UF	1.792.767	1.844.435
Derivados		3.945.728	111.014.429		-	USD	114.960.157	114.960.157
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	330.626.210	-	CLP/USD/PEN	330.626.210	330.626.210
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	971.320	-	CLP	971.320	971.320
Total Activos		3.945.728	111.014.429	438.198.580			553.158.737	553.210.405
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	199.306.396		199.306.396	209.283.651
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.392.188.596		1.392.188.596	1.409.416.226
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	2.513.774		2.513.774	3.622.470
Derivados		3.585.016	4.184.277	-	-		7.769.293	7.769.293
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	505.044.060		505.044.060	505.044.060
Total Pasivos		3.585.016	4.184.277		2.099.052.826		2.106.822.119	2.135.135.700

ORI – Se refiere a Otros Resultados Integrales.

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Efectivo en Caja	116.073	1.500.511
Saldos en Bancos	9.010.585	4.553.449
Depósitos a Corto Plazo	133.633.176	85.459.101
Fondos Mutuos de Renta Fija	2.866.445	1.942.802
Instrumentos del Banco Central	-	17.406.380
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	20.186	52.587
Total	145.646.465	110.914.830
Total por tipo de moneda		
CLP	121.857.496	89.519.786
USD	18.698.791	19.137.763
PEN	5.072.174	2.250.573
EUR	18.004	6.708
Total	145.646.465	110.914.830

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

No se controla o informa al Directorio sobre los Flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, salvo para el negocio de telefonía móvil en Perú, desarrollado por la filial Entel Perú S.A.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2017 M$
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	4.918.000	5	1.981	4.919.981
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	5.532.750	5	2.228	5.534.978
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	6.147.500	5	2.476	6.149.976
Banco BBVA	CLP	28-12-17	05-01-18	8	3.145.000	3	755	3.145.755
Banco BCI	CLP	31-10-17	02-01-18	63	9.200.000	61	48.637	9.248.637
Banco BCI	CLP	19-12-17	01-02-18	44	3.373.000	12	3.508	3.376.508
Banco BCI	CLP	29-12-17	05-01-18	7	3.000.000	2	500	3.000.500
Banco BCI	CLP	23-11-17	05-01-18	43	2.463.000	38	8.111	2.471.111
Banco BCI	CLP	21-11-17	05-01-18	45	2.450.000	40	8.493	2.458.493
Banco BCI	CLP	27-12-17	02-02-18	37	6.519.000	4	2.434	6.521.434
Banco BCI	CLP	12-12-17	26-01-18	45	4.575.000	19	7.534	4.582.534
Banco Consorcio	CLP	13-12-17	22-01-18	40	5.799.000	18	8.699	5.807.699
Banco Consorcio	CLP	16-10-17	12-01-18	88	6.101.000	76	40.185	6.141.185
Banco Itaú	CLP	22-11-17	05-01-18	44	5.342.000	39	16.667	5.358.667
Banco Itaú	CLP	20-12-17	20-03-18	90	6.120.000	11	6.351	6.126.351
Banco Itaú	CLP	20-11-17	05-01-18	46	3.903.000	41	12.268	3.915.268
Banco Santander	CLP	29-12-17	05-01-18	7	10.953.000	2	1.833	10.954.833
Banco Santander	CLP	07-11-17	05-02-18	90	6.226.000	54	29.138	6.255.138
Banco Santander	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.749.000	30	11.398	4.760.398
Banco Santander	CLP	28-12-17	24-01-18	27	5.105.000	3	1.281	5.106.281
Banco Santander	CLP	11-12-17	29-01-18	49	3.959.000	20	6.598	3.965.598
Banco Santander	CLP	10-11-17	26-01-18	77	4.501.000	51	19.894	4.520.894
Banco Scotiabank	CLP	08-11-17	06-02-18	90	9.808.000	53	42.452	9.850.452
Banco Scotiabank	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.412.000	30	10.589	4.422.589
Banco Scotiabank	CLP	11-12-17	26-01-18	46	3.590.000	20	6.103	3.596.103
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	948.400	2	161	948.561
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	379.360	2	64	379.424
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Scotiabank - Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Totales					133.332.818		300.358	133.633.176

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2016 M$
BBVA	CLP	12-12-16	04-01-17	23	9.901.000	19	20.066	9.921.066
BBVA	CLP	13-12-16	04-01-17	22	8.000.200	18	15.840	8.016.040
BCI	CLP	19-12-16	11-01-17	23	7.032.700	12	9.002	7.041.702
BCI	CLP	14-12-16	06-01-17	23	7.274.300	17	13.191	7.287.491
Banco Itaú	CLP	13-12-16	13-01-17	31	9.343.000	18	19.060	9.362.060
Banco Itaú	CLP	27-12-16	31-01-17	35	3.609.000	4	1.636	3.610.636
Banco Itaú	CLP	06-12-16	04-01-17	29	5.176.000	25	14.234	5.190.234
Banco Santander	CLP	21-12-16	20-01-17	30	4.204.000	10	4.765	4.208.765
Banco Santander	CLP	07-12-16	04-01-17	28	4.546.000	24	12.001	4.558.001
Banco Santander	CLP	23-12-16	20-01-17	28	9.165.500	8	8.310	9.173.810
Banco Santander	CLP	15-12-16	06-01-17	22	4.872.250	16	8.315	4.880.565
Scotiabank	CLP	22-12-16	20-01-17	29	6.004.000	9	5.944	6.009.944
Scotiabank	CLP	30-12-16	24-01-17	25	5.619.000	1	618	5.619.618
Banco de Credito del Perú	PEN	30-12-16	02-01-17	3	399.380	1	48	399.428
Interbank	PEN	30-12-16	02-01-17	3	179.721	1	20	179.741
Totales					85.326.051		133.050	85.459.101

b) Las colocaciones en fondos mutuos para ambos períodos, son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2017 M$
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.560.000	1.560.484	1.560.242
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	548.000	548.170	548.085
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	758.000	758.235	758.118
Totales					2.866.000		2.866.445

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2016 M$
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	584.000	584.243	584.061
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	642.000	642.267	642.067
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	197.600	197.682	197.621
Scotiabank	30-12-16	03-01-17	CLP	Clipper B	519.000	519.216	519.053
Totales					1.942.600		1.942.802

c) Los instrumentos del Banco Central de Chile, corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera (pactos) y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2016 M$
BCI	29-12-16	04-01-17	CLP	BCU	7.403.660	7.407.022	7.364.190
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	6.057.540	6.060.493	6.025.314
Scotiabank	29-12-16	04-01-17	CLP	PDBC	4.038.360	4.040.328	4.016.876
					17.499.560		17.406.380

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido contratados en Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con alto rating, tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo, fondos mutuos de renta fija y los instrumentos del Banco Central, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Corrientes		
Derivados - No Cobertura	700.108	2.636.220
Derivados - Cobertura	609.352	1.068.685
Deudores por Leasing Financiero	809.212	1.060.826
Subtotal Corrientes	2.118.672	4.765.731
No Corriente		
Derivados - Cobertura	34.754.677	109.945.744
Derivados - No Cobertura	1.762.732	1.309.508
Deudores por Leasing Financiero	-	731.941
Subtotal No Corrientes	36.517.409	111.987.193
Total Otros Activos Financieros	38.636.081	116.752.924

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a. Derivados de Cobertura

Flujo de efectivo: estos saldos correspondes al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones por US$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 506.595.200, ambas a tasas anuales que fluctúan entre un UF+3,57% a CLP+7,73%.

b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto los siguientes contratos:

- De compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 519 millones, en un total de M$ 272.322.445 y 332 millones de Nuevos Soles (M$ 62.953.047).
- Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejan saldos relacionados con un contrato vigente con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a más de un año por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones a largo plazo.

El contrato contempla 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

Este valor se presenta neto de intereses no devengados, los que fueron determinados en base a la tasa de interés implícita en el contrato, equivalente a un 8,7% anual.

El perfil de los vencimientos de este contrato, en M$, es el siguiente:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2017			31.12.2016		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	809.212	-	809.212	1.124.505	(63.679)	1.060.826
De 1 a 2 años	-	-	-	795.620	(63.679)	731.941
Total	809.212		809.212	1.920.125	(127.358)	1.792.767

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	26.154.757	23.253.033	4.259.095	2.353.696
Mantenciones, Soporte	3.286.299	2.976.146	-	-
Arriendos de Capacidades	858.497	919.592	1.638.780	1.897.918
Publicidad	1.264.506	-	-	-
Seguros	404.378	477.071	-	-
Otros	2.025.616	939.719	-	-
Total	33.994.053	28.565.561	5.897.875	4.251.614

8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	334.383.531	320.741.809
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	7.310.429	3.050.632
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	4.762.002	6.833.769
Total	346.455.962	330.626.210
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	2.454.487	11.011.159
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.686.369	2.576.541
Total	5.140.856	13.587.700
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	451.075.866	448.750.515
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	7.310.429	3.050.632
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	4.826.650	6.898.417
Total	463.212.945	458.699.564
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	2.454.487	11.011.159
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.686.369	2.576.541
Total	5.140.856	13.587.700

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 116.692.335 y M$ 128.008.706, a cada uno de los cierres, respectivamente.

b. Los valores brutos, equivalentes a M$ 451.075.866 y M$ 448.750.515, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2017 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.761.581	271.072.719	55	625.617	271.698.336
Entre 1 y 30 días	905.560	36.967.001	35	46.965	37.013.966
Entre 31 y 60 días	283.758	14.200.375	60	50.937	14.251.312
Entre 61 y 90 días	250.739	12.535.030	53	56.013	12.591.043
Entre 91 y 120 días	236.956	9.446.699	32	19.298	9.465.997
Entre 121 y 150 días	220.803	8.752.420	82	61.563	8.813.983
Entre 151 y 180 días	195.430	6.866.414	74	43.390	6.909.804
Entre 181 y 210 días	205.442	7.252.344	77	44.936	7.297.280
Entre 211 y 250 días	218.623	6.816.114	99	105.575	6.921.689
Más de 250 días	1.766.049	69.129.348	12.435	6.983.108	76.112.456
Total	6.044.941	443.038.464	13.002	8.037.402	451.075.866

31-dic-2016 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.698.035	255.613.320	169	1.717.284	257.330.604
Entre 1 y 30 días	708.336	35.237.581	231	354.807	35.592.388
Entre 31 y 60 días	243.188	15.832.374	168	117.842	15.950.216
Entre 61 y 90 días	204.652	11.070.695	145	116.878	11.187.573
Entre 91 y 120 días	178.136	8.968.579	133	85.839	9.054.418
Entre 121 y 150 días	173.052	8.811.407	156	94.974	8.906.381
Entre 151 y 180 días	158.775	6.582.122	135	80.702	6.662.824
Entre 181 y 210 días	164.940	6.357.575	142	66.677	6.424.252
Entre 211 y 250 días	189.588	7.218.197	183	104.991	7.323.188
Más de 250 días	1.357.711	80.227.086	21.666	10.091.585	90.318.671
Total	5.076.413	435.918.936	23.128	12.831.579	448.750.515

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales, incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2017		31-dic-2016	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.749	9.453.009	13.721	9.727.327
Documentos por cobrar en cobranza judicial	930	4.173.319	1.169	4.685.728
Total	10.679	13.626.328	14.890	14.413.055

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Saldo Inicial	128.008.706	123.961.721
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	48.239.789	48.100.143
Baja de activos financieros deteriorados	(58.263.148)	(43.424.215)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(1.293.012)	(628.943)
Total	116.692.335	128.008.706

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 86.347.516 y M$ 90.326.001, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se considera lo siguiente, para cada segmento de clientes:

- Personas: Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% del valor adeudado, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles y 300 días para servicios fijos.
- Empresas: En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 120 días del vencimiento para servicios móviles, a excepción de las grandes empresas que es a los 210 días y 360 días para servicios fijos.
- Corporaciones: En este segmento se llega al 100% de la deuda, una vez transcurrido 360 días del vencimiento para servicios móviles y fijos, previa evaluación de insolvencia del deudor.
- Mayoristas: En este segmento se llega al 100% de la deuda, para servicios móviles y fijos, según evaluación de insolvencia del deudor.
- Telefonía Móvil Perú: Los saldos en mora son provisionados a gastos progresivamente según su antigüedad, hasta completar el 100% de la deuda una vez transcurrido 60 días del vencimiento, tanto para personas como empresas.

El segmento Mayoristas corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes tanto fijas como móviles prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales. En la nota 29 Información Financiera por Segmentos, este se incluye en "Otros Negocios".

Garantías: En el caso de clientes de venta de equipos y recargas en los cuales se aprecian riesgos de incobrabilidad altos, se solicitan garantías reales y/o se contratan seguros de crédito.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 33% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2017.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 67% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

31-DIC-2017													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deteri-oro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	98.546.768	-	69	-	2.496.506	-	329.734	-	-	-	101.373.077	-	101.373.077
Entre 1 y 30 días	12.281.059	3.778.141	1.766	716	4.197.860	3.697.522	2.679	1.764	-	-	16.483.364	7.478.143	9.005.221
Entre 31 y 60 días	5.973.009	4.466.210	1.613	1.525	512.675	464.658	9.153	4.605	-	-	6.496.450	4.936.998	1.559.452
Entre 61 y 90 días	5.286.450	5.071.103	2.057	2.028	471.582	449.921	7.458	5.286	-	-	5.767.547	5.528.338	239.209
Entre 91 y 120 días	5.013.245	4.818.296	1.444	1.438	416.159	388.453	8.728	6.014	-	-	5.439.576	5.214.201	225.375
Entre 121 y 150 días	4.786.409	4.626.394	6.615	6.615	376.988	357.391	4.532	4.110	-	-	5.174.544	4.994.510	180.034
Entre 151 y 180 días	4.053.701	3.895.976	9.972	9.972	369.886	349.643	11.832	8.078	-	-	4.445.391	4.263.669	181.722
Entre 181 y 210 días	3.844.646	3.687.872	10.264	10.264	385.163	375.726	17.088	14.388	-	-	4.257.161	4.088.250	168.911
Entre 211 y 250 días	4.102.561	3.762.160	21.374	21.374	698.668	692.496	9.979	8.723	-	-	4.832.582	4.484.753	347.829
Más de 250 días	29.149.774	26.986.932	2.878.485	2.878.485	1.773.684	1.767.831	297.026	293.618	-	-	34.098.969	31.926.866	2.172.103
Total	173.037.622	61.093.084	2.933.659	2.933.417	11.699.171	8.543.641	698.209	346.586	-	-	188.368.661	72.915.728	115.452.933

31-DIC-2017													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	118.221.880	-	140.706	-	49.991.099	-	155.108	-	1.816.466	-	170.325.259	-	170.325.259
Entre 1 y 30 días	10.396.810	721.086	17.440	1.320	9.184.807	774.994	25.080	2.481	906.465	61.841	20.530.602	1.561.722	18.968.880
Entre 31 y 60 días	3.819.568	563.868	15.251	12.135	3.651.763	355.140	24.920	3.183	243.360	18.522	7.754.862	952.848	6.802.014
Entre 61 y 90 días	4.066.897	734.979	15.472	8.283	2.655.395	494.925	31.026	5.646	54.706	1.460	6.823.496	1.245.293	5.578.203
Entre 91 y 120 días	1.846.126	1.093.482	2.563	2.526	2.144.480	360.788	6.563	4.467	26.689	2.022	4.026.421	1.463.285	2.563.136
Entre 121 y 150 días	1.692.416	868.457	40.861	33.024	1.884.999	465.552	9.555	4.837	11.608	880	3.639.439	1.372.750	2.266.689
Entre 151 y 180 días	1.032.528	598.556	15.336	15.336	1.376.672	412.723	6.250	3.750	33.627	2.548	2.464.413	1.032.913	1.431.500
Entre 181 y 210 días	1.546.342	1.111.588	10.156	10.156	1.361.308	663.601	7.428	4.910	114.885	5.118	3.040.119	1.795.373	1.244.746
Entre 211 y 250 días	607.800	436.091	67.698	67.698	1.405.436	634.829	6.524	5.027	1.649	125	2.089.107	1.143.770	945.337
Más de 250 días	23.524.530	18.606.377	3.605.152	3.605.106	14.425.101	10.785.198	202.445	193.361	256.259	18.611	42.013.487	33.208.653	8.804.834
Total	166.754.897	24.734.484	3.930.635	3.755.584	88.081.060	14.947.750	474.899	227.662	3.465.714	111.127	262.707.205	43.776.607	218.930.598

31-DIC-2016													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	86.309.417	-	961	-	3.563.432	-	3.358	-	-	-	89.877.168	-	89.877.168
Entre 1 y 30 días	7.948.642	2.183.052	13.326	5.331	3.664.680	724.053	17.868	3.038	-	-	11.644.516	2.915.474	8.729.042
Entre 31 y 60 días	4.211.581	2.972.386	15.123	14.215	632.321	411.855	30.105	8.730	-	-	4.889.130	3.407.186	1.481.944
Entre 61 y 90 días	3.760.357	3.579.149	20.851	20.434	543.740	376.938	14.311	5.009	-	-	4.339.259	3.981.530	357.729
Entre 91 y 120 días	3.736.721	3.663.442	18.608	18.422	478.709	385.480	21.175	10.588	-	-	4.255.213	4.077.932	177.281
Entre 121 y 150 días	3.689.508	3.636.360	28.022	28.022	413.901	355.776	11.843	6.513	-	-	4.143.274	4.026.671	116.603
Entre 151 y 180 días	3.470.667	3.460.966	22.125	22.125	376.904	333.225	28.646	17.188	-	-	3.898.342	3.833.504	64.838
Entre 181 y 210 días	3.249.940	3.243.149	32.332	32.332	344.996	334.062	8.869	7.096	-	-	3.636.137	3.616.639	19.498
Entre 211 y 250 días	3.779.268	3.770.192	24.575	24.575	697.110	623.118	13.152	10.522	-	-	4.514.105	4.428.407	85.698
Más de 250 días	35.410.255	35.143.806	4.555.893	4.555.893	1.851.482	1.834.812	663.205	662.535	-	-	42.480.835	42.197.046	283.789
Total	155.566.356	61.652.502	4.731.816	4.721.349	12.567.275	5.379.319	812.532	731.219	-	-	173.677.979	72.484.389	101.193.590

31-DIC-2016													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	119.299.565	-	522.464	-	43.632.218	-	1.190.465	-	2.808.724	-	167.453.436	-	167.453.436
Entre 1 y 30 días	13.544.522	1.232.060	119.233	10.420	8.747.594	193.342	204.380	3.879	1.332.143	211.117	23.947.872	1.650.818	22.297.054
Entre 31 y 60 días	5.975.302	1.860.344	50.523	39.913	4.728.876	300.533	22.091	2.727	284.294	115.606	11.061.086	2.319.123	8.741.963
Entre 61 y 90 días	3.927.841	1.906.602	61.504	43.089	2.749.155	316.003	20.212	6.391	89.602	22.390	6.848.314	2.294.475	4.553.839
Entre 91 y 120 días	2.242.303	1.810.615	16.793	16.457	2.435.709	395.971	29.263	9.924	75.137	53.754	4.799.205	2.286.721	2.512.484
Entre 121 y 150 días	3.077.667	1.388.444	36.782	36.782	1.630.331	328.754	18.327	7.133	-	-	4.763.107	1.761.113	3.001.994
Entre 151 y 180 días	1.295.082	1.160.720	19.149	19.149	1.439.469	339.618	10.782	6.260	-	-	2.764.482	1.525.747	1.238.735
Entre 181 y 210 días	1.207.590	920.529	17.873	17.873	1.555.099	593.215	7.553	4.764	-	-	2.788.115	1.536.381	1.251.734
Entre 211 y 250 días	1.273.512	820.797	58.236	58.169	1.468.307	228.512	9.028	7.307	-	-	2.809.083	1.114.785	1.694.298
Más de 250 días	23.832.631	21.200.832	4.262.061	4.261.850	19.081.906	14.957.509	610.512	564.237	50.726	50.726	47.837.836	41.035.154	6.802.682
Total	175.676.015	32.300.943	5.164.618	4.503.702	87.468.664	17.653.457	2.122.613	612.622	4.640.626	453.593	275.072.536	55.524.317	219.548.219

Los detalle anteriores, incluyen servicios prestados y aun no facturados, en el caso del segmento personas corresponden a M$ 64.061.159 y M$ 53.563.738 y en el caso de los demás segmentos a M$ 22.286.357 y M$ 36.762.263, para ambos períodos, respectivamente.

9. Cuentas por cobrar y transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	22.089	21.170
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	171.814	317.948
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	146.777
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	66.153	36.896
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	59.981	147.244
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A	Chile	Accionista en Común	CLP	-	17.318
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	42.768	62.862
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	51.696	59.305
99.520.000-7	Copec S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	161.800
Total					414.501	971.320

A contar del ejercicio 2012, sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

b. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2017		31.12.2016	
				Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	226.102	226.102	255.819	255.819
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	830.899	830.899	809.175	809.175
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	261.014	261.014	1.298.377	1.298.377
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	324.967	324.967	398.967	398.967
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	419.670	419.670	518.960	518.960
96.561.560-1	Soc. Punta del Cobre S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	185.445	185.445
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	267.462	267.462	350.917	350.917
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	469.142	469.142	614.168	614.168
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	715.447	715.447	1.611.803	1.611.803
Total					3.184.550		5.623.920

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas, corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,18% y 0,32% del total de ingresos ordinarios del Grupo, al 31 de diciembre del 2017 y 2016.

c. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los años 2017 y 2016, ascendieron a M$ 476.618 y M$ 465.290, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 8.097.686 y M$ 4.363.256, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 4.739.198 y M$ 1.933.607 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 12 y 16 personas, respectivamente.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	95.338.746	88.609.728
Trabajo en Curso	1.092.293	2.276.307
Otros Inventarios	497.795	530.691
Total	96.928.834	91.416.726

A cada uno de los períodos no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, el costo de los equipo son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos.

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 364.665.532 y M$ 350.651.201, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2017 y 2016, se han cargado a resultados M$ 2.778.796 y M$ 1.426.497, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto, alcanzan a M$ 2.583.932 y M$ 3.703.232, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados al 31 de diciembre del 2017 y 2016, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 32.456.941 y M$ 43.415.074, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente
	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$
Remanente de IVA Crédito Fiscal	21.025.500	119.272.151	111.376.114
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	32.456.941	43.415.074	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	41.790.909	22.564.397	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	24.114.091	15.386.036	-
Total	119.387.441	200.637.658	111.376.114

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 355.884 y M$ 4.869.489, a cada uno de los períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

Los Remanentes de IVA créditos no corriente, son los que se originan en la filial Entel Perú S.A., que se espera aplicar a futuros IVA débitos generados con un horizonte mayor a 12 meses. Dichos créditos no tienen plazo de expiración.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Total Activos Intangibles, Neto	298.921.432	321.356.334
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	298.921.432	321.356.334
Activos Intangibles Identificables, Neto	298.921.432	321.356.334
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	3.582.939	4.233.579
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	295.338.493	317.122.755
Total Activos Intangibles, Bruto	388.197.091	402.095.377
Activos Intangibles Identificables, Bruto	388.197.091	402.095.377
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.908	39.027.907
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	349.169.183	363.067.470
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	(89.275.659)	(80.739.043)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(89.275.659)	(80.739.043)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(35.444.969)	(34.794.328)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(53.830.690)	(45.944.715)

Al 31 de diciembre del 2017 y 2016, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles, es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.512.489	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	87
- Servidumbres	70.450	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	3 - 97
Total	3.582.939			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.525.019	Estado de Chile	480 - 360	393 - 279
- Concesión Banda 700 MHz	6.230.317	Estado de Chile	360	325
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.541.133	Estado de Chile	360	298
- Concesión Banda 700 MHz	179.745.109	Estado de Perú	480	475
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	50.740.240	Estado de Perú	480	341
- Concesion Banda 1900 MHz	35.819.426	Estado de Perú	480	377
- Concesion Banda 2500 MHz	5.525.293	Estado de Perú	156	80
- Concesion Banda 3500 MHz	2.015.159	Estado de Perú	171 - 240	37 - 186
- Otros	3.196.797			
Total	295.338.493			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.956.170	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	96
- Servidumbres	181.645	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	15 - 112
- Derechos uso cables F.Óptica	94.434	Level 3	84 - 168	1
- Otros	1.330			
Total	4.233.579			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	9.368.150	Estado de Chile	480 - 360	406 - 291
- Concesión Banda 700 MHz	6.459.654	Estado de Chile	360	337
- Concesión Banda 700 MHz	191.106.493	Estado de Perú	480	480
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.683.729	Estado de Chile	360	310
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	54.871.509	Estado de Perú	480	353
- Concesion Banda 1900 MHz	38.910.037	Estado de Perú	480	389
- Concesion Banda 2500 MHz	6.689.412	Estado de Perú	156	92
- Concesion Banda 3500 MHz	3.095.431	Estado de Perú	171 - 240	49 - 198
- Otros	2.938.340			
Total	317.122.755			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en el cuadro anterior, afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 a cada período informado; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre del 2017 y 2016, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2017 y 2016, son los siguientes:

Movimientos año 2017			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	4.233.579	317.122.755	321.356.334
Adiciones	-	693.165	693.165
Amortización	(650.640)	(7.885.975)	(8.536.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(14.637.301)	(14.637.301)
Otros incrementos (decrementos)	-	45.849	45.849
Saldo Final	3.582.939	295.338.493	298.921.432

Movimientos año 2016			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	4.931.238	135.732.104	140.663.342
Adiciones	-	192.543.487	192.543.487
Amortización	(697.659)	(5.922.627)	(6.620.286)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(5.598.883)	(5.598.883)
Otros incrementos (decrementos)	-	368.674	368.674
Saldo Final	4.233.579	317.122.755	321.356.334

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos, son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2016 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2016 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2017 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.332.629	(54.778)	1.277.851	(64.056)	1.213.795
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		47.227.912	(54.778)	47.173.134	(64.056)	47.109.078

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía, están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).
Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se considero el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa, fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 9 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los supuestos clave utilizados en el cálculo de los importes recuperables son los flujos proyectados a través del tiempo de los servicios futuros involucrados en cada caso, en base a las mejores estimaciones, que la compañía considera tanto en el corto, mediano (primeros 3 años en base a los presupuestos aprobados por el directorio) y largo plazo (para los restantes 5 años), utilizando una tasa de descuento asociada al costo de capital de la compañía en un rango entre un 8,7% y 9,4%.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	1.876.555.163	1.829.611.347
Construcción en Curso, Neto	359.862.021	375.743.957
Terrenos, Neto	12.449.639	12.589.561
Edificios, Neto	123.492.304	130.415.986
Planta y Equipo, Neto	1.242.373.687	1.183.773.181
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	92.113.199	77.175.834
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	31.138.237	34.296.217
Vehículos de Motor, Neto	64.743	353.206
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	7.587.897	7.322.286
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	7.473.436	7.941.119
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	5.375.952.011	5.056.589.053
Construcción en Curso, Bruto	359.862.021	375.743.957
Terrenos, Bruto	12.449.639	12.589.561
Edificios, Bruto	282.167.001	282.482.891
Planta y Equipo, Bruto	4.066.356.262	3.780.723.506
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	363.989.979	327.366.757
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	231.498.142	221.721.350
Vehículos de Motor, Bruto	886.708	1.475.333
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	33.735.384	29.786.742
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	25.006.875	24.698.956
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	(3.499.396.848)	(3.226.977.706)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(158.674.697)	(152.066.905)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(2.823.982.575)	(2.596.950.325)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(271.876.780)	(250.190.923)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(200.359.905)	(187.425.133)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(821.965)	(1.122.127)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(26.147.487)	(22.464.456)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(17.533.439)	(16.757.837)

Los movimientos por los años 2017 y 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347
Cambios	Adiciones	210.463.387	-	-	128.563.996	37.380.752	4.052.041	38.317	813.700	9.031.439	390.343.632
	Desapropiaciones	(58.416)	-	(9.533)	(3.864.084)	(323.249)	(1.032.308)	(276.235)	(24.355)	-	(5.588.180)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.914.674)	(252.402.546)	(29.722.447)	(13.764.318)	(48.368)	(3.709.241)	(769.443)	(307.331.037)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.849.711)	-	-	-	-	-	(3.849.711)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.706.309)	(139.922)	(418.068)	(18.384.086)	(2.844.637)	(849.780)	(2.422)	-	(285.664)	(26.630.888)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(222.580.598)	-	418.593	208.536.937	10.446.946	8.436.385	245	3.185.507	(8.444.015)	-
	Cambios, Total	(15.881.936)	(139.922)	(6.923.682)	58.600.506	14.937.365	(3.157.980)	(288.463)	265.611	(467.683)	46.943.816
Saldo Final		359.862.021	12.449.639	123.492.304	1.242.373.687	92.113.199	31.138.237	64.743	7.587.897	7.473.436	1.876.555.163

Los movimientos por el año 2016 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		414.995.191	12.811.719	124.138.977	1.107.673.373	74.555.180	35.197.867	366.846	8.215.167	7.621.019	1.785.575.339
Cambios	Adiciones	169.317.172	-	-	164.441.841	24.420.436	3.243.416	48.661	2.231	7.266.764	368.740.521
	Desapropiaciones	(279.756)	(102.504)	-	(2.102.013)	(70.779)	(701.444)	(20.933)	-	-	(3.277.429)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.952.232)	(240.324.431)	(28.123.208)	(13.431.026)	(206.068)	(3.181.797)	(745.266)	(292.964.028)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(10.801.099)	-	-	-	-	-	(10.801.099)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(4.758.055)	(119.654)	(382.018)	(10.482.935)	(1.096.159)	(617.844)	(4.492)	-	(200.840)	(17.661.997)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(203.530.595)	-	13.611.259	175.368.445	7.490.364	10.605.248	169.192	2.286.685	(6.000.558)	40
	Cambios, Total	(39.251.234)	(222.158)	6.277.009	76.099.808	2.620.654	(901.650)	(13.640)	(892.881)	320.100	44.036.008
Saldo Final		375.743.957	12.589.561	130.415.986	1.183.773.181	77.175.834	34.296.217	353.206	7.322.286	7.941.119	1.829.611.347

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento, no son representativos de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos anuales 2017 y 2016, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 5.055.190 y M$ 5.250.535 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

A continuación se revelan los saldos netos de propiedad, planta y equipo, cuya tenencia obedece a contratos de leasing financiero.

Arrendamientos Financieros Reconocidos como Activos	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Edificios, Neto	6.896.900	7.120.515
Edificios, Bruto	11.086.332	11.086.332
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(4.189.432)	(3.965.817)
Total Propiedades, Planta y Equipo en Arrendamiento Financiero, Neto	6.896.900	7.120.515

Los bienes raíces en leasing están representados por contratos de leasing inmobiliario referidos a los inmuebles que albergan las oficinas generales de las Sociedades del Grupo.

Los términos de contratos de Activos en Leasing corresponden a:

	Fecha de Inicio	Fecha de Término
Locales Comerciales	Febrero de 1998	Febrero de 2018
Edificio Costanera (Piso 15)	Septiembre de 1998	Agosto de 2018
Edificio Costanera (Pisos 12-13-14)	Diciembre de 1998	Noviembre de 2018

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos, se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2017 y 2016, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida o Tasa Mínima (años)	Vida o Tasa Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre de cada año, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 79.173.407 y M$ 78.843.523, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 1.747.284.889. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados ha impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2017 se han ejecutado obras por M$ 76.403.618. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 965.096 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información general

La Ley 20.780, modificada a través de la Ley 20.899, establece que a partir del año 2017 existen nuevos regímenes de tributación en Chile, para el caso de las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2017, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

	RAI	SAC		TEF
Sociedades		Con Restitución	Sin Restitución	
	M$	M$	M$	%
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	457.296.577	-	149.331.208	24,9%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	559.947.413	14.933.643	144.997.289	27,4%
Transam S.A.	36.399.664	9.212.288	290.908	32,5%
Entel Telefonía Local S.A.	816.695	-	8.417.014	29,3%
Entel Inversiones S.A.	32.321.894	-	6.240.030	22,0%
Entel Contac Center S.A.	3.182.788	-	1.298.886	25,8%
Entel Comercial S.A.	4.386.974	-	1.261.329	26,1%
Entel Servicios Telefónicos S.A.	970.653	128.755	816.041	22,1%
Entel Will S.A.	17.073.390	3.949.243	801.885	31,6%
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.420.062	294.376	629.235	29,3%
Totales M$	1.115.816.110	28.518.305	314.083.825	

RAI: Rentas Afectas a Impuesto Global Complementario o Adicional
SAC: Saldo de Créditos con Restitución Impto de Primera Categoria año 2017, tasa 25,5%
SAC: Saldo de Créditos sin Restitución Provenientes del FUT
TEF: Total Créditos FUT / Total Utilidades Neta FUT.

b. Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2017		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	68.210.107	5.175.310	(13.389.884)	220.102
Amortizaciones Intangibles	158.758	12.217.355	(4.178.023)	488.728
Acumulaciones (o devengos)	16.625.690	944	769.628	(66.913)
Provisiones	17.148.842	-	4.918.460	(82.803)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	24.276.244	-	(3.046.656)	(260.167)
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	14.228	-	117.973	(413)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	3.868.200	521.966	-
Ingresos Diferidos	4.626.981	-	119.362	(3.279)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	292.853	-	(324.769)	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	92.375	216.487	146.534	-
Pérdidas Fiscales	266.696.179	-	52.080.763	(20.301.805)
Otros	4.434.061	554.372	(3.900.691)	(37.252)
Totales	402.576.318	22.032.668	33.834.663	(20.043.802)

Conceptos	31.12.2016		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	Patrimonio M$
Depreciaciones propiedades planta y equipos	76.366.824	-	(6.895.284)	(558.701)
Amortizaciones intangibles	3.638.699	12.170.246	(2.948.636)	130.225
Acumulaciones (o devengos)	15.922.975	944	2.590.013	(42.643)
Provisiones	12.313.185	-	1.915.626	(296.670)
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	27.583.067	-	1.355.892	(27.815)
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	-	103.332	(103.813)	481
Activos/pasivos a costo amortizado	-	4.390.166	885.234	924
Ingresos diferidos	4.510.898	-	(7.625)	(1.958)
Bienes adquiridos en leasing financiero	617.622	-	(282.012)	-
Bienes vendidos en leasing financiero	199.641	470.287	109.406	-
Pérdidas Fiscales	234.917.221	-	64.080.132	(8.196.746)
Otros	8.504.044	686.412	2.095.429	(95.619)
Totales	384.574.176	17.821.387	62.794.362	(9.088.522)

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, principalmente asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, y que no tienen plazo de extinción, ascienden a M$ 1.855.958 y M$ 1.807.239, a cada uno de los períodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	28.623.309	42.379.294
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	883.506	(330.603)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(13.080.769)	(7.272.365)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	16.426.046	34.776.326
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(33.834.663)	(62.794.362)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	(33.834.663)	(62.794.362)
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	(17.408.617)	(28.018.036)

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	6.637.803	1.473.615
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(6.941.771)	(11.851.821)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes	(17.998.452)	(8.348.937)
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	(11.027.293)	(14.697.790)
Corrección Monetaria Capital Propio	471.771	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	4.049.220	(479.639)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	7.400.105	5.886.536
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	(24.046.420)	(29.491.651)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	(17.408.617)	(28.018.036)

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Tasa Impositiva Legal	25,5%	24%
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-26,7%	-192,9%
Efecto en la Tasa Impositiva de Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-69,1%	-135,9%
Corrección Monetaria Capital Propio	-42,4%	-239,2%
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	1,8%	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	15,6%	-7,8%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	28,3%	95,8%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	-92,4%	-480%
Tasa Impositiva Efectiva	-66,9%	-456%

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período, se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	1.109.070	468.598
Obligaciones con tenedores de Bonos	15.303.757	16.587.414
Acreedores por Leasing Financiero	1.155.613	1.377.480
Derivados - No Cobertura	15.423.449	3.585.016
Derivados - Cobertura	3.548.155	2.848.776
Subtotal Corrientes	36.540.044	24.867.284
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	284.462.627	198.837.798
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.282.646.035	1.375.601.182
Acreedores por Leasing Financiero	-	1.136.294
Derivados - Cobertura	23.805.320	1.335.501
Subtotal No Corrientes	1.590.913.982	1.576.910.775
Total Otros Pasivos Financieros	1.627.454.026	1.601.778.059

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2017, corresponden a saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 30 de junio del 2017, fue prepagado en su totalidad el crédito internacional por USD 300 millones que la Sociedad mantenía con The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., HSBC Bank USA y Mizuho Corporate Bank, Ltd. La totalidad de los recursos fueron obtenidos a partir de la suscripción de tres nuevos créditos a 5 años y con vencimientos en partes iguales en los años 2021 y 2022. Los créditos son por montos de USD 225 millones con Bank of Nova Scotia y Export Development of Canada en montos de USD 150 millones y USD 75 millones, respectivamente, a una tasa Libo más 0,85%. Adicionalmente se suscribieron créditos locales en CLP con Scotiabank por un equivalente a USD 50 millones a una tasa TAB más 0,10% y un tercer crédito otorgado por el Banco de Chile en CLP por un equivalente a USD 25 millones a una tasa TAB más 0,45%.
- El 26 de abril del 2017, Banco del Estado otorgó un crédito por CLP 99.000 millones con un único vencimiento de capital a 5 años y a una tasa de TAB más 0,30%.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma IFRS 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2017

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
Banco del Estado de Chile	Préstamos	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525	
Banco de Chile	Préstamos	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527	
Scotiabank Chile	Préstamos	38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407	
Export Development of Canada	Préstamos	50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346	
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	100.842.976	671.307	1.543.637	2.041.585	2.047.118	1.862.693	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	567.548	567.548	-	-	-	-	
Subtotal		323.928.434	4.671.140	6.134.552	8.146.374	8.149.899	7.618.498	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.280.011.957	23.065.933	44.992.016	53.329.561	53.329.563	53.329.561	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	301.525.570	1.627.223	5.457.042	6.508.892	6.508.893	6.508.892	
Subtotal		1.581.537.527	24.693.156	50.449.058	59.838.453	59.838.456	59.838.453	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.144.156	-	-	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	17.970.619	1.172.119	1.661.409	2.218.315	2.226.240	2.213.246	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	679.858	-	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	16.817.993	1.205.367	1.597.308	2.125.161	2.140.699	2.123.369	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	11.589.798	846.896	1.267.421	1.688.028	1.698.464	1.683.193	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	3.643.438	-	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	11.527.238	428.132	1.070.979	1.425.490	1.434.722	1.423.703	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	5.521.308	377.962	691.057	921.410	924.985	917.835	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.328.557	90.907	166.291	221.721	222.607	220.836	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	15.014.784	1.152.258	1.458.112	1.940.259	1.953.874	1.938.318	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	808.509	-	-	-	-	-	
Subtotal		86.046.258	5.273.641	7.912.577	10.540.384	10.601.591	10.520.500	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.690.345	974.690	2.715.655	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.745.170	1.319.210	425.960	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	272.100	238.250	33.850	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.291.740	142.080	1.149.660	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	264.550	264.550	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	2.968.825	242.280	2.726.545	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	3.686.635	484.230	3.202.405	-	-	-	
Banco Security	Derivados - No Cobertura	1.531.150	354.900	1.176.250	-	-	-	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	84.845	84.845	-	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	254.365	254.365	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	30.525	30.525	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	46.680	46.680	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.570	30.570	-	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	100.500	100.500	-	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	87.130	87.130	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	50.512	50.512	-	-	-	-	
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	46.073	46.073	-	-	-	-	
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	32.887	18.566	14.321	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	19.822	19.822	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	25.436	20.941	4.495	-	-	-	
Subtotal		16.259.860	4.810.719	11.449.141	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	993.487	269.261	724.226	-	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	175.005	65.627	109.378	-	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	33.263	33.263	-	-	-	-	
Subtotal		1.201.755	368.151	833.604	-	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	
Totales		2.335.549.534	366.392.507	76.778.932	78.525.211	78.589.946	77.977.451	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
99.247.995	-	98.841.651	537.076	-	-	-	-	98.304.575	-
17.339.527	-	16.781.020	-	26.325	-	-	-	16.754.695	-
33.605.187	-	32.780.799	-	6.032	-	-	-	32.774.767	-
46.338.626	-	45.550.212	6.515	-	-	-	-	45.543.697	-
92.676.636	-	91.097.922	13.029	-	-	-	-	91.084.893	-
-	-	520.093	520.093	-	-	-	-	-	-
289.207.971	-	285.571.697	1.076.713	32.357	-	-	-	284.462.627	-
51.664.615	1.000.300.708	1.110.768.145	9.733.541	4.994.844	-	-	-	-	1.096.039.760
6.508.893	268.405.735	187.181.647	-	575.372	-	-	-	-	186.606.275
58.173.508	1.268.706.443	1.297.949.792	9.733.541	5.570.216	-	-	-	-	1.282.646.035
-	1.144.156	2.430.053	-	-	-	-	-	348.530	2.081.523
2.213.246	6.266.044	5.183.127	938.744	-	-	-	-	438.170	3.806.213
-	679.858	953.238	-	83.575	-	-	-	-	869.663
2.097.900	5.528.189	2.878.321	704.082	200.116	-	-	-	-	1.974.123
1.622.935	2.782.861	1.767.058	248.483	-	-	-	-	506.192	1.012.383
-	-	3.883.654	-	-	-	-	-	1.294.551	2.589.103
342.434	3.301.004	4.301.963	-	82.554	-	-	-	-	4.219.409
1.398.567	4.345.645	3.181.846	409.284	165.485	-	-	-	-	2.607.077
867.440	820.619	39.906	-	39.906	-	-	-	-	-
208.715	197.480	106.262	-	106.262	-	-	-	-	-
1.905.485	4.666.478	2.628.047	569.664	-	-	-	-	686.128	1.372.255
269.503	539.006	-	-	-	-	-	-	-	-
10.926.225	30.271.340	27.353.475	2.870.257	677.898	-	-	-	3.273.571	20.531.749
-	-	3.527.044	963.472	2.563.572	-	-	-	-	-
-	-	1.710.281	1.310.395	399.886	-	-	-	-	-
-	-	268.083	237.605	30.478	-	-	-	-	-
-	-	1.219.492	138.060	1.081.432	-	-	-	-	-
-	-	263.598	263.598	-	-	-	-	-	-
-	-	2.797.703	242.187	2.555.516	-	-	-	-	-
-	-	3.455.086	483.418	2.971.668	-	-	-	-	-
-	-	1.460.436	350.279	1.110.157	-	-	-	-	-
-	-	84.779	84.779	-	-	-	-	-	-
-	-	251.268	251.268	-	-	-	-	-	-
-	-	30.391	30.391	-	-	-	-	-	-
-	-	46.671	46.671	-	-	-	-	-	-
-	-	30.479	30.479	-	-	-	-	-	-
-	-	100.025	100.025	-	-	-	-	-	-
-	-	86.810	86.810	-	-	-	-	-	-
-	-	28.614	28.614	-	-	-	-	-	-
-	-	22.412	22.412	-	-	-	-	-	-
-	-	6.533	6.533	-	-	-	-	-	-
-	-	18.286	18.286	-	-	-	-	-	-
-	-	15.458	15.458	-	-	-	-	-	-
-	-	15.423.449	4.710.740	10.712.709	-	-	-	-	-
-	-	952.891	251.074	701.817	-	-	-	-	-
-	-	169.790	62.600	107.190	-	-	-	-	-
-	-	32.932	32.932	-	-	-	-	-	-
-	-	1.155.613	346.606	809.007	-	-	-	-	-
-	-	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	-	-
358.307.704	1.298.977.783	1.954.029.726	345.313.557	17.802.187	0	-	-	287.736.198	1.303.177.784

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2016

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES						
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años			
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Préstamos	71.437.405	384.639	1.226.426	1.627.802	34.513.659	33.684.879	
HSBC Bank USA, National Association	Préstamos	71.437.402	384.639	1.226.425	1.627.801	34.513.658	33.684.879	
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	1.116.028	558.014	-	558.014	-	-	
Subtotal		215.428.240	1.711.931	3.679.277	5.441.419	103.540.976	101.054.637	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.675.181.306	25.119.073	48.996.836	58.076.521	58.076.523	58.076.521	
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	302.842.365	1.599.889	5.347.695	6.399.554	6.399.555	6.399.554	
Subtotal		1.978.023.671	26.718.962	54.344.531	64.476.075	64.476.078	64.476.075	
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	15.238.034	683.753	1.259.345	1.691.081	1.692.873	1.708.411	
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	9.424.123	492.526	884.253	1.179.769	1.184.604	1.195.040	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	9.848.789	341.016	846.533	1.134.371	1.136.158	1.145.390	
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	4.571.823	266.812	490.987	651.075	654.650	658.225	
Corpbanca	Derivados - Cobertura	1.082.564	63.120	116.274	154.146	155.031	155.917	
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	13.531.529	654.814	1.149.462	1.542.350	1.544.291	1.557.906	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	16.687.232	665.057	1.363.103	1.823.366	1.825.394	1.839.402	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	
Subtotal		70.384.094	3.167.098	6.109.957	8.176.158	8.193.001	8.260.291	
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	978.340	-	978.340	-	-	-	
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	789.045	-	789.045	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	581.630	398.135	183.495	-	-	-	
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	202.535	-	202.535	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	1.401.350	1.048.525	352.825	-	-	-	
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	244.230	146.275	97.955	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	839.580	52.635	786.945	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	5.965	5.965	-	-	-	-	
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	15.300	15.300	-	-	-	-	
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	22.295	6.680	15.615	-	-	-	
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	15.250	15.250	-	-	-	-	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	7.685	7.685	-	-	-	-	
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	183.795	177.704	6.091	-	-	-	
Banco de Crédito (Perú)	Derivados - No Cobertura	346.626	346.626	-	-	-	-	
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	236.717	236.717	-	-	-	-	
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	188.970	59.032	129.938	-	-	-	
Subtotal		6.059.313	2.516.529	3.542.784	-	-	-	
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	2.035.754	264.738	794.217	976.799	-	-	
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	430.163	64.525	193.573	172.065	-	-	
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	228.930	49.057	147.169	32.704	-	-	
Subtotal		2.694.847	378.320	1.134.959	1.181.568	-	-	
Cuentas por pagar Comerciales	Crédito Comercial	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	
TOTALES		2.559.532.288	321.434.963	68.811.508	79.275.220	176.210.055	173.791.003	

		VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.813	-	-	-	33.118.341	32.990.472	-	-
-	-	66.108.816	-	-	-	33.118.342	32.990.474	-	-
-	-	979.954	468.598	-	511.356	-	-	-	-
-	-	199.306.396	468.598	-	511.356	99.355.024	98.971.418	-	-
58.076.523	1.368.759.309	1.208.208.519	10.599.942	5.439.444	-	-	-	-	1.192.169.133
6.399.555	270.296.563	183.980.077	-	548.028	-	-	-	-	183.432.049
64.476.078	1.639.055.872	1.392.188.596	10.599.942	5.987.472	-	-	-	-	1.375.601.182
1.691.081	6.511.490	640.882	579.537	61.345	-	-	-	-	-
1.179.769	3.308.162	332.205	194.333	137.872	-	-	-	-	-
1.134.371	4.110.950	404.628	344.304	60.324	-	-	-	-	-
651.075	1.198.999	121.025	-	121.025	-	-	-	-	-
154.146	283.930	28.792	-	28.792	-	-	-	-	-
1.542.350	5.540.356	544.951	461.364	83.587	-	-	-	-	-
1.823.366	7.347.544	776.293	776.293	-	-	-	-	-	-
-	-	1.335.501	-	-	-	-	-	-	1.335.501
8.176.158	28.301.431	4.184.277	2.355.831	492.945	-	-	-	-	1.335.501
-	-	414.875	-	414.875	-	-	-	-	-
-	-	248.538	-	248.538	-	-	-	-	-
-	-	465.679	382.631	83.048	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1.176.304	971.896	204.408	-	-	-	-	-
-	-	148.487	115.027	33.460	-	-	-	-	-
-	-	333.800	15.151	318.649	-	-	-	-	-
-	-	5.391	5.391	-	-	-	-	-	-
-	-	3.981	3.981	-	-	-	-	-	-
-	-	10.246	2.828	7.418	-	-	-	-	-
-	-	11.867	11.867	-	-	-	-	-	-
-	-	5.616	5.616	-	-	-	-	-	-
-	-	154.056	154.056	-	-	-	-	-	-
-	-	293.446	293.446	-	-	-	-	-	-
-	-	227.593	227.593	-	-	-	-	-	-
-	-	85.137	39.794	45.343	-	-	-	-	-
-	-	3.585.016	2.229.277	1.355.739	-	-	-	-	-
-	-	1.894.879	247.425	710.476	936.978	-	-	-	-
-	-	401.047	56.763	177.346	166.938	-	-	-	-
-	-	217.848	44.987	140.483	32.378	-	-	-	-
-	-	2.513.774	349.175	1.028.305	1.136.294	-	-	-	-
-	-	286.942.123	286.942.123	-	-	-	-	-	-
72.652.236	1.667.357.303	1.888.720.182	302.944.946	8.864.461	1.647.650	99.355.024	98.971.418	-	1.376.936.683

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2017									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Export Development of Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP			
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP			
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP			
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP			
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-

Al 31.12.2017									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Al 31.12.2016									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Mizuho Corporate Bank, Ltd.	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	HSBC Bank USA, National Association	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,37%	Libor USD 90D + 1,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de largo plazo, salvo que hubiese alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros, cuyos perfiles específicos de vencimientos en M$ son los siguientes:

Pagos mínimos por leasing	31.12.2017 M$			31.12.2016 M$		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	368.152	(21.537)	346.615	401.635	(52.460)	349.175
Entre 90 dias y 1 año	833.595	(24.597)	808.998	1.134.958	(106.653)	1.028.305
Entre 1 año y 2 años	-	-	-	1.181.653	(45.359)	1.136.294
Total	1.201.747	(46.134)	1.155.613	2.718.246	(204.472)	2.513.774

La sociedad matriz mantiene en Chile, vigentes dos contratos de emisión de Bonos por Línea de Títulos, desmaterializados y al portador con plazos originales a 10 y 30 años, respectivamente.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo a eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

A continuación se presenta conciliación en M$ entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, y el flujo por actividad de financiamiento:

				Cambios Distintos al Efectivo				
		Flujos de Efectivo			Fluctuaciones	Amortización	Cambios en	Saldo Final
	Saldo Inicial 31.12.2016	Aumentos	Pagos	Intereses	Reajustes	Gastos	Valor Razonable	31.12.2017
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.591.494.992	95.924.767	(69.223.042)	69.772.632	(108.700.510)	4.252.650	-	1.583.521.489
Derivados	(107.190.864)	-	(25.974.297)	3.042.243	124.831.053	-	10.241.920	4.950.055
Leasing	721.007	-	(496.127)	92.470	29.051	-	-	346.401
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.485.025.135	95.924.767	(95.693.466)	72.907.345	16.159.594	4.252.650	10.241.920	1.588.817.945
Pago de Dividendos			(10.309.263)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(838.054)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			(10.916.016)					

17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Cuentas por pagar comerciales		
Corresponsales extranjeros	1.321.233	1.583.032
Proveedores telecomunicaciones	33.515.921	35.246.417
Proveedores extranjeros	20.608.531	26.429.309
Proveedores nacionales	419.718.392	374.406.237
Otras cuentas por pagar		
Obligaciones con el personal	25.075.586	25.992.491
Dividendos por pagar	13.083.519	10.348.767
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	31.827.539	31.037.807
Total	545.150.721	505.044.060

A continuación se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-12-2017			31-12-2016		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	58.620.425	97.912.077	156.532.502	40.869.955	93.375.615	134.245.570
Entre 31 y 60 días	44.233.491	64.088.654	108.322.145	48.985.306	58.527.659	107.512.965
Entre 61 y 90 días	36.633.860	25.087.193	61.721.053	23.774.188	21.409.400	45.183.588
Total	139.487.776	187.087.924	326.575.700	113.629.449	173.312.674	286.942.123

El periodo promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 82 días, medido sobre la actividad de los últimos tres meses.

El porcentaje de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-17 %	31-12-16 %
Huawei del Perú SAC	4%	7%
Samsung Electronics Chile Ltda.	4%	4%
Samsung Electronics Perú	3%	2%
Ericsson Chile S.A.	2%	1%
APPLE Chile Comercial	2%	2%
Huawei Chile Ltda.	1%	1%
Huawei Device Co, Ltd	1%	1%
Claro Chile S.A.	1%	-
LG Electronics Perú S.A.	1%	2%
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	1%	-
Telrad Perú S.A.	1%	-
AT&T	-	1%
TCT Mobile International Ltd	-	1%
Otros	81%	79%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras Provisiones	7.369.584	5.161.827
Total Provisiones, Corriente	7.369.584	5.161.827
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	36.481.730	34.222.292
Total Provisiones, no Corriente	36.481.730	34.222.292

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2017)	34.222.292	5.161.827	39.384.119
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	1.635.844	2.226.612	3.862.456
Provisión utilizada	(483.370)	-	(483.370)
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.961.057	-	1.961.057
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(1.089.001)	(18.855)	(1.107.856)
Otro Incremento (Decremento)	234.908	-	234.908
Cambios en Provisiones , Total	2.259.438	2.207.757	4.467.195
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2017)	36.481.730	7.369.584	43.851.314

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-2016)	28.582.453	3.435.395	32.017.848
Incremento (Decremento) en provisiones existentes	4.493.288	1.744.374	6.237.662
Incremento por ajuste del valor del dinero en el tiempo	1.817.842	-	1.817.842
Incremento (Decremento) en el cambio de moneda extranjera	(798.352)	(7.595)	(805.947)
Otro Incremento (Decremento)	127.061	(10.347)	116.714
Cambios en Provisiones , Total	5.639.839	1.726.432	7.366.271
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2016)	34.222.292	5.161.827	39.384.119

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	6.975.133	9.294.441	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	13.233.170	12.323.882	-	-
Fidelización de Clientes	6.665.070	6.834.309	1.614.841	1.927.625
Traslado de Redes	6.453.037	6.518.953	3.529.210	-
Arriendo Cables Submarinos	117.487	348.666	38.758	156.233
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	544.637	636.366	420.459	955.860
Otros Pasivos Diferidos	-	152.137	81.120	113.838
Total	33.988.534	36.108.754	5.684.388	3.153.556

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Sueldos y Salarios	186.030.520	179.758.885
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	19.657.786	15.601.250
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	(648.181)	304.298
Beneficios por Terminación	10.621.258	16.962.590
Otros Gastos de Personal	33.502.175	32.979.036
Total	249.163.558	245.606.059

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de cada año, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 12.171.468 y M$ 10.407.369, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.
El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	10.407.369	9.496.303
Costo del Servicio Corriente	428.794	829.334
Costo por Intereses de la Obligación	664.981	606.768
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	1.747.299	-
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.076.975)	(525.036)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	12.171.468	10.407.369

	31.12.2017	31.12.2016
Tasa de Descuento	6,30%	6,58%
Tasa de Incremento Salarial	1,00%	1,00%
Tasa de Rotación	1,5%; 0,1%	13,8%; 5,5%; 7%
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2004

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales del 2017 y 2016, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas.

En junta ordinaria de accionistas celebrada el 28 de abril de 2016, se aprobó la emisión de 71.500.000 acciones, y en la sesión de directorio del 6 de junio de 2016 se acordó colocar un total de 64.814.815 acciones correspondientes a acciones preferentes de pago para los accionistas, finalizando dicho proceso en el mes de agosto, obteniéndose un 100% de colocación. Adicionalmente, se destinaron un máximo de 1.500.000 acciones a planes de compensación a trabajadores, recaudándose la cantidad de MM$ 3.664. Con todo, el aumento de capital ascendió a la suma de MM$$ 353.703 sin considerar gastos de colocación, y MM$352.179 netos de gastos de colocación.

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
CAPITAL EN ACCIONES		
Capital Social Autorizado	908.767.566	908.767.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	876.370.945
Capital Emitido	880.167.568	880.167.568
CLASES DE CAPITAL EN ACCIONES (ORDINARIAS)		
Número de Acciones Autorizadas	-	308.023.695
Número de Acciones Emitidas y Pagadas	-	302.017.113
Número de Acciones Emitidas No Pagadas	-	710.286
Número de Acciones Emitidas		302.727.399
CONCILIACIÓN DEL NÚMERO DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN		
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	236.523.695
Incremento en el Número de Acciones	-	65.493.418
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	302.017.113

Entre el 01.01.2016 y el 31.12.2017 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para los años 2017 y 2016, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2017) para cumplir con el dividendo mínimo, representa $ 43,12 por acción, $ 33,93 en el 2016.

Política de dividendos

De acuerdo a lo establecido en la ley N° 18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente, establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril del 2017, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), mediante la circular N° 1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos

Durante el año 2017, se distribuyó el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2017, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2016 de $34 por acción, equivalente a M$ 10.268.582. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 25 de mayo de 2017.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan, los acordados a distribuir en cada año como los cobrados de anteriores distribuciones.

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio, son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.
Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva, corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la ley N° 18.046 y en concordancia con la circular N° 456 de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF), la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para el período 2017 y 2016:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2016	(60.978)	45.595.482	21.103.714	(60.764.881)	5.873.337
Otro Resultado Integral	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Total Cambios en Patrimonio	-	(26.606.516)	(42.957.342)	-	(69.563.858)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2016	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2017	(60.978)	18.988.966	(21.853.628)	(60.764.881)	(63.690.521)
Otro Resultado Integral	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Total Cambios en Patrimonio	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2017	(1.336.506)	(31.497.405)	(23.978.826)	(60.764.881)	(117.577.618)

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y otros Ingresos

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes no son significativas y tienen el carácter de accesorias a los servicios. El detalle por tipo de servicios es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.050.382.297	1.082.156.393
Telefonía Móvil-Perú	457.018.453	348.294.544
Servicios Privados (incluye servicios IT)	188.921.080	175.284.027
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	57.244.433	63.532.526
Servicio de Televisión	33.160.855	27.724.976
Larga Distancia	12.367.358	16.398.667
Internet	43.844.632	35.079.312
Servicios a Otros Operadores	43.425.370	52.786.342
Negocios de Tráfico	19.989.472	26.853.319
Americatel Perú	23.710.335	24.050.229
Servicios Call Center y Otros	13.006.913	15.536.735
Total Ingresos Ordinarios	1.943.071.198	1.867.697.070

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.201.574	1.677.988
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.819.070	3.819.376
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	2.411.540	1.407.321
Otros Ingresos	3.542.640	12.309.507
Total Otros Ingresos	11.974.824	19.214.192

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	3.849.711	10.801.099
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	48.239.789	48.100.143
Total Pérdidas por Deterioro	52.089.500	58.901.242

*Ver nota 14.
**Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(169.241.004)	(153.360.750)
Outsourcing y Materiales	(59.122.470)	(53.447.214)
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	(551.791.016)	(537.124.942)
Arriendos y Mantenciones	(219.589.937)	(225.969.293)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(47.696.955)	(42.488.259)
Servicios Profesionales y Consultoría	(58.133.499)	(51.774.825)
Energía y Otros Consumos	(34.309.993)	(34.435.168)
Otros	(80.779.671)	(70.214.411)
Total Otros Gastos	(1.220.664.545)	(1.168.814.862)

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.064.738	3.457.014
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	64.767	144.831
Intereses Devengados (Netos) - IRS	1.642.802	2.351.075
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	453.225	-
Total Ingreso Financieros	5.225.532	5.952.920
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(7.316.387)	(4.238.159)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(57.592.892)	(59.449.811)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(4.252.843)	(2.540.644)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(4.685.071)	(2.540.580)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	-	(6.270.106)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(157.237)	(263.035)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(664.981)	(606.768)
Gasto por Intereses, Otros	(2.439.698)	(2.852.198)
Otros Costos Financieros	(2.926.859)	(3.460.662)
Total Costos Financieros	(80.035.968)	(82.221.963)
Total Resultado Financiero Neto	(74.810.436)	(76.269.043)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	3.129.505	3.601.845
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(75.350.897)	(73.411.277)

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	18.698.791	18.698.791	-	-
	Nuevo Sol	5.072.174	5.072.174	-	-
	Euro	18.004	18.004	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	330.434.033	124.102.471	206.331.562	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	249.816	-	249.816	-
	Nuevo Sol	9.359.310	9.090.356	268.954	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	23.904.084	23.132.087	771.997	-
	Nuevo Sol	53.551.696	43.543.303	10.008.393	-
Inventarios	Nuevo Sol	43.465.004	43.465.004	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	25.674.277	25.062.796	611.481	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	983.600.000	-	-	983.600.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	277.023.384	-	-	277.023.384
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	508.506.161	-	-	508.506.161
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	112.839.825	-	-	112.839.825
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.056.180	-	-	283.056.180
Total Activos en Moneda Extranjera		2.675.452.739			
	Dolares	1.356.886.724			
	Nuevo Sol	1.318.548.011			
	Euro	18.004			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	14.728.385	9.733.541	4.994.844	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.617.782	108.617.782	-	-	-
	Nuevo Sol	87.200.204	82.326.995	4.873.209	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	13.813.834	13.813.834	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.232.687.894	-	-	-	1.232.687.894
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	20.650.817	-	-	-	20.650.817
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	15.950.835	-	-	-	15.950.835
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	81.034	-	-	-	81.034
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.493.730.785				
	Dolares	1.356.034.061				
	Nuevo Sol	137.696.724				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M$	Montos no descontados según vencimientos		
			1 - 90 días	91 días - 1 año	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	19.137.763	19.137.763	-	-
	Nuevo Sol	2.250.573	2.250.573	-	-
	Euro	6.708	6.708	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	400.579.153	91.352.617	309.226.536	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	300.826	-	300.826	-
	Nuevo Sol	6.742.196	6.526.029	216.167	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	25.018.882	25.018.882	-	-
	Nuevo Sol	35.466.598	34.847.630	618.968	-
	Euro	267.450	267.450	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	37.344.127	37.344.127	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	123.642.300	1.177.581	122.464.719	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.071.152.000	-	-	1.071.152.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	297.921.578	-	-	297.921.578
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	470.442.044	-	-	470.442.044
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	256.265.140	-	-	256.265.140
Total Activos en Moneda Extranjera		2.746.537.338			
	Dolares	1.516.188.624			
	Nuevo Sol	1.230.074.556			
	Euro	274.158			

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2016 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.039.386	16.039.386	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.917.210	108.917.210	-	-	-
	Nuevo Sol	76.666.224	72.137.334	4.528.890	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Nuevo Sol	12.742.380	12.742.380	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.390.495.575	-	-	198.326.442	1.192.169.133
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	22.928.262	-	-	-	22.928.262
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	10.648.838	-	-	-	10.648.838
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	113.754	-	-	-	113.754
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.638.551.629				
	Dolares	1.515.452.171				
	Nuevo Sol	123.099.458				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por unidades de reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Otros Activos	(1.175.265)	(3.356.353)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	8.306.541	2.684.785
Obligaciones con el Público - Bonos	98.496.000	73.242.000
Préstamos que Devengan Intereses	12.845.250	12.297.048
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(29.013.048)	(19.188.456)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(87.552.000)	(65.104.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(7.764.028)	(16.437.855)
Otros Pasivos	(1.117.021)	(188.548)
Total Diferencias de Cambio	(6.973.571)	(16.051.379)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	127.666	816.212
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(7.372.671)	(11.774.058)
Obligaciones con el Público - Bonos	(3.133.749)	(4.983.918)
Otros Pasivos	778.349	6.929
Total Resultados por Unidades de Reajuste	(9.600.405)	(15.934.835)

28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario, están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	Acumulado	
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Gasto de Arriendo de Propiedades	72.348.390	74.205.631

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M$ 59.931.862 y M$ 59.829.645, a los períodos anuales del 2017 y 2016.

A continuación se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
ARRIENDO DE PROPIEDADES		
Hasta un año	63.331.865	59.790.755
A más de un Año y menos de Cinco Años	130.685.208	128.674.468
Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros		
Hasta un año	74.291.518	64.526.857
A más de un Año y menos de Cinco Años	158.885.838	153.734.437

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador, se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
Hasta un año	15.591.671	15.958.546
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.058.182	32.073.337
	01.01.2017 31.12.2017 M$	01.01.2016 31.12.2016 M$
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	11.772.601	11.790.505

Al 31.12.2017, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Informacion Financiera por Segmentos

El Grupo Entel dispone de desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento, se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2017 y 2016, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2017 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	890.684.325	293.852.408	226.748.227	470.592.476	787.552.792	-	(726.359.030)	1.943.071.198
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(612.820.820)	(180.549.186)	(142.515.469)	(546.590.095)	(749.350.753)	-	725.857.824	(1.505.968.499)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	277.863.505	113.303.222	84.232.758	(75.997.619)	38.202.039		(501.206)	437.102.699
Depreciación, Amortización y Deterioro	(148.829.700)	(55.293.879)	(54.141.684)	(42.935.985)	(18.947.923)	-	431.808	(319.717.363)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(118.933.604)	19.254.116		(69.398)	117.385.336
Ingresos por Intereses				54.592		44.125.349	(38.954.409)	5.225.532
Gastos por Intereses				(39.469.479)		(79.520.898)	38.954.409	(80.035.968)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(46.762)		(16.596.612)	69.398	(16.573.976)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				43.038.225		(25.629.608)	-	17.408.617
Ganancia (Pérdida) , Total	129.033.805	58.009.343	30.091.074	(115.357.028)	19.254.116	(77.621.769)	-	43.409.541
Activos				1.301.804.311		3.000.991.383	(773.755.521)	3.529.040.173
Incrementos de Activos no Corrientes	49.661.673	17.987.693	25.417.392	98.541.273	13.295.251	186.133.515	-	391.036.797
Pasivos				989.022.847		2.075.421.677	(773.755.521)	2.290.689.003
Patrimonio								1.238.351.170
Patrimonio y Pasivos								3.529.040.173
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.172.833	8.469.904	3.333.860	17.543.836	569.067	-	-	52.089.500
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(102.091.385)		639.953.481	-	537.862.096
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(102.426.064)		(597.533.683)	207.219.340	(492.740.407)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				207.219.340		(10.916.016)	(207.219.340)	(10.916.016)

Información General sobre Resultados, Activos y Pasivos al 31.12.2016 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	884.434.601	303.206.992	223.098.127	357.503.117	691.718.676	-	(592.264.443)	1.867.697.070
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(589.829.936)	(190.061.896)	(142.615.589)	(478.991.698)	(633.174.483)	-	591.757.266	(1.442.916.336)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	294.604.665	113.145.096	80.482.538	(121.488.581)	58.544.193		(507.177)	424.780.734
Depreciación, Amortización y Deterioro	(139.443.683)	(55.099.775)	(53.413.433)	(44.342.156)	(18.628.683)	-	542.317	(310.385.413)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(165.830.737)	39.915.510		35.140	114.395.321
Ingresos por Intereses				47.269		36.637.417	(30.731.766)	5.952.920
Gastos por Intereses				(31.524.241)		(81.429.488)	30.731.766	(82.221.963)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.211.197)		(29.739.877)	(35.140)	(31.986.214)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				52.884.551		(24.866.515)	-	28.018.036
Ganancia (Pérdida) , Total	155.160.982	58.045.321	27.069.105	(146.634.355)	39.915.510	(99.398.463)	-	34.158.100
Activos				1.218.846.642		3.017.349.864	(755.756.972)	3.480.439.534
Incrementos de Activos no Corrientes	31.911.806	15.955.903	26.593.172	295.352.293	13.296.586	178.174.248	-	561.284.008
Pasivos				956.227.703		2.018.096.062	(755.756.972)	2.218.566.793
Patrimonio								1.261.872.741
Patrimonio y Pasivos								3.480.439.534
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	27.744.416	7.455.907	3.572.829	19.822.990	305.100	-	-	58.901.242
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(185.717.763)		536.034.819	-	350.317.056
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(321.534.569)		(821.462.771)	500.404.596	(642.592.744)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				500.404.596		269.021.450	(500.404.596)	269.021.450

Los períodos 2017 y 2016 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, telefonía fija, larga distancia internacional, internet, telefonía fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet.

El segmento "Telefonía Móvil Perú", esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, así como las operaciones Americatel Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico, internet, TI.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M$ 488.944.466 y M$ 378.219.070 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 25% y 20% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center, y a partir de septiembre 2013 se incorpora Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestion De Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión, son satisfechas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de

largo plazo con terceros. Cabe señalar, que en el mes de agosto de 2016 finalizó el proceso de aumento de capital, donde se recaudaron MM$ 353.703 sin descontar gastos de colocación, obteniéndose un 100% de la colocación de las acciones ofrecidas a los accionistas.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante de: i) (Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta)/Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27.04.2017.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.238.351.170 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.627.454.026.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 42.776.924. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones, no han sido deducidos.

La deuda total (financiera y no financiera) a la misma fecha, alcanza a M$ 2.290.689.003, manteniendo así una holgura respecto las relaciones que condicionan el endeudamiento máximo.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Los diversos contratos de crédito bancario o de emisión de títulos de deuda suscritos, imponen a la sociedad ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones, se exponen en nota 32 (e).

En caso de incumplimiento de alguna de las restricciones y límites impuestos por los contratos de endeudamiento, los acreedores podrán exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, una vez trascurridos los períodos permitidos convenidos para su adecuación.

31. Administracion de Riesgos

Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones, hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adaptándose exitosamente en el uso de nuevas tecnologías, siendo un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones y Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre.

De estas obligaciones emanadas por las modificaciones legales, destaca la implementación de la Portabilidad Numérica, incluyendo la Portabilidad Total entre servicios fijos y móviles, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente, con lo cual permite a la industria de telecomunicaciones aumentar la dinámica competitiva del mercado. Impacto que se ve reflejado al cierre del 2017 donde se supera los 12 millones de portaciones en la industria.

En materias relativas a Concursos Públicos, destacamos el Concurso Público para otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, concurso en el cual se otorgó una concesión para la explotación de ese espectro a nuestra concesionaria Will S.A. Los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de Frecuencia fueron de 2 años, cumpliendo dicha obligación en el mes de Septiembre del 2017 con la instalación de 660 estaciones bases de su proyecto obligatorio.

Además, existieron obligaciones de contraprestaciones reguladas en las respectivas Bases del Concurso que otorgó las frecuencias de la Banda de 700 MHz, las cuales para Entel (a través de su filial Will) consistieron en dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años), y asimismo la obligación de disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas se cumplieron en el mes de Marzo del año 2017, y en este último trimestre del año solo quedaban pendiente de ejecutar la conectividad de localidades que durante el desarrollo de la implementación se había modificado los polígonos producto de situaciones de fuerza mayor, obligación que nuestra concesionaria cumplió durante el mes de Octubre de 2017, no quedando pendiente nada que cumplir con estas obligaciones regulatorias asociadas al concurso.

Esta banda de frecuencia, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto, permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia rechazó, con costas, en el marco de las demanda interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores (“Conadecus”) por el concurso de la Banda de 700 MHz., en contra de Telefónica Móviles Chile S.A. (“Telefónica”), Claro Chile S.A (“Claro”) y Entel PCS Telecomunicaciones S.A (“Entel”), por estimar que la demandante no aportó evidencia clara y concluyente de que las demandadas hayan participado en el Concurso 700 MHz con el fin estratégico de acaparar espectro y poner en peligro su uso efectivo y eficiente. Señalando además, que no era posible afirmar que las demandadas, individualmente consideradas, detenten una posición de dominio en el mercado aguas arriba (en el que se transa el acceso a las redes móviles), que pueda también traducirse en una posición dominante en el mercado aguas abajo (comercialización a nivel minorista de servicios analógicos y digitales de telecomunicaciones móviles). Asimismo, el Tribunal determinó que la sentencia de la Excma. Corte Suprema dictada en la causa rol 4797-08, de 27 de enero de 2009, y la Resolución N° 2/2005 no impusieron un límite general a la cantidad de espectro radioeléctrico de que puede disponer un agente económico.

Respecto de esta demanda, Conadecus, ha solicitado el pronunciamiento final por este tema a la Corte Suprema, la que se pronunció en el sentido que el TDLC debía considerar a Conadecus como legitimario activo y que debía asimismo, pronunciarse sobre el fondo de lo solicitado por ésta. Devuelta la causa al TDLC, éste se pronunció nuevamente en contra de lo solicitado, resolución que ha sido nuevamente recurrida por Conadecus. Dicho recurso, se mantiene en revisión por la Corte Suprema, la cual ha solicitado mayores antecedentes para poder emitir un pronunciamiento final. Para estos efectos la Corte Suprema estimó necesario para "mejor resolver" que se designen tres peritos de reconocido prestigio para que evacúen un informe respecto de una serie de consultas que la Corte Suprema ha formulado, peritos que ya fueron designados pero que aún se encuentra en etapa de aceptación de los cargos y pago de los honorarios respectivos.

En otras materias de competencia, durante este 2017 el órgano de competencia (TDLC) revisó las Transacciones Parciales de Derechos de Uso de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, en el que comparte la necesidad de permitir estas transacciones y recomendar la dictación de normas legales y reglamentarias para que se establezca un marco normativo aplicable a las transacciones de espectro radioeléctrico, que resguarde el uso eficiente del mismo y la libre competencia. Situación que fue recogida en sus principales aspectos a través de un proyecto de ley (boletín 9451-15 en primer trámite constitucional en Cámara de Diputados), pero que no ha tenido movimiento relevante en su discusión parlamentaria.

También en el marco de sus facultades de revisión de las condiciones del mercado, la Fiscalía Nacional Económica finalizó la investigación del mercado de la comercialización de los terminales, las modalidades utilizadas por la industria para los contratos y sus efectos en el mercado de las telecomunicaciones móviles, determinando archivar la investigación, y recomendando separar de mejor manera los contratos de servicios y de terminales, en caso que las concesionarias también ofrezcan a sus clientes modalidades de "adquisición" de terminales en conjunto con la oferta de servicios.

En otro tema, en el mes de Junio de 2016, la Subsecretaria de Telecomunicaciones publicó dos normas técnicas que regulan la comercialización de este tipo de dispositivo, tanto para las concesionarias, como para los fabricantes, importadores o personas naturales, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación. Luego de algunas modificaciones en los plazos de implementación de esta normativa, a partir del 23 de Septiembre de 2017 los terminales comercializados deben cumplir con la obligación de incorporar todas las bandas de frecuencia de al menos una de las tecnologías (2G, 3G y 4G) e informar a través de un sello en el envoltorio su compatibilidad tecnológica. En segundo lugar, y con esa misma fecha comienza a operar una base de datos centralizada en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias solo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

También ésta normativa modifica la normativa del sistema de alerta de emergencia (SAE),haciendo exigible que todos los terminales que se comercialicen en el país deberán cumplir el protocolo de este sistema, situación que también será parte del proceso de homologación que realicen los certificadores.

Después de su implementación, e inicio de operación de esta Lista Blanca de IMEIs, la Subsecretaría detectó que dicha normativa dificultaba el uso de los servicios móviles para personas extranjeras que utilizaban sus propios dispositivos con una SIM CARD (Chip) local y también para los usuarios nacionales que adquirían los terminales en el extranjero para un uso nacional; en ambos casos, si bien la normativa contemplaba que los terminales de estas dos condiciones se les podía realizar una inscripción administrativa en las empresas certificadoras, dicho proceso no era lo suficientemente expedito.

Conforme a lo anterior dictó una nueva normativa, cuya implementación deberá operar a partir del 28 de Mayo de 2018 que establece en lo principal tres aspectos. Primero, permitir que un IMEIs que no está registrado pueda traficar en las redes por un período máximo de 30 días con este se soluciona ambas complejidades detectadas y permite al usuario nacional que compra sus dispositivo en el extranjero poder regularizar su situación en dicho plazo. En segundo término, establece que las concesionarias deberán realizar el proceso de inscripción administrativa que antes solo lo podían realizar los certificadores, y en tercer lugar, se dispone la obligación de envío de un mensaje a estos usuarios que se registran temporalmente para informarle su condición de temporalidad de 30 días.

En el ámbito legislativo, si bien durante el 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria, ley que en lo principal establece obligaciones a los administradores y dueños de Edificios y Condominios de manera de permitir el acceso de los servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de Edificios y Condominios ya construidos, a la fecha sigue pendiente la dictación de los respectivos marcos normativos reglamentarios que permitan implementar las obligaciones establecidas en la Ley, según la información pública de Subtel ya se ha ingresado una propuesta de reglamento a Contraloría para su trámite de toma de razón.

En otras materias legislativas de telecomunicaciones, destaca la aprobación y promulgación durante el mes de Noviembre la Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Dicha ley estable en lo general que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deben Garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) e Incluir en los contratos, en la Publicidad y Ofertas Comerciales, información de velocidades promedio de acceso. Todas estas materias dispuestas en la Ley quedaron delegadas en la potestad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para que dicte los cuerpos normativos necesarios para la implementación de dicha Ley. En ese ámbito las concesionarias nos encontramos trabajando para participar de la discusión reglamentaria pertinente.

Otro proyecto que ha mostrado mayor actividad parlamentaria corresponde al proyecto de Ley que reformula la Ley sobre los Derechos del Consumidor (SERNAC), proyecto que inició su discusión parlamentaria durante el tercer trimestre 2014. Este proyecto busca fortalecer la actividad de dicho organismo y otorgar nuevas facultades. Este proyecto ha presentado una rápida tramitación, impulsado principalmente por el gobierno. Nuestras concesionarias a través de la asociación gremial de operadores móviles, y otras instancias gremiales, presentaron en su oportunidad sus observaciones al proyecto de Ley, tanto en la Cámara de Diputados, como en el Senado. El mencionado proyecto ya fue aprobado en el pleno del Senado, y con fecha 24 de octubre de 2017 se votó en la Sala de la Cámara de Diputados, con lo cual la totalidad del Proyecto fue aprobado por amplia mayoría. Con esto, el proyecto terminó su tramitación en el Congreso Nacional y quedó listo para su promulgación por la Presidenta de la República. Sin embargo, en este último trimestre del 2017 se presentó por parte de la Cámara Nacional de Comercio un escrito en el Tribunal Constitucional para que revise este proyecto antes de su promulgación, situación que aún se encuentra en trámite.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la Autoridad, permiten crear nuevas oportunidades de negocios. Adicionalmente, la diversificación y el tamaño relativo de ENTEL, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la Autoridad a nivel legal o Reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera representado por créditos bancarios y bonos de largo plazo por US$ 2.025 millones (M$ 1.244.868.750), cuyo detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente parte de los proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumento derivado), tal que el balance quede inmunizado ante dichas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, Tab o Cámara.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos

Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales, nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión recíproca.
La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar, está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N° 8.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios pre pagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.
Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

> Riesgos Operacionales
> Continuidad de Negocio
> Seguridad de la Información
> Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

> Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
> Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
> Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
> Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
> Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, Litigios y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2017 y 2016, dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 29.622.584 y M$ 36.455.495, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 104.094.783.- y M$ 124.498.995.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2017, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.
Demanda interpuesta en 18° Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006
Demandadas: Entel y Entelphone
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.

Etapa procesal actual: Cumplimiento.
Con fecha 24 de Marzo de 2017, ingresa al Tribunal la sentencia de segunda instancia que conforme, en lo apelado, la sentencia definitiva de primera instancia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 35257-2011
Notificación: 05/10/2012
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandante: Carlos Motta Pouchucq
Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000
Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Sentencia Definitiva que rechaza la demanda en contra de ENTEL, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente "cúmplase" de la sentencia. A través de resolución de fecha 8 de julio de 2015, se ordena el cúmplase de la sentencia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros

Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).
Notificación: 16 de enero de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.
Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

+Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-275-2014.
Notificación: 8 de mayo de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.

Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3° del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline con Telefónica S.A. y Otros
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-3320-2014
Notificación: 7 de mayo de 2014.
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Netline Mobile S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 59.112.106.116.
Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Pendiente sentencia de segunda instancia. En acuerdo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Net Uno con Telefónica Móvil y Otros
Tribunal: 10° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 18285-2014
Notificación: 14 de enero de 2015
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Telecomunicaciones Net Uno
Cosa pedida: Solicitan indemnización de perjuicios por $76.684.828.206
Etapa procesal actual: Término probatorio vencido. Pendiente citación a oír sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-289-2014.
Notificación: 20 de abril de 2016.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Telestar Móvil S.A.
Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMV's el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211, (iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.

Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La demanda fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre competencia. Se encuentra pendiente la reclamación de la sentencia en la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Medel con Garrido
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-5889-2015
Notificación: 13 de julio de 2015
Materia: Juicio Ordinario
Demandado: Entel S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Citación a oír sentencia.
Con fecha 21 de julio, el tribunal resuelve citar a las partes a oír sentencia.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro
Tribunal: 3° Juzgado Civil de la Serena
Rol: C-683-2014
Notificación: 7 de octubre de 2014
Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 250.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Notificación de demanda.
Con fecha 2 de Noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Constructora Alfonso Ramírez con Entel PCS S.A.
Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: 15313-2015
Notificación: 25 de noviembre de 2015
Materia: Gestión preparatoria de cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Cobro de facturas ascendente a $130.069.381
Causa de pedir: Cobro de factura
Etapa procesal actual: Archivo.
Con fecha 1 de junio, Tribunal dicta resolución en la que dispuso el archivo de los autos.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A

Tribunal: Arbitral.
Notificación: 30 de Marzo de 2016.
Materia: Arbitraje.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A
Cosa pedida: Pago de $1.598.449.590.-
Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.
Etapa procesal actual: Dictación de sentencia.
Por resolución de fecha 10 de noviembre, el juez árbitro resuelve citar a las partes a oír sentencia. Con fecha 16 de noviembre, el juez árbitro dicta sentencia definitiva, en la que acogió parcialmente la demanda, condenando a Entel al pago de $59.010.000, y que le fue notificada el día 4 de diciembre. Actualmente, se están tramitando ante la Corte de Apelaciones de Santiago, recursos de queja deducidos por ambas partes en contra del juez árbitro.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Leal con Baran Chile y Entel PCS
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9128-2017
Notificación: 8 de agosto de 2017.
Materia: Cobro de pesos
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $306.512.749.
Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Con fecha 21 de noviembre, el tribunal acoge la excepción dilatoria de ineptitud del libelo deducida por Entel. Con fecha 2 de diciembre, la demandante corrige su demanda. Mediante resolución de fecha 5 de diciembre, el tribunal tiene por subsanados los vicios y con fecha 20 de diciembre, la demandante solicita se declare a las demandadas en rebeldía de contestar.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Fletcher con Entel PCS
Tribunal: 15° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-11785-2017
Notificación: 22 de junio de 2017
Materia: Desahucio de contrato de arrendamiento por no pago de rentas.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Terminación de contrato de arrendamiento y pago de rentas por $129.669.858.
Causa de pedir: No pago de rentas.
Etapa procesal actual: Con fecha 2 de noviembre, Entel comparece a notificarse de la sentencia, la cual rechazó la demanda, acogiendo la acción subsidiaria de terminación del contrato por desahucio del arrendador, ambas partes renuncian a los recursos y solicitan se tengan por cumplido lo ordenado en la sentencia, todo lo cual fue aprobado por resolución del 5 de diciembre.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Reyes con Entel PCS

Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-3378-2017
Notificación: 25 de julio de 2017
Materia: Indemnización de perjuicios.
Cosa pedida: $125.360.000.
Causa de pedir: Accidente del trabajo.
Etapa procesal actual: Audiencia de juicio
Con fecha 30 de junio, la solicitante interpone demanda de indemnización de perjuicios por accidente del trabajo, la que es notificada a Entel PCS con fecha 25 de julio de 2017, fijándose audiencia preparatoria para el día 30 de agosto de 2017. Con fecha 23 de agosto Entel contesta la demanda. Con fecha 30 de agosto se realiza audiencia preparatoria, en la que no se produce conciliación, citándose a audiencia de juicio para el día 5 de octubre.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 28° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-18237-2017
Notificación: 11 de diciembre de 2017.
Materia: Cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $589.615.073.
Causa de pedir: Incumplimiento de contrato
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 11 de diciembre se notifica a Entel de la demanda. El plazo para contestar la demanda termina el día 29 de diciembre.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez con Tastets System
Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-6581-2017
Notificación: 7 de noviembre de 2017.
Materia: Nulidad del despido.
Cosa pedida: $239.169.767.-
Causa de pedir: Remuneraciones adeudadas.
Etapa procesal actual: Audiencia de juicio.
Con fecha 7 de noviembre, se notifica a Entel, citándose a audiencia preparatoria para el día 11 de diciembre. Con fecha 1 de diciembre Entel contesta la demanda. Con fecha 11 de diciembre, en audiencia preparatoria no se logra un acuerdo, citándose a audiencia de juicio para el día 16 de enero de 2018.
Estimación contingencia: Ninguna, se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

d. Procesos Tributarios

La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N° 84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M$1.443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005, derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Los ajustes practicados por el SII mencionados anteriormente fueron liquidadas a través de las Liquidaciones 4 y 5 de 2007. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, también se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

Posteriormente, con fecha 19 de junio de 2017, el Tribunal Tributario resolvió el recurso de reposición acogiéndolo en parte respecto de una partida muy significativa en cuanto a su monto, rechazando el recurso en lo demás. Para aquellas partidas falladas en forma adversa, se continúa con los recursos de apelación ante la Corte.

2) Liquidaciones 3, 4 y 5 emitidas en el año 2008. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF dejándose sin efecto en su gran mayoría los montos liquidados. Sin perjuicio de lo anterior se interpuso reclamo tributario respecto de aquella parte de las Liquidaciones que no fue acogida en la RAF ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario respecto de la única partida que no había sido acogida en la RAF. Atendido a que la única partida que quedaba en controversia con el SII resultaba inmaterial en cuanto a su monto y que existían muy pocas posibilidades de revertir la decisión a su respecto, habiéndose dejado sin efecto las Liquidaciones en lo demás, se decidió no recurrir en contra del fallo de primera instancia, encontrándose actualmente a firme.

3) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos de primera categoría por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 07 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra de las referidas Liquidaciones, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Finalmente, cabe señalar, que en relación a los juicios señalados anteriormente, se han constituido ciertas provisiones en los estados financieros.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación N°26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Al revertir el resultado de pérdida tributaria declarado por la sociedad, el SII emitió la Liquidación N° 15 con fecha 25 de julio de 2008, determinando diferencias de Impuesto de Primera Categoría respecto del año tributario 2005, por un monto histórico de $358.900.272, más reajustes, intereses y multas.
En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto íntegramente la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior y con el objeto de validar el resultado de pérdida declarado por la sociedad, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Adicionalmente, con fecha 31.07.2015, la sociedad fue notificada de las Liquidaciones N°s 142, 143 y 144, por diferencias de Impuesto de Primera Categoría por un monto de $955.337.294, incluidos reajustes, intereses y multas a la fecha de emisión de las liquidaciones, respecto de los períodos tributarios de abril de 2012 y abril de 2013.

Básicamente, estas Liquidaciones se originan en la eliminación por parte del SII de parte de la pérdida tributaria de arrastre declarada por la Sociedad hasta el año tributario 2005, según lo señalado anteriormente.

Como consecuencia de lo anterior, con fecha 19.11.2015 la sociedad interpuso reclamo tributario en contra de las referidas Liquidaciones ante el 3° Tribunal Tributario y Aduanero de Santiago.

En la actualidad el proceso se encuentra en primera instancia a la espera de que el Tribunal decida abrir un término probatorio para presentar los documentos de sustento. Cabe señalar que el cierre de estas últimas liquidaciones está directamente asociado al resultado del recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia presentado el 9 de enero de 2017, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario del SII, y que la contingencia originalmente liquidada ha ido disminuyendo considerablemente a partir de las diferentes partidas que han sido aceptadas por las resoluciones RAF y por los referidos fallos, estimamos que contamos con sólidos argumento jurídicos que permitirían revertir en parte los fallos de los tribunales antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

- A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.
- La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el proceso se encuentra a la espera que se reciba la causa de prueba

e. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras medidas sobre los Estados Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Tanto para los Bonos locales como los créditos bancarios, el índice de endeudamiento no podrá superar una relación de Deuda Financiera Neta / EBITDA de 4,0:1. Para estos efectos se considera deuda financiera descontando los otros activos financieros y efectivo y equivalentes al efectivo.

También el índice de cobertura de intereses financieros netos medido como, EBITDA / gasto financiero neto, debe presentar una relación no inferior a 2,5:1.

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral.

En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en el contratos de crédito bancario y bonos locales. Estos cálculos se efectúan considerando las definiciones contempladas en los acuerdos para las diferentes magnitudes a relacionar.

Al 31 de diciembre de 2017, en lo que se refiere a restricciones financieras, los índices observados cumplen con dichas restricciones:

Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda). Su relación es 3,30:1, frente a un máximo permitido de 4,0:1, para los créditos bancarios y para el bono local.

Índice de cobertura de intereses consolidado (Ebitda/Gastos Financieros Netos). Su relación es 6,47:1 frente a un mínimo permitido de 2,5:1

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b. Ventas de Activos : La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

Un valor justo para el activo vendido.
Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.
Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy, CMF) o de otras autoridades administrativas.

37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2017				31.12.2017		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	292.124.429	815.667.352	309.129.178	272.083.416	1.327.463.513	88.660.627	88.660.627
Entel Comercial S.A.	1.159.062	3.992.831	739.662	-	-	72.500	72.500
Entel Inversiones S.A.	579.431	16.877.721	616	-	-	(3.007.873)	(3.437.090)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	76.346	2.289.289	175.032	944	724.053	440.868	440.868
Entel Call Center S.A.	5.818.944	30.269.705	2.229.106	17.326.870	22.103.125	2.846.224	2.519.838
Entel Telefonía Local S.A.	38.539.272	39.803.110	15.262.915	-	115.718.026	35.895.682	35.895.682
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	307.933	2.584.790	-	-	-	122.882	122.882
Entel Contact Center S.A.	1.268.858	6.742.478	612.481	-	6.891.610	(37.812)	(37.812)
Entel Servicios Empresariales S.A.	647.129	4.758.199	1.920.189	-	7.822.478	431.797	431.797
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.292	1	421	860.414	-	(11.769)	(11.769)
Transam Comunicaciones S.A.	5.485.301	35.960.929	13.543.235	2.925	133.456.917	38.888.445	38.888.445
Will S.A.	4.191.871	10.109.007	1.243.047	539.567	139.671.496	11.484.819	11.484.819
Americatel Perú S.A.	5.904.395	29.646.478	9.788.877	12.160.367	26.164.776	(1.972.528)	(1.972.528)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.911.787	3.941.769	3.167.767	2.418.961	29.629.196	1.509.798	1.509.798
Entel Perú S.A.	153.967.008	1.147.837.303	185.361.859	803.660.988	463.387.973	(115.357.028)	(115.829.975)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.272	244.583	-	-	-	(25.697)	(25.697)

Nombre Sociedad	31.12.2016				31.12.2016		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	286.896.320	816.480.692	284.225.467	330.648.737	1.301.005.938	119.930.298	119.930.298
Entel Comercial S.A.	1.220.156	4.341.152	1.221.578	-	1.377.533	1.075.254	1.075.254
Entel Inversiones S.A.	632.136	19.069.635	-	-	-	(2.440.345)	(3.103.517)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	169.114	1.745.731	165.110	944	741.404	451.016	451.016
Entel Call Center S.A.	6.139.390	28.838.489	2.367.276	18.597.768	22.360.867	4.159.276	4.013.694
Entel Telefonía Local S.A.	48.276.509	42.021.482	20.697.437	-	110.146.047	42.416.769	42.416.769
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	306.433	2.464.481	1.073	-	1	254.891	254.891
Entel Contact Center S.A.	2.064.443	6.284.714	912.491	-	9.461.589	643.261	643.261
Entel Servicios Empresariales S.A.	930.607	3.496.998	1.374.264	-	7.379.923	987.081	987.081
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.220	1	-	848.994	-	(25.686)	(25.686)
Transam Comunicaciones S.A.	5.873.361	41.345.296	18.387.991	2.925	106.590.112	40.213.688	40.213.688
Will S.A.	103.615	10.415.650	787.026	8.698.794	67.283.080	5.878.129	5.878.129
Americatel Perú S.A.	5.156.343	26.829.253	8.243.463	7.444.530	26.627.281	(21.211)	(21.211)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.015.366	4.048.997	2.673.103	3.307.825	26.872.785	1.901.577	1.901.577
Entel Perú S.A.	223.761.799	995.084.843	172.673.016	783.554.687	352.076.039	(146.634.355)	(155.760.606)
Entel Internacional B.V.I Corp.	24.431	266.422	-	-	-	(20.440)	(20.440)

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	19.193.808	13.121.206	250.654.334	313.048.553
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	16.878	16.369	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	54.903	26.436	12.166.643	13.393.810
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	860.414	848.994
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	8.698.794
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	470	539.567	8.698.794
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	652.267	116.110	767.999.327	751.002.900
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	672.476	418.742	11.125.558	6.305.463
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	37.937	23.840	2.414.915	3.303.426
Total				20.995.925	14.090.829	1.045.760.758	1.105.300.734

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2017 M$	31.12.2016 M$	31.12.2017 M$	31.12.2016 M$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	413.655	171.360
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	62.996	89.118	2.286.609	1.740.538
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.460.308	1.543.063	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.584.790	2.464.481
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	12.213.454	17.883.332
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	144.922	184.394	488.816	891.234
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	22.135.223	38.946.228
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	537.863	824.044	4.667.529	3.394.137
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	-	112.666	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	212.588	180.667	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	242.837	264.452
Total				3.679.117	3.194.392	45.032.913	65.755.762

c. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2017		31.12.2016	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	153.129.362	153.129.362	132.267.414	132.267.414
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.800.472	(7.800.472)	7.796.998	(7.796.998)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	7.860.185	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	65.584.881	-	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	542.378	-	3.975.163	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	164.387	164.387	166.118	166.118
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	658.870	(658.870)	654.245	(654.245)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	519.440	-	11.671	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	242.547	242.547	264.056	264.056
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	7.785.071	(7.785.071)	7.585.773	(7.585.773)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	2.134.488	-	1.442.878	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.681.321	21.681.321	21.640.256	21.640.256
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.355.219	(1.355.219)	1.548.967	(1.548.967)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	5.669.878	-	11.566.306	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	3.012.146	-	156.300	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	790.116	(790.116)	870.185	(870.185)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Recibidos		-	144.023	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	418.363	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	52.500	52.500	46.786	46.786
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.822.477	(7.822.477)	7.379.923	(7.379.923)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	954.879	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	143.725	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	16.811.005	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	19.564.471	-
96.833.480-8	Will S.A.	Servicios Prestados	-	-	4.679	4.679
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	8.159.227	-	7.133.874	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	5.225.223	-	481.617	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	227.039	227.039	268.376	268.376
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	105.243	(105.243)	160.492	(160.492)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	672.651	-	114.678	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	155.457	155.457	189.667	189.667
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	246.123.490	-	517.772.446	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	2.037.565	2.037.565	1.201.058	1.201.058
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	1.685.747	(1.685.747)	910.805	(910.805)

38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2018 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Índices Financieros

A continuación se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos 12 meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2% durante los últimos doce meses del año 2017; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 31,8%.

	31.12.2017	31.12.2016
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,19	1,33
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,23	0,19
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	184,98	175,82
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	27,21	25,97
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	72,79	74,03
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	1,32	1,07
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	2,23	1,83
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	3,47	3,08
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	1,24	1,01
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	143,73	128,11
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,49	0,00
Valor libros Patrimonio/número de acciones)($)	4.100,27	4.732,78
Valor bursátil (según cotización) ($)	6.913,30	7.106,90

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda, aumentaron de 424.780 a 437.102 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó un aumento del 3%. El aumento se explica por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 37% en su Ebitda, parcialmente compensado con menores márgenes de algunos negocios principalmente en Chile, los cuales muestran una caída del 6% en su Ebitda, en parte afectados por una disminución de 11 mil millones en los otros ingresos respecto del año anterior, debido al reconocimiento de ingresos por única vez en diciembre del 2016 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Luego de lanzar la marca Entel Perú hace tres años, la empresa continúa consolidando su posición en ese mercado. Para esto, se siguen concentrando los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, con una amplia oferta comercial orientada a cubrir la necesidad de tráfico de voz y datos del mercado peruano. Se cuenta con una capacidad y cobertura nacional de la red móvil bajo las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad del mercado peruano.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observan mejores márgenes y utilidades durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan un aumento en los últimos doce meses afectados principalmente por el efecto combinado de un aumento en los pasivos, y por una disminución del patrimonio afectado principalmente por la disminución en las reservas de diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la caída del tipo de cambio peso/dólar.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo - han presentado una mejora principalmente por mejores resultados operacionales dado por la menor pérdida generada en la filial Entel Perú asociado a la fuerte expansión de sus operaciones, y por mejores resultados no operacionales, los que han sido parcialmente compensados con menores ingresos por los créditos tributarios asociados al capital propio tributario producto de una menor inflación respecto del período anterior, por la mayor tasa de impuesto aplicada en este año, y por menores créditos asociados a las menores pérdidas de Entel Perú.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha aumentado, pasando de una relación de 176% a una de 185%. Esta variación es producto del efecto combinado de un aumento de los pasivos en 72 mil millones equivalentes a un 3%, y una disminución del patrimonio en 24 mil millones equivalentes a un -2% afectado principalmente por la disminución en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la caída del tipo de cambio peso/dólar que fueron parcialmente compensados por mayores utilidades acumuladas.

El índice de cobertura de gastos financieros, presenta una evolución positiva respecto a igual período del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,32 veces. La holgura de este índice mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2017 se sitúa en 1,35 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,62 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de las mismas e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes presenta una disminución pasando de un 133 % a un 119%. Esto, producto del efecto combinado de un aumento neto en los pasivos corrientes en 47 mil millones, y una disminución neta en los activos corrientes por 23 mil millones.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó un aumento pasando de un 19% a un 23% de cobertura. Lo anterior dado por un aumento del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 35 mil millones, con un aumento también en los pasivos corrientes por 47 mil millones.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2017 MM$	31-12-2016 MM$	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	744.946	767.898	-3
Activos no Corrientes	2.784.094	2.712.541	-3
TOTAL ACTIVOS	3.529.040	3.480.439	1

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento con respecto al cierre del año anterior de 49 mil millones de pesos, equivalente a un 1%.

Las principales variaciones en el total de activos se observan en el aumento del rubro Propiedades Plantas y equipos por la suma de 47 mil millones de pesos en la inversión correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los 388 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 80% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 20% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles, correspondió principalmente a infraestructura de red.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos aumentaron en 6 mil millones, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Adicionalmente, se observa un aumento de 18 mil millones en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, un aumento de 35 mil millones en el efectivo y equivalentes al efectivo, un aumento de 16 mil millones en las cuentas por cobrar comerciales, parcialmente compensados con una disminución de 22 mil millones en los activos intangibles distintos a la plusvalía.

Por otra parte, se observa una disminución de los Otros Activos Financieros no corrientes de 75 mil millones producto una disminución en la variación del tipo de cambio peso/dólar que afecta a la cartera de instrumentos de derivados financieros, los cuales forman parte de la estrategia de cobertura y tasa de interés de la Compañía.

Finalmente, se observa una disminución neta de 81 mil millones en los Activos por Impuestos Corrientes, producto del efecto combinado de un aumento neto de 13 mil millones asociados a los pagos provisionales mensuales (PPM) y créditos por pérdidas tributarias y 13 mil millones de aumento del IVA crédito fiscal producto del mayor nivel de inversiones en la operación de Perú, los que fueron totalmente compensados por una reclasificación de 111 mil millones a la cuenta de Activos por Impuestos No Corrientes relacionado con el IVA crédito de Perú.

	31-12-2017 MM$	31-12-2016 MM$	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	623.405	576.051	8
Pasivos no Corrientes	1.667.284	1.642.515	2
Patrimonio Total	1.238.351	1.261.873	-2
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.238.351	1.261.873	-2
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.529.040	3.480.439	1

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento en los últimos doce meses de 72 mil millones de pesos, equivalente a un 3%.

El aumento del pasivo se origina principalmente en el pasivo financiero corriente y no corriente en 26 mil millones de pesos, derivado de la obtención de fondos con instituciones financieras, mejorando la liquidez de la compañía, compensado en parte por la caída de la deuda nominada en dólares asociada a una menor tipo de cambio peso/dólar. Adicionalmente, las cuentas por pagar comerciales presentan un aumento de 40 mil millones. Por su parte, el patrimonio presenta una disminución neta de 24 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por una disminución en las reservas de diferencias de conversión producto de la disminución de las paridades cambiarias ocurridas en el período que afecta a las inversiones en las compañías en Perú., parcialmente compensados por un aumento en los resultados acumulados.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizada por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Ajuste en Patrimonio por aplicación de NIIF 15 (norma de ingresos)

Tal como se menciona en nota 2a) de los estados financieros, el Grupo adoptó la nueva norma de reconocimiento de ingresos a partir del 1 de enero de 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales y en las notas de los estados financieros se revelarán los impactos.

El cambio para el Grupo se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo o comodato de equipo. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio. El cliente tiene total control del equipo, no existen restricciones para ser usado en la red de un operador distinto al que entregó el equipo, no hay barreras de salidas salvo las de cancelar el saldo del subsidio entregado al inicio del contrato. Es decir un modelo de mercado de equipos homologados y con portabilidad.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a titulo de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

A continuación se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M$
Total Patrimonio al 31-12-21017	1.238.351.170
Mayor Ingreso neto de Venta Equipos, descontado incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	-40.062.033
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	1.339.130.833

Este ajuste inicial a patrimonio origina como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferido.

A nivel de patrimonio la adopción de la norma implica un incremento de M$ 100.779.663 (+8%), respecto al del 31.12.2017. El efecto contable neto en los resultados de períodos futuros producto del cambio de la norma IFRS 15, dependerá de la evolución de los ingresos asociados a la actividad del negocio móvil de postpago en la modalidad de contratos de arriendo o comodato. Cabe señalar que este cambio de norma afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 4%, al comparar los doce meses de 2017 y 2016, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS :	2017	2016	Variación
	MM$	MM$	%
Telefonía Móvil- Chile	1.050.383	1.082.156	-3
Telefonía Móvil – Perú	457.018	348.295	31
Servicios Privados (incluye servicios IT)	188.921	175.284	8
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	57.244	63.533	-10
Servicio de Televisión	33.161	27.725	20
Larga Distancia	12.367	16.399	-25
Internet	43.845	35.079	25
Servicios a Otros Operadores	43.425	52.786	-18
Negocios de Tráfico	19.989	26.853	-26
Americatel Perú	23.710	24.050	-1
Servicios Call Center y otros	12.184	12.438	-2
Otros Ingresos (1)	12.923	22.704	-43
Total Ingresos Operacionales	1.955.171	1.887.302	4

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 1.955 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 4% en comparación con las cifras del mismo período del año 2016.

Como se observa, el crecimiento experimentado en los ingresos del Grupo, provienen principalmente por los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 31% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior. Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociados al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI). También, los servicios de "Entel Hogar" presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante el entorno altamente competitivo de la industria, la cual presenta una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo. En Perú, Entel continúa posicionando su marca para ser un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la ampliación de la oferta

comercial incluyendo datos ilimitados para planes de alto valor y la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago, sus canales de distribución, y una expansión selectiva de la red.
En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 3% respecto del año anterior, dado principalmente por una disminución en los ingresos de voz, mayoritariamente en el segmento de prepago producto de una menor base de abonados incluyendo migraciones de clientes de mayor valor hacia planes de postpago, caída en los cargos de acceso y una menor recarga de los servicios. Las tarifas de los cargos de acceso cayeron en un 18% y 24% en los meses de enero 2016 y 2017 respectivamente. Asimismo, el incremento de los minutos libres de voz ofrecidos en ciertos planes multimedia y la evolución de la oferta comercial hacia planes de uso de datos ilimitados para redes sociales y otras aplicaciones afectó los ingresos variables de los servicios del segmento de clientes de postpago. Estos efectos fueron parcialmente compensados con un importante aumento en los ingresos de cargo fijo asociados a dichos planes producto de un aumento en la base de clientes de alto valor e impulsado por la mayor penetración de los servicios de planes multimedia donde se incorporó la modalidad de financiamiento en ventas de equipos de postpago. Por otra parte, los ingresos asociados a la venta de equipos y accesorios aumentan un 19% respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento principalmente en el segmento de prepago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un ingreso de 457 mil millones , superando en 74 mil millones de pesos los ingresos de igual fecha del año anterior equivalente a un +31%, impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento fue impulsado por una fuerte expansión de los clientes en redes 2G, 3G y 4G, alcanzando un total de 6.543.127 de clientes móviles al 31 de diciembre 2017, mostrando un crecimiento neto de abonados de un 36% respecto de diciembre del 2016, y presenta un ARPU promedio de $5.317. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2017, se alcanzaron 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, han presentado una evolución positiva con un aumento del 8% respecto de diciembre de 2016, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes. Estos servicios permiten a los clientes resolver necesidades sin invertir en infraestructura propia, mejorando su productividad a través del uso de la mejor infraestructura de redes de fibra óptica y capacidades en data center.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución de un 10% asociado principalmente a la disminución en las tarifas de cargos de acceso, y una disminución en los ingresos por servicios asociados a las 242 mil UGI bajo la modalidad de suscripción de los servicios de “Entel Hogar” que presentaron una disminución del 15% respecto al año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 20%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital asociado a "Entel Hogar". A la fecha este servicio cuenta con 140 mil UGI, obteniendo un crecimiento del 10% respecto de la misma fecha del año anterior, donde la Compañía continuó con una estrategia selectiva para este servicio, brindando una oferta integral para los segmentos de ingresos medios y bajos.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 25%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos y tarifas en línea con una mayor penetración de servicios IP.
Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 25%, dada por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) ahora potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 60 mil UGI.

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos, presentan una disminución del 18% durante el período, asociado a una disminución de los ingresos y términos de ciertos contratos por arriendo de infraestructura de red a operadores tanto móviles como fijos.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 26%, debido principalmente a menores tarifas.

Por su parte, Americatel Perú, presenta una variación negativa de un 1%, dado principalmente por menores ingresos de larga distancia asociados a menores tráficos, menores ingresos en servicios integrados de voz y datos para empresas sobre tecnologías satelitales, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios empresariales ofrecidos sobre fibra óptica y servicios de outsourcing TI.

Los servicios del Call Center presentan una disminución del 1%, debido a un menor ingreso en Chile.

Los otros ingresos presentan una disminución del 43% debido al reconocimiento de ingresos por única vez en diciembre del 2016 provenientes de una transacción asociada a Entel Perú, luego de su adquisición en el año 2013.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años de 2017 y 2016:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2017 MM$	2016 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.837.785)	(1.772.906)	4
Resultado operacional (EBIT)	117.385	114.395	3
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(91.384)	(108.255)	(16)
Utilidad neta	43.410	34.158	27

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó $ 1.838 mil millones, lo que significa un incremento del 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2016.

El aumento observado obedece al fuerte crecimiento experimentado por la filial Entel Perú, la cual presenta un aumento de costos de 62 mil millones de pesos respecto del mismo período del año anterior debido básicamente al fuerte aumento de la base de clientes con sus costos directos de servicio y de equipos, y mayor depreciación. Al excluir los costos de Entel Perú, estos aumentan levemente al comparar los doce meses de cada año, donde los principales aumentos se producen en los costos de depreciación asociados al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red de la compañía, costos de ventas de equipos y comisiones, costos de servicios TI, que fueron prácticamente compensados con la reducción de los gastos de incobrables de cuentas por cobrar, mantenciones, arriendos y cargos de acceso.

Finalmente, se observan menores costos financieros netos, reajustes y otros, fundamentalmente por mejores resultados de diferencias de cambios y reajustabilidad.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional aumentó de 114.395 millones a 117.385 millones (+3%) y el Ebitda aumentó de 424.780 a 437.102 millones de pesos (+3%), entre los doce meses de cada año. El aumento se explica básicamente por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del 37% en su Ebitda.

Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2017 MM$	2016 MM$
Entel Perú		
Total Ingresos Operacionales	470.747	357.503
Ebitda	-75.998	-124.489
Pérdida Operacional (Ebit)	-118.934	-165.831
Pérdida Total	-115.357	-146.634

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, a través de una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La dinámica del mercado peruano se ha movido hacia una mayor oferta de datos. En este escenario, Entel Perú continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado, respaldado por una oferta de datos y voz móviles con los mayores niveles de satisfacción de clientes a través de ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago, donde se incorporó la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 6.543.127 clientes al 31 de diciembre de 2017, creciendo un 36% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 6% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 2.254.176 clientes, con un aumento de 22% respecto de diciembre de 2016. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia que se fue ampliando a lo largo del año 2017 con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización de los canales de distribución y con la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. Adicionalmente, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 45% en la base de clientes, alcanzando los 4.288.951 clientes al 31 de diciembre de 2017. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook básico gratis por tiempo limitado. Asimismo, se lanzaron promociones orientadas a portabilidad.

La Compañía, se ha mantenido ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2017, se alcanzaron 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos en los doce meses del 2017 alcanzaron los 471 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 113 mil millones (+32)% respecto de diciembre 2016, impulsado por mayores ingresos de servicio (+27%), en línea con el crecimiento de la base de clientes, junto a un alza en ingresos por ventas de equipos (+59%).

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 590 mil millones de pesos, lo que significa un incremento de 66 mil millones de pesos (+13%) en comparación con las cifras del año 2016. Este aumento es explicado por el fuerte desarrollo de la base de clientes en Perú con sus costos asociados.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de 76 mil millones de pesos, mejorando en 45 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (37%). Esta disminución de las pérdidas, fue impulsada principalmente por mejores márgenes en la venta de servicios debido al sólido crecimiento de los ingresos resultante de la fuerte expansión de la base de clientes, y por un mejor margen en la venta de equipos. Por otra parte, los gastos de apoyo a la actividad suben básicamente en sueldos y arriendos de infraestructura en línea con la mayor actividad, mientras los gastos de publicidad presentan una disminución.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan una disminución de mil millones (-3%).

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de 119 mil millones de pesos, menor en un 28% a la pérdida de 166 mil millones registrada en diciembre de 2016.

El flujo de inversiones de Capital, está relacionado con el despliegue de red que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como la adjudicación de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú.

Durante el 2017 las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente 377 millones de dólares, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

El aumento que presentan los resultados antes de impuestos, es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entra en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2017 considera el aumento de la tasa de impuesto del 24% al 25,5% para este año. Durante los doce meses de este año se produjo un menor ingreso por impuesto a la renta por 11 mil millones de pesos comparado con el mismo período del año anterior, básicamente por menores ingresos por los créditos asociados al capital propio tributario producto de una menor inflación respecto del período anterior, por la mayor tasa de impuesto aplicada en este año, y por menores créditos asociados a las menores pérdidas de Entel Perú.

II. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo, han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de ingreso por 188 mil millones de pesos, al aumentar de 350 mil a 538 mil millones de pesos.

Este aumento en las actividades de operación, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento en los importes cobrados a clientes en 102 mil millones (+5%), por los menores pagos de la operación en 23 mil millones (-1%), y por menores pagos netos en impuestos a las ganancias por 63 mil millones (-73%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos por 150 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por una disminución en el rubro "Compras de Activos Intangibles" por 193 mil millones (+100%) asociada a la adjudicación en el año 2016 de la banda de 700 MHz para dar servicios móviles de 4G en Perú, parcialmente compensado con un aumento en las compras de propiedad, planta y equipos por 43 mil millones.

Finalmente, en las actividades de financiación se observó una disminución en los flujos netos de ingresos por 280 mil millones, derivado de los importes por 354 mil millones procedentes de la emisión de acciones ocurrida el año anterior , del mayor pago de dividendos en mayo de este año por 10 mil millones y por el aumento en los pagos netos en la liquidación de derivados, los que fueron parcialmente compensados por la obtención de fondos netos de pagos de préstamos por 99 mil millones con instituciones financieras.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", aumentaron de 111 a 146 mil millones de pesos, manteniéndose en volúmenes que cubren satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. Analisis de Mercado y Riesgo de Mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, no obstante la industria ha presentado una desaceleración en su crecimiento en Chile en línea con una economía de menor dinamismo y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+ con la banda 700 Mhz, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, el 93% de los clientes de post-pago ya tiene un plan de datos o multimedia, lo que representa un 14% de crecimiento respecto de diciembre 2016 en los clientes de este tipo. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica, constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas, han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 5% alcanzando los 8.996.527 clientes. Esta variación negativa se da básicamente en clientes del segmento de prepago (voz y banda ancha móvil), que se relaciona principalmente por el menor dinamismo que ha presentado la economía en el país, así como por menores promociones asociadas a la disminución en las tarifas de interconexión móviles del 18% y 24% en los meses de enero de 2016 y 2017, respectivamente, y a la migración hacia planes de postpago. Por otra parte, en un ambiente de alta competitividad, Entel ha crecido un 7% en su base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 44% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile.

En el último tiempo, la Compañía lanzó "Planes Multi Smart"en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a partir de planes de datos de 2 GB hasta 10 GB, con mayores cuotas de video y música en todos los planes, presentando ofertas con o sin terminales. Adicionalmente, se han lanzado nuevos planes cuenta controlada, Control SIMple, los cuales incluyen WhatsApp ilimitado sin utilizar la cuota de datos mensual que se incluye en cada plan. Esta nueva oferta responde a la tendencia de los usuarios de utilizar una mayor cantidad de datos en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp. Por otra parte, se introdujo un modelo de autoservicio más ágil para planes de tarifas bajas, con el lanzamiento del "nuevo chip auto plan", proporcionando fácil acceso y capacidades de instalación automática, que se distribuyó en los canales minoristas. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su nueva oferta de planes Conectados ("Conexión Ilimitada"), que incluyen para los planes de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Esta nueva oferta de conexión ilimitada se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea. Adicionalmente, la compañía lanzó planes bajo un modelo de autoservicio, que incluye promociones para clientes portados. Además se han lanzado bolsas con acceso a redes sociales ilimitadas, así como bolsas mixtas con 2 GB para el uso libre de otras aplicaciones y minutos adicionales de voz.

Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ con la banda de 700 Mhz ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva. Asimismo, en marzo del 2017 se completó el despliegue a nivel nacional, convirtiéndose Entel en la primera en lograr cobertura LTE avanzada a nivel nacional en la banda de 700MHz y 2,6 GHz, que es la más moderna de Latinoamérica, permitiendo ofrecer servicios de datos de más alta velocidad aumentando la calidad en la cobertura en espacios cerrados o indoor, permitiendo además entrar de manera agresiva a la banda ancha fija inalámbrica

Al 31 de diciembre del 2017, la penetración de datos entre los suscriptores de postpago fue del 93%. Por su parte, se llegó a 4 millones de clientes en servicios 4G, lo que representa un crecimiento del 99% respecto de diciembre del 2016 en dichas conexiones.
En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El negocio móvil en el segmento empresas continuó enfrentando un mercado competitivo con agresivas promociones de datos y la reducción de líneas móviles producto de las acciones de reducción de costos por parte de los clientes de este segmento. En este escenario, y con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con cuotas de navegación ilimitada, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería WhatsApp de manera permanente, y minutos de voz ilimitados.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se han lanzado en el último tiempo servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. Entel cuenta con la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, siendo el primer Service Provider en Chile de esta categoría.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility, que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, al 31 de diciembre de 2017 se alcanzaron 442 mil UGI en la modalidad de suscripción.

La Compañía se encuentra en un proceso de despliegue de su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar rápidamente a hogares del segmento de alto consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre ciertos sectores de la región Metropolitana y se ha iniciado la venta de servicios en forma progresiva.
La estrategia de Entel y el posicionamiento de su marca como "proveedor de servicios de calidad superior" han sido reconocidos con el premio Best Customer Experience (BCX) de IZO en la categoría de Telecomunicaciones en Latinoamérica. Es el sexto año consecutivo que la empresa recibe la máxima distinción en Chile y quinto año a nivel latinoamericano.

Por segundo año consecutivo, Entel fue reconocida como la compañía con la mejor reputación del sector Telecomunicaciones en Chile, a través del premio RepTrak Chile 2017, que realiza en nuestro país Reputation Institute y Triangular Integración Estratégica. La investigación se focaliza en la combinación de productos y servicios de calidad a un justo precio, con actitudes éticas y transparentes en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

A principios de año se publicó un estudio en el que Entel lidera el primer “Digital Index Ranking de Marcas Digitales” desarrollado por Llorente & Cuenca, que tiene el objetivo de medir la presencia de las empresas del IPSA en entornos digitales y la estrategia de dichas compañías en las diversas plataformas virtuales. Para esto, se desarrolló un modelo de métricas a partir del Marco de Evaluación Integrada de AMEC (Association of Measurement and Evaluation of Communication), basándose en tres aspectos: relevancia, influencia y creencias, seleccionando a 20 marcas que cotizan en la Bolsa de Santiago, las cuales se destacan por su producción de contenidos digitales y participación en las redes sociales.

Por segundo año consecutivo, la compañía fue incluida en el índice Dow Jones Sustainability Chile. Este índice utiliza el enfoque del “mejor en su clase”, basado en factores ambientales, sociales y de gobernanza a largo plazo.

En materias relativas a Concursos Públicos, respecto de otorgar concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda de frecuencia de 700 MHz, concurso en el cual se otorgó una concesión para la explotación de ese espectro a nuestra concesionaria Will S.A., se cumplió con los compromisos de plazos de ejecución del despliegue del proyecto técnico en esta banda de frecuencia (de 2 años), cumpliendo dicha obligación en el mes de Septiembre 2017 con la instalación de 660 estaciones bases de su proyecto obligatorio.

Además, existen obligaciones de contraprestaciones reguladas en las respectivas bases del concurso, las cuales consisten en dotar de servicio de telefonía y trasmisión de datos a 549 Localidades, 373 Kilómetros de rutas, como también conectividad de acceso a internet en 212 Escuelas (con gratuidad por 2 años). Adicionalmente, se debe disponer una Oferta Pública para Operadores Móviles Virtuales, para el Servicio de Roaming Automático Nacional y para el Servicio de Transporte de Datos Mayorista para servicio de Acceso a Internet. Las obligaciones de servicios en Localidades, Rutas y Escuelas ya se cumplieron en el mes de Marzo del 2017, y durante el mes de octubre del 2017 se ejecutó la conectividad de localidades que durante el desarrollo de la implementación se modificaron los polígonos producto de situaciones de fuerza mayor. A la fecha no queda nada pendiente de cumplir con estas obligaciones regulatorias asociadas al concurso.

La banda de frecuencia de 700MHz, tal como se ha expresado por diversos expertos, es relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. En especial para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), ya que permite complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permite otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016, convirtiéndose Entel en la primera en lograr cobertura LTE avanzada a nivel nacional en la banda de 700MHz

y 2,6 GHz, que es la más moderna de Latinoamérica. Todo lo anterior ha permitido aumentar la oferta y velocidad de servicio de datos a nuestros clientes. Con esto, Entel se consolida como la empresa de telecomunicaciones que más ha avanzado en el despliegue del 4G+ a nivel país, logrando entregar esta tecnología con cobertura nacional.
En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú, tradicionalmente estaban enfocados a servicios integrados de red fija para clientes empresariales en la ciudad de Lima y servicios Call Center, tanto domésticos como internacionales, y desde 2013 se han expandido hacia negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú.

El desarrollo de Entel Perú constituye un proyecto de largo plazo que se estima le posibilitará posicionarse como operador global de telefonía móvil en un mercado de alto potencial como el peruano. Este mercado se encuentra atravesando por un importante cambio tecnológico, en donde progresivamente los servicios de voz evolucionan hacia un uso intensivo de datos móviles.

Entel Perú, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha continuado con la construcción de marca, con un alto nivel de satisfacción de clientes, y expansión de su red de clase mundial. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de le red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del período la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo, y se ha incorporado la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.
Como consecuencia de lo anterior, la base de clientes ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2017 la cantidad de 6.543.127 clientes, creciendo un 36% respecto de diciembre del año anterior, y un 6% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G. Este aumento fue impulsado por 223 mil ventas netas durante el trimestre, expandiéndose tanto en postpago y prepago. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 22% respecto de diciembre 2016, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 45% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita.

La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 94 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción al 31 de diciembre de 2017. Hacia fines del 2016, se inició la venta del servicio de banda ancha inalámbrica, también aprovechando las capacidades de la red móvil. Este servicio de auto-instalación, se ofrece en distintos planes comerciales

y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. En una primera fase, este servicio está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

En 2016, Entel Perú se adjudicó uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, es de gran importancia para los servicios de 4G.

Por segundo año consecutivo, Entel Perú recibió cuatro premios Effie en reconocimiento a sus efectivas campañas de comunicación y marketing, para difundir su oferta comercial diferenciadora, reflejando la alta valoración y aceptación en el mercado peruano.

En el primer y segundo trimestre de este año, Entel Perú fue nombrado como la mejor en atención al cliente de todo Iberoamérica. También se destacó como el operador con la mayor velocidad 4G en Internet móvil de Perú, con un promedio de 21,78 Mbps, según datos de OpenSignal.

Entel Perú, fue reconocida en el ranking de reputación corporativa realizada por MERCO, alcanzando la posición número 16, siendo la de mejor resultado en el sector de telecomunicaciones.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo, se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

En materia regulatoria, con respecto a los servicios prestados por el Grupo a nivel doméstico, han sido promulgadas o se encuentran en trámites legislativos y administrativos avanzados, diversas reformas que afectarán la competencia, acelerarán la penetración de Internet, se establecen nuevas tarifas para los servicios de interconexión, entre otros objetivos.

Como se comenta en las notas a los estados financieros, entre estas reformas se incluye el establecimiento de mayor información a los usuarios, destinadas a comparar las ofertas de mercado para los servicios de Internet, la portabilidad geográfica y entre servicios, la uniformidad de la numeración telefónica entre redes fijas y móviles, los procesos de determinación de las tarifas de los servicios que se prestan a través de las interconexiones, entre otros. Asimismo, el órgano de competencia ha establecido instrucciones a las compañías de telecomunicaciones para la aplicación de diferenciación (o no) en las tarifas de las llamadas según la red de destino, como asimismo ha recomendado el establecimiento en materia legislativa que permita las transacciones de espectro.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel, permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

IV. Cumplimiento de Compromisos

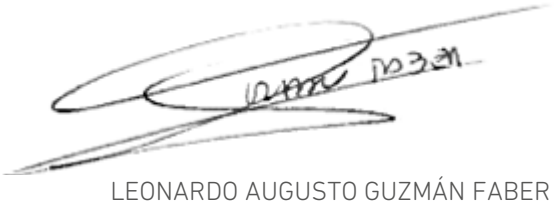
Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2017, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



LEONARDO AUGUSTO GUZMÁN FABER
Inspector de Cuentas



ABELARDO ERNESTO ECHEVERRIA REYES
Inspector de Cuentas

Santiago, febrero 1 de 2018





Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
ACTIVOS								
Activos Corrientes	292.864.326	287.704.948	35.689.234	54.253.485	76.346	169.114	307.933	306.433
Activos No Corrientes	811.343.161	812.225.693	58.714.926	65.156.665	2.289.289	1.745.731	2.584.790	2.464.481
TOTAL ACTIVOS	1.104.207.487	1.099.930.641	94.404.160	119.410.150	2.365.635	1.914.845	2.892.723	2.770.914
PASIVO								
Pasivos Corrientes	309.449.677	285.035.518	29.712.075	39.849.087	175.032	165.110	-	1.073
Pasivos No Corrientes	268.134.501	326.348.918	1.587.397	9.948.435	944	944	-	-
TOTAL PASIVOS	577.584.178	611.384.436	31.299.472	49.797.522	175.976	166.054	-	1.073
PATRIMONIO NETO								
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)
Resultados Acumulados	408.707.500	370.631.121	35.895.682	42.416.769	891.884	451.016	(910.381)	(1.033.263)
Participación no controladora	44.122	43.397	25.221	12.074	-	-	-	-
Reservas de conversión								
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	1.104.207.487	1.099.930.641	94.404.160	119.410.150	2.365.635	1.914.845	2.892.723	2.770.914

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016 en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
Ingresos Ordinarios	1.327.463.513	1.302.383.471	345.510.553	284.019.239	724.053	741.404	-	-
Otros Ingresos de Operación	4.963.247	2.364.783	2.651.749	4.181.124	99.315	137.018	137.429	452.436
Gastos de Personal	(58.624.735)	(58.210.450)	(889.650)	(1.040.721)	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(155.018.441)	(150.704.845)	(3.092.225)	(2.824.470)	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(1.002.437.527)	(950.566.483)	(296.602.119)	(230.404.968)	(251.477)	(318.073)	(14.547)	(5.928)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	116.346.057	145.266.476	47.578.308	53.930.204	571.891	560.349	122.882	446.508
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(27.684.705)	(25.325.425)	(11.669.471)	(11.449.727)	(131.023)	(109.333)	-	(191.617)
GANANCIA (PÉRDIDA)	88.661.352	119.941.051	35.908.837	42.480.477	440.868	451.016	122.882	254.891
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	88.660.627	119.930.298	35.895.682	42.416.769	440.868	451.016	122.882	254.891
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	725	10.753	13.155	6.735	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	88.661.352	119.941.051	35.908.837	42.423.504	440.868	451.016	122.882	254.891
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN								
Acciones Comunes	1.105,74	1.495,72	2.066,97	2.442,48	136.070,37	139.202,44	12.288,20	25.489,10

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
6.483.825	5.788.479	16.184.554	15.506.137	153.967.008	223.761.799	20.272	24.431	4.292	4.221
39.256.848	37.191.079	22.064.728	17.752.678	1.147.837.303	995.084.843	244.583	266.422	-	-
45.740.673	42.979.558	38.249.282	33.258.815	1.301.804.311	1.218.846.642	264.855	290.853	4.292	4.221
9.789.493	8.244.187	7.607.525	6.826.487	185.361.859	172.673.016	-	-	421	-
12.160.367	7.444.530	14.092.742	12.411.865	803.660.988	783.554.687	-	-	860.414	848.994
21.949.860	15.688.717	21.700.267	19.238.352	989.022.847	956.227.703	-	-	860.835	848.994
2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	542.146.108	376.153.608	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
(44.210)	(807.572)	(2.691.970)	(2.365.584)	(43.930.897)	33.099.686	5.001	5.302	(242.681)	(242.681)
14.629.898	17.637.772	5.357.468	2.511.244	(185.433.747)	(146.634.355)	(24.951.499)	(24.925.802)	(3.583.294)	(3.571.524)
6.334.278	7.589.794	16.342	7.628		-				
	-		-		-		-		-
45.740.673	42.979.558	38.249.282	33.258.815	1.301.804.311	1.218.846.642	264.855	290.853	4.292	4.221

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales (1)		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
26.155.138	26.627.281	64.275.001	63.615.874	463.387.973	352.076.039	-	-	-	-
448.408	839.592	1.001.161	1.654.070	7.413.839	5.495.397	76	-	-	-
(6.728.928)	(7.231.110)	(40.027.831)	(38.313.828)	(56.304.571)	(52.519.303)	-	-	-	-
(5.065.675)	(4.503.522)	(1.784.433)	(1.711.334)	(42.935.985)	(36.495.515)	-	-	-	
(18.940.459)	(19.237.192)	(18.552.106)	(20.563.330)	(529.956.509)	(468.075.524)	(25.773)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(4.131.516)	(3.504.951)	4.911.792	4.681.452	(158.395.253)	(199.518.906)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
205.035	1.051.468	(2.064.469)	(518.993)	43.038.225	52.884.551	-		-	
(3.926.481)	(2.453.483)	2.847.323	4.162.459	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(3.007.873)	(2.440.345)	2.846.224	4.159.276	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(918.608)	(13.138)	1.099	3.183	-	-	-	-	-	
(3.926.481)	(2.453.483)	2.847.323	4.162.459	(115.357.028)	(146.634.355)	(25.697)	(20.440)	(11.770)	(25.686)
(271.223,91)	(220.049,15)	299,57	437,77	(41,97)	(75,72)	(513,94)	(408,80)	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016
(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.	
	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	298.873.755	239.288.629	28.584.105	40.036.616	519.440	479.045	(17.178)	23.054
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(174.111.809)	(213.886.774)	(823.661)	(1.458.621)	-	-	17.178	(26.854)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(125.550.030)	(24.151.988)	(27.984.066)	(38.651.425)	(519.440)	(487.127)	-	-
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	(788.084)	1.249.867	(223.622)	(73.430)	-	(8.082)	-	(3.800)
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.855.861	605.994	441.842	515.272	156	8.238	-	3.800
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.067.777	1.855.861	218.220	441.842	156	156	-	-

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

Al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.
	31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2017	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	88.661.352	35.908.837	440.868	122.882
Distribución de Dividendos definitivos	(59.965.149)	(42.416.769)	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(26.598.188)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	35.979.089	(8)	-	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2017	526.623.309	63.104.688	2.189.659	2.892.723
Saldo Inicial Período Anterior 01-01 2016	477.865.866	51.933.552	1.773.231	2.514.949
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	119.941.051	42.423.504	451.016	254.891
Distribución de Dividendos definitivos	(117.245.434)	(24.744.428)	(475.456)	-
Dividendo Mínimo	(35.979.089)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.963.811	-	-	1
Saldo Final al 31-12-2016	488.546.205	69.612.628	1.748.791	2.769.841

Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16	31-12-17	31-12-16
3.928.419	4.031.569	8.242.390	8.997.062	(102.091.385)	(185.717.762)	(2.188)	(2.507)	(11.420)	(3.953)
(8.671.991)	(6.706.507)	(1.787.121)	(2.394.202)	(102.426.064)	(321.534.569)	-	-	-	-
4.782.386	1.054.719	(5.216.808)	(6.381.901)	207.219.340	490.064.295	(2)	-	11.420	3.953
38.814	(1.620.219)	1.238.461	220.959	2.701.891	(17.188.036)	(2.190)	(2.507)	-	-
(44.234)	(107.350)	(87.927)	(58.794)	(249.999)	10.047.508	(1.969)	(1.615)	-	-
885.793	2.613.362	467.652	305.487	2.102.486	9.243.014	24.431	28.553	-	-
880.373	885.793	1.618.186	467.652	4.554.378	2.102.486	20.272	24.431	-	-

Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filiales (1)	Entel Perú S.A	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17	31-12-17
27.290.841	14.020.463	262.618.939	290.853	(844.773)
(3.926.481)	2.847.323	(191.914.664)	(25.697)	(11.770)
-	-	-	-	-
-	-	242.550.136	-	-
426.453	(318.771)	(472.947)	(301)	-
23.790.813	16.549.015	312.781.464	264.855	(856.543)
31.003.831	10.011.960	279.391.745	311.386	(819.087)
(2.453.483)	4.162.459	(146.634.355)	(20.440)	(25.686)
-	-	-	-	
-	-	201.500.378	-	-
(1.259.507)	(153.956)	(71.638.829)	(93)	-
27.290.841	14.020.463	262.618.939	290.853	(844.773)

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo N° 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A.: 99,00% Entel Inversiones S.A.: 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	17,21%	2,04%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ 88.661.352	M$ 35.908.837
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 136.058.153.Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$13.557.938. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.800.472.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 21.681.321. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 1.355.219.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Filial en el exterior.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado M$ 542.146.108	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 97,88% Entel Inversiones S.A. 2,12%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	10,01%	0,49%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ (115.357.028)	M$ 2.847.323
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Carmen Rosa Graham A., Director	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	José Antonio Llanos D.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 397.980. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 8.575.187.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,45%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ (3.926.481)	M$ (25.697)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 228.377. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 105.243.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ 122.882
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D. , Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Sociedad de responsabilidad limitada.**
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2017	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,07%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2017	M$ 440.868	(M$ 11.770)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee la administración de los centros de atención de clientes de Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 164.387. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 658.869.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

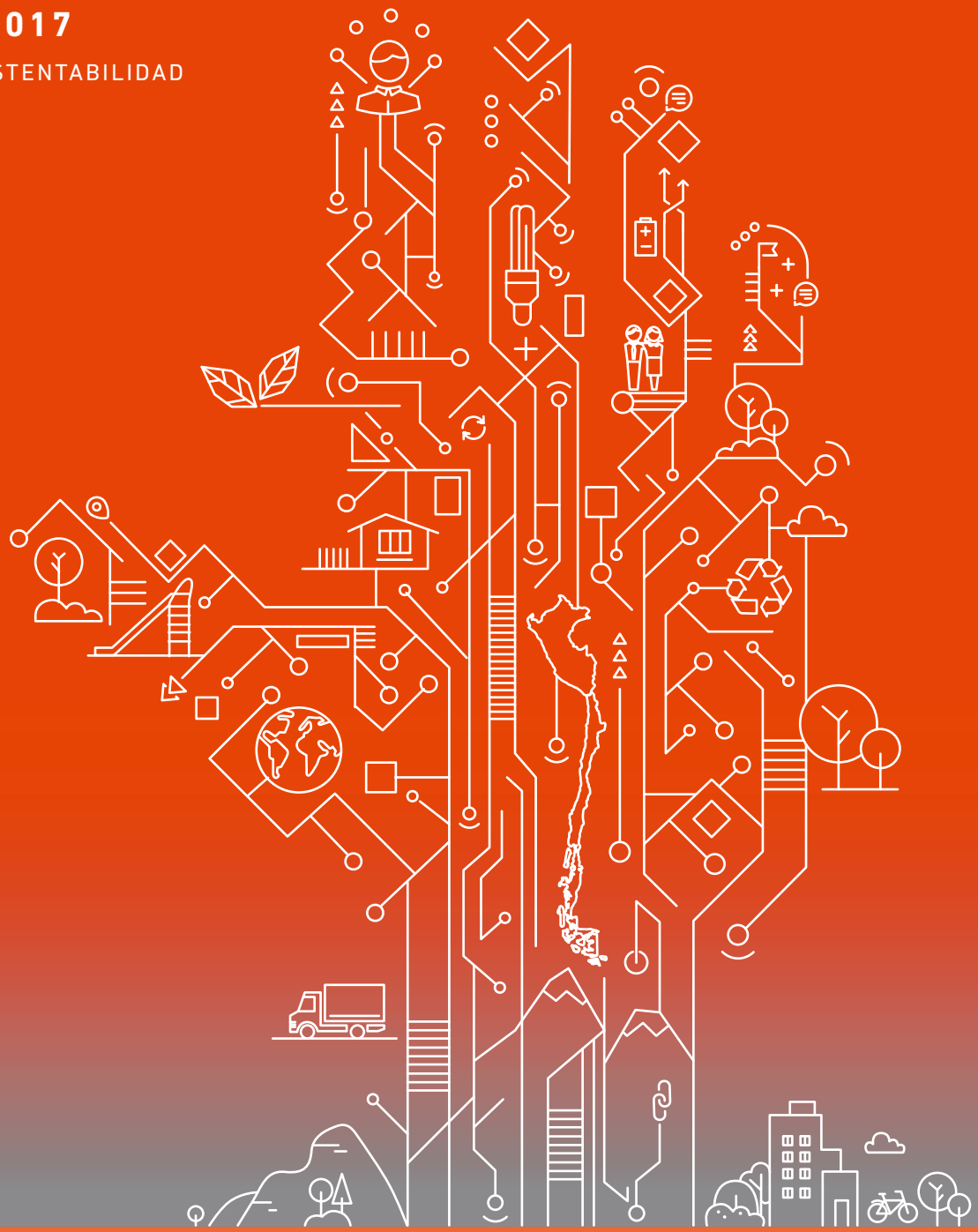


WWW.ENTEL.CL

entel

MEMORIA 2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD





Contenido



Carta del Gerente General

Visión Sustentable del Negocio

CAPÍTULO 01

Somos Entel

Estructura de Propiedad
Estrategia de Negocio
Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio
Cadena de Valor de Entel
De la Transformación Digital a la Transformación Ágil
Hitos 2017
Premios y Reconocimientos

CAPÍTULO 02

Desempeño Económico

Distribución de Valor
Inversión y perspectivas hacia el futuro

CAPÍTULO 03

Gobierno Corporativo

Estructura y Gestión del Directorio
Código de Ética
Política de Gestión de Riesgos
Gobierno de Gestión de Riesgos
Macro Riesgos y Riesgos Emergentes
Seguridad de la Información y
Protección de Datos

CAPÍTULO 04

Entel Centrado en el Cliente

Infraestructura y servicios adaptadas a cada persona
Canales Digitales
Entel Call Center
Mercado Personas
Mercado Empresas
Mercado Corporaciones
Mercado Mayorista

CAPÍTULO 05

Colaboradores

Compometidos con el respeto a la diversidad y la equidad
Balance de Género
Rotación de Personas
Capacitación y desarrollo de las personas
Evaluación de competencias y desempeño
Clima Laboral
Salud y Seguridad Ocupacional
Beneficios

CAPÍTULO 06

Proveedores y Contratistas

¿Quiénes son los proveedores y contratistas de Entel?
Evaluación de proveedores
Capacitación de proveedores

CAPÍTULO 07

Inversión Social y Ciudadanía Corporativa

Ciudadanía Corporativa
Inversión social para la innovación y la inclusión
Fomentando el Desarrollo Social para mejorar la calidad de vida
Deporte y Cultura

CAPÍTULO 08

Medioambiente

Instalación de Antenas
Cambio Climático y Huella de Carbono
Eficiencia Energética
Iniciativas para la gestión de residuos y el impacto ambiental en toda la cadena de valor

Carta del Gerente General

G4-1

Aquí presentamos el octavo Reporte de Sustentabilidad de Entel, el tercero de carácter anual, que da cuenta del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental para nuestros grupos de interés.

Estimados:

Desde sus inicios como compañía, Entel se ha caracterizado por su compromiso permanente con el bienestar de las personas, la contribución al desarrollo de las comunidades, la búsqueda de soluciones y tecnologías de vanguardia para el desarrollo del negocio, y su capacidad de adaptación en un entorno en constante transformación. En más de cinco décadas de historia, los cambios han sacudido a la industria de las telecomunicaciones, cada vez más presentes e imprescindibles en la vida de las personas. Pero, aunque el negocio ha ido cambiando, el compromiso por aportar siempre de manera responsable a la transformación social se ha mantenido cada año.

Aquí presentamos el octavo Reporte de Sustentabilidad de Entel, el tercero de carácter anual, que da cuenta del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental para nuestros grupos de interés. Este es uno de los resultados del diálogo permanente y constante con los diferentes actores que intervienen en nuestro negocio, pero también del compromiso de cada integrante de la compañía, incluyendo a los proveedores y contratistas, quienes han asumido la sustentabilidad como un ámbito fundamental de su desempeño y desarrollo, especialmente de cara a los desafíos que tenemos hacia el futuro.

Con esta misma tónica de constante cambio, pero con un compromiso permanente con nuestra misión, el 2017 fue un año de profundas transformaciones en nuestra empresa. Los cambios alcanzaron a cada persona y, fruto del esfuerzo de todos y todas, hemos desplegado



un trabajo en cada área de la compañía y a través de todo el territorio donde operamos, con metodologías de trabajo propias de una organización ágil, que responde de manera rápida y satisfactoria en un entorno altamente demandante y frente a clientes diversos y sus necesidades particulares.

Hoy somos un equipo más fuerte y nuestros colaboradores cuentan con herramientas para responder mejor frente a las demandas de los usuarios. Pero también hemos construido en conjunto un entorno para su desarrollo personal y profesional, atendiendo al reconocimiento de la diversidad que nos caracteriza como grupo humano, y abriendo espacios de intercambio y colaboración. La creación del Gobierno de Diversidad e Inclusión de Entel, es también una forma en que la compañía ha asumido un compromiso con el bienestar y el respeto de los derechos fundamentales de las personas, compromiso que ha tomado hace años frente a iniciativas como el Pacto Global, de la que forma parte activa y permanente en Chile y, desde 2017, también en Perú.

La misión de la compañía se ha mantenido en el tiempo, actuando siempre como la orientación principal del trabajo de todos quienes somos o hemos sido parte de Entel. Queremos hacer que todos vivan mejor conectados, contribuyendo responsablemente a la transformación de la sociedad. Un importante hito en este sentido culminó en 2017: la iniciativa Conectando Chile nos permitió llegar con servicios de voz y datos a 730 localidades, desde pequeños pueblos en el norte de Chile, hasta localidades remotas en el extremo sur más austral. Son más de 130.000 personas que se verán beneficiadas con este proyecto, fruto de una colaboración y trabajo de muchos años

con diversos actores –desde las autoridades, hasta nuestros proveedores y contratistas- y los resultados nos llenan de orgullo y motivación para continuar avanzando.

Nuestros programas de Voluntariado Corporativo en Chile y en Perú sumaron casi 2.000 voluntarios en diversas iniciativas de contribución social y ambiental: desde el despliegue de unidades de apoyo durante los incendios que afectaron a varias regiones en Chile durante un verano demasiado cálido, el trabajo en diversas instituciones educacionales en ambos países, la limpieza de playas de desechos y residuos, hasta la presentación de ideas innovadoras para solucionar diversos problemas en el "Desafío Sustentabilidad".

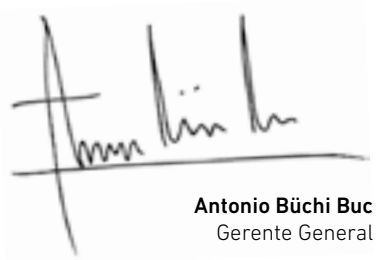
Entendemos que la tecnología y el acceso a más herramientas de comunicación e intercambio pueden potenciar ampliamente el desarrollo personal y humano. Los programas de capacitación para dirigentes sociales, que en 2017 capacitaron a 1.000 personas en diferentes regiones, se suman proyectos como "Mujeres ON", que potencia los emprendimientos de mujeres emprendedoras, o el programa "Yo Leo", que este año se focalizó en la preservación y difusión del idioma Aymara en el norte de Chile a través del fomento a la lectura en formatos y dispositivos digitales.

Todo este esfuerzo no ha pasado inadvertido, y nos enorgullece haber recibido diversos reconocimientos: este año fuimos la empresa de telecomunicaciones más responsable de Chile, alcanzando el 11° lugar del ránking de responsabilidad social de la Fundación ProHumana y el 6° lugar en los premios Merco de responsabilidad social y Gobierno Corporativo. Son importantes noticias para nuestros inversionistas, especialmente porque integramos por segundo año el portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index Chile e integramos por primer año el DJSI Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA). Desde 2017, la compañía también es miembro del Índice FTSE4Good de la Bolsa de Londres para los índices de mercado Latinoamericano y Emergentes.

Queremos seguir creciendo, alcanzando a más personas, y eso nos obliga a ser responsables de nuestro entorno, ocuparnos activamente de los impactos que nuestras operaciones pueden tener en el medioambiente. El cuidado ambiental, así como las iniciativas sociales, es una parte integral de nuestra Agenda Sustentable, con iniciativas que hoy ya son transversales a toda la compañía. Así, hemos medido la Huella de Carbono de Entel en Chile y en Perú, estableciendo la medición base para sumarnos con fuerza al esfuerzo global para combatir el cambio climático.

A la implementación de programas de eficiencia energética en toda la empresa, también se suma la gestión responsable de residuos, particularmente los electrónicos, una prioridad de la Ley de Reciclaje o Ley REP en Chile, donde trabajamos activamente junto a la autoridad, otras empresas y diversos actores, para impulsar un ecosistema de preocupación integral por los desechos. En 2017, reciclamos más de 22 Toneladas de residuos electrónicos en Chile y en Perú.

Les invitamos a revisar este reporte y seguir construyendo junto a Entel y todo nuestro equipo un futuro conectados entre nosotros y con los grandes desafíos que como sociedad enfrentamos, logrando que sea mejor para todos.



Antonio Büchi Buc
Gerente General



G4-56

Visión Sustentable del Negocio

Aportar al bienestar de las personas desde un sector tan dinámico como las telecomunicaciones, requiere de una compañía comprometida con la sociedad transversalmente, atenta a los cambios y transformaciones que ocurren en los diversos ámbitos, y dispuesta a asumir en forma ágil y oportuna cada desafío. Este compromiso, implica atender las dimensiones económica, social y ambiental en forma integrada, con un foco constante en la innovación, conforme a identificar las oportunidades que trae consigo la gestión sustentable del negocio, a través de un involucramiento constante con los distintos grupos que se ven impactados por el negocio y procurando que la conectividad llegue a todas las personas para que vivan mejor.

Política de Sustentabilidad de Entel

Los ejes que orientan la gestión de sustentabilidad, y algunos de los programas e iniciativas que se han implementado a partir de los mismos, son:

> Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
- Reciclaje de equipos electrónicos en desuso.

> Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.
- Iniciativa Conectando Chile.

> Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
- Programa Uniendo Personas.

> Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.
- Programa de Voluntariado Corporativo

> Promover la innovación y el emprendimiento social.
- Programa “Mujeres ON”



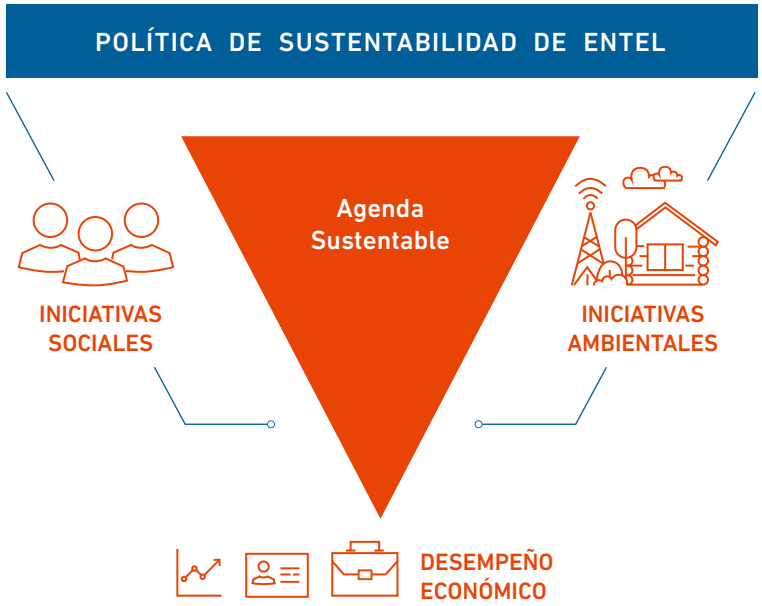
"Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social y medioambiental de Chile y Perú"

G4-15

Agenda Sustentable: iniciativas para una gestión transversal y estratégica

Desde sus inicios como compañía, Entel ha buscado contribuir a una sociedad más integral e inclusiva con acciones que lleven a la práctica sus directrices y lineamientos estratégicos. Hace más de una década que la empresa comenzó a desarrollar diversas iniciativas de responsabilidad social, siempre orientadas a temas donde el negocio puede generar impactos relevantes, como a disminuir la brecha digital y a fortalecer la conectividad. De los primeros acercamientos con la comunidad, los programas de voluntariado, y los proyectos en alianza con diferentes fundaciones o medios de comunicación, se fue forjando con el tiempo una visión de sustentabilidad más estructurada y compleja.

En 2011, la gestión de la sustentabilidad se orientó como un área con iniciativas cuyo objetivo era la creación de valor compartido, con metas e indicadores propios y proyectos que hasta hoy se ejecutan al interior de la compañía. Ya en 2015, nació formalmente el área de Sustentabilidad y Comunidades, logrando proyectos de colaboración público-privada de gran envergadura, como Conectado Chile. Durante 2017, en la búsqueda de sistematizar y materializar acciones de esta índole en toda la empresa, y darles valor y carácter estratégico a las iniciativas de diferentes áreas del negocio, con la Política de Sustentabilidad indicando siempre las directrices y lineamientos, nació la Agenda Sustentable

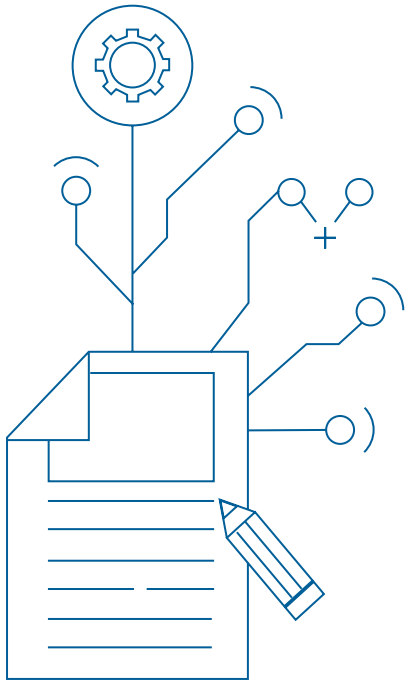


El desarrollo de una Agenda Sustentable ha permitido a Entel construir una visión amplia y robusta, que vincula a las necesidades de la empresa, con las expectativas de la sociedad y los lineamientos de carácter global en estas materias.

El establecimiento de la Agenda Sustentable ha contribuido a fortalecer iniciativas y programas que antes se radicaban solo en áreas específicas y hoy se han potenciado, convirtiéndose en focos estratégicos para el trabajo de la compañía a nivel transversal.

- **Foco en Cambio Climático:** Diferentes acciones orientadas a hacer un uso eficiente de la energía a nivel operacional, se formalizaron en un plan para combatir el cambio climático. Este contempla desde la medición inicial de la Huella de Carbono de Entel, hasta el establecimiento de protocolos de reducción del consumo energético de las antenas, las redes, y los data center. También incluye otros aspectos de la cadena de valor, como las campañas publicitarias o el reciclaje de equipos electrónicos. Durante 2017, más de 12 gerencias participaron activamente en 21 iniciativas de eficiencia energética y 7 iniciativas ecológicas (Reducción, Reutilización y Reciclaje).

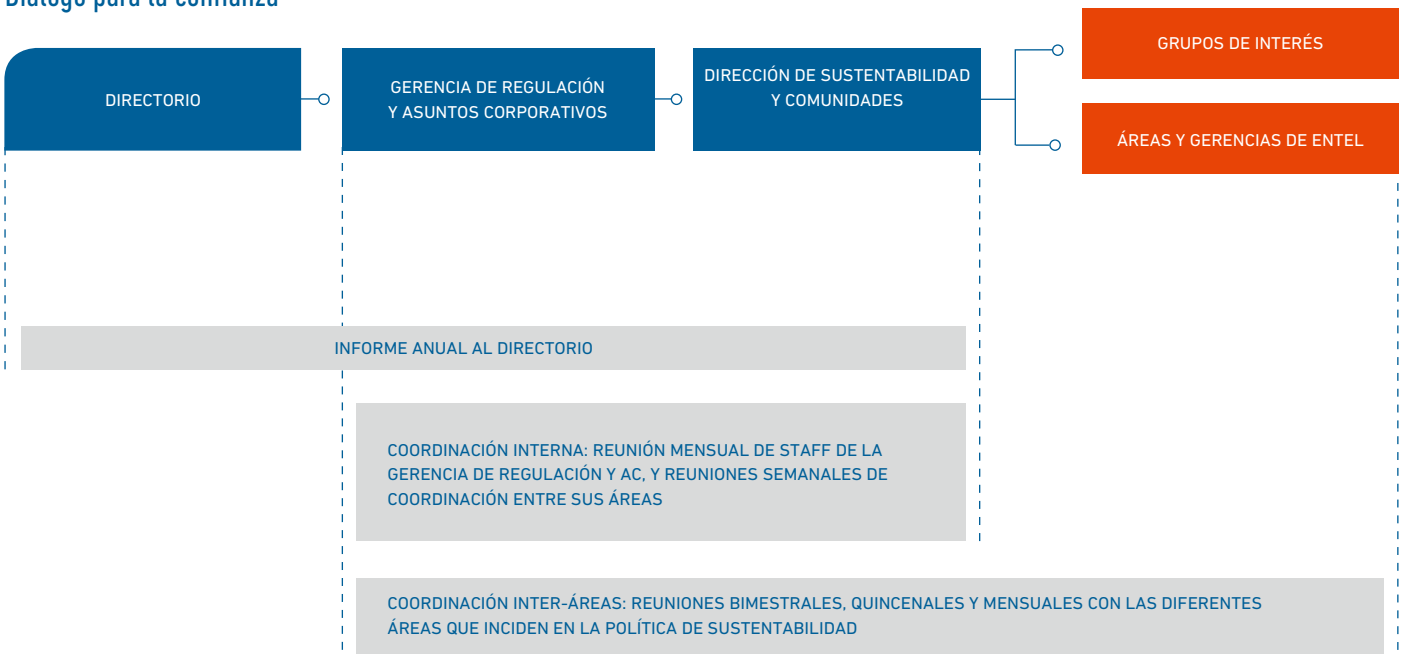
- **Foco en Desarrollo Social y Humano:** Dado que los colaboradores y la comunidad son claves para el desempeño de Entel, la compañía se plantea el desafío de potenciar individual y colectivamente a las personas. Durante 2017, se implementaron iniciativas en materia de diversidad e inclusión, integración digital, y desarrollo de proveedores, entre otras.



Esta agenda reúne bajo un gran paraguas todas las iniciativas de carácter económico, social y ambiental de la empresa que apuntan a cimentar una visión sustentable de Entel de cara al futuro. Así, se trata del establecimiento de los lineamientos corporativos para gestionar y relevar las iniciativas que, incluso a nivel operacional, tengan importancia en materia de sustentabilidad, conforme a generar un sistema integrado de indicadores de desempeño, metas e iniciativas de comunicación, que contribuya efectivamente a mejorar la reputación corporativa y aportar en la valorización de los activos no financieros de Entel.

G4-24
G4-25
G4-26
G4-47
G4-48
G4-49

Diálogo para la confianza



En línea con la agenda global para la sustentabilidad de Naciones Unidas

En 2018 se cumplirán 10 años desde que Entel adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas y a sus 10 principios agrupados en las categorías de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Pionera en la adopción de un enfoque de respeto transversal a los derechos fundamentales de todas las personas, la compañía cumple en la actualidad un rol activo de liderazgo y participación en esta iniciativa y forma parte del Directorio del Comité Ejecutivo de Chile a través de la participación del Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés a través de diversos canales realizando un trabajo constante con los mismos a través de diversos proyectos e iniciativas. Por otra parte, son también las áreas de la compañía que velan por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad de Entel y se encargan, a su vez, de alinear y trabajar junto al resto de las áreas y gerencias que inciden en la aplicación de la Política, manteniendo informado al Directorio y aplicando sus lineamientos para el mejoramiento constante de su trabajo. Anualmente se informa al máximo órgano de gobierno de la empresa los avances de la misma en materia de sustentabilidad y relacionamiento con los grupos de interés.

En 2017, Entel Perú también adhirió a Pacto Global ampliando el compromiso a nivel corporativo e internacional con la agenda global para el desarrollo sostenible desde el sector privado.

G4-37

Relacionamiento con los Grupos de Interés

La comunicación, estar permanentemente conectados, forma parte de la misión y el negocio mismo de la compañía. Y así como las personas viven mejor en conexión con los demás, la empresa se fortalece y se beneficia de estar conectada con sus grupos de interés, trabajar con ellos y mantener una comunicación constante. Este trabajo permite conocer las diferentes inquietudes y preocupaciones que diversos actores del entorno tienen respecto a la gestión de Entel en materia económica, social y ambiental, y, a la vez, dar a conocer en forma permanente y a través de diferentes canales, el trabajo y los avances que realiza la empresa en materia de sustentabilidad.

Tras la identificación de sus grupos de interés, Entel ha establecido un modelo de relacionamiento que procura mantener canales para identificar temas de interés, ver la prioridad de cada uno, establecer y mantener actividades de relacionamiento, y crear en conjunto iniciativas producto de este diálogo. Así, se ha establecido un mecanismo formal de relación con cada actor, que determina el objetivo y la frecuencia del vínculo, además de una metodología que permite conocer sus inquietudes, preocupaciones y hacer un seguimiento adecuado de las iniciativas surgidas de este relacionamiento y sus actividades conjuntas.

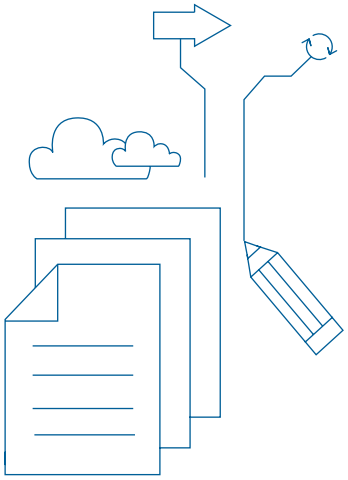
Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés



Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés

	Canal de Identificación de Temas de Interés	Levantamiento de Temas Prioritarios
COMUNIDADES	• Relación en terreno y a través de la autoridad. • Monitoreo de oportunidades de relacionamiento con comunidades.	• Radiación electromagnética provocada por el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones • Reciclaje de artículos electrónicos • Reciclaje de residuos electrónicos operacionales • Derechos de los consumidores • Inclusión digital
CLIENTES	• Encuesta de satisfacción de clientes • Canales de denuncia • Estudios de mercado	• Calidad de servicio • Post-venta • Precios • Transparencia • Soporte técnico • Cobertura • Responsabilidad con el entorno
COLABORADORES	• Encuesta "Great Place to Work" • Relaciones con Sindicatos	• Conciliación vida/trabajo • Desarrollo profesional • Salud y seguridad ocupacional • Beneficios • Clima organizacional • Diversidad e inclusión
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	• Evaluación de Proveedores	• Información clara para ser acreditados
ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	• Conferencias del sector financiero, tanto locales como internacionales	• Avance en los planes de expansión en Perú • Ámbitos competitivos en Chile y nuevos desarrollos regulatorios, riesgos del negocio y Gobierno Corporativo
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	• Gestión y análisis de la industria • Reuniones de relacionamiento con periodistas • Solicitudes de preguntas para notas de prensa	• Tener material informativo de alto valor periodístico para su gestión
ESTADO (AUTORIDADES)	• Apertura de canales de comunicación con las autoridades públicas que buscan aportar a la gestión del negocio • Respuesta a requerimientos de información sobre distintos proyectos e iniciativas	• Importancia del crecimiento de las telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del país • Despliegue de infraestructura en las comunas y territorios
ESTADO (REGULADORES)	• Reuniones de trabajo con la autoridad sobre las preocupaciones y focos del Gobierno respecto de la administración	• Mayor información y transparencia a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el despliegue de infraestructura.
SOCIEDAD CIVIL	• Diálogos y acercamiento constante	• Responde a las preocupaciones de las personas que representan, tales como: acceso a la información, transparencia y calidad en servicios y atención al cliente

Actividades de Relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo
• Reuniones en terreno • Mesas de diálogo • Difusión de contenido cultural del Centro Cultural La Moneda en colegios rurales a través de la tecnología de realidad virtual	• Festival Hecho en Casa Entel • Programa Uniendo Personas • Mujeres ON • Trabajo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para atención en tienda y servicios • Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile • Voluntariado Corporativo • Taller de Dirigentes Sociales • Programa Yo Leo Aymara • Reciclaje de celulares y accesorios
• Eventos de fidelización • Lanzamientos • Análisis del viaje del cliente	• Proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) • Lanzamiento de planes ilimitados • Cobertura red 4G+ • Finalización del proyecto Conectando Chile
• Comunicaciones internas • Evaluación del desempeño • Reuniones periódicas de los jefes de área con el Gerente General • Negociaciones colectivas	• Política de Diversidad e Inclusión • Contratos colectivos • Voluntariado Corporativo • Programas de bienestar y conciliación trabajo-familia
• Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos • Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y las necesidades de la empresa	• Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional • Capacitación en relacionamiento comunitario y acompañamiento en la resolución de conflictos en el territorio
• Investor Day, que permite acceso directo al Management • Reuniones individuales con inversionistas • Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados	• Plan de seguimiento con inversionistas
• Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU) • Realización de encuentro anual de periodistas • Reuniones personalizadas con periodistas y editores	• Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos en el sector • Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad donde se muestran actividades en materia sustentable
• Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del proyecto Conectando Chile	• Inaugurar con la autoridad regulatoria todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y Conectando Chile • Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas y uso de telecomunicaciones ante emergencias.
• Reuniones de trabajo formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel	• Mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz • Discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso
• Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor • Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas • Mesas de trabajo con organizaciones sociales	• Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales • Política de Diversidad e Inclusión de Entel elaborada participativamente con organismos de la sociedad civil • Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos • Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales • Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores, junto con ODECU • Talleres para dirigentes sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol



Asociaciones y Membresías

El establecimiento de alianzas y el trabajo en conjunto con distintos actores y organismos de la sociedad civil es parte del compromiso de Entel para contribuir con un desarrollo sustentable e inclusivo. Así, la compañía es miembro de diversas organizaciones a nivel sectorial, nacional e internacional, y trabaja junto a diferentes fundaciones y ONGs. Esta participación le permite aportar con conocimientos y recursos y, a su vez, incorporar el conocimiento de otros a su gestión, todo con el fin de transformar la sociedad mediante el diálogo y la acción conjunta

Organizaciones Sectoriales 2017

- 5G Américas
- Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)
- Asociación GMS Global
- Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- Centro de Estudio Públicos (CEP)
- Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN)
- Libertad y Desarrollo
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) y SOFOFA INNOVA
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)

Trabajo con Fundaciones 2017

- Fundación País Digital
- Fundación RAD
- Fundación OPTE
- Fundación Enseña Chile
- Fundación Junto al Barrio
- Fundación Paz Ciudadana
- Fundación ProHumana
- Fundación Recyclapolis
- Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF)
- Fundación Teletón
- Fundación Proyecto Propio
- Corporación para ciegos
- Corporación Municipal de Isla de Pascua

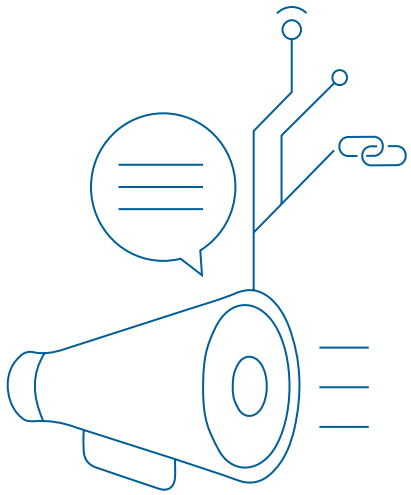
Alcance de este Reporte

Por octava vez, Entel pone a disposición de sus públicos de interés este Reporte de Sostenibilidad, su tercer informe de carácter anual. Éste da cuenta del desempeño económico, social y ambiental de la compañía entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre del mismo año, y se guía por los criterios y requerimientos de la Global Reporting Initiative (GRI) o la Iniciativa Global de Reportes. Así, utiliza para efectos de comparación, información sobre el desempeño en años periodos anteriores.

El contenido del reporte se centra especialmente en la gestión de Entel Chile. No obstante, para ciertos capítulos e indicadores se entrega información relevante respecto a los principales negocios de la empresa, incorporando Entel Peru y Call Center. El capítulo sobre el desempeño económico de la compañía presenta las cifras consolidadas de todas las operaciones a nivel corporativo.

Este reporte no ha sido verificado externamente y se orienta y ajusta con los criterios y requerimientos de GRI en su versión G4 según la opción de conformidad esencial, respondiendo a XX indicadores de los contenidos básicos generales, y XX indicadores de desempeño vinculados con los aspectos definidos como materiales o relevantes para la compañía.

Este documento fue elaborado por la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, con la colaboración de las diferentes gerencias y áreas que participan de la gestión continua y de la Sustentabilidad de la compañía. Además, contó con la asesoría externa de una consultora global especialista en sustentabilidad, Corporate Citizenship.



Contacto Corporativo

Si te interesa la información que contiene este reporte, tienes alguna inquietud o comentario sobre su contenido, o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes contactar a:

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
maaraya@entel.cl

Manuel Peña Caballero
Consultor de Sustentabilidad y Comunidades
mcpena@entel.cl

Los temas más relevantes para la gestión sustentable de Entel

G4-2
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21
G4-22
G4-23
G4-27

Los temas materiales son aquellos aspectos que reflejan el impacto que genera la compañía en materias económicas, sociales y ambientales, y, por ende, son de importancia para los grupos de interés. Para definir cuáles temas gestionará cada organización, es preciso tomar en cuenta la opinión, inquietudes y legítimos intereses de los públicos de interés, es decir, de las personas, grupos o entidades que influyen o se ven impactados por el actuar de cada entidad.

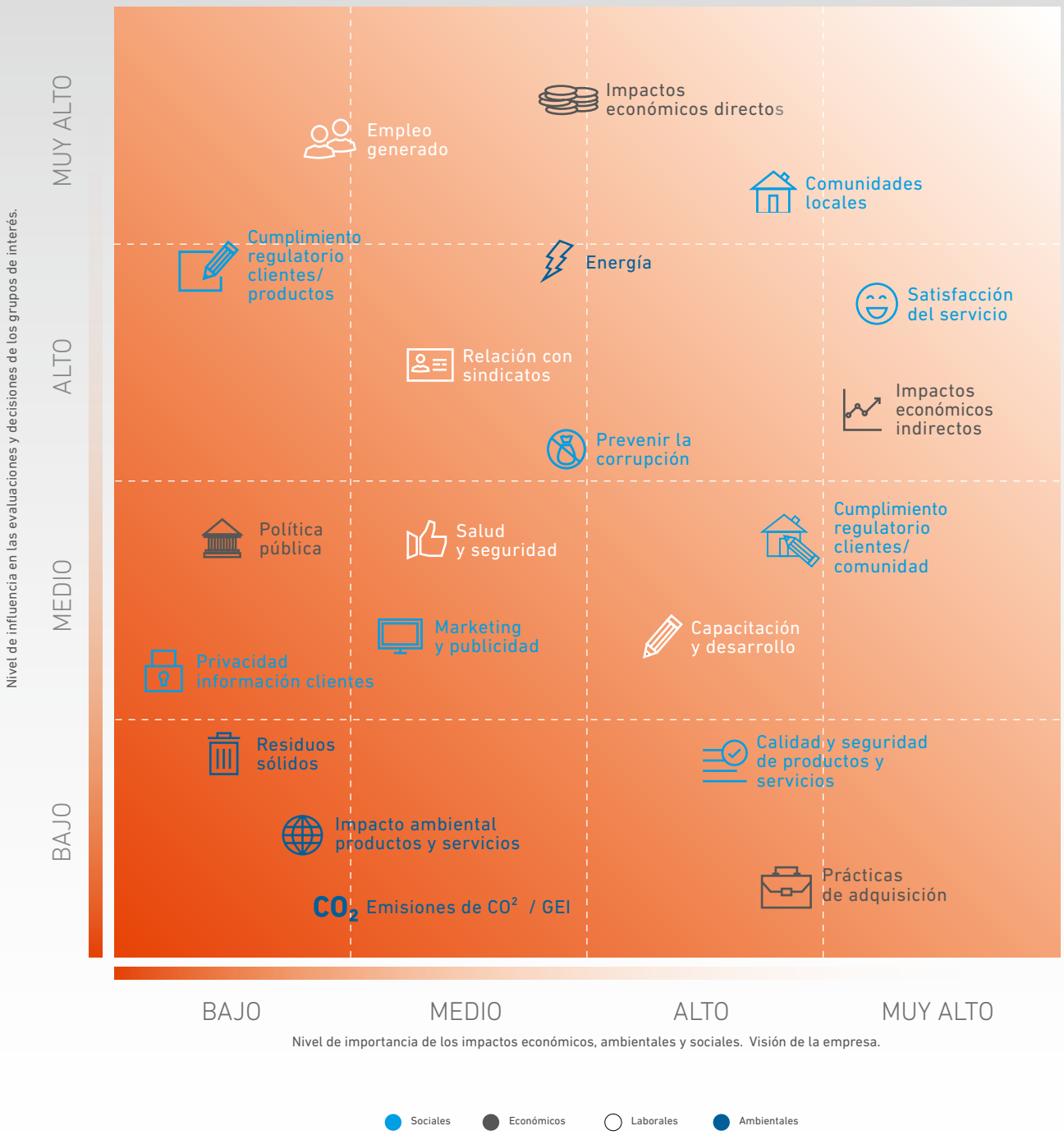
Entel identificó los temas materiales o relevantes para la compañía a través de un ejercicio de consulta a nivel interno y externo a sus grupos de interés y, tras ello, priorizó y validó los mismos por parte de las áreas a cargo de la implementación de la Política de Sustentabilidad. En 2017, se consideraron y revisaron los resultados de este ejercicio anterior y los temas que entonces se establecieron para presentar y estructurar la información respecto del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental, particularmente las iniciativas que se han desarrollado en estas materias. En 2018, se prevé realizar un ejercicio de actualización de la materialidad de la empresa.

La siguiente tabla muestra los temas prioritarios para Entel, indicando si su impacto es dentro y/o fuera de la organización. La matriz de materialidad, por su parte, prioriza cada ítem en relación a su nivel de importancia según la visión de la empresa, y su nivel de influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

TEMAS MATERIALES	IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	ICONO EN MATRIZ DE ASPECTOS MATERIALES
CATEGORÍA ECONOMÍA			
1. **Desempeño económico** (Valor económico generado y distribuído)	✓	✓	Impactos económicos directos
2. **Consecuencias económicas indirectas** (Impacto de inversión en infraestructuras y otros tipos de servicios)		✓	Impactos económicos indirectos
3. **Prácticas de adquisición** (Impacto de inversión en infraestructuras y otros tipos de servicios)		✓	Prácticas de adquisición
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
4. **Etiquetado de los productos y servicios** (Satisfacción clientes)		✓	Satisfacción del servicio
5. **Productos y servicios** (Políticas, sistemas, procedimientos para asegurar calidad y seguridad de productos y servicios)		✓	Calidad y seguridad de productos y servicios
6. **Privacidad de los clientes** (Cuidado datos clientes)		✓	Privacidad información clientes
7. **Comunicaciones de mercadotecnia** (Publicidad, información que se entrega a clientes sobre productos y servicios)		✓	Marketing y publicidad
8. **Cumplimiento regulatorio** (Multas por infracciones a normativa en relación a clientes)	✓	✓	Cumplimiento regulatorio clientes / productos
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
9. **Comunidades locales** (Reducción brecha digital y otros impactos en la comunidad)		✓	Comunidades locales
10. **Corrupción**	✓	✓	Prevenir la corrupción
11. **Cumplimiento regulatorio** (Infracciones a normativa en relación a prevención corrupción, relación con comunidades)	✓	✓	Cumplimiento regulatorio clientes / comunidades
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
12. **Capacitación y educación** (h/h capacitación, evaluaciones de desempeño, programas de liderazgo)	✓		Capacitación y desarrollo
13. **Empleo** (Dotación rotación y beneficios)	✓		Empleo generado
14. **Salud y seguridad en el trabajo** (Índices de accidentabildiad y siniestralidad, comités paritarios)	✓		Salud y seguridad
15. **Relación entre los trabajadores y la dirección** (Libertad de asociación y negociación colectiva)	✓		Relación con sindicatos
CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE			
16. **Energía**		✓	Energía
17. **Impacto ambiental de productos y servicios** (Mitigación del impacto ambiental de productos y servicios)		✓	Emisiones CO_2 / GEI

Aspectos Materiales

La priorización de los temas más relevantes para Entel,
se pueden apreciar en la siguiente matriz de materialidad.



Principales cifras_

Colaboradores de Entel y sus filiales

8.725

Contratistas

12.419

Mujeres en la dotación

40%

Capacitaciones

287.793
HORAS/HOMBRE

Proveedores

62%
PYME

Finaliza Programa Conectando Chile

CON MÁS DE 130 MIL NUEVOS CHILENOS CONECTADOS

Huella de Carbono

DISMINUCIÓN

26,8%

CHILE

12,5%

PERÚ



MAS DE

22 toneladas

EN RECICLAJE ELECTRÓNICO
EN CHILE Y PERÚ

Debemos volvernos cada vez más ágiles, más digitales, con más capacidad de innovación y adaptación; más que nunca, obsesionados por mejorar la experiencia de nuestros clientes, para seguir contando con su preferencia y entregando un servicio simple y único a todos ellos.

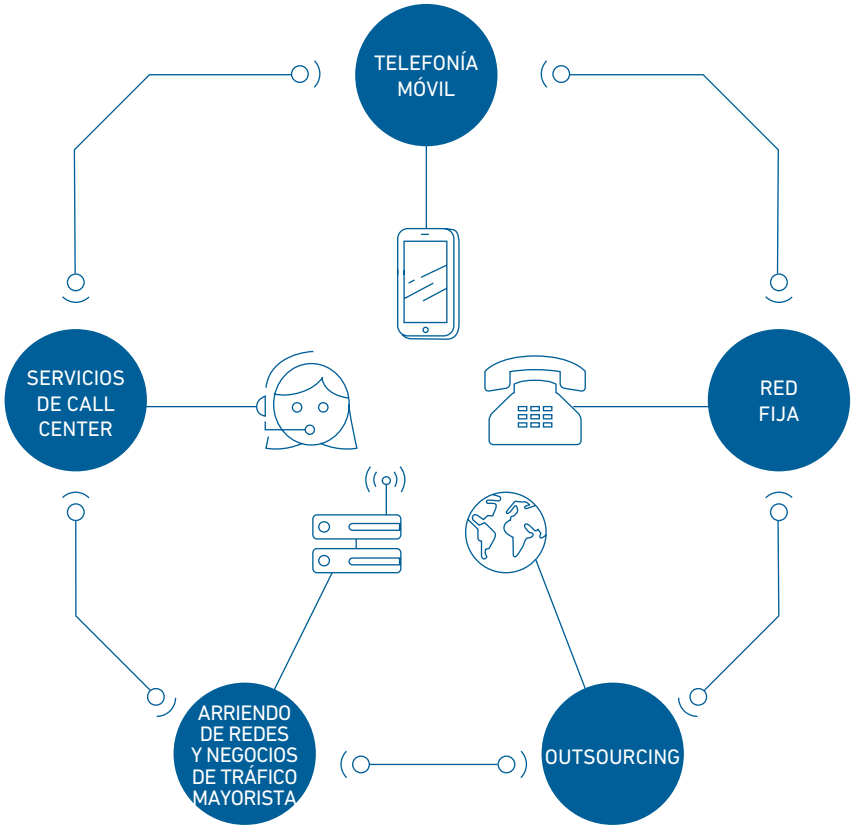
Integrante

de Dow Jones Sustainability Index Chile
y Dow Jones Sustainability Index Mercados
Integrados Latinoamericanos (MILA)

Capítulo I

Somos Entel

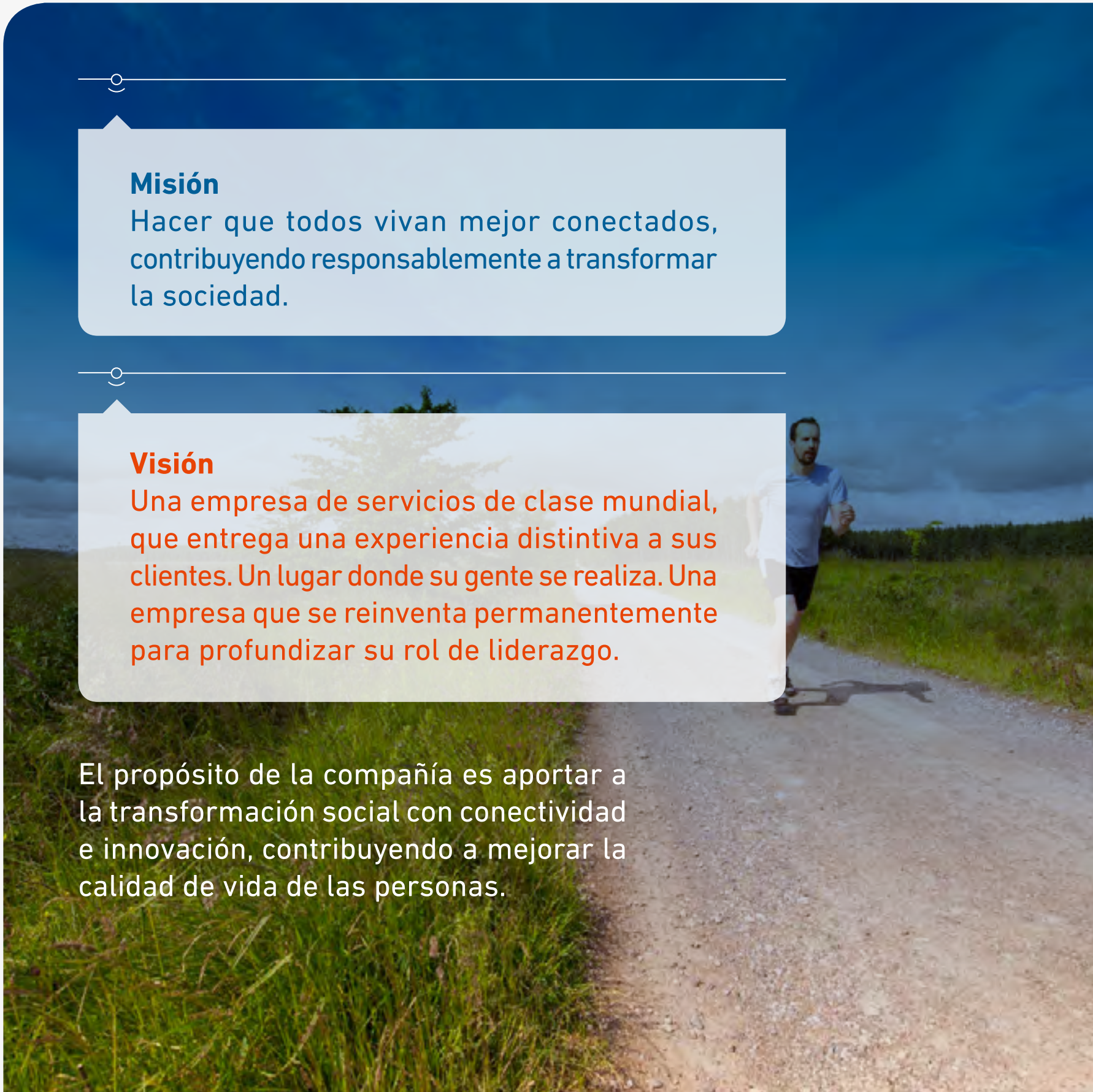




La transformación ha sido, durante siglos, el escenario de las telecomunicaciones. Desde la revolución que a mediados del siglo XIX significó la invención del teléfono, hasta los grandes cambios de la era digital y de la información que hoy experimentamos, esta industria ha sido testigo y protagonista de numerosos acontecimientos de la humanidad, desafiando los límites de lo posible y configurando nuestras vidas como antes no la hubiésemos imaginado.

Desde su creación pocos años después del gran terremoto en Valdivia a comienzos de los sesenta, Entel nació como empresa con el propósito de llevar las telecomunicaciones a los más diversos rincones del país, entendiendo que la conectividad y la reducción de la brecha digital contribuyen al bienestar de las personas y al desarrollo. Siempre con este foco de trabajo, se ha posicionado como líder de esta industria.

Hoy, Entel se presenta como uno de los principales proveedores de telecomunicaciones en Chile y, desde el año 2001 con Americatel en Perú, cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y entrega una experiencia distintiva a sus clientes en los diferentes mercados en los que opera, prestando servicios en los ámbitos de telefonía móvil, red fija, servicios de tecnologías de la información y arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista, además de proveer servicios de contact center y comunicación a larga distancia.



Misión

Hacer que todos vivan mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar la sociedad.

Visión

Una empresa de servicios de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

El propósito de la compañía es aportar a la transformación social con conectividad e innovación, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.

Según el Censo nacional de población de 2017 en Chile, existen 17,5 millones de personas en el país. En el momento en que se realizó dicha medición, según cifras de la SUBTEL, en el país existían 22,4 millones de abonados a servicios de telefonía móvil. Son cerca de 1,3 dispositivos móviles por cada persona en el país.

G4-7

Estructura de Propiedad

Entel Chile S.A. es una sociedad anónima. Al 31 de diciembre de 2017, su propiedad estaba distribuida entre 1876 accionistas. Con 54,86% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A, sociedad de inversiones en la que participan en forma conjunta seis grupos empresariales.

Estrategia de Negocio: visión de oportunidad en un entorno dinámico

La cuarta revolución industrial se enmarca en el uso creciente de soluciones tecnológicas por parte de las personas, y los cambios que se introducen en la economía y en los modelos de negocio con las mismas. Las conexiones a las redes móviles sobrepasan el número de personas en los países, y más del 80% de las conexiones a Internet en la actualidad en Chile se hacen desde un dispositivo móvil.

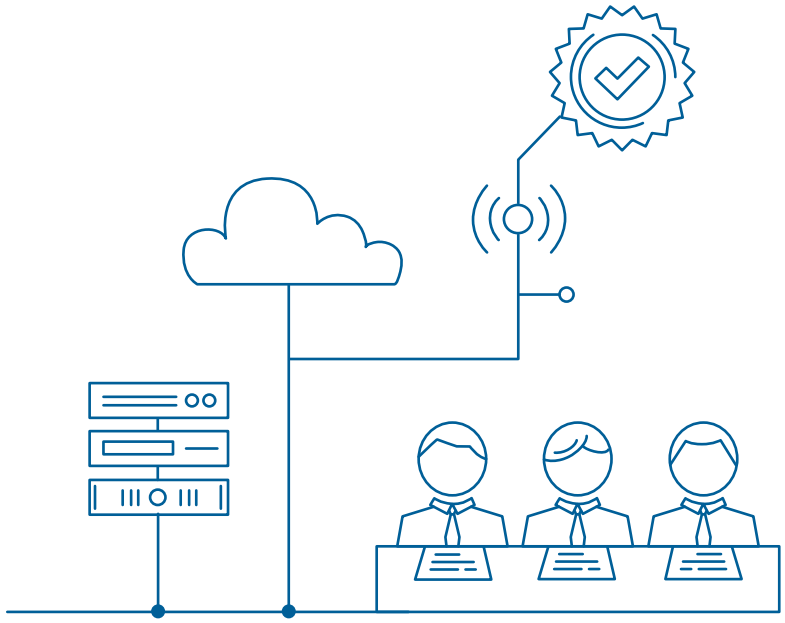
En el centro de estas transformaciones, Entel ha trazado el plan de desarrollo estratégico Entel 2025, fruto de un proceso de profunda reflexión al interior de la empresa tras los cambios que ha debido enfrentar durante la última década y la consiguiente transformación radical que ha experimentado el negocio de las telecomunicaciones. Este proceso de constante prospección, ha ido actualizando cada año la mirada de la compañía para comprender cómo las nuevas tendencias y demandas de la sociedad definirán las capacidades y planteamientos estratégicos que deberá desplegar la empresa con el fin de proyectar su liderazgo para la próxima década, identificando nuevos desafíos y oportunidades de negocios, que son incorporadas en la fase de planificación estratégica trianual de la organización.

En 2016, el foco estuvo puesto en comenzar con el proyecto de Transformación Digital de Entel, orientado a la adopción transversal de nuevas tecnologías conforme a evolucionar la experiencia de viaje del cliente en algo rápido, eficiente e interactivo, proyecto que sigue su curso como uno de los ejes centrales del Plan Entel 2017-2019. Sin embargo, en 2017, la transformación de la compañía se profundizó aún más, entendiendo que, para estar a la vanguardia y comprender las necesidades de clientes cada vez más diversos y en constante movimiento, debe convertirse en una empresa ágil, entregando respuestas oportunas y satisfactorias en un entorno cada vez más demandante y competitivo, y viendo cómo convertir cada cambio en oportunidades de mercado para seguir creciendo.

Más del

80%

de las conexiones a internet se hacen desde un dispositivo móvil en Chile



Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio

Conforme a cumplir con sus aspiraciones estratégicas, Entel creó la nueva Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio que fue uno de los hitos más significativos durante este período. Orientada a apoyar y supervisar los cambios que traerá consigo la adopción de nuevas dinámicas de trabajo en los equipos, así como la introducción permanente de tecnología y análisis de datos, esta nueva área entiende la transformación como un elemento transversal de la compañía, mucho más allá de lo meramente digital.

Si el mundo cambió, Entel debe cambiar con él, y, para convertir dichos cambios en oportunidades, se debe entender cómo evolucionan los mercados, las organizaciones, la tecnología, y también la sociedad, con mayores expectativas de inclusión y de respeto por la diversidad. La nueva Vicepresidencia asume entonces las áreas de Innovación, Transformación Ágil, y Data Analytics, entre otras, con una orientación transversal a toda la compañía.

Atender oportunamente este escenario en constante movimiento es comprenderse como parte de una industria que, si bien ha tenido una capacidad de transformación histórica, nunca antes había experimentado la velocidad característica de estos tiempos. Con esto, el objetivo es construir relaciones de largo plazo a través de una capacidad de respuesta ágil, que se adelante a los cambios, a la vanguardia de las nuevas tendencias y con un foco permanente en la innovación.



Cadena de valor Entel

G4-12
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21



APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

APROVISIONAMIENTO
Proveedores insumos/equipos

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TERMINALES

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

APROVISIONAMIENTO
Proveedores insumos/equipos

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TERMINALES

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

MARKETING Y VENTA



APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

APROVISIONAMIENTO
Proveedores insumos/equipos

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TERMINALES

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

SERVICIOS POSVENTA



APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

APROVISIONAMIENTO
Proveedores insumos/equipos

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TERMINALES

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

Impactos Sociales Laborales

- Empleo y Calidad de Empleo
- Salud y Seguridad Laboral
- Relaciones Laborales
- Capacitación y Desarrollo

Impactos Económicos

- Desempeño Económico
- Consecuencias Económicas Indirectas
- Prácticas de Adquisición

Impactos Ambientales

- Insumos Materias Primas
- Residuos
- Energía
- Emisión de CO_2
- Transporte

Impactos Sociales Comunidad

- Comunidades Locales
- Lucha contra la Corrupción
- Política Pública
- Prácticas de Competencia Desleal
- Cumplimiento Regulatorio

Impactos Sociales Cliente/Servicio

- Preocupación por la Salud y Seguridad del Cliente/Consumidor
- Satisfacción Cliente
- Prácticas de Marketing y Publicidad
- Privacidad Información del Cliente
- Cumplimiento Regulatorio

De la Transformación Digital a la Transformación Ágil: Innovación centrada en las personas

Más allá de los cambios tecnológicos, avanzar hacia la Transformación Digital requiere, sobretodo, trabajar en base a las personas, generando equipos multidisciplinarios de alto desempeño que, sustentados en la colaboración y transferencia de conocimientos, permitan acelerar aún más el desarrollo de los servicios con un enfoque de calidad. Introducir la innovación como un elemento central del trabajo en los equipos resulta una herramienta fundamental para que éstos puedan ofrecer soluciones a desafíos complejos y más dinámicos, entregando respuestas ágiles, siempre centradas en el cliente, y generando soluciones oportunas con propuestas de valor y experiencias de alta calidad.

Así, las personas fueron el mayor motor de innovación para la compañía durante el período, especialmente enmarcados en la implementación de una metodología de trabajo ágil y la reestructuración de los equipos de trabajo. La Transformación Ágil ha potenciado la política permanente que tiene la compañía de fortalecer el ecosistema para la generación de procesos de innovación. El logro de los objetivos y la estrategia de largo plazo en esta materia se articulan a través de tres gerencias: la Gerencia de Innovación, de Evaluación Económica e Inversiones, y de Planificación y Nuevos Negocios.

Asimismo, la compañía continuó implementando programas específicos para potenciar la innovación como un sello distintivo de calidad en la atención y entrega de productos y servicios, pero también como una importante herramienta de desarrollo para las personas y equipos al interior de la empresa.





Durante 2017, en la implementación del programa de Transformación Ágil, potenciar el rol que juegan los colaboradores ha sido fundamental. Se implementó así una nueva forma de trabajar, que se tradujo en la reestructuración de los mercados ahora organizados en tribus, capítulos y células. Además, se han incorporado un portafolio de metodologías para ser utilizadas según la característica de los desafíos a resolver. Con estos cambios lo que se busca es potenciar el empoderamiento y la responsabilidad de las personas de inicio a fin en todos los procesos, alcanzando un impacto directo en la creatividad e innovación. Las primeras pruebas y evaluaciones de esta reestructuración ya mostraron mayores niveles de satisfacción en los clientes

Iniciativas para impulsar la innovación al interior de la compañía

Desafío e) Makers

Por tercer año consecutivo, este programa de intra-innovación busca incorporar el conocimiento de todos los colaboradores como fuente de soluciones a los retos que presenta la compañía.

La iniciativa recoge en forma directa las propuestas de los miembros de la compañía, dando visibilidad a quienes desean aportar a la innovación, capacitándolos en metodologías de trabajo en este aspecto. El 2017 se implementó la modalidad de desafío cerrado junto a la Gerencia de Redes, con el fin de responder más directamente a las necesidades y desafíos de cada área.

Durante el período se recibieron 71 ideas para el desafío de sustentabilidad, que forma parte del Voluntariado Corporativo de la compañía[1]. También se presentaron 96 ideas para la línea Operación y Mantención Redes de Acceso, y 91 para la línea de Cultura Digital, con 9 y 7 incubaciones para estas dos últimas categorías, respectivamente.

Innovation Day

Desde el año 2014, estas jornadas tienen el objetivo de inspirar a los equipos para lograr la transformación que busca la compañía y generar una reflexión activa en torno a las principales tendencias tanto a nivel de tecnologías, como de gestión de capital humano. Estas charlas también cuentan con una transmisión vía streaming para quienes estén en regiones.

El 2017 contó con la participación de:

- Claudio Lucero // liderazgo adaptativo y trabajo en equipo
- Michal Kosinski // Inteligencia Artificial y sus impactos en la privacidad
- Danilo Gonzalez // Nanotecnología
- Rodrigo Zambrano // Prácticas de Vanguardia para Expandir la Innovación y la Creatividad
- César Hidalgo // Herramientas para el aprendizaje colectivo de equipos y organizaciones

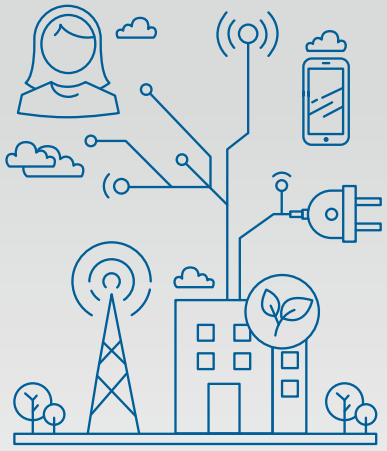
Entel Explora Lab

Se trata de un programa de innovación abierta que busca potenciar los equipos internos a través de la vinculación con Startups[2] digitales. A través de este inter-relacionamiento, se levantan soluciones a problemáticas comunes, agregando una nueva propuesta de valor a la oferta actual y generando relaciones de beneficio mutuo con el ecosistema emprendedor del sector.

[1] Ver capítulo de Inversión Social y Ciudadanía Corporativa, página xx.
[2] Un Startup es un emprendimiento emergente, por lo general se trata de ideas que buscan financiamiento semilla o capital inicial para la puesta en marcha de un modelo de negocios innovador.

Innovación para la inclusión y la sustentabilidad

La adopción de una Agenda Sustentable, transversal a toda la compañía, también implica que la innovación, sello de los procesos de transformación de Entel, se ha promovido como un motor para el diseño y aplicación de iniciativas y programas para contribuir a la gestión sustentable del negocio. Los programas Mujeres ON, en el eje social de la agenda, y la implementación del sello Smart Building para la eficiencia energética al interior del edificio corporativo, en el eje medioambiental de la misma, son ejemplos de cómo agregar valor sustentable al negocio.



Mujeres ON

Se trata de un programa de Innovación Social realizado en el marco de una alianza público-privada junto al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.
El programa, tuvo su segunda versión el 2017, capacitando a más de 100 mujeres de las Regiones Metropolitana y de Coquimbo, además de la nueva versión Mujeres On Exporta, que contó con el apoyo de Corfo y ProChile y benefició a 23 participantes[3].

Smart Building

El proyecto buscó identificar oportunidades de eficiencia energética en la matriz de consumo eléctrico, para así determinar y estimar los ahorros al instalar y utilizar un sistema inteligente de monitoreo. La prueba incluyó la medición de consumo de alumbrados, enchufes, aire acondicionado, ascensores, bombas y compresores, para su posterior visualización en una plataforma Cloud de procesamiento y análisis. Tras la instalación de diferentes sistemas de eficiencia energética, se estimó un ahorro preliminar de energía de un 20%.

[3] Más información sobre este programa en el capítulo de Ciudadanía Corporativa e Inversión Social, página xx.

Hitos 2017

G4-EC7



ÁGILIDAD

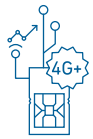
En marzo de 2017, la compañía tuvo una reestructuración importante con el objetivo de enfrentar los cambios constantes que ocurren en una industria tan dinámica como las telecomunicaciones. La creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio fue uno de los hechos más relevantes de este proceso, en el cual, es necesario que existan los elementos para responder satisfactoriamente en un contexto de transformaciones aceleradas.



INNOVACIÓN DE MERCADO

Entel lanzó durante 2017 planes ilimitados en el servicio de voz, datos móviles y Redes Sociales, siendo la primera compañía del mercado local en brindar esta alternativa a sus clientes y usuarios. Esto también apunta a la creación de relaciones en el largo plazo con los mismos, en un contexto donde la portabilidad numérica facilita la migración de clientes entre las compañías.

La relevante inversión y despliegue de la red 4G en banda 700 MHz, permitió el desarrollo de esta oferta, que responde a las crecientes necesidades de uso de datos móviles de los clientes.



COBERTURA

Entel es la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz. Lo que permitió ampliar la oferta de servicios, reforzando la tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation),

En la licitación realizada por el Gobierno para el desarrollo de esta red, la compañía se adjudicó el bloque de mayor espectro (30 MHz). En ese contexto, Entel no sólo cumplió con la instalación de las 660 estaciones base comprometidas en la licitación, sino que duplicó la cantidad de estas mismas al completar un despliegue de 1.362 estaciones, con una inversión de USD 100 millones.



CONECTIVIDAD

A comienzos de 2017, la compañía entregó la fase final del proyecto Conectando Chile, logrando llegar con servicios de voz y datos a 730 localidades aisladas en diversas regiones del país, desde Chislluma, en la Región de Arica y Parinacota, a San Juan, en Magallanes. Desde sus inicios en el año 2014, esta iniciativa significó una inversión total de USD 218 millones. En el marco de este proyecto, también se construyeron 373 kilómetros de carreteras y se conectaron 212 escuelas rurales. Con esto, Entel fue la compañía de telecomunicaciones que integró más zonas nuevas a la red de telefonía y datos del país en 2017.

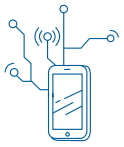


SUSTENTABILIDAD

Con el establecimiento de la Agenda Sustentable y la adopción transversal de iniciativas ligadas a la gestión responsable del negocio en todas las áreas de la compañía, Entel se proyecta frente a inversionistas y grupos de interés como una empresa reconocida en este ámbito de trabajo.

Por segundo año consecutivo, Entel formó parte del portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index Chile e integró por primer año el DJSI Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA). Desde 2017, la compañía también es miembro del Índice FTSE4Good de la Bolsa de Londres para Latin America Markets Index y Emerging Markets Index.

A nivel nacional, fue reconocida en el ránking de RSE de Prohumana alcanzando el lugar 11°, perfilándose como la empresa de telecomunicaciones más sustentable de Chile.



CRECIMIENTO

Entel continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado peruano, sumando a 6,54 millones de suscriptores de telefonía móvil. Esta cifra representa un alza de 36% respecto de la registrada al cierre del año 2016, y se sustenta principalmente en el crecimiento de los usuarios del segmento de prepago, que llegaron al cierre de 2017 a 4,28 millones, tras crecer 45% en 12 meses. Los clientes del segmento de pospago, en tanto, aumentaron en 22% y ya alcanzan a 2,25 millones. Entel Perú fue pionero en ofrecer servicio ilimitado de redes sociales y aumento de planes de datos sin alza de tarifas. Esto le ha permitido consolidarse como una marca innovadora, que ofrece la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad.



CULTURA

La quinta versión del festival de arte urbano Hecho en Casa Entel contó con cinco intervenciones de tres artistas internacionales y dos nacionales que buscaban interactuar con las personas, invitándolas a mirar la ciudad con nuevos ojos y conectarse con la cultura. Las intervenciones se realizaron en Santiago y, por primera vez, también en Valparaíso. Más de 5 millones de personas pudieron apreciar las diferentes puestas en escena.



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Con 20 años de trabajo conjunto, Ericsson y Entel firmaron un memorándum de entendimiento (MoU) con el fin de colaborar en el desarrollo de la tecnología 5G y las tecnologías del Internet de las Cosas (IoT). El acuerdo, que en principio estará vigente hasta el año 2020, permitirá a las dos compañías tomar la delantera en el desarrollo de las plataformas 5G y de IoT.

Las dos compañías cooperarán en una gran variedad de áreas, incluidas las de investigación, pruebas e intercambio de resultados, así como en el desarrollo de tecnología y equipos.



INTEGRACIÓN DIGITAL

La transformación digital de la compañía implica un cambio total en la forma de conectar con los usuarios: de forma cercana, asegurando un servicio de calidad con una atención ágil y diferenciadora, que permite alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de categoría mundial.

Tras implementar cambios operativos y tecnológicos, los clientes de prepago experimentaron a fines de 2017 una nueva experiencia de uso en la web y en el celular. Ahora, pueden acceder a compras prepago 100% online, eligiendo cómo pagar, el tipo de producto y la hora de despacho, con acceso "aquí y ahora" a la compra de equipos, activación de chip, recarga y compra de bolsas, entre otros servicios.

Premios y Reconocimientos

Chile

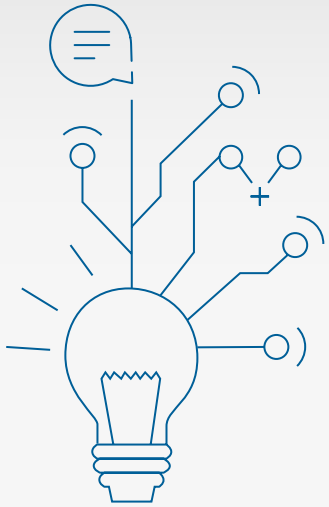
Premios Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo

1° Lugar
en la industria de las telecomunicaciones

6° Lugar
en ranking general

11° Lugar ranking RSE Fundación PROHumana

4° Lugar en Ranking de Transparencia Corporativa de Chile Transparente



Reconocida en Best Place to Innovate

Premios de la Ciudad Benjamín Vicuña Mackenna,
categoría "Patrimonio Cultural", a la iniciativa Festival Hecho en Casa Entel

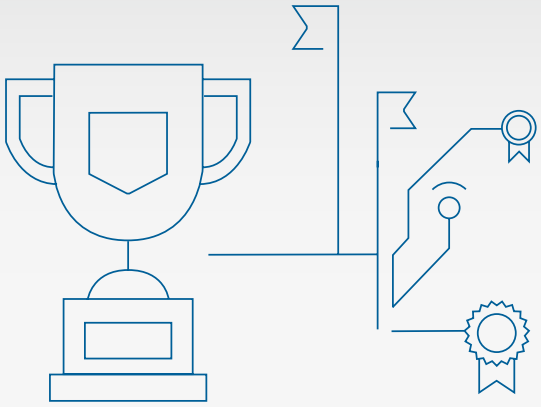
Premios Best Consumer Experience BCX

En Iberoamérica
Por 5to año consecutivo, Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en la Región.

En Chile
Por 6to año consecutivo, Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país.

Perú

Líder de la industria de telecomunicaciones en los rankings MERCO Empresas y MERCO Talento



Obtención del Sello Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021

Premio a la mejor experiencia de clientes IZO entre empresas de telecomunicaciones de Perú y en Iberoamérica

Premios Effie

Tres premios categoría oro

Por las campañas "Chip Ilimitado" en la categoría Extensión de Servicios, y "Migra con Mamá" en las categorías Internet y Telecomunicaciones, y Promoción de Servicios.

Categoría Bronce

Por la campaña "Conectándote con lo que más te gusta", en la categoría Internet y Telecomunicaciones.



Capítulo II

Desempeño Económico



Valor económico generado y distribuido

Durante 2017, el Valor Económico Generado por Entel fué M$ 916.319.768 experimentando un alza del 4% con respecto al ejercicio anterior. Este resultado es liderado principalmente por el crecimiento experimentado por la operación Entel Perú.

INGRESOS	2016 M$	2017 M$
Ingresos de actividades Ordinarias	1.867.697.070	1.943.071.198
Otros ingresos y otras ganancias	19.604.728	12.099.393
Sub Total Ingresos	1.887.301.798	1.955.170.591
Impuestos indirectos netos	92.638.745	117.277.225
Total Ingresos	1.979.940.543	2.072.447.816
Costos directos (Bienes y servicios)	-1.102.954.443	-1.156.128.048
Valor Económico Generado	876.986.100	916.319.768

El desarrollo del negocio móvil en Perú, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y en el segmento hogar en Chile fueron los generadores del mayor valor económico generado, todo esto soportado sobre una oferta de servicios innovadora y apoyado por la transformación digital que sigue consolidándose.

Crecimiento clientes post-pago

Si bien en Chile la base de clientes móviles de Entel disminuyó en un 5%, esto estuvo asociado al segmento de prepago, ya que la de suscripción o post-pago aumentó 7%, principalmente debido a la migración de clientes prepago y a mejoras en portabilidad, además de la oferta de planes ilimitados. Con ello, los clientes de suscripción representan ya un 40% de los clientes móviles en Chile, comprado con un 35% en 2016.

Crecimiento en mercado empresas y corporaciones

Los servicios de TI para Empresas y Corporaciones aumentaron un 7,4% durante 2017, principalmente asociados a Data Center y la oferta de soluciones digitales como cloud computing y ciberseguridad.

En tanto, gracias a la propuesta sobre fibra óptica, los ingresos por servicios de Internet y datos a pequeñas y medianas empresas crecieron un 8,8%.

Crecimiento en el segmento hogar

Los ingresos asociados al negocio Hogar en Chile, servicios de telefonía, Internet y televisión inalámbricos y por fibra, crecieron 14,5% en 2017, impulsados por servicios de televisión (23,4%) y de banda ancha fija inalámbrica, que aumentó en 60,7%. Se trata de un negocio donde, tras las inversiones en infraestructura pronosticadas, se espera seguir creciendo.

Crecimiento de Entel Perú

Entel Perú es la principal línea de crecimiento de ingresos definida y en 2017 continuó creciendo a tasas de dos dígitos, con un alza de 36% en el número de abonados, que llegó a 6,5 millones en servicios de voz y datos móviles. Desde el lanzamiento de la marca en octubre de 2014, Entel Perú ha aumentado su cuota de mercado desde 8,3% a 19,3% en suscripción, y desde 3,3% a 16,4% en prepago.

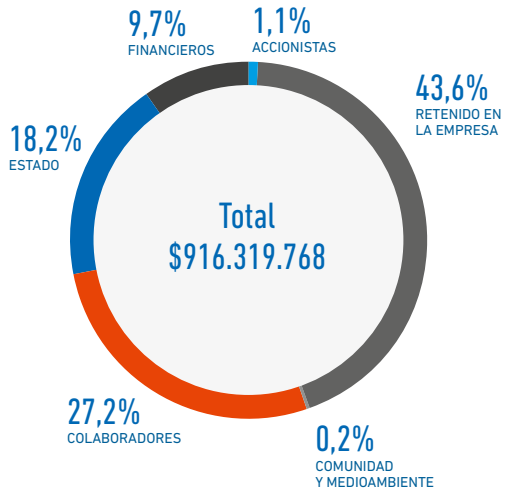
Distribución de Valor

El crecimiento y la estabilidad del negocio permiten, asimismo, impulsar el desarrollo y el bienestar de quienes forman parte del mismo y participan directa o indirectamente de sus actividades. Del total del valor económico generado por Entel, un 46% del mismo, corresponde a M$ 418.007.315, fue distribuido entre colaboradores, el estado, las comunidades locales y el cuidado del medioambiente. A diferencia de 2016, durante este ejercicio se lograron obtener dividendos para los accionistas de Entel.

EGRESOS	2016 M$	2017 M$
Colaboradores	245.667.093	249.222.643
Estado	201.668.631	166.986.873
Comunidad y Medioambiente	2.408.492	1.797.799
Accionistas	0	10.268.582
Financieros	105.712.255	88.945.542
Retenido en la Empresa	321.529.629	399.098.329
Valor Económico Distribuido	876.986.100	916.319.768

El desarrollo del negocio móvil en Perú, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y en el segmento hogar en Chile fueron los generadores del mayor valor económico generado, todo esto soportado sobre una oferta de servicios innovadora y apoyado por la transformación digital que sigue consolidándose.

Valor Económico Generado Distribuido



Inversión y perspectivas hacia el futuro

El valor económico retenido en la empresa representa una parte importante del trabajo de inversión, que permite proyectar a la compañía hacia el futuro, preparándola para afrontar de mejor manera los desafíos que impone un contexto altamente dinámico y competitivo. En este contexto la inversión se da especialmente en términos de infraestructura, incluyendo redes, plataformas y data center de alta calidad para continuar otorgando un servicio de primer nivel en respuesta a una demanda de datos creciente. Así, la cifra de valor económico retenido en la empresa en 2017 fue un 24% mayor que en el ejercicio anterior, atendiendo precisamente a este escenario.

Capítulo III

Gobierno Corporativo



Estructura y Gestión del Directorio

El Directorio es la instancia superior del Gobierno Corporativo de Entel. Sus nueve miembros no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa y su ejercicio se extiende por dos años, con posibilidad de reelección. Durante 2017, en la Junta Ordinaria de Accionistas, se realizó un nuevo proceso para determinar quiénes integraran este órgano por los próximos dos años.

El Directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. Así, supervisa la administración ejecutiva de la empresa y también representa a la misma frente a los grupos de interés, cultivando una buena relación con los mismos, y contribuyendo a la generación de valor en el largo plazo[4].

El Gerente General de la compañía es designado por el Directorio. Éste lidera un grupo ejecutivo. De acuerdo a la Ley 18.046 sobre sociedades anónimas, este cargo es incompatible con los de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad. Mes a mes, el equipo ejecutivo, liderado por el Gerente General presentan los resultados de su gestión al Directorio. Esto permite un seguimiento estratégico de los indicadores en materia económica, social y ambiental, y la adopción de medidas orientadas al cumplimiento de las metas trazadas.

A su vez, Entel cuenta con 16 comités gerenciales, los cuales se dividen en las categorías Estrategia, Ejecución y Coordinación. Además, con el objetivo específico de contener una crisis y/o mitigar su impacto, la empresa constituyó un Gobierno de Gestión de Riesgos, compuesto por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y los Comités Operativos de Gestión de Riesgo.

Los principales documentos que definen las funciones y que guían el quehacer del Gobierno Corporativo de Entel son:

- Manual de Gobierno Corporativo
- Código de Ética y Conducta
- Manual de Aplicación del Código de Ética

16

Comités gerenciales gestionan tareas estratégicas, ejecutivas y de coordinación

[4] Para conocer en detalle la composición del Directorio de Entel, así como su organigrama de la Administración Ejecutiva, puede consultar la Memoria Anual 2017.

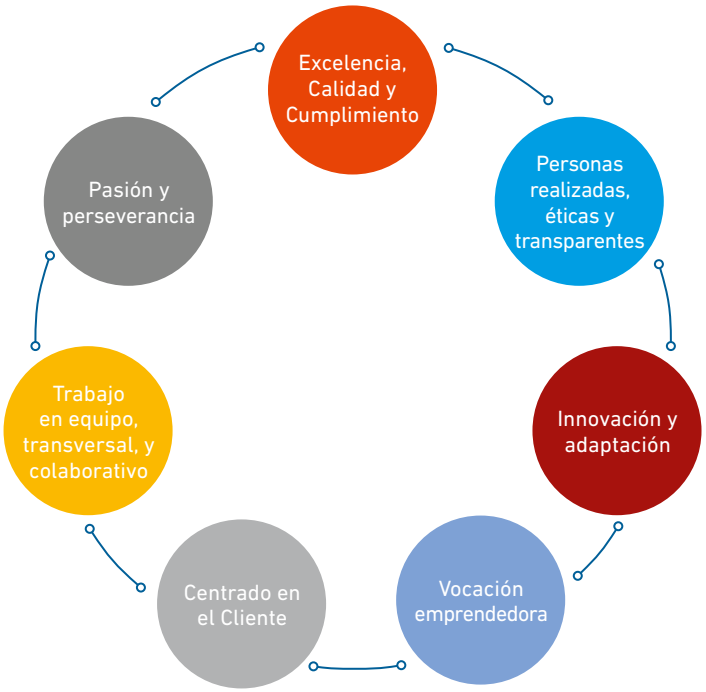
G4-14
G4-34
G4-35
G4-38
G4-39
G4-41
G4-43
G4-45
G4-56
G4-57
G4-58

Código de Ética

El Código de Ética rige el actuar del Directorio y de toda la organización y entrega los lineamientos de su actuar. Durante 2017, se revisó este importante documento guía conforme a actualizarlo tanto con la normativa, como con los procesos de cambio y transformación experimentados por la compañía durante el período. El Código se acompaña con un Manual de Aplicación, documento que entrega guía y orientación práctica para aplicar los principios y lineamientos en el día a día, entregando ejemplos prácticos y concretos a los dilemas e inquietudes más comunes.

El Código de Ética busca ser el referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel: sus directores, ejecutivos y trabajadores, como también los contratistas, los proveedores y los consultores, fijando estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que se quiere construir. Ahí se detallan la misión y visión de la empresa, los pilares culturales de la compañía, los compromisos que establece la misma, los grupos de interés y cómo se deben dar las relaciones con los mismos, las conductas para promover la libre competencia, los conflictos de interés que pueden presentarse, las responsabilidades penales y el sistema ético de la empresa.

Pilares Culturales de la Compañía



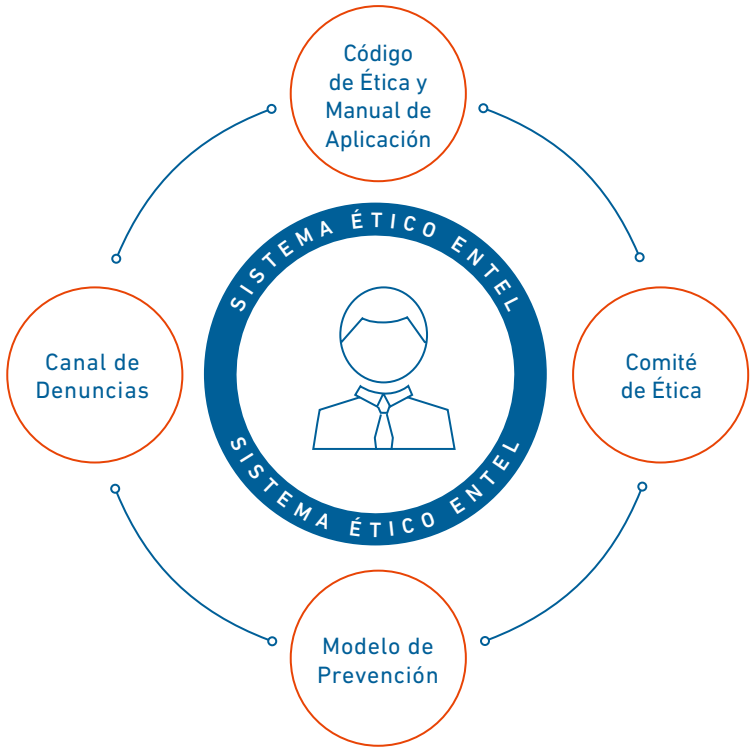
"Buscamos un real compromiso con nuestros principios y valores, los que se fundan en los principios generales de la ética. En este documento adaptamos y priorizamos aquellos que pretenden entregar una guía de conducta en un entorno empresarial, de manera clara, precisa y coherente con nuestra cultura deseada y nuestro propósito como empresa."

Código de Ética de Entel

G4-41
G4-56
G4-57
G4-58

El Código de ética está disponible a través de diferentes canales y plataformas, y se difunde periódicamente: en la web corporativa, Intranet, inducciones, contratos de trabajo, talleres regionales, cursos e-learning y procesos de inscripción de proveedores. Además están los canales de denuncia anónima y confidenciales, en el caso de que el denunciante no quisiera develar su identidad, tanto en formato digital, como físicos. Las denuncias son enviadas e investigadas por el Comité de Ética, quien debe resolverlas. Éste órgano se encuentra integrado por seis miembros, ejecutivos de la compañía y designados por el Gerente General.

Sistema Ético de Entel



G4-45
G4-46
G4-47

Principios Básicos de la Política de Control y Gestión de Riesgos

1. Promover una cultura de gestión de riesgos, asegurando su entendimiento y cumplimiento por toda la organización.
2. Aplicar el Modelo de Gestión de Riegos para disminuir las pérdidas.
3. Establecer los criterios y definiciones, para determinar los procesos, modelos de aplicación y mecanismos de control y aseguramiento.
4. Definir el marco de entrega de información de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio.

Política de Gestión de Riesgos

Entel cuenta con una Política Integral de Control y Gestión de Riesgos. Ella establece los principios básicos y el marco general para la adecuada identificación, control y gestión de los riesgos que pudieran afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía, así como también, el seguimiento periódico de los mismos y sus mitigaciones. Esto permite mantener un nivel de riesgo conocido y controlado.

Gobierno de Gestión de Riesgos

El Gobierno de Gestión de Riesgos de Entel es una estructura organizacional transversal que permite gestionar de forma integral los riesgos de la compañía, logrando una mirada desde el nivel táctico, hasta el estratégico. Esto con el fin de anticiparse y mitigar los riesgos en forma oportuna, destinando recursos y definiendo estrategias que permitan, incluso, identificar nuevas oportunidades de rentabilidad.

Durante 2017 se definieron las funciones y roles de los principales integrantes del Gobierno de Gestión de Riesgos al interior de la compañía. También se estableció la metodología y herramientas de trabajo para la Gerencia de Gestión de Riesgos, que sistematizará toda la información en línea y disponible para la toma de decisiones. Cabe señalar que este trabajo se ajustó a los conceptos de Transformación Digital y Ágil, especialmente para definir los roles y funciones de sus integrantes, incorporando herramientas y metodologías propias de estas tendencias en esta unidad de gestión al interior de la empresa.

Directorio **Alta Administración**	
Unidades Organizacionales	Responsables primarios de la identificación, evaluación, control y mitigación de sus riesgos.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional	Responsable de la coordinación y apoyo a las unidades organizacionales, además del registro, seguimiento e información de la gestión de riesgos a la Administración, al Directorio y de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos.



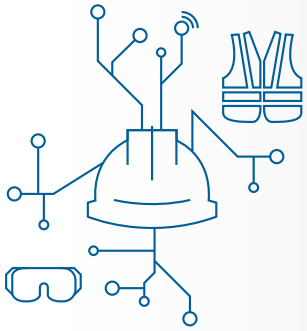
Comité de Crisis

- Funciona desde el año 2009
- Participan los Vicepresidentes y Gerentes de primera línea
- Sus objetivos son:
  - Proteger la integridad de todo el personal que trabaje en Entel, interno y externo
  - Entregar directrices para una respuesta oportuna ante situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación, y mantener la continuidad de los servicios
  - Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo
  - Analizar las consecuencias de la crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares a futuro

Desde su creación, el Comité de Crisis ha sesionado en varias oportunidades asociadas a desastres naturales -terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, aluviones e incendios forestales- que han afectado a diferentes localidades y, con ello, los servicios de la compañía. Durante 2017, se convocó al Comité durante los incendios forestales que afectaron a las regiones de O´Higgins, el Maule y Biobío, a comienzos de año. En dicha oportunidad:

- Se gestionaron los recursos humanos y materiales, logrando la recuperación de los servicios afectados en los sitios de Santa Olga y Vichuquén 2, además de los 35 sitios afectados por fallas de los cortes de energía producto de los incendios.
- La recuperación del servicio se realizó en pocas horas en la mayoría de los casos aun cuando la indisponibilidad de energía se mantuvo hasta por 45 en algunas zonas. Para esto, se trabajó con 23 equipos de trabajo y 40 grupos electrógenos.
- Adicional al restablecimiento del servicio en la localidad de Santa Olga, en menos de 1 día, se instaló un carro móvil para proveer de servicio de 3G en la localidad de Santa Olga a modo de reforzar la cobertura mientras se gestionaban las obras de recuperación de esa zona por parte de autoridades.

G4-47



Capacitaciones 2017

Capacitaciones durante 2017

- Estándares de Gobierno Corporativo para Sociedades Anónimas Abiertas
- Ley de Lobby
- Prevención del Delito
- Capacitación en Gestión de Riesgos y Crisis en las capitales regionales, como antesala de la implementación en 2018 del Modelo de Gestión de Crisis Regional

Promoviendo una cultura de prevención de riesgos

Junto con tener una estructura para identificar los posibles riesgos y actuar conforme a su reducción y mitigación de impacto, la promoción de una cultura de la prevención al interior de la compañía es otro aspecto fundamental de esta área de gestión. La capacitación es un pilar fundamental de esto, entregando cursos especializados para el Directorio, el Comité de Gerentes, y la Gerencia de Gestión de Riesgos en estas materias.

En 2018, el objetivo es capacitar a los Coordinadores de Riesgo de cada una de las gerencias que fueron designados como responsables en sus áreas respectivas.

Para generar una cultura efectiva de prevención de riesgos, donde todos y todas manejen los conceptos necesarios y sepan cómo actuar en determinadas circunstancias, el elemento fundamental es la integración de las personas de las diferentes áreas de la compañía al trabajo en torno a estos temas. Así, en toda la compañía es posible encontrar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la gestión, reducir factores de riesgo, o mitigar sus consecuencias.

Promoviendo una cultura de prevención en terreno

BORIS QUINTANA
Subgerente Operación y Mantención Inmobiliaria

Centrados en el cuidado de los colaboradores y de los activos de la compañía, se terminó de poner en marcha el proyecto de Sala de Control Nacional. Este permite el monitoreo electrónico permanente de 300 Instalaciones de la Compañía. Con 1.200 cámaras y sus respectivos sistemas de alarma y control de acceso, ha permitido una importante mejora en el cuidado especialmente de los activos en las tiendas y su continuidad operacional. Con este trabajo recibimos un reconocimiento de la Industria de la Seguridad a Nivel Nacional, por el "Compromiso en Seguridad Corporativa".

HERBERT BECERRA
Analista Senior Subcontratación

Durante el 2017 se conformó el Comité de Seguridad Inter-Gerencias para mejorar los procesos de control hacia las empresas contratistas. De éste Comité surgió la necesidad de crear el Sistema Integral de Gestión de Contratistas (SIGEC), que es una Plataforma web, que permite controlar, la acreditación de los trabajadores, el cumplimiento de obligaciones laborales y profesionales, el programa de seguros y el sistema de Gestión de Prevención de Riesgos.
Como resultado de este proceso, y de acuerdo al nivel de cumplimiento de los aspectos a evaluar por el sistema, se determinará si la Empresa Contratista o Subcontratista está Autorizada o Rechazada para prestar servicios a Entel.

PABLO TORRES
Subgerente Prevención De Riesgos

A comienzos de año se generó el Protocolo de Tareas Críticas. Este define como riesgo alto no tener comunicación en zonas aisladas, para reportar situaciones de peligro o accidente. Así, se compraron 32 teléfonos satelitales para la operación y 32 mochilas con material térmico y de primeros auxilios, que serán de uso para personal interno y externo que se dirija a zonas extremas.
En otro ámbito, por ejemplo, muchas empresas colaboradoras contratan un alto porcentaje de trabajadores migrantes. Atendiendo esta realidad y los desafíos que ello implica, en octubre 2017, en conjunto con la ACHS, realizamos el seminario 'Contratación de Extranjeros y Modificación Legislación en S&SO' con participación de 180 ejecutivos de empresas colaboradoras.

Macro Riesgos y Riesgos Emergentes

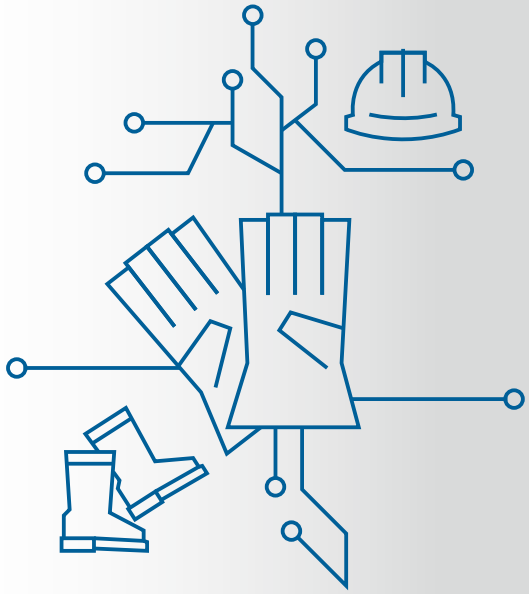
Las organizaciones se enfrentan a diversos riesgos durante su gestión. Los riesgos que enfrenta una compañía no son estáticos: evolucionan, cambian o mutan con el tiempo. Así, nuevas tendencias van surgiendo y es necesario innovar y actualizar las medidas en materia de seguridad para actualizar constantemente los planes de continuidad del negocio. La configuración y permanente actualización de un Mapa de Riesgos permite identificar los riesgos ampliados y aquellos que van surgiendo en el tiempo.

Durante 2017, y como parte del desarrollo de estos temas a nivel corporativo, Entel estableció una nueva metodología de configuración y actualización de su Mapa de Riesgos, estableciendo un marco con las categorías y el universo de riesgos propios de la compañía, considerando criterios estándar de evaluación, en base a impacto y probabilidad, y que permitirá tener evaluaciones cuantitativas y cualitativas, dependiendo de la información que se obtenga.

Actualización del Mapa de Macro Riesgos

Se han identificado, principalmente, riesgos de cumplimiento regulatorio:

- Ley REP (Medioambiente)
- Libre Competencia
- Derechos de los consumidores



¿Cuáles son los mecanismos de evaluación de la Gestión de Riesgos?

1. Ejecución de Auditorías que permiten evaluar la efectividad de los controles implementados para evaluar los riesgos operacionales.
2. Seguimiento continuo de la implementación de los planes de acción previstos para mitigar los macro riesgos.
3. Seguimiento de las recomendaciones de auditoría interna y externa.
4. Consideración de las oportunidades de mejora que surgen del monitoreo continuo de las obligaciones legales.

G4-PR8

Seguridad de la Información y Protección de Datos

Los avances tecnológicos y estar cada vez más conectados, han venido revolucionado durante décadas las vidas de todos y todas, transformando permanentemente a la sociedad y la manera en que las personas y las instituciones se relacionan. Esto ha generado sistemas de intercambio de información cada vez más complejos, los cuales no están libres de amenazas o riesgos. La seguridad de la información reúne al conjunto de medidas para prevenir fallas en dichos sistemas o reaccionar cuando una amenaza se presenta, para resguardarla y protegerla, especialmente cuando la información es más sensible o se quiere resguardar la privacidad de las personas.

La Ciberseguridad, es un ámbito específico dentro de la Seguridad de la Información, que se circunscribe a las tecnologías de información o a la información digital en los sistemas interconectados, ocupándose tanto del resguardo de la infraestructura informática, como de la propia información contenida en dichos sistemas. Naturalmente, con el avance de las tecnologías digitales, es un tema de una creciente importancia al interior de la industria y para los millones de usuarios y clientes.

Entel se circunscribe a los estándares internacionales en esta materia y cuenta con un Comité en materia de Ciberseguridad que sesiona periódicamente. En esta instancia se informan los principales incidentes respecto de este tema, así como los planes tácticos para la reducción y mitigación de los riesgos asociados a estos incidentes. El Comité sesiona de forma extraordinaria en caso de presentarse un incidente, instruyendo las medidas de mitigación en atención a su naturaleza o envergadura. Adicionalmente, para el sector de Mercado Corporaciones, la compañía cuenta con un área especializada en materia de Ciberseguridad.

La compañía se encuentra certificada bajo el estándar internacional ISO 27001 de Seguridad de la Información, lo que refleja su alto compromiso por la mejora continua de los procesos y procedimientos internos para el resguardo en estas materias. Esta certificación se actualiza año a año, para lo cual se realizan auditorías tanto externas como internas que permitan estar a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales para velar por la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Durante 2017, la compañía implementó mejoras en sus sistemas de ciberseguridad con foco en los activos de información –ya fuesen de su propiedad, o de sus clientes- la infraestructura tecnológica las instalaciones físicas y, por supuesto, las personas que hacen uso de los activos de información, sean colaboradores de la compañía, clientes o empresas prestadoras de servicios.

Desde 2015, todo el personal que se incorpora a Entel debe realizar el curso de Seguridad de la Información, como parte de los cursos de inducción. adicionalmente como medida de reforzamiento o según necesidad, también se realizan capacitaciones y charlas para determinados grupos. Por otra parte, Entel refuerza constantemente las prácticas de seguridad de la información por distintos canales de manera hacer frente a riesgos emergentes en esta materia. Además, los colaboradores que están directamente relacionados con las áreas de operaciones de sistemas y /o seguridad, tienen un ítem relativo a la seguridad de la información en su evaluación formal del desempeño.

ISO

27.001

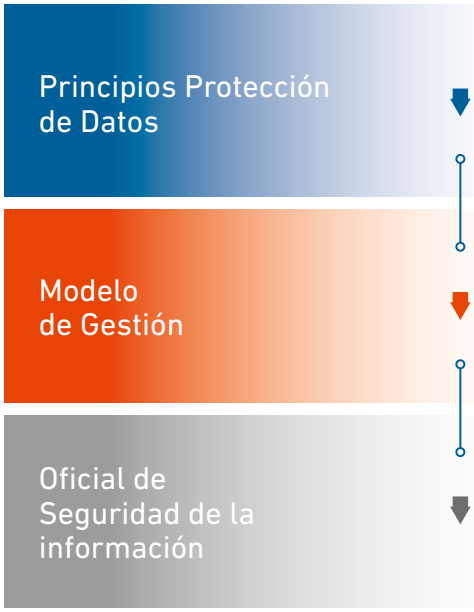
Es la certificación con la que cuenta Entel en seguridad de la información



Comprometidos con la privacidad y protección de datos de los clientes

Conforme a salvaguardar la privacidad y los datos de los clientes, Entel cuenta con un sistema específico de protección que integra una política dedicada a este tema, un acabado modelo de gestión que la sustenta, con su correspondiente definición de procedimientos y responsabilidades. Dicha política, definida durante 2017, será puesta en marcha durante 2018, actualizándose a la normativa vigente.

Entel incorpora constantemente las buenas prácticas de mercado en esta materia – tales como ISO, NIST, SANS, OWASP- mejorando sus procesos de monitoreo de acceso no autorizado y vulnerabilidades de aplicativos e infraestructura; mitigando de manera oportuna, a través de la incorporación de tecnologías a la vanguardia; y robusteciendo los procesos de control interno tanto en sus desarrollos de productos y servicios, como los que se encuentran disponibles para sus clientes.



¿Cómo reaccionar frente a un incidente de Ciberseguridad?

Ante un incidente grave de seguridad se convoca a un procedimiento de crisis especial, que está estructurado según fases – de preparación, contención, detección y análisis. Desde un Centro de Comando, se instruye a los equipos de respuesta, para contener todo el procedimiento. En 2017, el procedimiento fue activado en 2 ocasiones en forma preventiva con resultados exitosos. No hubo incidentes de sistemas infectados con programas dañinos o *ransomware*.

Entel cuenta, además, con seguros permanentes en riesgos cibernéticos, así como con planes de continuidad del negocio activos.

En 2017, no se registraron incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad, tampoco que involucraran información personal de los clientes. La empresa recibió un total de tres reclamos vinculados a información los cuales se gestionaron según el protocolo establecido.

No hubo multas asociadas a incumplimientos en estas materias.



Capítulo IV

Entel Centrado en el Cliente



Entel es un operador referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que ofrece una oferta distintiva a sus clientes.



Relación con sus Clientes

Las relaciones con los clientes en los diferentes segmentos se construyen en cada interacción que estos tienen con la compañía. En el largo plazo, una experiencia de calidad apunta siempre al fortalecimiento de la confianza con los usuarios. Esto se construye en cada momento: con la entrega de soluciones simples, la ejecución eficiente de cada proceso, y a través de una atención personalizada en los requerimientos. Estos son los principales componentes de la Experiencia Distintiva de Entel.

En una industria tan dinámica como las telecomunicaciones, mantener un liderazgo y un sello fuerte es fundamental. La capacidad de reinventarse en forma permanente requiere de equipos de trabajo que se adapten rápidamente a los cambios y refuercen una capacidad de respuesta ágil, manteniendo un foco estratégico en el cliente como el centro de todas las decisiones. Para Entel, el 2017 fue un año de siembra en el cual, para dar el salto hacia un Enfoque Ágil, la planificación y el desarrollo adecuado de todos los músculos necesarios para su implementación fueron las características principales del trabajo orientado al cliente durante este período.

"Para Entel es muy significativo recibir nuevamente este galardón a nivel iberoamericano, ya que son los propios clientes quienes han vuelto a reconocer nuestro constante esfuerzo por darle la mejor experiencia de servicio, que se caracteriza por ser cercana, fácil, transparente e innovadora"

Pablo Oyarzún,
Tribe Leader Experiencia Cliente

Infraestructura y servicios adaptados a cada persona

Entel trabaja para que cada día más personas puedan conectarse y, con ello, vivan mejor. Llegar a más lugares, incluyendo los más remotos, con tecnología y conectividad de punta, es crucial. El acondicionamiento de los puntos de venta y locales de atención para que las personas con discapacidad puedan acceder fácilmente a ellos, así como la oferta de atención a distancia y remota, son parte de una estrategia para llegar al cliente en forma cada vez más personalizada.

Premios Best Consumer Experience BCX

5TO AÑO

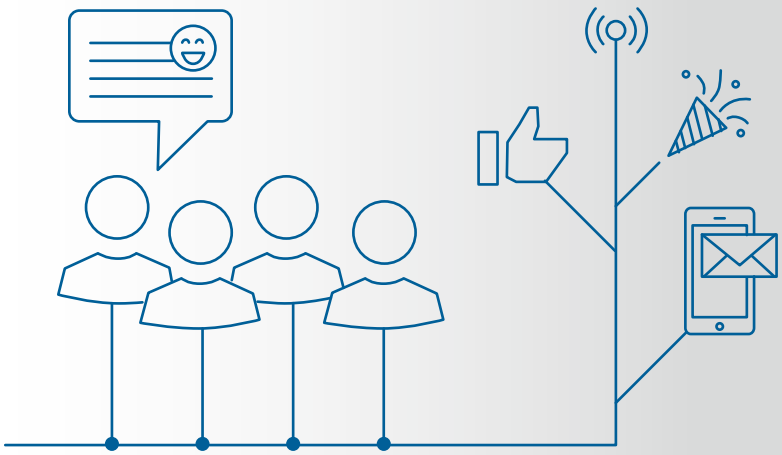
En Iberoamérica
Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en la Región.

6TO AÑO

En Chile
Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país.

Tecnología y comodidad para una mejor atención

La tecnología se ha vuelto un elemento central en la vida de las personas, facilitando muchos procesos. Ésta se ha vuelto protagonista a la hora de hacer más llamativa y dinámica la presentación de los productos, por ejemplo, con pantallas touch para compartir los catálogos de productos. Para los sectores de servicios y posventa, se han acondicionado áreas de espera especiales. Además, durante septiembre de 2017, se implementó el proyecto de Gestor de Espera en la tienda Manquehue, ubicada en Santiago. Aquí, el objetivo es que, antes que un cliente llegue al módulo de atención mismo, un ejecutivo o gestor de espera lo reciba previamente y le entregue la orientación necesaria para aumentar su satisfacción y, especialmente, disminuir los tiempos que requiere cada una de las operaciones.



Comité de Clientes de Entel: Velar por una Experiencia Distintiva

El Comité de Clientes de la compañía es una instancia que reúne a todas las áreas que influyen en la experiencia y viaje del usuario. Así, diversas Gerencias – Mercado Móvil y Hogar; Canales; Clientes; Marketing; y Experiencias- participan en este comité, velando por el cumplimiento de la estrategia y acciones acordadas en el mismo en forma coordinada y transversal para toda la organización.

REDES	**4G+**	Tras el lanzamiento de la Red 4G+ en 2016, que convirtió a Entel en el primer operador con esta tecnología, durante 2017 se completó su despliegue en todas las regiones del territorio nacional. La tecnología 4G LTE- Advanced Carrier Aggregation o 4G+ pemite mayores velocidades de descarga en las redes de datos móviles.
PUNTOS DE ATENCIÓN: TIENDAS	**Accesibilidad para la inclusión**	Entregar una atención personalizada es, antes que todo, atender las necesidades de cada persona y, en conjunto, hacer un compromiso efectivo por la inclusión. Durante el 2017, todas las remodelaciones de tiendas Entel incluyeron rampas de acceso para sillas de rueda e instalaciones especiales para atender adecuadamente a quienes presentan condiciones de movilidad reducida o especiales. Además, durante el año, 13 ejecutivos fueron capacitados en lengua de señas.
COBERTURA	**Iniciativa Conectando Chile**	Durante 2017, Entel concluyó un nuevo proyecto de conectividad que busca llevar las telecomunicaciones a zonas remotas o aisladas de Chile. El gran proyecto público-privado "Todo Chile Comunicado", que benefició a más de 3 millones de personas, y la iniciativa "Conectando Chile", que beneficia más de 130.000 personas.

Canales Digitales

Con la Transformación Digital de Entel y la implementación de una metodología de Trabajo Ágil, la atención a través de plataformas en línea ha aumentado su uso y preferencia por parte de los clientes de la compañía. Tanto es así que para la venta de servicios y para la atención de posventa, hoy los canales digitales son los más valorados por las personas, hecho que se refleja en las mediciones periódicas de satisfacción que realiza la empresa.

Así, los cambios implementados en 2017 – que apuntaron a mejorar la experiencia de uso, rendimiento y la oferta de las distintas plataformas digitales- dan cuenta de una empresa en sintonía con las expectativas de los usuarios, con estrategias de atención acordes a sus necesidades. Con el 10% de la estructura organizacional bajo metodología ágil y el 100% del equipo online en esta modalidad de trabajo, más del 70% de las interacciones con los clientes se realizaron a través de formatos digitales. Ahí, el mayor foco de trabajo se ha centrado en la APP (ver recuadro), aunque los portales públicos y privados también contribuyen a la migración digital. Cabe asimismo destacar que el canal digital se ha transformado en la principal tienda de ventas para productos móviles y hogar.

Nueva APP Entel:

La nueva APP está enfocada en los diferentes segmentos de Entel: Suscripción, Cuenta Controlada, Prepago, Hogar, Usuarios Empresas, Roaming, entre otros. Es personalizable, por lo que sus funciones se adaptan a cada perfil. Durante 2017, creció en un 180% de usuarios, alcanzando más de 900.000 clientes.

Por otra parte, se desarrolló una nueva APP para clientes Administradores de Empresas, que resuelve las necesidades específicas de administración y gestión de compañías que tienen más de 12 líneas telefónicas.

Tabla 3 - Estrategia Online

CATEGORÍA	2013	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de clientes que usan plataforma online para servicios y soluciones	7.5%	8.3%	10.3%	13.4%	17.1%
Porcentaje de ventas asociados a servicios online	0.7%	1.6%	2.1%	2.5%	8.0%

El porcentaje de clientes que utilizan las plataformas en línea, tanto para interactuar con la compañía en servicios y soluciones, como para comprar, aumentaron en 2017, continuando con la tendencia al alza que había demostrado en los períodos anteriores.

Entel Call Center entrega un servicio de atención de calidad a los clientes a través de diferentes canales: llamadas telefónicas, redes sociales, contacto por correo electrónico, y plataformas de backoffice. Además, cuenta con una infraestructura y aplicativos -como asistentes digitales que analizan palabras en diferentes aplicaciones y redes sociales- que entregan eficiencia y efectividad a los procesos, servicios y productos.

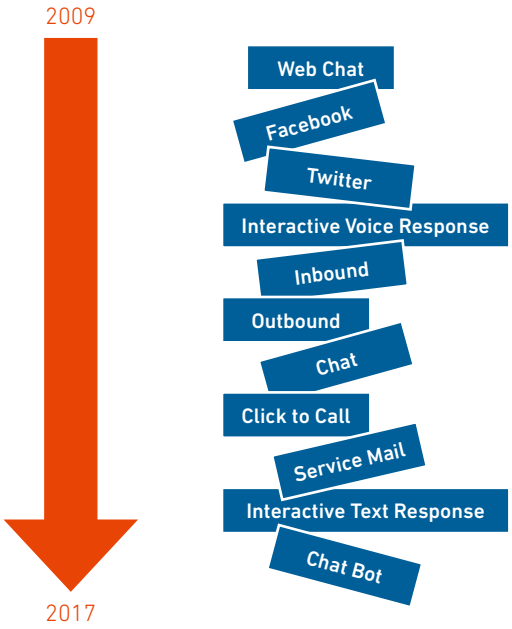
Entel Call Center

La innovación, la productividad, y la calidad de servicio, son el sello distintivo de Entel Call Center. Centrado en los clientes y las personas, y con la ayuda de la tecnología, el objetivo del trabajo es entregar una respuesta simple y adecuada a las necesidades de cada cliente, a través del canal de atención remoto que éste seleccione. A 2017, casi el 90% de la operación se ha concentrado en Perú, lo que ha permitido incrementar la eficiencia y, con ello, la satisfacción de los clientes.

Según información de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en Chile, en 2017, un 80% de los accesos a internet son móviles. Con la masificación de los teléfonos inteligentes y, con ello, la explosión del acceso a internet, el desarrollo de los centros de contacto ha ampliado sus canales de atención, integrándolos a su vez en una visión omnicanal. Esto apunta a altos estándares en la calidad de atención donde la resolución debe ocurrir en el primer contacto. Por ello, el cambio en los procesos, la definición de nuevas métricas, y el acceso a información adecuada han sido elementos centrales del Modelo de Gestión en Primera Línea para lograr una atención rápida y eficiente, sea cual sea el canal seleccionado por el usuario.

Con lo anterior se ha producido un incremento en la satisfacción de los usuarios en el tiempo. Esta ha sido la tendencia que muestran las últimas cinco mediciones de la encuesta para Call Center, donde la medición de septiembre de 2017 es la más alta, con un total de 63 puntos sobre 100.

Servicios Digitales y Autoatención



Durante el periódo, se implementó el servicio de Speech Analytics, el cual permite "escuchar la voz del cliente", incorporando analítica de información para procesar los requerimientos de ayuda.

Durante 2017, se fortalecieron los equipos y se ajustaron las modalidades de trabajo, incluyendo un módulo especial dentro de la Escuela de Liderazgo "Destácate +" para fortalecer el programa de adherencia y, con ello, ofrecer una atención más homogénea a través de los diferentes canales de atención. Además, debido al crecimiento fuerte y sostenido en Entel Perú se fortaleció la estructura gerencial para potenciar los nuevos negocios del mercado externo. En Entel Chile se ajustaron los parámetros de work force management para estar más adheridos a las curvas de tráficos, y se implementaron otros procesos para optimizar y mejorar la gestión de los ejecutivos. En términos del negocio, fue un año positivo: se logró aumentar las ventas de Outbound de Entel Perú y se obtuvieron nuevos clientes importantes a nivel institucional en Chile, principalmente instituciones gubernamentales que se benefician ampliamente de la atención remota.

Infraestructura para una atención remota: Un mismo lugar, múltiples destinos

En 2017 en Entel Call Center...

- Se logró reunir en un solo gran lugar de Santiago a todo el equipo de la Región Metropolitana.
- En la Región de Valparaíso se concentró toda la operación en un único piso del edificio de la CORFO en Curauma.
- En Perú, se incorporó un tercer site en Lima, con 200 posiciones, destinado al mercado interno. También se remodeló el site principal, modernizando los puestos de trabajo y las áreas comunes.

El Mercado Personas ofrece servicios de telefonía móvil, banda ancha móvil, servicios para el hogar (telefonía fija, banda ancha inalámbrica y televisión), además de servicios de carrier de larga distancia. Se trata de una oferta diversificada, para atender las diversas necesidades de clientes individuales en todo el país, que se distingue por innovar y estar constantemente renovando su oferta en función de los cambios que exige un mercado altamente competitivo.

G4-8

Mercado Personas

Se crearon nuevos planes ilimitados de voz y datos.

- Los clientes de prepago móvil migraron automáticamente a las nuevas plataformas digitales (TDE).
- Los clientes de suscripción móvil accedieron a la oferta actualizada de planes, sin costos adicionales.
- Los clientes del servicio Hogar Inalámbrico pudieron acceder a una parrilla ampliada y mejorada de servicios, con una mayor cobertura de los mismos.

Redes sociales ilimitadas según los rangos de recarga para clientes de prepago.	Lanzamiento de planes ilimitados de datos y descuentos por múltiples líneas para clientes de suscripción.	Cambios en el modelo de comercialización de equipos.
Lanzamiento TDE Prepago, que reduce en 6 veces el Time To Market.	Lanzamiento de Fibra Óptica Hogar: Televisión HD, extensión de Wifi, Internet, y minutos locales ilimitados.	

Mercado Personas: Desafíos en una industria en constante movimiento

En una industria altamente dinámica y competitiva, el liderazgo depende de una respuesta rápida frente a las necesidades de los clientes en los diferentes segmentos. Durante el segundo semestre de 2017, la innovación en la oferta de productos y servicios estuvo a la vanguardia de los principales cambios en la industria de las telecomunicaciones.

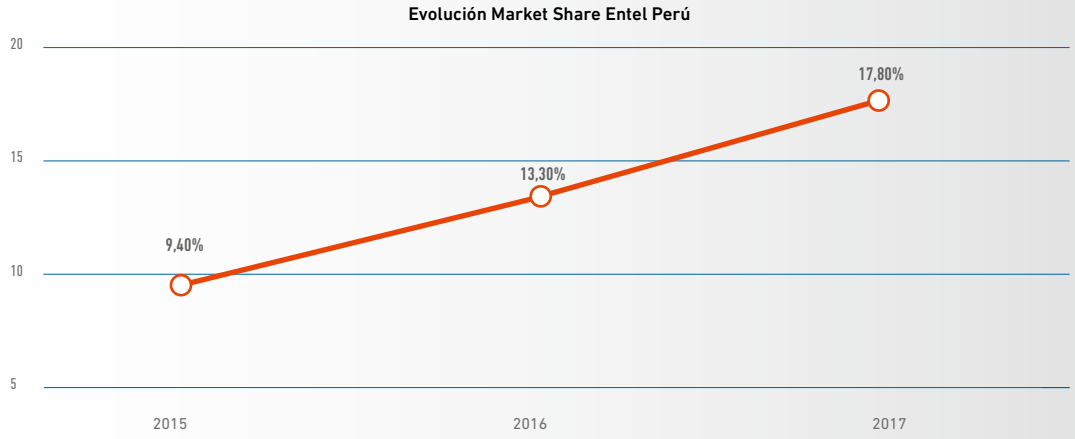
Entregar estos servicios impone, desde luego, ciertos desafíos. En los planes ilimitados de datos, por ejemplo, el objetivo es poder equilibrar el consumo para que todos puedan tener la mejor experiencia ilimitada y segmentar los planes en función de las necesidades de los clientes, entregándoles distintas opciones. Asimismo, favorecer el traspaso de clientes desde el prepago a la suscripción, pasa también por la oferta simplificada de los productos a través de canales de venta mayoristas -como grandes tiendas, farmacias y supermercados-, y un servicio flexible que, por ejemplo, separe los equipos de las tarjetas SIM, reduciendo así los costos de adquisición.

Entel Perú: 6,5 millones de clientes en telefonía móvil en 2017

G4-8

Durante 2017, los clientes móviles en Perú alcanzaron a 6.543.127, un 36% por sobre lo registrado a finales de 2016. Así, la compañía concluyó el periodo con 17,8% de market share, en comparación con 13,3% el 2016, y muy por sobre el 9,4% en 2015.

Además, se continuó ampliando la oferta residencial a nivel local, con servicios de telefonía y banda ancha sobre red móvil. Sobre la base de un servicio autoinstalable, Entel Perú ofrece distintos planes comerciales que permiten conexiones a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Durante el ejercicio 2017, esta oferta, que comenzó en Lima y algunas ciudades de Perú, estuvo disponible en todas las capitales de los departamentos del país. Con esto, al cierre del periodo se contabilizaron 94.000 unidades en modalidad de suscripción.



Una respuesta rápida a los cambios en la industria y el mercado es posible si, tras ella, existen equipos de trabajo que cuentan con las metodologías y herramientas necesarias para reaccionar en forma adecuada. Con el establecimiento de la Metodología de Trabajo Ágil se unieron áreas comerciales y técnicas en torno a negocios específicos, estableciendo metas y objetivos comunes con un foco en el cliente y sus necesidades. Por su parte, el Programa de Transformación Digital de Entel, permite responder a las necesidades del mercado de manera flexible. Todos estos procesos e iniciativas adaptan las modalidades de trabajo y robustecen a la compañía a la hora de enfrentar los desafíos que impone una industria de estas características para los próximos años.

Satisfacción del Cliente: sello de una experiencia distintiva

La marca, productos y servicios, y la atención que recibe cada persona en los puntos de contacto con la compañía, son las dimensiones que se evalúan constantemente y que permiten monitorear la experiencia de los clientes de manera integral, evaluando sus grados de satisfacción. Este modelo entrega los indicadores de servicio, calidad y negocio, y permite evaluar el viaje del cliente.

La satisfacción se mide a nivel estratégico, atributos centrales en la relación con Entel, y a nivel táctico, que monitorea la satisfacción de los clientes con la interacción realizada en alguno de los canales de la compañía. Mientras para el primero se utiliza mensualmente la encuesta Adimark, para el segundo se utiliza la Encuesta de Post Atención (EPA) en todos los canales de atención. Los resultados de cada medición se comunican transversalmente a la compañía. De esta forma, también se identifican y atienden las oportunidades de mejora del negocio.

Para 2017, ambos instrumentos para medir la satisfacción de los clientes mostraron resultados favorables, aún cuando la medición a nivel estratégico disminuyó en un punto. En el nivel táctico, se destacó la satisfacción en la atención a través de las plataformas en línea.

Tabla 1 - Nivel estratégico:
Satisfacción General de Clientes (Net Satisfaction Score)

Categoría	2015	2016	2017
Satisfacción general Mercado Personas	58 pts	58 pts	57 pts.
Cobertura de la medición	95% confiabilidad	95% confiabilidad	95% confiabilidad

Tabla 2 - Nivel Táctico
Satisfacción Mercado Personas en canales de atención

Categoría	2016	Meta 2016	2017
Tiendas	60	62	68
Mall*	80	80	72
Terreno	74	74	72
GGTT	45	41	52
Online	49	53	60
IVR 103	70	69	60
IVR 301	75	75	76
Remotos**	53	55	57

* Mall en 2017 se incluye posventa
** Remotos: considera EPA Call Center, RRSS, Ventas Remotas (Out, C2C Inbound)
*** Puntaje máximo 100 puntos

G4-8

En el negocio móvil, se ofrecen planes multimedia, así como banda ancha y roaming, también soluciones de TI, como licencias de programas específicos para el manejo digital de los negocios, además de las soluciones fijas en packs para negocios, como líneas telefónicas o tramas digitales. La entrega de servicios ajustados a las necesidades, que les permitan operar continuamente y rendir al máximo, es una realidad que se presenta cada día con más fuerza, y se actualiza constantemente de acuerdo a sus necesidades de crecimiento y desarrollo.

Mercado Empresas

Los clientes pertenecientes al segmento Empresas pueden acceder a diferentes servicios personalizados con el mismo sello de experiencia distintiva que caracteriza el trabajo de Entel. Con soluciones móviles, fijas y de tecnologías de la información, el aporte de la compañía para que otras empresas en el país puedan dinamizar y hacer crecer sus negocios es fundamental para su trabajo día a día. Esto último resulta particularmente relevante para las empresas medianas y más pequeñas quienes, durante los últimos años, han accedido a las tecnologías y plataformas digitales para integrar sus negocios a la economía digital.

Cursos Clic: capacitación digitl gratuita y con alcance nacional para agregar a micro y pequeños empresarios

Consciente de la importancia de su rol como facilitadora del emprendimiento y con el objetivo de ampliar su aporte en este ámbito, desde el año 2013 la compañía realiza los "Cursos Clic". Se trata de capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad (clientes y no clientes de Entel), que se realizan en formato presencial y también digital.

El objetivo de los Cursos Clic es poder acompañar a los emprendedores de todo el país, en el proceso de digitalización de sus negocios.

A través de diferentes módulos se entregan conocimientos, casos prácticos, y herramientas aplicables a la gestión del negocio, poniendo a su disposición herramientas y contenidos útiles para impulsar y desarrollar al máximo sus emprendimientos.

Cursos Clic 2017

23.735
Inscritos Totales

353
Nuevos registros totales en Comunidad Empresas

70
Certificados Presenciales

Los participantes obtienen una certificación por parte de Endeavor, institución líder en el apoyo al emprendimiento en Chile y en numerosos países.

En su quinta versión, durante 2017, con el foco puesto en la Transformación Digital, se realizaron cinco cursos o módulos que profundizaban en temáticas relacionadas con ventas por Internet, desarrollo de campañas digitales y la estrategia en medios de este tipo, hasta el orden y crecimiento empresarial.

En total, se inscribieron 20.735 personas y más de 400 obtuvieron sus certificados al final del ciclo (ver recuadro).

Cabe señalar que, cada año, han ido creciendo todos los indicadores de evaluación de esta campaña y, en particular, han aumentado significativamente las visualizaciones de estos cursos. Solo en 2017, en comparación al año anterior, éstas últimas crecieron en más de un 200%, lo que significa que esta iniciativa, en palabras de quienes se capacitaron, resultó ser de interés para ampliar sus conocimientos y potenciar, de mejor manera, las ventas de su negocio.

Más opciones para las empresas pequeñas en Perú

Junto con la presencia tradicional de Entel en el segmento de grandes empresas en Perú, durante 2017 se sumó un aumento de la oferta para medianas empresas, que permitió continuar diversificando la cartera de la compañía, incluyendo servicios de datos con uso ilimitado de aplicaciones como correo, y la oferta de una red confiable.

RedPyme: Nueva plataforma digital gratuita facilita la generación de redes y oportunidades de negocio entre Pymes

Con el objetivo de fomentar la generación de redes de colaboración entre micro y pequeñas empresas y potenciar sus negocios, Entel Empresas lanzó la nueva plataforma digital RedPyme en junio de 2017.

La plataforma digital, abierta para todos los micro y pequeños empresarios del país, tiene como principal objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa y se preguntan cómo emprender, como también para Pymes que buscan darse a conocer y aumentar sus ventas.

Cabe destacar que los inscritos acceden a una importante base de datos, para generar mejores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes.

Esta iniciativa al igual que Cursos Clic, la inscripción a esta comunidad digital es gratuita y no es necesario ser cliente de Entel, por lo que está disponible para todos los pequeños empresarios del país.

Ambas forman parte de la actual Comunidad Empresas de Entel[5], ecosistema digital que ya suma más de 48.000 usuarios activos en todo Chile.

RedPyme

27.214
Promedio visitas

5.298
Empresas Registradas

892
Productos publicados

288
Ofertas publicadas

1.557
Mensajes enviados entre usuarios

[5] Para más información visitar portal de comunidad empresas ce.entel.cl

G4-8
G4-PR5

El Mercado Corporaciones asiste y acompaña a las grandes empresas del país en la transformación de sus negocios, entregando soluciones personalizadas y a la medida de cada usuario. Así, ofrece soluciones de telefonía móvil, aplicaciones móviles empresariales, además de alternativas de TI como housing y hosting, y soluciones fijas, como redes de datos, internet corporativo e interconexión con Datacenter.

Mercado Corporaciones

Las grandes empresas también han visto cómo la introducción de nuevas tecnologías y la ampliación y masificación de las herramientas digitales han transformado las relaciones de las mismas con sus propios usuarios o clientes, así como sus metodologías de trabajo a nivel interno. Entel se ha propuesto acompañar a sus clientes en este segmento, con un foco en la transformación digital de sus procesos, desarrollando e incorporando herramientas que les permitan innovar en sus propias actividades y transformando el viaje y experiencia de éstos de acuerdo a los lineamientos corporativos de trabajo. El objetivo entonces, es brindarles un servicio de excelencia y una asesoría tecnológica experta para construir en conjunto soluciones que aporten a su crecimiento y productividad.

Durante 2017, se desarrollaron diferentes iniciativas y proyectos para apoyar la transformación digital de los clientes y asegurarles un servicio innovador de excelencia.

Entel Secure Cloud	Plataforma que, como parte de la estrategia multicloud de Entel y con foco en la seguridad, permite a los clientes acceder a un amplio catálogo de servicios en la nube de la compañía y de diferentes proveedores.
Entel Cyber Secure	Se trata de un portafolio de avanzadas soluciones y servicios que consolida la oferta de ciberseguridad, potenciado con las operaciones del Centro de Ciberinteligencia y los servicios de consultorías asociados.
Unidad Digital	Unidad que cuenta con un formato de start-up ágil, para brindar servicios tanto a empresas como a corporaciones, con foco en el desarrollo, en una primera etapa, de soluciones digitales para sectores como salud, finanzas e industria.

Tabla 1 - Satisfacción en Mercado de Corporaciones

Categoría	2016	2017
Satisfacción Segmento Fijo	62%	70%
Satisfacción Segmento Móvil	72%	77%

El trabajo ha tenido un foco en la co-creación de todas estas herramientas junto a los clientes, bajo un formato de interacción dinámico que ha contribuido a mejorar la experiencia y a aumentar la calidad de los servicios. La construcción en conjunto de los prototipos posibilitó un nuevo canal de interacción y permitió entablar una relación más fluida y transparente.

La implementación de la metodología de trabajo ágil al interior de Entel facilitó este proceso y ha permitido una atención más dinámica, con una reacción más rápida frente a las necesidades de los clientes y mayores iteraciones en su etapa de desarrollo, lo que resulta en productos mejor testeados y ajustados a las exigencias de los clientes corporativos. La organización del trabajo en tres tribus, con sus respectivas células y clusters de negocio ha permitido un avance más fluido de las iniciativas y técnicas de medición y evaluación que han contribuido en la coordinación y dinamismo del trabajo, con resultados favorables.

Para evaluar el desempeño de la atención en este segmento, se ha transitado desde una medición de la satisfacción de clientes, a una evaluación de la experiencia de los mismos. Durante el 2017 se mantuvo de forma periódica la realización de los Estudios de Satisfacción, Estudios de Experiencias, Encuestas Presenciales y EPAs (Estudios de Post Atención), incorporando además nuevos indicadores de experiencia (CES y NPS). Asimismo, se complementó esta información con un comité heatmap que permitió analizar en profundidad la situación de cada uno de los clientes, generando planes de mejora específicos y con foco en generar una mejor percepción de la compañía.

Proyecto Piloto Telemedicina / Región de Los Lagos, Chile

El Cluster de Salud Pública y Privada de Mercado Corporaciones de Entel, junto al Servicio de Salud de Reloncaví, están desarrollando un proyecto de Telemedicina para atender a pacientes de la Región de Los Lagos. El objetivo es atender en forma remota a aquellos pacientes que están imposibilitados de viajar al Hospital Regional ubicado en Puerto Montt, debido a altos tiempos de desplazamientos o a impedimentos por condiciones climáticas extremas.

Así, se habilitarán estaciones de videoconferencia y se aumentarán los anchos de banda en cinco establecimientos de la región ubicados en Llanquihue, Calbuco, Palena, Río Negro-Hornopirén y Frutillar.

De esta forma, la Telemedicina permitirá a los médicos especialistas atender a pacientes en forma remota a través de consultas virtuales. Por ejemplo, un paciente en Frutillar no tendrá que desplazarse a Puerto Montt para atenderse con un especialista, sino que la consulta se realizará a través de una sesión de videoconferencia, donde el médico especialista del Hospital Regional en Puerto Montt entrevistará al paciente en forma remota, apoyándose en el paramédico o médico general del hospital remoto en Frutillar, generándose un beneficio directo para los pacientes en zonas más aisladas.

G4-8

El Mercado Mayorista corresponde a una unidad de negocio que presta servicios a operadores de telecomunicaciones nacionales o internacionales, ofreciendo arriendo de servicios de red móvil en zonas donde estos operadores necesitan complementar su cobertura o no tienen cobertura propia.

Mercado Mayorista

Esta área provee de infraestructura de redes y servicios a más de 66 operadores de telecomunicación nacionales y 96 internacionales. Entre los nacionales destacan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, Falabella Móvil, Silica Networks, WOM, entre otros. Respecto a los operadores internacionales, destacan AT&T, Grupo Vodafone, Telxius, Grupo Milicom, Level 3-Century Link, LANautilus y Telefónica International Wholesale Services.

La oferta de servicio del mercado mayorista contempla redes de transporte de datos, accesos Última Milla Fibra Óptica, servicios de Roaming Internacional, servicios a Operadores Móviles Virtuales, servicios de Roaming Nacional, y servicios de infraestructura móvil, entre otros.

Avances en 2017	
Roaming Internacional	El "Programa Viajero" alcanzó una cobertura total de 64 países. Con esto, los clientes acceden a tarifas atractivas de voz y datos para sus comunicaciones estando en el extranjero. Adicionalmente, se habilitó el servicio 4G en los principales países visitados por los clientes de Entel.
Redes de Datos	Con nuevas zonas cubiertas por accesos de última milla en fibra óptica, se amplió la cobertura a la cual pueden acceder operadores nacionales e internacionales. Asimismo, se implementó nueva tecnología DWDM sobre la red de transporte y se habilitaron nuevas rutas, lo que en conjunto se traduce en mayor capacidad, escalabilidad y robustez de la red.
Larga Distancia	Los acuerdos con operadores de Asia y Medio Oriente, privilegiando las interconexiones directas con los principales carriers de dichas zonas, brindan mejoras de la calidad, así como menores precios en los servicios.



Capítulo V

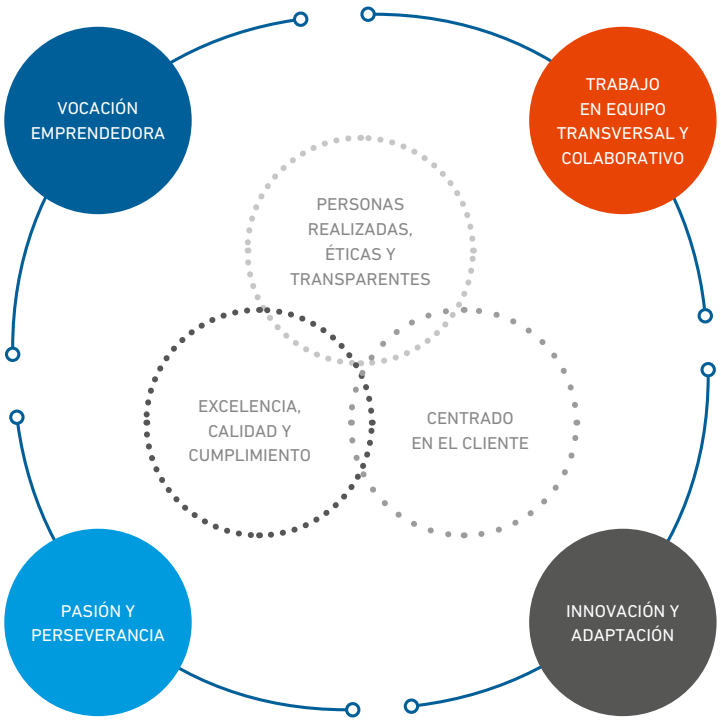
Colaboradores



Los colaboradores de Entel han sido el motor de una empresa que, a lo largo de su historia, ha sabido reinventarse continuamente, adaptándose a las necesidades de sus clientes y a contextos en permanente transformación. Hoy nuestros clientes exigen una experiencia más digital, rápida y dinámica y la Compañía se ha hecho cargo de estas demandas realizando una serie de ajustes internos para responder a este desafío, alineando la Gestión de Capital Humano con la estrategia de negocios.

En 2015, la adopción de una nueva estructura organizacional tuvo como objetivo acercar las jefaturas a sus equipos y, de esta manera, a los clientes y sus necesidades. Este modelo -más plano, amplio y diverso- priorizó el trabajo interdisciplinario, brindando mayor efectividad en los equipos. Luego, con el propósito de convertirse en una empresa 100% digital Entel puso en marcha el programa Transformación Digital, TDE, que es una transformación de procesos y sistemas -de operación y servicio- que permite digitalizar la experiencia de los clientes. Y, para instalar en la cultura organizacional una nueva forma de hacer las cosas, más transversal y colaborativa, se implementó la metodología Ágil en las Vicepresidencias de Mercado y Tecnología y Operaciones. Actualmente Entel cuenta con cerca de 700 personas trabajando en células y más de 20 Centros de Excelencia, potenciando el trabajo conjunto, con equipos responsables de procesos de punta a punta bajo la metodología Scrum.

Pilares Culturales



Esta metodología de trabajo, sumado al Programa de Transformación Digital son los cimientos que la compañía necesita para enfrentar de la mejor manera un mercado cada vez más competitivo y dinámico, con nuevos actores, locales e internacionales, que exigen cada vez mayor flexibilidad y agilidad en los tiempos de respuesta.

Para darle forma a estos cambios y acelerar estos procesos internos se realizó en abril de 2017, el primer ajuste a la estructura organizacional de la primera línea desde la integración: se dividieron las funciones de la Gerencia de Administración, se instaló la nueva Vicepresidencia de Corporaciones -que integró SERTI[6]- y se creó la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. Además, para abordar los temas de Big Data y Analitycs internamente se formó una unidad dentro de esta Vicepresidencia y, para dar servicios a Corporaciones y Empresas, se creó la Unidad Digital, ámbito que registra un potencial de crecimiento mayor que el de los negocios tradicionales.

También se expandió el programa de Adherencia a otras áreas de contacto directo con el cliente. En la Vicepresidencia Empresas se llegó a Grandes Empresas, Pyme y, además, Grandes Clientes en Perú. En la Vicepresidencia Personas se avanzó hacia Grandes Tiendas, Tiendas Express y Call

[6] Servicios de Tecnología de la Información

G4-13



- Adopción de una nueva estructura organizacional.
- Acerca las jefaturas a sus equipos, y a éstos con los clientes y sus necesidades.
- Equipos más horizontales y con menos capas intermedias.
- Prioridad al trabajo interdisciplinario.

- TDE: Incoporación de nuevas tecnologías a los equipos y espacios de trabajo.
- Adaptación de los equipos para trabajar en forma transversal y colaborativamente, respondiendo en tiempo real a las demandas de los clientes.

- Creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio.
- Formación de células ágiles de trabajo inter-áreas, con equipos multidisciplinarios y autónomos, emprendiendo nuevos proyectos de manera verdaderamente colaborativa.
- Los equipos asumen proyectos de punta a punta, comprometiéndose con las expectativas del cliente y la estrategia del negocio.
- Foco en la innovación.

Center que también tiene operaciones en Perú. Hoy existen cuatro Subgerencias de Adherencia: Vicepresidencia Personas, Empresas, Tecnología y Operaciones, y Corporaciones.

Todos estos cambios buscan apalancar las transformaciones que la compañía ha impulsado, de manera que exista un mayor conocimiento del negocio y sus clientes, con métodos de trabajo en mayor sintonía con la experiencia, productos y servicios en ciclos comerciales más ágiles.

Para implementar esta metodología de trabajo ágil, el acondicionamiento de los lugares de trabajo fue fundamental. En la Torre de Parque Titanium se reubicaron cerca de 600 colaboradores para que trabajaran en esa modalidad. Adicionalmente en el Edificio Corporativo se remodelaron 4 pisos, alcanzando a más de 350 personas, con una superficie total remodelada de 2.942 m^2. Con estos nuevos espacios, se busca potenciar el trabajo conjunto y fomentar la creatividad y el emprendimiento en el corazón del negocio.

Nuevo modelo de gestión de personas

El nuevo modelo de gestión de personas incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos que se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio. Su implementación ha significado un proceso de diálogo, incorporación de nuevas tecnologías y aprendizajes colaborativos. Para esto, el 2016 se formalizó la existencia de cuatro grandes mundos dentro de la compañía, los que se complementaron el 2017 con un nuevo elemento: Mundo Ágil.

Mientras el Mundo de Gestión se centra en potenciar los liderazgos al interior de la organización, el Mundo Especialista busca potenciar habilidades específicas y técnicas, para desarrollar colaboradores y colaboradoras expertos en diferentes materias. Por su parte, el Mundo de Adherencia, busca generar habilidades

y metodologías de trabajo estandarizada para facilitar la gestión en las áreas de mayor contacto con clientes. A su vez, el nuevo Mundo de proyectos provee un programa claro de formación y desarrollo a quienes forman parte de Él, y se especializa en obtener un desempeño excelente, en la gestión bajo el modelo PMI, para optimizar el cumplimiento de los proyectos en forma, tiempo y costo. El nuevo Mundo Ágil, complementario a los demas busca portenciar el trabajo conjunto y colaborativo en el *core* del negocio y requiere de una cultura organizacional que apalanque esta nueva forma de hacer las cosas.

Este modelo de gestión contempla el trabajo conjunto entre Business Partners, Centros de Excelencia y Comités de Capital Humano en cada Mercado y Gerencia, que en total suman doce unidades, y, en conjunto, buscan definir e implementar las estrategias de gestión de capital humano que apalanquen las estrategias de negocio. Estos se reúnen mensualmente para revisar los principales "tracks" o caminos de desarrollo y entregar retroalimentación sobre los focos estratégicos. Además, existe un comité semestral donde se analizan estos temas de manera global entre el Gerente General y sus reportes directos.



Programa de Adherencia

El Programa de Adherencia, como parte del Mundo Adherencia, consiste en entrenar las habilidades y metodologías que facilitan la gestión en áreas operativas, particularmente aquellas de alto impacto en el negocio, como las áreas de contacto con el cliente. Para ello, se realiza un acompañamiento en terreno y modelamiento en los puestos de trabajo, además de una serie de actividades de formación en el aula y workshops. Este programa es transversal a toda la compañía.

En 2017, el programa siguió implementándose y permeando diferentes áreas de cuatro Vicepresidencias de la Compañía. Actualmente, existen cuatro Subgerencias de Adherencia, que a su vez, tienen un equipo de consultores que se ha formado en esta metodología, logrando así contar con 12 consultores de adherencia internos y dos trainers de RRHH, que realizan la formación y aseguran la transversalidad del modelo.



Construyendo una cultura de respeto y colaboración

A diciembre de 2017, Entel y sus filiales Entel Call Center y Entel Perú contaban con 8.725 personas, de las cuales el 94% está contratada a plaza indefinido. La mayor parte de ellas (6.198; 71%), se desempeña en Chile. El equipo de Entel Perú representa el 29% de la dotación total de Entel y sus filiales.

Entel se despliega a través de los territorios en donde opera, llevando no sólo tecnología de vanguardia para asegurar la conectividad, sino también a personas comprometidas con su trabajo y con una cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes.

Durante el 2017, el 79% de los colaboradores de Entel Chile participaba de algún instrumento colectivo, y el 100% participaba de los beneficios de alguno de estos instrumentos.

Dotación Total por tipo de contrato

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Dotación Propia	4.731	4.788	1.514	1.410	2.408	2.527

Distribución dotación por área geográfica Chile

Tipo de contrato	Entel			Entel Call Center		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Región de Tarapacá	46	29	25	-		
Región de Antofagasta	145	133	140	-		
Región de Atacama	45	29	29	-		
Región de Coquimbo	70	45	44	-		
Región de Valparaíso	149	91	94	245	269	191
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	50	54	54	-		
Región del Maule	64	31	28	-		
Región del Bíobío	168	113	106	-		
Región de la Araucanía	39	18	19	-		
Región de los Lagos	56	61	60	-		
Región de Aysén	12	12	11	-		
Región de Magallanes	32	17	19	-		
Región Metropolitana	4.138	4.069	4.133	1.248	1.245	1.219
Región de Los Ríos	12	12	11	-		
Región de Arica y Parinacota	34	17	15	-		
Total	5.060	4.731	4.788	1.493	1.514	1.410

Distribución de la dotación por área geográfica Perú

Región	Entel Perú		
	2015	2016	2017
Amazonas	0	0	4
Ancash	33	30	37
Apurimac	0	1	3
Arequipa	27	37	39
Ayacucho	0	1	4
Cajamarca	0	1	6
Cusco	11	10	15
Huanuco	0	1	11
Ica	24	31	37
Junín	16	15	22
La Libertad	30	50	44
Lambayeque	12	20	24
Lima	2.066	2.129	2.166
Loreto	0	1	3
Madre de Dios	0	0	3
Moquegua	3	3	7
Pasco	0	0	1
Piura	35	45	50
Puno	7	9	13
San Martín	0	1	8
Tacna	10	18	17
Tumbes	4	4	8
Ucayali	0	1	5
Total	2.281	2.408	2.527

Comprometidos con el respeto a la diversidad y la equidad

Construir una cultura de respeto y colaboración es fundamental para que todas las personas puedan desarrollarse y compartir en ambientes de respeto mutuo, realizándose en el trabajo diario. En el Código de ética de la empresa, así como en su Manual de Aplicación[7], se señala el compromiso irrestricto de la compañía con los derechos humanos de todos sus colaboradores: Entel valora la persona en su integridad, y no discrimina arbitrariamente por motivos de género, raza, estado civil, religión, ideología política, sindical u otros. Asimismo, entrega un trato justo, basado en el respeto a su condición humana, independientemente del cargo que ocupe en la organización y se compromete a ofrecer un entorno de trabajo seguro, cuidando la seguridad, higiene y bienestar de las personas.

Desde 2017, Entel comenzó a trabajar en la implementación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión, con un trabajo organizado en etapas y un fuerte componente de participación para escuchar a los diferentes actores. Luego de realizar más de 30 focus group en Santiago y en regiones, con más de 700 participantes de dentro y fuera de la organización, se realizó un diagnóstico representativo para construir en conjunto una empresa inclusiva. Los principales temas, identificados como focos a trabajar durante los próximos periodos, son: balance de género, orientación sexual, discapacidad, creencias y nacionalidad.

El proceso contempla una campaña de comunicación masiva, que comenzó en 2017, para traspasar a los colaboradores las convicciones más profundas de respeto e inclusión con que

[7] Más información, visite: http://informacioncorporativa.entel.cl/normativas-y-etica/etica-y-denuncias)

el proceso_



cuenta la organización. Se programaron más de 12 talleres en Santiago y regiones para formar a las personas en temas de diversidad e inclusión y motivar la constitución de las primeras tres mesas de trabajo, de acuerdo con los focos definidos. El próximo paso será la difusión de la Política de Diversidad & Inclusión que contemple todos los temas relevados por las mesas para formar un Gobierno que le dé seguimiento a cada tema.

Junto con esto, durante 2017 se actualizó el Código de Ética y su Manual de Aplicación, haciéndolo más simple, cercano y directo. Con el objetivo ser un referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel -como sus Directores, Ejecutivos, Trabajadores, Contratistas, Proveedores y Consultores- el documento establece estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que queremos construir asumiendo también ocho compromisos con los grupos de interés de Entel. El Código se complementa con los ejemplos de situaciones prácticas con orientaciones contenidas en su Manual de Aplicación.

Asimismo, se realizó una revisión de los pilares culturales, con el fin de actualizar, simplificar y resignificar sus contenidos para estar en línea con las transformaciones y desafíos futuros. En talleres y mesas de trabajo, los líderes de los diferentes equipos, junto a áreas expertas, dieron forma a una nueva expresión cultural coherente con el propósito de la Compañía.

Participación de mujeres por estamento y Brecha Salarial Promedio

Categoría de empleo	Entel Consolidado			Brecha Salarial	
	2015	2016	2017	2016	2017
Gerencial	19	26	15	90,7%	91,1%
Ejecutivo/Profesional	1.147	1.139	1.127	90,3%	92,9%
Administrativos/Técnicos	2.439	2.110	2.530	92,8%	92,3%

Rotación total y voluntaria

Género	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Total rotación colaboradores	1,43%	1,6%	1,1%	5,15%	3,56%	3,05%	1.44%	1.46%	1.53%	2,06%	1,91%	1,19%
Total rotación voluntaria	0,4%	0,4%	0,48%	2,32%	2,09%	2,95%	0.94%	0.93%	0.84%	0,86%	0,84%	0,60%

Porcentaje Rotación según género

Género	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Hombres	1,59%	2,60%	1,20%	6,51%	3,26%	2,48%	1,35%	1.43%	1.51%	2,36%	2,41%	1,43%
Mujeres	1,33%	1,09%	1,10%	4,04%	3,89%	3,52%	1,56%	1.50%	1.56%	1,85%	1,62%	1,80%
Total	1,43%	1,61%	1,10%	5,15%	3,56%	3,05%	1,44%	1.46%	1.53%	2,06%	1,91%	1,54%

Balance de Género

En 2017, un 40% de la dotación de Entel correspondió a mujeres. En Entel Call Center, las mujeres representan un 58% de la dotación. Mientras, en Entel en Chile las mujeres corresponden a un 34% de la dotación, y en Entel Perú, a un 42% de la misma. Aunque la participación de mujeres en cargos gerenciales ha presentado una disminución desde 2015, la compañía ha logrado disminuir la brecha salarial en los distintos estamentos o niveles de trabajo. Cabe mencionar que existe un Comité de Balance de Género al interior de la compañía, el cual es liderado por la Gerencia de Recursos Humanos y se reúne mensualmente.

Rotación de Personas

En 2017, la tasa de rotación total a nivel consolidado Chile y Perú de Entel y filiales fue de 1,54%, similar al período anterior. La rotación voluntaria, en tanto, fue de 0,6%, disminuyendo en 0,24% respecto del año anterior. Analizando por género, la tasa de rotación en hombres fue de 1,43%, disminuyendo del 2,41% observado en 2016, mientras que para las mujeres fue de 1,8%, disminuyendo del 1,62% del periodo anterior.

G4-LA9
G4-LA10

Durante 2017, se realizaron 287.793 horas hombres de capacitación a nivel consolidado. Esto representa un 31% de horas de capacitación más que en 2016.

2.062 horas
de capacitación para la plana ejecutiva

263.800 horas
de capacitación para profesionales y nivel técnico

22.040 horas
de capacitación para nivel administrativo

*Unidades horas hombres

Capacitación y Desarrollo de las Personas

El área de Capacitación de Entel se encarga de crear y gestionar oportunidades para el desarrollo profesional y de carrera de quienes forman parte de la compañía, y articular de la mejor manera el conocimiento al interior de la organización. Durante 2017 todas las operaciones de Entel, incrementaron sus horas de capacitación respecto a 2016, especialmente con la implementación de la metodología ágil.

Las oportunidades de capacitación al interior de la organización se orientan según el Modelo de Gestión de Personas, definido en los cinco mundos que orientan el trabajo al interior de la empresa. La definición de mundos ha permitido afinar la búsqueda de perfiles y selección de personas, estableciendo estrategias de búsqueda diferenciadas según el desarrollo de carrera de las personas, y las necesidades específicas de cada mercado al interior de la compañía. Se trata, en definitiva, de establecer relaciones de beneficio mutuo, donde las personas y la empresa puedan desarrollarse en conjunto.

Por otra parte con la implementación de Mundo Ágil, se revisó y actualizó el modelo de competencias corporativas con esto se busca desarrollar y seleccionar los talentos que apalanquen esta nueva cultura dentro de la compañía. La actualización de las competencias transversales a todos los mundos y la consolidación de las nuevas competencias específicas para cada uno de ellos permitió que los colaboradores contaran con un mapa claro de desarrollo dentro de su área de trabajo y una evaluación más ajustada a su realidad. Con todo lo anterior se establecen dos grandes tipos de capacitaciones y correspondientes programas: las Transversales, y las Técnicas.

Capacitación Transversal

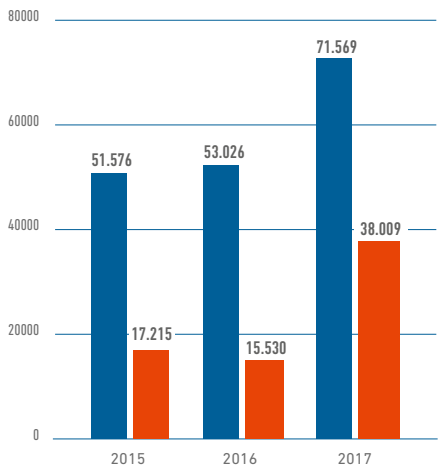
- Programa Up_Grade de desarrollo de competencias presencial y On Line desarrollado en Santiago y Regiones.
- Programa de relatores y diseño instruccional.
- Jornada de bienvenida a la cultura Entel: Welcome #yocreocultura.
- Talleres de cultura que se realizaron en todo Chile.
- Programa de Liderazgo en Altura.

60%
más horas de capacitación en Entel Chile

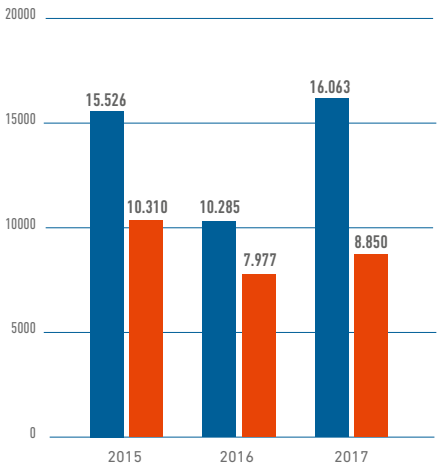
36%
más horas de capacitación en Entel Call Center

36%
más horas de capacitación en Entel Perú

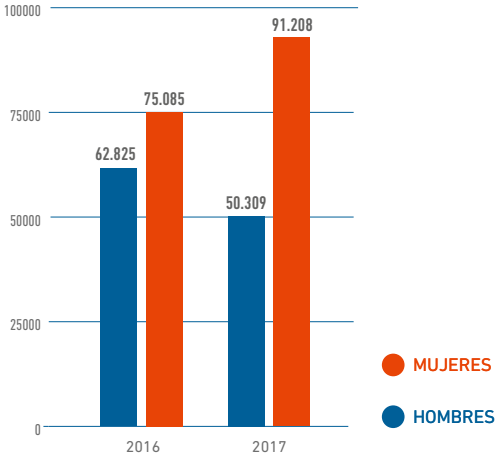
Capacitaciones Entel Chile (h/h)



Capacitaciones Entel Perú (h/h)



Capacitaciones Entel Call Center (h/h)



Durante 2017 se creó nuevo track de gestión de personas llamado track Ágil, que permitirá gestionar, desarrollar y capacitar de manera contingente a quienes trabajen bajo esta metodología.

G4-LA9
G4-EC4

Capacitación Técnica

- Mundo Especialización: El 2017 se consolidó el programa "Proyéctate".
- Mundo Liderazgo: Se inició la formación para el Track de expertos en Vicepresidencia Corporaciones y en la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.
- Mundo de Adherencia: Se formaron 20 consultores en el aula de Adherencia y se acompañó a 180 líderes.
- Mundo Ágil: se realizó el proceso de On Boarding de la iniciativa Agile Foundations, en el cual participaron más de 600 personas.

Capacitación y Desarrollo

	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Costo promedio de capacitación por colaborador	S/I	$78.000	$92.796
Gasto total SENCE	$54.895.571	$83.139.416	$ 242.118.166
N° de vacantes internas que fueron completadas mediante ascensos o transferencias internas	S/I	476	494

G4-LA11

También de carácter anual, por segundo año consecutivo, la compañía efectuó una evaluación 360°, con una cobertura de un 100% del total de evaluaciones bajo esta metodología.

Evaluación de Competencias y Desempeño

La evaluación de desempeño basada en un modelo de Gestión por Competencias Corporativas se realiza en forma anual. Esta evaluación, en 180°, cuenta con cinco niveles que permiten valorar el desempeño de cada colaborador. Para 2017, esta evaluación tuvo una cobertura del 98% de personas que podrían ser evaluadas, con 3.913 evaluaciones efectuadas. El esquema establece espacios formales de retroalimentación entre jefaturas y colaboradores, potenciando una comunicación transparente al interior de los equipos.

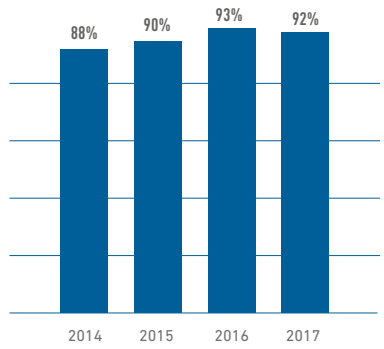
La evaluación para quienes se desempeñan en tiendas se realiza hoy con una periodicidad bianual. En un esfuerzo por responder mejor a las necesidades que el ritmo de negocio impone a la gestión de personas, durante el segundo semestre de 2017 se inició a la evaluación semestral de los colaboradores de tienda, específicamente a quienes están en contacto con clientes. Fueron 275 personas que se iniciaron en este proceso, siendo evaluadas con un nuevo modelo conductual y sus correspondientes objetivos definidos de acuerdo al cumplimiento de las metas de su ficha de pago.

Adicionalmente, tras la evaluación y para fortalecer el modelo de gestión en los mundos, existe un programa de desarrollo para la competencias transversales o específicas. Este orienta a las jefaturas para que puedan identificar de mejor manera las conductas, evaluarlas y establecer planes de mejora. Cuando se determinan las brechas, a cada persona pueden asignársele cursos de capacitación en las áreas de interés a mejorar, o bien, ser el propio colaborador quien autogestione sus propios cursos.

98%

de cobertura en evaluación de desempeño

Nivel de cobertura Entel



76% de satisfacción a nivel consolidado alcanzó Entel en la medición de la encuesta Great Place to Work 2017.

Clima Laboral

Entel mide el clima laboral mediante un análisis de los resultados de la encuesta "Great Place to Work". El instrumento se aplica una vez al año y está validada a nivel mundial. Además de que su aplicación permite compararse con otras organizaciones en Chile y el mundo. Esta encuesta se ha transformado en un indicador para el desarrollo de planes de mejoramiento continuo del clima laboral en la compañía.

Los colaboradores, durante los últimos años, han manifestado un alto nivel de satisfacción, indicando que la compañía es considerada como un buen lugar para trabajar. En 2016, el promedio total de satisfacción a nivel consolidado fue de un 78%, considerándose un buen desempeño y en el 2017 dicho promedio se elevó alcanzando un 80%.

Adicionalmente, dado los cambios que está impulsando la compañía en su metodología de trabajo durante 2017, se implementó una nueva herramienta de medición: el Barómetro Ágil.

Barómetro Ágil

Se trata de una encuesta que se aplica a las personas que trabajan en células ágiles para medir diferentes dimensiones de la salud del proceso y de las personas, generando resultados válidos que sirven para la toma de decisiones. Hasta el momento, la oficina de agilidad de Entel recaba y analiza los resultados para ayudar a los equipos y los líderes de las tribus a generar planes de acción adecuados.

Esta herramienta permite recoger información importante acerca de la calidad con que implementan la metodología ágil y detectar puntos de mejora que puedan ser activados mediante un plan de acción. Como uno de los principios fundamentales del trabajo ágil es la transparencia, la información que genera este proceso es abierta. El objetivo es que las ideas y propuestas de solución aparezcan en forma abierta y sean sencillas de generar e implementar.

Construyendo una cultura de compromiso y motivación

Entel busca potenciar el compromiso de los colaboradores en conjunto con su bienestar y sentido de pertenencia a la compañía. Para monitorear las nuevas dinámicas de trabajo y encausarlas de la mejor manera es fundamental introducir herramientas que acompañen los procesos de transformación y cambio por los que está atravesando la compañía. La encuesta Engagement, es una nueva herramienta implementada en 2017 para monitorear el entusiasmo y motivación al interior de los equipos de trabajo, que permitirá implementar planes de acción que permitan construir en conjunto equipos más comprometidos y personas más motivadas.

Engagement

¿Qué es?
Es estar involucrado, entusiasmado y con energía en el trabajo. Muchos estudios han demostrado que la gente que se encuentra en este estado logra mejores resultados y disfruta de su actividad.

86%

Engagement Entel

¿Por qué se mide?
Como Entel está experimentando importantes cambios en la manera de trabajar de los equipos, hacer estas mediciones contribuye a saber cómo experimentan las personas estos cambios y cómo va su implementación al interior de la empresa.

¿En qué consiste?
Es una encuesta que consiste en 17 preguntas, y por primera vez, contestaron 3.400 personas de la compañía. Las respuestas del cuestionario son anónimos, y fueron reportados solo para grupos de cuatro o más integrantes.

¿Cuáles fueron los resultados?
Entel obtuvo un porcentaje de engagement del 83%. El promedio mundial es de 59.1%[8].

¿Cuál es la proyección a futuro?
Esperamos aplicar esta encuesta trimestralmente, para tener indicadores continuos que permitan la gestión de los equipo en tiempos que reflejen los ritmos de negocio y cambios en la compañía.

Es importante generar planes de acción que permitan mantener y mejorar estos resultados, entregando propuestas a los equipos para potenciar su compromiso y energía.

[8] Fuente: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Trabajadores representados en comités paritarios

Categoría	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Porcentaje de trabajadores representados	80%	80%	81%	100%	100%	100%	50%	50%	50%	59%	55%	82%
Número de comitésparitarios	22	18	17	4	3	3	1	1	1	27	22	21

Capacitaciones en salud y seguridad

	Colaboradores	Contratistas y Proveedores
Capacitaciones	730	180
Participantes	4.595	5.716
Horas de Capacitación	6.008	19.760

Siniestralidad, Accidentabilidad y días perdidos

Categoría	Grupo Entel		
	2015	2016	2017
Tasa de accidentabilidad	1	0,6	0,46
Tasa de siniestralidad	23	19	18
Índice de gravedad	90	76	70
Índice de frecuencia	4	2	2
Total días perdidos	1202	927	840
Días perdidos por enfermedades profesionales	216	589	241
Número de víctimas fatales	0	0	0

Salud y Seguridad Ocupacional

Para Entel es prioritario mantener bajo control los riesgos profesionales asociados al negocio, respetando la legislación vigente, y optimizando la operación para salvaguardar la vida, integridad y salud de quienes se desempeñan día a día en sus instalaciones. Todos estos lineamientos, forman parte también del Código de Ética de la empresa.

El Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional, incluye un estándar técnico de procedimientos de trabajo seguro para realizar las tareas con mayor potencial de riesgo, los cuales son monitoreados permanentemente a través de auditorías e inspecciones en terreno. Así, todos los colaboradores viven la Cultura de Gestión Preventiva de Entel, que se promociona y difunde por diferentes vías, y se manifiesta en la baja continua en las tasas de accidentabilidad.

Esta misma política también permite integrar en esta cultura de trabajo a aquellas empresas prestadoras de servicios y obras que son más críticas en función de los riesgos generados en la operación. La gestión se realiza de manera directa sobre un promedio de 250 empresas cubriendo una masa laboral critica de aproximadamente 4.500 trabajadores de terceros.

Uno de los pilares en la gestión del sistema se basa en la capacitación teórico/práctica de todos los trabajadores, tanto internos, como externos, indistintamente de su estamento.

Con esto, se puede tener certeza que todo participante que pasa por estas capacitaciones dispondrá de las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo en condiciones seguras. Existen charlas, cursos presenciales, y cursos en línea en estas materias.

A diciembre de 2017, a nivel consolidado, existían 21 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que representan al 82% de los colaboradores de la compañía. Mientras que en Entel Call Center la representación alcanza el 100%, en Entel Perú alcanza el 50%.

Tras la aplicación del protocolo y conforme a los niveles de riesgo obtenido ocho centros de trabajo ingresaron al Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

En materias de seguridad y salud, la legislación chilena hace hincapié en la prevención de accidentes y enfermedades del trabajo. El nuevo Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, dispuesto por la autoridad a través de la Superintendencia de Seguridad Social, busca identificar condiciones que pudiesen generar riesgos asociados a enfermedades de salud mental al interior de las organizaciones. En Entel la implementación del citado protocolo se asumió con seriedad y profesionalismo, asignado a la Subgerencia de Prevención de Riesgos la responsabilidad de liderar, implementar, diseñar y aplicar los planes de acción que corresponda.

El abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad. Así, este protocolo pretende identificar los peligros y asociar los riesgos, medirlos, priorizarlos, diseñar e implementar acciones preventivas desde la organización y evaluar su efectividad.

Durante los meses de marzo y abril de 2017, se conformó en Entel el Comité de Aplicación Central, el cual se encarga de velar por la óptima aplicación e intervención psicosocial al interior de la organización y que sus alcances sean a todos los colaboradores y colaboradoras de la compañía en Chile. Este comité se conforma por cuatro integrantes, de los cuales dos de estos son representantes de los trabajadores. Respecto de los contratistas, la empresa ha cumplido con su información de informar vía carta certificada a todas las empresas contratistas que le prestan servicio, de su obligación de cumplir el protocolo de riesgo psicosocial. Adicionalmente, y mas hayá de la obligación social, la Compañía ha ofrecido ayuda a dichas empresas con una asesoría técnica para la implementación.

En el marco de esta evaluación e implementación del protocolo, se realizaron 117 charlas a más de 2.000 personas sobre los alcances y objetivos de la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales, como también de las consecuencias tanto organizacionales y personales de estos, y la incidencia de los mismos en enfermedades de salud mental de origen profesional. Junto con las actividades de difusión y capacitación, se evaluaron 63 centro de trabajo para establecer los niveles de riesgo que muestran los mismos. Además, la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21, permitió observar el riesgo psicosocial en la organización, en las cinco dimensiones evaluadas por el protocolo: Exigencias Psicológicas del Trabajo, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones, y Doble Presencia.

Más de

2 mil

Personas asistieron a charlas sobre la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales



Promoviendo un estilo de vida saludable en Entel

BENEFICIOS TRANSVERSALES	› Incorporación al Club de Campo Entel, tarjeta para snacks y café, vestuario para Ejecutivos de Tienda, Asistentes Ejecutivas, Secretarias y Administrativos. › Celebraciones (Fiestas Patrias y fiesta corporativa).
DEPORTE Y ESPARCIMIENTO	› Club de Campo Corporativo (Peñalolén): canchas de fútbol, tenis, piscina, y zona de quinchos. › Actividades extra laborales con financiamiento compartido: ramas deportivas, coro, teatro, yoga, radioaficionados. › Convenios con gimnasios.
CONDICIONES DE TRABAJO APTAS	› Se dispone de instalaciones acordes a la necesidad de la naturaleza del trabajo, ya sea en clima, iluminación, mobiliario, etc.
INTEGRACIÓN FAMILIAR	› Regalos para la familia: ajuar para recién nacidos, regalo de navidad para la familia, regalo de navidad para los hijos (menores de 12 años), regalo día del niño (menores de 12 años). › Educación: kit escolar para hijos (menores de 17 años); beneficio jardín infantil (sala cuna y niños de 2 a 5 años); becas y financiamiento de estudios. › Escuela de verano Entel para hijos de colaboradores.
SALUD	Planes colectivos de salud (Isapre Consalud y Colmena): › Seguro de Salud, Dental, Catastrófico y Vida. › Fondo de salud solidario: donde colaboradores pueden obtener ayudas económicas adicionales (administrado por Entel y sus sindicatos). › Programa preventivo de salud para colaboradores mayores a 40 años. › Campaña de vacunación gratuita para la influenza.
FLEXIBILIDAD HORARIA	› Flexibilidad horaria para la realización de trámites personales, vacaciones, matrimonio, nacimientos, cumpleaños, enfermedades graves y fallecimiento de algún familiar.
CHARLAS EDUCATIVAS	› Sobre temas como finanzas personales, APV, jubilación, alimentación saludable, sistemas de salud en Chile, entre otros.
ASISTENCIA SOCIAL	› Se incorpora el rol de Asistente Social para responder de mejor manera a los requerimientos de ayuda económica de los colaboradores que presentan casos a los comités de Salud
SALAS DE LACTANCIA	› Durante 2017 se habilitaron 2 espacios para ser utilizados como salas de lactancia en el Edificio Corporativo y edificio Costanera. Durante el 2018 se proyecta la habilitación del espacio en Edificio Parque Titanium

Capítulo VI

Proveedores y Contratistas



Estrategia de Proveedores de Entel: 5 Prioridades

1 SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN

Evaluación para nuevos proveedores que determina el cumplimiento y adherencia a las políticas de Entel

2 COMPRAS CENTRALIZADAS

Mirada centralizada de compras con el fin de determinar las mejores condiciones comerciales y técnicas.

3 CONTRATO

Formalización de los acuerdos comerciales.

4 ACREDITACIÓN DE CONTRATISTAS Y TRABAJADORES

Visibilidad y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones laborales de contratistas.

5 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Mitigación de riesgos para asegurar la continuidad del suministro y/o servicio.

Brindar una experiencia distintiva a cada cliente o usuario implica atender todos los detalles de la cadena de valor de la compañía. El trabajo coordinado con proveedores y contratistas, en línea con la misión y objetivos que se ha propuesto la empresa, y apuntando también al crecimiento y desarrollo de estos socios estratégicos del negocio, es un área fundamental de trabajo. Conocerlos en profundidad y contar con procedimientos adecuados para su gestión -incluyendo aspectos como la capacitación y la atención de los principales riesgos asociados a sus labores- le permite a Entel no solo entregar productos y servicios de calidad, sino también contribuir a la integridad y desarrollo del sector a través del establecimiento, mantención y constante actualización de buenas prácticas del negocio.

En un sinnúmero de oportunidades y de procesos a lo largo de toda la cadena de valor, los proveedores, especialmente los contratistas, con personal al servicio de Entel, representan la imagen de la compañía en los diferentes territorios donde se despliega. Otras veces, son una pieza importante en la mantención de la continuidad operacional. Contar con un Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores, que no sólo los evalúe, califique y seleccione, sino que los acompañe y capacite en la gestión sostenible de su actividad y la de Entel, es fundamental para mantener el alto estándar que esperan los clientes de la compañía.

G4-EC8
G4-EC9

¿Quiénes son los proveedores y contratistas de Entel?

Entel busca trabajar con los mejores proveedores para satisfacer y entregar un servicio de excelencia. Durante el 2017, la compañía trabajó con 2.044 empresas proveedoras, cifra que representa un 0,4% más que el año anterior. El gasto total en proveedores durante el período fue cercano a los 1.243 millones de dólares, cifra 8% mayor respecto del período anterior. El mayor porcentaje de dicho gasto, un 84%, se efectúa a proveedores nacionales o locales, y un 74% va para las categorías de contratistas y partners. Los contratistas son aquellos proveedores que tienen personal dedicado a Entel, que presten servicios en las dependencias de la compañía o del contratista. Estos corresponden al 21% del total de los proveedores de Entel.

Proveedores y contratistas por Segmento Entel Chile

Información	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Número total de empresas proveedoras	2.216	2.029	2.044
Número de empresas contratistas	461	442	433
Número de proveedores PyME	1.448	1.152	1.266
Número de Proveedores Nacionales	2.069	1.891	1.922
Número de Proveedores Internacionales	150	138	122
Gasto en proveedores locales/ nacionales (en M $USD)	1.000.621	896.778	1.039.951
% del gasto total en proveedores y contratistas locales	80,6%	78%	84%
Gasto total en proveedores (en M $USD)	1.241.455	1.150.966	1.243.525
% del gasto en proveedores, contratistas y partners	55%	61%	74%

Para poder saber quiénes son los proveedores, dónde están sus necesidades y cuáles son los principales riesgos en sus organizaciones, se ha establecido una clasificación de éstos mismos según distintas variables o criterios. Esta clasificación facilita los procesos de identificación y evaluación para la gestión de la cadena de abastecimiento. Por ejemplo, si se trata de una empresa pequeña, se trabaja bajo lo estipulado por el Sello Propyme; si por la naturaleza de la prestación se trata de un contratista, se hace el correspondiente seguimiento del cumplimiento laboral y de prevención de riesgos.

Empresas contratistas y empleo indirecto generado

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Cantidad de empresas contratistas	461	442	433
Empleo indirecto generado (puestos de trabajo)	11.609	10.995	11.830

Segmentación de los Proveedores

Naturaleza de la Prestación
- Bien
- Servicio
- Contratista

Relación Estratégica
- Partner
- Preferente
- Operacional

Origen
- Nacional
- Internacional

Tamaño
- Pyme
- Gran Empresa

11.830

Son los puestos de trabajo generados para contratistas de la compañía

Entel se encuentra certificada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo con el Sello ProPyme. Éste reconoce a las empresas que, teniendo una base significativa de proveedores que corresponden a pequeñas y medianas empresas, adopta medidas para tener un buen trato y relación con las mismas, especialmente en relación a los pagos, los cuales no pueden exceder los 30 días una vez hecha la prestación.

G4-AL14
G4-AL15
G4-AL16

Socios estratégicos del negocio: Evaluación, gestión del riesgo y capacitación para proveedores

En el trabajo con los proveedores intervienen diferentes áreas de la compañía y, durante 2017, éste se enfocó en fortalecer las alianzas entre las mismas, especialmente las que velan por el control y seguimiento en materias de abastecimiento y contratistas, vigilando los principales riesgos en la cadena de valor de la compañía en el marco del Proceso de Evaluación de Proveedores.

La gestión de los proveedores se enmarca en el Código de Ética de Entel, documento base para el trabajo y alineamiento de este importante grupo de interés con los estándares corporativos. Ahí se establecen los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de los proveedores responde a factores de mérito y capacidad, considerando la calidad y costo del producto o servicio, e incluyendo aspectos o factores de sustentabilidad, especialmente financiera y sobre prácticas laborales. Es deber de Entel asegurar que todos los proveedores potenciales tengan el mismo acceso a la información, para poder participar en los procesos de la compañía y presentar sus propuestas.

Para poder seleccionar a los proveedores más adecuados, existen dos procesos complementarios, el de Calificación para nuevos proveedores, y el de Evaluación, para los que prestan servicios de manera recurrente, que incluye procesos de revisión y auditorías por parte de diferentes áreas de la compañía. Asimismo, el Modelo de Prevención de Delitos corporativo permite disminuir los riesgos de que se atente contra los valores y principios de Entel, plasmados en el Código de Ética.

Contar con un sistema adecuado de gestión y detección de los riesgos asociados a los distintos tipos de proveedores es fundamental para el buen desarrollo del negocio. Los proveedores que son considerados más críticos son los contratistas. Los principales riesgos que se identifican en esta área de trabajo son los financieros, los accidentes laborales, e incumplimientos laborales. Atender de forma oportuna a los mismos, permite que todos quienes participan de la cadena de valor de Entel puedan generar valor dentro de la misma y robustecer sus posibilidades de desarrollo. El 97% de los proveedores contratistas directos han sido evaluados durante los últimos 3 años, mientras que el 71% de los proveedores que, a su vez, abastecen a los contratistas -o proveedores de Nivel 2- ha sido evaluado también. La meta para 2018 es alcanzar una evaluación del 100% y del 95% respectivamente, en cada caso.

G4-SO9

En el año de 2017 se creó el Proceso de Calificación de Subcontratistas, o empresas que son contratadas por proveedores de Entel para prestar servicios a la compañía. Éste hace una validación en aspectos financieros, laborales y prevención de riesgos que deben ser aceptados para que la empresa pueda ser contratada.

Evaluación de Proveedores

El Proceso de Evaluación de Proveedores mide el desempeño de éstos de manera holística, en distintas aristas que se complementan entre si y entregan una puntuación final, incluyendo los factores de sustentabilidad. Además de evaluarlos, entrega información importante para el diseño de políticas, en conjunto con todas las áreas que participan de este ejercicio, para normar y estandarizar las prácticas de abastecimiento y, con ello, reducir los riesgos del trabajo en este aspecto. La evaluación se realiza una vez al año y mide aspectos transversales del desempeño. Además, ésta se complementa con el Sistema de Gestión de Contratistas de la Gerencia de Construcción e Infraestructura, que realiza un seguimiento mensual y elabora un ranking de proveedores con sus resultados. Todo este proceso se sistematiza a través de la plataforma World Class, que permite obtener la evaluación del usuario interno y comenzó a operar a fines de 2016, generando mejoras en la trazabilidad y transparencia en su aplicación.

Además del Proceso de Evaluación, existen cláusulas en los contratos relativas a materias de sustentabilidad, específicamente en relación al Modelo de Prevención del Delito y a las auditorías para inspeccionar las actividades donde se apliquen los servicios contratados. Las denuncias se canalizan a través del Comité de Ética, el cual procede de acuerdo a la legislación en materia de prevención de delitos, y de la normativa interna de la compañía en estos temas.

Peso de los factores de sustentabilidad en la evaluación de proveedores

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Peso de los factores de sustentabilidad en la evaluación de proveedores (%) e indicar para qué categoría de proveedores aplica el peso (*)	66%	66%	66%

(*) Críticos nivel 1 y 2, alto riesgo, etc
Criterios: Proveedores Nivel 1

Cuando los proveedores tienen incumplimiento con sus trabajadores, la Subgerencia de *Outsourcing* de Entel tiene la facultad de retener los pagos de los proveedores hasta que regularicen su situación y cumplan con sus obligaciones laborales. En ocasiones, además del incumplimiento laboral, se detectan riesgos financieros. En estos casos se trabaja junto a las áreas de la compañía que hayan contratado sus servicios conforme a revisar y evaluar la continuidad del proveedor.

Algunas áreas de la compañía, según sus ámbitos de competencia, realizan auditorías a los proveedores. Las Subgerencias de *Outsourcing* y Prevención de Riesgos se encargan de monitorear y auditar a sus proveedores para que cumplan con las exigencias de Entel. Por su parte, dentro de la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones existen áreas que trabajan con proveedores y algunos Inspectores Técnicos de Obra que realizan auditorías en terreno.

Nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con temas sociales

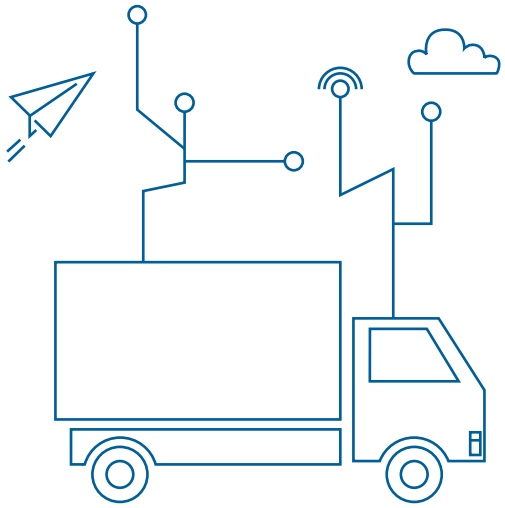
Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Porcentaje de nuevos proveedores examinados en temas sociales	26%	27%	25%

Auditorías Realizadas a Proveedores

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Porcentaje de auditorías realizadas a proveedores identificados como de alto riesgo	5%	6,35%	93,5%



G4-SO10



Capacitación de Proveedores

Dentro de Entel existen gerencias que se encargan de realizar seguimiento y capacitaciones a los proveedores en distintas materias que les competen en su trabajo diario. El objetivo es apoyar a estos importantes colaboradores, que muchas veces representan a la empresa en diferentes lugares, para tener un mejor entregable en la calidad de servicio.

- La Gerencia de Infraestructura realiza un plan de seguimiento de distintos aspectos relacionados con la sustentabilidad y, según sus resultados, crea un ránking y se asignan trabajos a los proveedores que obtengan mejores posiciones.Programa de relatores y diseño instruccional.
- La Gerencia de Recursos Humanos realiza cursos de capacitación especiales para proveedores -como la Inducción SAI, o el curso en riesgos eléctricos- esto con el fin de cumplir con las exigencias de la Ley de Subcontratación.Talleres de cultura que se realizaron en todo Chile.
- La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos ha realizado diversos talleres de relacionamiento de los contratistas con la comunidad (ver recuadro)
- La Subgerencia de Prevención de Riesgos, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), realizaron en 2017 un seminario sobre la actualización y el estándar de documentos que requeridos por parte de Entel para los contratistas, informaron sobre la actualización de la Ley en Prevención de Riesgos, abordando especialmente temas respecto de la contratación de personal extranjero, un tema que es cada vez más recurrente en la realidad laboral chilena.



Juntos construyendo confianza

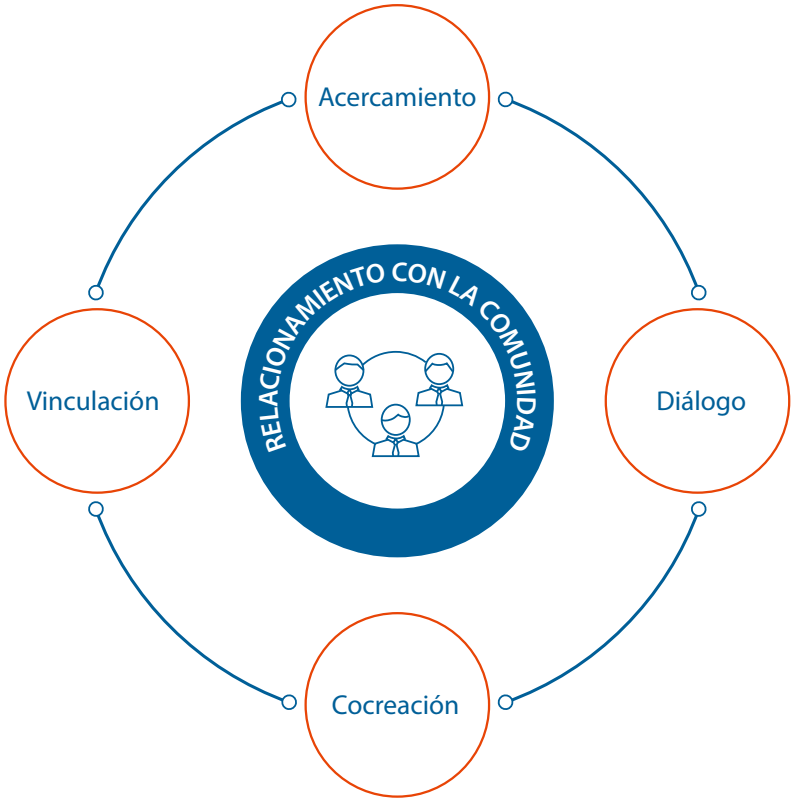
La coherencia es un elemento central para construir confianza. Para alinear el discurso de Entel y sus proveedores contratistas en terreno, y asegurar una actuación acorde con los lineamientos de ciudadanía corporativa y sustentabilidad de la compañía, en 2016 se realizó un plan de preparación para proveedores en relacionamiento comunitario. Se abordaban los valores de transparencia, co-creación, diálogo abierto y la importancia del levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones y las oportunidades de desarrollo que brinda una mayor conectividad.

Generar un entendimiento constructivo entre la compañía, sus contratistas y las comunidades, ha incidido en una baja tasa de conflictos en terreno. Con todo el despliegue que significó el proyecto Conectando Chile, uno de los más ambiciosos en cuanto a instalación de infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional, solo hubo 20 conflictos con comunidades entre 2016 y 2017, y más de 730 localidades fueron intervenidas. Todos estos conflictos fueron solucionados a través de acuerdos comunitarios. Actualmente, el 89% de los contratistas que instalan infraestructura en Entel Chile se encuentran capacitados en relacionamiento comunitario.

Capítulo VII

Inversión Social y Ciudadanía Corporativa





Relación con el Entorno Social

El acceso a las telecomunicaciones es, en la actualidad, un servicio que influye crecientemente en la calidad de vida de las personas: ya no solo las utilizamos nada más para comunicarnos, sino también para acceder a variados servicios, tanto a nivel personal, como organizacional. El acceso a estas tecnologías es un impulso para la inclusión de las personas en la sociedad y el desarrollo de la economía y es desde este enfoque que la compañía trabaja sus programas de ciudadanía corporativa e iniciativas de inversión social y comunitaria.

Dado el impacto que su negocio puede tener sobre estos temas, Entel busca contribuir al desarrollo social mediante programas orientados a la reducción de la brecha digital, por una parte, y a la mejora en la accesibilidad e inclusión de las personas a las tecnologías de la información, por otra. Ampliar el acceso a las telecomunicaciones, es aumentar las oportunidades para la sociedad en la era digital, a través del uso creciente de tecnologías y de manera de generar crecimiento y desarrollo al país.

La compañía ha adoptado un enfoque de inclusión que abarca a todos sus grupos de interés: desde los colaboradores que con su trabajo y sus actividades de voluntariado ayudan a las comunidades, hasta los clientes, los proveedores y numerosas iniciativas de colaboración público-privada. La relación con las comunidades, guiada por la transparencia y la cercanía, apunta a la generación de valor conjunta, en sintonía con las principales expectativas que los diversos actores tienen de una compañía que se mueve en este ámbito tan fundamental para la sociedad actual. Así, Entel trabaja en diferentes programas e iniciativas bajo estos lineamientos, siempre orientado bajo los cuatro pilares que guían su gestión en estas materias: Acercamiento, Diálogo, Co-creación y Vinculación.

Desde el establecimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas con sus 17 objetivos (ODS), y la adscripción de Chile a su cumplimiento, Entel ha alineado su trabajo para contribuir a las metas que se han propuesto a nivel nacional y global. Esto entendiendo que, con el desarrollo del negocio y el establecimiento de sus programas estratégicos de ciudadanía corporativa, la compañía puede aportar en diferentes objetivos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)

	ODS 04	ODS 05	ODS 07	ODS 08	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 16
Desafío Sustentabilidad					●					
Voluntariado	●					●				
Fomento al Reciclaje							●	●	●	
Medición Huella de Carbono									●	
Estrategia de Cambio Climático			●				●		●	
Convenio Asoch				●		●	●			
Uniendo Personas							●			
Mujeres ON		●			●	●				
Taller de Dirigentes Sociales									●	
Código de ética		●		●		●				●
Política de Diversidad e Inclusión		●		●		●				●

ODS 04: Educación de calidad
ODS 05: Igualdad de género
ODS 07: Energía Asequible y No Contaminante
ODS 08: Trabajo Decente y Crecimiento Económico
ODS 09: Industria, Innovación e Infraestructura
ODS 10: Reducción de las Desigualdades
ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles
ODS 12: Producción y Consumo Responsable
ODS 13: Acción por el Clima
ODS 16: Paz, Justuicia e Instituciones Solidas

Ciudadanía Corporativa: Iniciativas de relacionamiento comunitario

El despliegue territorial para asegurar el desarrollo técnico y tecnológico de la empresa, requiere de un trabajo comunitario e intensivo. Para trabajar activamente con las comunidades, es importante contar con una metodología de trabajo y relacionamiento constante, basados en la transparencia y en la construcción de relaciones en el largo plazo. Entel realiza diversas acciones para profundizar su relación con las personas que habitan las localidades donde la compañía despliega su infraestructura y servicios.

350
Dirigentes, Región de Los Lagos

320
Dirigentes, Región de Tarapacá

350
Dirigentes, Región Metropolitana

Talleres para Dirigentes Sociales

Durante el 2017 se continuó trabajando junto a los dirigentes sociales cuyo objetivo es potenciar la educación del usuario de telecomunicaciones.

Una de las novedades que se implementó durante este período fueron las charlas orientadas a sacar el mayor provecho de la red de telecomunicaciones en casos de emergencia y desastres naturales a cargo del experto Michelle De L´Hebre. Más de mil dirigentes participaron en estos talleres, en diversas regiones del país.

Acompañamiento a Contratistas para el relacionamiento comunitario

Una parte fundamental del relacionamiento comunitario de la compañía resulta del trabajo conjunto y coordinado con los contratistas, quienes se desenvuelven principalmente en la instalación y mantención de infraestructura de telecomunicaciones y, muchas veces, representan a la compañía en el territorio. El acompañamiento constante, la mantención y actualización de un protocolo de trabajo, y la realización de talleres de capacitación en estas materias en años pasados, permitió atender 3 conflictos que se levantaron con motivo de instalación de antenas en diferentes localidades



G4-SO2

Inversión Social para la innovación y la inclusión

Aportes e Inversión comunitaria

La mayor parte de la inversión comunitaria de Entel se focaliza en los programas estratégicos de reducción de la brecha digital e inclusión, así como en iniciativas para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. Adicionalmente, Entel tiene múltiples alianzas con fundaciones y ONGs[9] para ejecutar proyectos con diferentes actores de la sociedad.

Trabajar por la reducción de la brecha digital y la inclusión requiere atender diversos factores, desde cómo llevamos la tecnología a los lugares más remotos, a cómo incorporamos a diversas personas y grupos a la era digital conforme a reducir las brechas que hoy se presentan en este ámbito, atendiendo a las necesidades y capacidades particulares de cada quien para potenciar su desarrollo y el de su entorno social.

[9] Organizaciones No Gubernamentales

Conectando Chile

La iniciativa Conectando Chile es uno de los proyectos emblemáticos y más ambiciosos de la compañía para llevar la conectividad a las zonas rurales y aisladas del país. Se trata de una iniciativa de colaboración público-privada entre Entel y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que corresponde a una contraprestación por la adjudicación de las bandas de 4G de 700 y 2600 MHz. Tras un intenso trabajo de despliegue de casi cuatro años, considerando las dos etapas producto de la adjudicación en el 2017 finalizó la totalidad del proyecto, que beneficia en conjunto a más de 130.500 personas en todo el territorio nacional en 730 localidades aisladas del país.

Con este proyecto:

- Se conecta a todo Chile a través de servicio de telecomunicaciones móvil de voz y datos.
- Más del 98% de la población total del país ahora cuenta con oferta de Internet.

Conectando Chile en Cifras[10]

730	130.000	212	373	US$218	Chile alcanzará a conectar cerca de
Localidades Aisladas conectadas	Nuevos Chilenos conectados	Escuelas rurales conectadas	Kms de Ruta conectados	Millones Inversión Total	**98%** del territorio poblado

Caso de Éxito: Conectando Chile

En Villa Trollo, una pequeña localidad al interior de la Región de la Araucanía, hacia la cordillera, Don Jorge vive en condiciones aisladas y trabaja su campo día a día. Con el proyecto Conectando Chile, a través de su celular, puede conectarse con el mundo, especialmente con su hija, hablar con ella por teléfono, sostener una videoconferencia mirando a su nieta y enterarse de lo que ocurre en diversas partes de Chile y el mundo .

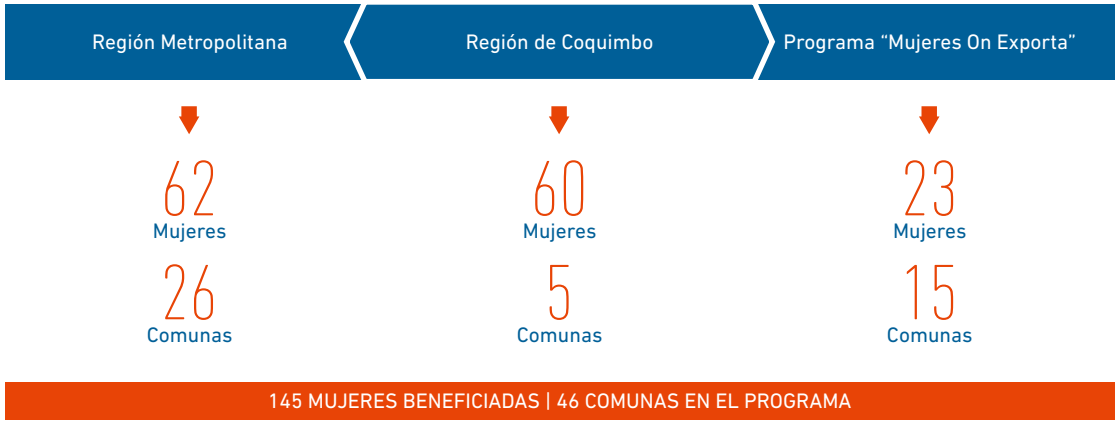
[10] Para acceder a información detallada del proyecto Conectando Chile en cada una de las regiones del país, puede visitar el sitio web: http://informacioncorporativa.entel.cl/sustentabilidad/conectando-chile

Mujeres On

Por segundo año consecutivo, en alianza con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y Emprediem[11] , el programa Mujeres On, dirigido a mujeres emprendedoras y jefas de hogar de los 3 primeros quintiles de ingreso[12] , permitió a 145 participantes acceder a capacitación en el uso de tecnologías y herramientas digitales para la venta de sus productos y el desarrollo de sus negocios. El despliegue durante 2017 se focalizó en las regiones Metropolitana y de Coquimbo, además de un grupo especial de mujeres de la RM participantes del programa del año 2016, con emprendimientos artesanales con potencial exportador. La iniciativa es desarrollada por Emprediem, organización que agrupa a empresas sociales que busca democratizar el emprendimiento y la innovación social.Trabajar por la reducción de la brecha digital y la inclusión requiere atender diversos factores, desde cómo llevamos la tecnología a los lugares más remotos, a cómo incorporamos a diversas personas y grupos a la era digital conforme a reducir las brechas que hoy se presentan en este ámbito, atendiendo a las necesidades y capacidades particulares de cada quien para potenciar su desarrollo y el de su entorno social.

253

personas en la comunidad de emprendedoras de Mujeres On en sus dos años. Con el trabajo realizado en 2017



Para el 2018, se espera continuar con este programa, apuntando a una mayor cobertura territorial, fortaleciendo la comunidad que se ha ido formando en las diversas versiones de la iniciativa, y continuando con la línea para potenciar las exportaciones.

[11] https://emprediem.com
[12] Para el programa de exportaciones en la Región Metropolitana, las beneficiarias alcanzaron el cuarto quintil socioeconómico.

Principales resultados de Mujeres On

Brecha Digital

96%

Emprendedoras utiliza celular en beneficio de su emprendimiento

Aumenta el uso de herramientas como: **Whatsapp** (47% -> 82%), **Facebook** (35% -> 94%) y **Pinterest** (20% -> 77%)

Comunidad

2.730

Personas alcanzadas

86% de las emprendedoras con participación activa en redes sociales.

Innovación

100%

Satisfechas con talleres y actividades del programa

70% de asistencia promedio en los tres programas, los que incluyeron sesiones de relacionamiento con agentes del ecosistema emprendedor como CORFO, gremios y universidades.

Diseño

90%

Diseños realizados

Para logos, tarjetas y etiquetas de los diferentes emprendimientos de las participantes, tras los talleres y clínicas de diseño dictadas por profesionales especialmente contratados para el proyecto y el trabajo con una agencia especializada.

Comercialización

100%

De emprendedoras con nueva plataforma de comercialización

Todas las participantes se suman a la plataforma de comercialización en línea de Mujeres On, la cual acumula actualmente un total anual de ventas superior a los $15 millones de pesos chilenos.

Exportación

22

Emprendedoras vinculadas con actores del ecosistema exportador

Una participante recibió la beca ProChile, mientras que tres emprendedoras obtuvieron la beca de coaching de dicha institución.



Yo Leo

El rescate de las tradiciones y la inclusión de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones pueden ser un excelente complemento en las salas de clase: así lo ha demostrado el proyecto "Yo leo", que a las anteriores versiones orientadas a la difusión de las lenguas originarias mapudungún y rapa-nui, en 2017 se sumó el proyecto "Yo Leo Aymara". Orientado a niños y niñas de Kinder a 3ro básico. El programa busca, a través de la utilización de dispositivos digitales, contribuir a la disminución de la brecha digital y a potenciar el aprendizaje lector, preservando especialmente la cultura e identidad de los pueblos originarios. El proyecto se realiza desde el año 2015, en conjunto con la Fundación País Digital[13].

Así, el programa "Yo Leo Aymara" fue implementado en la región de Tarapacá, específicamente en las comunas de Huara, Camiña, e Iquique.

A partir del libro "La música de las montañas", inspirado en un cuento de tradición aymara, se desarrolló una aplicación interactiva y bilingüe. Uno de los atributos diferenciadores de este programa es que las actividades y lectura se desarrollan a través de dispositivos tecnológicos, específicamente tablets.

Los resultados de la iniciativa evidencian un uso transversal de la tecnología, más allá de la aplicación diseñada para el programa; el respeto y el apoyo mutuo para trabajar con materiales que pertenecen a toda la comunidad en cuanto a prácticas educativas; un aporte al rescate de la cultura inmaterial en el proceso de construcción de la identidad; y un impulso a la generación de hábitos de lectura en generaciones nativas digitales.

259

Niños y niñas beneficiados con el programa.

35

Profesores y docentes participando en el programa.

9

Escuelas de la Región de Tarapacá intervenidas, 4 de ellas son escuelas rurales unidocentes.

[13] www.paisdigital.org



Alianza por la Educación junto a "Enseña Perú"

Entel Perú ha ido desarrollando una alianza de trabajo con "Enseña Perú"[14] para promover el desarrollo social a través de la educación. En 2017, ambas instituciones organizaron en conjunto la iniciativa AYNI, un foro educativo en el que participan más de 1.200 personas e integra al programa de Voluntariado Corporativo de la compañía en el país. Se trata de un trabajo de colaboración entre ambas organizaciones, que se orienta en el largo plazo y cuya visión al año 2032 es que 8 de cada 10 niños, niñas y jóvenes reciba una educación de excelencia.

[14] Enseña Perú es parte de la red global "Teach for All", un grupo creciente de organizaciones independientes que están trabajando para expandir las oportunidades educativas en sus naciones.

Alianza con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH)

Las transformaciones de la industria durante los años y la demanda por construir empresas cada vez más inclusivas, que respondan a las necesidades de diferentes tipos de personas y sus circunstancias particulares, llevó a la firma de un acuerdo de colaboración entre Entel y la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) en 2016. Este acuerdo busca mejorar los servicios y establecer ofertas diferenciadas dirigidas a personas con discapacidad auditiva, lo que comprende capacitaciones a los equipos de atención en lengua de señas y herramientas de comunicación.

Así, mientras que el año anterior se implementaron planes especiales para este segmento de la población y se dispuso de una oficina de atención especial en la torre Entel de Santiago, en 2017 se profundizó este trabajo, con cursos y entrenamiento en lengua de señas, iniciativa que ha acaparado el interés de los colaboradores, no sólo en atención al cliente sino incluso de otras áreas. Los cursos son dictados justamente por la ASOCH.

13

colaboradores participaron en los cursos de capacitación en lengua de señas dictados por ASOCH en 2017.

Fomentando el Desarrollo Social para mejorar la calidad de vida

Invertir en el desarrollo social de las comunidades es trabajar integralmente para conectar a las personas, desde sus diferentes realidades, y a las mismas con los territorios y los lugares donde habitan, convirtiéndolos en lugares de encuentro.

Uniendo Personas

El proyecto Uniendo Personas tiene como objetivo impulsar la conectividad tanto humana, como tecnológica. La intervención, recuperación y mejora de los espacios públicos es el foco de esta iniciativa. A través del trabajo en conjunto con la comunidad y de una ONG experta, el trabajo apunta a la transformación de estos lugares para el encuentro y entretenimiento de las personas a través del desarrollo o mejoramiento de infraestructura que incida en el intercambio y el relacionamiento comunitario y acompañe la instalación o mantención de redes para la conectividad.

Este proyecto es financiado por Entel, los programas iniciados durante 2017 suman en conjunto más de $184 millones de pesos chilenos en inversión.



Programa Uniendo Personas 2017

Asociación de Sordos de Chile	Junta de Vecinos 14 Reina Alta	Comunidad Indígena Malahue
> Región Metropolitana > Diseño, gestión y construcción infraestructura deportiva para cancha de pasto sintético para Futbol 7, en la sede de la asociación en Ñuñoa	**> Región Metropolitana** > Apoyo al mejoramiento de la infraestructura de la plaza, reducción de la altura de la antena ahí ubicada, y mejoramiento de diseño a redomo de fibra de vidrio	**> Región de los Ríos** > Diseño y construcción de una sede social, comunitaria y cultural en el sector Malahue Alto, y traslado de la antena del sector

*Durante 2017, la ejecución de las iniciativas de Uniendo Personas se hizo en forma conjunta con la Fundación Proyecto Propio https://www.proyectopropio.cl

Voluntariado Corporativo

Los colaboradores de Entel participan activamente de la estrategia de sustentabilidad e inversión social de la compañía como co-creadores de las intervenciones de Voluntariado Corporativo, una tradición que ha distinguido al equipo de la empresa por varios periodos. Durante 2017, 1.005 personas participaron en las distintas iniciativas de esta línea de trabajo en Chile, y más de 500 colaboradores en las iniciativas en Perú, todas las cuales vinculan directamente a las personas que forman parte de la compañía con las comunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en forma integral.

Desafío Sustentabilidad

Las personas que se desempeñan en la compañía son el principal motor para innovar al interior de la misma y presentar soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas. Así, en el marco de la iniciativa E) Makers, y continuando con el trabajo realizado en años anteriores con el proyecto de voluntariado "Tengo Una Idea", los colaboradores y colaboradoras de la compañía presentaron sus ideas y proyectos. Durante 2017, a diferencia de los años anteriores, quienes participaron pudieron acceder a mentorías para desarrollar mejor sus presentaciones y proyectos. La participación durante los últimos tres años de la iniciativa ha ido aumentando significativamente.

Chile

Celebración del Día del Niño y Navidad

> A las iniciativas presentadas en esta línea de trabajo para el apoyo a comunidades e instituciones en situación de vulnerabilidad, se suma la Empresa a través de un fondo monetario especial y la provisión de insumos. Se calcula que las iniciativas de 2017 beneficiaron a más de 10.000 niñas y niños.

880 Voluntari@s

Apoyo tras los incendios forestales

> Tras la serie de incendios forestales que afectaron la zona centro-sur de Chile durante el mes de febrero de 2017, los equipos de Entel se sumaron al apoyo a las comunidades afectadas por los mismos. En conjunto con el Desafío Levantemos Chile, se brindó apoyo para la movilización de alimentos, doctores, veterinarios y los voluntarios que estaban en el sector. El trabajo se extendió por más de 10 días, durante los cuales la empresa puso 4 camionetas a disposición de los mismos, además de prestarle un viático a cada voluntario de 1 UF diaria.

80 Voluntari@s

Tutorías Belén Educa

> Los voluntarios que participan de esta iniciativa, buscan apoyar y motivar a alumnos de enseñanza media de la red de colegios de la Fundación Belén Educa para construir en conjunto un proyecto de vida hacia el futuro e impulsarlo a cursar estudios superiores. En 2017, se trabajó en esta iniciativa entre mayo y octubre, con estudiantes de las comunas de Quilicura y Puente Alto.

45 Voluntari@s

Perú

"Amo mi playa"

> Iniciativa de recolección de basura y desechos en la playa, una vez concluido el verano, como una forma de contribuir al cuidado del entorno y la limpieza del mar.

200 Voluntari@s

"Ayuda en acción"

> Iniciativa de mejoramiento de infraestructura, que se efectuó en un establecimiento en la localidad de Callao.

74 Voluntari@s

Fundación Teletón /Clínica San Juan de Dios

> Los voluntarios y voluntarias visitaron a los niños y niñas de la Fundación en una jornada de actividades de recreación y juegos.

170 Voluntari@s

"Enseña Perú" en Llanavilla

> Esta intervención, en el marco de la alianza con "Enseña Perú", además de compartir con la comunidad, el equipo de voluntariado contribuyó con el levantamiento de infraestructura y la entrega de textos en la Escuela Santa Rosa de Llanavilla.

30 Voluntari@s

Deporte y Cultura: Conectando a las personas en un entorno sustentable

Más allá de la tecnología, conectar a las personas entre sí y a la comunidad en los lugares donde habita requiere de potenciar grandes momentos en donde todos se sientan parte de una gran comunidad conjunta, con instancias que permitan el diálogo, la interacción y el entendimiento.

Deporte: Entel Maratón de Santiago

Durante 2017 se realizó la 11va versión de la maratón más importante de Chile, el Entel Maratón de Santiago, que une y conecta a personas de todo el país y el extranjero, y, con los años, se ha insertado en los grandes circuitos internacionales. El evento convocó a 30.000 competidores, con 4.210 extranjeros inscritos, además de quienes salieron a las calles de la ciudad a alentar a los corredores. El resultado es una fiesta de la ciudad en torno al deporte, que cada año se vuelve más importante. La competencia, cuyo punto de partida y llegada fue el Palacio de La Moneda, nuevamente contó con los circuitos de 10k, 21k, y 42k. Para esta versión se entregó el reconocimiento Erika Olivera al primer chileno y primera chilena en cruzar la meta, y coincidió con la última maratón de esta destacada deportista nacional.

Cultura en la Ciudad: Festival Hecho en Casa

Desde el año 2016 que Entel participa en la realización del Festival Hecho en Casa. Se trata de una iniciativa de arte urbano que transforma la ciudad con creatividad e invita a sus habitantes a recorrer y verla de una manera diferente, con grandes instalaciones que se realizan en diferentes espacios públicos. La selección de proyectos y artistas está pensada para incluir a todos quienes habitan la ciudad, para así interactuar con ella como si fuera nuestra propia casa. El 2017, las intervenciones se realizaron en Santiago y, por primera vez, también en Valparaíso. Durante 11 días, más de 5 millones de personas pudieron apreciar las diferentes puestas en escena.

Fueron 5 los proyectos invitados a participar en esta nueva versión del festival: el pato gigante de hule, del artista Florentijn Hofman; un tendero de ropa gigante, del colectivo The Glue Society; rostros representativos de los pueblos originarios de América, esculpidos a partir de 120 toneladas de arena, del colectivo inglés Sand in Your Eye; un mural hiperrealista de 300 metros cuadrados, representando un momento cotidiano en la calle Lastarria en el año 1900, del artista chileno Luis Núñez San Martín; y 5 mariposas gigantes -de 12 metros cada una- que sobre el fuste de la Torre Entel, obra de la artista nacional Valeria Merino, que ganó el concurso #IdeasTorreEntel, que recibió más de 40 propuestas de intervenciones.

Premio Periodismo Sustentable

El Premio de Periodismo Sustentable, organizado por Entel y la Universidad Católica de Milán busca reconocer a los profesionales que, mediante sus trabajos periodísticos -ya sean en televisión, radio o prensa escrita- contribuyan a la construcción de una sociedad más armónica e inclusiva y, además, destaquen iniciativas vinculadas con la sustentabilidad. En 2017 se realizó la novena versión de esta iniciativa.

Entre los vencedores de cada categoría, el jurado eligió al gran ganador del premio PESU 2017, reconocimiento que recayó en Francisco Franulic, periodista de Canal 13, gracias al reportaje "Cómo es vivir generando cero desechos". El jurado destacó que el reportaje abordó el tema de la sustentabilidad desde una dimensión social, económica y medioambiental, con un punto de vista original e integrador, un gran guión y un notable nivel técnico. El premio contempla un viaje a Italia para una pasantía de una semana en la Universidad Católica de Milán, durante 2018.

También, este año participaron por tercera ocasión medios escritos de Perú. En esta categoría, la ganadora fue Milagros Berríos, del diario La República, con su trabajo "Chai Mana Qullunampaq" ("Para que no se extinga").

"Cultura en Ruta": Más cultura a través de la tecnología

La muestra "China Imperial" fue una de las exhibiciones más importantes del Centro Cultural Palacio La Moneda durante 2017 y recibió más de 300.000 visitantes en el corazón de Santiago. A través del uso de tecnologías de realidad virtual y como parte del proyecto "Cultura en Ruta", fue posible acercar esta muestra a más de 100 niños y niñas de séptimo y octavo básico de liceos y colegios rurales en las regiones del Maule, Los Lagos y Aysén, con una clase interactiva.

Cada estudiante recibió lentes especiales diseñados para ver el contenido de la muestra, siendo guiados durante toda la actividad por dos expertos en el uso de esta tecnología. Así, pudieron recorrer en primera persona la exposición "La Ciudad Prohibida, China Imperial" y aprender en detalle aspectos políticos, sociales y culturales de la vida pública y privada de la época. Iniciativas como esta le permiten a Entel contribuir de manera innovadora y con tecnología de vanguardia a la unión e interacción de las personas, en este caso, entregándole a los niños en regiones alejadas de la capital la posibilidad de acceder a actividades culturales de gran calidad y conectarlos con nuevas formas de aprendizaje, contribuyendo asimismo a la disminución de la brecha digital en el territorio.

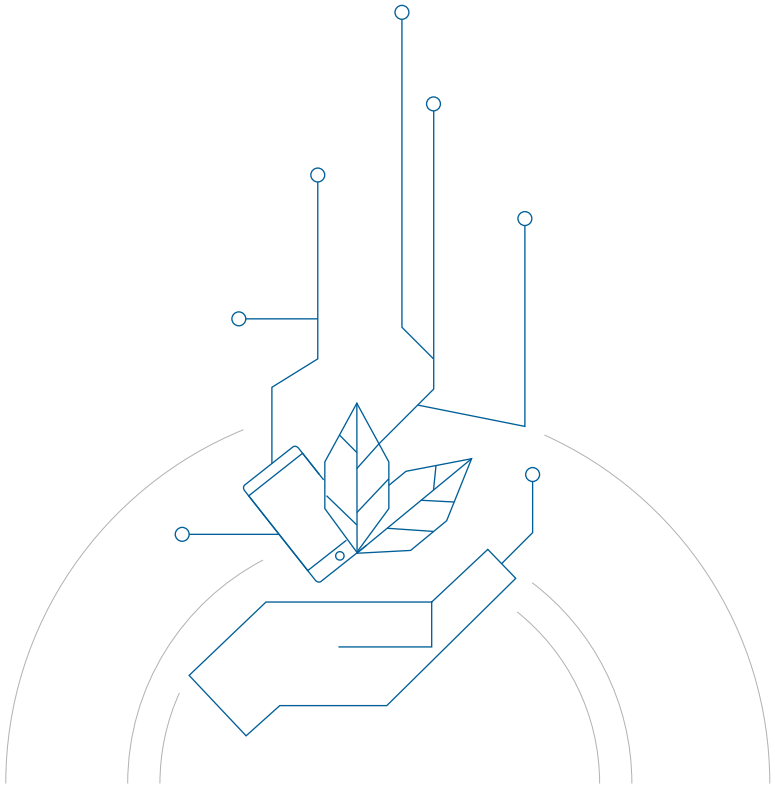
Establecimientos rurales beneficiados

1. Liceo Augusto Santelices Valenzuela, de Licantén
2. Liceo República Argentina, de Coyhaique
3. Liceo Manuel Jesús Andrade, de Chonchi
4. Escuelas rurales de Rauco, Huillinco, Quitripulli, Terao y Nalhuitad.

Capítulo VIII

Medioambiente





El cuidado del medioambiente es uno de los pilares centrales de la Política de Sustentabilidad de la compañía. Así, todas las áreas de la empresa deben comprometerse con una gestión responsable y proactiva en estas materias, ya que además, este pilar es crucial para el trabajo con los distintos grupos de interés. La totalidad de las iniciativas que se desarrollan en este ámbito de acción involucran a las Vicepresidencias de Tecnología y Operaciones, Mercado Corporaciones, Mercado Personas, Recursos Humanos y Regulación y Asuntos Corporativos.

El respeto por el entorno y las localidades donde las diversas instalaciones de la compañía -principalmente las antenas- se despliegan, son parte del pilar medioambiental de la Política de Sustentabilidad, así como también la estrategia para abordar el cambio climático, con énfasis en las iniciativas de eficiencia energética, y la gestión responsable de los residuos, orientada en el principio de las "3Rs": Reducir, Reciclar y Reutilizar. Así, se han identificado oportunidades para la mitigación de impactos y para contribuir al cuidado del medioambiente en toda la cadena de valor de la compañía.

Estar conscientes de la importancia de las acciones que se pueden tomar en cada área de trabajo para el cuidado del medioambiente y la reducción de los impactos del negocio sobre el mismo es parte importante para reforzar a diario el hecho de ser una compañía que se adapta ágilmente a las expectativas de una sociedad cada vez más informada y a las demandas de los diferentes actores con quienes interactúa, tanto a nivel de despliegue territorial, como en el uso y disposición de los productos -especialmente equipos electrónicos, aunque no solamente centrado en ello- que la compañía pone a disposición de sus clientes.

G4-DMA

Instalación de antenas: Respeto por el entorno y coordinación efectiva con los públicos de interés

En Chile, la Ley 20.599 regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicaciones. Esta normativa - que se encuentra dentro de las más exigentes del mundo, especialmente respecto de la emisión de radiaciones- ordena el despliegue, operación, expansión y modernización de las redes de los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles en todo el territorio.

El estándar que se ha fijado Entel, en concordancia con la normativa nacional y los lineamientos de organismos como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) exige:

- La seguridad respecto de las emisiones de radiación electromagnética.
- La participación de la ciudadanía y la autoridad en el proceso de emplazamiento de la radioestación base.
- El cumplimiento de las distancias que deben existir entre torres y sus sistemas soportantes con zonas sensibles establecidas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- La entrega de información a los grupos de interés respecto de los impactos de la instalación de antenas en zonas urbanas y rurales a través de capacitaciones y talleres.
- Integración armónica de las torres con el entorno dentro del cual se emplazan.

Durante 2017 se instalaron

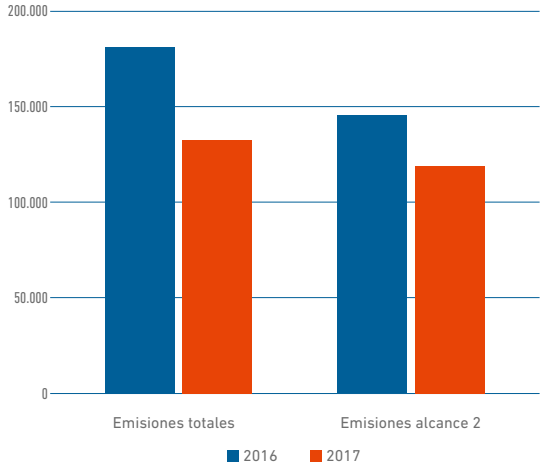
51
Nuevas antenas

32
Municipios de Chile

Zonas Sensibles

Una zona sensible se refiere a un área donde se encuentran escuelas, salas cuna, jardines infantiles, hospitales, clínicas o consultorios, asilos de ancianos y otras áreas similares. Son los municipios quienes deben identificarlas, para trabajar coordinadamente con las empresas de telecomunicaciones que se despliegan por el territorio nacional.

Disminución de las Emisiones



26,8%
Ahorro total de Emision de CO2e respecto a 2016

Ahorro
48.055
ton CO2e

Esta reducción equivale a sacar de circulación a 16.000 automóviles y plantar 200 hectàreas de árboles.

Cambio Climático y Huella de Carbono

El cambio climático es uno de los desafíos más grandes que enfrenta el planeta y la humanidad hoy. Personas y organizaciones, están llamadas a adoptar conductas y políticas, conocer en detalle las acciones que contribuyen al calentamiento global, disminuir su impacto y adoptar las medidas de mitigación que sean necesarias. Así ha quedado establecido en diferentes protocolos y acuerdos, siendo el más relevante hasta ahora la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las consecuencias de este fenómeno y sus impactos son transversales. Para Entel, la gestión de este tema es de relevancia para su negocio en la medida que afecta a la sociedad en su conjunto y, particularmente, al aumentar los riesgos, por ejemplo, de eventos climáticos extremos en zonas y territorios donde la compañía cuenta con despliegue de infraestructura y dinámicas de relacionamiento y desarrollo comunitario.

Por lo mismo, la compañía mide desde el año 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero generados a nivel corporativo producto de sus operaciones tanto a nivel directo -alcance 1-, como a nivel indirecto -alcance 2 y 3. El mayor impacto operacional en este sentido, se da de manera indirecta, es decir, por la generación y distribución de energía eléctrica, que en 2017 correspondió al 89,8% del total de las emisiones de Entel. Su magnitud está dada por dos factores: la constitución de la matriz energética en Chile, particularmente de su porcentaje de generación que proviene de combustibles fósiles, y el consumo de la operación en redes, tiendas, oficinas y Data Center.

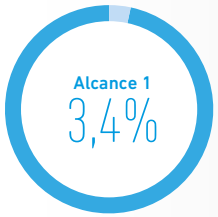
El total de emisiones de gases de efecto invernadero durante 2017 fue un 26,8% menor que el total emitido el año anterior. Las emisiones indirectas, que representan el mayor aporte a la huella de la compañía, disminuyeron en un 18% respecto de 2016.

Huella de Carbono Entel

TOTAL CHILE 132.650, 4 ton CO2e

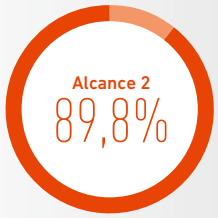
Instalaciones Coporativas de arica a punta arenas, tiendas y puntos de red

Emisiones Directas
4.507,7 Ton CO2e



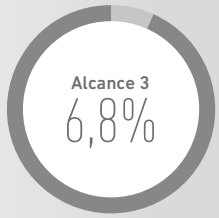
Incluye:
Fuentes de estacionamientos
Fuentes móviles
Emisiones fugitivas

Emisiones indirectas
119.150 Ton CO2e



Incluye:
Electricidad

Otras Emisiones Indirectas
8.992,7 Ton CO2e

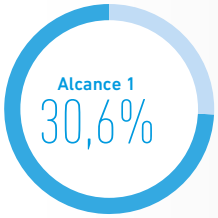


Incluye:
Importación y distribución de equipos y dispositivos
Viajes aéreos
Uso de papel

TOTAL PERÚ 10.288,77 ton CO2e*

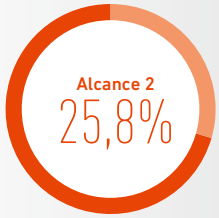
Edificios corporativos Plaza R y San Borja.

Emisiones Directas
3.140,93 Ton CO2e



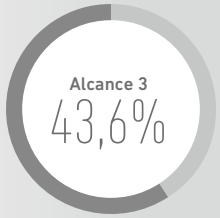
Incluye:
Generadores eléctricos
Vehículos propios
Extintores

Emisiones indirectas
2.658,77 Ton CO2e



Incluye:
Electricidad

Otras Emisiones indirectas
4.489,07 Ton CO2e



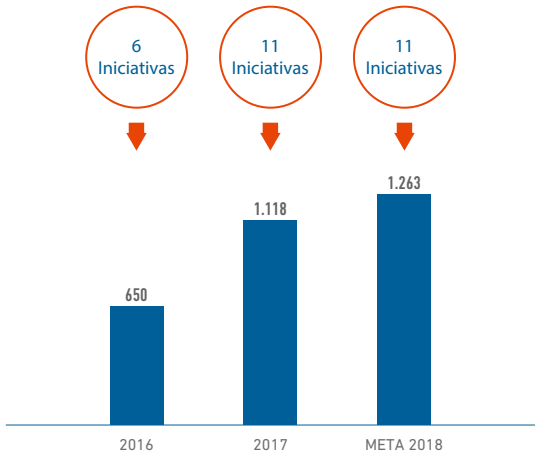
Incluye:
Uso de papel
Viajes aéreos
Generación de residuos
Consumo de agua
Desplazamiento de personal

*Medición gases de efecto invernadero solo en dos edificios corporativos.

G4-DMA
G4-EN3
G4-EN4
G4-EN6

Así, conociendo este resultado, es imprescindible para la compañía continuar enfocando parte importante de su gestión ambiental a programas e iniciativas que le permitan reducir su consumo energético que, sumado a los esfuerzos hechos a nivel nacional por introducir cambios en la matriz energética y hacerla más sustentable, pueden contribuir al combate del cambio climático.

Ahorro derivado de la matriz energética ($MM Anuales)



Huella de Carbono Entel Perú

En tanto en Entel Perú en el 2016, se realizó este ejercicio por primera vez en dos sedes administrativas, logrando identificar e implementar iniciativas que contribuyeron a disminuir considerablemente el total de gases de efecto invernadero. Tal es el caso del recibo electrónico de pago para el 100% de los colaboradores de la empresa y la incorporación del programa de auto compartido "Entel Pool". En el 2017, se continuó con el compromiso de medir la huella de carbono y se incorporó una nueva sede administrativa, el resultado logrado fue reducir en 12.9% los resultados del año anterior. Este resultado se debe a la digitalización de información y una política de uso inteligente de papel.

La huella de carbono reportada en el 2016 fue de 12,238.44 tCO2 equivalente considerando dos sedes administrativas: San Borja y Plaza República. En el 2017, considerando ambas sedes, se logró una reducción 12.9% en las emisiones de GEI con una huella de carbono de 10,663.08 tCO2 equivalente.

Eficiencia Energética

El consumo intensivo de energía en el negocio se encuentra principalmente en la operación de las redes y los Data Center. Así, son precisamente estas áreas las que más han trabajado durante los últimos años en diversas iniciativas y medidas de eficiencia energética.

A fines de 2016 la compañía buscó dar una estructura formal y transversal al equipo de eficiencia energética con la finalidad de abordar una iniciativa de mayor impacto y que fuera sustentable en el tiempo. Así, se generó un flujo de evaluación de factibilidades que incluía impacto energético, costos y payback o recuperación de la inversión.

Con esta estructura, se trabajó coordinadamente y se logró que, a través de 11 iniciativas implementadas durante 2017, se consolidaran ahorros por $ 1.118 millones, casi duplicando al ahorro obtenido en 2016. Continuando en esta línea, para el 2018 se espera lograr ahorros adicionales por $ 1.263 millones con 11 nuevas iniciativas.

El consumo de energía eléctrica total de Entel para sus operaciones en Chile durante 2017 fue de 288,36 MWh.

Ahorrro anual

20%
al modificar los parámetros de interrupción de generación de calor del aire acondicionado en los radioestaciones base.

160
Sitios alimentados con energía solar

25
Sitios alimentados con energía eólica

2
Sitios con celdas de hidrógeno

Reserva energética que es considerada la tecnología más avanzada y limpia de estándar internacional.

Redes: Energías limpias y tecnología eficiente para el despliegue territorial corporativo

Las instalaciones de Entel, desplegadas por todo el territorio, consumen energía para su funcionamiento. Para disminuir el consumo y transformar toda la red en una instalación eficiente, es clave el trabajo coordinado con el principal proveedor en esta área, Ericsson. Así, con la incorporación paulatina de productos especialmente diseñados para un bajo consumo, cada día crece la diversificación energética de la compañía en los sitios a lo largo de Chile, considerando energías renovables, limpias y amigables.

Data Center

Un Data Center es una infraestructura de soporte tecnológico que permite entregar a los usuarios soluciones orientadas a la continuidad operativa de las plataformas de procesamiento y transaccionalidad, mediante la provisión de servicios de alojamiento, monitoreo, administración y explotación de las plataformas.

PUE

El PUE se calcula como el total de energía consumida por un Data Center, dividido por la cantidad de energía que realmente llega al equipamiento de TI. Esto permite conocer la cantidad perdida en otros equipos, como los sistemas de refrigeración, UPS, etc. El valor de referencia en la industria es del orden de 1,8. Naturalmente, mientras menor sea este valor, mejor resulta el rendimiento de la operación.

[15] uptimeinstitute.com

Entel Data Center

Los servidores electrónicos y sus instalaciones por todo el mundo, acordes a su condición de empresas e instalaciones enmarcadas en la economía digital y de vanguardia, han implementado diversas iniciativas para contribuir a la eficiencia y ahorro energéticos. El Data Center de Entel es medido por el estándar internacional Power User Effectiveness (PUE), que lo sitúa a la altura de otros datacenters a nivel mundial como los que usa Google o Facebook, entre otras grandes marcas.

En 2017, los Data Center lograron reducir el porcentaje promedio del PUE en un 3,1% promedio en relación a 2016.

Certificación TIER III

TIER[15] es una certificación de un Data Center, otorgada por el Uptime Institute, en base a su diseño, estructura, desempeño, fiabilidad, inversión y retorno de inversión. Durante 2017, Entel recibió la certificación internacional TIER III Gold, asociada a una disponibilidad del 99,98% y a 1,6 horas de interrupción al año, con un nivel de Redundancia N+1. Esto le permite a Entel, programar períodos de mantenimiento sin que afecten a la continuidad del servicio de sus servidores. Así Entel se posiciona como la empresa líder en Latinoamérica, con categoría oro. La obtención de esta certificación implica un trabajo en conjunto donde se involucra a los equipos, en conjunto con los proveedores de toda el área.

Además, el Data Center de Amunátegui recibió el sello de aprobación Management and Operations, que también entrega el Uptime Institute, que ofrece la orientación necesaria para identificar y abordar los riesgos propios de este tipo de operaciones para mantener un bajo costo de operación, y una alta eficiencia.

G4-EN23
G4-EN31

Durante 2017, se implementó un curso de capacitación y entrenamiento en eficiencia energética, donde el 15% del total de los graduados del programa correspondió a personal del Data Center. La malla de capacitación para ingenieros de operaciones de estas instalaciones se basa en conocimientos específicos, con el fin de contar con un equipo integral. De continuar, este programa permitirá a la compañía liderar la transformación sustentable, entregando contenidos de valor para sus colaboradores.

Entel Perú: Promoviendo un transporte limpio en la ciudad

En el año 2017, Entel Perú desarrolló dos iniciativas para promover un transporte más eficiente. "Entel Pool" es una aplicación que permite organizar viajes compartidos en vehículos a través de la ciudad entre diferentes usuarios que comparten rutas similares. Con casi 1.000 viajes compartidos que durante el periodo sumaron 9.209 kilómetros compartidos, se logró una reducción de 2,5 toneladas de emisiones de CO2, logrando encabezar con ello el benchmark de la aplicación AllRide Communities en el país.

A nivel interno, la iniciativa "En Bici a la Ofi", promueve el uso de este medio de transporte entre los colaboradores de la compañía y premia su uso en los mismos, lo que además contribuye al bienestar físico de quienes se suman a esta campaña.

Entel Perú: Conectados a través de las energías renovables

El programa de promoción de la energía limpia en Perú se desarrolla desde 2015. Este consiste en la instalación de módulos de recarga de equipos en diferentes universidades e institutos en Perú que funcionan con energía solar y no contaminante.
A finales de 2017, la compañía ya contaba con 54 módulos en 35 campus de Piura, Ica, Chiclayo, Iquitos y Lima.

Gestión de Residuos: Innovación para el manejo ambiental responsable

La gestión responsable de residuos es un tema de gran relevancia para Entel debido al tipo de residuos generados durante toda su cadena de valor, que incluye principalmente residuos electrónicos, pero también materiales de empaque. Este tema ha ido ganando creciente importancia, especialmente en Chile tras la reciente aprobación y puesta en marcha de la Ley de Reciclaje o Ley REP . La Gerencia de Logística, en conjunto con la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, velan por el cumplimiento de este foco de trabajo.

Para abordar los cambios y áreas prioritarias de trabajo en concordancia con la nueva Ley REP, durante 2017 la compañía trabajó en una estrategia para identificar las áreas clave dentro de la cadena de entrega de información, conforme

Tipo de Residuo	Tratamiento	Cantidad (kg) 2016	Cantidad (kg) 2017
Residuos electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de reciclaje.	13.114	3.443
Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red*	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos.	347.358	102.587
Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	37.878	5.016
Papel	Planta de tratamiento	13.977	9.310
Cartón	Reciclaje	229.496	278.404
Residuos peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	39.220	24.049
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	13.830	14.302

*Ley de Responsabilidad Extendida del Productor, donde los artefactos electrónicos en desuso tienen, junto a otros residuos, carácter prioritario al momento de abordar la disposición responsable y sustentable de los mismos.

a declararlas correcta y oportunamente frente a la autoridad ambiental del país. Así, Entel declaró su cuota de equipos eléctricos y electrónicos reciclados durante el año anterior. Este trabajo se realizó a partir de mediados de 2016, cuando la compañía, adelantándose a la promulgación del reglamento, organizó esta red interna para simplificar los trámites para dar respuesta a las solicitudes de información. Además, Entel participó activamente en la discusión y las mesas de trabajo del Ministerio de Medioambiente de Chile respecto de la normativa y, particularmente, de la elaboración del reglamento. Ello junto con identificar los principales vacíos y riesgos que pudiese tener la compañía a nivel interno en el marco del cumplimiento de la nueva legislación.

Durante 2017, las iniciativas para la gestión adecuada de los residuos y su promoción significaron un gasto de $308.665.772, el 63% de los mismos se destinaron a la ejecución del programa, y el restante 27%, a los gastos indirectos de promoción.

Iniciativas para la gestión de residuos y el impacto ambiental en toda la cadena de valor

Los procesos de innovación tecnológica en constante desarrollo y cambio generan herramientas y dispositivos que van solucionando diversos ámbitos de la vida cotidiana de las personas y nos permiten vivir mejor y más conectados. No obstante, la transformación digital viene aparejada de importantes desafíos, como atender adecuada y oportunamente el conjunto de residuos que esta realidad de cambios cada vez más acelerados y radicales va dejando a su paso. La innovación, en ese sentido, debe ser transversal a todo el quehacer de la empresa: tanto como atender la generación de nuevas y mejores tecnologías, se deben buscar formas de aprovechar y reutilizar aquellas que son reemplazadas, con igual dedicación. Los artefactos electrónicos en desuso, por ejemplo, contienen materiales, principalmente metales, que pueden reutilizarse en una serie de procesos, como oro, plata, platino, paladio, cobre, estaño y zinc. Identificar todas estas oportunidades en esta etapa final de la cadena de valor, también nos habla de una organización ágil y atenta a los cambios que exigen los nuevos tiempos.

Así, Entel cuenta con diversas iniciativas para hacer un manejo y gestión responsable e innovadora de los residuos que se generan en toda su cadena productiva y los diferentes procesos que desarrolla la empresa.

Programa de Reciclaje Electrónico

El programa de reciclaje electrónico en tiendas propias y franquiciadas, permite que los clientes puedan disponer de su celular, batería y/o accesorio en buzones especialmente habilitados para su eliminación. Actualmente la empresa Midas es quien realiza el retiro de estos materiales, entidad especializada en el tratamiento de residuos industriales no peligrosos y aprovechamiento de los materiales que hay en ellos.

Programa Contenedores para Chile

El programa Contenedores para Chile cuenta con presencia en 14 regiones del país, con más de 600 buzones instalados en instituciones públicas y colegios. Este programa es realizado en asociación con Fundacion Recyclápolis. Los contenedores permiten recibir 4 tipos de residuos, que son: cartridges y toners, CDs y DVDs, celulares, y accesorios. La institución que se encarga del retiro de los residuos en cada uno de los puntos es la empresa Recycla.

Reciclaje de Material Publicitario

El programa de Reciclaje Publicitario, orientado a la reutilización de PVC y malla mesh, ejecutado por la empresa Marketgreen, busca generar nuevos usos para los materiales de campañas e instalaciones que se hacen en la vía pública que cumplen su vida útil. Junto con ocuparse de la identificación y monitoreo de todo el material instalado y, posteriormente, del retiro de la publicidad, el objetivo es poder dar nuevos usos a dichos materiales, por ejemplo, en la manufactura para la confección de accesorios como bolsos. Otra parte de los residuos recuperados se donan a iniciativas sociales y ONG que hacen uso de estos, o se venden como material de construcción, o se utilizan en programas de innovación en alianza con universidades. Luego de un exitoso piloto en 2016, durante 2017 se ejecutó el programa logrando recolectar 3.180 $m^{2.}$ lo que equivale a compensar 1.669 kilogramos CO2e.

Programa de Bolsas Reutilizables

Durante los últimos años ha aumentado la conciencia sobre los impactos que los residuos plásticos, particularmente las bolsas, pueden causar en el medioambiente. De hecho, en numerosas comunas de Chile, principalmente las costeras, se ha prohibido el uso de estos elementos en el comercio y muchas tiendas o supermercados ya han comenzado a limitar su uso.

El programa de entrega de bolsas reutilizables de Entel, en alianza con diferentes municipios, entregó durante 2017 63.700 bolsas en La Serena, Puerto Varas, Valdivia, Villarrica, Iquique, Rancagua, Temuco y Puerto Montt. Durante 2018, se espera continuar con esta iniciativa.

Contenedores de Reciclaje en Perú

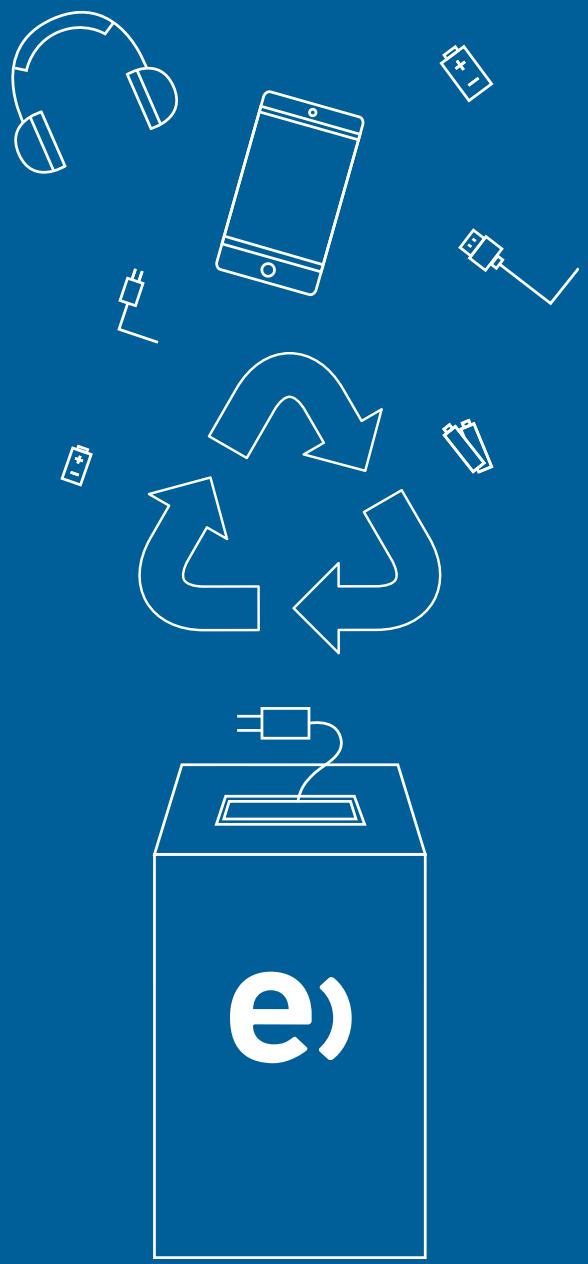
Perú es el séptimo país de América Latina que acumula más basura electrónica. Así, Entel Perú también ha focalizado parte de sus esfuerzos en materia de cuidado del medioambiente en promover el reciclaje de equipos en el país. La compañía cuenta con más de 50 contenedores de acopio en Lima y las principales provincias, repartidos entre los hipermercados Tottus, como en las tiendas Entel del territorio. En 2017, se lograron recolectar más de 7 toneladas de residuos para reciclaje a través de esta red.

5 http://www.midaschile.cl
4 http://www.recyclapolis.cl
6 https://www.recycla.cl

Programa de reciclaje entel

TOTAL CHILE **14,62 ton**

TOTAL PERÚ **7,73 ton**



PILAS Y BATERÍAS

CARTRIDGES Y TÓNERS

CDs y DVDs

CELULARES

ACCESORIOS

2017

22,35 TONELADAS

de residuos electrónicos



G4-EN27

TIENDAS ENTEL Y PUNTOS HABILITADOS

165 CONTENEDORES



CONTENEDOR PARA CHILE

687 CONTENEDORES



CONTENEDORES PERU

60 CONTENEDORES



TOTAL PUNTOS DE CONTACTO

912 CONTENEDORES



Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Específicos

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Generales

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta	4		
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	Visión	18		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	Somos Entel	23		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Somos Entel	23		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Somos Entel	23		
G4-6	Países en donde opera la organización.	Somos Entel	23		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Somos Entel	25		
G4-8	Mercados servidos.	Somos Entel / Clientes	23 - 59 - 61 - 62 - 64 - 66 - 68		
G4-9	Escala de la organización	Colaboradores	23		
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	Colaboradores	74		Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Colaboradores	74		Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Somos Entel	28		
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Colaboradores	72		
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Gobierno Corporativo	44		
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Visión Sustentabilidad / Comunidades	10 - 95		
G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Visión Sustentabilidad	16		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-18	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-19	Listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 19 - 28		
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Visión Sustentabilidad	18		
G4-23	Cambios significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Visión Sustentabilidad	18		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-25	Descripción sobre la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-26	Descripción sobre el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-27	Descripcion sobre cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización.	Visión Sustentabilidad	12 y 18		

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Visión Sustentabilidad	17		
G4-29	Fecha de la última memoria	Visión Sustentabilidad	17		
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Visión Sustentabilidad	17		
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-32	Indicadores GRI y opción de la guía que se ha escogido.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-33	"Descripción de la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria."	Visión Sustentabilidad	17		
GOBIERNO					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y Comités, responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-35	"Descripción sobre el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social."	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-37	Descripción de los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, mediambientales y sociales	Visión Sustentabilidad	13 - 15		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-39	Descripción de que si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-41	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Gobierno Corporativo	44 - 45		
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-45	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	43 - 44 - 46		
G4-46	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	46		
G4-47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo / Visión Sustentabilidad	12 - 46 - 47- 48 - 49		
G4-48	Comité o encargado que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Visión Sustentabilidad	12		
G4-49	Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Visión Sustentabilidad	12		
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Gobierno Corporativo / Visión Sustentabilidad	8 - 44 - 45		Principio 10
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Gobierno Corporativo	44 - 45		
G4-58	"Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos Gobierno Corporativo relativos a la integridad de la organización."	Gobierno Corporativo	44 - 45		

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
ECONOMÍA					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Desempeño Económico	39		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño Económico	39 - 40		
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Colaboradores	79	SENCE	
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS					
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios.	Somos Entel / Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	34 - 98-99		
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Proveedores y Contratistas	88		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Proveedores y Contratistas	88		
MEDIOAMBIENTE					
MATERIALES					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Medioambiente	109 - 110-112		Principio 7 y 8
ENERGÍA					
G4-EN3	Consumo energético interno	Medioambiente	112		Principio 7 y 8
G4-EN4	Consumo energético externo	Medioambiente	112		Principio 7 y 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Medioambiente	112 - 113		Principio 7 y 8
EMISIONES					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
EFLUENTES Y RESIDUOS					
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Medioambiente	114		Principio 7 y 8
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Medioambiente	115 - 117		Principio 7 y 8
GENERAL					
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Medioambiente	114 - 115		
DESEMPEÑO SOCIAL					
EMPLEO					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Colaboradores	71		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Colaboradores	74 - 77		Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa	Colaboradores	74		
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y DIRECCIÓN					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos o posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.	Colaboradores	74		Principio 3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	Colaboradores	83		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales	Colaboradores	83		
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	Colaboradores	78 - 79	Por sexo	Principio 6
G4-LA10	Programa de gestión de habilidades y de formación continua	Colaboradores	78		
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Colaboradores	80		

Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, u otros indicadores de diversidad	Colaboradores	75 - 76-77		Principio 6
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES					
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de mujeres	Colaboradores	77		Principio 6
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES					
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a prácticas laborales.	Proveedores y Contratistas	89		
G4-LA15	Impactos negativos significativos en las prácticas laborales en la cadena de suministro.	Proveedores y Contratistas	89		
MECANISMO DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES					
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	Proveedores y Contratistas	89		
SOCIEDAD					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	95		
COMUNIDADES LOCALES					
G4-SO2	Centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales.	Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	97 - 98		Principio 1
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
G4-SO3	"Número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción."	Gobierno Corporativo	44		Principio 10
G4-SO4	Políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	Gobierno Corporativo	44		Principio 10
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-SO8	Valor de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	
EVALUACIÓN DE LA REPERCUCIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
G4-SO9	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Proveedores y Contratistas	90		
G4-SO10	Impactos negativos significativos para la sociedad en la cadena de suministro.	Proveedores y Contratistas	92		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Experiencia Clientes	55		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-PR5	Resultados de encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Experiencia Clientes	63 - 66		
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA					
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	
PRIVACIDAD DE CLIENTES					
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Gobierno Corporativo	50		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-PR9	Multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	

EDICIÓN DE CONTENIDOS
Y PAUTAS GRI
Corporate Citizenship

DISEÑO
libredeideas.cl

IMPRESIÓN
A Impresores



WWW.ENTEL.CL

entel

Memoria 2018

Memoria Corporativa

corporativa



Tabla de contenidos

1 Información corporativa

Perfil 13
Entel en una mirada 16
Historia 18
Hitos 2018 20
Premios y reconocimientos 22
Gobierno Corporativo 25
Modelo de Cumplimiento Normativo 28
Nuestro Directorio 30
Administración 36
Elementos rectores del Gobierno Corporativo 40
Gestión de riesgos y control 42

2 Pilares estratégicos

Innovación y adaptación 46
Organización y cultura ágil 48
Experiencia distintiva 55
Infraestructura moderna y robusta 58
Redes de transporte en Chile 62
Redes de acceso en Chile 64

3 Negocios

Industria 69
Marco regulatorio 76
Imagen corporativa 84
Mercados 88
Mercado Personas 90
Mercado Empresas 94
Mercado Corporaciones 98
Mercado Mayoristas 104

4 Entel Perú

Entel Perú 107

5 Sustentabilidad

Visión sustentable del negocio 113

6 Filiales

Americatel 121
Entel Call Center 123

7 Resultados

Resultados 127



Carta del presidente

Estimados señores accionistas:

En nombre del Directorio de Entel, tengo el agrado de presentarles nuestra Memoria Anual del año 2018.

Este fue un período con un escenario de mejores índices macroeconómicos tanto en Chile y Perú, con crecimientos estimados del PIB anual de un 4,0% en ambos países, en medio de un escenario competitivo desafiante, sumado a un conjunto de situaciones complejas y preocupantes en materia regulatoria que impactaron proyectos y generaron incertidumbre en el sector.

Con todo, somos parte de una industria en intensa evolución y nuestra vocación de liderazgo nos impulsa a profundizar el proceso de transformación organizacional iniciado hace unos años. Por esto, en el año 2018 definimos un nuevo propósito como compañía: "Acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad".

Mediante una renovada identidad, reflejamos que ya no somos solo una empresa de telecomunicaciones, sino que hemos abrazado como siempre el ser actores de primera línea en traer la tecnología a disposición de nuestros clientes.

En este recorrido, hemos aprendido que en el siglo XXI para crecer en los negocios no solo hay que tener habilidad comercial, sino también capacidad para desarrollar en tiempos muy cortos productos sintonizados con los clientes, quienes nos exigen experiencias integradas, sencillas y de un solo "click".

Mejores redes para nuevos servicios

Para poder entregar estas soluciones hemos ampliado la cartera de servicios, garantizando calidad y un alto estándar de servicio, invirtiendo como siempre fuertemente en infraestructura. Las inversiones en 2018 ascendieron a $432.021 millones. En Chile, éstas alcanzaron los $ 311.761 millones, y se destinaron principalmente a infraestructura móvil, a data centers, al negocio hogar y a proyectos para nuestros clientes Empresas y Corporaciones, así como al proyecto de transformación digital de la compañía.

En Perú, con una inversión total de $120.260 millones, nos focalizamos en el crecimiento de la red, el negocio hogar y también en la transformación digital de la compañía.

Resultados 2018

Los ingresos consolidados del último ejercicio alcanzaron $1.922.960 millones, lo que implica una disminución del 1,6% comparado con 2017. Este valor está afectado por el nuevo tratamiento contable (NIIF 15) vigente desde enero de 2018. Sin este efecto, los ingresos consolidados habrían aumentado en un 0,5%.

Dentro de la evolución de los ingresos consolidados, destaca el crecimiento en los servicios móviles de Perú, que aumentaron un 3,9% (+10,1% sin el efecto de la norma contable NIIF15). El negocio móvil, tanto en Chile como en Perú, continúa siendo la principal fuente de nuestros ingresos. Adicionalmente, se mantiene un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociadas a clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y servicios digitales. También los servicios de Entel Hogar asociados a internet y televisión presentan un constante crecimiento en ingresos.

El EBITDA consolidado de 2018 alcanzó los $426.921 millones, cifra que representa una disminución del 2,3% respecto al año anterior. Sin la aplicación de la NIIF 15, el EBITDA habría aumentado un 4,4%, impulsado por una mejora respecto del cierre 2017 de $51.419 millones en Perú, en parte compensado por menores márgenes en Chile. Es importante destacar la mejora de EBITDA y márgenes que logra obtener la compañía a nivel consolidado a partir del tercer y cuarto trimestre del año, aumentos donde contribuyen ambas operaciones en Chile y Perú.

Con todo, al cierre del año, se registró una pérdida consolidada de $ 23.614 millones comparada con una utilidad de $43.410 millones en 2017. Sin la aplicación de la NIIF 15, la pérdida habría sido de $2.873 millones, lo que se explica principalmente por mayores impuestos relacionados con la fuerte alza anual en el tipo de cambio peso/dólar, que impactó las inversiones a valor tributario en el extranjero.

Crecimiento en clientes móviles y tráfico de datos en Chile

Durante 2018 mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado móvil local de Chile, con un total de 9,3 millones de clientes, alcanzando un 2,9% de crecimiento. Este incremento se dio esencialmente en clientes de pospago, donde crecimos en medio millón de abonados, y fuimos líderes en portabilidad de suscripción, con 71.490 portaciones netas.

Y es que los cambios tecnológicos nos han permitido profundizar sustancialmente nuestra oferta de datos. Así, los clientes acceden a mayores prestaciones por el mismo precio y mantienen una alta tasa de satisfacción, aspectos relevantes en una industria muy competitiva y desafiante.

Esto último, sumado a la madurez del mercado, se tradujo en una caída del 4,6% en nuestros ingresos por telefonía móvil en Chile en 2018 (-3,5% sin la NIIF 15), producto de dos factores principales.

En primer lugar, los ingresos se vieron afectados por la disminución en ingresos excedidos de voz y datos, asociado al incremento de las cuotas de datos y minutos de voz, después de haber lanzado los planes ilimitados en pospago. Esto fue compensado en parte por un aumento progresivo de los cargos fijos asociados al aumento en la base de clientes de alto valor. Adicionalmente, la migración de clientes de prepago a pospago continuó fuertemente, afectando de manera importante los ingresos del segmento de prepago.

Por su parte, y mostrando el cambio en la estructura de la oferta, la venta de equipos y accesorios, excluyendo el efecto de la NIIF 15, habría aumentado un 16,1%.

Para destacar es el enorme aumento en el tráfico de datos (efectivo) que realizan nuestros clientes, el cual creció 2,1 veces entre diciembre de 2017 y diciembre de 2018. Esto es una muestra de la importancia que tienen nuestros servicios en la vida diaria de las personas.

Mayores oportunidades en servicio fijos en hogares y empresas en Chile

Por otra parte, en Entel Hogar, segmento que ofrece telefonía fija, internet y televisión, los ingresos se incrementaron un 4,2%, asociado a los servicios de banda ancha fija y televisión, en parte compensados por menores ingresos en los servicios de voz.

El 2018 continuamos desplegando redes de fibra óptica en zonas de alta densidad poblacional. En tanto, la red para servicios de banda ancha fija inalámbrica de alta velocidad alcanzó una cobertura de alrededor de 900 mil hogares. Este es un proyecto relevante para la compañía y pionero en el mundo, que retomamos en octubre tras resolverse parcialmente el congelamiento de la banda decretado por la autoridad en junio. Con estas iniciativas, esperamos llegar a un universo potencial de más de tres millones de hogares al año 2021.

La conectividad fija con acceso para el segmento Empresas tuvo un buen desempeño en 2018, aumentando sus ingresos en un 4,5%, con una participación de ingresos en el segmento de 22% y creciendo 1,1 puntos porcentuales respecto al año anterior. Estos avances son principalmente asociados a los servicios de conectividad IP, logrando un mayor uso de la red GPON desplegada.

Crecimiento y consolidación en Perú

Nuestra filial Entel Perú presentó ingresos por $489.053 millones, un 3,9% más que el año anterior. Al excluir el efecto contable de NIIF 15, el ingreso habría aumentado en un 10,1%. Este resultado se debió a los ingresos por servicios de voz y datos, junto con mayores ingresos por ventas de equipos. Cabe notar que este aumento se produjo a pesar de que en el período hubo una disminución del 67% de los ingresos por cargos de acceso.

Para destacar es la fuerte expansión observada en la base de clientes móviles, la que alcanzó un total de 7,8 millones de abonados, lo cual significa un crecimiento del 19,4%.

Para mejorar el potencial de servicios en la banda ancha fija inalámbrica en Perú, estamos actualmente implementando servicios en la banda 2,3 GHz. Esto nos permite ampliar la oferta comercial al segmento hogar, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica. Al cierre de 2018, alcanzamos las 193 mil UGI (Unidad Generadora de Ingreso), lo que representa un crecimiento de un 39,3%.

Un hito muy relevante en nuestra operación en Perú es que logramos alcanzar el punto de equilibrio de EBITDA en el cuarto trimestre, al excluir el efecto de la norma contable NIIF 15, empujado por una mayor escala en nuestra base de clientes, menores costos de adquisición de clientes y a los planes de eficiencias implementados.

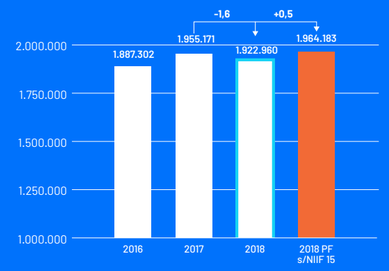
Con todo, este año dimos pasos decisivos para cumplir con el objetivo propuesto de ser un actor relevante en el mercado de Perú, una marca valorada y preferida por los peruanos, siendo un motor de cambio para ayudar a transformar la oferta a los clientes y la conectividad en el país.

Contribuir a la transformación de la sociedad

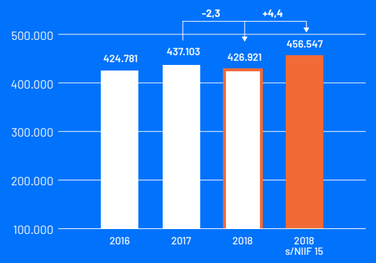
Precisamente porque nos encontramos en tiempos de cambio es que queremos mantener un rol protagónico en acercar la tecnología para transformar responsablemente la sociedad, incorporando una mirada sustentable en nuestra gestión.

En 2018 cumplimos diez años como adherentes al Pacto Global de Naciones Unidas, cuyos principios orientan a las empresas a trabajar

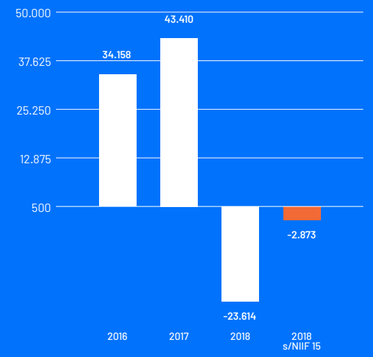
Ingresos consolidados en millones de $



EBITDA en millones de $

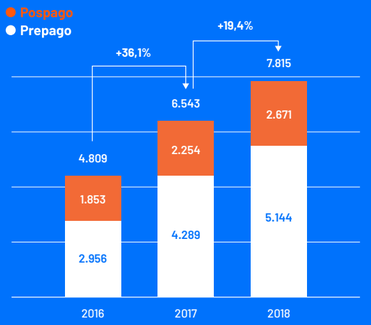


Utilidad en millones de $

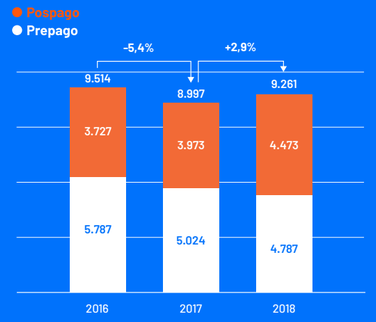




Base abonados móviles Perú en miles



Base abonados móviles Chile en miles



en derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y probidad, aspectos de los cuales damos cuenta en nuestro Reporte de Sustentabilidad. A modo de ejemplo, sólo mencionaremos que en un año reciclamos a nivel consolidado 370 toneladas de residuos, principalmente electrónicos.

Como empresa, somos parte de la comunidad y estamos presentes en la vida de las personas, vinculando a las familias con eventos deportivos y artísticos. Una de las actividades más significativas es el festival de arte urbano Hecho en Casa Entel, que llena de color ciudades como Santiago y Viña del Mar. Este año, esta iniciativa nos hizo acreedores del Premio Avonni de innovación en la categoría Ciudad.

Nos satisface ver que la vocación por transformar que nos mueve es reconocida por nuestros públicos de interés. Ello se traduce, por ejemplo, en los 20 premios y reconocimientos que recibimos a lo largo del año en Chile y Perú, otorgados en base a calidad de servicio, sustentabilidad, relaciones con inversionistas y atracción de talento.

Sólo para destacar uno de estos premios, este año 2018 obtuvimos nuevamente el primer lugar en experiencia de clientes de acuerdo con el premio BCX de la consultora IZO, tanto en Chile como en Perú. Y Entel Perú obtuvo el primer lugar en Iberoamérica en esta misma categoría.

Nos importa ser una empresa bien valorada por todos y, muy especialmente, por nuestros colaboradores. Durante 2018 dimos pasos en gestión del compromiso, principalmente mediante el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo y la autogestión de las personas en su propia capacitación. Adicionalmente dimos pasos importantes, definiendo un gobierno sobre el tema y una modalidad participativa en su formulación, para el desarrollo de una Política de Diversidad e Inclusión. También hemos desarrollado horarios flexibles y la modalidad de Home Office, con lo que reafirmamos relaciones de confianza y generamos mayor productividad de los equipos y realización en las personas.

Transformación digital hacia los clientes y hacia el interior de la empresa

Para ayudar a hacer una realidad la transformación digital de nuestros clientes Empresas y Corporaciones creamos nuestra unidad de negocio Entel Ocean, que tiene como objetivo dar soluciones digitales en ámbitos como internet de las cosas, soluciones en la nube, analítica avanzada y el uso de big data.

Para destacar es que en este período concluimos la certificación de la tercera fase de nuestro data center de Ciudad de los Valles (con 6.000m2 total), el primero certificado TIER IV en Chile en la categoría "Design Documents & Constructed Facility", lo que nos deja entre los más avanzados del mundo.

Pero la transformación también es hacia el interior de la empresa. Por esto seguimos avanzando en nuestro proyecto Transformación Digital Entel (TDE), que consiste en un cambio de casi todas nuestras plataformas de sistemas.

Continuamos además integrando y simplificando las plataformas de atención a través de herramientas como analítica avanzada y big data, automatización de procesos y uso de bots para generar experiencias eficientes y simples. En este período hemos crecido fuerte en atención digital a nuestros clientes, al punto que, en 2018 en Chile, ya un 92% de las transacciones fueron resueltas mediante canales de autoatención. Este potente cambio a los canales digitales significó nada menos que 29 millones de con-



tactos mensuales en el segmento Personas, con un incremento en la satisfacción de nuestros clientes y una importante disminución de costos en las interacciones.

Sin embargo, la transformación que requieren las empresas hoy en día no se queda sólo en las plataformas de sistemas. Es por ello por lo que ya hace algunos años partimos con varios cambios organizacionales y de formas de trabajar. En 2015 definimos una nueva estructura organizacional más horizontal, flexible y eficiente; en 2017 creamos la Vicepresidencia de Transformación y Soporte del Negocio, para empujar la transformación digital de la empresa, promover la adopción de la metodología ágil como forma de trabajar, y promover el uso de la analítica avanzada y el big data.

Ahora, en 2018 dimos un nuevo paso con el lanzamiento de Entel+, programa que tiene como objetivo cambiar la manera de trabajar en muchas áreas y reasignar recursos a las áreas de crecimiento actual y potencial. Esto es una invitación a repensar todos nuestros procesos, desde la estrategia hasta la forma en que estamos organizados, atendemos, comercializamos, compramos a los proveedores y nos vinculamos con los clientes.

Política regulatoria y espectro

El año 2018 estuvo marcado por una importante incertidumbre regulatoria. Sólo puedo decir que siguiendo la tradición de estabilidad que ha marcado tanto el mercado chileno como el peruano, confiamos en que se despeje la incertidumbre instalada respecto a limitar el espectro que actualmente tienen las empresas, pues estamos convencidos que este sólo debiera incrementarse si queremos enfrentar adecuadamente los desafíos que impone el crecimiento constante por servicios de datos y el futuro desarrollo del 5G. Y, para ser exitosos en este objetivo, es muy importante una alianza público-privada que garantice el desarrollo tecnológico del país, la calidad de servicio a los usuarios y la seguridad jurídica de las inversiones.

Como estrategia hacia los próximos años, vamos a seguir trabajando y mejorando en el mercado móvil tanto en Chile cómo en Perú, ampliándonos en el segmento hogar y servicios digitales, consolidando nuestra operación en Perú y transformando la compañía para los desafíos del siglo XXI. Sabemos que estos desafíos son grandes, pero como dice nuestro nuevo propósito, las posibilidades son infinitas.

Para terminar, no me queda más que agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la permanente elección que hacen nuestros clientes por los servicios que prestamos y el permanente trabajo y liderazgo que despliegan nuestros colaboradores.



Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio



Capítulo I

1 Información corporativa

Perfil

Somos una empresa en estado de innovación permanente, operadora líder de telecomunicaciones y tecnología en Chile, con una creciente operación en Perú.

Nuestra propuesta de valor consiste en entregar experiencias de servicio simples y eficientes, a través de una infraestructura de primer nivel para comunicaciones móviles, fijas, y tecnologías de la información digitales, abriendo a nuestros clientes posibilidades infinitas.

En Chile ofrecemos una gama completa de servicios para clientes personas, empresas y corporaciones, que busca atender desde necesidades cotidianas a procesos complejos, ya sea de negocios o instituciones a través de acompañamiento en transformación digital, contact center y outsourcing TI.

En Perú, brindamos principalmente servicios móviles de voz y datos con cobertura nacional y, en menor escala, servicios fijos y outsourcing TI para empresas con base en Lima.

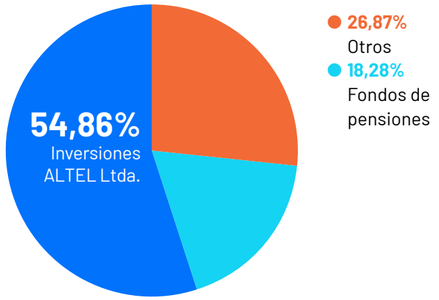
En ambos mercados, nuestra compañía opera sobre la base de una infraestructura de red propia, robusta, segura y de última generación.

Propiedad

Nuestra compañía, Entel Chile S.A., es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de US$ 2.383 millones al cierre de 2018.

La propiedad se encuentra distribuida entre 1.797 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

Propiedad de la compañía



Cifras relevantes (millones de pesos)	2018	2017	Var	2016
Ingresos consolidados	1.922.960	1.955.171	-2%	1.887.302
EBITDA	426.921	437.103	-2%	424.781
Utilidad operacional	90.913	117.385	-23%	114.395
Utilidad del ejercicio	-23.614	43.410	-154%	34.158
Utilidad por acción ($)	-78,19	143,73	-154%	128,11
Retorno de dividendos (%) *	0,82	0,49		0,00
Rentabilidad del Patrimonio (%, anualizado)**	-1,81	3,47		3,08
Activos	3.964.215	3.529.040	12%	3.480.440
Pasivos	2.597.793	2.290.689	13%	2.218.567
Patrimonio	1.366.422	1.238.351	10%	1.261.873

* Retorno Dividendos (%) = (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)
** Rentabilidad del Patrimonio (% anualizado) = (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)

¡Cambia el mundo!

¡Hazlo increíble!

¡Ama lo que haces!

¡Siente como tu cliente!

¡Toma el riesgo!

¡Súmate al desafío!

Pilares culturales

Desde nuestros orígenes, uno de los motores que nos ha hecho avanzar y evolucionar ha sido el querer ser un aporte para el desarrollo de las personas, las empresas y la sociedad. Primero desde las comunicaciones fijas, facilitando los contactos a través de Chile y al mundo. Luego desde las comunicaciones móviles, permitiendo que comunicarse fuera posible desde cualquier lugar. Ya desde 1995 hemos querido contribuir a un mundo mejor conectado mediante el acceso a internet.

Pero el mundo cambia y seguirá haciéndolo, y hoy en Entel sabemos que somos mucho más que conectividad. Nuestro rol está en acercar la tecnología y facilitar su uso, generando miles de oportunidades en la vida cotidiana. Tecnología que mejora la vida diaria de las personas, que favorece el desarrollo y la productividad de las empresas, sus colaboradores y que, sin duda contribuye a transformar y mejorar la sociedad en la cual vivimos.

Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad.



Entel en una mirada

17,1
millones de abonados móviles en Chile y Perú

Ingresos consolidados
$1.922.960
millones

EBITDA consolidado
$426.921
millones

Inversión
USD 672,5
millones

Chile

Abonados móviles
9,3 millones
2,9% de crecimiento anual

UGI Hogar
453 mil

Ingresos
$1.459.233
millones

EBITDA
$481.042
millones

Inversión
USD 486,4
millones

Espectro
250 MHz

Infraestructura móvil (sitios)
- **2G:** 4.184
- **3G:** 5.194
- **LTE:** 2.713

Data centers
8.500 m²
Certificación TIER IV en Ciudad de los Valles 3

5.000 km
de fibra óptica troncal a lo largo de todo Chile

1,1 millones
de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.

Perú

Abonados móviles
7,8 millones
19,4%. de crecimiento anual

UGI hogar
193 mil
39,3%. de crecimiento anual

Inversión USD
186,1
millones

Ingresos
$ 489.053
millones

Infraestructura móvil (sitios)
3.546
2G, 3G y 4G

1 millón
de hogares con potencial de servicio en Lima con tecnología inalámbrica.

Espectro
341,4 MHz

750 m²
Data centers

Historia

1964
- Creación

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre se constituye la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968
- Primera estación satelital

En Longovilo, comuna de San Pedro, Provincia de Melipilla, instalamos la primera estación satelital de Latinoamérica.

1974
- Torre Entel

Inauguramos el edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones y que se convertiría en un ícono de la ciudad de Santiago.

1977
- Expansión satelital

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluye en 1985.

1987
- Digitalización de red

Confirmamos nuestro liderazgo tecnológico con la digitalización de nuestra red de larga distancia nacional e internacional.

1990
- Red de fibra óptica

Comienza el despliegue de nuestra red de fibra óptica, que ya se extiende por más de 5.000 km. a lo largo de Chile.

1992
- Privatización

Culmina el traspaso de la propiedad de nuestra compañía a privados, proceso iniciado en 1986.

1993
- Internacionalización

Con la creación de Americatel Corp. para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, iniciamos nuestra expansión en el exterior. Durante 1994, en Entel accedemos al control de Americatel Centroamérica. Ambas son vendidas en 2006.

1994
- Sistema multicarrier

Con el código 123 dentro del sistema multicarrier, comenzamos a competir con otros operadores en nuestro negocio de origen.

1995
- Servicios internet

Sumamos a nuestra oferta los servicios de conexión a internet.

1996
- Telefonía local

Comienzan las operaciones de telefonía local.

- Telefonía celular analógica

Ingresamos al negocio de telefonía móvil al tomar control de Telecom Celular, que proveía servicios de telefonía celular analógica en algunas regiones.

1997
- Telefonía móvil PCS

Luego de adjudicarnos dos licencias PCS (Personal Communication Service), comenzamos a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

2000
- Call Center

Creamos la filial Entel Call Center.

- Ingreso a Perú

Creamos Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

- Entel Will

Bajo la marca EntelPhone, obtenemos dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, lo cual permite proveer acceso a banda ancha para internet (Entel Will).

2005
- Negocios TI

Ampliamos nuestro giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

2006
- Red móvil 3G

Nos constituimos en el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3G.

- Banda ancha móvil

Bajo la marca Entel PCS, lanzamos el primer servicio de banda Ancha Móvil de Latinoamérica.

2008
- Adquisición de Cientec

Compramos la empresa Cientec, proveedor de servicios TI.

2009
- Primera red comercial HSPA+

Al operar la primera red comercial HSPA+ en Latinoamérica, como Entel PCS ofrecemos la banda ancha de mayor velocidad en el mercado.

2010
- Nuevo data center

En Ciudad de Los Valles, Santiago, inauguramos la primera etapa de 2.000 m2 de data center, proyectado para 8.000 m2 de sala. Iniciamos un cambio en la industria hacia data centers de alto estándar.

- Compra de Transam y Will

Nuestra compañía adquiere Transam, empresa proveedora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operadora de larga distancia, y Will, compañía de telefonía local inalámbrica y de transmisión de datos.

2011
- Integración de Entel

Rediseñamos nuestra empresa, integrando los negocios fijos y móviles. Las actividades quedan organizadas en unidades acorde con los segmentos de mercado.

2012
- Todo Chile Comunicado

Junto al Gobierno finalizamos con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permite entregar cobertura de voz e internet a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

- Adjudicación de espectro en banda 2.6 GHz para 4G

Nos adjudicamos el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.

- Servicios para OMV

Comenzamos a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.

- Expansión en hogar inalámbrico y TV de pago

Con el producto Entel Hogar, brindamos servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet en el segmento residencial.

2013
- Segunda etapa data center Ciudad de Los Valles

Inauguramos la segunda etapa del data center Ciudad de los Valles, proyecto que cuenta con las certificaciones TIER III Design Documents y TIER III Constructed Facility, que otorga Uptime Institute.

- Compra de Nextel Perú

Nuestra empresa adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

2014
- Lanzamiento marca Entel Perú

Exitoso lanzamiento de la marca Entel Perú, apoyado por expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial.

2015
- Culmina primera etapa de Conectando Chile

Cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades rurales aisladas del país cuentan con servicios de telecomunicaciones tras concluir la primera etapa del proyecto Conectando Chile. Esto es parte de los compromisos de inversión asumidos en el marco del desarrollo de la red en banda 2.600 MHz.

- Alianza con Ericsson para transformación digital

Firma de acuerdo con Ericsson para desarrollar como socios estratégicos el proyecto de transformación digital.

2016
- Lanzamos red 4G+ LTE Advanced

Somos la primera empresa del país en habilitar una red 4G en la banda 700 MHz, la más moderna de Latinoamérica, con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation.

- Adjudicación licencia 700 MHz en Perú

Con una inversión de USD 290 millones, nos adjudicamos uno de los tres bloques de banda 700 MHz, licencia que nos permite dar servicios 4G.

- Miembro del Dow Jones Sustainability Index Chile

Somos la primera empresa de telecomunicaciones del país que ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).

- Exitoso aumento de capital

Concretamos un aumento de capital por $353.703 millones, con el objetivo de financiar actividades de inversión en Chile y Perú.

2017
- Despliegue de red en banda 700 MHz

Somos la primera empresa en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz, lo cual permite ampliar nuestra oferta de servicios, reforzar tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation).

- Concluye Conectando Chile

Los habitantes de 730 localidades aisladas del país, desde Chislluma, en Parinacota, a San Juan, en Magallanes, pueden comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e internet móvil. Las dos fases del proyecto implicaron una inversión total de USD 218 millones.

- Lanzamiento de Fibra Hogar

Comienza a desplegarse el servicio Fibra Óptica Hogar en la Región Metropolitana, para luego avanzar en regiones, con una inversión proyectada de USD 230 millones en cinco años.



Más de cinco décadas aportando al desarrollo de Chile a través de las telecomunicaciones.

Hitos 2018

Liderazgo en portabilidad móvil pospago en Chile

Durante 2018, según Subtel, lideramos la portabilidad pospago con 71.490 portaciones netas, que son parte de los 611 mil nuevos clientes que incorporamos a nuestros planes y que nos consolidaron a la cabeza del segmento con cerca de un 32% de participación.

Servicio internet hogar fijo inalámbrico

Lanzamos y desplegamos nuevo servicio internet hogar fijo inalámbrico, con tecnología Massive MIMO de alta velocidad en Chile y Perú para atender a clientes que no cuentan con una oferta atractiva.

Creación de Entel Ocean

En la novena versión de Entel Summit, se anuncia la creación de Entel Ocean, nueva unidad dedicada a desarrollar soluciones digitales avanzadas de alto valor para el B2B, mediante herramientas como big data, analytics, inteligencia artificial y cloud. El espíritu detrás de Entel Ocean es responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a medida para su negocio.

Avances en habilitadores del negocio

Nuestra transformación adquiere un fuerte dinamismo y resultados concretos. En el proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE), los clientes de prepago ya son 100% atendidos mediante una plataforma única y simple. En digitalización, las atenciones mediante web, IVR y apps representaron un 92% de las interacciones. Durante el año, se conformó un equipo de Analytics que inició su trabajo con las áreas comerciales y de atención a clientes. En organización ágil, los roles y la estructura se optimizaron y el formato de células y tribus permitió acelerar el desarrollo de proyectos y el lanzamiento de nuevos productos.

Certificación TIER IV data center Ciudad de los Valles

Nuestro data center Ciudad de los Valles 3 consigue la certificación TIER IV diseño y construcción que permite responder a los más altos estándares de calidad de nuestros clientes, es capaz de aislar una falla automáticamente y seguir operando sin afectar la continuidad operativa de sus clientes y destaca al reducir en 35% la huella de carbono y disminución del consumo de agua.

Transformación Digital en Perú

Se realizó la migración del 100% de los clientes prepago Entel Perú a las nuevas plataformas. Este proceso se llevó a cabo con éxito entre febrero y mayo, sin mayores pérdidas en activaciones, recargas, tráfico o tasación.

Compra de Direcnet en Perú

Adquirimos la totalidad de las acciones de la empresa peruana Direcnet por USD 3,5 millones. Así, conseguimos la titularidad del bloque B de la banda de frecuencias 2,3-2,4 GHz (2.300-2.400 MHz), espectro de utilidad para dar servicios de internet móvil. La citada banda entró en un proceso de ordenamiento por parte del regulador peruano.

Nueva identidad de marca

Nuestra evolución hacia una empresa de tecnología que aporta soluciones a través de la digitalización y la conectividad moviliza el propósito de marca "Tus posibilidades son infinitas".

Premios y reconocimientos
Chile

Calidad de servicio

• Primer lugar en "Telefonía Fija" en Premio ProCalidad

Fuimos destacados con el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría "Telefonía Fija", servicio que se empezó a entregar en 2012 con soluciones simples y accesibles para los clientes.

Este ranking evalúa la satisfacción de los chilenos en más de 25 sectores de servicios y es el resultado del análisis de una muestra de más de 30.000 encuestas de opinión directa de clientes, realizadas entre marzo y noviembre de 2017, sobre la satisfacción en aspectos de alto impacto en la vida de los ciudadanos.



• Primer lugar en Experiencia de Clientes de Iberoamérica

Durante los últimos siete años, la consultora IZO nos ha reconocido por la calidad de experiencia que entregamos a los clientes. En 2018, el estudio Best Consumer Experience nos dio el primer lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica, en empate con Entel Perú y el primero en la industria en Chile.

• Primer lugar en satisfacción de usuarios telefonía móvil

En el segundo semestre de 2018, Entel lideró la satisfacción de telefonía móvil de usuarios pospago con el 73% de satisfacción neta en el Estudio de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones, realizada por Subsecretaria de Telecomunicaciones (Subtel) y Cadem.

Reputación corporativa

• Mejor empresa del rubro en Merco 2018

Por cuarto año consecutivo, nuestra empresa fue elegida entre las diez con mejor reputación corporativa del Ranking Merco — 8º lugar— y nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa es un instrumento de evaluación basado en una metodología multi-stakeholder compuesta por seis evaluaciones y 24 fuentes de información.

• Primer lugar categoría telecomunicaciones en el ranking RepTrak®

Por tercer año consecutivo, ocupamos el primer lugar en la industria de telecomunicaciones en el ranking RepTrak® de reputación corporativa, realizada a público general.

• Cuarto lugar en Informe Reporta

Deva, agencia española especializada en comunicación financiera, evaluó por tercer año en Chile a las empresas IPSA y asignó el cuarto lugar a nuestra compañía en calidad de información financiera y no financiera puesta a disposición de los grupos de interés, con motivo de la celebración de la Junta Ordinaria de Accionistas.

• Presentes en primer Ranking de Marcas Digitales

Nuestra marca estuvo entre las tres destacadas por la agencia Llorente & Cuenca en su primer ranking que mide la presencia de las empresas del IPSA en entornos digitales y la estrategia de dichas compañías en las diversas plataformas virtuales.

El ranking se elaboró a partir del Marco de Evaluación Integrada de AMEC (Association of Measurement and Evaluation of Communication), basándose en tres aspectos: relevancia, influencia y creencias, seleccionando a 20 marcas que cotizan en la Bolsa de Santiago, las cuales se destacan por su producción de contenidos digitales y participación en las redes sociales en los sectores de telecomunicaciones, banca, servicios, retail y viñas, entre otros.

Sustentabilidad

• Tercer año en Dow Jones Sustainability Index

Nuevamente fuimos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés), medición internacional que reconoce a las principales empresas del mundo en desempeño sustentable. Nuestra compañía fue reconocida en el puesto 23 del ranking general de la industria de telecomunicaciones e ingresó a los índices DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Entre los aspectos destacados está la adopción temprana del reciclaje de residuos electrónicos, anticipándonos a Ley de Reciclaje y Responsabilidad Extendida del Productor.

• Cuarto lugar en Ranking Pro Humana

En esta medición, que distingue a las empresas con mejor gestión en sustentabilidad en Chile y que aplicaron el Modelo de Estrategia Sustentable Pro Humana, la nuestra fue reconocida en el cuarto lugar y destacada por su desempeño en materia ética, social y económica.

• Destacados en Index Americas julio de 2018

Resultamos distinguidos en la categoría multilatina en el índice de sustentabilidad corporativa Index Americas, que se elabora sobre la base de 400 indicadores en 100 empresas abiertas a la bolsa en el continente. La evaluación es hecha por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Global de la Universidad de Columbia, en conjunto con Ernst and Young. También participan el Instituto de Directores de Chile (IdDC) y el Millstein Center for Global Markets and Corporate Ownership.

• Premio Avonni Ciudad a la innovación de Hecho en Casa Entel

Nuestro festival de arte urbano se hizo acreedor del premio de innovación en la categoría Ciudad, entregado en forma conjunta por la Fundación Foro Innovación y Volvo Cars Chile. El reconocimiento valoró que las obras de Hecho en Casa Entel lograran "cambiarle la cara a la ciudad, pensando siempre en la idea de que el mundo sea un mejor lugar para las personas".

• FTSE4Good de la bolsa de Londres

En 2018 continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas sostenibles.

Recursos humanos

• Séptimo lugar en Merco Talento 2018

Por tercer año consecutivo, estuvimos entre las mejores empresas para captar y retener talento, con el 7° lugar del ranking general Merco Talento, escalando una posición respecto al año pasado. Además, por quinto año consecutivo, nos mantuvimos a la cabeza de nuestra industria en este estudio.

• Mejor empresa de telecomunicaciones en Best Company for Employee Financial Future

Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos como una de las principales empresas y la única de la industria que destaca por preocupación en el bienestar financiero y previsional de sus trabajadores.

Premios y reconocimientos
Perú

Calidad de servicio

- **Primer lugar en Experiencia de Clientes de Iberoamérica**

  Best Consumer Experience nos dio el 1er lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica y Perú.

Reputación corporativa

- **Empresas más admiradas**

  Destacando en reputación, talento y responsabilidad social, nos convertimos en la primera operadora de telefonía en ser reconocida en la séptima edición del premio "Las Empresas Más Admiradas del Perú", distintivo otorgado por PWC y la revista G de Gestión. El estudio se realizó en base a 3 mil encuestas dirigidas a altos directivos de empresas peruanas.

- **Operadora con mejor reputación en Merco 2018**

  Un fuerte avance tuvo la posición de Entel Perú en el ranking Merco, pasando del puesto 16 en 2017 al 9 en 2018. El ranking analiza, a través de cinco evaluaciones con más de 18 mil encuestas, la percepción y valoración de las principales compañías de distintos sectores del país. Estos resultados son auditados por la firma internacional KPMG.

- **Premios Effie**

  En publicidad, ganamos un Effie de Oro en la categoría internet y telecomunicaciones por la campaña "Disculpas ilimitadas". Esta distinción se suma a más de una docena de reconocimientos obtenidos en los últimos tres años.

Sustentabilidad

- **Responsabilidad Social Empresarial**

  Por segundo año consecutivo, fuimos distinguidos como una empresa socialmente responsable por la asociación Perú 2021.

Recursos humanos

- **Great Place To Work - GPTW**

  Por tercer año consecutivo, nos encontramos entre las mejores empresas para trabajar, puesto 10 del ranking integrado por 25 empresas de más de 1.000 trabajadores.



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Entel tiene como responsabilidad la supervisión de la gestión ejecutiva de la empresa y asegurar la creación de valor sostenible, velando por la aplicación de los principios y un buen relacionamiento con los grupos de interés. De esta forma, se asegura de forjar relaciones de largo plazo con accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad.

El máximo ente rector del Gobierno Corporativo de la compañía es el Directorio, que representa a los accionistas. Anualmente, según indica la ley, se realiza una Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la empresa. En esta instancia, todos los accionistas pueden participar con derecho a voz y voto.

Principios del Gobierno Corporativo

1. Toma de decisiones y aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios.
2. Protección de los derechos de los accionistas, velando por su trato equitativo.
3. Divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.

Junta de Accionistas 2018

El 26 de abril de 2018 se realizó Junta Anual Ordinaria de Accionistas que, entre otras materias, aprobó:

- La Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2017.
- La distribución de un dividendo definitivo de $44 por acción, equivalente a un 30,61% de la utilidad líquida del ejercicio.
- La política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- La remuneración de los directores y del Comité de Directores y el presupuesto anual del Comité.
- La designación como auditores externos de la firma Ernst&Young y la de los clasificadores de riesgos Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating).

Modelo de Relacionamiento con Inversionistas

1. Relación dedicada y de confianza
2. Información relevante y oportuna
3. Información transparente

En Entel contamos con un Modelo y una Política de Relacionamiento con Inversionistas, a través de los cuales buscamos proveer información transparente, relevante y oportuna a todos nuestros inversionistas sin importar su tamaño, que permita mantenerlos debidamente actualizados respecto al estado de la empresa. Además, buscamos mantener relaciones de confianza y de largo plazo con los inversionistas, para lo cual contamos con un área con dedicación exclusiva. Desde Relaciones con Inversionistas se atienden los requerimientos de información que se puedan presentar en los negocios que desarrollamos en Chile y Perú.

A través de esta área hemos fortalecido la comunicación con inversionistas y analistas del sector mediante una serie de iniciativas, dentro de las cuales se incluyen visitas a nuestras operaciones, participación en desayunos, encuentros periódicos en nuestras oficinas y participación en conferencias tanto locales como internacionales, buscando dar pronta respuesta a sus solicitudes.

Para la publicación trimestral de los resultados financieros, el área de Relaciones con Inversionistas se encarga de elaborar informes de análisis, sostener conferencias telefónicas internacionales y reuniones locales con la participación del Gerente de Finanzas y Control de Gestión, además de actualizar la presentación de resultados para inversionistas. Este material se encuentra disponible para todo aquel interesado en la página web de la empresa donde se actualiza periódicamente.

Actividades 2018

6
conferencias internacionales y nacionales en las que participamos y un Non / Deal Roadshow.

4
teleconferencias trimestrales con inversionistas.

4
reuniones locales con analistas para entrega de resultados trimestrales.

584
contactos con públicos de interés en el año con fondos extranjeros, fondos locales, fondos de pensiones y analistas de mercados.

La información pertinente se encuentra disponible en la página web www.entel.cl/inversionistas.

Organización y funcionamiento

Directorio

Lo componen nueve miembros elegidos en Junta de Accionistas que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía. Permanecen en funciones por tres años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

Principales funciones

- Definir lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- Establecer formas de gobierno apropiadas para la gestión de la compañía.
- Determinar políticas que guían a la organización en materias específicas.
- Designar al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. Por tanto, existe separación de roles entre quien preside el Directorio y quien ejerce la responsabilidad de Gerente General.
- Revisar la gestión de la compañía a través de un reporte mensual del Gerente General. El Directorio es responsable de evaluar y plantear lineamientos a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

El Directorio sesiona de manera regular una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente.

El Gerente General es el único ejecutivo que reporta de forma exclusiva al Directorio. Sin perjuicio de lo anterior, también asisten en forma habitual a las reuniones de Directorio el Gerente de Finanzas y Control de Gestión y el Gerente Legal, quien actúa como Secretario de dichas sesiones.

- Una vez al mes, el Gerente General reporta al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren su conocimiento y aprobación. Trimestralmente, presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.
- El Gerente de Finanzas y Control de Gestión informa mensualmente la gestión de la compañía respecto del presupuesto aprobado por el Directorio.
- Las Vicepresidencias de Mercados presentan dos veces al año su plan de trabajo y gestión comercial.
- La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales presenta dos veces al año la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- La Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones presenta bianualmente la situación de las redes y el desarrollo de proyectos más significativos en telecomunicaciones.
- El Gerente General de Entel Perú presenta trimestralmente la gestión operativa y financiera de esta filial.
- La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos presenta anualmente su gestión en materia de Sustentabilidad y Comunicaciones.
- El Área de Relación con Inversionistas da cuenta anualmente su gestión al Directorio.

Modelo de Cumplimiento Normativo

Prevención de delitos

En Entel contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua. Forman parte de las actividades de prevención, documentos base en los cuales se establecen valores, conductas esperadas, políticas y procedimientos, como son el Código de Ética, el Manual de Aplicación del Código de Ética, el Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos y políticas respectivas sobre materias anticorrupción. Justamente, el MPD contiene una serie de actividades tendientes a formar un tipo de organización que vele por la integridad corporativa y que evite la comisión de delitos.

En 2018, nuestro Directorio ratificó al Encargado de Prevención de Delitos, se recertificó el modelo y se trabajó una nueva Política de Anticorrupción y actualización de las políticas relacionadas (regalos, viajes e invitaciones, lobby, donaciones, entre otras) en función de los nuevos delitos publicados en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 2018, en materias de prevención y detección de la corrupción. Adicionalmente, como parte de las actividades de prevención, se realizaron capacitaciones y difusión al interior de la compañía.

Contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que nos permite velar por la integridad corporativa.

Libre competencia

Durante el segundo semestre de 2018, fue nombrado ante Directorio, el Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, quien, entre otras funciones, tiene el objetivo de proporcionar lineamientos y recomendaciones de conducta en relación con las normas de libre competencia.

En virtud de lo anterior, y de acuerdo a lo establecido en la Guía "Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia" dictado por la Fiscalía Nacional Económica de Chile, fue elaborado un Manual de Libre Competencia. Este forma parte integral de las obligaciones que a todos los colaboradores de Entel les compete y que tiene por objeto difundir el compromiso del Directorio y de todos los miembros de la organización, de respetar íntegramente las normas relacionadas a la defensa de la libre competencia, como de reportar, a través de los canales establecidos internamente, cualquier conducta que vaya en contra de ésta, y proporcionar una guía para prevenir infracciones a las mismas normas. El Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua.



Nuestro Directorio



Juan José Hurtado Vicuña

Presidente

- **Ingeniero civil industrial, Universidad de Chile.**
- **C.I. 5.715.251-6**

Actualmente es director de Larraín Vial y Grupo Consorcio. También fue miembro del Directorio de Colbún. Durante 20 años ha sido miembro del Directorio de Entel.



Bernardo Matte Larraín

Director

- **Ingeniero comercial, Universidad de Chile.**
- **C.I. 6.598.728-7**

Fue miembro del Directorio de Copec, presidente del Directorio de Colbún y miembro del Directorio de Minera Valparaíso. Es director de Entel desde hace 11 años, equivalentes a su trayectoria en telecomunicaciones.



Richard Büchi Buc

Director

- **Ingeniero civil en minas, Universidad de Chile y MBA Wharton School of Business, University of Pennsylvania.**
- **C.I. 6.149.585-1**

Cuenta con 26 años de experiencia en telecomunicaciones, y ocho años como director de Entel.



Luis Felipe Gazitúa Achondo

Vicepresidente

- **Ingeniero comercial, Universidad de Chile**
- **C.I. 6.069.087-1**

Fue vicepresidente del Directorio de Colbún, vicepresidente del Directorio Cruzados SADP y miembro del Directorio de HidroAysén. Ha participado durante 16 años en el Directorio de Entel.



Jorge Salvatierra Pacheco

Director Independiente

- **Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA , Saint Louis University**
- **C.I. 6.557.615-5**

En la actualidad es presidente del Directorio de Canal 13. Fue director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 12 años de experiencia en telecomunicaciones y es director de Entel desde hace dos años.



Patricio Parodi Gil

Director

- **Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Harvard University.**
- **C.I. 8.661.203-8**

También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene cinco años de experiencia en telecomunicaciones, equivalentes a su participación en el Directorio de Entel.



Andrés Echeverría Salas

Director

- **Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA University of California, Los Angeles (UCLA).**
- **C.I. 9.669.081-9**

Lleva 7 años como miembro del Directorio de Entel, equivalentes a su experiencia en telecomunicaciones.



Carlos Fernández Calatayud

Director Independiente

- **Ingeniero civil mecánico, Universidad Federico Santa María.**
- **C.I. 5.213.938-4**

Fue vicepresidente ejecutivo para la Región Andina de Computer Associates Corporation, gerente general de las empresas Telmex y AT&T LA en Chile. También se desempeñó en diferentes posiciones de alta gerencia y como director en IBM en Chile. Cuenta con 11 años de experiencia en telecomunicaciones y es director de Entel desde hace cuatro años.



Juan José Mac-Auliffe Granello

Director

- **Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.**
- **C.I. 5.543.624-K**

Fue director de Ebema S.A., director de Fundación Banmédica y director de Vidaintegra S.A. Lleva 24 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del Directorio de Entel.

- La asistencia promedio a las sesiones del Directorio fue de un 95% en 2018.
- Actualmente, todos los directores de Entel participan en más de cuatro directorios de empresas.

Comité de Directorio

Órgano previsto en la Ley de Sociedades Anónimas, compuesto principalmente por directores independientes y que tiene por objeto revisar ciertas materias para que sean posteriormente aprobadas por el Directorio. Entre estas materias destacan:

- Examinar los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros. Proponer al Directorio los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria.
- Revisar transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- Revisar el plan de trabajo de auditorías externa e interna, y gestión integral de contingencias.

Durante 2018, al igual que el año anterior, el Comité de Directorio estuvo integrado por Carlos Fernández (director independiente y presidente del comité), Jorge Salvatierra (director independiente) y Luis Felipe Gazitúa (director).

Resumen de la gestión del Comité de Directores 2018

Fecha reunión	Principales materias tratadas
31-enero	1.Presentación de los auditores externos. • Revisión de los Estados Financieros anuales 2017. • Aplicación IFRS 15 y su efecto inicial al patrimonio al 1 de enero de 2018. • Marco Regulatorio con motivo de la entrada en funcionamiento de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). 2. Presentación de la Gerencia de Auditoría y Riesgo Operacional • Plan de cumplimiento. • Plan de auditoría interna 2018, basado en modelo COSO, que considera cumplimiento de regulación: Ley de Responsabilidad Penal, Libre Competencia, lobby, Ley General de Telecomunicaciones, Protección de la Vida Privada, Normas sobre Protección de Derechos del Consumidor, Ley de Mercado de Valores, Sociedades Anónimas, entre otras. • Confiabilidad de la información financiero contable. • Eficacia y eficiencia de las operaciones. 3. Informe de política de remuneraciones de los principales ejecutivos, plan de incentivo anual (MBO) y planes de retención.
4-abril	1. Proposición de auditores externos a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. 2. Proposición de clasificadoras de riesgo a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. 3. Proposición de Presupuesto del Comité de Directores a Directorio para su designación en Junta Ordinaria. 4. Proposición de autorización a Directorio para contratar servicios o realización de due diligence a empresas que realicen la auditoría externa de Entel y sus filiales.
4- junio	1. La auditora EY presentó su plan anual de auditoría. En forma adicional se informó acerca de la aplicación, posibilidades de adopción y eventuales impactos de la norma NIIF 16 aplicable a partir de 2019. 2. Se acordó mantener la forma de regular el sistema de definición y aprobación de operaciones relacionadas dado que cumple con la normativa vigente legal, Manual de Gobierno Corporativo y Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 24).
6-agosto	1. Informe de auditores externos de revisión limitada, sin materias relevantes. 2. Presentación de Gerencia de Auditoría y Riesgo Operacional sobre modelo de prevención de la libre competencia.
17-diciembre	1. Informe de auditores externos y análisis de principales observaciones de control interno en materias no relevantes. 2. Informe anual funcionamiento comité de ética. 3.Revisión política de remuneraciones y subrogación de ejecutivos.

Prácticas destacadas

1. Política de inducción de nuevos directores

Nuestra empresa cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores y es el gerente general el responsable de este proceso, que contempla la entrega de información sobre:

- Funcionamiento del Directorio
- Principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.
- Normas jurídicas que enmarcan el funcionamiento de los directorios, así como funciones y deberes que la ley exige a cada director.

2. Acceso a información remota

A través de un portal de directores seguro, remoto y permanente, que opera con un sistema de doble autenticación, cada uno de los directores puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en las sesiones.

3. Procedimientos de capacitación y asesoría permanente

El Directorio tiene el derecho de contratar la asesoría de los expertos necesaria para el apoyo de su rol.

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

Durante 2018, adicionalmente a las presentaciones regulares de los distintos vicepresidentes y gerentes de la compañía, así como de los auditores externos, se realizaron capacitaciones y presentaciones al Directorio por parte del equipo ejecutivo y/o de especialistas externos. Entre ellas:

- Exposición sobre estudio de reputación de empresas en Chile, realizado por el Centro de Reputación Corporativa de la Universidad de los Andes.
- Exposición de EY sobre los mayores riesgos que enfrentan las empresas de telecomunicaciones a nivel mundial.

Principales materias aprobadas por el Directorio en el ejercicio

- Prácticas de Gobierno Corporativo (NCG N°385).
- Presupuesto anual de la compañía.
- Memoria anual de la compañía.
- Estados financieros trimestrales de la compañía a ser presentados a la CMF.
- Política anual de Comunicaciones y Sustentabilidad.
- Mapa de riesgos de la compañía.
- Otros acuerdos sobre materias propias de la gestión.

Remuneraciones y gastos del Directorio

La remuneración de los directores se aprueba anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, así como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Durante el ejercicio 2018, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.

Remuneraciones

Nombre	Cargo	Remuneración Directorio 2018	Remuneración Comité de Directores 2018	Total 2018	Remuneración Directorio 2017	Remuneración Comité de Directores 2017	Total 2017
		M$	M$	M$	M$	M$	M$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	83.357		83.357	81.583	–	81.583
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	64.293	14.286	78.579	62.926	13.984	76.910
Richard Büchi Buc	Director	42.861		42.861	40.781	4.636	45.417
Andrés Echeverría Salas	Director	41.657		41.657	41.951		41.951
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente	42.862	14.286	57.148	41.950	13.984	55.934
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director	42.861		42.861	41.951		41.951
Patricio Parodi Gil	Director	40.497		40.497	41.951		41.951
Alejandro Pérez Rodriguez	Director	0		0	13.907		13.907
Bernardo Matte Larrain	Director	41.678		41.678	39.623		39.623
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	42.862	14.286	57.148	28.044	9.348	37.392
		442.928	42.858	485.786	434.667	41.952	476.619

(1) Directores vigentes al 31 de diciembre de 2018

Nota: En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 26 de abril de 2018 se acordó mantener la remuneración del Directorio aprobada en la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2017, la que considera el pago de una remuneración mensual fija para directores de 50 UTM más 25 UTM por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes; recibiendo el vicepresidente 1,5 veces y el presidente 2 veces el monto indicado. Tope de remuneración mensual entre Entel, filiales y coligadas no podrá exceder de 80 UTM por director, 120 UTM en caso del vicepresidente y 160 UTM para el presidente.



Indicadores de diversidad

Género	2018
Femenino	0
Masculino	9
Total	**9**

Rango de edad	2018
Menos de 30 años	0
31-40 años	0
41-50 años	0
51-60 años	2
61-70 años	5
Más de 70 años	2
TOTAL	**9**

Antigüedad	2018
Menos de 3 años	1
3-6 años	2
6-9 años	2
9-12 años	1
Más de 12 años	3
TOTAL	**9**

Nacionalidad	2018
Chilena	9
Extranjera	0
Total	**9**

Administración

Organigrama



Nuestra administración está diseñada para abordar todos los temas estratégicos y de gestión de la empresa mediante un formato de gobierno transversal, el cual permite visualizar de modo integral las oportunidades y los desafíos que se dan en el negocio.

En Chile, atendemos las necesidades de nuestros clientes según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Por su especificidad, cada una de estas divisiones cuenta con equipos propios para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. El área de Tecnología y Operaciones se ocupa de las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), e incluye la atención al Mercado Mayorista.

Además, nuestra estructura organizacional contempla la coordinación con áreas transversales para las diferentes unidades de negocio. Las gerencias de Finanzas y Control de Gestion, Recursos Humanos, Legal, Auditoría y Regulación y Asuntos Corporativos, apoyan las gestiones que la compañía tiene para enfrentar los desafíos de crecimiento y desarrollo.

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

En Perú, a nivel ejecutivo la administración de Entel reporta a un Directorio, y cuenta con una estructura interna similar a la descrita para los negocios en Chile. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y tienen una administración funcional a su estrategia.



Antonio Büchi Buc

- Gerente General Grupo Entel
- C.I. 9.989.661-2
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir del año 2000.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts in Economics, The University of Chicago.

Principales ejecutivos

Sebastián Dominguez Phillipi

- *Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio*
- C.I. 10.864.289-0
- Desde marzo de 2017. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Economía, Cambridge University.

Mario Núñez Popper

- *Vicepresidente Mercado Empresas*
- C.I. 8.165.795-5
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir del año 1993.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

José Luis Poch Piretta

- *Vicepresidente Mercado Personas*
- C.I. 7.010.335-4
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de febrero de 1993.
- Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Julián San Martín Arjona

- *Vicepresidente Mercado Corporaciones*
- C.I. 7.005.576-7
- Desde diciembre de 2006.
- Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile.

Alfredo Parot Donoso

- *Vicepresidente Tecnología y Operaciones*
- C.I. 7.003.573-1
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.
- Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Cristián Maturana Miquel

- *Gerente Legal*
- C.I. 6.061.194-7
- Desde marzo de 1994.
- Abogado, Universidad de Chile.

Ramiro Lafarga Brollo

- *Gerente General Entel Perú*
- C.I. 14.718.820-K
- Desde marzo de 2017.
- Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina).

Manuel Araya Arroyo

- *Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos*
- C.I. 10.767.214-1
- Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994
- Ingeniero civil industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Felipe Ureta Prieto

- *Gerente de Finanzas y Control de Gestión*
- C.I. 7.052.775-8
- Desde agosto de 1996. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.
- Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Felipe Straub Barros

- *Gerente de Recursos Humanos*
- C.I. 8.131.463-2
- Desde enero de 2012.
- Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Universidad Alberto Hurtado/ Loyola College in Maryland.

Magaly Guerrero Arce

- *Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales*
- C.I. 10.978.118-5
- Desde marzo de 2017.
- Contador auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.

Diversidad en principales ejecutivos Entel S.A. y PCS

Género	2018
Femenino	13
Masculino	82
TOTAL GENERAL	95

Rango de edad	2018
Menos de 30 años	0
31-40 años	10
41-50 años	51
51-60 años	33
61-70 años	1
TOTAL GENERAL	95

Antigüedad	2018
Menos de 3 años	12
3-6 años	22
6-9 años	14
9-12 años	6
Más de 12 años	41
TOTAL GENERAL	95

Nacionalidad	2018
Chilena	87
Extranjera	8
TOTAL GENERAL	95

Remuneración del equipo ejecutivo

Los bonos anuales se pagan de acuerdo a fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas tanto corporativas como del área respectiva. Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, que contempla pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores señalados en la tabla adjunta.

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2018	
Dotación considerada	120 personas Entel S.A. y sus filiales
Remuneraciones	$ 12.325.634.496
Bonos pagados	$ 4.296.946.268
Indemnizaciones por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2018 $1.367.626.554 pagados en total a 14 ejecutivos	

Dotación

Estamento	Entel S.A	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú	Total
Ejecutivos	54	41	8	2	8	9	9	131
Profesionales y técnicos	1.912	1.202	293	32	650	362	269	4.979
Administrativos	599	591	1.657	297	2.134	5	2.076	7.100
TOTAL	2.565	1.834	1.958	331	2.792	376	2.354	12.210



Elementos rectores del Gobierno Corporativo

El Manual de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Manual de Aplicación plasman definiciones y conductas a los que adhieren colaboradores, contratistas, proveedores y clientes.

Comité de Ética

El Comité de Ética tiene el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas. Lo integran seis ejecutivos de la empresa, designados por el Gerente General:

- Gerente de Recursos Humanos (Presidente)
- Gerente Legal
- Vicepresidente de Mercado Corporaciones
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
- Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- Gerente de Auditoria Interna y Riesgos Operacionales
- Secretario del Comité: Abogado de Gerencia Legal

Principales funciones

- Investigar y dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.
- Proponer las acciones que sean pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.
- Resolver aspectos relacionados con sus normas.

Durante 2018, nuestros colaboradores valoraron la existencia de un Código de Ética y un canal de denuncias en una encuesta en que participaron 1.800 personas (40% de la dotación).

Manual de Gobierno Corporativo

- Reglas de funcionamiento del Comité de Directores
- Código de Ética

Código de Ética y Manual de Aplicación

El Código de Ética y su respectivo Manual de Aplicación fueron actualizados en 2017. Estos documentos detallan los lineamientos y buenas prácticas que la compañía establece para guiar su actuación por valores y principios, los cuales involucran a toda la organización.

Se trata de un documento de fácil consulta, disponible en la web, que difunde normas básicas de comportamiento en base a casos. De este modo, responde en forma simple las dudas en materia ética que puedan surgir a los colabores en su labor cotidiana.

En estos documentos queda explícito el compromiso de nuestra organización de velar por el cumplimiento de las normas y de combatir malas prácticas como la corrupción.

Más detalles en www.entel.cl/inversionistas/gobierno_corporativo.html y en el Reporte de Sustentabilidad 2018.

Canal de Denuncias

En Entel contamos con un canal que recibe denuncias anónimas y confidenciales relacionadas con conflictos de interés y cumplimiento de las normas de conducta ética, entre otras situaciones que requieran atención. Es un canal de acceso público que garantiza el anonimato del denunciante.



Gestión de riesgos y control

Con una política definida y una estructura clara, en Entel seguimos trabajando hacia una mirada integral de gestión de riesgos.

Nuestra compañía aborda la gestión de riesgos con una política y una estructura de gobierno transversal, que abarcan tanto la sociedad como las filiales nacionales e internacionales.

Los objetivos de la Política General de Gestión y Control de Riesgos son:

- Promover cultura de gestión de riesgos
- Establecer criterios y definiciones
- Establecer modelo de gobierno y gestión de riesgos
- Entregar resultados al Directorio y la Administración

Comité estratégico de gestión integral de riesgos: integrado por el Gerente General y sus reportes directos. Se reúne trimestralmente y su principal función es entregar directrices y recursos en concordancia con las estrategias y la Política General de Control y Gestión de Riesgos.

Comités operativos de gestión de riesgos: conformados por gerentes divisionales o de departamento. Sesionan periódicamente conforme a sus comités respectivos (por ejemplo, comité de privacidad de datos, comité de ciberseguridad, comité de sistemas, entre otros) y analizan riesgos específicos y las acciones mitigadoras ante eventuales incidentes.

La definición de esta estructura de funcionamiento tiene como base los principios de organización ágil vigentes en nuestra compañía, con el fin de incorporar herramientas y metodologías que permitan sinergias y aprovechamiento transversal del conocimiento adquirido.

Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, área encargada del proceso, da soporte al sistema de control y gestión de riesgos mediante las siguientes funciones:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar y apoyar a las unidades organizacionales en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Realizar seguimiento y tener trazabilidad de los proyectos de mitigación y otros asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Mantener actualizado el mapa de macro riesgos de la compañía y entregar directrices para la elaboración de los mapas de riesgos operacionales de distintos ámbitos (medio ambiente, libre competencia, ciberseguridad, continuidad de negocio, entre otros).
- Informar a la Administración y al Directorio el cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

En 2018, nuestra empresa puso especial énfasis en la identificación y evaluación de riesgos regulatorios en libre competencia, con capacitaciones y cursos que abarcaron al 100% de los líderes y colaboradores de procesos clave, así como en el Modelo de Prevención de Delitos.

Gobierno proceso de gestión de contingencias



Gestión 2018

En 2017 se inició la definición de políticas y procedimientos generales, que continuó en el último ejercicio con la actualización del mapa de macro riesgos de la compañía. De esta forma, los comités trabajaron en los levantamientos operativos de diez asuntos prioritarios, con sus correspondientes mitigaciones.

Especial énfasis en 2018 tuvo el plan de cumplimiento regulatorio en libre competencia, con capacitaciones y cursos que abarcaron al 100% de los líderes de primera y segunda línea y el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), en cumplimiento con la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, que cuenta con certificación de Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. En esto último, al cierre de 2018, tras la publicación de la Ley N°21.121, que modificó la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, también se realizó un levantamiento de las políticas, procedimientos, matrices de riesgo, procesos y otros aspectos de ambiente de control interno que deberán ser actualizados a la brevedad, en línea con nuestro Modelo de Prevención de Delitos.

Los colaboradores pueden acceder a toda la información necesaria acerca de Prevención de Delitos contemplada en la ley en un portal en intranet y cuentan con un canal de denuncias que opera tanto para internos como terceros. Existe también un curso E-Learning sobre MPD que requiere aprobación de todos los colaboradores, situación que es monitoreada por el Encargado de Prevención de Delitos. El equipo ejecutivo de Entel ha participado en jornadas de cultura ética y gobierno corporativo, con el fin de manejar en detalle los temas y así apoyar a sus equipos en estas materias.



2

Capítulo II

Pilares estratégicos

Nuestro modelo de negocio ha transitado de la voz a los datos, con una oferta en sintonía con necesidades que evolucionan constantemente. Esto tiene relevancia para la red y para generar experiencias simples y únicas.

En un mundo que cambia aceleradamente, nuestra compañía está en la vanguardia del desarrollo de ventajas competitivas en la industria. Esta progresiva transformación, de operadora de telecomunicaciones a empresa que facilita el uso de las tecnologías, se está generando sobre la base de cuatro pilares esenciales.

La digitalización abre tanto oportunidades como desafíos que en Entel estamos abordando con mucho trabajo colaborativo y condiciones para el desarrollo de nuevas ideas.

Buscamos seguir sobresaliendo en la relación con nuestros clientes, para que estos nos prefieran no sólo por una buena calidad de servicio, sino por experiencias distintivas, tanto de excelencia en la conectividad, como simpleza y atención a todos los detalles de sus necesidades.



Innovación y adaptación

Para nuestra empresa, la innovación es un habilitador estratégico de primer orden, fundamental para generar ventajas competitivas.

En Entel contamos con una estructura diseñada para fomentar y conducir procesos de innovación, la que consiste en un Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de la compañía, y una Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, bajo la cual se impulsan y desarrollan iniciativas, tanto de modo interno como externo.

La transformación organizacional y tecnológica iniciada en 2015 se aceleró y profundizó en los años recientes, con importantes avances en 2018.

Organización ágil

Las organizaciones ágiles tienen la habilidad de reconfigurar rápidamente su estrategia, procesos y tecnología hacia la creación de valor y la toma de oportunidades. Esos atributos son precisamente los que estamos construyendo, fundamentalmente con una mayor capacidad de respuesta ante los desafíos del mercado.

Alrededor del 10% de nuestra dotación trabaja en equipos multidisciplinarios que, de modo colaborativo y aplicando la creatividad, buscan dar respuestas oportunas y en sintonía con las necesidades de los clientes. Esta modalidad ya está generando interesantes frutos en materia de nuevos servicios y mejoras en eficiencia.

Transformación Digital Entel (TDE)

La generación de experiencias simples y diferenciadoras para nuestros clientes requiere de canales y plataformas que permitan también hacer fácil y correcta su gestión, desde el back y el front office. TDE está cambiando procesos y sistemas –de operación y servicio– que permiten digitalizar las herramientas de gestión de los ejecutivos y la experiencia de los clientes.

Durante 2017 completamos la migración a una plataforma única y digital de prepago, lo cual significó apagar 48 aplicaciones en Chile y tres en Perú. En 2018, en Chile avanzamos en la migración de pospago. En la actualidad, el 92% del relacionamiento con los clientes se hace mediante auto-atención, digital (web y app en dispositivos móviles), e IVR telefónico, con 29 millones de contactos en segmento personas promedio al mes, lo que significa mejoras en la satisfacción y disminución de costos, así como mayor rapidez en la configuración de ofertas.

10%

de nuestra dotación trabaja en equipos multidisciplinarios.



Potenciamiento de la analítica

Para desarrollar capacidades internas con las cuales se puedan aprovechar herramientas y conocimiento, la Gerencia de Analítica Avanzada empezó a reforzar su equipo profesional y adquirir metodología conceptual, así como soporte tecnológico. Este equipo es el encargado de brindar servicios a la organización con inteligencia de datos y propuestas de nuevas soluciones, tanto para procesos internos como para clientes.

Nuestra convicción es que las oportunidades crecen cuando creamos servicios digitales entrelazados con la conectividad que tradicionalmente hemos provisto. En B2C estamos creando adyacencias de uso de tecnologías móviles, como medios de pago, soluciones fintech y carrier billing. En B2B, en tanto, estamos avanzando aceleradamente en la gestión integrada de soluciones cloud e internet de las Cosas (IoT), en alianza con gigantes como Microsoft, Amazon y Google.

Un océano de soluciones avanzadas

La creación de Entel Ocean, nueva unidad a cargo de desarrollar soluciones digitales avanzadas sobre big data analytics, inteligencia artificial y cloud, es una iniciativa para acelerar ofertas de alto valor para el B2B, orientada a responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a medida para su negocio.

La misión de Entel Ocean es ser la empresa pionera en la entrega de servicios avanzados para el mercado local y peruano, poniendo a disposición un equipo de expertos en data science y analítica que sea aliado estratégico de nuestros clientes ya sean empresas (de todos los tamaños) o instituciones, en sus procesos de virtualización y transformación digital.

El nombre elegido, Ocean, evoca un ecosistema y la capacidad de articular múltiples conocimientos y miradas sobre un mismo problema o desafío. Además, hace referencia a los data lakes, concepto asociado en la dimensión y asignación de datos y su volumen. Más que un lago, en Entel manejamos un océano de información.

Organización y cultura ágil

Las prioridades de gestión de capital humano apalancan nuestro negocio, a través de iniciativas en cultura, experiencia del colaborador y digitalización.

Para nuestra compañía, las capacidades organizacionales y la excelencia en las personas constituyen un foco estratégico prioritario, razón por la cual nos preocupamos de observar las principales tendencias en materia de gestión de capital humano y aplicar aquello que nos brinda potencia y sostenibilidad.

Durante 2018, se consolidó el modelo de servicios de Recursos Humanos, a través del trabajo colaborativo entre los Centros de Excelencia (CoE) y la figura de Business Partner, quienes definieron las distintas necesidades en conjunto con las áreas y mercados de la empresa, tanto específicas como generales, en función de lo que requiere el negocio.

Propósito y pilares culturales

La renovación de la marca Entel implicó para la organización el impulso de importantes cambios culturales, reemplazando la misión y la visión por un nuevo propósito, pilares culturales y prácticas de gestión, los cuales reflejan nuestros desafíos e identidad. Con un lenguaje más simple, cercano y movilizador, esta nueva filosofía corporativa fomenta la vinculación de la gestión interna con nuestros clientes y los propósitos personales con los de la compañía.



¡Cambia el mundo!
- ✓ Impulsa los cambios que quieras ver
- ✓ Cuestiona, investiga y resuelve.



¡Ama lo que haces!
- ✓ Vincula tus propósitos con los desafíos de entel.
- ✓ Suma desde tu identidad y diviértete en el trabajo.



¡Hazlo increíble!
- ✓ Haz más con menos.
- ✓ Ponte objetivos desafiantes.



¡Siente como tu cliente!
- ✓ Da la respuesta y trato que tú esperarías.
- ✓ Cuida su tiempo y supera sus expectativas.



¡Toma el riesgo!
- ✓ Prueba, equivócate y aprende de tus errores.
- ✓ Atrévete a dar el primer paso.



¡Súmate al desafío!
- ✓ Promueve un espiritu de equipo.
- ✓ Valora todas las ideas.

Diversidad e inclusión

En 2018 reforzamos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, realizando 16 talleres de sensibilización, tres charlas de referentes, mesas de trabajo y campañas internas sobre la concientización del uso del lenguaje, entre otras acciones.

El hito más importante en esta materia fue la formalización del Comité Corporativo de Diversidad e Inclusión, conformado por un representante de cada mesa de trabajo, gerentes y vicepresidentes de la compañía, quienes tendrán el rol fundamental en la elaboración de la Política de Diversidad e Inclusión de Entel.



71,1%

de los colaboradores llevan trabajando más de tres años en Entel.

Dotación Chile

Personas por género	
Femenino	1.485
Masculino	2.914
TOTAL	4.399

Personas por nacionalidad	
Chilena	4.216
Extranjera	183
TOTAL	4.399

Personas por rango de edad	
Menos de 30 años	780
31 - 40 años	1.670
41 - 50 años	1.316
51 - 60 años	543
61 - 70 años	85
Más de 70 años	5
TOTAL	4.399

Personas por antigüedad	
Menos de 3 años	1.272
3 -6 años	1.316
6 - 9 años	575
9 - 12 años	452
Más de 12 años	784
TOTAL	4.399

Brecha salarial	
Tipo de cargo	Brecha mujeres / hombres
Ejecutivos	90,1%
Profesionales Y Técnicos	92,7%
Otros trabajadores	88,2%

Nota: Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombre, ponderado por la dotación en cada nivel.

Pulso organizacional

A través de diversas herramientas, en Entel medimos el pulso de la organización.

Encuesta Great Place to Work

Con el fin de hacer de Entel un buen lugar para trabajar, potenciar fortalezas y corregir aquellos aspectos en los que tenemos espacios de mejora, hasta el año 2018 hemos aplicado la encuesta Great Place to Work. Los resultados activaron programas de gestión de personas, diferenciados en función de los puntajes obtenidos por cada estamento de la compañía.

- **Periodicidad**
  Anual

- **Participación 2018**



Barómetro

Esta medición se aplicó solamente a quienes trabajan bajo metodología ágil. Con ella se recoge información sobre los procesos, calidad de las respuestas y adherencia de los equipos a esta metodología, entre otros elementos, para detectar espacios de mejora.

- **Periodicidad primer semestre**
  Quincenal

- **Periodicidad segundo semestre**
  Mensual

Engagement

Durante 2018 se continuó aplicando la evaluación de engagement, que permite conocer el nivel de compromiso que tiene cada colaborador con sus funciones y con el propósito de la compañía. Para obtener información se desarrolló una encuesta que permite a los líderes de equipo contar con datos actualizados para su gestión.

- **Periodicidad**
  2 veces al año

Mes	Participación	Medición
Marzo	73,3%	88,1%
Septiembre	80,5%	87,3%

Encuesta a clientes internos

Esta herramienta permite medir la calidad de los servicios que se ofrecen internamente entre las diferentes áreas de la compañía. Los clientes internos evalúan el servicio prestado según su calidad, utilidad, trato y tiempo de respuesta. Sus resultados están asociados a metas de desempeño.

- **Periodicidad**
  2 veces al año

Experiencia del colaborador

En Entel aspiramos a que la experiencia de las personas que forman parte de la organización sea consistente con la que buscamos proporcionar a nuestros clientes, tanto en materia de flexibilidad como digitalización. Durante 2018 trabajamos en conjunto con nuestros colaboradores en el desarrollo de competencias asociadas al mundo de la agilidad, donde prima el trabajo en equipo y multidisciplinario, pensar más allá de los límites y estar siempre centrados en el cliente, obteniendo como resultado una serie de iniciativas y plataformas que nos ayudaron a seguir avanzando en nuestra transformación.

U. Entel

En 2018 inauguramos una plataforma interna que pone a disposición actividades de aprendizaje para la organización, con una oferta de más de 40 cursos online y presenciales. Se trata de un cambio importante de paradigma, pues fomenta la autogestión de los colaboradores mediante un sistema curricular flexible en base a créditos, eligiendo según lo que estimen relevante para su desarrollo en el lugar y tiempo que quieran.

Capacitación

El aumento en las horas de capacitación de los colaboradores se explica principalmente por el lanzamiento de nuestra universidad corporativa, iniciativa que nos permitió aumentar la oferta de cursos presenciales y online. Además, se creó la academia de habilidades profesionales, con una nueva oferta de más de 40 cursos transversales en modalidad presencial y online, de interés general como resolución de problemas, presentaciones efectivas, inglés, Office, finanzas para no financieros, y gestión de proyectos, entre otros.



2,9

veces, crecieron las horas de capacitación entre 2017 y 2018.

Con la Universidad de Entel los colaboradores auto-gestionaron su capacitación.

Horas de capacitación anual

Categoría de empleo	2017	2018
Ejecutivos	1.934	18.172
Profesionales y técnicos	100.640	279.379
Administrativos	7.004	20.543
TOTAL	**109.578**	**318.094**

Inversión total en capacitación

Razón social	Costos
Entel	$373.382.157
Entel Phone	$5.062.680
Entel PCS	$421.555.163
TOTAL GENERAL	**$800.000.000**

Participantes en programas de capacitación

Razón social	Costos
Entel	6.908
Entel Phone	65
Entel PCS	4.277
TOTAL GENERAL	**11.250**

Nueva Política de Movilidad Interna

Con el objetivo de seguir promoviendo el desarrollo profesional dentro de Entel, a fines de 2018 lanzamos una nueva Política de Movilidad Interna, la cual cuenta con criterios específicos que permiten definir el tipo de búsqueda con mayor objetividad.

26%

de la dotación asumió nuevas responsabilidades durante 2018.

409

promociones o movimientos laterales de un total de 4.399 colaboradores.

Horario flexible

Porque queremos potenciar a Entel como una compañía más atractiva y flexible, a mediados de 2018 instauramos una nueva forma de trabajar, estableciendo tres horarios diferidos para elección del colaborador.

886

personas cambiaron su horario de entrada y salida.

87,6%

de los colaboradores prefirieron llegar y salir más temprano.

Aira

Desde 2018 nuestro portal de reclutamiento utiliza Aira, plataforma basada en inteligencia artificial, con la cual se obtiene el beneficio de realizar búsquedas de manera más rápida y eficiente, basada en parámetros objetivos, reduciendo los sesgos. Esto concluye en una selección de talentos más inclusiva.

Workplace

Iniciamos el uso de la plataforma para empresas de Facebook con el fin de migrar la comunicación a una red social interna, contando con un medio interno colaborativo, interactivo y móvil. Este nuevo canal permite compartir mejores prácticas entre las áreas y potenciar el feedback a través de un soporte más transversal.

Home Office

Para estar a la vanguardia con las nuevas tendencias, e impulsar cambios que impacten positivamente en la calidad de vida de quienes trabajan en Entel, implementamos Home Office, sistema donde se puede elegir un día a la semana para trabajar desde la casa u otro lugar previamente establecido. Esto se traduce como una oportunidad para desarrollar la coordinación entre los equipos de trabajo y visibilizar la confianza que tenemos en cada colaborador para que realice sus funciones con responsabilidad y compromiso, fuera de las dependencias laborales. Un 32% de las personas de áreas de staff y soporte se adhirieron a esta modalidad durante 2018. A partir de enero de 2019 se extiende hacia los mercados y áreas de tecnología.



Reciclaje

Continuamos con la instalación de contenedores para reciclaje en todos los pisos de Edificio Titanium, a fin de crear hábitos de separación de materiales, concientización y adopción de una cultura sustentable, para caminar hacia el objetivo de generar cero-basura.

Programa Conecta

Impulsando nuevas tendencias en gestión de personas, este programa de liderazgo basado en elementos de neurociencia busca sustentar la transformación cultural de nuestra empresa, generando un nuevo enfoque de mentalidad abierta al cambio, crecimiento y flexibilidad. Conecta se orienta en los roles de liderazgo, con especial énfasis en el mundo ágil y equipo gerencial.

Reformulación de espacios

En línea con la formación de cultura ágil, avanzamos hacia la disminución de puestos laborales fijos, incentivando la movilidad espacial. Este sistema, además de generar mayor disponibilidad de puestos de trabajo, fomenta las interacciones y sinergias entre los equipos.

Digitalización

En términos de estructura organizacional, en 2018, bajo la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio creamos la Gerencia de Analytics y, bajo la Vicepresidencia de Mercado Corporaciones, Ocean, unidad especializada en soluciones digitales de alto valor para empresas (B2B). Además, se desarrolló la Gerencia de Ciberseguridad, al alero de la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.

Todo esto nos movió a avanzar en desarrollo, atracción y seguimiento de nuevas capacidades, para formar nuestro propio ecosistema de talento al servicio de los distintos proyectos y áreas que lo requieran.

Cultura de agilidad

El modelo de gestión de personas en nuestra compañía considera hacernos cargo de los cambios permanentes de la industria y otros importantes desafíos, como la renovación de oferta y captura de oportunidades en el mercado. Para ello, desde 2015 veníamos trabajando en la adaptación de la organización mediante la horizontalidad de la estructura, nuevas modalidades de trabajo y creación de tracks de especialistas, proyectos, gestión y adherencia. A inicios de 2018 implementamos las nuevas metodologías de trabajo Ágil y OpsTeams, que modificaron radicalmente la manera de operar de más del 10% de nuestra dotación.

Metodología ágil

Junto con obtener resultados en tiempos más acotados en la generación de nuevos servicios y modificación de procesos, el método ágil impactó a toda la empresa en la forma de abordar el negocio. El empoderamiento y la capacidad resolutiva de los equipos ágiles han impulsado al resto de la organización a operar con mayor eficiencia y realizar un trabajo multidisciplinario entre las áreas, para así lograr los objetivos propuestos a nivel compañía.

OpsTeams

En la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones existen importantes desafíos como es el despliegue o construcción de red. Los Operational Teams son equipos multidisciplinarios que analizan y resuelven variables diversas de modo simultáneo y complementario, bajo metodologías Lean y otras.

Relaciones laborales

Nuestra compañía mantiene una política de relaciones laborales basada en el respeto y el diálogo constante con los colaboradores y con los cuatro sindicatos que existen actualmente en nuestra organización.

En 2018 se sostuvieron tres negociaciones colectivas, donde la tónica en todas fue negociar anticipadamente y firmar convenios colectivos, gracias a la confianza mutua y el trabajo colaborativo entre la empresa y sus sindicatos.

Al cierre del ejercicio 2018, un 76,8% de nuestra dotación en Chile estaba sindicalizada. En Perú, no hay sindicatos constituidos.

Categoría	2017	2018
Trabajadores sindicalizados	73,3%	76,8%
Trabajadores cubiertos por convenio colectivo	99,5%	99,6%

Nº de capacitaciones realizadas para prevenir accidentes en 2018

Grupo (ESA, PCS, PHONE)	Total colaboradores	Total contratistas
Nº Trabajadores asistentes por curso (total)	7.698	5.940
Nº Cursos (total)	521	290
Nº HH (total)	13.579	19.834

Tasa de accidentabilidad

En Entel nos aseguramos de cuidar la seguridad de todos los trabajadores, tanto contratados como aquellos que prestan servicios en empresas externas.

Grupo (ESA, PCS, PHONE)	2016	2017	2018
Número de accidentes fatales	0	0	0
Número de enfermedades fatales (relacionadas con el trabajo)	0	0	0
Tasa de accidentalidad	0,59%	0,46 %	0,30 %
Tasa de siniestralidad	19%	16%	10%
Índice de frecuencia	2%	2%	1%
Índice de gravedad	75%	64%	39%
Total días perdidos por accidentes	592	599	304
Total días perdidos por enfermedad profesional	334	177	190
Total días perdidos (días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)	926	776	494
Masa laboral promedio	4.890	4.805	4.719
Tasa de ausentismo	0,8%	0,6%	0,4%

Número de días sin accidentes del trabajo (CDP) = 86 días (a 18 de enero 2019)

Variación de la tasa respecto al año anterior

Variación porcentual (entre 2017 y 2018)	%
Tasa de accidentalidad	-34,8%
Tasa de siniestralidad	-37,5%

49,1%

disminuyeron los días perdidos por accidentes entre 2017 y 2018.

En 3 años la tasa de siniestralidad cayó de 19% a 10%

Experiencia distintiva

Con 29 millones de interacciones al mes con nuestros clientes Mercado Personas, durante 2018 mantuvimos una satisfacción promedio de **62 puntos en pospago móvil**.

En un entorno crecientemente digital, como compañía nos hemos propuesto seguir brindando a nuestros clientes experiencias simples y de alta calidad, que permitan acceder con facilidad a las infinitas posibilidades que la tecnología les pone a su disposición.

El año 2018 estuvo marcado por una serie de avances en la gestión del servicio, los cuales dieron como resultado que un 92% de las interacciones fueran resueltas a través de canales de auto-atención, digitales (web y app en dispositivos móviles) e IVR telefónico.

Además, en Entel mantenemos formas tradicionales de atención, presencial y vía call center, para satisfacer requerimientos para venta y posventa, pues entendemos que entre nuestros clientes también están quienes prefieren esos canales de contacto.

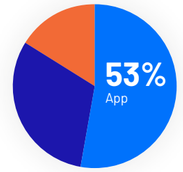
Las metodologías ágiles (hoy usamos varias como design thinking, scrum, lean starup, etc) han sido un habilitador relevante, que nos proporcionan un marco de trabajo que facilita la exploración, aprendizaje y el desarrollo interactivo incremental de servicios simples e innovadores, los cuales aumentan la satisfacción de nuestros clientes.

Para ello nuestras áreas comerciales, organizados en Tribus y Células, con el apoyo de las áreas trasversales, organizados como Centros de Excelencia (CoE), concatenan diferentes metodologías y herramientas, permitiendo entender de manera más profunda las necesidades de nuestros clientes y qué experiencias buscan, de manera de validar de manera rápida posibles soluciones mediante el desarrollo de MVPs (productos mínimos viables).

Dichas soluciones son finalmente enriquecidas gracias a la automatización y digitalización de procesos usando tecnología de punta, como inteligencia artificial aplicada en el desarrollo de bots para la atención y venta, y la analítica en la eficiencia de nuestros procesos y el entendimiento de nuestros clientes.

En términos de satisfacción, durante 2018 mejoramos en relación al año 2017, quedando con un promedio anual de 62 puntos de satisfacción neta en telefonía móvil pospago.

Auto-atención



- **31%** Web
- **16%** IVR

Interacciones



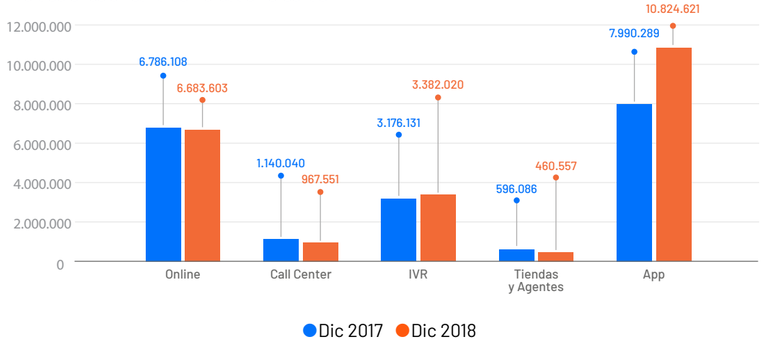
- **8%** Atención ejecutivo

Canales digitales (web y app)

En la actualidad, el 77% de las interacciones de nuestros clientes son realizadas a través de un canal digital (web o app). Esto es, comprar planes y equipos, hacer consultas de saldo, de puntos, modificaciones de plan y canjear beneficios.

La app de Entel es la segunda más usada en Chile después de la aplicación de Banco Estado, según la medición de Criteria Research, lo que revela la intensificación del uso y la valoración de las prestaciones por parte de los clientes.

Interacciones en canales Mercado Personas



Venta de equipos y servicios

El nuevo modelo de venta de equipos implicó para nuestra compañía abrir otros canales de comercialización. El formato tradicional, de venta en tiendas, se ha mantenido y ha significado que éstas dediquen su servicio mayoritariamente a la actividad comercial de equipos y accesorios, tanto para clientes como no clientes.

Nuestra tienda online de equipos y accesorios fue abierta en marzo de 2018 y, al cierre del año, había vendido casi $4.500 millones y 30 mil equipos, con un 97% de entrega exitosa, generando un canal con mucho potencial hacia 2019.

También ciento por ciento digital es la venta del servicio de conectividad a través de fibra óptica para internet de alta velocidad. El cliente puede auto-atenderse a través de la página web o la app, llenar un formulario simple y conseguir su servicio de acuerdo a lo solicitado. Como resultado, al cierre de 2018 más del 10% de la venta de servicios a través de fibra óptica se realizó de modo digital, sin interacción humana.

SIM inteligente

La digitalización de la atención implica, en la mayoría de los procesos, que el cliente se auto-atiende, pues toma decisiones facilitadas por el flujo de uso que le provee nuestro ecosistema. La SIM inteligente es una iniciativa que partió en 2017 y se desplegó en su totalidad en 2018. Consiste en que el cliente compra un "chip autoplan", lo registra en nuestro sitio (elige si quiere activarse como pre o pospago), luego inserta la SIM en su teléfono móvil y comienza a disfrutar los servicios Entel.

77%

de las interacciones son digitales.

la app de Entel es la segunda más usada en Chile.

Cluster y modernización de tiendas

Nuestros puntos de atención presencial vivieron una transformación durante 2018. Avanzamos en constituirlos como centros de experiencia de productos, servicios móviles y para el hogar, así como también impulsar el desarrollo de ventas, para potenciar y crecer en venta de equipos y accesorios. Como resultado, el crecimiento de ventas en nuestros puntos alcanzó un 6% en 2018.

En Entel tenemos 144 tiendas, de las cuales 11 son propias y el resto, operadas por nuestros socios estratégicos bajo una estrategia de cluster. Las tiendas también se han modernizado, a partir de iniciativas elaboradas bajo el método ágil. Con los avances en digitalización y la reducción de algunos pasos operativos, sumado al uso de huella electrónica, el tiempo de venta disminuyó a apenas diez minutos, lo que permitió mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

Call center

En 2018, este canal se ha consolidado como el principal para resolver temas más complejos de nuestros clientes. Tanto en call center, como en el canal presencial (tiendas) continuamos trabajando la iniciativa de adherencia, consistente en modelar la actitud de los ejecutivos de atención bajo los estándares propios de nuestra marca.

Durante el último año, se han hecho eficiencias importantes en este canal, llegando a una reducción de costos del 16%.

Boleta electrónica

Esta ola de creciente digitalización ha impactado positivamente en el uso de la boleta electrónica. A través de la venta presencial o canales remotos, sólo el 6% de nuestros clientes solía adoptar boleta electrónica. Con la intensificación del uso de los canales digitales, en 2018 alcanzamos un 97% de adopción de boleta electrónica entre los nuevos clientes. En total, el 85% de los clientes Entel ya recibe su boleta en formato digital, con los consecuentes beneficios económicos y ambientales en reducción de uso de papel y transporte.

85%

de los clientes Entel, ya recibe su boleta digital



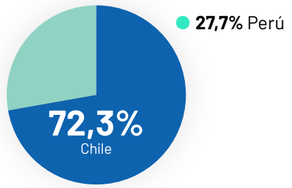
Infraestructura moderna y robusta

Una de las fortalezas más reconocidas de nuestra oferta es la calidad de los servicios y de la conectividad que brindamos en todo momento y en los más diversos lugares del territorio.

En Entel nos preocupamos de mantener infraestructura propia, robusta y de altísima calidad que brinda los mejores estándares de capacidad y estabilidad a nuestros servicios, tanto móviles como fijos. Para ello, realizamos las inversiones necesarias que nos permiten adquirir la más moderna tecnología y contamos con un equipo de ingenieros y profesionales de excelencia, tanto para su mantención como para la implementación de mejoras y modernizaciones que se requieren en un entorno dinámico y cada vez más exigente.

La inversión en redes, plataformas, data centers y otros, alcanzó USD 672,5 millones, de los cuales, USD 186,1 millones fueron en Perú y USD 486,4 millones se realizaron en Chile y filiales.

Inversión total infraestructura



En Chile

- Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil de acceso: USD 181,2 millones que incluyen equipamiento de acceso móvil y servicios, interviniendo más de 1.280 torres durante el año 2018.
- Despliegue de red para el negocio Hogar y equipos en clientes: USD 63,4 millones, llegando a una cobertura superior a 1,1 millones de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.
- Otras inversiones en sistemas y redes transversales que soportan el negocio fijo y móvil, destinadas a soportar el fuerte crecimiento de tráfico del año 2018 y garantizar la continuidad operacional de nuestros servicios: USD 58,4 millones.
- Inversiones en transformación digital: USD 46,2 millones destinados para el programa de transformación digital junto con la infraestructura y sistemas para soportar al negocio.
- Equipos e instalaciones en clientes para el negocio fijo: USD 60,5 millones destinadas para proyectos e instalaciones para nuestros clientes en todos los segmentos.
- Infraestructura TI y data center: se destinaron USD 22,5 millones en data center, crecimiento de plataformas y en la continuidad operacional TI.

USD

672,5

millones de inversión en Chile y Perú.



En Perú

- Las inversiones se destinaron principalmente al crecimiento de la red, la transformación digital y el negocio hogar.
- Despliegue de 333 sitios y 36 sectores de banda ancha fija inalámbrica (BAFI) en la banda 2.3 GHz para segmentos hogar: USD 15 millones.
- En transformación digital se invirtieron USD 38 millones, destinados a la implementación del proyecto.
- Se invirtieron USD 11 millones en 75 proyectos de negocio y ofertas comerciales como mejoras de la App Entel y Roaming Viajero.
- Se realizó inversión para crecimiento de la red de USD 60 millones en despliegue móvil y USD 15 millones en proyectos asociados a la banda 3.5 GHz.
- La red alcanzó 3.546 sitios, cubriendo el 70% de la población de Perú.

Evolución digital

La infraestructura de red está en constante evolución y hay ciertas tecnologías que facilitan la transformación de nuestro negocio desde las telecomunicaciones a la tecnología digital. Sin ir más lejos, la incorporación de la "virtualización de funciones de red" (NFV, por sus siglas en inglés) y de "red definida por software" (SDN por sus siglas en inglés) crean una infraestructura mucho más ágil y flexible, capaz de atender las necesidades de los clientes de forma más dinámica y con la posibilidad de habilitar servicios que se encuentran a la vanguardia a nivel mundial, como es internet de las Cosas (IoT).

Al mismo tiempo, hemos trabajado en la aplicación de nuevas tendencias tecnológicas (basadas en Gartner) que se han materializado con la implementación y evolución de big data & analytics, inteligencia artificial, RPA, cloud, y que se espera continuar con el desarrollo de IoT, contact center cognitivo, realidad aumentada, siempre teniendo el foco en la seguridad tecnológica y la protección de los datos.

Junto con ello, todas las iniciativas asociadas a la transformación digital de la compañía (TDE) son otro habilitador estratégico, fundamental para ir convirtiéndonos en una empresa más simple y digital, más flexible, ágil y competitiva, mediante mejoras en la velocidad de cambio de nuestros productos y minimizando el tiempo de salida al mercado (time-to-market).

Nuevos equipos operacionales multiáreas (Ops teams)

La filosofía ágil aplicada en las áreas comerciales y de servicios, ha tocado también a las unidades técnicas, operativas y de infraestructura, generando resultados muy positivos. Hoy tenemos 13 teams operacionales con más de 300 profesionales de diversas áreas de la compañía, los cuales, trabajando de manera metodológica, autónoma, con metas comunes y con vista end-to-end están logrando mejoras significativas en calidad, innovación, time-to-market, satisfacción de clientes y una importante reducción de costos. Nuestros principales Ops teams son:

- Roll out red móvil.
- Coberturas móviles in-building.
- Despliegues de redes de fibra óptica.
- Tasas de falla de servicios fijos y móviles.
- Aseguramiento técnico de ingresos.

Lo anterior nos permite adaptarnos fácilmente a las necesidades que la industria y el mercado nos demanda, siempre con el objetivo de ofrecer servicios de gran calidad a nuestros clientes.

13

teams operacionales con más de

300

profesionales de diversas áreas de la compañía.

Transformación Digital Entel (TDE)

Nuestro proyecto TDE es un habilitador cuyos principales objetivos son:

- Hacer de Entel una empresa más simple y digital en la experiencia de nuestros clientes (one click) y en nuestros procesos internos (zero touch).
- Generar experiencia de clientes de clase mundial.
- Hacer de Entel la organización más eficiente en la región.
- Implementar una arquitectura y un IT landscape de referencia mundial.

El camino recorrido desde los primeros pasos en el año 2015 ha sido vertiginoso y con resultados tangibles para nuestra compañía. El proyecto partió con la conformación de un equipo inicial, con personas seleccionadas de distintas áreas y países, tanto por su experiencia como actitud colaborativa, más representantes de Ericsson. En su despliegue se han ido incorporando profesionales procedentes de 23 países y de todos los continentes, lo cual enriquece la capacidad de analizar problemas y sus posibles soluciones.

La primera macro tarea que desarrolló y concretó el equipo TDE, fue B2C prepago, en mayo de 2017 en Chile y en febrero de 2018 en Perú. En esa instancia, que incorporó las mejores prácticas a nivel global, se diseñó, simplificó la oferta y mejoró sustancialmente el time-to-market de productos y servicios para clientes prepago móvil.

Teniendo como principal foco la omnicanalidad, para que los clientes y los ejecutivos de atención cuenten con una vista en 360º, TDE les permitirá tener toda la información relevante en una pantalla. Esto reduce el tiempo de atención, con información más clara y oportuna para una atención aún más ágil y disponible en nuestros distintos canales (web, app, IVR, USSD, tienda y call center). Una de las ventajas es la reducción del tiempo de aplicación de cambios en la oferta de productos y servicios en los sistemas, que bajan de meses a días.



- Liberación de sitios Massive MIMO en banda 3.500 MHz para dar servicios de banda ancha fija inalámbrica (BAFI) a diversos lugares del país, logrando dar cobertura a más de 900 mil hogares.
- Desarrollo y mejoras de vulnerabilidad de la red. Agregamos terceras rutas para todos los sitios en donde exista presencia de nodos core.
- Mejora en la disponibilidad de la base de datos de clientes móviles en tres sitios diferentes a lo largo del país para dar mayor robustez a nuestra red ante desastres naturales y fallas.
- Mejoras en la arquitectura y la red GPON para los servicios 3 Play (internet+tv+telefonía)
- Crecimiento de capacidad en la red móvil tanto en el acceso como en el core, con el fin de absorber la alta demanda de datos de los años 2018 y 2019. Hicimos realidad la disgregación y redundancia del core móvil con distintos sitios en Santiago y regiones para minimizar la posibilidad de falla.
- Liberación SDN para la conectividad de la "red de distribución de contenido" (CDN por su sigla en inglés) de televisión, que nos permitirá acercar el contenido a nuestros usuarios y optimizar el uso de nuestra red MPLS, mejorando de forma proactiva ante posibles eventos de congestión y optimizando el costo de red.
- Preparación para pronta liberación de voz sobre 4G (VoLTE).
- Despliegue de funciones de red virtualizadas como vEPC, vDNS, vFW y vVO.
- Comenzamos a pavimentar la automatización de la red con el despliegue de una herramienta que permite aplicar configuraciones masivas en la red MPLS con una sola instrucción.
- Liberación de nueva red narrow band LTE que nos permitirá entregar conectividad para servicios de internet de las Cosas.

Nueva Gerencia de Ciberseguridad

Como empresa de tecnología, en Entel estamos conscientes de que uno de los riesgos más relevantes del siglo XXI es salvaguardar la seguridad de los sistemas digitales con que funciona la sociedad. Por ello, en 2018 dimos un paso importante en materia de estructura y capacidades, con la creación de la Gerencia de Ciberseguridad, que reporta a la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones con un alcance transversal a toda la compañía.

El objetivo de esta gerencia es identificar los riesgos e implementar controles de seguridad que permitan a los ejecutivos responsables tomar decisiones con un riesgo residual aceptable para el negocio. Enfoca su trabajo a través de unidades especializadas en seguridad de la información, seguridad tecnológica, operaciones de seguridad y gestión de accesos, las cuales canalizan normativas y procedimientos a través de ejecutivos en el rol de Business Information Security Officer (BISO), que son los representantes de sus áreas con la responsabilidad de:

- Asegurar cumplimiento de políticas y normas
- Promover cultura de ciberseguridad
- Promover la ejecución de controles y planes de acción
- Asegurar cumplimiento de proveedores críticos
- Gestionar casos de excepción
- Reportar incidentes de seguridad

Redes de transporte en Chile

Fibra óptica

Nuestra red de Fibra Óptica Troncal tiene una extensión de 5.000 km. a lo largo de todo Chile y se caracteriza por su fortaleza y estabilidad. En 2018 se realizó la renovación de la Red Troncal a nivel de transporte ROADM y se crearon terceras rutas diversas para respaldos entre La Serena y Chillán, robusteciendo así la red frente a eventos y catástrofes naturales que suelen afectar a nuestro pais.

Este año también se realizó la renovación del Core Metropolitano a nivel de transporte ROADM, fortaleciendo los puntos de presencia principales por donde se cursa gran porcentaje del tráfico nacional e internacional y su interconexión con internet. Esta red Core Metropolitana mejora la interconexión entre los data center de Entel, preparándonos para la evolución tecnológica que se viene junto a la tecnología 5G. Además, la compañía dispone de una red de agregación que cuenta con 40 puntos de presencia en Santiago, que permiten concentrar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia la red Core.

Microondas

Esta red es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de fibra óptica. Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, entregando servicios de telefonía móvil y datos inalámbricos a dichas localidades. Actualmente, nuestra empresa cuenta con una red con protocolo IP casi en la totalidad de la red, quedando algunos enlaces TDM para dar servicios a algunos clientes.

En 2018, la introducción de los enlaces en banda E permitió entregar soluciones de alta capacidad (potencialmente hasta 10 Gbps) para tráfico fijo y móvil en distancias de hasta 2 kms. En bandas tradicionales, los cambios regulatorios en el uso de canales y distancias de enlaces han implicado un fuerte impacto en la habilitación y adecuaciones de las redes de microondas, tanto en Mediana y Alta Capacidad (MAC) como en Última Milla (UM).

Para esta red contamos con 2.300 enlaces Ericsson Mini-link, 2.000 enlaces Huawei entre RTN620, RTN959 y RTN980 y 700 enlaces Harris Aviat.

Satelital

La red satelital nos permite cubrir todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios fijos y de telefonía gracias a 63 estaciones terrenas distribuidas por todo el territorio, dando conexión a zonas remotas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica e Isla de Pascua. El principal telepuerto es Longovilo, que cuenta con más de 20 antenas satelitales. Mediante acuerdos con operadores de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B) ofrecemos servicios de televisión y datos en todo Chile.

Nuestras plataformas satelitales con tecnología de clase mundial nos permiten dar servicios privados a corporaciones y empresas (internet, extensión de LAN, telefonía) y, además, en colaboración con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), otorgar internet de forma pública a 212 escuelas rurales y localidades aisladas en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

Durante 2018, iniciamos el proceso de migración a un satélite HTS (High Troughput Satellite) de mayor capacidad generando eficiencias en el uso del espectro satelital y en el costo.

Red de datos de alta capacidad IP/MPLS

La Red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de nuestra compañía, lo cual permite conectar las distintas redes de acceso, tanto móviles como fijas, con las plataformas de servicios internet y otros operadores. El uso de distintas rutas de transporte facilita lograr altas disponibilidades de la red. Durante el año 2018, se fortaleció la diversidad de rutas, aprovechando la red de transporte óptica ROADM, lo cual entrega mayor robustez a la red y, en consecuencia, mayor tolerancia en caso de fallas.

Además de las plataformas de internet, contamos con alta capacidad y redundancia con proveedores internacionales TIER I y proveedores de contenidos (Google, Netflix, etc.), permitiendo mejorar la experiencia del usuario final y eficiencias en la entrega de contenidos.

Virtualización de red

La Virtualización de Red (NFV en Inglés) nos ha permitido desplegar distintas funciones de red sobre un hardware común (servidores), remplazando el modelo tradicional de despliegue de red con hardware monolítico (dedicado y costoso), por funciones basadas en software que se ejecutan sobre estos servidores comunes. La nueva tecnología ha permitido crear tres nuevos sitios de Core Móvil de alta capacidad en solo un año, lo cual significa ahorros de CAPEX y OPEX. También da mayor robustez, eficiencia y capacidad a nuestra red, aumentando tres veces la capacidad que teníamos a principio de año, cubriendo las necesidades de nuestros clientes y el explosivo crecimiento de los datos móviles.

En 2019 continuaremos en esta senda de modernización y evolución de nuestra red como habilitador hacia 5G, acercando la tecnología y mejorando significativamente la experiencia de nuestros clientes.

5.000

km de red de fibra óptica troncal a lo largo de todo Chile.

2.300

enlaces de alta tecnología para conectar el país.

3

veces aumentó la capacidad de la red mediante virtualización.

Redes de acceso en Chile

Red acceso xDSL

La red xDSL consta de 318 puntos de presencia, cubriendo 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e internet a través de una variada gama de productos. Durante 2018, se introdujo la herramienta DIAGNOSIS para apoyar el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN.

Red acceso Ethernet

Tanto en el Core como en el acceso, la red Ethernet se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, nuestra compañía posee alrededor de 915 puntos de presencia en 311 comunas.

Durante 2018, a nivel de redes Metro Ethernet se continuaron habilitando aumentos de cobertura en puertas MPLS y ampliaciones de uplink en nx10Gbps en las principales ciudades para soportar servicios en los mercados Empresas y Corporaciones de nx1Gbps. Adicionalmente se liberó el producto Carrier Ethernet Lite para mayoristas en aquellas zonas que cumplen los requerimientos para soportar los servicios base Selective QinQ y Jumbo Frame. A nivel internacional se consolidó la red de transporte de datos MPLS entre Chile, Perú y USA.

Red GPON

Durante 2018, continuamos desplegando red de fibra óptica para el Mercado Personas (hogares), alcanzando a diciembre de 2018 un total de 223 mil Homes Passed en la Región Metropolitana, con una importante penetración en servicios triple play (internet +televisión+telefonía). Adicionalmente, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 113 mil Businesses Passed, infraestructura que fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial en más de distintas regiones del país.

Red móvil

Espectro móvil
Entel Chile posee las siguientes bandas para dar servicio:

- **700 MHz (15+15 MHz),** en operación en todo el país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- **900 MHz (10 + 10 MHz),** utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.
- **1.900 MHz (2 bloques de 15 + 15 MHz),** utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE.
- **2.600 MHz (20 + 20 MHz),** utilizados para dar servicios de datos móviles utilizando la tecnología LTE.
- **3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz),** durante 2018 se pusieron en servicio 337 estaciones base Massive MIMO con el fin de prestar servicios de conexión fija inalámbrica a internet.



Red móvil 2G/3G

Sobre estas redes se sustentan los servicios de voz y datos con tecnologías GSM/GPRS/EDGE/UTMS. El parque de puntos de presencia 2G es de 4.184 y en 3G es de 5.194 a diciembre 2018.

Red móvil LTE

Continuando con el despliegue de red móvil de cuarta generación, durante 2018 los esfuerzos se enfocaron, principalmente, en proyectos de cobertura y capacidad. Dado lo anterior, se han habilitado un total de 2.713 PoPs. Por otra parte, en las principales ciudades del país se ha activado el carrier aggregation, que permite optimizar el uso del espectro, aumentando la velocidad de tráfico y liberando recursos de red con mayor rapidez, llegando a coberturas de alrededor de 95%.

Red de data center

Contamos con siete data center interconectados entre sí a través de redes de Fibra Óptica IP/MPLS/DWDM, de alta disponibilidad y de gran capacidad, los que son denominados de acuerdo a su ubicación como Amunátegui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa, Longovilo, Vicuña Mackenna y Ciudad de los Valles. Estos data center tienen una superficie de más de 8.500 m2 en sala ya habilitados.

Nuestros data center se están convirtiendo en telco cloud, donde se pueden montar funciones de red virtualizada en infraestructura, teniendo así una nueva arquitectura de red y mayor flexibilidad en el despliegue de nuevos productos. Todo esto junto con la habilitación de SDN lo cual aporta a los clientes finales en la interconexión con nuestro datacenter.

Desde estos centros, nuestra compañía ofrece servicios de outsourcing de operación TI, desde housing hasta servicios más complejos. Los servicios de data center se orientan a empresas que requieren maximizar la disponibilidad de las aplicaciones vitales del negocio, mejorar los niveles de seguridad y protección de la información crítica, y reducir considerablemente las inversiones en infraestructura comparadas con las que debería destinar un cliente promedio para obtener un servicio equivalente en forma directa. Todos nuestros data center disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando continuidad operativa para sus clientes.

Infraestructura en Perú

La infraestructura de red inalámbrica de nuestra empresa en Perú cuenta con diversas tecnologías y bandas capaces de entregar diferentes tipos de servicio fijos y móviles, acorde a las necesidades de nuestros clientes con niveles de cobertura en: red 2G/3G sobre la banda 1.900 MHz donde se dispone un despliegue en más de 3.600 sitios a nivel nacional; la red 4G, con presencia a nivel nacional desplegada en las bandas 1.700 – 2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT); y el uso de la banda de 2.300 MHz es para brindar servicios fijos de banda ancha de internet. En relación al servicio de radio troncalizado, se cuenta con una red IDEN sobre la banda de 800 MHz. Finalmente, se cuenta con una red Wimax en banda 3.500 y 2.300 MHz, desplegada a través de 122 sitios a nivel nacional para brindar acceso fijo a internet.

La red core del servicio móvil posee tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa.

Además, cuenta con una red metropolitana de fibra óptica en Lima de 1.081 kms., conformada de 21 anillos que intreconectan 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. En provincias posee anillos de fibra óptica en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 68 kms. que agregan tráfico móvil y fijo. Sobre la red de fibra óptica se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps.

Avances 2018 en Perú

- Durante 2018 se inició el despliegue de la solución 4T6S para la red LTE AWS, la que permite mejorar la capacidad en un 97%. Fue el primer despliegue en América Latina, con 700 sectores de 4T6S.
- Se realizó la instalación de la nueva tecnología Massive MIMO, siendo uno de los primeros desarrollos masivos a nivel mundial. Esta tecnología permite un gran aumento de capacidad y hace más eficiente el uso del espectro.
- Despliegue de funcionalidades de LTE Advanced Pro como 256QAM, MIMO 4x4 y Carrier Aggregation, permitiendo mejorar las velocidades y experiencia de los usuarios en la red móvil.
- Siguiendo el camino de la evolución tecnológica de la red Core, se implementó la virtualización de funciones de red en sus tres nodos en Lima. Lo anterior llevó a la red móvil 4G de Entel a ser reconocida como la de mejor experiencia en velocidad, latencia y disponibilidad de Perú, según el reporte de agosto 2018 de OpenSignal.



Infraestructura Call Center

La infraestructura de Call Center de Entel consiste en dos sitios en Chile y dos en Perú. En el caso de Chile, contamos con 11.860 mt2 construidos en la ciudad de Santiago y 600 mt2 en Viña del Mar, con una capacidad total de 2.429 posiciones. En Perú tenemos dos sitios en la ciudad de Lima, uno de 7.738 mt2 y otro de 3.216 mt2, con 2.219 posiciones entre ambas locaciones.

Edificios corporativos

En Chile contamos con tres edificios corporativos además de oficinas administrativas en regiones.

- Torre C Parque Titanium: 19.441 mt2.
- Corporativo Amunátegui, Torre Entel: 19.487 mt2.
- Costanera: 7.513 mt2.
- Oficinas administrativas en regiones: 7.500 mt2 (aproximado)

Tiendas propias

A la fecha, en Chile contamos con 11 tiendas propias, ubicadas en distintas comunas del país. Suman un total de 7.090 mt2.



3

Capítulo III

Negocios

Industria

La industria de telecomunicaciones

El desafío de reinvención constante ya es parte del ADN de la industria de telecomunicaciones mundial, con una transformación que ha sido exponencial. Un par de décadas atrás, los ingresos del sector de telefonía móvil provenían de servicios de voz y mensajería, mientras que hoy temas que antes parecían lejanos como la inteligencia artificial son parte del día a día.

El mercado mundial telco-personas valdrá más de USD 1.200 miles de millones para el año 2022 según la consultora internacional Ovum, viniendo la mayor parte de banda ancha, datos móviles y TV paga. La penetración de estos servicios ya es alta, lo cual significa que el crecimiento posible es relativamente bajo. De hecho, se espera una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) de un 2% global en los siguientes cinco años. Para 2019, el crecimiento de ingresos en todas las regiones empezará a ser más lento y las nuevas fuentes de ingresos, además de la mayor eficiencia y calidad, serán la base del crecimiento de la industria.

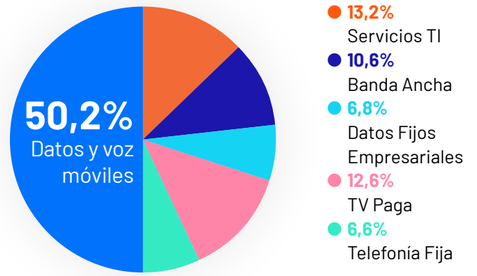
Asimismo, la alta competitividad y penetración móvil han hecho también más atractiva la industria fija, en búsqueda de nuevos productos y servicios para los clientes. Por eso, la convergencia fijo-móvil es un tema instaurado a nivel mundial en el sector.

La industria en Chile

Los ingresos brutos al cierre de 2018 de la industria de telecomunicaciones y servicios TI en que participa nuestra empresa en Chile, incluyendo servicios a personas, empresas y corporaciones, alcanzaron los $5.934 miles de millones, significando un crecimiento del 1,2%, impulsado por impulsado por el negocio móvil, banda ancha y TV paga.

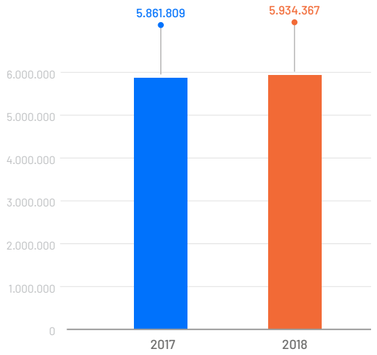
La participación de mercado de Entel en 2018 fue de un 24,1%, según estimaciones de la compañía en base a información publicada por los participantes de la industria.

Participación de ingresos por segmento de la industria (%)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC y reportes compañías.

Tamaño de la Industria en Chile (Millones CLP)



Fuente: Cifras internas, estimaciones en base a IDC y reportes compañías.

Impulsores de crecimiento

Se espera que el crecimiento en los próximos tres años de la industria en Chile sea impulsado por servicios TI, datos móviles y servicios hogar tales como TV paga y banda ancha, de acuerdo a IDC. Al contrario, y como consecuencia de las nuevas tecnologías y tendencias de los consumidores, los servicios de voz fija y móvil, se proyecta que sigan disminuyendo.

Principales actores de la industria en Chile

La industria de telecomunicaciones en Chile consta de múltiples actores que compiten por entregar los distintos servicios tanto a personas como empresas e instituciones. Entre estos actores se encuentran Entel y Movistar (Telefónica) representando alrededor de la mitad de los ingresos, seguidos por Claro (América Móvil), VTR (Liberty Global) y WOM, además de otros de menor escala. En la entrega de servicios TI destaca Sonda.

La industria en Perú

El mercado peruano de telecomunicaciones y tecnología participa también del proceso de transformación global, relacionado con los cambios en el comportamiento y estilo de vida de las personas. Aumenta la demanda de conectividad en la medida que hay más servicios y aplicaciones útiles disponibles, así como la movilidad es impulsada por nuevas tecnologías que fomentan el comercio electrónico, la banca móvil y el uso de redes sociales para información, comunicación y entretención.

La industria es fuertemente competitiva, y tiene como principales actores en el negocio móvil a las compañías Movistar, Claro, Entel, Bitel y Virgin. En el negocio fijo están, entre otros, Telefónica, Telefónica multimedia, Claro, Entel, Americatel y Bitel.

Durante 2018, se produjo en Perú una baja importante en los cargos de accesos móviles (-67%), lo que repercutió en una caída del 3% en los ingresos de la industria al cierre de 2018. Alcanzando ésta ingresos por USD 4,7 billones (estimaciones Entel).

Industria en constante transformación

La industria de telecomunicaciones y tecnología nunca había sido tan importante para las personas. Es parte de lo cotidiano realizar múltiples acciones a través del celular o dispositivos conectados a la red de telecomunicaciones, ya sea para comunicarse, expresarse, socializar, transferir dinero o comprar y entretenerse, entre otras actividades. El mundo es cada vez más digital y conectado, haciendo indispensable la industria de telecomunicaciones.

Esto no sería posible sin la constante transformación de las empresas y sus servicios, en busca de mejorar y ampliar la oferta de cara al cliente.

Cambio en los canales de atención

Uno de estos cambios radica en los canales de atención al cliente y venta, que en un corto plazo, han pasado a ser mayoritariamente digitales e integrados. Todo esto, en línea con el creciente uso del comercio electrónico, a través de aplicaciones y asistentes virtuales como punto de contacto, antes de la atención presencial, buscando hacer más eficientes el vínculo con el cliente, para que finalmente éste tenga una experiencia más satisfactoria.



Continúa el tsunami digital de datos

La tendencia de aumento en el uso de datos por usuario continuó durante 2018, presionando a los operadores a nivel global, no solo en capacidad, sino que también en ingresos por GB. Ya son más de 4,3 miles de millones de personas en el mundo que usan internet, un 9,1% más que en enero de 2018. El continuo aumento en penetración de teléfonos inteligentes, las disminuciones tarifarias, el desarrollo de un ecosistema digital y la esperada llegada del 5G, aseguran que el uso de datos seguirá creciendo a nivel mundial.

Se espera que el tráfico total de datos globales, tanto en redes móviles como de red fija, crezca a un 29% CAGR hasta el año 2023, explicado especialmente por el incremento en tráfico móvil (CAGR 41%) y por el aumento en tráfico de video, que se espera pase de un 79% del tráfico total a un 85% al 2023, según Ovum.

Este mayor consumo de datos ha sido empujado por la industria de telecomunicaciones mediante el aumento de cuota de datos en los planes y alianzas con servicios de contenido de transmisión libre, conocidos como OTTs (Over the Top).

Chile no es excepción y, el crecimiento de datos móviles es evidente en nuestro país. Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones, las conexiones móviles de las redes 3G y 4G superan los 17 millones, un 6,6% más entre diciembre 2017 y junio 2018. El crecimiento en tráfico es resultado del aumento de demanda de datos de los consumidores para acceder a contenido y servicios de manera digital, no solo con más frecuencia, sino que, además, de manera más prolongada, queriendo estar siempre conectados.

Servicios de hogar

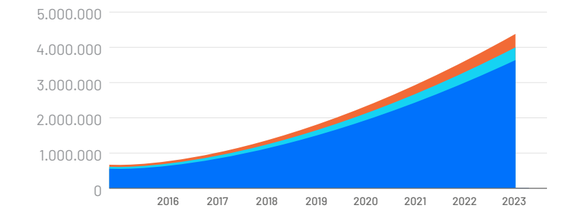
Una de las maneras de entregar internet de forma eficiente y con alto nivel de servicio es la banda ancha fija inalámbrica, una excelente forma de acceder a lugares donde las tecnologías alámbricas no son viables.

Por otro lado, la fibra óptica se ha convertido mundialmente en la tecnología alámbrica dominante para proveer internet con la mejor calidad a los hogares. En Chile representa el 18% de las conexiones fijas (a septiembre de 2018). Para nuestra compañía, éste ha sido uno de los puntos de crecimiento desde 2017, con foco en entregar el mejor servicio a los clientes, desplegando fibra selectivamente dentro del país.

La paquetización de servicios para el hogar (bundling), que incluye telefonía, internet y TV, también ha sido parte de las transformaciones. Los consumidores demandan más contenido original, en cualquier momento, lugar y dispositivo. De ahí que con la llegada de disruptores como Netflix que distribuyen contenido directamente al cliente, en los servicios paquetizados se ha tendido a reemplazar la TV paga por OTTs, permitiendo mayor flexibilidad al cliente.

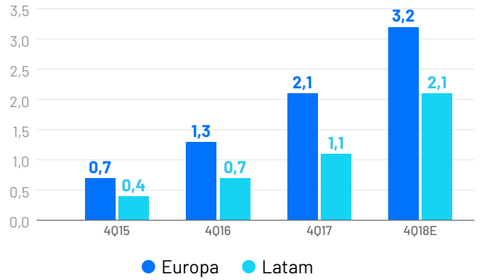
Los operadores han visto potencial en estas alianzas mediante el carrier billing. Este es un método de pago de servicios digitales mediante el operador de telefonía móvil, en que el cliente recibe en la boleta mensual el cobro en vez de pagar directamente el servicio. Ya más de un 15% de usuarios online pagan a través de este método a nivel mundial, según Ovum.

Tráfico global anual según servicio (PB/año)*



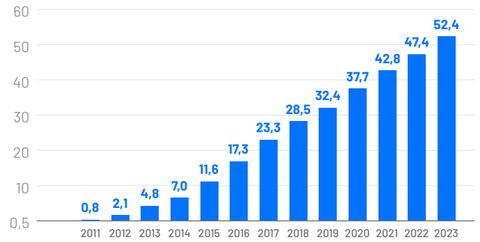
*Ovum, 2019 a 2023 corresponde a estimaciones.
PB: Petabyte

GoU Suscripción y Prepago por Región* (GB)



Información Interna. *Las regiones contemplan el promedio de paises representativos.

Suscripciones OTT video Latam (Millones)



Fuente: Ovum



Seguridad de la información

Ante el aumento de actividad digital y la expansión de las redes sociales, la seguridad de la información fue un tema muy debatido durante 2018. En la Unión Europea ya rige el Reglamento General de Protección de Datos, relativo al resguardo y el tratamiento de los datos personales, estandarizando las leyes respectivas en los países miembro, en cuanto al control y procesamiento de información personal.

La seguridad de la información es un tema relevante no solo a nivel personal. Los ciberataques a grandes empresas e instituciones son cada vez más frecuentes y complejos. Los organismos susceptibles a ciberataques ya no pueden conformarse con la prevención, pues la detección y respuesta oportunas son imprescindibles. Esto ha significado un mayor espacio para los servicios de ciberseguridad, que crecen en oferta e ingresos mundialmente.

Nuestra compañía ofrece "Entel Cyber Secure" desde 2017, un portafolio de soluciones y servicios de ciberseguridad para la protección, defensa, gestión de riesgos y cumplimiento normativo de los sistemas TIC para las empresas, corporaciones y gobierno.

Nuevos modelos de venta

Las compañías de telefonía móvil han cambiado en el último tiempo sus modelos de venta, ofreciendo cada vez más planes sim only, es decir, sin un equipo asociado al plan. Al separar la venta del servicio de la adquisición del equipo se genera más competencia. La mayoría de los operadores ofrece actualmente equipos de última generación y accesorios (parlantes, audífonos, carcasas) como otra línea de negocio y fuente de ingresos.

Reconfiguración de los equipos de trabajo

La adopción de nuevas tecnologías, la innovación constante y la mayor competencia global son focos del mundo actual, imponiendo nuevas necesidades a las empresas en cuanto a capacidades de reinvención y adaptación constante.

Este cambio requiere de nuevas fortalezas de los trabajadores, aprendizaje continuo y capacidad de adaptación a un entorno en constante transformación. Además, los colaboradores son cada vez más digitales, híper-conectados y tecnológicos. Así muchas organizaciones han optado por un nuevo modelo de trabajo bajo la metodología ágil, siendo nuestra empresa una de ellas.

Nuevas tecnologías

El internet de las Cosas (IoT), la inteligencia artificial y la analítica de big data representan las tecnologías más importantes en la actualidad, permitiendo generar productos y servicios antes impensados como tecnología smart, machine learning o cloud computing, entre otros. Así los servicios TI y los negocios digitales han visto una fuerte expansión, con expectativas altas para los años venideros.

Economía digital

La conectividad es una base fundamental para la economía actual, tanto entre usuarios como entre usuario y dispositivo o hasta entre dispositivos (M2M). Construyendo sobre la conectividad es que aparece la digitalización, creciente en todos los sectores, tanto privados como públicos. Hacer trámites por internet o comprar con el smartphone ya no es motivo de sorpresa.

Nuestra compañía es parte de la transformación y cuenta con la unidad digital Entel Ocean, creada para brindar soluciones digitales de alto valor y acompañar a los clientes en su transformación digital.

Internet de las cosas

El IoT, o internet de las cosas, considera la interconexión de objetos o maquinarias de manera digital mediante la red. Así, un objeto conectado recibe y/o emite información a través de una sim card incorporada. Esta tecnología tiene múltiples alcances, desde smart homes o casas inteligentes con sensores de seguridad, iluminación, calefacción, entre otros, hasta maquinaria remota conectada o M2M (Machine to Machine), en que dos o más máquinas comparten información en forma de datos para su continua operación, siendo muy útil en el rubro industrial. En un futuro cercano se espera que el IoT permita generar ciudades inteligentes.

Cloud y big data analytics

La expansión de los data centers y nubes públicas a nivel mundial han potenciado la externalización del almacenaje de datos a empresas, asegurando el acceso a estos y el trabajo remoto sin importar las circunstancias. La carga de trabajo se está moviendo a la nube, sustentada por servicios como IaaS, PaaS y SaaS (Infrastructure, Platform, Software as a Service respectivamente), que ya son esenciales para grandes empresas y corporaciones.

La digitalización de la información, sumada al aumento en la capacidad y el menor costo de almacenar grandes cantidades de datos ha significado la oportunidad de hacer análisis de datos a gran escala, y hasta en tiempo real, permitiendo la generación de conocimiento contingente y útil para la investigación y toma de decisiones. Esto es big data analytics, el uso de cantidades enormes de información para hacer análisis, siendo posible realizarlo en tiempo real, modelar y hasta predecir datos.

El IoT, la inteligencia artificial y la analítica de big data son las tecnologías más importantes en la actualidad.

Inteligencia artificial

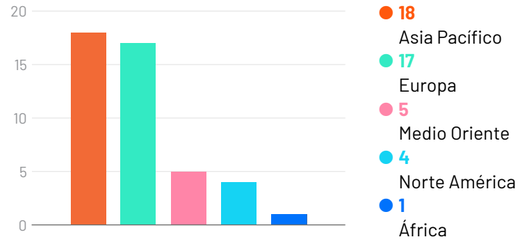
La inteligencia artificial (IA) ya es parte del día a día de muchas personas mediante la interacción con asistentes digitales en smartphones y parlantes para el hogar, servicios de traducción online, sistemas de detección de fraudes, entre otros. Muchos consumidores no saben que estos servicios funcionan mediante inteligencia artificial, pero cada vez más se conoce este término y se espera que durante 2019 siga creciendo la interacción con IA y los beneficios que genera, por ejemplo con iniciativas en salud, ciberseguridad o automóviles autónomos.

Lanzamiento de 5G

Durante los últimos meses de 2018 se iniciaron los lanzamientos de 5G. Proveedores de Estados Unidos comenzaron a ofrecer este servicio. Durante 2019 se esperan nuevas pruebas y lanzamientos.

La tecnología 5G permite compartir una mayor cantidad de datos, más rápido y a un número de dispositivos mayor. Esto mejorará el tráfico móvil de datos, entregando mayor cobertura y por lo tanto mejor conectividad, con menor latencia. También permitirá innovaciones, mejoras y masificación tanto en IoT como en streaming de datos, realidad virtual y realidad aumentada, además de beneficios para servicios B2B (Business to Business). La nueva tecnología estará acompañada de nuevos equipos que soporten esta tecnología y logren capturar su potencial valor.

Número de lanzamientos comprometidos de 5G por región en 2019



*Ovum



Marco regulatorio

Contexto legal

Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, y su normativa complementaria.

En ella se establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que, por razones técnicas, permiten la participación de un número limitado de empresas se someten a concurso público en los términos que señale la norma técnica específica.

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación expresa del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en los casos expresamente contemplados en la ley. En ese caso, los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados según las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

En este contexto, nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

- Servicio público telefónico local.
- Servicio público telefónico local inalámbrico.
- Servicio público de voz sobre internet.
- Servicio limitado de televisión .
- Servicio público de transmisión de datos.
- Servicio público de transmisión de datos móvil por satélite.
- Servicio intermedio de telecomunicaciones.
- Servicio telefónico de larga distancia internacional.
- Servicio público telefónico móvil digital.

Para dichas concesiones, en lo que corresponda, la autoridad asigna el derecho de uso y goce de frecuencias radioeléctricas (espectros) determinadas, por lo general de manera exclusiva. A su vez, la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la ley y en sus reglamentos y en las demás normas aplicables.



La diversificación y el tamaño de nuestra empresa nos permiten reducir riesgos por impacto regulatorio.

Impacto de los cambios regulatorios

Los cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad crean nuevas oportunidades y también riesgos para la industria de las telecomunicaciones.

Sin embargo, la diversificación y el tamaño relativo de nuestra empresa nos permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de los flujos, de la creación de valor para los accionistas y nuestro aporte a la comunidad.

Con todo, dentro de la industria regulada en la cual desarrollamos nuestros negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la compañía o restricciones en las posibilidades de crecimiento.

Despliegue de proyecto de internet hogar inalámbrico

Como parte de la evolución tecnológica y siendo un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados, durante el año 2018 nuestra compañía desplegó el proyecto de internet Hogar Inalámbrico a través de tecnología LTE TDD Massive MIMO, que optimiza el uso de los recursos de frecuencias para entregar mayor velocidad de conexión a los usuarios.

Este proyecto ocupa la banda de 3.500 MHz, frecuencia en la que previamente habíamos desarrollado servicios de conectividad a través de WLL y también, posteriormente, con tecnología WiMax.

A partir de febrero de 2018, tras un lanzamiento oficial en Renca, comenzamos a brindar este servicio en comunas que tenían déficit de conectividad a internet, debido a que no había oferta o existía un solo operador. Se inició la tramitación de las autorizaciones administrativas en septiembre de 2017, lo que durante el año 2018 se fue complementando y así desarrollamos una oferta comercial atractiva para los clientes.

En pleno despliegue de la instalación de infraestructura y con nuevos clientes en este desarrollo, en el mes de junio de 2018 fue publicada la Resolución Exenta N° 1.289, mediante la cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) estableció que: i) no se otorgarían nuevas autorizaciones, ni modificaciones a la concesión, ni tampoco se recepcionarían obras para los servicios de telecomunicaciones que operan en la banda 3.400-3800 MHz; ii) se suspenderían las operaciones de los servicios autorizados en la banda de frecuencia 3.400-3.800 MHz; iii) los servicios que se encontraban autorizados en dichas bandas deberían ser prestados en otras bandas de frecuencia.

Entel Telefonía Local S.A., en su calidad de concesionaria de dichos servicios, presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

El día 3 de octubre de 2018 se publicó una modificación de la Resolución N° 1.289, que la complementa incorporando un nuevo artículo, a través del cual "se exceptúan los efectos de la presente Resolución, para el caso de Entel, de 50 MHz de los 100 MHz que se tienen asignados en esa banda". Con fecha 10 de octubre de 2018 Entel Telefonía Local S.A. se desistió del recurso de protección indicado, dicho desistimiento fue aceptado por el Consejo de Defensa del Estado quien representada a la Subtel con fecha 12 de octubre de 2018, y la Corte de Apelaciones tuvo por aceptado ese desistimiento por resolución de fecha 18 de octubre de 2018.

Durante los últimos meses de 2018, el proyecto retomó su dinamismo con la gestión de casi 500 sitios en trámite de autorizaciones administrativas ante la Subsecretaría, de los cuales 310 ya están desplegados. Con una base de abonados cercana a los 60 mil clientes, el servicio tiene una alta valoración y demanda de parte de miles de chilenos que hasta el momento no contaban con una buena oferta, principalmente en los segmentos C3, D y E, dado que la solución de internet a la que accedían era de mala calidad o, simplemente, inexistente.

Portabilidad

Durante 2018 se mantuvo el dinamismo de la portabilidad numérica en la industria móvil, donde nuestra empresa, luego del cambio de oferta comercial en el último trimestre de 2017 hacia planes con consumo libre y sin cuota, lidera en portabilidad neta en el segmento de suscripción y mantiene un sostenido mejor comportamiento en la portabilidad neta de prepago.

Cambios regulatorios

Regulación de terminales: Respecto de la normativa que regula la comercialización de equipos terminales, durante 2018 se siguieron implementando modificaciones que permiten controlar la habilitación de equipos móviles en la red de los concesionarios.

En años anteriores, se aplicó un proceso de homologación de terminales que verifica su compatibilidad tecnológica y bandas de frecuencias, como también su compatibilidad con el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE). Esto se realiza mediante un sistema de control de Lista Blanca, que implica que los operadores solo pueden dar servicios a los terminales inscritos y/o homologados en ese registro. Adicionalmente, en 2018 se implementó la lista temporal, que permite a los usuarios de terminales no registrados acceder al servicio móvil de cualquier operador durante 30 días. Al cabo de ese plazo, los usuarios deben regularizar su equipo, si su finalidad es ocupar dicho dispositivo en Chile. Para esto último las compañías envían tres mensajes de texto durante el período de gracia, avisando al usuario que normalice su situación.

Con esta nueva implementación, se abordan los casos de usuarios extranjeros que utilizan una sim card local solo por un tiempo acotado (máximo 30 días), o los usuarios locales que adquieren su equipo en el extranjero, plazo en el cual deben regularizar su equipo a través de su inscripción en el mismo operador de telecomunicaciones o a través de certificadores autorizados por la Subtel.

Libre elección: En 2018 se publicó el reglamento que fija la forma y las condiciones para garantizar la libre elección en la contratación y recepción de servicios en loteos, edificaciones y copropiedad inmobiliaria. Esta normativa estaba pendiente luego de dictarse en el año 2015 la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación entregada por el TDLC y que contó con amplia aprobación parlamentaria.

Nuestro servicio internet inalámbrico hogar tiene una alta valoración y demanda de parte de clientes que antes no contaban con una buena oferta.



Vigente desde septiembre de 2018, el reglamento detalla los procesos, plazos y requisitos que deben cumplir, por una parte las concesionarias, y por otra los desarrolladores de proyectos inmobiliarios. Para el caso de los nuevos proyectos, estos deberán garantizar que se incluyan canalizaciones para que diversos operadores puedan prestar sus servicios de telecomunicaciones. También se informa el proceso mediante el cual los administradores y dueños de edificios y condominios, así como los concesionarios que ya prestan servicio en uno de estos inmuebles, permitirán el acceso de otros operadores en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de edificios y condominios ya construidos.

Este nuevo cuerpo reglamentario ha abierto oportunidades para el despliegue del proyecto de conectividad al hogar a través de fibra óptica que ya viene desarrollando nuestra compañía en los últimos dos años.

Velocidad mínima: Respecto del servicio de acceso a internet, se encuentran en preparación por parte de la Subtel los cuerpos normativos necesarios para la implementación de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada en internet que fue aprobada en noviembre de 2017.

Según establece esta ley, los concesionarios que presten el servicio de internet deben: garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión, tanto para las conexiones nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y los parámetros técnicos asociados; financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad); e incluir información de velocidades promedio de acceso en contratos, publicidad y ofertas comerciales.



Proyectos de ley aprobados

En la actividad legislativa de 2018, destacan los proyectos de ley que se describen a continuación.

Decodificación ilegal de televisión: En octubre, el Senado aprobó el proyecto que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para establecer sanciones a la decodificación ilegal de los servicios limitados de televisión. Esta iniciativa sanciona la piratería en Chile a través del uso de decodificadores que no cuentan con los derechos de transmisión de las señales de televisión de pago. Para 2019 se espera la dictación de normativas y regulaciones complementarias para poner en práctica esta nueva legislación.

Nuevas facultades para el Sernac: También se publicó la Ley 21.081 que reforma el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y le entrega nuevas facultades para proteger los derechos de los consumidores. Entre otras materias, esta nueva ley otorga al Sernac la facultad de fiscalizar a las empresas, las que estarán obligadas a responder ante sus exigencias, pudiendo, por ejemplo, citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de forma obligatoria y coercitiva. También se duplicará la dotación del Sernac para fiscalizar, perseguir infracciones y hacer cumplir la ley, a la vez que se aumentan las multas a las empresas infractoras hasta más de seis veces que las actuales.

Proyectos en discusión

Llamadas de emergencia: Durante el año 2018 se discutió el proyecto de ley relacionado con Llamadas hacia los Niveles de Emergencia, mediante el cual se pretende controlar el uso indebido de las comunicaciones con estos servicios (llamadas inoficiosas) y para lo cual se requiere entrega de una mayor información por parte de los concesionarios.

Cableado en desuso: También se empezó a discutir un nuevo proyecto de ley que regula el cableado en desuso de los operadores de telecomunicaciones, iniciativa que busca mejorar el retiro de este tipo de infraestructura cuando ya no esté en operación.

Delitos informáticos: Proyecto de ley de delitos informáticos ingresado en 2018 que busca crear nuevas obligaciones a los ISP, tales como la preservación provisoria de datos informáticos ante requerimientos de las policías, la entrega de información relativa a las comunicaciones transmitidas o recibidas por los ISP, y el aumento de uno a dos años del periodo de almacenamiento de las direcciones IP utilizadas por los usuarios de Entel, así como su tráfico y domicilio.

Protección de datos personales: Durante este año, el proyecto de ley presentado por el gobierno en 2017 que "regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la agencia de protección de datos personales" fue aprobado por la Sala del Senado, abriéndose un periodo de indicaciones. Este proyecto propone nuevos derechos y obligaciones en materia de tratamiento de datos personales y propone la creación de una Agencia de Protección de Datos encargada de la aplicación y fiscalización de la norma.

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones.

En ese sentido, la autoridad mantiene la política iniciada en 2014, de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan en dichas interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso para las concesionarias móviles y fijas.

Telefonía móvil

Los actuales Decretos Tarifarios de Entel PCS Telecomunicaciones y de las demás compañías móviles que operan en Chile rigen hasta el 25 de enero de 2019. Por lo tanto, a fines de 2017 se dio inicio al proceso para actualizar los valores regulados para el quinquenio 2019-2024 de las concesionarias móviles.

Para este proceso, nuestra empresa entregó en el mes de julio su propuesta y estudio tarifario para las tarifas de los servicios regulados.

Conforme al proceso reglado en la ley y su normativa, el 26 de noviembre se notificó el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, que es el pronunciamiento que hacen los ministerios de la propuesta tarifaria hecha por la concesionaria, contraproponiendo una tarifa de cargos de acceso de $1,35 por minuto.

Para revisar la contrapropuesta de la autoridad, desde Entel solicitamos la constitución de una comisión pericial que entregó su informe los últimos días de diciembre. Por tanto, el día 26 de diciembre de 2018 se envió el Informe de Modificaciones e Insistencias, documento donde nuestra concesionaria incorpora las modificaciones pertinentes o insiste justificadamente en los valores presentados en el Estudio Tarifario, informe al cual se acompañó la opinión de la Comisión Pericial.

Con el mérito de esos antecedentes, los ministerios dictaron el Decreto Tarifario estableciendo una tarifa de $1,8 por minuto, la cual regirá para el quinquenio 2019-2024 respecto de los servicios regulados de telefonía móvil.

Dicho Decreto Tarifario se encuentra en trámite de toma de razón en Contraloría, instancia en la cual el órgano contralor revisará la propuesta tarifaria de la autoridad, en lo formal y en lo técnico para que dicha estructura se ajuste a lo definido en la ley.

Telefonía fija

Las tarifas para nuestra concesionaria Entel Telefonía Local S.A. (EntelPhone) se encuentran determinadas para el quinquenio 2016-2021, por lo que el proceso de determinación de nuevas tarifas se iniciará en el año 2020.

A su vez, durante el año 2017 se iniciaron los procesos tarifarios de otras compañías fijas (Netline, GTD Telesat, Claro Servicios Empresariales, Claro Comunicaciones, Fullcom), los cuales fueron finalizando durante el año 2018. En todos estos casos, con una señal de baja de tarifas de cargo de acceso respecto de las vigentes en su anterior Decreto Tarifario.



Principales materias vistas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

Respecto de la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) por el concurso para la asignación de espectro en la banda de 700 MHz por parte de Claro, Movistar y Entel, si bien esta fue rechazada por el TDLC, la asociación presentó un recurso de reclamación en la Corte Suprema.

En el mes de junio, la Corte Suprema revocó dicha sentencia y dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Conforme a lo anterior, la Subtel ingresó los primeros días de octubre una consulta al TDLC, que identificó como Plan Nacional de Espectro, y que, entre otras cosas, busca modificar la actual cantidad máxima de espectro radioeléctrico que puede tener cada empresa de telecomunicaciones (modificar el límite de 60 MHz) y dispone que el cumplimiento de la obligación de enajenación de espectro ordenada por el TDLC no debe ser inmediata, sino en en el contexto de lo que se resuelva en dicha consulta.

Si bien con la presentación de la consulta la Subtel informa que se está dando cumplimiento al fallo de la Corte Suprema, aún se mantiene en discusión vía distintos recursos y acciones legales, en distintas sedes jurisdiccionales, la forma y oportunidad en que debe darse cumplimiento al mismo.

En otras materias, durante el año 2018 el TDLC rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Telecomunicaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. al estimar que "las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación de poner a disposición una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios."

Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias en la Corte Suprema. Durante 2018 se resolvió dicha reclamación, confirmando la Corte Suprema lo ya dictaminado por el TDLC.



Principales materias vistas por la Fiscalía Nacional Económica (FNE)

Finalmente, la FNE ha iniciado distintos procesos de investigación en los que ha requerido información a la industria de telecomunicaciones. Entre los más relevantes están los procesos de requerimiento de información y/o investigación, en materias como Contratos de Roaming Nacional y otras prestaciones entre operadores de red; información de los proveedores de contenidos para el servicio de televisión de pago; y Traslado de Redes de Telecomunicaciones, cuando es necesario desarrollar un proyecto de cambio de la red en caso de modificación del trazado de calles.

AUTORIDADES

Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).

Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia subsecretaría o por el MTT. Ejemplo de ello, es la organización de la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.

Imagen corporativa

Durante 2018, tras haber generado internamente un nuevo propósito de compañía, en Entel trabajamos para refrescar la marca y potenciar nuestra imagen ante clientes y otros públicos de interés, como una empresa de tecnología que habilita a las personas y contribuye a la transformación responsable de la sociedad.

Así fue como pasamos del tagline "Vivir mejor conectados" a "Tus posibilidades son infinitas" y se trabajó en la nueva identidad visual de Entel, agregándole códigos digitales y colores más vibrantes y variados.

La razón del cambio fue tanto interna como externa, ya que desde 2010 manteníamos la misma imagen, en circunstancias que la empresa y los servicios habían cambiado en sintonía con las tendencias y necesidades de los clientes. Y, si bien proveemos accesos de voz y datos de la más alta calidad, hemos avanzado rápidamente en la integración de soluciones tecnológicas, en las cuales no solo tenemos un rol de distribuidores, sino también de asesores, integradores y desarrolladores.

Como resultado, potenciamos la identidad de la organización con una marca renovada, coherente y con la que queremos seguir manteniendo nuestra propuesta de valor.

El cambio de marca ha sido también un espacio para ordenar la comunicación en tono y estilo. El uso de plataformas comunicacionales renovadas nos da consistencia que construye marca y genera eficiencias en la inversión publicitaria. Esto se traduce en intensificación del uso de las redes sociales y comerciales breves de televisión, con mensajes más directos.

Nueva identidad de marca

vivir ***mejor*** *conectado*

Tus ***posibilidades*** *son infinitas*



De manera progresiva estamos aplicando herramientas de marketing digital, lo cual nos permite construir, desde datos agregados, mecanismos de segmentación más precisos, favorables tanto para la eficiencia en la comunicación como para el apoyo de conversión en ventas.

Top of Mind (TOM) marca

En una medición realizada por GFK Adimark, en diciembre de 2018, quedamos como la empresa de telecomunicaciones con mayor recordación de marca, con un TOM de 33%,11 puntos más que el segundo de la industria.

En términos de consideración de marca, alcanzamos un 74% entre nuestros clientes y un 23% entre no clientes, siendo el mejor resultado de la industria en ambos indicadores. Por otra parte, fuimos la marca con mayor preferencia en la industria entre clientes y no clientes, con 22 puntos sobre el segundo lugar.



Consideración de marca entre nuestros clientes.

33%

Top of mind. Somos la empresas con mayor recordación de marca de telecomunicaciones

Eventos 2018

Entel Maratón de Santiago: evento deportivo masivo, nacido en 2007 para promover el running y la vida sana.

Mundial Fórmula E: estamos involucrados en la carrera internacional de autos eléctricos pues nos interesa incentivar el uso de energías limpias y promover el buen uso de la tecnología.

Teatro Mori Tour Regiones: iniciativa con la cual buscamos descentralizar la cultura mediante teatro de calidad y accesible a todo público. En 2018 estuvo presente en La Serena, Valparaíso, Rancagua y Antofagasta.

Hecho en Casa Entel: evento importante de la marca, relevante para difundir el arte en espacios públicos de manera gratuita. Tuvo un millón de asistentes.

Año Nuevo en la Torre Entel: espectáculo pirotécnico con que la empresa hace un regalo a la ciudad de Santiago desde hace más de un cuarto de siglo.

Conciertos 2018

En alianza con DG Medios, entregamos beneficios a nuestros clientes con preventa exclusiva para 15 conciertos. Más de 380 mil asistentes disfrutaron con los espectáculos de Katy Perry, Phil Collins, Roger Waters y Shakira, entre otros.

Premios

Effie de bronce en publicidad con campaña Pre Power, prepago de datos ilimitados, netamente en mundo digital.

Apoyamos actividades que aporten a la cultura y recreación







Mercados

Mercado Personas

En 2018 atendimos a 7.790.493 clientes móviles, con servicios de voz y datos. En hogares, llegamos casi a 22 mil clientes atendidos por servicios de fibra óptica (equivalentes a 46.154 UGI) y más de 299 mil hogares con servicio por conexión inalámbrica (equivalentes a 406.350 UGI), a quienes entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con televisión satelital.

TELEFONÍA MÓVIL (CON O SIN DATOS)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet móvil (BAM)

CARRIER BILLING
- Netflix
- Spotify
- Google Play

HOGAR
- Telefonía fija
- Internet hogar inalámbrico
- Internet fibra óptica
- Televisión satelital y HD

CARRIER LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL
- Fijo y móvil

EQUIPOS Y ACCESORIOS
- Smartphones
- Parlantes, audífonos, trípodes, etc.
- Tarjeta Entel Visa

Mercado Empresas

Más de 125 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) son clientes de nuestra compañía, a las cuales atendemos a través de Mercado Empresas.

SOLUCIONES MÓVILES
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming
- Larga distancia internacional

EQUIPOS
- Venta de equipos

SOLUCIONES FIJAS
- Empresa wireless
- Red local administrada
- Internet dedicado
- Telefonía fija+Internet
- Pack negocio (1 y 2 líneas)
- Plataforma virtual (2 a 12 líneas)
- Trunk IP (12 líneas o más)
- Larga distancia internacional
- Datos
- Servidor dedicado

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS
- Infraestructura cloud
  - Entel Secure Cloud
  - Servicios Azure
- Aplicaciones
  - Office 365
  - G Suite
  - MDM
  - Facturanet
- Internet de las Cosas (IoT)
  - Gestión de flotas (GPS)
  - Conectividad M2M
- Data Center
  - Housing
  - Hosting de servidores

Mercado Corporaciones

Atendemos a cerca de 600 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, así como a servicios públicos del Estado. Nos hacemos cargo de necesidades particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicios, pues éstas sustentan, en gran medida, los procesos estratégicos de sus operaciones. Ofrecemos soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales.

SOLUCIONES MÓVILES
- Servicios de voz y datos móviles con gestión de consumo y acceso a sistemas corporativos
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Management)
- Planes, equipos y accesorios para colaboradores, adicionales al plan corporativo a través de un canal de atención exclusivo a usuarios finales.

SOLUCIONES FIJAS
- Redes de datos
  - Conectividad redes móviles privadas
  - Internet dedicado
  - Coberturas dedicadas
  - Redes privadas MPLS
  - SD-WAN
  - WiFi administrado
- Monitoreo de redes y proceso de negocio
  - Monitoreo convergente
- Telefonía privada
  - Voz y colaboración
  - Telefonía IP On Demand
  - Centrex convergente
  - Videoconferencia
  - UCaaS
- Telefonía pública
  - Telefonía local
  - Larga distancia internacional
- Soluciones TI
  - Outsourcing
  - Housing
  - Servicios SAP
  - End User Services (EUS)
  - Renovación tecnológica
  - Entel Secure Cloud
- Soluciones digitales / Entel Ocean

Es un ecosistema que conecta y habilita plataformas mediante diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables. De esta forma damos origen a nuestra estrategia de plataformas las cuales son:
- Plataforma de IoT, Reef
- Plataforma de Analytics, Kamal
- Plataforma Cloud, Entel Secure Cloud
- Plataforma de Contactabilidad, Touch
- Plataforma de MarketPlace
- Ciberseguridad a través de Entel CyberSecure
  - Gestión de seguridad de endpoints
  - Evaluación de ciberseguridad
  - Seguridad inteligente
  - Centro de ciberinteligencia
  - Escudo de protección en la nube

Mercado Mayorista

Proveemos arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles y servicios a más de 65 operadores de telecomunicaciones nacionales, entre los que se cuentan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, VTR, WOM, SILICA Networks, Internexa, entre otros, y 100 operadores internacionales, como AT&T, Grupo Vodafone, Millicom, Century Link, Verizon, Cable & Wireless, Orange y Telxius.

ROAMING INTERNACIONAL
- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.
- Cerca de 450 acuerdos con operadores de 191 países.

ROAMING NACIONAL Y SERVICIOS A OPERADORES MÓVILES VIRTUALES (OMV)
- Arriendo a operadores móviles la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no posean cobertura o la poseen parcialmente.
- Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

ARRIENDO DE REDES
- Abarca un conjunto de prestaciones. Destacando servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.

Tráfico internacional
- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

Mercado Personas

A nuestros clientes personas buscamos entregarles una oferta innovadora y de calidad distintiva de servicios de voz, datos móviles y valor agregado. También brindamos servicios para el hogar, que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía, y televisión.

Con casi 8 millones de clientes, mantenemos nuestro liderazgo en el negocio móvil.

Servicios móviles

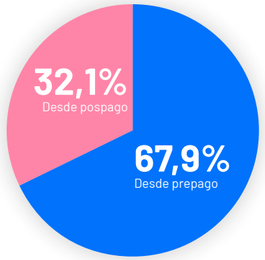
Durante 2018, la industria en general observó una fuerte migración de clientes de prepago a pospago, debido a las ofertas innovadoras y competitivas que surgieron a partir de la disminución de tarifas y del mayor uso de datos de los usuarios

En ese contexto, con signos de estabilización y madurez en el negocio, mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado, con casi 8 millones de clientes móviles.

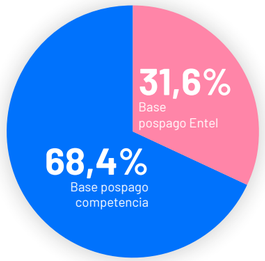
En 2018, la base de clientes de pospago voz creció un 21,8%, llegando a 3 millones de clientes, lo cual representa un 31,6% de la industria y un 76,0% de los ingresos del negocio móvil del segmento.

La portabilidad neta resultó positiva para nuestro negocio de pospago, con un resultado de 213.237 clientes, los cuales vienen en un 32,1% de pospago y 67,9% de prepago de la competencia.

Portabilidad neta móvil pospago



Participación de mercado móvil pospago



Los planes con conexión ilimitada de voz y datos lanzados en 2017 tuvieron un impacto positivo en estos resultados, pues vinieron a satisfacer la creciente necesidad de uso de datos móviles de los clientes, apalancados por el desarrollo e inversión constante en la red e infraestructura, que permite a los clientes estar conectados en zonas donde otras compañías no tienen cobertura.

Desde el punto de vista de los ingresos, se produjo un impacto al bajar los consumos excedidos, los cuales (como proporción del cargo fijo) pasaron de ser un 9% en 2017 a no más del 3% en 2018. Estos cambios, comunes para todas las compañías en Chile, han hecho que la industria local presente bajo crecimiento de ingresos.

En nuestra constante búsqueda por entregar mejores soluciones para nuestros clientes, en 2018 desarrollamos productos para la familia, con descuentos en la segunda línea, con el objetivo de fortalecer la fidelización.

Base de pospago voz creció en más de

528 mil

abonados en 2018.

Otra innovación fue ampliar las posibilidades del servicio móvil mediante carrier billing, para que aquellos clientes que no usan tarjeta de crédito o, simplemente prefieren pagar a través de nuestra boleta, accedan a plataformas de entretenimiento o información como Netflix, Google Play y Spotify.

Junto con diferenciarnos por nuestra reconocida calidad de red, la digitalización de los contactos con nuestros clientes ha permitido hacer más simples y rápidas las interacciones, con resultados concretos en su satisfacción y mayor eficiencia en nuestros procesos (ver capítulo experiencia distintiva).

A pesar de que los ingresos de prepago han caído en toda la industria, por la migración de clientes a planes de suscripción, nuestra participación de ingresos en este segmento creció y se mantiene en la primera posición del mercado con una participación del 37%.

Este crecimiento se debe, principalmente, a la calidad de nuestro servicio y la facilidad de recarga en las diferentes plataformas digitales.



Nuestros atributos de calidad en red y servicio abren interesantes oportunidades en servicios fijos, donde recién alcanzamos un 4,1% del mercado, pero en el que tenemos el propósito de crecer y acercar posibilidades de conexión de calidad para todos.

Servicios al hogar

A nivel de industria, el servicio fijo al hogar es un negocio maduro, en el que la telefonía ha dado paso a la banda ancha. En este contexto, nuestra posición de entrante, con un 4,1% del mercado, abre posibilidades muy importantes para nuestra compañía por los atributos valorados de nuestra marca, especialmente en lo que respecta a calidad y servicio.

En esa línea, es muy relevante el Premio Pro-Calidad obtenido en 2018, pues nunca antes una compañía de telefonía fija se había hecho acreedora de la distinción.

El servicio Hogar a través de fibra óptica, que incluye banda ancha, telefonía fija y televisión, tuvo un interesante crecimiento en 2018, llegando a 21.660 hogares, de los cuales, 18.238 fueron conectados en el último año. Los planes van desde 200 hasta 400 megas y permiten ver contenidos en distintos dispositivos, como es la tendencia de uso en la actualidad.

Al cierre de 2018, contamos con 223 mil hogares bajo cobertura en Chile, a los cuales potencialmente se les puede brindar el servicio.

Los servicios de internet inalámbrico y televisión satelital para el hogar cumplen un doble propósito para la compañía. En primera instancia, son una solución para la disminución de la brecha digital en Chile ya que, gracias a ellos, podemos llegar a clientes de segmentos socioeconómicos medios y bajos donde no hay servicios disponibles o se encuentran en lugares donde la oferta es relativamente escasa. Además, son una solución para inyectar mayor dinamismo al segmento fijo.

En este nuevo servicio obtuvimos un crecimiento del 3,5% en UGIs para hogar inalámbrico al cierre de 2018, llegando casi a 299 mil hogares con servicio inalámbrico y 908 mil hogares bajo cobertura a lo largo del país. Una tasa inferior a la que habíamos proyectado, debido al congelamiento temporal del uso de la banda 3.500 MHz por algunos meses y la suspensión del despliegue comercial.

Considerando ambas tecnologías, los hogares que pueden acceder a estos servicios suman 1,1 millones, lo cual representa una cobertura de un 24% sobre los hogares no rurales del país.

Ingresos

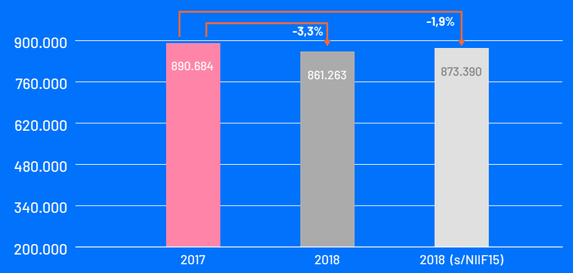
Los ingresos totales del segmento personas en el año 2018 sumaron $ 861.263 millones indicando una disminución del 3,3% respecto al año 2017. Sin NIIF 15, los ingresos cayeron un 1,9%, explicado por menores ingresos en el negocio móvil (-2,2%), compensado parcialmente por mayores ingresos en servicios fijos (+2,4%) e impulsado por servicios en el segmento hogar (+4,2%).

Los ingresos por servicios móviles caen por menores ingresos en servicio mensual de voz y datos principalmente en el segmento de prepago, afectado por la continua migración de clientes al segmento de pospago y por menor volumen de recargas. En el segmento de pospago también se registra una caída de los ingresos excedidos, asociado al incremento de las cuotas de datos y de los minutos libres de voz ofrecidos, debido a la evolución de la oferta comercial. Esto fue compensado en parte por un aumento progresivo de los cargos fijos, asociado a un aumento en la base de clientes de alto valor y de los ingresos de cargos de accesos producto de mayores tráficos.

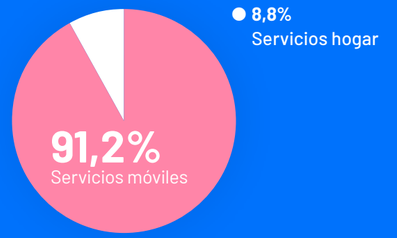
Los ingresos por ventas de equipos aumentaron (+16,7%), impulsados por el segmento de pospago, en línea con la estrategia de ventas de entregar planes de financiamiento para dispositivos, y en parte compensado por menores ingresos en prepago.

Los ingresos por servicios fijos crecieron debido a mayores ingresos de Entel Hogar, originados por un aumento en los servicios de internet y televisión, en parte compensados por menores ingresos por servicios de voz, asociados con mayores desconexiones. A diciembre de 2018, las UGI de Entel Hogar registraron 453 mil, con un incremento del 2%.

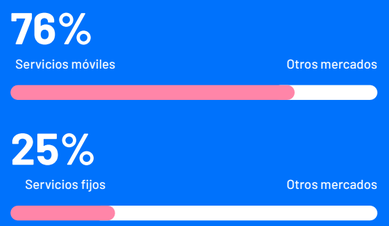
Evolución ingresos Mercado Personas en $ millones



Distribución ingresos por servicios (%)



Participación de Mercado Personas en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Empresas

En Entel queremos ser quien acompaña, inspira y moviliza a las empresas de Chile en sus procesos de transformación tecnológica, apoyando así sus desafíos futuros. En este mercado, atendemos a clientes pyme, medianas y grandes empresas (no corporaciones), con servicios móviles, fijos y tecnológicos (TI).



Servicios móviles

Los servicios móviles para el Mercado Empresas presentan signos de madurez, con niveles de crecimiento anual de líneas cercanos al 0,2%. Así, en el último ejercicio, nuestra compañía logró capturar el 42,7% de participación en líneas móviles en el segmento.

Esto se debe a que buscamos la mejor propuesta para nuestros clientes, que responda a sus necesidades de conectividad, diversificando la oferta con planes con y sin equipo. Además de potenciar nuevas fuentes de ingresos como la propuesta de consumerización, innovaciones en los planes de roaming y planes de banda ancha móvil.

Los servicios y equipos móviles alcanzaron un 69,8% de los ingresos del Mercado Empresas en la compañía.

Servicios fijos

En servicios fijos con acceso estamos creciendo a una tasa del 4,5% anual, en base a nuestra oferta principalmente sobre la red GPON, de fibra óptica, que nos permite brindar servicios empaquetados de internet con soluciones de telefonía, redes de datos y PBX virtual.

Durante 2018, lanzamos varios servicios conformando capas de valor sobre su acceso de red fijo.

La Red Local Administrada, cuyo lanzamiento tuvo lugar en el segundo semestre, es un producto orientado a administrar y gestionar la red de internet dentro de la empresa y permite optimizar el aprovechamiento de la infraestructura contratada. Entre sus principales atributos está el hecho de que el sistema genera reportes en tiempo real del funcionamiento de la red, permite controlar y priorizar el uso interno de la red, bloquear o habilitar sitios, además de entregar accesos diferenciados a WiFi.

Empresa Wireless es una solución dirigida a pequeñas y medianas empresas que necesiten un sistema telefónico inalámbrico inteligente que les facilite su movilidad dentro de sus instalaciones.

Con Plataforma Virtual, los clientes obtienen una solución de telefonía fija, con una central telefónica virtual e internet fibra óptica simétrica de alta velocidad que permite conectar a varios usuarios en una o más sucursales a bajo costo, sin la necesidad de invertir en equipamiento.

Servicios TI

En servicios TI, crecimos durante 2018 a una tasa del 5,1% respecto del año 2017, impulsado por soluciones de colaboración, administración e infraestructura cloud.

La suite de Google y Office 365 de Microsoft son los servicios de colaboración que ofrecemos. Estos incluyen correo y aplicaciones que profesionalizan a las empresas, dándoles las herramientas para estar conectados desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo.

Los servicios de administración como MDM (Mobile Device Management), permiten gestionar desde una plataforma los dispositivos móviles de la empresa, manteniendo segura su información.

Durante el 2018 lanzamos Entel Secure Cloud, un servicio de clase mundial con formato de nube híbrida, que complementa servicios alojados en nuestro propio data center con servicios provistos por terceros. Con esta solución las empresas tienen respaldo, procesamiento de datos y servicios de recuperación ante desastres.

Impacto de la metodología ágil

La metodología ágil significó un cambio en la forma de trabajo, pasando a formar tribus y células donde se empoderan los equipos y logran desarrollar soluciones en el menor tiempo posible, acorde al dinamismo del mercado. Esto ha hecho que nos acerquemos más a los clientes y podamos responder a sus necesidades y mejorar su experiencia.

Empresas en red

Además de proveer tecnología, en Entel nos preocupamos de apoyar a nuestros clientes con información, capacitación y generación de redes. Comunidad Empresa es una plataforma digital para pymes a través de la cual los clientes pueden acceder a cursos gratuitos, redes de contacto y vitrinas virtuales. Vinculada a ella existe Red Pyme, un espacio provisto por Entel pero auto-gestionado por sus participantes para generar colaboraciones y hacer negocios entre ellas.

Gira Entel

La Gira Entel Empresas, que ya lleva ocho años realizándose, congregó en 2018 a más de 3.000 personas en Temuco, Puerto Varas, Iquique, Antofagasta, Viña del Mar, Concepción y Santiago. Los clientes invitados de manera gratuita pudieron enterarse de tendencias en transformación digital presentadas por Jonas Kjellberg, co-creador de Skype; Julián Ugarte, fundador de Socialab y socio fundador de IF, y Felipe Ovalle, fundador de Medialabs y director de OhMyGeek!

Campaña Digitalizados

La campaña Digitalizados tuvo como objetivo informar y enseñar a clientes actuales y potenciales sobre cómo aprovechar las herramientas digitales en su negocio. En esta campaña tres negocios distintos fueron desafiados por asesores digitales para competir por un importante premio en equipamiento tecnológico, con formato de docu-reality. El video de lanzamiento tuvo 6 millones de visitas.

Ingresos

Los ingresos del segmento Empresas disminuyeron (-4,2%) en comparación con 2017. Sin NIIF 15, los ingresos también disminuyen (-4,7%), asociado a menores ingresos en el negocio móvil (-7,9%) y parcialmente compensado por un aumento en los ingresos fijos (+3,7%) y servicios TI/digitales (+5,1). La disminución en los ingresos móviles se explica por menores ingresos de servicios excedidos y cargo fijo, debido al aumento de cuotas de voz y datos, junto a una mayor adopción de planes SIM-only en el segmento.

Los ingresos de equipos móviles aumentaron un 4,5% en el período.

Adicionalmente los servicios fijos aumentaron principalmente asociados a servicios paquetizados de internet y voz sobre la red de fibra GPON, al mismo tiempo los ingresos de servicios de TI/digital también crecieron producto del aumento de servicios de colaboración, administración y de seguridad.

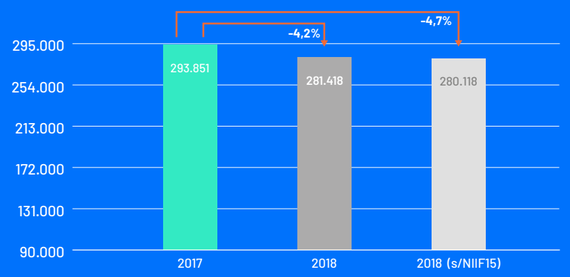
Participación de Mercado Empresas en los servicios totales de Entel Chile

19%
Servicios móviles — Otros mercados

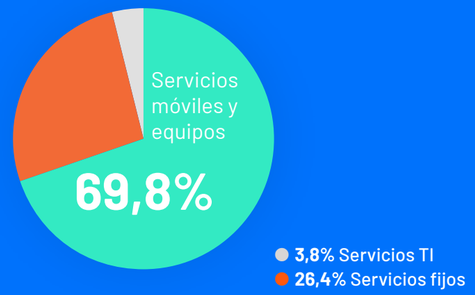
24%
Servicios fijos — Otros mercados

12%
Servicios TI — Otros mercados

Evolución ingresos Mercado Empresas en $ millones



Distribución de ingresos servicios empresas



La marca Entel en el segmento Empresas lideró el Top of Mind al cierre de 2018 con un 44% de presencia en este mercado según estudio BrandVivo con GFK.



Mercado Corporaciones

En Mercado Corporaciones somos socios estratégicos de nuestros clientes – las grandes empresas e instituciones del país – y les ayudamos a integrar soluciones tecnológicas con sólidas capacidades para desarrollar proyectos de alta complejidad, que mejoran o contribuyen al núcleo de su actividad.

Como líderes en la preferencia del segmento corporaciones, atendemos a cerca de 600 de las más grandes empresas e instituciones públicas del país, con una oferta que integra servicios móviles, red fija, y tecnologías de la información (TI) y digitales.

Servicios móviles

Durante 2018 seguimos siendo líderes con un 47,9% de líneas de suscripciones de voz en el Mercado de Corporaciones, pese a que se vio un decrecimiento en el número de líneas, a raíz de la disminución del tamaño de las organizaciones y ajustes presupuestarios que impactaron en el gasto de los clientes en herramientas y beneficios para sus empleados.

Por otra parte, se ha visto un fuerte dinamismo en el sector, reflejado en las tarifas y subsidios de terminales, por lo que seguimos trabajando en la fidelización de nuestros clientes, concentrándonos en las renovaciones de contratos, ofreciendo una oferta mejorada de datos que se adapten a sus necesidades.

Nuestra preferencia en el mercado se demuestra con los nuevos clientes corporativos que nos han elegido, como también los empleados y familias de nuestros clientes a través de Entel Conviene, programa que se trabaja en conjunto con las áreas de bienestar y que nos ha permitido entregar propuestas diferenciadoras a los usuarios dentro de las empresas.

Durante el año 2018 se habilitaron 7.000 nuevas líneas, que son un beneficio para los colaboradores y familias de nuestros clientes, que les permite adquirir líneas, equipos y accesorios a precios preferenciales a través de canales de atención exclusivos y con una experiencia digital distintiva.

Servicios fijos

En 2018 alcanzamos un crecimiento en ingresos del 2,7% respecto al año anterior, gracias a la renovación de importantes contratos y el desarrollo de nuevos portafolios de productos para clientes antiguos y recientes.

Entre los servicios fijos para el segmento corporaciones, nuestra oferta de conectividad se ajusta a los requerimientos de las empresas para mantenerse conectadas en todo momento, gracias a la infraestructura robusta de nuestra compañía y soluciones adaptadas para cada necesidad. Entre ellas, contamos con servicio SD-WAN, monitoreo convergente, redes privadas MPLS, internet dedicado, WiFi administrado, conectividad redes móviles privada y coberturas dedicadas.

En voz y colaboración ofrecemos soluciones que van desde centrales telefónicas y videoconferencias hasta soluciones integrales como UcaaS, producto que tiene por finalidad integrar en un solo portal las alternativas de comunicación del cliente, tales como voz, videoconferencia, transferencia de archivos y chat, contemplando la opción de instalar terminales de video y, además, integrarse con su PABX IP (central telefónica).

Servicios TI

El negocio de los servicios TI tradicionales, entre los cuales se cuentan outsourcing y housing en nuestro data center, servicios SAP, End User Services (EUS) y Entel Secure Cloud tuvo un crecimiento del 3,3% sin considerar la venta de equipos PC y TI.

Entre los aspectos destacados estuvieron la adjudicación de espacios de housing para nuevos clientes y la duplicación de volúmenes de atención en terreno. Asimismo, se hizo un cambio en la estrategia de venta cloud a los clientes, con Cloud First y se comenzaron acuerdos "Pay as you Grow" con proveedores.



Mayor infraestructura de data center interconectados del país

8.500 m²

- En características de espacio que aseguran un servicio con estándares de alto nivel y diferentes acuerdos de niveles de servicio,según las necesidades del cliente.
- Para housing y outsourcing

TIER IV

Durante 2018 se terminó la fase 3 de Ciudad de los Valles y se obtuvieron las certificaciones TIER IV en "Design Documents y Constructed Facility", ésta última nos convierte en el primer data denter en Chile en obtener esta certificación.

5 data centers

En operación en Chile (Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa, Pedro de Valdivia, Longovilo)

+350

Clientes totales, entre ellos importantes bancos e instituciones públicas

+200

Clientes, son alojados en Ciudad de los Valles

35%

Uso intensivo de freecooling disminuye un la huella de carbono y el consumo de agua.

25 mil

servidores son alojados

El negocio de ciberseguridad creció un 44,6% gracias a la venta de proyectos y tecnologías, más verticalización en infraestructuras críticas.

Servicios digitales

Durante 2018, nuestro foco estuvo en el desarrollo de los negocios digitales dentro del mundo TI, que es el de mayor crecimiento dentro de nuestro segmento.

El negocio de ciberseguridad creció un 44,6% en el último ejercicio, gracias a una intensa actividad que tuvo por foco la venta de proyectos y tecnologías, más verticalización en infraestructuras críticas. Esta unidad cuenta con capacidades instaladas en un Centro de Ciberinteligencia conformado por un equipo especializado en la materia y expertos en telecomunicaciones y TI. El servicio se compone de una consultoría que permite entender el nivel de exposición a riesgos del cliente y sus activos críticos, para definir un camino para incrementar la madurez en la organización.

Con una propuesta de valor única basada en los activos de Entel, en 2018 lanzamos Entel Ocean, nueva unidad digital creada para brindar soluciones de alto valor para el B2B. Esta se orienta a responder con flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a la medida para su negocio, en base a herramientas como big data, analytics, cloud, inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), automatización y modelamiento predictivo.



Distancia Cero con el cliente

En 2018 creamos Distancia Cero, iniciativa transversal anclada en los nuevos propósitos de nuestra marca, que busca fortalecer la relación con los clientes en su proceso de transformación digital. Ésta trabaja con dos miradas convergentes, que parten por estar muy cerca del cliente para mirar su negocio en 360 grados y así capturar la mayor cantidad de oportunidades de negocio. El segundo aspecto se relaciona con la co-creación mediante conversaciones virtuosas que permitan definir el portafolio de servicios que va a necesitar y cómo lo va a gestionar.

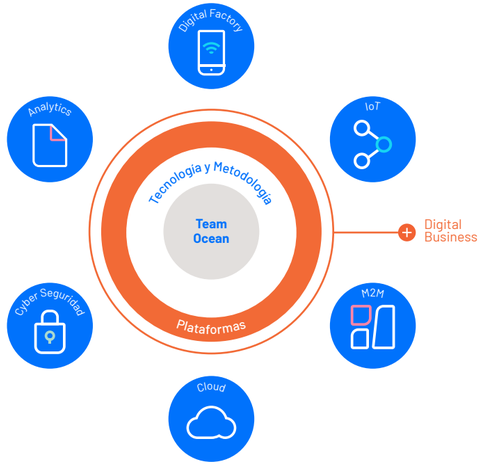
73%

de satisfacción promedio en el negocio móvil.

68%

de satisfacción promedio en el negocio fijo.

Visión de negocio, tecnologías habilitantes

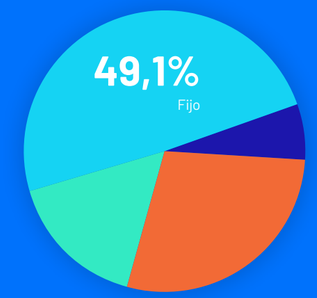


Ingresos

Los ingresos del Mercado Corporaciones disminuyeron (-0,9%) en comparación con el 2017. Sin efecto de la NIIF 15 los ingresos bajaron levemente (-0,3%), debido a menores ingresos en el negocio móvil (-12,6%) y en servicios fijos (-1,3%), esto fue parcialmente compensado por un aumento de ingresos TI/digitales (+8,6%). La baja en los ingresos móviles se explica por menores ingresos excedidos asociado al cambio en la oferta comercial que aumentó cuotas de voz y datos, además fue parcialmente compensado por aumento en los ingresos de cargos fijos.

Los ingresos de servicios fijos disminuyeron principalmente asociados a menores ingresos en telefonía local y servicios tradicionales de telecomunicaciones. Por otra parte, los ingresos de servicios TI/digitales aumentaron especialmente en servicios de TI tradicionales de outsourcing y housing y en Entel Secure Cloud, esto junto a un foco importante en el desarrollo de negocios digitales en los que la ciberseguridad tiene un rol importante.

Distribución de ingresos por servicio

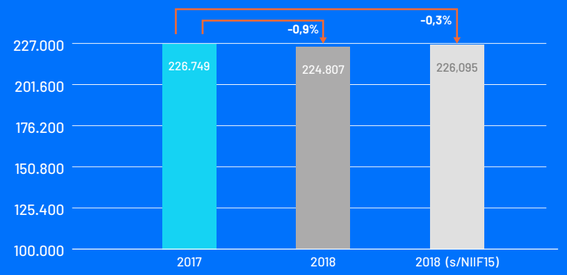


- **28,50%** TI
- **16,20%** Móvil
- **6,20%** Digitales

Participación de Mercado Corporaciones en los servicios totales de Entel Chile



Evolución ingresos Mercado Corporaciones en $ millones





Durante 2018, nuestro foco estuvo en el desarrollo de los negocios digitales dentro del mundo TI, que es el de mayor crecimiento dentro del segmento corporaciones.

Mercado Mayorista

Nuestro Mercado Mayoristas es un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de la evolución tecnológica. Genera alianzas que permiten apalancar el crecimiento de sus clientes mayoristas, así como proveer a los clientes Entel de servicios con la mejor calidad y a precios competitivos.

191
países con algún servicio roaming

74
países con 4G

Servicios

- **Negocio de tráfico de voz internacional:** consiste en el envío de las llamadas internacionales generadas desde teléfonos fijos y móviles a través del Carrier 123 de Entel, con destino a países en todo el mundo. También se realiza la recepción de llamadas provenientes desde el exterior hacia Chile, así como el tránsito de llamadas hacia terceros países en las que carriers internacionales utilizan la infraestructura y acuerdos comerciales de Entel.
- **Arriendo de infraestructura fija:** servicios de última milla para operadores nacionales e internacionales que aprovechan la red de Entel para acceder a sus clientes y, red de transporte para operadores fijos, móviles e ISP que necesitan interconectar distintas ciudades en el país.
- **Arriendo de infraestructura móvil:** servicios de instalación de antenas y equipos en torres de Entel para otros operadores fijos, móviles e ISP.
- **Arriendo de red a OMV:** servicios de roaming nacional a otros operadores y servicios a operadores móviles virtuales.
- **Roaming internacional:** gestión de acuerdos con operadores en todo el mundo para proveer servicios de roaming a clientes de Entel cuando visitan esos países (voz, datos, SMS), y a su vez los clientes de dichos operadores puedan ocupar la red Entel al visitar Chile.

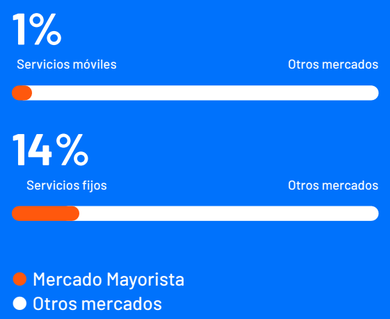
Hitos 2018:

- **Aumento cobertura Programa Viajero roaming internacional:** la cobertura del Programa Viajero Entel llegó a 100 países, aumentando en un 56% respecto a la que existía al cierre de 2017. Llegando así, a una cobertura de 191 países con servicio de roaming Entel.
- **Importante aumento de la cobertura de países roaming 4G habilitados:** durante 2018 aumentó significativamente la cantidad de países en los cuales se entregan servicios de roaming con tecnología 4G, lo cual permitió que al cierre de 2018, un 66% del tráfico de datos e internet de nuestros clientes fuera sobre redes 4G.
- **Se renegociaron favorablemente condiciones de importantes contratos** satelitales y de transporte IP internacional, generando reducciones de costos que permitieron continuar prestando servicios a precios muy competitivos y seguir expandiendo la cantidad de usuarios de los mismos.
- **Menor actividad en servicios de arriendo de red a operadores móviles:** el término de contratos a roaming nacional ocurrida en 2017 y el término de operaciones de operadores móviles virtuales impactó en una disminución de los ingresos provenientes de los mismos.

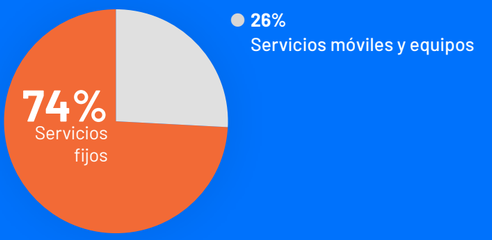
Ingresos

Los ingresos brutos del Mercado Mayorista disminuyeron un 8,5% en 2018, como resultado de una disminución en los ingresos de arriendo de infraestructura móvil asociado a servicios de roaming nacional y OMV, parcialmente compensado por un aumento en el negocio de tráfico.

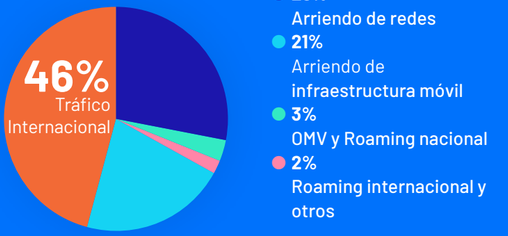
Participacion de negocio Mayorista en los servicios totales de Entel Chile



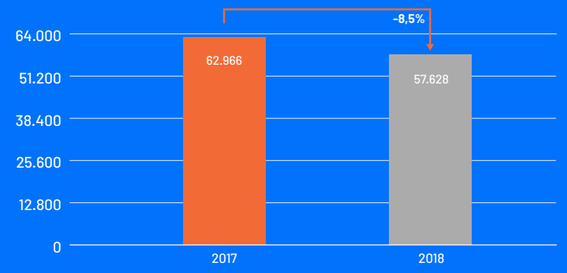
Mercado Mayorista distribucion ingresos por servicios (%)



Composición ingresos 2018 según tipo de operador



Evolución ingresos Mercado Corporaciones en $ millones





Capítulo IV

Entel Perú

El año 2018 fue desafiante y dinámico para Entel Perú, en nuestro cuarto año de operación en el país. Con una oferta competitiva y reconocimientos a la calidad de servicio propia de la marca, nuestra empresa creció de manera sustantiva en cantidad de clientes móviles y continuó en su consolidación como referente de digitalización para el mercado empresas.

Con una inversión de USD 186,1 millones en el último ejercicio, aceleramos el desarrollo de proyectos con el fin de apalancar nuestro crecimiento.

Como resultado, somos la empresa de la industria de telecomunicaciones con mayor crecimiento en Perú, y la quinta en el mundo. Factores determinantes en ello han sido el alto reconocimiento y preferencia de marca, una mayor escala y la profundización en la experiencia digital.

En nuestro cuarto año de operación, somos la empresa de telecomunicaciones con mayor crecimiento en Perú, y la quinta en el mundo.

Servicios móviles

En el competitivo mercado de servicios móviles, nuestra compañía sumó 1,3 millones de clientes sólo en 2018, alcanzando un total de 7,8 millones. Esto representa un crecimiento del 19,4% en la base total de clientes móviles, en la que prepago creció en 855 mil clientes, equivalentes a un 19,9%, y pospago creció en 417 mil clientes, que representan un 18,5%.

Para los clientes de prepago presentamos una oferta atractiva basada en minutos y apps ilimitados, así como mecanismos para incrementar la vigencia a través de bolsas. La transparencia y claridad de los productos fueron altamente valoradas por los clientes. Además, con el lanzamiento del plan Chip S/.29, los clientes tuvieron los beneficios de un plan de pospago sin contrato por 30 días, disponible para líneas adicionales y portabilidad. Esta iniciativa logró posicionar un prepago de alto valor desde el momento de la venta.

En el segmento de pospago, durante 2018 profundizamos la experiencia de los clientes con productos novedosos y disruptivos para el mercado, gracias a una nueva vista a nuestra base de clientes con ejecución de herramientas de blindaje y gestión de ARPU mediante modelos predictivos. Además de lanzar planes con minutos ilimitados a cualquier operador, ampliamos el uso del servicio con Whatsapp Roaming Ilimitado y creamos mecanismos de fidelización que incluyen líneas adicionales, teléfonos con financiamiento y plataformas de contenido digital OTT (Netflix y música) a través de carrier billing.

Con todo ello, durante 2018 fuimos líderes en portabilidad móvil prepago y pospago según el ranking de Osiptel, y pasamos de una participación de mercado del 5,5% heredada de la antigua marca (Nextel) a un 19,8%.

7,8
millones de clientes móviles.

19,8%
base abonados total mercado móvil.

Servicios fijos

Para el negocio Hogar, el año 2018 tuvo un importante hito en el despliegue de la red 2.300 MHz, que al ser independiente de la utilizada para servicios móviles nos permitió crecer con una potente oferta que triplicó la del año anterior. Empezamos a brindar servicios de internet fijo inalámbrico, con mayores velocidades y cobertura, en los formatos indoor, con dispositivos autoinstalables, y en la modalidad outdoor, con una gama nueva de servicio de instalación.

A diciembre se alcanzó un despliegue de 454 puntos de presencia que permitió cubrir 1 millón de hogares en Lima. Al cierre de 2018, el segmento Hogar cuenta con 193 mil UGI, creciendo un 39,3% respecto de 2017. Las mejoras fueron impulsadas por el servicio de internet fijo inalámbrico en Lima y en algunas regiones.

La nueva oferta fue acompañada de la creación de nuevos canales de venta (puerta a puerta) y mejoramiento de varios procesos de atención y retención de clientes.

Segmento empresas

En el año, expandimos para estos clientes nuestra propuesta de valor mediante herramientas digitales como geolocalización, colaboración, automatización e Internet de las Cosas (IoT), entre otras.

Los clientes empresas crecieron en un 15,2% respecto al año anterior, llegando a ser más de 900 mil en 2018. Este incremento fue incentivado fuertemente por el segmento de pequeñas y medianas empresas, que representa un 56% de crecimiento, seguido por las ventas a corporaciones, con un 33%.

Entre las mejoras en los procesos de atención destaca la aplicación de herramientas digitales como webs y apps, las cuales permiten agilizar procesos y que los clientes se auto-atiendan o conozcan el estado de sus solitudes. En materia de recomendación, cerramos el año con un 19%, tres puntos por sobre la meta fijada. Y en reconocimiento de nuestra marca Entel Empresas incrementamos en un 4% el Top of Mind (TOM), siendo líderes en la industria con un 46%.

Satisfacción de clientes

En Entel Perú aplicamos indicadores de satisfacción para cada punto de contacto con el cliente. De este modo obtenemos la información necesaria para mejorar tanto procedimientos como procesos. También prestamos atención a lo que los clientes comentan por redes sociales, lo cual nos permite estar siempre atentos a sus necesidades, con ofertas oportunas y concretas. Así, durante 2018 la satisfacción general fue del 71% (+12pp vs líder de la competencia).

Fruto de lo anterior, resultamos reconocidos por Best Customer Experience (BCX), con el primer lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica. El estudio evalúa a más de 50 mil consumidores de 117 empresas de Iberoamérica de distintos sectores en torno a la marca, producto e interacción con clientes.

71%
satisfacción general de clientes.

+900
mil clientes empresas.



Transformación digital

Las ventajas de la metodología ágil están también generando resultados en nuestra compañía en Perú. Innovaciones como la atención de clientes vía Whatsapp Business es muestra de ello, y de nuestro interés por atender de manera inmediata y simple a los clientes, dándoles la libertad de elegir el canal de contacto que mejor se ajuste a sus preferencias, sea este app, web o redes sociales. Cabe resaltar que al cierre del año, el 93% de las transacciones fueron por alguna vía digital.

El hito destacado del año fue la culminación, en febrero, de TDE prepago, llevando a una sola plataforma todas las herramientas de atención para clientes de este segmento. Gracias a las lecciones aprendidas en Chile, el proyecto se desarrolló en solo tres meses, con la intensa participación de casi 100 profesionales del negocio, el área TI y el equipo TDE. El sistema fue capaz de gestionar 250.000 nuevos clientes en las primeras seis semanas y de migrar 5,9 millones de clientes en dos meses, todo sin mayores pérdidas en activaciones, recargas, tráfico y tasación.

Esta experiencia nos ha permitido incorporar las mejores prácticas a nivel global, diseñar una oferta simplificada y mejorar el time-to-market de productos y servicios para clientes prepago móvil. La nueva plataforma tiene como foco principal la omnicanalidad y considera que tanto clientes como ejecutivos de atención cuenten con una vista 360º, ya que TDE facilita tener toda la información relevante en una pantalla.

93%
de las transacciones fueron digitales.

Marco regulatorio

Espectro

El 2018 fue un año en el que destacó el protagonismo que adquirió el ente rector del sector, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), particularmente en un tema central para la industria: el espectro radioeléctrico. Así, a inicios de año se publicó una nueva metodología para el pago del canon por el uso del espectro para servicios móviles, que podría considerarse un avance en esta materia, al dejarse de lado progresivamente la metodología por terminales, que penalizaba la expansión del servicio. El impacto de este cambio ha sido positivo, sin perjuicio de las observaciones que advertimos en su momento al MTC.

Durante el primer semestre, se dieron importantes noticias para la empresa, relacionadas nuevamente con el espectro radioeléctrico, y en particular, con las bandas asignadas al grupo Entel en Perú. Se modificó el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias para: i) identificar las bandas disponibles para servicios de Internet Móvil Avanzado (IMT o 4G), entre ellas las bandas 700, 800, 1.700, 1.900, 2.300, 2.500 y 3.500MHz, ii) se cambió la atribución de la banda 800, en el sentido que puede ser utilizada para la prestación de todos los servicios públicos de telecomunicaciones en general y no sólo el servicio troncalizado; iii) se cambió la canalización de la banda 2.500, lo que permitirá a Entel hacer uso efectivo de la banda con tecnología FDD, una vez que se disponga su cambio de ubicación (reordenamiento); y iv) se dispuso que las bandas IMT serían asignadas vía concurso público.

En agosto, se declararon en reordenamiento las bandas 800, 2.300, 2.500 y 3.500MHz, y en octubre se publicó el Reglamento de Reordenamiento, habiéndose iniciado el proceso para las bandas 2.300 y 2.500MHz en diciembre 2018. Si bien este reordenamiento puede culminar con la devolución de una parte del espectro, habilitará la transferencia del espectro de 2.300 MHz a una sola empresa del Grupo, generando eficiencias que permitan consolidar la oferta de internet fijo, así como utilizar el espectro 2.500MHz para brindar servicio móvil.

Portabilidad

Durante 2017 y 2018, la portabilidad empezó a mostró irregularidades que distorsionaban los datos acumulados de la industria. En atención a este problema, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en telefonía móvil y fija para agilizar el procedimiento de cambio de compañía. Los cambios hechos por el regulador establecen: i) un mes como plazo mínimo para que el abonado pueda hacer uso de la portabilidad numérica, tanto para la primera como para las siguientes portaciones, ii) mayor información para el proceso y iii) portabilidades en fines de semana. El impacto de esta norma es positivo, para sincerar las cifras de portabilidad, por un lado, y por otro facilitar la portabilidad a los usuarios los fines de semana.

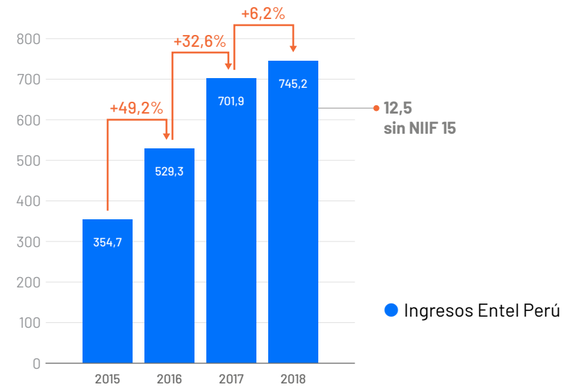
Bloqueos de IMEI

En el mes de septiembre, Osiptel solicitó a las empresas operadoras bloquear todos los teléfonos móviles correspondientes a un millón de códigos IMEI "inválidos", es decir, aquellos que no cumplen el estándar GSMA. Para ello, debían enviar mensajes de texto a los clientes anunciando el bloqueo del equipo y la suspensión de la línea hasta la entrega del dispositivo al operador. Ante el anuncio, la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN) manifestó que el bloqueo de celulares con IMEI inválido "afectará el derecho de comunicación de las personas que han adquirido legalmente su equipo móvil, puesto que no se ha considerado que existen equipos que fueron importados legalmente y que se venden como 'liberados' en establecimientos formales" y en similares términos se pronunció la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), que propuso el "bloqueo progresivo para reducir los riesgos de la afectación a los usuarios que compraron sus equipos de buena fe". La autoridad acogió estos puntos de vista y presentó un calendario gradual de ejecución. Estos bloqueos están contemplados en la normativa vigente, con suspensión de servicio. No obstante, dado el impacto generado, se espera que se modifique la norma y se apliquen los bloqueos de manera gradual, sin suspensión del servicio.

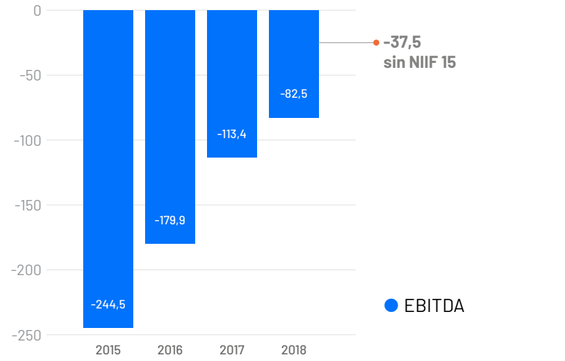
Ingresos

Los ingresos de Entel Perú aumentaron un 3,9% (en soles peruanos +6,2%), reportando $ 489.053 millones. Sin efecto de la NIIF 15, los ingresos aumentaron 10,1%, registrando $ 518.161 millones, a pesar de la reducción en las tarifas de terminación móvil (-67%) efectiva a fines de enero de 2018. El crecimiento de ingresos se atribuyó, principalmente, a un aumento en los ingresos por ventas de equipos (+80%). En forma adicional, los ingresos de servicios aumentaron en línea con el crecimiento de la base de abonados, en parte compensado por menor ingreso de interconexión asociado con las reducciones de cargos de acceso. Los servicios residenciales Entel Hogar aumentaron un 77%, debido a los servicios de Internet fijo inalámbrico por aumento de las UGI (+58,7%).

Ingresos Entel Perú (USD millones)



EBITDA Entel Perú (USD millones)





5

Capítulo V

Sustentabilidad

Visión sustentable del negocio

El nuevo propósito de nuestra compañía refleja el desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización de nuestro entorno y la generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios.

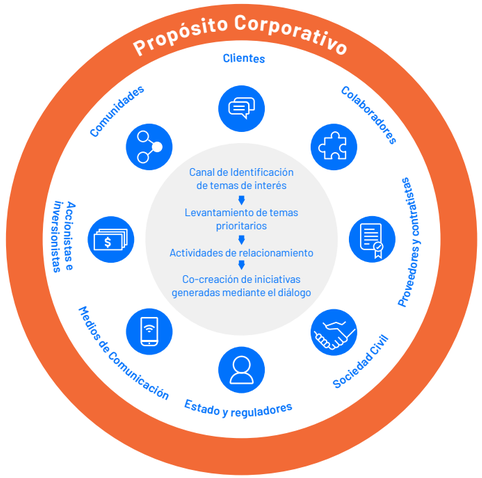
Al decir que "existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad" estamos asumiendo la sustentabilidad como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Tras avanzar en un camino que partió con iniciativas de responsabilidad social y el desarrollo de acciones de valor compartido, desde 2017 contamos con una visión de Sustentabilidad que define la transversalidad de este enfoque en toda la organización, la cual se plasma en la Agenda Sustentable. Esta nos ha permitido construir una mirada integral, a través de la cual vinculamos los objetivos de la empresa con las expectativas de los distintos grupos de interés y los desafíos que a nivel mundial se están planteando en estas materias.

La integración de la sustentabilidad a la gestión transversal de la compañía nos ha permitido posicionarnos y ser medidos a través de distintos acreditadores con estándares internacionales. Con ello, hemos potenciado dimensiones como transparencia y credibilidad, lo cual es relevante para inversionistas que observan con cuidado el comportamiento de las empresas.

Relacionamiento con grupos de interés

En Entel contamos con un Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con todos los públicos que impactan y son impactados de algún modo por nuestra operación. Tras una primera identificación y caracterización de los diferentes actores, establecemos canales para entregar información y distinguir los temas que son relevantes para ellos. Estos últimos son luego priorizados de acuerdo a los lineamientos de la compañía y, según su importancia, generamos actividades de relacionamiento e, incluso, creamos iniciativas en conjunto con los stakeholders. Dentro de este mismo modelo se establecen tanto objetivos como frecuencia de vínculos, lo cual permite hacer un seguimiento efectivo de todo el proceso. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de las Dirección de Sustentabilidad y Comunidades lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.



Creación de valor transversal

A través de lo que hacemos, buscamos abrir múltiples posibilidades de desarrollo y transformación para los clientes en los diferentes mercados en los que nos desempeñamos, así como para las personas y los grupos con quienes nos vinculamos: colaboradores, contratistas, proveedores, comunidades, autoridades, organizaciones sociales y medios de comunicación, entre otros.

Oferta de Valor

Mercado Personas	Mercado Empresas	Mercado Corporciones	Mercado Mayorista
Ayudamos a que las personas puedan comunicarse y conectarse con otras personas, y a beneficiarse de la fuerza transformadora de la tecnología	Ayudamos a que las empresas de todos los tamaños puedan impulsar sus negocios a través de las tecnologías y la comunicación, llevándolos a límites impensados.	Ayudamos a que grandes organizaciones de diversa índole puedan acceder en forma segura e innovadora a soluciones específicas de comunicación y tecnología para sustentar los procesos estratégicos de sus operaciones.	Ayudamos a que diferentes operadores puedan acceder a nuestra gran red de insfraestructura fija y móvil y ampliar las posibilidades de conectividad a nivel local e internacional.

Gestión Corporativa

Empleo y Calidad de Empleo: 4.399 colaboradores en Entel Chile | 11.206 puestos de trabajo para contratistas.

Capacitación: 318.094 horas de capacitación totales en Entel Chile.

Contratación de servicios y adquisición de productos: Casi $959.000 millones de gasto total en proveedores

Inversión en insfraestructura y tecnología: USD 33,3 millones en despliegue de internet Hogar en banda 3500 MHz

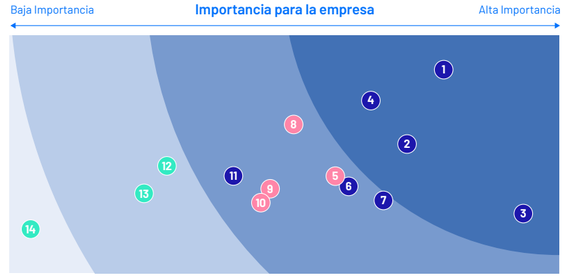
Cuidado del medioambiente: 370 toneladas de reciclaje electrónico a nivel consolidado en Chile y Perú

Reducción de la brecha digital y trabajo con la comunidad: 396 colaboradores en iniciativas de voluntariado corporativo

Asuntos relevantes

Mediante un trabajo de identificación y priorización de los temas más relevantes para la gestión sustentable del negocio, que consistió en entrevistas a los máximos ejecutivos de la compañía y consultas a los principales grupos de interés, elaboramos la siguiente matriz que resume los asuntos más importantes a trabajar.

Cada uno de estos temas relevantes es tratado en detalle en el Reporte de Sustentabilidad 2018. A continuación, ofrecemos un breve resumen de cada capítulo que permite entender su importancia y gestión al interior de la compañía.



1. Seguridad de la Información
2. Ética y Responsabilidad Corporativa
3. Transformación Digital
4. Protección de la Privacidad
5. Atracción y Retención del Talento
6. Experiencia del Consumidor
7. Cambios regulatorios en la industria
8. Derechos Humanos y Laborales
9. Creación de Valor Social
10. Diversidad e Inclusión Laboral
11. Gestión de Nuestra Cadena de Suministro
12. Ciclo de vida de productos/servicios
13. Eco-eficiencia operacional
14. Cambio Climático

Ciberseguridad y protección de datos

En un mundo interconectado, en el cual la actividad humana avanza progresivamente hacia su digitalización, las empresas de tecnología tenemos responsabilidad sobre el resguardo de la información y el uso que a ésta se le da para generar nuevas oportunidades. En Entel nos hemos preocupado de hacer de la ciberseguridad una dimensión prioritaria de nuestra gestión, transversal en toda la compañía. Contamos con una Gerencia de Ciberseguridad, responsable de identificar riesgos e implementar controles, apoyada por cuatro subgerencias a cargo de ejecutar un programa que cubre desde arquitectura e ingeniería hasta cultura y concientización. Los encargados de velar por el cumplimiento de la política y las normas son 23 Business Information Officers (BISO) desplegados en cada área de la empresa.

Así como un importante habilitador para múltiples actividades, Internet es también un espacio en el cual los derechos de las personas deben ser protegidos. En Chile y Perú hay avances legislativos tanto hacia la incorporación como hacia el perfeccionamiento de la protección de datos personales. En Entel trabajamos con las mejores prácticas en esta materia, velando porque la información personal de los clientes que se genera de interacciones y acciones digitales solo se utilice en forma anónima y agregada, resguardando la protección y privacidad de los usuarios mediante diversos sistemas y mecanismos.

Ética y responsabilidad corporativa

El desarrollo sustentable de los países requiere de la aplicación de principios sólidos y comportamientos sostenidos que contribuyan a avanzar hacia metas compartidas por la humanidad. En Chile y Perú, la percepción de corrupción ha empeorado en los últimos años, por lo cual se ha vuelto una tarea de los mundos público y privado el instalar sistemas de prevención y control a posibles faltas a la probidad.

En Entel tenemos como principios transversales el compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, el apego a las normas de conducta del mercado y el respeto de los derechos de las personas. Nuestro sistema de gestión ética, particularmente el Modelo de Prevención de Delitos, es uno de los pilares más importantes para mantener una operación sana y gestionar los riesgos asociados a conductas que pudiesen afectar el funcionamiento de nuestro negocio, velando por la integridad corporativa. Del mismo modo, al ser parte de una industria por esencia competitiva, mantenemos un estricto apego a las normas y a una conducta de mercado adecuada. Todo conflicto que surja debe ser resuelto de acuerdo con la normativa, legislación y autoridades competentes en la materia, velando siempre por el buen servicio y una operación sana de nuestro negocio. Asimismo, en nuestra cultura organizacional existe compromiso con los derechos humanos, su promoción y resguardo, abarcando desde las relaciones laborales y sindicales hasta el reconocimiento y respeto de la diversidad e inclusión. En estos compromisos esenciales, el Código de Ética rige la base de todo nuestro actuar.

Transformación digital

La cuarta revolución industrial o revolución 4.0 está generando cambios profundos en la vida de las personas, las economías y la sociedad a nivel global. En Entel sabemos que somos parte de estas transformaciones y que nuestro negocio es clave en ayudar a nuestros públicos de interés en cómo abordan estos desafíos, ya sea como habilitadores de entornos de innovación, socios de grandes proyectos e iniciativas, o como protagonistas y artífices de las transformaciones.

En Entel hemos trabajado en un proceso de transformación estructural mediante la creación de áreas especializadas, con la tarea de generar políticas y gestionar cambios. A esto se suma la adopción de nuevas dinámicas de trabajo bajo la Metodología Ágil, cuyos resultados ya están observándose a través de nuevos productos y adaptación de procesos para mejorar la experiencia de los clientes. Todo ello se sustenta en un uso intensivo de nuevas herramientas como big data, analítica e inteligencia artificial, tanto en el plano interno como externo, siendo en este último, la creación de la unidad Entel Ocean uno de los grandes hitos de 2018, pues abre oportunidades de negocio y contribución a la digitalización de empresas e instituciones.

Experiencia del consumidor

Las empresas que ofrecemos acceso a la tecnología tenemos importantes desafíos y responsabilidades ante los consumidores, pues nos movemos en escenarios de fuerte competencia y atendemos clientes cada vez más exigentes respecto a la calidad de sus servicios.

En nuestra compañía estamos haciendo importantes inversiones y esfuerzos en la Transformación Digital Entel (TDE) con el fin de digitalizar nuestros procesos y canales de atención para ofrecer experiencias más simples y resolutivas a nuestros clientes.



En Entel tenemos como principios transversales el compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa.

Además, trabajamos día a día para presentar una oferta en constante renovación, adaptándonos ágilmente a necesidades que evolucionan y cambian a ritmos acelerados. Estos cambios abarcan todos nuestros mercados: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayoristas, e involucran a todas las áreas de la compañía.

Atracción y retención de talento

Atraer y retener personas con talento es un asunto de alta importancia en Entel, porque tenemos claro que nuestro negocio se va a sustentar en una combinación entre automatización e inteligencia artificial con personas de miradas diversas y especializadas, que participen en equipos ágiles, innovadores y en constante actualización de sus conocimientos y aptitudes.

El proceso de transformación que estamos llevando a cabo en nuestra compañía se basa en cambios importantes en la gestión y coordinación de personas y equipos. Esto va desde la incorporación de inteligencia artificial al proceso de reclutamiento y selección, hasta el desarrollo de capacidades mediante su autogestión, junto a un desarrollo de carrera que aliente a las personas a crecer y aportar a la compañía, en concordancia con sus proyectos y valores.

Diversidad e inclusión

La gestión de la diversidad y la inclusión en el mundo laboral es parte de la agenda actual a nivel global, producto de la toma de conciencia de diversas inequidades. El impulso al cambio cultural viene dado por leyes y normativas específicas, y también por la valoración de la diversidad como aporte a los distintos procesos de negocios. En Entel reconocemos los beneficios en: atracción y retención de talento; satisfacción y orgullo de pertenencia; mejora en la creatividad e innovación; y mayor receptividad frente a las necesidades de clientes.

Para nuestra compañía, la diversidad es parte de una cultura ágil y un elemento importante para generar el clima de seguridad y pertenencia que necesitamos para impulsar los desafíos de la empresa hacia el futuro. El compromiso irrestricto que tenemos hacia los derechos humanos de todos los colaboradores, valorando a la persona en su integridad y sin discriminaciones está declarado en nuestro Código de Ética y en el Manual de Aplicación. La construcción real de una cultura efectiva en estas materias es responsabilidad del Gobierno de Diversidad e Inclusión. A través de un proceso participativo, se está trabajando en la elaboración de nuestra Política de Diversidad e Inclusión que regirá el actuar de todas las áreas de la compañía en estas materias. Los principales temas a trabajar serán: balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

Los focos en diversidad e inclusión fueron definidos por 450 participantes de todos los estamentos, en cinco ciudades.



En Entel sabemos que nuestro negocio es clave en ayudar a los públicos de interés a abordar sus desafíos de transformación digital.

Gestión responsable de proveedores

La economía de los países prospera en la medida que hay relaciones sanas y beneficiosas para los distintos actores, que incluyen tanto el desarrollo de oportunidades comunes, como la externalización de servicios y la compra de insumos. Siendo todo parte de una cadena de abastecimiento, es importante cuidar las responsabilidades de cada uno y los posibles riesgos que pudiesen aparecer. En esa línea, es básico el desarrollo de relaciones colaborativas para establecer buenas prácticas laborales y estándares de calidad.

En Entel contamos con un sistema de calificación para todo nuevo prestador de servicio o vendedor de insumo. Además, cada proveedor debe adherir al Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos y no puede tener conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía.

Por la responsabilidad que significa esta cadena en el desarrollo de empresas de menor tamaño, se han hecho cambios regulatorios para incentivar buenas prácticas como es la Ley de Pago Oportuno tramitada en Chile durante 2018. Con un 60% de proveedores en la categoría pequeñas y medianas empresas, en Entel estamos conscientes del impacto que podemos tener a través de nuestros procesos de contratación y compra, por lo cual observamos cada aspecto de nuestra gestión para tener con ellas un relacionamiento responsable y constructivo. Desde octubre de 2012 contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía del Gobierno de Chile que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empresarial.

Cambios regulatorios

En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en las leyes vigentes tanto en Chile como en Perú. Sin embargo, los mercados altamente regulados tienen también riesgos frente a cambios que puedan suscitarse. De ahí que la diversificación y el tamaño relativo de nuestra empresa nos permitirían mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo los riesgos que podrían impactar la operación, los flujos, la creación de valor para los accionistas y el aporte a la comunidad.

Nuestros planes de inversión y cualquier proyecto de desarrollo o expansión de servicios estarán siempre amparados en la normativa vigente y orientados a la transformación responsable de la sociedad: que genere mayores oportunidades de acceso a las comunicaciones y a la tecnología, busque oportunidades de creación de valor conjunta, y apoye el desarrollo del sector desde las mejores prácticas a nivel mundial.

Creación de valor social

Entre las distintas brechas que existen en el mundo, la digital se ha ido profundizando pues no solo abarca la conexión – hoy considerada un servicio básico – sino también la inclusión a la economía y los servicios en red. Así, la brecha digital persiste por razones geográficas, de género, socioeconómicas, generacionales o cognitivas.

Por varios años, en Entel hemos trabajado en llevar conexión y tecnología a puntos geográficos distantes y vulnerables, mediante iniciativas de gran alcance como Conectando Chile, que culminó en 2017 llegando a 730 comunidades aisladas del país. En la actualidad, estamos desplegando redes de internet inalámbrico al hogar, dirigido a segmentos no atendidos o con deficiente calidad de servicio.

Desde 2012 contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empesarial

Nuestro enfoque en inclusión abarca a todos nuestros grupos de interés: desde los colaboradores que con su trabajo y actividades de voluntariado ayudan a comunidades, hasta los clientes, los proveedores y numerosas iniciativas de colaboración público-privada. Desarrollamos acciones en diversos ámbitos, como el aprendizaje de lengua de señas para atender a personas con discapacidad auditiva o el fomento de la digitalización de Pymes, mediante concursos y capacitación directa.

Cuidado del medioambiente

La industria tecnológica tiene el importante desafío de hacerse cargo de impactos medioambientales relacionados con el creciente uso de energía y la generación de residuos electrónicos, dado el aumento de la demanda de los servicios digitales a nivel mundial.

Por las características de la operación y sus impactos más significativos, nuestro foco en esta materia está puesto en la eficiencia energética de nuestra infraestructura de red y data center. Mientras en red llevamos a cabo iniciativas y establecemos metas de ahorro para disminuir el consumo en sitios fijos y móviles, en nuestros data center monitoreamos las pérdidas energéticas entre la energía total consumida y la que realmente llega al equipamiento de TI, conocido como indicador Power User Effectiveness o PUE, por sus siglas en inglés. Durante 2018, se logró un PUE de 1,76, con una leve disminución respecto de 2017 en comparación a disminuciones más significativas de periodos anteriores, lo cual revela estabilización en el nivel más avanzado.

En Entel estamos trabajando la reducción de residuos a través de nuestra cadena de comercialización y posventa desde 2014. Nuestro sistema de recolección en Chile abarca 109 tiendas y 641 buzones distribuidos en comunas de todo el país que reciben celulares antiguos y sus baterías, cargadores, audífonos, teléfonos fijos, módems y otros accesorios electrónicos. En vez de ir a vertederos, estos objetos entran en un ciclo de economía circular y revalorización a través de un proceso de recuperación de minerales y otros elementos, para su uso en la elaboración de diversos productos.

En 2018, reciclamos más de 370 toneladas de residuos electrónicos a nivel consolidado en Chile y Perú, y continuaremos gestionando el impacto ambiental de nuestros productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida, manteniendo nuestro compromiso en ese ámbito.





Capítulo VI

6 Otras Filiales

Americatel

En muy poco tiempo, estamos evolucionando a servicios de mayor valor agregado y administrados mediante auto-gestión de los clientes.

En plena evolución hacia una empresa de tecnología provista sobre la mejor conectividad fija y móvil se encuentra nuestra filial Americatel Perú, que en 2018 expandió su cartera de soluciones para empresas a través de herramientas digitales.

Los negocios en que nos movemos han ido cambiando y, así también, la composición de los ingresos que generan a la compañía. De este modo, los servicios de larga distancia y mayoristas, si bien continúan siendo cerca del 10% de los ingresos, han venido cayendo por la sustitución de otros medios de comunicación a través de internet.

Los servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, ofrecidos tanto sobre fibra óptica como tecnología 4G, crecieron durante 2018 un 25%, mientras que el negocio de TI, entre los cuales está el outsourcing (housing y hosting en nuestro data center de Lima) se incrementó en un 8%.

Hitos 2018

- Trabajo de la mano de Entel Perú para fortalecer una oferta integrada y convergente e impulsar el volumen del negocio hacia adelante, sacando partido de una infraestructura amplia y robusta.
- Desarrollo de productos en soluciones TI, basadas en el trabajo de innovación tecnológica que está desarrollando Entel en Chile, para una rápida implementación en el mercado peruano.
- Anunciamos que, a partir de 2019, Americatel pasará a llamarse Entel Empresas.



Negocios digitales

En pleno cambio de los paradigmas de negocio y ante los desafíos que implica la digitalización para las empresas, contamos con una oferta integrada de servicios de conectividad y TI, con foco principal en Lima y crecimiento en provincias. Nuestra metodología de trabajo nos permite ofrecer servicios de valor agregado, flexibles respecto al tamaño y las necesidades del cliente y a demanda, según sea la etapa en que se encuentre.

Con el respaldo y la capacidad de desarrollo del Grupo Entel, brindamos soluciones como Entel secure cloud, data center virtual y ciberseguridad, entre otros. Asimismo, entramos al mercado con servicios de business inteligence, big data, analytics, IoT, todas con soporte en nuestra plataforma cloud y diseñadas para impulsar los negocios basados en el análisis y explotación de los datos, con el respaldo de la nueva unidad Entel Ocean.

En muy poco tiempo, estamos evolucionando del arriendo de espacio para equipos a servicios de mayor valor agregado y administrados mediante auto-gestión de los clientes. Las oportunidades se están abriendo gracias a que la adopción tecnológica ya no requiere de grandes inversiones por parte de los clientes, debido a que en plataformas tipo cloud la facturación es proporcional al uso, lo cual está teniendo muy buena recepción en el mercado.

Redes

En 2018 hicimos una inversión de USD 8,9 millones, principalmente destinada a brindar conexión de clientes de fibra óptica con equipamiento para poner en funcionamiento el sistema, especialmente en plataformas y software.

Nuestros servicios operan sobre tres grandes redes de fibra óptica y satelitales interconectadas entre sí. Una red local, con cobertura en toda la ciudad de Lima; una red nacional que cubre los 24 departamentos del Perú; y la red mundial, con interconexión directa a los principales operadores del mundo. Vale destacar que nuestros servicios llegan incluso a la selva peruana, mediante conexión satelital.

En soluciones inalámbricas para servicios fijos utilizamos la red LTE en conjunto con Entel, para conectividad de voz y datos.

7,7

(de 10) satisfacción de clientes

4%

participación de mercado

Cerca de

5 mil

clientes

Entel Call Center

Asesoramos y acompañamos a nuestros clientes en la transformación de canales por la irrupción digital.

Nuestra filial Call Center, que presta servicios en Chile y Perú, tiene como objetivo ayudar a transformar las experiencias de los usuarios, integrando tecnología, procesos y personas, aportando al desarrollo de sus negocios y la sociedad. El negocio muestra una evolución en los canales de atención, con una disminución progresiva de los contactos telefónicos y un incremento de soluciones digitales y de auto-atención.

La industria de los centros de llamado y de contactos crece a nivel global a tasas cercanas al 5%, mostrando una tendencia a la baja respecto a años anteriores. Esto se debe a que, si bien las empresas muestran disposición a invertir en estos servicios, buscan soluciones de mayor eficiencia en el gasto y simples para usuarios digitalizados, entre las cuales están las redes sociales y apps.

Desde esa perspectiva, en Entel Call Center hemos asumido un rol de asesoramiento de nuestros clientes – empresas e instituciones de gobierno – en la transformación de canales por la irrupción digital para generar mejores experiencias a sus usuarios.

Los ingresos de nuestra empresa provienen en un 65% de los servicios que prestamos dentro del Grupo Entel y en un 35% de clientes externos. La veloz transformación de los modelos de atención dentro del Grupo, en búsqueda de mayores eficiencias y mejores índices de satisfacción, impactó los resultados con una disminución de los ingresos en 2018, los cuales fueron en parte compensados por el crecimiento de clientes externos.

60%

satisfacción neta de clientes, consolidando tendencia creciente de los dos últimos años.

Hitos 2018

- Crecimiento de un 17% en clientes fuera del Grupo Entel: 18 nuevas cuentas en el año.

- Creación de dos nuevas gerencias: Transformación e Innovación Digital, con foco en la incorporación de nuevas tecnologías (automatización, inteligencia artificial, nuevos canales e integración de canales) y Gerencia de Excelencia Operacional, orientada a mejorar la calidad en la ejecución de los procesos de atención a clientes.

- Satisfacción neta de clientes de un 60%, consolidando tendencia creciente de los dos últimos años.

Servicios

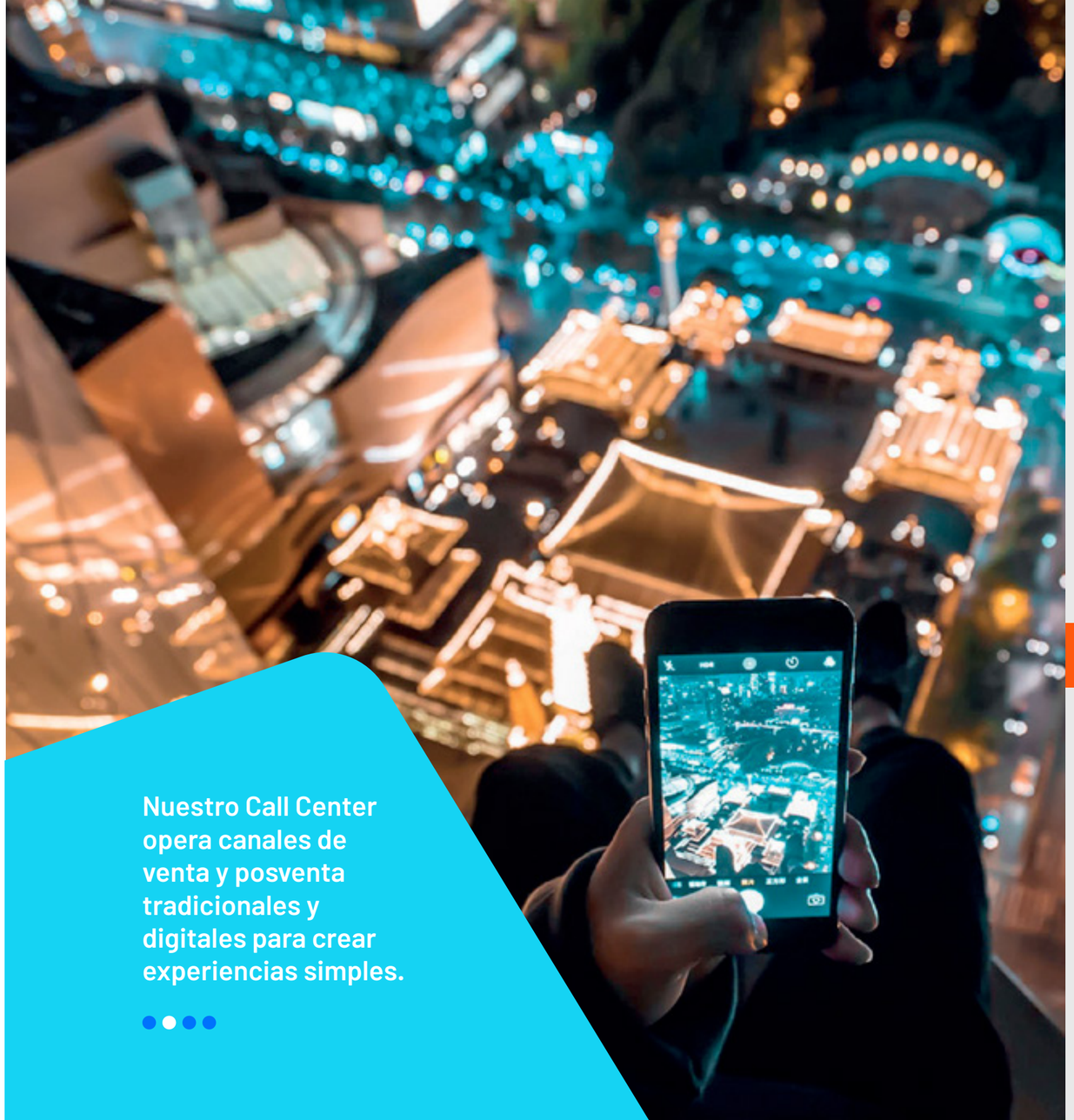
- **Servicios multicanal:** implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.
- **Service desk:** mesas de ayuda técnica para empresas.
- **Servicios back office:** implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.
- **Campañas de ventas:** servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery.
- **Atención a clientes:** modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.
- **Servicios tecnológicos:** implementación de plataformas bajo demanda.
- **Servicio de consultorías:** speech analytics on demand, auditorías de calidad y workforce management.

En resumen, operamos canales de venta y posventa, tanto tradicionales como digitales, en línea con el modelo de atención del Grupo Entel que busca crear experiencias simples. Los servicios están integrados en una estructura de información única y centralizada, que facilita un uso inteligente de los datos. Esto se complementa con una oferta end-to-end, mediante la cual aportamos calidad a la cadena de valor del cliente en sus interacciones con los usuarios finales.

Apoyo a la transformación digital de Entel

Por la relevancia que tiene la creación de experiencias distintivas dentro del modelo de negocios del Grupo Entel, durante 2018 nuestra filial Entel Call Center trabajó intensamente en la aplicación de innovaciones y mejoras en procesos y atenciones automatizables y la erradicación de fricciones, que eliminen la necesidad de los clientes de llamar o contactarse en búsqueda de soluciones.

Uno de los canales con más cambios fue el de venta telefónica, por cambios en las estrategias de ventas basados en el uso de inteligencia de datos y canales digitales.



Nuestro Call Center opera canales de venta y posventa tradicionales y digitales para crear experiencias simples.



7

Capítulo VII

Resultados

Nuestra filial Entel Perú llegó casi a los 8 millones de clientes y alcanzó el breakeven de EBITDA en el cuarto trimestre sin efecto de la NIIF 15.

En Chile continúa un fuerte crecimiento en clientes de alto valor en mercado móvil.

Contexto mercado chileno

Durante 2018, el ambiente económico de Chile mostró signos de creciente recuperación, aun dentro de un panorama global inestable provocado, entre otros factores, por la guerra comercial entre Estados Unidos y China. El año cerró con un crecimiento estimado del PIB del 4,0%, por efecto de un alza en las inversiones y un incremento en la demanda interna impulsada por el consumo en los hogares, a lo cual contribuyó el gasto en servicios y bienes durables. La inflación se situó dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el periodo con una tasa del 2,6%. En tanto, el precio del dólar se apreció un 13% ($694,77), respecto a igual fecha de 2017.

En materia regulatoria, distinguimos dos hechos relevantes que afectaron a la industria de telecomunicaciones: la resolución dictada por la Corte Suprema, en la cual se acogió el recurso presentado por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), estableciendo la enajenación de espectro equivalente a lo adjudicado en licitación de banda 700 MHz e indicando que, en caso de que la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) estime necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) con este objetivo. Finalmente, el regulador optó por presentar un plan espectral nacional que está en su fase consultiva. El segundo hecho relevante se dio con el congelamiento impuesto por la Subtel en junio de 2018 para el uso en la banda 3.400-3.800 MHz a todos aquellos operadores que se encuentren utilizándola. Posteriormente, en octubre la Subtel levantó la prohibición de uso equivalente al 50% del espectro y limitó el uso solo para servicios fijos inalámbricos. En el caso de Entel, nuestra compañía posee 100 MHz y puede utilizar 50 MHZ para continuar con el desarrollo de servicios al segmento Hogar. Estos hechos conllevan un desafío regulatorio relevante, de modo de entregar las señales correctas a la industria para la ejecución de sus inversiones y seguir liderando en Latinoamérica la expansión a las nuevas tecnologías como elemento de desarrollo para el país.

En 2018 la Subtel dio inicio al nuevo proceso tarifario correspondiente al quinquenio 2019-2024 para la industria de telefonía móvil, disminuyendo las tarifas en un 80% (alcanzando $1,8), las cuales comenzarán a regir luego de la toma de razón de la Contraloría.

Industria en Chile

El sector de telecomunicaciones (incluido TI) en Chile, mostró un crecimiento de ingresos moderado del 1,2% en comparación con 2017, alcanzando $ 5.934 mil millones (estimaciones Entel), impulsado por el crecimiento en los ingresos de servicios residenciales (+3,5%), destacando los servicios de banda ancha hogar y en menor medida la televisión de pago. Los servicios al hogar a nivel mundial están siendo potenciados por banda ancha y servicio sobre plataformas OTT, donde los distribuidores de contenido están llegando directamente al consumidor final, lo cual es señal de un proceso de transformación en la industria de TV de pago.

Los ingresos de servicios fijos del segmento Empresas en 2018 mostraron una leve baja de 0,2%; incluyendo los servicios tradicionales de telecomunicaciones (-0,6%) y los negocios de TI y digitales (-0,1%). Por otra parte, los servicios móviles mostraron un aumento de 1,8%, asociada al crecimiento de equipos (por entrada en vigencia de NIIF 15 que impacta el reconocimiento de ingresos móviles de equipos). En tanto, los ingresos de servicios han experimentado una disminución por el aumento en las cuotas de datos y voz en los planes, siendo importante destacar que el uso de datos sigue aumentando significativamente.

Contexto mercado peruano

Perú tuvo un año agitado en términos políticos que afectó a todos los poderes del Estado. En marzo, el expresidente Pedro Pablo Kuczynski renunció, siendo reemplazado por el ahora presidente Martín Vizcarra. Durante el periodo, el PIB estimado alcanzó un crecimiento del 4,0% con oscilaciones importantes entre trimestres. Influyeron en estos resultados la inversión pública y privada y el aporte de la demanda interna, que pasó de un 1,4% en 2017 a un 4,4% en 2018.

En temas regulatorios, destacó el reordenamiento del espectro en que intervienen tanto el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) como el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). Durante 2018 se publicó un reglamento para establecer las condiciones del uso de varias bandas, algunas que posiblemente se utilizarán para el futuro despliegue en 5G.

El sector de telecomunicaciones en Perú estuvo marcado por una fuerte competencia e importante baja en los cargos de accesos móviles (-67%), lo que repercutió en una caída del 3% en los ingresos de la industria a diciembre de 2018.

Asimismo, los mayores incrementos se registraron en el mercado móvil con un crecimiento del 72% en los ingresos de equipos, debido a menores subsidios observados a nivel de los operadores, en parte compensado con menores ingresos en servicios (-20%) en línea con la baja de cargos de acceso, aumento de cuota de datos y voz y la aplicación de la norma NIIF 15. Los servicios fijos mantuvieron sus ingresos, experimentando aumentos en banda ancha (+6%) y TV de pago (+7%), compensados en parte por menores ingresos de voz (-10%).

A nivel global, la industria de telecomunicaciones vive un proceso de transformación relacionado con los cambios en el comportamiento y estilo de vida de las personas. Estamos viendo un aumento en la demanda de conectividad a medida que los países se convierten cada vez en más digitales. La necesidad de movilidad también está siendo impulsada por nuevas tecnologías que están ayudando a cambiar las prácticas sociales (por ejemplo, comercio electrónico, banca móvil y redes sociales). En la era de la digitalización, vemos una oportunidad de que las empresas de telecomunicaciones puedan participar con nuevas propuestas de valor para conectividad y servicios digitales.

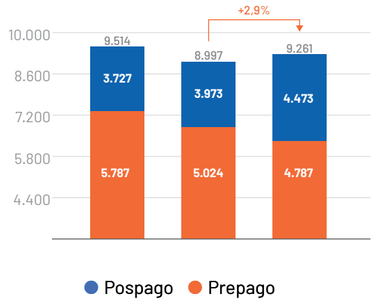
Estrategia 2018

Mantener participación en mercados maduros

Luego de un cambio significativo en la dinámica comercial impulsado por la compañía a partir de agosto 2017, mantenemos nuestra participación de mercado y lideramos la portabilidad neta de suscripción sobre todos los participantes de la industria. La tendencia de la industria móvil en Chile muestra un mercado con ingresos de servicios estables, con una continua migración de abonados desde prepago a pospago, intensidad competitiva más estable y aumento significativo de tráfico de datos. La evolución de nuestra base de clientes fue positiva, creciendo un 2,9% respecto a 2017. El avance estuvo dado por el segmento de suscripción voz, aumentando año a año un 15,7%, asociado a atractivas ofertas de datos y la baja rotación de clientes, junto con efectivos programas de fidelización y aumento de interacciones digitales. La base de prepago voz se ajustó a la baja (-4,2%), pero mejorando la participación de recargas sobre el total del mercado.

Las ofertas en el segmento de suscripción se concentraron en atractivos planes de datos, financiamiento de equipos móviles, promociones para líneas adicionales, combinadas con asociaciones relevantes de OTT (incluidas Spotify, Netflix y Google Play). Además, una amplia gama de accesorios y ofertas de seguros para teléfonos móviles, que se ha vuelto relevante en la propuesta de valor. Para el segmento de prepago, la oferta se complementó con servicios digitales a través de "recargas de un solo click", que se traducen en eficiencias y altos niveles de satisfacción.

Abonados móviles totales Chile (En Miles)



Abonados de pospago voz crecieron 15.7%

Crecer en negocios fijos en Hogar y Empresa

La compañía hoy cuenta con un importante despliegue de red para ofrecer sus servicios en el segmento Hogar. Actualmente, las casas cubiertas con servicios inalámbricos alcanzan las 908 mil, estando disponibles en 70 comunas a lo largo de Chile. El despliegue de la red de fibra óptica continuó en las áreas de alta densidad en Santiago, alcanzando 223 mil hogares disponibles para ventas al término de año 2018.

Nuestro servicio Entel Hogar registró 453 mil UGI (Unidades Generadoras de Ingresos), con un incremento del 2,3% sobre 2017, incluidas las conexiones inalámbricas y de fibra óptica. El bajo crecimiento de UGI se debe, principalmente, al retraso en el crecimiento de servicio Internet inalámbrico al hogar por el congelamiento de la banda 3.500 MHz en junio de 2018 y que fue parcialmente levantada por el regulador durante el cuarto trimestre del año. Asimismo, también influyeron mayores desconexiones de voz asociadas a menor venta de servicios paquetizados. La compañía cuenta con una oferta competitiva para servicios de Internet alámbricos (fibra óptica) con velocidades desde 200 a 400 Mbps y para servicio de Internet inalámbrico al hogar hasta 30 Mbps con antena en exterior.

La conectividad fija con acceso para el segmento Empresas tuvo un buen desempeño en el año 2018, aumentando sus ingresos en un 4,5%. respecto al año anterior. Estos avances están, principalmente asociados a servicios de conectividad IP, logrando un mayor uso de la red desplegada GPON y ofreciendo una gama de nuevos servicios. Es así como durante el año se lanzaron al mercado innovaciones como la "Red Local Administrada", completa solución tecnológica que simplifica desde la nube la gestión de la red local, y se mejoró la escalabilidad de los servicios, de modo de permitir integrar de manera flexible productos como Internet Dedicado y Datos MPLS.

908.000

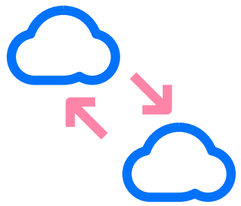
homes passed inalámbrico.

406.350

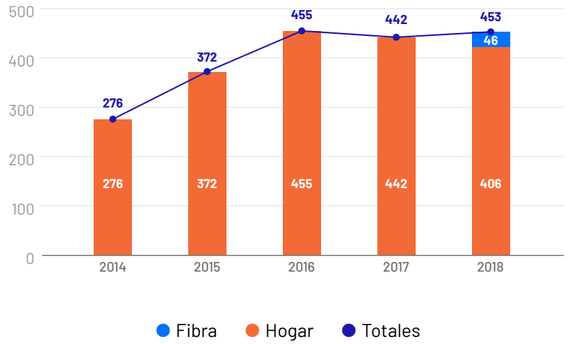
UGI inalámbrico.

46.154

UGI fibra óptica.



UGI Hogar pospago Chile (en miles)



Entregar una experiencia de servicios simple y única

Como operador referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, en Entel brindamos una oferta distintiva a nuestros clientes. La experiencia de servicio simple y única se construye en cada interacción con la compañía, en la entrega de soluciones simples, la ejecución eficiente de cada proceso y a través de una atención personalizada en los requerimientos. El resultado de esto queda plasmado en los distintos reconocimientos obtenidos durante 2018: Primer lugar en satisfacción de servicios móviles en segmento suscripción y segundo lugar para servicios de televisión de pago, según el "Estudio de satisfacción de usuarios", realizado por Subtel (octubre, 2018). Nuestra compañía fue reconocida por Procalidad en la categoría de telefonía fija con la mayor satisfacción de clientes en Chile. Adicionalmente, obtuvo el primer lugar por séptimo año consecutivo en "Best Customer Experience" en la industria de telecomunicaciones en Chile y en empate con Entel Perú, en primer lugar en Iberoamérica.

Durante el año lanzamos una nueva identidad de marca, con el fin de conectarnos con los consumidores. Hoy somos una compañía que acerca las infinitas posibilidades que trae la tecnología para transformar responsablemente la sociedad, teniendo un alcance a nivel de acceso y transformación.

Importantes avances en la transformación digital de Entel y nuevas formas de trabajo asociadas a estructuras ágiles han permitido mejorar los canales de interacción con los clientes, a través de medios digitales, donde se han aplicado importantes eficiencias de costos. A fines del año 2018, el 92% de las interacciones en el segmento personas son digitales y las restantes se realizan a través de tiendas y call centers. También estamos avanzando en performance, mejorando la venta online y la segmentación de ofertas únicas para cada cliente.

Desarrollar nuevos negocios digitales

En junio de 2018 lanzamos Entel Ocean, unidad que desarrolla soluciones avanzadas para acelerar la transformación digital de empresas. Las soluciones se basan en el uso de distintas plataformas que facilitan el análisis de flujos, como es el caso de Kamal, plataforma que usa las antenas celulares para analizar cómo se mueven los clústeres de personas en todo Chile y Perú, con el fin de realizar predicciones de movimiento con inteligencia artificial, perfilamiento y análisis origen-destino. Su uso permite facilitar la planificación urbana, la apertura de hospitales y los estudios de ingeniería, por mencionar algunos. En el caso de Reef, plataforma IoT, está disponible para administrar dispositivos, redes, almacenamiento, control de flota, activación/desactivación de dispositivos y actualizaciones de firmware OTA. También considera una unidad de consultorías de analítica avanzada, las cuales emplean data science para generar modelos predictivos de churn, demanda, clasificación, automatizaciones, entre otros. A finales de 2018, la compañía ha firmado contratos con entidades en el sector de retail y organismos públicos.

Crecer y consolidar el negocio de Perú

En Perú, la industria continuó activa y mostrando signos de estabilidad en las promociones de datos, ajustes tarifarios limitados y disminuciones en los subsidios para terminales móviles. En este escenario, en Entel Perú continuamos expandiendo la base de clientes (+19,4%), ingresos y mejorando márgenes que contribuyeron a alcanzar el punto de equilibrio de EBITDA en el cuarto trimestre sin el efecto de la NIIF 15. Todo lo anterior, soportado por un alto reconocimiento y preferencia de marca, una mayor escala y la profundización en la experiencia digital.

En el segmento de pospago, el crecimiento provino de ofertas de servicios de datos para planes de alto valor y mejoras en los programas de fidelización de clientes para satisfacer mejor las necesidades, incluidas líneas adicionales, teléfonos con financiamiento y atractivas plataformas de contenido digital OTT (Netflix y música) a través de la facturación mensual.

En prepago, los clientes de valor fueron el foco de atención, con ofertas que recompensaban la estabilidad en la recarga. Durante el año, hubo bonos de bienvenida para los clientes portados y recargas "Infla tu Yapa" que permitían la compra de bolsas de datos y de voz por tiempo limitado, todos servicios proporcionados a través de plataformas digitales. Además, nuestra compañía ofreció los beneficios de un plan de pospago, sin contrato por 30 días (Chip prepagado 29), disponible para líneas adicionales y portabilidad.



92%

de nuestras interacciones con clientes en el Mercado Personas son a través de canales de auto-atención.

Así, la base total de clientes móviles aumentó un 19,4% en comparación con el año 2017, con 7.814.806 suscriptores. En pospago (incluido BAM), la base de clientes creció un 18,5%, alcanzando los 2.671.201. El segmento prepago (incluyendo BAM) registró 5.143.605 clientes, aumentando un 19,9% en comparación con el año anterior. Esto permitió alcanzar una participación de abonados móviles estimada del 19,8%, aumentando 2,4 pp comparado con el año 2017.

Para alcanzar el alto potencial del mercado residencial, la compañía está implementando servicios de internet fijo inalámbrico en la banda de 2.3 GHz, que permite mayores velocidades y cobertura. A diciembre se alcanzó un despliegue de 454 puntos de presencia y logró cubrir 1 millón de hogares en Lima. Al cierre de 2018, el segmento Hogar cuenta con 193 mil UGI, creciendo un 39,3% comparado con 2017. Las mejoras fueron impulsadas por el servicio de internet fijo inalámbrico en Lima y en algunas regiones.

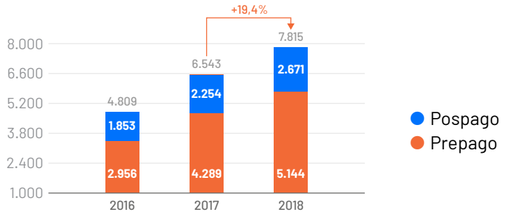
7.814.806

clientes móviles en Perú.

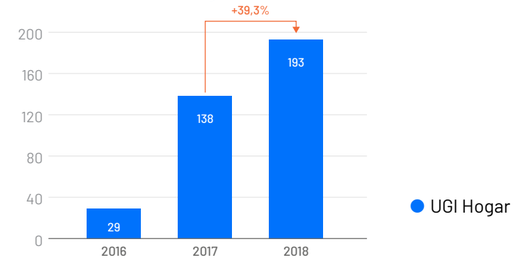
19,4%

de crecimiento más que en 2017.

Total abonados móviles Perú



UGIs Entel Hogar Perú



Gestión financiera 2018

El 1 de enero de 2018, la compañía adoptó la nueva norma contable NIIF 15 para el reconocimiento de ingresos. Los cambios se aplican a los contratos móviles paquetizados que incluyen los ingresos por equipos y servicios, así como a las comisiones de ventas y las deudas incobrables asociadas con esos contratos. El cambio contable aumenta el reconocimiento de los ingresos por equipos por adelantado y disminuye los ingresos por servicios durante el periodo del contrato, ambos netos de provisiones por deudas incobrables. Las comisiones de ventas asociadas a los servicios móviles se capitalizan y amortizan durante el plazo del contrato. En consecuencia, se contabilizan los impuestos diferidos relacionados con lo anterior. Para el ajuste inicial, se aplicó el método retrospectivo modificado (es decir, contratos paquetizados de 18 meses antes del 1 de enero de 2018) y se registró un ingreso de $100.780 millones en utilidades retenidas. Dentro de este monto neto, $ 140.842 millones corresponden al EBITDA anticipado para los años 2018 - 2019. Por lo anteriormente descrito, los resultados 2017 y 2018 no son comparables y se analizan sin efecto de la NIIF 15.

Nuestra compañía obtuvo ingresos consolidados por $1.922.960 millones en 2018, cifra que representa una disminución del 1,6% con relación al año anterior, debido al nuevo método de reconocimiento de ingresos (NIIF 15). Sin efecto de la NIIF 15, los ingresos consolidados aumentaron levemente (+0,5%), alcanzando $1.964.183 millones. El aumento fue impulsado principalmente por mayores ingresos en Entel Perú (+10,1%) y en servicios fijos en Chile (3,7%), en parte compensado por menores ingresos en servicios móviles e infraestructura en Chile (-4,1%).

Resultados consolidados (millones de $)					
	2018	2017	Var. %	2018 (s/NIIF 15)	Var. %
Ingresos Consolidados	1.922.960	1.955.171	-1,6%	1.964.183	0,5%
EBITDA	426.921	437.103	-2,3%	456.547	4,4%
Utilidad Operacional	90.913	117.385	-22,6%	120.539	2,7%
Gasto Financiero Neto	-75.821	-74.810	1,4%	-75.821	1,4%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-17.363	-16.574	4,8%	-17.363	4,8%
Resultados antes de Impuestos	-2.271	26.001		27.355	5,2%
Impuestos	-21.343	17.409		-30.228	
Utilidad del Ejercicio	-23.614	43.410		-2.873	-106,6%
Ingresos operacionales (millones de $)					
Servicios Telefonía Móvil-Chile	1.001.678	1.050.382	-4,6%	1.013.793	-3,5%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	472.958	457.018	3,5%	502.066	9,9%
Servicios de Datos (incluye TI)	196.426	188.921	4,0%	196.426	4,0%
Telefonía Local (*)	52.845	57.244	-7,7%	52.845	-7,7%
Larga Distancia	10.464	12.367	-15,4%	10.464	-15,4%
Internet (**)	49.366	43.845	12,6%	49.366	12,6%
Servicios a Otros Operadores	34.621	43.425	-20,3%	34.621	-20,3%
Negocios de Tráfico	23.652	19.989	18,3%	23.652	18,3%
Servicio TV	36.521	33.161	10,1%	36.521	10,1%
Americatel Perú	20.448	23.710	-13,8%	20.448	-13,8%
Servicios Call Center y Otros	14.195	13.007	9,1%	14.195	9,1%
Otros Ingresos	9.785	12.099	-19,1%	9.785	-19,1%
Total Ingresos Operacionales	1.922.960	1.955.171	-1,6%	1.964.183	0,5%

(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP
(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

Ingresos Entel Perú

Los ingresos de Entel Perú aumentaron un 3,9% (en soles peruanos +6,2%), reportando $ 489.053 millones. Sin efecto de la NIIF 15, los ingresos aumentaron 10,1%, registrando $ 518.161 millones, a pesar de la reducción en las tarifas de terminación móvil (-67%) efectiva a fines de enero de 2018. El crecimiento de ingresos se atribuyó, principalmente, a un aumento en los ingresos por ventas de equipos (+80%), asociado al cambio contable y una fuerte actividad de ventas por una mayor disponibilidad de planes de financiamiento para clientes y ventas de dispositivos a través de tiendas y plataformas digitales. En forma adicional, los ingresos de servicios aumentaron en línea con el crecimiento de la base de abonados, en parte compensado por menor ingreso de interconexión asociado con las reducciones de cargos de acceso. Los servicios residenciales Entel Hogar aumentaron un 77%, debido a los servicios de Internet fijo inalámbrico por aumento de las UGI (+58,7%).

Ingresos servicios fijos con acceso y TI digitales para empresas y corporaciones

Los ingresos asociados a conectividad fija para el segmento empresas y corporaciones sumaron $ 268.070 millones, aumentando un 3,3% respecto al año 2017. El crecimiento viene dado principalmente por mayores ingresos de servicios TI y soluciones digitales (+8,2%), asociados a servicios de seguridad y en la nube, en tanto los servicios IP, ofrecidos sobre nuestra infraestructura de fibra óptica de alta velocidad para el segmento aumentaron un 6,0%. Los ingresos tradicionales de telecomunicaciones provenientes de soluciones integradas de datos, voz e internet a través de la red de infraestructura MPLS crecieron levemente (+0,6%).

Ingresos servicios hogar

Entel Hogar en Chile creció un 4,2%, totalizando $ 71.987 millones. Este incremento está asociado a mayores ingresos por concepto de servicios de banda ancha (+36,5%) y servicios de televisión de pago (+14,6%), en línea con el crecimiento de las UGI en servicios sobre fibra óptica para banda ancha (+42,1%) y TV de pago (+5,3%). El ARPU creció un 3,8% ($12.705) comparado con el cierre de 2017, dada una mayor venta de servicios alámbricos sobre fibra óptica. Los ingresos de voz disminuyeron (-14,1%) por mayores desconexiones de servicios de voz inalámbricos.

Ingresos servicios móviles Chile

Los ingresos por servicios móviles en Chile disminuyeron un 4,6%, alcanzando $ 1.001.678 millones.Sin el efecto de la NIIF 15, los ingresos habrían registrado una caída del 3,5%, reportando $ 1.013.793 millones, como resultado de menores ingresos por servicios, explicados en gran parte por una disminución en los ingresos mensuales en servicios de voz y de valor agregado en el segmento de prepago, debido a la continua migración de cliente al segmento de pospago y menor ARPU registrado en el periodo. De igual forma, los ingresos de servicios de pospago disminuyeron a raíz de la caída en los ingresos excedidos de voz y datos, luego del cambio tarifario impulsado en el segundo semestre del 2017 y a banda ancha móvil, en parte compensados por mayores ingresos en cargos fijos mensuales y cargos de acceso. Las ventas de equipos aumentaron (+14,3%) en el segmento de pospago, asociado con mayores ventas brutas y la profundización de atractivos planes de financiamiento para compras de equipos móviles.

Ingresos Mayoristas, Call Center y Americatel

Respecto a los ingresos de los servicios del Mercado Mayorista – segmento de arriendo de infraestructura y venta mayorista a otras empresas – registraron una caída durante 2018, como resultado de una disminución en los ingresos de arriendo de infraestructura móvil, asociado a servicios de roaming nacional y operadores móviles virtuales (OMV), parcialmente compensado por un aumento en el negocio de tráfico.

Los ingresos de la filial Call Center, provienen en un 65% de servicios que prestamos dentro del grupo Entel y en un 35% de los servicios a clientes externos. Si bien los ingresos en 2018 disminuyeron, en parte por la transformación en los modelos de atención dentro del grupo, en búsqueda de mayores eficiencias y mejores índices de satisfacción, fueron compensados parcialmente por el crecimiento de clientes externos.

La filial Americatel Perú presentó una disminución de ingresos (-14,0%) respecto de 2017, cerrando con $20.448 millones. La baja está relacionada con menores ingresos en el negocio de tráfico y de larga distancia, asociadas a menores tráficos y tarifas en servicios internacionales. En parte fueron compensados por mayores ingresos para el segmento empresas en servicios de data center / TI y en servicios integrados de voz y datos sobre fibra óptica.

EBITDA

El EBITDA consolidado de 2018 alcanzó los $ 426.921 millones, cifra que representa una disminución del 2,3%. Sin efecto de la NIIF 15, el EBITDA aumentó un 4,4%, impulsado por menores pérdidas en la operación móvil en Perú y en parte compensado por menores resultados en Chile.

Nuestra filial Entel Perú mostró una pérdida a nivel de EBITDA de $ 54.121 millones, indicando un avance del 28,8% respecto a la pérdida registrada de $75.998 millones al año 2017. Sin efecto de la NIIF 15, la pérdida registrada fue de $ 24.579, lo cual representa una mejora de $ 51.419 millones respecto del cierre de 2017 (+67,7%). Este progreso fue impulsado por la escala alcanzada por la expansión de la base de clientes y los planes de eficiencia implementados. Los márgenes de servicio crecieron debido a los flujos de ingresos de los clientes, un mejor balance de cargos de acceso y menores costos de transporte de red. El costo de adquisición también disminuyó, debido a menores subsidios para equipos móviles, junto a menores gastos en comisiones de venta y publicidad. Por otra parte, los gastos de administración aumentaron principalmente por un aumento en provisiones por concepto de incobrables y gastos de facturación, en línea con el crecimiento en los ingresos de equipos móviles en el segmento de pospago y la expansión de la base de clientes.

En Chile, el EBITDA registró $ 481.042 millones, una baja del 6,2% en comparación con 2017. Sin efecto de la NIIF 15, el EBITDA fue $ 481,126 millones, la baja registrada se asocia principalmente a menores márgenes en servicio móviles, debido a una baja de ingresos en el segmento prepago y menores ingresos de servicios excedidos en parte compensado por mayores márgenes de equipos. Los márgenes de servicios de infraestructura también disminuyeron, asociados a menores arriendo de infraestructura móvil. El desempeño de los servicios fijos en los segmentos empresas y hogar mostraron un crecimiento.

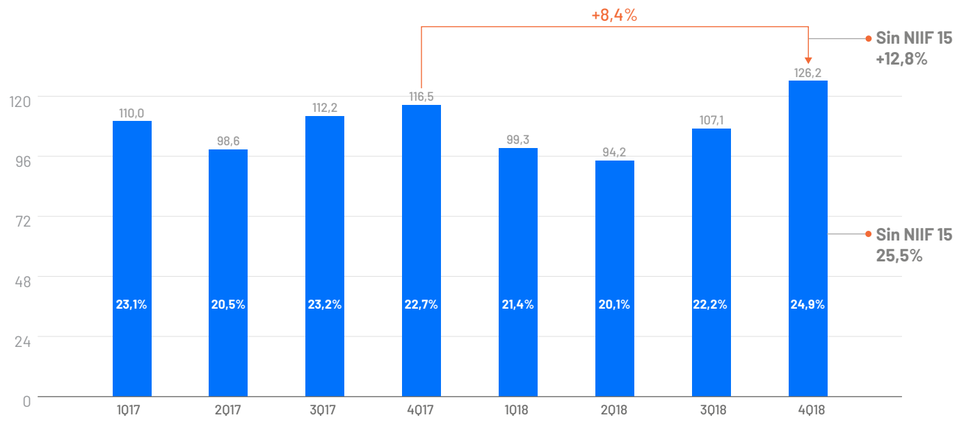
Para todo el año 2018, la operación consolidada generó un margen EBITDA de 22,2%, levemente menor al 22,4% reportado en 2017, sin efecto

de la NIIF 15 alcanzó 23,2%, aumentando 1,0 pp. Esto muestra la posición de la compañía, la cual mediante eficiencias operacionales y la instalación de proyectos habilitadores como TDE y la transformación ágil ha logrado mantener sus márgenes en un escenario competitivo, sin comprometer su capacidad de liderazgo ni la calidad de su servicio.

Es importante destacar la mejora de EBITDA y márgenes que logra obtener la compañía a nivel consolidado a partir del tercer y cuarto trimestre del año, aumentos donde contribuyen ambas operaciones en Chile y Perú.

La utilidad operacional consolidada al 31 de diciembre de 2018 fue de $ 90.913 millones, disminuyendo un 22,6% respecto del cierre de 2017. Sin efecto de la NIIF 15, la utilidad operacional registra un alza del 2,7%, alcanzando $ 120.539 millones en línea con menores pérdidas en Entel Perú y compensados con menores márgenes en Chile.

EBITDA Entel Consolidado (Miles MM CLP; Con IFRS15)



Resultado no operacional

El resultado no operacional presenta una pérdida de $ 93.184 millones, aumento comparado con la pérdida de $ 91.384 millones (+2,0%) al cierre de 2017. Esto, debido principalmente a un mayor reajuste por Unidades de Fomento (UF) de los instrumentos derivados y bonos, mayor gasto de intereses por aumento en tasas de interés Libor y menores intereses ganados por menor saldo caja promedio sostenido en el año. Lo anterior fue parcialmente compensado por un menor costo de los instrumentos de cobertura cambiaria y mejor resultado en la valorización de los instrumentos derivados financieros (mark to market).

Utilidad del ejercicio

El impuesto a la renta para el año 2018 considera en Chile el aumento de la tasa impositiva desde un 25,5% a un 27,0% determinado para ese año. Durante el ejercicio analizado, se produjo un cargo por impuesto a la renta de $ 21.343 millones, que se compara con un crédito en el año 2017 por $ 17.409 millones, básicamente asociado a un mayor tipo de cambio, generando un mayor valor tributario de las inversiones en el exterior. Al cierre del año, se registró una pérdida por $ 23.614 millones, comparada con $ 43.410 de utilidad reportada en 2017. Sin efecto de la NIIF 15, se generó una pérdida por $ 2.873 millones.

Inversiones

Las inversiones en 2018 ascendieron a $ 432.021 millones, aumentando en $ 45.010 millones (+11,6%) comparado con el año 2017. En Chile, éstas se destinaron principalmente a infraestructura móvil, fija, data centers y de apoyo (63%), negocio hogar (13%), en el mercado Empresas y Corporaciones (12%) y al proyecto de transformación digital de la compañía (10%). En Perú las inversiones se destinaron mayoritariamente al crecimiento de la red, negocio hogar y transformación digital.

Flujo de caja operativo

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo negativo de $ 11.606 millones, que se compara con un flujo positivo de $ 65.905 millones con que finalizó el año 2017. La variación se debió a menor EBITDA consolidado, un mayor uso de recursos que impactaron el capital de trabajo y aumento en inversiones.

Deuda

Al 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera bruta aumentó 14,1%, alcanzando $ 1.807,6 billones, como resultado de un aumento del 13,0% en la tasa de cambio de $/USD, que afecta la deuda denominada en dólares estadounidenses, junto con una inflación más alta que impacta en la deuda designada en unidades de fomento (U.F.) y por un préstamo de USD 80 millones otorgado por KFW Bank. La deuda neta (deuda bruta menos efectivo y saldos netos de los instrumentos de cobertura F/X, incluidos los mark-to-market) durante el período, alcanzó los $ 1.638,1 billones, un aumento del 13,5% en comparación con los $ 1.443,2 billones registrados en 2017. La deuda de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados y el 72% se encuentra a tasa de interés fija.

El 29 de octubre de 2018 se extendió el préstamo del Banco Estado por $ 99 billones, con vencimiento en 2022. Las nuevas condiciones fueron una tasa variable ("tasa TAB") más márgenes anuales. El nuevo calendario de amortización es: $ 19,8 billones mantenidos a su fecha de vencimiento original en 2022 (tasa TAB + 0,30%), $ 49,5 billones se extendió a 2023 (tasa TAB + 0,45%) y el restante de $ 29,7 billones se extendió a 2024 (tasa TAB + 0,62%).

El 20 de diciembre de 2018, KFW IPEX Bank otorgó un préstamo de USD 80 millones, el cual se amortizará completamente en dos cuotas iguales de USD 40 millones cada una, pagaderas en 2024 y 2025, y tiene pagos de intereses trimestrales a Libor + 1,38% anual.

Debido a la implementación de la NIIF 15 y de acuerdo con la metodología contenida en los contratos de bonos y préstamos, los convenants financieros se adaptaron a los cambios contables: para Deuda Financiera Neta / EBITDA de 4,0 a 4,5 veces (menor que) y EBITDA / Gastos netos por intereses de 2,5 a 2,2 veces (superior a) hasta junio de 2020.

La mayor deuda neta vigente y el menor EBITDA explican que al 31 de diciembre de 2018 la relación Deuda Neta/ EBITDA haya aumentado desde 3,30 veces hasta 3,84 veces. También se presenta a fines del 2018 una razón de endeudamiento (pasivos totales sobre patrimonio neto) de 1,9 veces y una razón de cobertura (EBITDA sobre gastos financieros netos) de 6,0 veces. En cuanto al perfil de vencimientos de sus deudas el primer vencimiento relevante es en el año 2021 por USD 150 millones.

Durante marzo de 2018, tanto la agencia de crédito Fitch y Standard & Poors, rebajaron la calificación crediticia de Entel de "BBB" a "BBB-" y mejoraron el "Outlook" desde negativo a estable, y la agencia Moody´s mantuvo su clasificación en BBB- con "Outlook" estable.



Edición de contenidos
Nexos

Fotografía
Ricardo Pastén

Diseño
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores



entel.cl

entel

Memoria 2018

Información Financiera

FINANCIERA



Tabla de Contenidos

1 Información Societaria

Documentos Constitutivos	04
Propiedad de la Sociedad	04
Controladores	05
Estructura Societaria	11
Política de Dividendos	12
Política de Inversiones	13
Política de Financiamiento	14
Utilidad Distribuible	15
Dividendos Pagados por Acción	16
Presencia Bursátil	16
Resumen de Transacciones	16
Transacciones de Acciones	17
Actividades Financieras	17
Factores de Riesgo	18
Comportamiento Comparado de la Acción	20
Comentarios de Accionistas	20
Hechos Relevantes 2018	20
Seguros Comprometidos	22
Proveedores	24
Declaración de Responsabilidad	25

2 Estados Financieros Consolidados

Informe de Auditores Independientes	28
Estados Financieros Consolidados	30
Notas a los Estados Financieros Consolidados	36
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados	134
Certificado de los Inspectores de Cuentas.	154

3 Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales	158
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales	158
Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales	160
Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales	160
Descripción Sociedades Filiales de Entel S.A.	162

1

Capítulo 1

Información Societaria



Documentos Constitutivos

Entel Chile S. A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.
Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo No 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.
El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 No 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 No 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada
mediante Decreto Supremo No 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley No 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Propiedad de la Sociedad

Al 31 de diciembre de 2018, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.797 accionistas.
La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

	Nombre o Razón Social	Acciones al 2018/12/31	% Participación
1	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	17.063.963	5,650%
3	AFP HABITAT S A	16.990.225	5,626%
4	BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	16.436.760	5,442%
5	AFP PROVIDA S.A.	14.951.039	4,950%
6	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	10.555.473	3,495%
7	AFP CUPRUM S A	9.568.603	3,168%
8	AFP CAPITAL S A	7.343.040	2,431%
9	AFP MODELO S.A.	4.217.087	1,396%
10	BANCHILE C DE B S A	2.905.563	0,962%
11	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	2.459.576	0,814%
12	AFP PLANVITAL S A	2.127.624	0,704%
	Otros	31.724.058	10,504%
	Total	**302.017.113**	**100,00%**

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2018.
"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del Controlador".

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2018

RUT	Accionista	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larrain (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larrain (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	5.872.532.439	32,59%
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (3)	2.168.830.096	12,04%
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.526.191.700	8,47%
89.979.600-4	Inversiones Paso Nevado Ltda.	349.685.252	1,94%
96.502.590-1	Inversiones Metropolitana Ltda	65.399.151	0,36%
	Grupo Hurtado Vicuña (3)	1.941.276.103	10,77%

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre de 2018

RUT	Accionista	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	734.924.284	4,08%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	1.749.567.656	9,71%
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Robles (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S. A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (19)	1.440.089.595	7,99%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	166.199.560	0,92%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	152.948.520	0,85%
	Grupo Gianoli (4)	923.885.230	5,13%
	Grupo Controlador (49)	14.096.181.119	78,24%
	Minoritarios (1.612)	3.921.398.012	21,76%
	Total (1.661)	18.017.579.131	100,00%

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,24% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2018.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

- Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos: María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

- Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.436.502-2 (7,21%) y sus hijos: Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,27%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,27%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,27%).

- Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (7,79%) y sus hijos: Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,44%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,44%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,44%).

A las personas naturales identificadas precedentemente se les presume por parentesco pertenecer a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a. Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;

- Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c. Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son los señores Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad, Inversiones Paso Nevado e Inversiones Metropolitana).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).
- Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,91% del capital social de la primera.

c. CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a) Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

c) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I. 18.018.196-2 con un 0,23 % del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

d) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

e) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

f) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

g) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

h) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

i) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

j) El control de "Inmobiliaria Estoril II S.A." lo mantiene "Inmobiliaria Estoril S.A." con un 100% de la propiedad (control directo e indirecto). De esta segunda sociedad, los controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02% de la propiedad y Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2% cada una.

k) Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,25%, del capital social.

l) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

m) Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT

5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n) Andaluza Sociedad de Inversión, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

o) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

p) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

q) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 32,82476 %, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,7364%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 10,57314%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 10,57314%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 10,57314%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 10,57314%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 10,57314%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 10,57314% de participación directa del capital social, respectivamente.

r) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

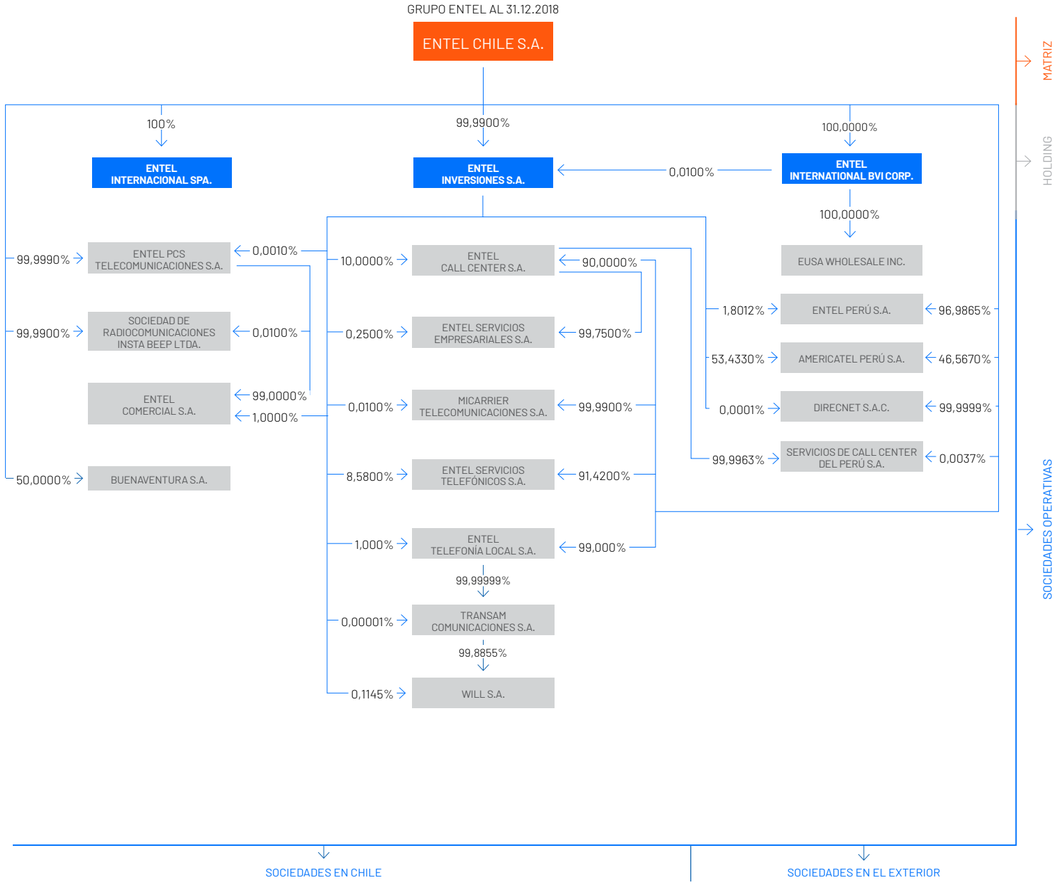
a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Pifemarno SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

c) Allegra SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

d) Flomanju SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con porcentajes de 94,58 y 5,42 de participación indirecta en el capital social.

Estructura Societaria



Política de Dividendos

La Política de Dividendos aprobada por el Directorio de la Sociedad e informada en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de Abril de 2018, es la siguiente;

A. Politica de dividendos.

La intención del Directorio, para el año 2018 y siguientes, es mantener provisoriamente la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2018 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2018, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.
Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

B. Procedimiento de pago de dividendos.

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular.

El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo o vale a la vista a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2018 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no se supere el índice de endeudamiento permitido de acuerdo a la política de financiamiento.
Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Politica de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2018, presenta una pérdida de $23.614.092.143. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2018, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, no existen utilidades distribuibles para el ejercicio 2018.

Dividendos pagado por acción

Año	Dividendo Nominal (en $)
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00
2018	44,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2018 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago y Bolsa Electrónica. Respecto a la Bolsa de Valparaíso (en liquidación) la presencia bursátil informada corresponde a 0,53.

Resumen De Transacciones

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2016	12.361.696	75.980.188.725	6.146	770.819	4.710.848.476	6.111	460	2.690.954	5.850
2° trimestre 2016	14.676.368	87.164.441.223	5.939	585.838	3.473.218.475	5.929	161	941.850	5.850
3° trimestre 2016	17.873.586	113.575.565.742	6.354	470.764	3.013.338.616	6.401		Sin transacciones	
4° trimestre 2016	18.486.381	128.463.919.477	6.949	1.113.214	7.865.537.676	7.066	645	4.386.710	6.801
1° trimestre 2017	18.568.252	136.931.977.883	7.375	473.409	3.557.842.814	7.515		Sin transacciones	
2° trimestre 2017	13.827.372	106.714.121.661	7.718	501.386	3.884.031.684	7.747		Sin transacciones	
3° trimestre 2017	15.682.972	107.335.276.843	6.844	718.247	4.890.042.480	6.808		Sin transacciones	
4° trimestre 2017	14.301.694	97.406.404.677	6.811	632.957	4.225.740.567	6.676	1328	8.992.552	6.772
1° trimestre 2018	13.180.194	93.209.495.030	7.072	408.975	2.869.619.411	7.017		Sin transacciones	
2° trimestre 2018	16.904.524	113.543.135.939	6.717	1.045.139	7.032.269.618	6.729		Sin transacciones	
3° trimestre 2018	19.709.742	114.000.568.385	5.784	440.256	2.536.968.267	5.762	787	4.598.756	5.843
4° trimestre 2018	15.962.711	86.120.581.148	5.395	957.959	5.219.606.672	5.449		Sin transacciones	
Totales	**191.535.492**	**1.260.445.676.733**	**6.581**	**8.118.963**	**53.279.064.756**	**6.562**	**3.381**	**21.610.822**	**6.392**

Transacciones de Acciones

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio unitario (pesos)	Monto Transado (pesos)
Parot Donoso Alfredo	Ejecutivo Principal	02-02-18	Enajenación	En Bolsa	14.102	7.250	102.239.500
Dominguez Philippi Sebastián	Ejecutivo Principal	04-07-18	Adquisición	En Bolsa	833	6.000	4.998.000
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	07-08-18	Adquisición	En Bolsa	8.400	5893	49.501.200
Dominguez Philippi Sebastián	Ejecutivo Principal	16-08-18	Adquisición	En Bolsa	909	5.500	4.999.500
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	05-11-18	Adquisición	En Bolsa	191	5.279	1.008.308
Pfingsthorn Olivares Pablo	Ejecutivo Principal	05-11-18	Adquisición	En Bolsa	6.809	5.300	36.088.384

Actividades Financieras 2018

Entre las actividades financieras destacó la incorporación a los Contratos de créditos bancarios y Bonos locales, de la nueva normativa contable IFRS15 cuyo impacto en la anotación de los ingresos en el tiempo, modificó la medición del Ebitda utilizado en el cálculo de las restricciones financieras. Estas adaptaciones, cuya metodología estaba previamente definida en la documentación, se aplicarán hasta junio de 2020 retomando los niveles previos desde esa fecha en adelante.

Adicionalmente, las actividades estuvieron enfocadas en extender los plazos de las obligaciones financieras mediante la firma de diferentes acuerdos bancarios. Es por ello que, en el mes de octubre, la Sociedad tomó la alternativa de ampliar el vencimiento del crédito con el Banco del Estado suscrito con fecha abril de 2017 por un monto de CLP 99.000 millones. En esta operación se extendió un 80% de las amortizaciones de capital hasta los años 2021 y 2022.

Posteriormente con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Estas líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones.

Con fecha 20 de diciembre de 2018 la Sociedad suscribió un crédito internacional a un plazo de 6,5 años con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libo + 1,38% anual. El crédito contempla dos amortizaciones de capital iguales en los años 2024 y 2025.

Consistente con la evolución positiva del negocio en Perú, las principales métricas financieras consolidadas fueron mostrando una mejora en los aspectos determinantes para la consolidación del Grado de Inversión de la Sociedad. Lo anterior se reafirmó en diciembre con una tercera evaluación por parte de la agencia local de rating Standard & Poor's.

Durante el año se renovaron los instrumentos derivados forward's por USD 200 millones y que están asociados a la cobertura de los fondos de la emisión de los bonos internacionales entre los años 2013 y 2014. La tasa

combinada de estos forwards más la renovación de la tasa de los Contratos de Interest Rate Swaps (IRS), resultó de CLP + 4,6%.

Hacia finales del año se extinguieron los contratos de leasing que la sociedad mantenía por la compra de activos inmobiliarios.

Durante el 2018 la sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada a la comunidad financiera sobre la evolución de la Compañía. Esto incluyó seguimiento de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias calificadoras de riesgo, todo con el propósito de compartir los aspectos relevantes que permitan entregar una adecuada evaluación de la compañía.

Durante el periodo, Entel Chile materializó transferencias de fondos a Entel Perú por USD 350 millones, con el propósito apoyar su expansión tanto de los mercados como de la Red y tecnologías. No obstante, la compañía continuará revisando la potencial participación local de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial.

En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en caja fue de $72.748 millones los cuales se mantuvieron invertidos bajo los rigurosos lineamientos conservadores que contempla la Política de Inversiones. Durante el año se usó en algunos meses, línea de sobregiro bancario terminando completamente pagada hacia finales del año.

Factores De Riesgo

RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.

RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción



Durante el 2018, el desempeño del IPSA finalizó con una caída de 8,25%, a pesar de los mejores resultados en las empresas locales, estos no compensaron la alta volatilidad producto de la guerra comercial entre China y EEUU y alzas en las tasas de la FED. Por su parte, la acción de Entel tuvo un menor desempeño que el índice, en parte asociados a temas regulatorios en Chile y la alta competencia en los mercados que participa.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluídos en esta memoria.

Hechos Relevantes Consolidados 2018

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año de 2018, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (pago de dividendos), Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°1 de fecha 3 de abril de 2018, se informó que en sesión de Directorio de 2 de abril de 2018 se acordó lo siguiente:

> Citar a Junta Ordinaria de accionistas a celebrarse el Jueves 26 de Abril de 2018, cuya citación y demás antecedentes se le remitirán oportunamente a los accionistas y demás organismos conforme al procedimiento contemplado en la actual normativa legal; y

> Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio de 2017 un dividendo definitivo de $ 44 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio dentro del año pasado, a ser pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

II. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Política de inversión y financiamiento Reparto de utilidades (pago de dividendos) Políticas de dividendos

Por carta N°02 de fecha 26 de abril de 2018, se informó que en la Junta de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2018 se acordó por los accionistas lo siguiente:

> Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2017

> Distribuir como dividendo definitivo la suma de $ 44 por acción, equivalente a un 30,61% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del miércoles 23 de mayo de 2018.

> Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

> Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaran en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas, se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación como auditores externos de la firma Ernst & Young, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la SVS, hoy Comisión Mercado Financiero, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas. Se deja constancia que no correspondía en esta Junta proceder a la Elección de Directores de la sociedad.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esa Junta de Accionistas, dentro de los plazos que establece la normativa vigente, será dada a conocer conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Activos o paquetes accionarios, adquisición o enajenación

Por carta N°3 de fecha 4 de junio de 2018, se informó que en sesión de Directorio de 4 de junio de 2018 se acordó lo siguiente:

Aprobar por parte de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Entel Inversiones S.A. la adquisición de la totalidad de las acciones de la Sociedad Peruana Direcnet S.A.C. en la suma de US$3.599.759,31(tres millones quinientos noventa y nueve mil setecientos cincuenta y nueve coma treinta y un dólares de los Estados Unidos de Norteamérica).

Dichas acciones se compraron al contado y el cierre de la operación se efectuó el día 31 de mayo en la Ciudad de Lima Perú.

Dicha Sociedad posee como activo principal una concesión y espectro sobre el Bloque B en la banda de 2.300 MHz., con un ancho de banda de 30 MHZ.

IV. Sociedad Matriz - División, fusión o constitución de sociedades.

Por carta N°5 del 2 de octubre de 2018, se informó que en sesión de Directorio de fecha 1° de octubre de 2018 se acordó:

Por acuerdo de Directorio de fecha 1° de octubre de 2018, se aprobó por parte de Entel S.A. la creación de una nueva sociedad filial, constituida bajo la forma

social de sociedad por acciones, que cumplirá el rol de ente centralizador de las operaciones que el grupo realiza fuera del país y de las inversiones extranjeras.

Dicha sociedad filial se conformará teniendo como accionista principal a Entel S.A., y en ella se radicarán los activos necesarios para su funcionamiento de acuerdo con los fines propuestos, entre ellos, las acciones que se posean en sociedades extranjeras. Además, se solicitará en el extranjero las autorizaciones a las autoridades gubernamentales que fueren necesarias para perfeccionar la operación antes mencionada.

Con esto se logra optimizar la administración y gestión de los negocios de las entidades o filiales extranjeras permitiendo tener una mejor visibilidad de la operación consolidada de las mismas.

V. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°6 del 5 de noviembre de 2018, se informó que en sesión de Directorio de igual fecha, se acordó que:

Conforme con la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas y considerando los resultados acumulados por la sociedad al tercer trimestre de 2018, no se procederá a repartir dividendo provisorio dentro de este año.

Seguros Comprometidos

Entel cuenta con coberturas de seguros para la matriz y todas sus filiales con domicilio en Chile y en Perú, las que permiten cubrir eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, flujo de ingresos y la responsabilidad civil frente a terceros, impactando negativamente en los resultados y el patrimonio. Adicionalmente, Entel ha implementado una política de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados en dichos objetivos además de establecer planes de inversión en infraestructura tendientes a minimizarlos.

La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, asumiendo los eventos de impacto poco significativo, de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo en primas, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos en especial los de carácter climático y demandas de un entorno más exigente.

Los seguros más relevantes se contratan a través de un programa regional, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En relación a la siniestralidad, en el año 2018 la corporación no se vio afectada por siniestros importantes.

Las empresas del grupo Entel enfrentaron los riesgos de la naturaleza con medidas de mitigación que son parte de un programa permanente a las que se suman medidas adoptadas en forma extraordinaria ante la inminencia de posibles eventos que podrían ocasionar daños en los bienes y a consecuencia de ello arriesgar la continuidad de la operación. Esta política de mitigación riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes de las empresas del grupo, mantener el servicio y evitar pérdidas.

El programa de Seguros Corporativos del año 2018 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas, donde las más relevantes son:

a. Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización. Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo Operativo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

b. Responsabilidad Civil General. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos frente a demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración, como asimismo cubre algunas multas impuestas a la organización.

d. Responsabilidad Civil Profesional. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza.

e. Responsabilidad Civil de Protección de Datos. Da cobertura a datos personales, corporativos y a la seguridad de datos.

f. Transporte Internacional. Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

g. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

h. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

i. Programa de seguros para contratistas (OCIP): Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratistas de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa se ha establecido como una de las exigencias para desarrollar actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile, a menos que nuestros contratistas cuenten con sus propios seguros.

j. Programa de seguros para Dealers: La compañía se ha preocupado de acercarse al mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

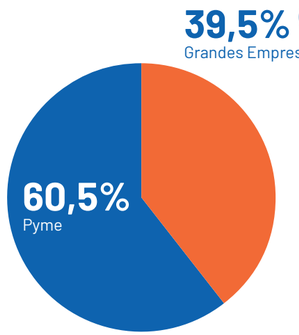
Proveedores

Entel, con el objetivo de estrechar relaciones a largo plazo, generando acuerdos de beneficio mutuo y disminuir los riesgos asociados a la calidad de entrega de sus servicios, durante el último año ha implementado un modelo de segmentación y mapa de riesgo, según su criticidad e impacto, que permite monitorear los estándares definidos relacionados al desempeño y sostenibilidad, detectando oportunidades para mejorar día a día.

Durante el 2018, Entel adquirió MUSD 1.370 millones a 1.849 proveedores, a través de sus procesos de licitación y cotización, de los cuales un 60% son Pyme y el 94,4% Nacionales o con representación nacional. Los proveedores son parte de distintas unidades de negocio, Terminales, Redes e infraestructura, Ti y de apoyo al negocio, donde los principales proveedores fueron, Apple, Samsung, Huawei, TCT Mobile, LG, Sagemcom por el lado de Terminales, y Ericsson, Huawei, Cisco, Cam servicios de telecomunicaciones, Ingeniería Caro y Caro, Telrad, Sotraser, Vodafone para las otras unidades de negocio.



(*) % proveedores



Entel basado en su política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética, establece relaciones con los proveedores regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas de clase mundial que soportan el proceso.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2018.

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Carlos Fernández Calatayud
Director Independiente
RUT. 5.213.938-4

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT 9.989.661-2

2

Capítulo 2

Estados Financieros Consolidados



Informe del Auditor Independiente

Señores Accionistas y Directores
Entel S. A. y Afiliadas

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Entel S.A. y Afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y la correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad de auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requiren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoria incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.
Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Entel S. A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Andrés Marchant V
Santiago, 30 de enero de 2019

EY Audit SpA

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2018 M$	31-12-2017 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	72.748.250	145.646.465
Otros Activos Financieros Corrientes	6	17.161.830	2.118.672
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	108.926.269	55.019.553
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	438.739.769	346.455.962
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	389.434	414.501
Inventarios	10	120.229.703	96.928.834
Activos por Impuestos Corrientes	11	52.400.857	98.361.941
Total activos corrientes		**810.596.112**	**744.945.928**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	87.538.958	36.517.409
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	159.626.594	115.810.278
Derechos por Cobrar No Corrientes	8	11.966.529	5.140.856
Activos Intangibles	12	314.966.856	298.921.432
Plusvalía	13	47.215.753	47.109.078
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.035.133.173	1.876.555.163
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	2.366.841	1.463.711
Activos por Impuestos Diferidos	15	494.804.455	402.576.318
Total Activos No Corrientes		**3.153.619.159**	**2.784.094.245**
Total Activos		**3.964.215.271**	**3.529.040.173**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación

Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2018 M$	31-12-2017 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	20.617.883	36.540.044
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	553.734.579	545.150.721
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	298.309	-
Otras Provisiones	18	8.446.048	7.369.584
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	43.407.612	355.884
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	32.238.501	33.988.534
Total Pasivos Corrientes		**658.742.932**	**623.404.767**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.794.895.669	1.590.913.982
Otras Provisiones No Corrientes	18	44.054.481	36.481.730
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	82.345.876	22.032.668
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	13.189.192	12.171.468
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	4.565.159	5.684.388
Total Pasivos No Corrientes		**1.939.050.377**	**1.667.284.236**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		557.981.776	481.082.173
Otras Reservas		(66.406.429)	(117.577.618)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.366.421.962	1.238.351.170
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**1.366.421.962**	**1.238.351.170**
Total Pasivos Y Patrimonio		**3.964.215.271**	**3.529.040.173**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2018 31-12-2018	01-01-2017 31-12-2017
		M$	M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.913.174.282	1.943.071.198
Otros Ingresos	22	9.874.347	11.974.824
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(260.153.627)	(249.163.558)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(331.565.828)	(315.867.652)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(68.584.398)	(52.089.500)
Otros Gastos	24	(1.171.742.705)	(1.220.664.545)
Otras Ganancias (Pérdidas)		(89.000)	124.569
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**90.913.071**	**117.385.336**
Ingresos Financieros	25	1.889.772	5.225.532
Costos Financieros	25	(77.711.185)	(80.035.968)
Diferencias de Cambio	27	(994.222)	(6.973.571)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(16.368.412)	(9.600.405)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**(2.270.976)**	**26.000.924**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(21.343.116)	17.408.617
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**(23.614.092)**	**43.409.541**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**(23.614.092)**	**43.409.541**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		(23.614.092)	43.409.541
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		(23.614.092)	43.409.541
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		(78,19)	143,73
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		(78,19)	143,73

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS, continuación

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2018 31-12-2018	01-01-2017 31-12-2017
	M$	M$
Ganancia (Pérdida)	**(23.614.092)**	**43.409.541**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(3.469.510)	(1.747.299)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	105.142.069	(56.899.156)
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(43.690.242)	(2.736.117)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	936.768	471.771
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	(19.544.261)	6.412.785
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	11.796.365	610.919
Otro Resultado Integral	**51.171.189**	**(53.887.097)**
Resultado Integral	**27.557.097**	**(10.477.556)**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	27.557.097	(10.477.556)
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**27.557.097**	**(10.477.556)**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

		Otras Reservas							
	Capital Emitido	Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2018	**874.846.615**	**(1.336.506)**	**(31.497.405)**	**(23.978.826)**	**(60.764.881)**	**481.082.173**	**1.238.351.170**	**-**	**1.238.351.170**
Incremento (Disminución) por Cambio Políticas Contables	-	-	-	-	-	100.779.586	100.779.586	-	100.779.586
Patrimonio Inicial Reexpresado	-	-	-	-	-	581.861.759	1.339.130.756	-	1.339.130.756
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	(23.614.092)	(23.614.092)	-	(23.614.092)
Otro Resultado Integral	-	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	-	51.171.189	-	51.171.189
Resultado Integral							27.557.097		27.557.097
Dividendos	-	-	-	-	-	(265.891)	(265.891)	-	(265.891)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(2.532.742)**	**85.597.808**	**(31.893.877)**	**-**	**(23.879.983)**	**27.291.206**	**-**	**27.291.206**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2018	**874.846.615**	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**557.981.776**	**1.366.421.962**	**-**	**1.366.421.962**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2017	**874.846.615**	**(60.978)**	**18.988.966**	**(21.853.628)**	**(60.764.881)**	**450.716.647**	**1.261.872.741**	**-**	**1.261.872.741**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	43.409.541	43.409.541	-	43.409.541
Otro Resultado Integral	-	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	-	(53.887.097)	-	(53.887.097)
Resultado Integral							(10.477.556)		(10.477.556)
Dividendos	-	-	-	-	-	(13.044.015)	(13.044.015)	-	(13.044.015)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(1.275.528)**	**(50.486.371)**	**(2.125.198)**	**-**	**30.365.526**	**(23.521.571)**	**-**	**(23.521.571)**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2017	**874.846.615**	**(1.336.506)**	**(31.497.405)**	**(23.978.826)**	**(60.764.881)**	**481.082.173**	**1.238.351.170**	**-**	**1.238.351.170**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS CONSOLIDADOS

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2018 31-12-2018	01-01-2017 31-12-2017
		M$	M$
Importes Cobrados de Clientes		2.207.115.207	2.253.556.915
Pagos a Proveedores		(1.367.127.786)	(1.327.187.348)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(276.493.644)	(246.472.161)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(109.479.642)	(119.675.319)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.186.820	1.301.070
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		17.586.026	(23.661.061)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**472.786.981**	**537.862.096**
Flujos de Efectivo Utilizados para Obtener el Control de Subsidiarias		(1.873.506)	0
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		421.583	4.375.572
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(508.295.673)	(501.504.528)
Compras de Activos Intangibles		(592.006)	(739.014)
Dividendos Recibidos		2.064	-
Intereses Recibidos		1.129.600	3.129.505
Subvenciones del Gobierno		-	1.996.042
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(509.207.938)**	**(492.740.407)**
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		55.076.800	298.201.750
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		239.729.272	36.274.474
Pagos de Préstamos		(240.816.952)	(238.334.207)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos Financieros		(1.096.743)	(1.303.725)
Dividendos Pagados		(13.304.915)	(10.309.263)
Intereses Pagados		(77.123.244)	(70.675.870)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		429.609	(24.769.175)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	**(37.106.173)**	**(10.916.016)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(73.527.130)	34.205.673
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		628.915	525.962
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Periodo		145.646.465	110.914.830
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Periodo	5	**72.748.250**	**145.646.465**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Nota a los Estados Financieros Consolidados

1. Información Corporativa

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.
Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (Ex Superintendencia de Valores y Seguros), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante, lo anterior, la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentra inscrita en el Registro Especial que para estos efectos lleva la CMF; bajo el número 33. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2018 alcanzó a 12.210 personas y presentó un promedio de 12.827. A igual período del 2017 alcanzó a 13.311 y un promedio de 13.172.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2018 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 30 de enero de 2019.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Los estados financieros del 31 de diciembre de 2017, y sus correspondientes notas, se muestran de forma comparativa. Para dichos efectos, se ha efectuado reclasificación en el estado de situación financiera. Corresponde a la reclasificación de los remanentes de iva crédito fiscal desde "Activos por impuesto corriente", corriente y no corriente a "Otros activos no financieros corrientes y no corrientes".

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2019 y siguientes:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para :
NIIF 16 - Arrendamientos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
IFRIC 23 - Tratamiento de Posiciones Fiscales Inciertas	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2019
Marco Conceptual - marco conceptual (revisado)	Períodos anuales iniciados el 01 de Enero de 2020
ENMIENDAS A NIIFs	
NIIF 3 - Combinaciones de Negocio : intereses (minoritarios) mantenidos previamente en una operación conjunta	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIIF 9 - Instrumentos Financieros : pagos con compensación negativa	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIIF 11 - Acuerdos Conjuntos : intereses (minoritarios) mantenidos previamente en una operación conjunta	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 12 - Impuestos a las Ganancias : consecuencias fiscales de pagos relacionados con instrumentos financieros clasificados como patrimonio	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 23 - Costos sobre préstamos : costos de préstamos elegibles para ser capitalizados	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 28 - Inversiones en Asociadas : inversiones a largo plazo en asociadas o negocios conjuntos	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIC 19 - Beneficios a los Empleados : modificación, reducción o liquidación del plan	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2019
NIIF 3 - Combinaciones de Negocio : definición de un negocio	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2020
NIC 1 y 8 - Definición de Material	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2020

NIIF 16 Arrendamientos

En el mes de enero de 2016, el IASB emitió NIIF 16 Arrendamientos. NIIF 16 establece la definición de un contrato de arrendamiento y especifica el tratamiento contable de los activos y pasivos originados por estos contratos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario. La nueva norma no difiere de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para los contratos que cumplan con las características de que exista un activo identificable y que se tenga el derecho a controlar su uso. NIIF 16 será de aplicación obligatoria para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019.

Respecto a la NIIF 16, luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos, se puede concluir que los contratos afectados en el Grupo Entel son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Adicionalmente, se reclasificarán al activo fijo los gastos anticipados que están vigentes por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modificarán y se presentarán según las normas contables originales.

Se considerarán los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

El impacto estimado del ajuste inicial al 1 de enero de 2019 sobre el estado de situación es el siguiente:

	Chile	Perú	Total
		MM$	
Aumento en Pasivos por Arrendamientos	186.284	149.397	335.681
Aumento de Activos Fijos por Derechos de Uso	186.284	149.397	335.681
Adicionalmente se reclasificaran gastos anticipados al activo fijo por	20.020	5.984	26.004

Este ajuste inicial en el estado de situación origina un mayor activo por derechos de uso y como contrapartida un mayor pasivo por arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de los mismos. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

Respecto a las restantes nuevas normas y enmiendas, la Administración estima que no tendrán un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo Entel, en el ejercicio de su primera aplicación.

b. Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

> Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
> Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de estos, expresados en nota 12.
> Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
> Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
> Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
> Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
> Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de perdida proyectada.

e. Cambios en las políticas contables

Respecto a la NIIF 15 sobre ingresos procedentes de contratos con clientes, el Grupo adoptó el nuevo estándar en fecha de vigencia requerida a contar del 1° de enero del 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales.

El efecto de adopción de la norma sobre los resultados acumulados se puede visualizar en el estado de cambio en el patrimonio.

De no estar en aplicación la NIIF 15, los estados de situación financiera comparativos resumidos, serían los siguientes:

	31-12-18	31-12-17
	MM$	MM$
ACTIVOS		
Activos Corrientes	712.412	744.946
Activos no Corrientes	3.138.932	2.784.094
TOTAL ACTIVOS	3.851.344	3.529.040

	31-12-18	31-12-17
	MM$	MM$
PASIVOS Y PATRIMONIO		
Pasivos Corrientes	658.743	623.405
Pasivos no Corrientes	1.906.729	1.667.284
Patrimonio Total	1.285.872	1.238.351
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3.851.344	3.529.040

Por su parte, el resultado comparado de los períodos anuales hubiese sido el siguiente:

	31-12-18	31-12-17
	MM$	MM$
Total Ingresos Operacionales	1.964.182	1.955.170
Costos y Gastos	(1.843.644)	(1.837.785)
Ganacias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	120.538	117.385
Ganacia (Pérdida) antes de Impuesto	27.355	26.001
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(30.228)	17.409
Ganacia (Pérdida)	(2.873)	43.410

Salvo por lo anterior, durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

En lo que respecta a la NIIF 9 que en su modelo de medición del deterioro de cuentas por cobrar se contempla la pérdida esperada por insolvencia del deudor, el Grupo en su modelo de administración del riesgo de insolvencia de sus clientes contempla dicho enfoque para reconocer deterioro. Dado esto, la norma no tuvo efecto en sus estados financieros.

3. Criterios Contables Aplicados

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

> poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
> exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
> capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.

En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2018			31.12.2017
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96553830-5	ENTEL CONTACT CENTER S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	46,570	53,430	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	98,199	1,801	100,000	100,000
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	99,999	0,001	100,000	-
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	100,000	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

Durante el año 2018 la sociedad Entel Contact Center S.A., fue absorbida por su sociedad matriz, Entel Call Center S.A, mediante una fusión por incorporación. Esta fusión incluyó la totalidad de los activos, pasivos, derechos y obligación, no generándose, en consecuencia, variaciones patrimoniales a nivel de Grupo (sociedades bajo control común). De igual forma, esta fusión no ha producido impacto a nivel de resultados y flujos consolidados.

A partir del mes de junio de 2018 ingresó al perímetro de consolidación del Grupo Entel la sociedad Direcnet S.A.C., sociedad radicada en Perú. Con fecha 31 de mayo de 2018, se concretó la adquisición de Direcnet del Perú por parte de Entel Chile S.A. de forma directa en un 99,999% y el 0,001% restante a través de su filial Entel Inversiones S.A., luego de que la empresa Directv Perú SLR traspasara del 100% de las acciones, operación que ascendió a US$ 3,6 millones por el total del capital accionario.

De acuerdo a la NIIF 3, la compra califica como "adquisición de activos". Por lo cual, el precio pagado se distribuye en el principal activo que posee la sociedad y que corresponde a la concesión y espectro sobre el bloque B en la banda de 2.300 Mhtz, con un ancho de banda de 30 Mhtz.

Esta adquisición permitirá al Grupo Entel, complementar las capacidades existentes para seguir desarrollando los negocios en Perú.

Por acuerdo de Directorio de fecha 1 de octubre de 2018, se aprobó por parte de Entel S.A. la creación de una nueva sociedad filial, Entel Internacional SpA, constituida bajo la forma de sociedad por acciones, que permitirá el rol de ente centralizador de las operaciones que el grupo realiza fuera del país y de las inversiones extranjeras.

Con fecha 9 de enero del 2019, la filial fue autorizada por el Servicio de Impuestos Internos para llevar su contabilidad en USD. Esta sociedad tiene un capital suscrito de USD 10.000 el cual a la fecha de emisión de los presentes estados financieros no ha sido aún enterado.

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2018 $	31.12.2017 $
Dólar Estadounidense	USD	694,77	614,75
Euro	EUR	794,75	739,15
Unidad de Fomento	UF	27.565,79	26.798,14
Nuevos Soles Peruanos	PEN	206,35	189,68

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

> Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

> Activos y pasivos financieros al costo amortizado.

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición a la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

> al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
> sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
> cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.
Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

> Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e. Deterioro

> Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes segmentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:
1. Fecha en la cual "deja de ser cliente"
2. La curva de recupero se hace asintota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma.

Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

> Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

f. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

g. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

h. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento en que se transfieren a las Sociedades del Grupo substancialmente los riesgos y beneficios de la propiedad de un bien son registrados como activos en leasing.

Para estos efectos, se tiene presente, entre otros factores, la transferencia del bien al final del contrato, el valor de una eventual opción de compra, proporción de la vida económica del bien cubierta por el plazo del contrato y el grado de equivalencia entre el valor actual de los pagos mínimos del contrato y el valor razonable del activo. Su valorización equivale al valor presente de las cuotas convenidas y del importe a pagar para ejercer la opción de compra. La depreciación de estos activos se efectúa bajo las normas generales que afectan a las propiedades, planta y equipos.

La propiedad de estos bienes se adquiere jurídicamente con ocasión del ejercicio de la opción de compra, razón por la cual mientras esto no ocurra, no se puede disponer libremente de ellos.
Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento bajo contratos con las características antes señaladas son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

i. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

j. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

k. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

l. Beneficios a los empleados

> Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continúo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

> Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

> Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

m. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

> Ofertas agregadas - Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación.

Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

> Venta de Equipos - Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

> Ingresos por cargos de conexión - Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de abandono ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

> Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

> Descuentos por ventas - Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

> Ventas por cuenta de terceros - En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

> Prepago de servicios móviles – Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

> Prestaciones en curso al cierre contable - Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

n. Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

o. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

p. Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

q. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

r. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

s. Ingresos y costos de interconexión

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

t. Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

u. Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap e IRS), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2018	31.12.2017
	Nivel 2 M$	Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**(4.950.055)**	**107.190.864**
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	143.186.448	(135.379.099)
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	(43.690.241)	(2.736.117)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	2.220.790	25.974.297
Cambio en la Medición del Valor Razonable	**101.716.997**	**(112.140.919)**
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**96.766.942**	**(4.950.055)**

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2018, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	61.153.854	-	CLP/USD/PEN	61.153.854	61.153.854
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		16.084.487	88.616.301		-	USD	104.700.788	104.700.788
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	450.706.298	-	CLP/USD/PEN	450.706.298	450.706.298
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	389.434	-	CLP	389.434	389.434
Total Activos		**16.084.487**	**88.616.301**	**512.249.586**			**616.950.374**	**616.950.374**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	358.079.373		358.079.373	362.374.852
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.449.500.333		1.449.500.333	1.416.554.769
Derivados		587.931	7.345.915	-	-		7.933.846	7.933.846
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	553.734.579		553.734.579	553.734.579
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	298.309		298.309	298.309
Total Pasivos		**587.931**	**7.345.915**		**2.361.612.594**		**2.369.546.440**	**2.340.896.355**

31-Diciembre del 2017, en M$	Nota	A valor razonable		Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
		Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura					
ACTIVOS								
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	-	-	136.499.621	-	CLP/USD/PEN	136.499.621	136.499.621
Otros Activos Financieros	6							
Deudores por Leasing Financiero		-	-	809.212	-	UF	809.212	808.915
Derivados		2.462.840	35.364.029		-	USD	37.826.869	37.826.869
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	351.596.818	-	CLP/USD/PEN	351.596.818	346.455.962
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	414.501	-	CLP	414.501	414.501
Total Activos		**2.462.840**	**35.364.029**	**489.320.152**			**527.147.021**	**522.005.868**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	285.571.697		285.571.697	286.075.523
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.297.949.792		1.297.949.792	1.363.529.722
Acreedores por Leasing Financiero		-	-	-	1.155.613		1.155.613	1.687.570
Derivados		15.423.449	27.353.475	-	-		42.776.924	42.776.924
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	545.150.721		545.150.721	545.150.721
Total Pasivos		**15.423.449**	**27.353.475**		**2.129.827.823**		**2.172.604.747**	**2.239.220.460**

ORI - Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implico cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Efectivo en Caja	97.753	116.073
Saldos en Bancos	11.487.520	9.010.585
Depósitos a Corto Plazo	57.818.319	133.633.176
Fondos Mutuos de Renta Fija	-	2.866.445
Instrumentos del Banco Central	3.335.535	-
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	9.123	20.186
Total	**72.748.250**	**145.646.465**
Total por tipo de moneda		
CLP	6.330.368	121.857.496
USD	61.730.199	18.698.791
PEN	4.665.955	5.072.174
EUR	21.728	18.004
Total	**72.748.250**	**145.646.465**

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso, así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

No se controla o informa al Directorio sobre los Flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, salvo para el negocio de telefonía móvil en Perú, desarrollado por la filial Entel Perú S.A.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

Al 31 de diciembre del 2018 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro) que se encuentran formalmente aprobadas autorizadas, pero no han sido utilizadas alcanzan los M$ 178.000.000.

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Dias	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2018 M$
Banco BCI	CLP	31-12-18	10-01-19	10	32.645	-	-	32.645
Banco BCI	CLP	11-12-18	10-01-19	30	5.287	20	103	5.390
Banco BCI	USD	21-12-18	31-01-19	41	9.726.780	10	8.889	9.735.669
Banco BCI	USD	30-12-18	03-01-19	4	348.628	1	5	348.633
Banco BCI	USD	21-12-18	03-01-19	13	557.528	10	277	557.805
Banco Scotiabank	USD	21-12-18	08-01-19	18	5.558.160	10	5.867	5.564.027
Banco Scotiabank	USD	21-12-18	17-01-19	27	7.642.470	10	8.067	7.650.537
Banco Itaú	USD	21-12-18	14-02-19	55	11.811.090	10	11.811	11.822.901
Banco de Chile	USD	21-12-18	07-02-19	48	11.116.320	10	10.838	11.127.158
Banco Estado	USD	21-12-18	24-01-19	34	9.726.780	10	8.647	9.735.427
Scotiabank - Perú	PEN	30-12-18	03-01-19	4	82.540	1	6	82.546
Scotiabank - Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	412.700	-	-	412.700
Banco Interbank del Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	226.985	-	-	226.985
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-18	03-01-19	4	268.255	1	21	268.276
Banco Continental del Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	247.620	-	-	247.620
Totales					**57.763.788**		**54.531**	57.818.319

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Dias	Monto M$	Días devengados	Interes devengados M$	Total 31.12.2017 M$
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	4.918.000	5	1.981	4.919.981
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	5.532.750	5	2.228	5.534.978
Banco BBVA	USD	26-12-17	03-01-18	8	6.147.500	5	2.476	6.149.976
Banco BBVA	CLP	28-12-17	05-01-18	8	3.145.000	3	755	3.145.755
Banco BCI	CLP	31-10-17	02-01-18	63	9.200.000	61	48.637	9.248.637
Banco BCI	CLP	19-12-17	01-02-18	44	3.373.000	12	3.508	3.376.508
Banco BCI	CLP	29-12-17	05-01-18	7	3.000.000	2	500	3.000.500
Banco BCI	CLP	23-11-17	05-01-18	43	2.463.000	38	8.111	2.471.111
Banco BCI	CLP	21-11-17	05-01-18	45	2.450.000	40	8.493	2.458.493
Banco BCI	CLP	27-12-17	02-02-18	37	6.519.000	4	2.434	6.521.434
Banco BCI	CLP	12-12-17	26-01-18	45	4.575.000	19	7.534	4.582.534
Banco Consorcio	CLP	13-12-17	22-01-18	40	5.799.000	18	8.699	5.807.699
Banco Consorcio	CLP	16-10-17	12-01-18	88	6.101.000	76	40.185	6.141.185
Banco Itaú	CLP	22-11-17	05-01-18	44	5.342.000	39	16.667	5.358.667
Banco Itaú	CLP	20-12-17	20-03-18	90	6.120.000	11	6.351	6.126.351
Banco Itaú	CLP	20-11-17	05-01-18	46	3.903.000	41	12.268	3.915.268
Banco Santander	CLP	29-12-17	05-01-18	7	10.953.000	2	1.833	10.954.833
Banco Santander	CLP	07-11-17	05-02-18	90	6.226.000	54	29.138	6.255.138
Banco Santander	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.749.000	30	11.398	4.760.398
Banco Santander	CLP	28-12-17	24-01-18	27	5.105.000	3	1.281	5.106.281
Banco Santander	CLP	11-12-17	29-01-18	49	3.959.000	20	6.598	3.965.598
Banco Santander	CLP	10-11-17	26-01-18	77	4.501.000	51	19.894	4.520.894
Banco Scotiabank	CLP	08-11-17	06-02-18	90	9.808.000	53	42.452	9.850.452
Banco Scotiabank	CLP	01-12-17	05-01-18	35	4.412.000	30	10.589	4.422.589
Banco Scotiabank	CLP	11-12-17	26-01-18	46	3.590.000	20	6.103	3.596.103
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	948.400	2	161	948.561
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	02-01-18	4	379.360	2	64	379.424
Banco de Crédito del Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Scotiabank - Perú	PEN	29-12-17	05-01-18	7	56.904	2	10	56.914
Totales					**133.332.818**		**300.358**	**133.633.176**

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija para el año 2017 son en la modalidad de renta fija. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2017 M$
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.560.000	1.560.484	1.560.242
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	548.000	548.170	548.085
Banco Estado FM	29-12-17	02-01-18	CLP	Fondo Solvente Serie 1	758.000	758.235	758.118
Totales					**2.866.000**		**2.866.445**

c) Los instrumentos del Banco Central de Chile corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera (pactos) y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2018 M$
Banco Itau	28-12-18	02-01-19	USD	BCP	3.339.312	3.335.961	3.335.535
Totales					**3.339.312**		**3.335.535**

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido suscritos solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro, es la siguiente:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	16.084.487	700.108
Derivados - Cobertura	1.077.343	609.352
Deudores por Leasing Financiero	-	809.212
Subtotal Corrientes	**17.161.830**	**2.118.672**
NO CORRIENTE		
Derivados - Cobertura	87.538.958	34.754.677
Derivados - No Cobertura	-	1.762.732
Subtotal No Corrientes	87.538.958	36.517.409
Total Otros Activos Financieros	104.700.788	38.636.081

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor de las sociedades del Grupo.

a. Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos correspondes al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por US$ 1.600 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 506.595.200, ambas a tasas anuales en los rangos de UF+3,57% y de CLP+7,73%.

b. Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

> de compraventa de moneda extranjera a futuro (FR), que comprenden la obligación de compra de US$ 551 millones y EUR 3 millones, en un total de M$ 284.465.275 y 408 millones de Nuevos Soles (M$ 84.162.866).

> Swap de tasa de interés (IRS), sobre un nocional de US$ 200 millones sobre los cuales se reciben intereses a una tasa fija del 4,75% y se pagan intereses a una tasa Libo de 360 días + márgenes que fluctúan entre un 1,78% y 2,075% anual.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Bajo el concepto Deudores por Leasing Financiero se reflejaban (diciembre 2017) saldos relacionados con un contrato con Telmex S.A. y corresponde al valor de las cuotas de capital por cobrar a 90 días por el arrendamiento de infraestructura de telecomunicaciones.

El contrato contemplaba 19 cuotas anuales iguales de UF 40.262,12 cada una, venciendo la última el 10 de enero de 2017 y una cuota final, representativa de la opción de compra, de UF 30.196,59 con vencimiento al 10 de enero de 2018.

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	23.438.668	26.154.757	6.841.599	4.259.095
Mantenciones, Soporte	4.400.402	3.286.299	-	-
Arriendos de Capacidades	484.844	858.497	1.379.642	1.638.780
Publicidad	268.955	1.264.506	-	-
Seguros	2.642.638	404.378	320.530	-
Otros	2.000.214	2.025.616	345.521	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	60.312.579	-	9.359.724	-
Remanente de IVA Crédito Fiscal	15.377.969	21.025.500	141.379.578	109.912.403
Total	**108.926.269**	**55.019.553**	**159.626.594**	**115.810.278**

Los saldos a diciembre del 2018 de costos diferidos por captura de clientes contemplan los producidos como primera adopción de la NIIF 15 como los emanados de la actividad del año. Estos costos son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con clientes.

Para el año en curso, se reconocieron a resultados M$ 81.660.173. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal son originados principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a los IVA de futuras ventas.

8. Deudores Comerciales y otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	418.305.801	334.383.531
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	13.250.052	7.310.429
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	7.183.916	4.762.002
Total	**438.739.769**	**346.455.962**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	4.402.158	-
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	6.343.847	2.454.487
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.220.524	2.686.369
Total	**11.966.529**	**5.140.856**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	562.098.772	451.075.866
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	13.250.052	7.310.429
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	7.248.411	4.826.650
Total	**582.597.235**	**463.212.945**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	4.619.563	-
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	6.343.847	2.454.487
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.220.524	2.686.369
Total	**12.183.934**	**5.140.856**

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 144.010.376 y M$ 116.692.335, a cada uno de los cierres, respectivamente.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M$ 42.273.846 a diciembre 2018, por reconocimiento de venta de equipos para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos (NIIF 15). El importe inicial de adopción ascendió a M$ 81.539.749 y no hay pasivos asociados a estos contratos.

b. Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M$ 566.718.335 y M$ 451.075.866, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2018 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	3.062.839	385.977.936	79	1.451.264	387.429.200
Entre 1 y 30 días	782.102	41.979.141	65	220.788	42.199.929
Entre 31 y 60 días	284.397	16.424.796	35	37.617	16.462.413
Entre 61 y 90 días	255.340	10.752.195	26	50.172	10.802.367
Entre 91 y 120 días	232.100	9.105.464	19	26.208	9.131.672
Entre 121 y 150 días	195.456	7.231.473	17	28.876	7.260.349
Entre 151 y 180 días	205.561	7.141.030	25	37.498	7.178.528
Entre 181 y 210 días	208.116	6.834.322	28	1.506.903	8.341.225
Entre 211 y 250 días	231.291	7.666.387	75	331.518	7.997.905
Más de 250 días	2.337.103	62.288.032	12.101	7.626.715	69.914.747
Total	**7.794.305**	**555.400.776**	**12.470**	**11.317.559**	**566.718.335**

31-dic-2017 Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		Total Cartera bruta
	N° de clientes	Saldos brutos M$	N° de clientes M$	Saldos brutos M$	
Al día	1.761.581	271.072.719	55	625.617	271.698.336
Entre 1 y 30 días	905.560	36.967.001	35	46.965	37.013.966
Entre 31 y 60 días	283.758	14.200.375	60	50.937	14.251.312
Entre 61 y 90 días	250.739	12.535.030	53	56.013	12.591.043
Entre 91 y 120 días	236.956	9.446.699	32	19.298	9.465.997
Entre 121 y 150 días	220.803	8.752.420	82	61.563	8.813.983
Entre 151 y 180 días	195.430	6.866.414	74	43.390	6.909.804
Entre 181 y 210 días	205.442	7.252.344	77	44.936	7.297.280
Entre 211 y 250 días	218.623	6.816.114	99	105.575	6.921.689
Más de 250 días	1.766.049	69.129.348	12.435	6.983.108	76.112.456
Total	**6.044.941**	**443.038.464**	**13.002**	**8.037.402**	**451.075.866**

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2018		31-dic-2017	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.245	9.766.631	9.749	9.453.009
Documentos por cobrar en cobranza judicial	1.345	4.331.319	930	4.173.319
Total	**10.590**	**14.097.950**	**10.679**	**13.626.328**

d. Movimiento de la provisión por deterioro

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Saldo Inicial	120.332.444	128.008.706
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	64.142.498	48.239.789
Baja de activos financieros deteriorados	(44.185.839)	(58.263.148)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	3.721.273	(1.293.012)
Total	128.008.706	116.692.335

El saldo inicial para el 2018, contempla M$ 3.640.109 originados en la adopción inicial de la NIIF 15 para clientes no facturados por venta de equipos entregados en modalidad comodato.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 94.719.108 y M$ 86.347.516, para ambos períodos, respectivamente.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se determina mediante la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 20% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Adicionalmente se constituyó una provisión de aproximadamente $1.500 millones, contemplando contingencias como cubrir el deducible en caso de siniestro u otra contingencia.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. Hemos tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 49% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2018.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 51% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

31-dic.-2018													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales												
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	185.008.867	11.112.466	1.311	613	8.056.852	852.635	-	-	-	-	193.067.030	11.965.714	181.101.316
Entre 1 y 30 días	13.788.877	2.978.453	990	823	91.727	38.575	-	-	-	-	13.881.594	3.017.851	10.863.743
Entre 31 y 60 días	5.973.412	3.597.252	12.127	11.476	421.427	403.066	83	67	-	-	6.407.049	4.011.861	2.395.188
Entre 61 y 90 días	5.024.309	4.815.472	7.606	7.414	403.227	390.791	83	73	-	-	5.435.225	5.213.750	221.475
Entre 91 y 120 días	4.965.662	4.925.897	9.339	8.969	364.532	352.584	3.149	2.952	-	-	5.342.682	5.290.402	52.280
Entre 121 y 150 días	4.473.646	4.473.646	13.485	13.485	347.327	338.224	4.106	4.106	-	-	4.838.564	4.829.461	9.103
Entre 151 y 180 días	4.539.452	4.539.452	10.997	10.997	358.492	347.046	83	83	-	-	4.909.024	4.897.578	11.446
Entre 181 y 210 días	4.405.160	4.405.160	1.491.256	1.491.256	354.661	350.176	7.161	7.161	-	-	6.258.238	6.253.753	4.485
Entre 211 y 250 días	5.100.821	5.100.821	265.541	265.541	642.756	642.756	14.243	14.243	-	-	6.023.361	6.023.361	-
Más de 250 días	35.903.246	35.903.246	3.099.207	3.099.207	1.514.297	1.514.297	806.977	806.977	-	-	41.323.727	41.323.727	-
Total	269.183.452	81.851.865	4.911.859	4.909.781	12.555.298	5.230.150	835.885	835.662	-	-	287.486.494	92.827.458	194.659.036

31-dic.-2017													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales												
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		Total Deuda Bruta	Total Dete-rioro	Total Deuda Neta
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	98.546.768	-	69	-	2.496.506	-	329.734	-	-	-	101.373.077	-	101.373.077
Entre 1 y 30 días	12.281.059	3.778.141	1.766	716	4.197.860	3.697.522	2.679	1.764	-	-	16.483.364	7.478.143	9.005.221
Entre 31 y 60 días	5.973.009	4.466.210	1.613	1.525	512.675	464.658	9.153	4.805	-	-	6.496.450	4.936.998	1.559.452
Entre 61 y 90 días	5.286.450	5.071.103	2.057	2.028	471.582	449.921	7.458	5.286	-	-	5.767.547	5.528.338	239.209
Entre 91 y 120 días	5.013.245	4.818.296	1.444	1.438	416.159	388.453	8.728	6.014	-	-	5.439.576	5.214.201	225.375
Entre 121 y 150 días	4.786.409	4.626.394	6.615	6.615	376.988	357.391	4.532	4.110	-	-	5.174.544	4.994.510	180.034
Entre 151 y 180 días	4.053.701	3.895.976	9.972	9.972	369.886	349.643	11.832	8.078	-	-	4.445.391	4.263.669	181.722
Entre 181 y 210 días	3.844.646	3.687.872	10.264	10.264	385.163	375.726	17.088	14.388	-	-	4.257.161	4.088.250	168.911
Entre 211 y 250 días	4.102.561	3.762.160	21.374	21.374	698.668	692.496	9.979	8.723	-	-	4.832.582	4.484.753	347.829
Más de 250 días	29.149.774	26.986.932	2.878.485	2.878.485	1.773.684	1.767.831	297.026	293.618	-	-	34.098.969	31.926.866	2.172.103
Total	**173.037.622**	**61.093.084**	**2.933.659**	**2.932.417**	**11.699.171**	**8.543.641**	**698.209**	**346.586**	**-**	**-**	**188.368.661**	**72.915.728**	**115.452.933**

31-dic.-2018													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos												
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	140.920.211	6.824.788	363.853	169.861	49.978.881	1.811.230	1.086.100	627.424	2.013.125	22.026	194.362.170	9.455.329	184.906.841
Entre 1 y 30 días	16.671.440	3.139.187	80.674	67.018	9.611.700	533.707	139.124	94.130	1.815.397	32.062	28.318.335	3.866.104	24.452.231
Entre 31 y 60 días	6.363.882	1.409.153	21.200	20.062	3.426.915	341.821	4.207	3.505	239.160	3.110	10.055.364	1.777.651	8.277.713
Entre 61 y 90 días	2.946.481	2.470.692	5.940	5.791	2.287.090	339.644	36.543	33.625	91.088	1.277	5.367.142	2.851.029	2.516.113
Entre 91 y 120 días	2.427.838	2.090.530	6.859	6.587	1.135.856	225.703	6.861	6.618	211.576	1.006	3.788.990	2.330.444	1.458.546
Entre 121 y 150 días	1.516.736	1.301.244	6.625	6.625	888.103	320.161	4.660	4.660	5.661	112	2.421.785	1.632.802	788.983
Entre 151 y 180 días	1.221.632	1.037.423	17.724	17.724	987.797	418.586	8.694	8.694	33.657	664	2.269.504	1.483.091	786.413
Entre 181 y 210 días	1.582.750	1.494.292	3.231	3.231	484.460	243.265	5.255	5.255	7.291	144	2.082.987	1.746.187	336.800
Entre 211 y 250 días	1.358.903	1.212.396	38.577	38.577	560.398	300.233	13.157	13.157	3.509	69	1.974.544	1.564.432	410.112
Más de 250 días	12.977.675	11.486.498	3.364.937	3.364.937	11.668.650	9.266.586	355.594	355.594	224.164	2.234	28.591.020	24.475.849	4.115.171
Total	**187.987.548**	**32.466.203**	**3.909.620**	**3.700.413**	**81.029.850**	**13.800.936**	**1.660.195**	**1.152.662**	**4.644.628**	**62.704**	**279.231.841**	**51.182.918**	**228.048.923**

31-dic.-2017													
Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales												
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios		Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	118.221.880	-	140.706	-	49.991.099	-	155.108	-	1.816.466	-	170.325.259	-	170.325.259
Entre 1 y 30 días	10.396.810	721.086	17.440	1.320	9.184.807	774.994	25.080	2.481	906.465	61.841	20.530.602	1.561.722	18.968.880
Entre 31 y 60 días	3.819.568	563.868	15.251	12.135	3.651.763	355.140	24.920	3.183	243.360	18.522	7.754.862	952.848	6.802.014
Entre 61 y 90 días	4.066.897	734.979	15.472	8.283	2.655.395	494.925	31.026	5.646	54.706	1.460	6.823.496	1.245.293	5.578.203
Entre 91 y 120 días	1.846.126	1.093.482	2.563	2.526	2.144.480	360.788	6.563	4.467	26.689	2.022	4.026.421	1.463.285	2.563.136
Entre 121 y 150 días	1.692.416	868.457	40.861	33.024	1.884.999	465.552	9.555	4.837	11.608	880	3.639.439	1.372.750	2.266.689
Entre 151 y 180 días	1.032.528	598.556	15.336	15.336	1.376.672	412.723	6.250	3.750	33.627	2.548	2.464.413	1.032.913	1.431.500
Entre 181 y 210 días	1.546.342	1.111.588	10.156	10.156	1.361.308	663.601	7.428	4.910	114.885	5.118	3.040.119	1.795.373	1.244.746
Entre 211 y 250 días	607.800	436.091	67.698	67.698	1.405.436	634.829	6.524	5.027	1.649	125	2.089.107	1.143.770	945.337
Más de 250 días	23.524.530	18.606.377	3.605.152	3.605.106	14.425.101	10.785.198	202.445	193.361	256.259	18.611	42.013.487	33.208.653	8.804.834
Total	**166.754.897**	**24.734.484**	**3.930.635**	**3.755.584**	**88.081.060**	**14.947.750**	**474.899**	**227.662**	**3.465.714**	**111.127**	**262.707.205**	**43.776.607**	**218.930.598**

9. Cuentas por cobrar y transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	12.804	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	30.379	22.089
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	58.634	-
93.834.000-5	Cencosud	Chile	Director en Común	CLP	-	171.814
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	111.029	66.153
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	76.203	59.981
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	33.142	42.768
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	67.243	51.696
Total					**389.434**	**414.501**

b. Cuentas por pagar:

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	184.788	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	111.813	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	632	-
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.076	-
Total					**298.309**	**-**

Sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

c. Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	SOCIEDAD	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2018		31.12.2017	
				Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
76.115.132-0	Canal 13	Director en Común	Servicios Prestados	126.071	126.071	-	-
			Servicios Recibidos	1.845.162	(1.845.162)	-	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	201.847	201.847	226.102	226.102
			Servicios Recibidos	630.942	(630.942)	-	-
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	230.103	230.103	-	-
93.834.000-5	Cencosud	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	830.899	830.899
96.505.760-9	Colbun S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	261.014	261.014
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	430.392	430.392	324.967	324.967
			Servicios Recibidos	587	(587)		
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	475.120	475.120	419.670	419.670
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	283.381	283.381	267.462	267.462
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	457.006	457.006	469.142	469.142
			Servicios Recibidos	170.996	(170.996)		
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	715.447	715.447
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Recibidos	-	-	330.153	(330.153)
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	457.006	457.006	469.142	469.142
			Servicios Recibidos	170.996	(170.996)		
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	715.447	715.447
99.520.000-7	Copec S.A	Accionista en Común	Servicios Recibidos	-	-	330.153	(330.153)
Total					**(443.767)**		**3.184.550**

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,1% y 0,2% del total de ingresos ordinarios del Grupo, a cada uno de los respectivos años. Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios publicitarios.

d. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales del 2018 y 2017, ascendieron a M$ 485.786 y M$ 476.618, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 4.123.102 y M$ 8.097.686, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 1.785.727 y M$ 4.739.198 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 y 12 personas, respectivamente.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	119.192.913	95.338.746
Trabajo en Curso	507.348	1.092.293
Otros Inventarios	529.442	497.795
Total	**120.229.703**	**96.928.834**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 375.448.654 y M$ 385.808.215, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2018 y 2017, se han cargado a resultados M$ 2.677.913 y M$ 2.778.796, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M$ 3.829.175 y M$ 2.583.932, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados anuales, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 19.754.129 y M$ 32.456.941, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	19.754.129	32.456.941	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	14.841.665	41.790.909	-	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	17.805.063	24.114.091	2.366.841	1.463.711
Total	52.400.857	98.361.941	2.366.841	1.463.711

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 43.407.612 y M$ 355.884, a cada uno de los respectivos años y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**314.966.856**	**298.921.432**
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	314.966.856	298.921.432
Activos Intangibles Identificables, Neto	314.966.856	298.921.432
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	3.087.427	3.582.939
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	311.879.429	295.338.493
Total Activos Intangibles, Bruto	**414.676.963**	**388.197.091**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	414.676.963	388.197.091
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.908	39.027.908
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	375.649.055	349.169.183
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(99.710.107)**	**(89.275.659)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(99.710.107)	(89.275.659)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(35.940.481)	(35.444.969)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(63.769.626)	(53.830.690)

Al 31 de diciembre del 2018 y 2017, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.068.804	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	72
- Servidumbres	18.623	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 85
Total	**3.087.427**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.249.710	Estado de Chile	480 - 360	384- 267
- Concesión Banda 700 MHz	6.000.981	Estado de Chile	360	313
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.398.537	Estado de Chile	360	286
- Concesión Banda 700 MHz	190.601.977	Estado de Perú	480	463
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	53.697.510	Estado de Perú	480	329
- Concesion Banda 1900 MHz	37.727.069	Estado de Perú	480	365
- Concesion Banda 2500 MHz	5.109.250	Estado de Perú	156	68
- Concesion Banda 3500 MHz	1.809.585	Estado de Perú	171 - 240	25 - 174
- Concesion Banda 2300 MHz	1.896.543	Estado de Perú	240	180
- Otros	3.388.267			
Total	**311.879.429**			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo residual (meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.512.489	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	87
- Servidumbres	70.450	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	3 - 97
Total	**3.582.939**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.525.019	Estado de Chile	480 - 360	393 - 279
- Concesión Banda 700 MHz	6.230.317	Estado de Chile	360	325
- Concesión Banda 2600 MHz (Licitación 4G)	3.541.133	Estado de Chile	360	298
- Concesión Banda 700 MHz	179.745.109	Estado de Perú	480	475
- Concesión Banda AWS 1700-2100 MHz	50.740.240	Estado de Perú	480	341
- Concesion Banda 1900 MHz	35.819.426	Estado de Perú	480	377
- Concesion Banda 2500 MHz	5.525.293	Estado de Perú	156	80
- Concesion Banda 3500 MHz	2.015.159	Estado de Perú	171 - 240	37 - 186
- Otros	3.196.797			
Total	**295.338.493**			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en los cuadros anteriores afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 a cada período informado; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre del 2018 y año 2017, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2018 y 2017, son los siguientes:

Movimientos Año 2018	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	3.582.939	295.338.493	298.921.432
Adiciones	-	2.424.519	2.424.519
Amortización	(495.512)	(9.938.935)	(10.434.447)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	24.014.360	24.014.360
Otros incrementos (decrementos)	-	40.992	40.992
Saldo Final	**3.087.427**	**311.879.429**	**314.966.856**

Movimientos Año 2017	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	4.233.579	317.122.755	321.356.334
Adiciones	-	693.165	693.165
Amortización	(650.640)	(7.885.975)	(8.536.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(14.637.301)	(14.637.301)
Otros incrementos (decrementos)	-	45.849	45.849
Saldo Final	**3.582.939**	**295.338.493**	**298.921.432**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40
Derechos de uso cables fibra óptica	15	15

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2017 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2017 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2018 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.277.851	(64.056)	1.213.795	106.675	1.320.470
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**47.173.134**	**(64.056)**	**47.109.078**	**106.675**	**47.215.753**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

   Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

   Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

   Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

   En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

   El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

   Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

   En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A. (Ex Nextel Perú S.A.), esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

   La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

   Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

   Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en un rango entre un 7,7% y 8,74% anual (tasa wacc).

   A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**2.035.133.173**	**1.876.555.163**
Construcción en Curso, Neto	426.323.241	359.862.021
Terrenos, Neto	12.682.656	12.449.639
Edificios, Neto	118.251.006	123.492.304
Planta y Equipo, Neto	1.297.851.683	1.242.373.687
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	134.747.094	92.113.199
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	31.522.857	31.138.237
Vehículos de Motor, Neto	94.791	64.743
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	5.265.279	7.587.897
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	8.394.566	7.473.436
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**5.880.620.822**	**5.375.952.011**
Construcción en Curso, Bruto	426.323.241	359.862.021
Terrenos, Bruto	12.682.656	12.449.639
Edificios, Bruto	284.648.847	282.167.001
Planta y Equipo, Bruto	4.397.706.197	4.066.356.262
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	447.845.036	363.989.979
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	248.626.103	231.498.142
Vehículos de Motor, Bruto	898.193	886.708
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	35.207.362	33.735.384
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	26.683.187	25.006.875
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(3.845.487.649)**	**(3.499.396.848)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(166.397.841)	(158.674.697)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.099.854.514)	(2.823.982.575)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(313.097.942)	(271.876.780)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(217.103.246)	(200.359.905)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(803.402)	(821.965)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(29.942.083)	(26.147.487)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(18.288.621)	(17.533.439)

Los movimientos por el año 2018 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**359.862.021**	**12.449.639**	**123.492.304**	**1.242.373.687**	**92.113.199**	**31.138.237**	**64.743**	**7.587.897**	**7.473.436**	**1.876.555.163**
Cambios	Adiciones	280.103.243	-	699.899	82.697.287	65.033.901	1.458.211	78.135	387.412	5.312.583	435.770.671
	Desapropiaciones	(164.068)	-	-	(1.196.674)	(2.862)	(733)	(4.338)	-	-	(1.368.675)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.982.313)	(260.464.118)	(35.669.424)	(13.443.087)	(49.680)	(3.794.596)	(728.163)	(321.131.381)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados		-	-	(4.356.970)	(1.723)	(83.207)	-	-	-	(4.441.900)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.565.399	233.017	680.963	33.099.292	6.216.992	1.351.696	5.930	-	522.767	49.676.056
	Otros Incrementos (Decrementos)	(221.043.354)	-	360.153	205.699.179	7.057.011	11.101.740	1	1.084.566	(4.186.057)	73.239
	Cambios, Total	66.461.220	233.017	(5.241.298)	55.477.996	42.633.895	384.620	30.048	(2.322.618)	921.130	158.578.010
Saldo Final		**426.323.241**	**12.682.656**	**118.251.006**	**1.297.851.683**	**134.747.094**	**31.522.857**	**94.791**	**5.265.279**	**8.394.566**	**2.035.133.173**

Los movimientos por el año 2017 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**375.743.957**	**12.589.561**	**130.415.986**	**1.183.773.181**	**77.175.834**	**34.296.217**	**353.206**	**7.322.286**	**7.941.119**	**1.829.611.347**
Cambios	Adiciones	210.463.387	-	-	128.563.996	37.380.752	4.052.041	38.317	813.700	9.031.439	390.343.632
	Desapropiaciones	(58.416)	-	(9.533)	(3.864.084)	(323.249)	(1.032.308)	(276.235)	(24.355)	-	(5.588.180)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.914.674)	(252.402.546)	(29.722.447)	(13.764.318)	(48.368)	(3.709.241)	(769.443)	(307.331.037)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.849.711)	-	-	-	-	-	(3.849.711)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.706.309)	(139.922)	(418.068)	(18.384.086)	(2.844.637)	(849.780)	(2.422)	-	(285.664)	(26.630.888)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(222.580.598)	-	418.593	208.536.937	10.446.946	8.436.385	245	3.185.507	(8.444.015)	-
	Cambios, Total	(15.881.936)	(139.922)	(6.923.682)	58.600.506	14.937.365	(3.157.980)	(288.463)	265.611	(467.683)	46.943.816
Saldo Final		**359.862.021**	**12.449.639**	**123.492.304**	**1.242.373.687**	**92.113.199**	**31.138.237**	**64.743**	**7.587.897**	**7.473.436**	**1.876.555.163**

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos anuales del 2018 y 2017, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 10.395.085 y M$ 5.055.190 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3f.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2018 y 2017, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a diciembre 2018 y 2017, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 92.176.383 y M$ 79.173.407, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentra en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 2.009.803.012. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2018 se han ejecutado obras por M$ 76.403.618. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 534.657 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información general

La Ley 20.780, modificada a través de la Ley 20.899, establece que a partir del año 2017 existen nuevos regímenes de tributación en Chile, para el caso de las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2018, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI M$	Saldo Acumulado de Créditos -SAC		Tasa Efectiva -TEF %
		A contar del 01.01.2017 Tasa Vigente Con Restitución M$	Hasta el 31.12.2016 Tasa TEF Sin Restitución M$	
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	774.473.381	97.985.629	150.161.249	24,9%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	526.690.780	271.900	149.082.582	27,4%
Entel Inversiones S.A.	36.901.018	154.103	6.383.025	22,5%
Transam S.A.	9.953.693	1.487.094	798.224	29,7%
Entel Comercial S.A.	4.574.805	9.687	1.296.646	25,1%
Entel Servicios Empresariales S.A.	4.359.796	747.007	645.542	25,3%
Entel Telefonia Local S.A.	3.455.698	-	7.466.733	25,7%
Entel Will S.A.	3.329.827	388.489	25.469	31,5%
Entel Servicios Telefónicos S.A.	965.465	127.053	839.128	22,1%
Totales M$	**1.364.704.463**	**101.170.962**	**316.698.598**	

b. Impuestos diferidos

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2018		Cambios del período en		
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI (1) M$	RA (2) M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	62.281.507	35.222.446	(34.730.961)	(1.244.775)	-
Amortizaciones Intangibles	146.091	10.942.895	2.764.737	(1.502.944)	-
Acumulaciones (o devengos)	18.159.771	11.992.356	13.446.868	201.700	(24.105.899)
Provisiones	20.033.127	-	922.344	1.961.941	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	26.702.875	-	588.513	806.902	1.031.216
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	(14.228)	-	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.018.666	(150.466)	-	-
Ingresos/Costos Diferidos	3.964.754	19.766.500	(3.141.741)	(299.715)	(16.987.271)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	-	-	(292.853)	-	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	-	-	154.483	-	-
Pérdidas Fiscales	357.451.064	-	53.045.506	37.709.379	-
Otros	6.065.266	403.013	1.585.510	166.683	-
Totales	**494.804.455**	**82.345.876**	**34.177.712**	**37.799.171**	**(40.061.954)**

ORI (1): Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.
RA (2): Corresponde a Resultado Acumulados. Los importes que se presentan en este rubro corresponden a los pasivos netos por impuesto diferido que se originan en la aplicación inicial de la NIIF 15. Ver nota 21.

Conceptos	31.12.2017		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI (1) M$t
Depreciaciones propiedades planta y equipos	68.210.107	5.175.310	(13.389.884)	220.102
Amortizaciones intangibles	158.758	12.217.355	(4.178.023)	488.728
Acumulaciones (o devengos)	16.625.690	944	769.628	(66.913)
Provisiones	17.148.842	-	4.918.460	(82.803)
Deterioro cuentas por cobrar (Incobrables)	24.276.244	-	(3.046.656)	(260.167)
Ajuste valor de mercado contratos de derivados	14.228	-	117.973	(413)
Activos/pasivos a costo amortizado	-	3.868.200	521.966	-
Ingresos diferidos	4.626.981	-	119.362	(3.279)
Bienes adquiridos en leasing financiero	292.853	-	(324.769)	-
Bienes vendidos en leasing financiero	92.375	216.487	146.534	-
Pérdidas Fiscales	266.696.179	-	52.080.763	(20.301.805)
Otros	4.434.061	554.372	(3.900.691)	(37.252)
Totales	**402.576.318**	**22.032.668**	**33.834.663**	**(20.043.802)**

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas de las filiales nacionales, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras y deterioro de clientes. Los activos no reconocidos, ascienden a M$ 463.942 y M$ 2.294.125, a cada uno de los períodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Gasto por Impuestos Corrientes	53.895.721	28.623.309
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	31.293	883.506
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	1.593.814	(13.080.769)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**55.520.828**	**16.426.046**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(34.177.712)	(33.834.663)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(34.177.712)**	**(33.834.663)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**21.343.116**	**(17.408.617)**

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**(613.164)**	**6.637.803**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(4.332.730)	(6.941.771)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	36.110.229	(17.998.452)
Corrección Monetaria Capital Propio	(17.823.603)	(11.027.293)
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	936.768	471.771
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(459.952)	4.049.220
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	7.525.568	7.400.105
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**21.956.280**	**(24.046.420)**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**21.343.116**	**(17.408.617)**

f. Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje)

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Tasa Impositiva Legal	**27,0%**	**25,5%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	190,8%	-26,7%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de inversiones tributarias	-1590,1%	-69,1%
Corrección Monetaria Capital Propio	784,8%	-42,4%
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	-41,2%	1,8%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	20,3%	15,6%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	-331,4%	28,3%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-966,8%**	**-92,5%**
Tasa Impositiva Efectiva	**-939,8%**	**-67,0%**

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	795.390	1.109.070
Obligaciones con tenedores de Bonos	17.237.385	15.303.757
Acreedores por Leasing Financiero	-	1.155.613
Derivados - No Cobertura	59.692	15.423.449
Derivados - Cobertura	2.525.416	3.548.155
Subtotal Corrientes	**20.617.883**	**36.540.044**
NO CORRIENTE		
Préstamos que Devengan Intereses	357.283.983	284.462.627
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.432.262.948	1.282.646.035
Acreedores por Leasing Financiero	528.239	-
Derivados - Cobertura	4.820.499	23.805.320
Subtotal No Corrientes	**1.794.895.669**	**1.590.913.982**
Total Otros Pasivos Financieros	**1.815.513.552**	**1.627.454.026**

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2018, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 20 de diciembre de 2018, la Sociedad suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KFW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libo + 1,38%. El crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.
- Con fecha 27 de abril del 2017, Banco del Estado otorgó un crédito con vencimiento único a 5 años plazo por CLP 99.000 millones a una tasa de TAB más 0,30%. Con fecha 29 de octubre de 2018 se extendió el vencimiento de este crédito, manteniendo un 20% en su fecha original de vencimiento (abril de 2022), extendiendo un 50% al año 2023 a una tasa TAB + 0,45% y un 30% al año 2024 a una tasa TAB + 0,62%.
- Con fecha 30 de junio de 2017, la Sociedad suscribió con Bank of Nova Scotia y Export Development of Canadá EDC Scotia un crédito por USD 225 millones en montos de USD 150 millones y USD 75 millones respectivamente, a una tasa Libo + 0,85% con amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.
- Con fecha 29 de junio de 2017 se suscribió crédito en CLP con Scotiabank Chile por un equivalente a USD 50 millones a una tasa TAB + 0,10% El crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.
- Con fecha 15 de junio de 2017 se suscribió crédito a 5 años plazo en CLP con el Banco de Chile por un equivalente a USD 25 millones a una tasa TAB + 0,45%. El crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos en octubre del 2013 en el mercado internacional por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado local por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de 3,50%.
- Colocación de bonos en julio del 2014 en el mercado internacional por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2018

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Línea de Crédito	3.163	3.163	-	-	-	-	-	-	3.163	3.163	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**3.163**	**3.163**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3.163**	**3.163**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco del Estado de Chile	Préstamos	111.409.760	2.371.600	2.662.000	3.542.880	3.533.200	99.300.080	-	-	98.702.370	642.931	-	-	-	98.059.439	-	-
Banco de Chile	Préstamos	18.953.409	249.263	505.856	670.809	8.937.858	8.589.623	-	-	16.809.227	26.381	-	-	8.391.423	8.391.423	-	-
Scotiabank Chile	Préstamos	37.242.415	399.387	903.532	1.198.162	17.645.655	17.095.679	-	-	32.855.986	9.904	-	-	16.423.041	16.423.041	-	-
Export Development of Canada	Préstamos	57.943.819	635.020	1.461.101	1.937.714	27.417.014	26.492.970	-	-	51.642.261	28.105	-	-	25.807.078	25.807.078	-	-
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	116.688.706	1.270.734	2.922.203	3.875.427	55.633.708	52.986.634	-	-	103.239.858	14.052			51.612.903	51.612.903	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	69.860.512	582.217	1.777.916	2.366.387	2.346.933	2.172.546	2.560.227	58.054.286	54.826.508	70.854	-	-	-	-	-	54.755.654
Subtotal		**412.098.621**	**5.508.221**	**10.232.608**	**13.591.379**	**115.514.368**	**206.637.532**	**2.560.227**	**58.054.286**	**358.076.210**	**792.227**	**-**	**-**	**102.234.445**	**200.293.884**	**-**	**54.755.654**
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.617.945.634	26.068.349	50.848.479	60.271.296	60.271.298	289.979.627	278.689.616	851.816.969	1.256.913.874	11.000.525	5.645.006	-	-	229.976.096	229.523.676	780.768.571
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	303.467.618	1.673.836	5.613.362	6.695.343	6.695.344	6.695.343	6.695.344	269.399.046	192.586.459	-	591.854	-	-	-	-	191.994.605
Subtotal		**1.921.413.252**	**27.742.185**	**56.461.841**	**66.966.639**	**66.966.642**	**296.674.970**	**285.384.960**	**1.121.216.015**	**1.449.500.333**	**11.000.525**	**6.236.860**	**-**	**-**	**229.976.096**	**229.523.676**	**972.763.176**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	387.568	-	-	-	-	-	-	387.568
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	11.560.489	871.210	1.238.872	1.656.097	1.643.103	1.643.103	1.648.172	2.859.932	701.184	701.184	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	369.639	-	-	-	-	-	-	369.639
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	10.464.818	856.446	1.124.981	1.508.541	1.491.211	1.476.579	1.387.587	2.619.473	636.891	521.953	51.067	-	-	-	-	63.871
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	5.750.564	492.640	720.118	962.280	947.009	917.091	734.364	977.062	278.390	169.297	109.093	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	3.808.092	-	-	-	-	215.079	215.079	3.377.934
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	6.552.886	289.846	755.437	1.011.616	1.000.597	986.298	899.307	1.609.785	449.084	314.260	50.046	-	-	-	-	84.778
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	2.652.984	215.421	402.059	534.887	527.737	499.014	324.293	149.573	100.469	-	100.469	-	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - Cobertura	620.101	50.272	94.034	125.083	123.312	116.609	75.800	34.991	23.653	-	23.653	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	9.231.005	815.966	1.025.770	1.374.829	1.359.273	1.337.493	1.205.519	2.112.155	484.394	411.291	73.103	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	106.551	-	-	-	-	35.517	35.517	35.517
Subtotal		**46.832.847**	**3.591.801**	**5.361.271**	**7.173.333**	**7.092.242**	**6.976.187**	**6.275.042**	**10.362.971**	**7.345.915**	**2.117.985**	**407.431**	**-**	**-**	**250.596**	**250.596**	**4.319.307**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	15.400	-	15.400	-	-	-	-	-	-	-	19.650	-	-	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	65	65	-	-	-	-	-	-	401	401	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	50	50	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	2.124	2.124	-	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	565.706	37.467	-	-	-	-	-	528.239
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	16.869	12.216	4.653	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	21.258	21.258	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	20.006	18.252	1.754	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	34.729	34.729	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**108.327**	**86.520**	**21.807**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**587.931**	**40.042**	**19.650**	**-**	**-**	**-**	**-**	**528.239**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	324.397.285	324.397.285	-	-	-	-	-	-	324.397.285	324.397.285	-	-	-	-	-	-
TOTALES		**2.704.853.495**	**361.329.175**	**72.077.527**	**87.731.351**	**189.573.252**	**510.288.689**	**294.220.229**	**1.189.633.272**	**2.139.910.837**	**338.351.227**	**6.663.941**	**-**	**102.234.445**	**430.520.576**	**229.774.272**	**1.032.366.376**

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS Al 31.12.2017

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días	Plazo en años					
			0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	más de 1 - 2	más de 2 - 3	más de 3 - 4	más de 4 - 5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Préstamos	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525	99.247.995	-	114.054.215	2.222.770	2.516.690	3.361.710	3.352.525	3.352.525	99.247.995	-
Banco de Chile	Préstamos	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527	17.339.527	-	19.748.940	231.413	469.631	621.070	622.772	464.527	17.339.527	-
Scotiabank Chile	Préstamos	38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407	33.605.187		38.292.344	642.448	832.468	1.100.909	1.103.925	1.007.407	33.605.187	
Export Development of Canada	Préstamos	50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346	46.338.626		50.422.411	335.654	772.126	1.021.100	1.023.559	931.346	46.338.626	
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	100.842.976	671.307	1.543.637	2.041.585	2.047.118	1.862.693	92.676.636	-	91.097.922	13.029	-	-	-	-	91.084.893	-
Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Préstamos	567.548	567.548	-	-	-	-	-	-	520.093	520.093	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**323.928.434**	**4.671.140**	**6.134.552**	**8.146.374**	**8.149.899**	**7.618.498**	**289.207.971**	**-**	**285.571.697**	**1.076.713**	**32.357**	**-**	**-**	**-**	**284.462.627**	**-**
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	1.280.011.957	23.065.933	44.992.016	53.329.561	53.329.563	53.329.561	51.664.615	1.000.300.708	1.110.768.145	9.733.541	4.994.844	-	-	-	-	1.096.039.760
Obligaciones con tenedores de Bonos	Bonos	301.525.570	1.627.223	5.457.042	6.508.892	6.508.893	6.508.892	6.508.893	268.405.735	187.181.647	-	575.372	-	-	-	-	186.606.275
Subtotal		**1.581.537.527**	**24.693.156**	**50.449.058**	**59.838.453**	**59.838.456**	**59.838.453**	**58.173.508**	**1.268.706.443**	**1.297.949.792**	**9.733.541**	**5.570.216**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.282.646.035**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.144.156	-	-	-	-	-	-	1.144.156	2.430.053	-	-	-	-	-	348.530	2.081.523
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	17.970.619	1.172.119	1.661.409	2.218.315	2.226.240	2.213.246	2.213.246	6.266.044	5.183.127	938.744	-	-	-	-	438.170	3.806.213
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	679.858	-	-	-	-	-	-	679.858	953.238	-	83.575	-	-	-	-	869.663
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	16.817.993	1.205.367	1.597.308	2.125.161	2.140.699	2.123.369	2.097.900	5.528.189	2.878.321	704.082	200.116	-	-	-	-	1.974.123
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	11.589.798	846.896	1.267.421	1.688.028	1.698.464	1.683.193	1.622.935	2.782.861	1.767.058	248.483	-	-	-	-	506.192	1.012.383
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	3.883.654	-	-	-	-	-	1.294.551	2.589.103
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	3.643.438	-	-	-	-	-	342.434	3.301.004	4.301.963	-	82.554	-	-	-	-	4.219.409
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	11.527.238	428.132	1.070.979	1.425.490	1.434.722	1.423.703	1.398.567	4.345.645	3.181.846	409.284	165.485	-	-	-	-	2.607.077
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	5.521.308	377.962	691.057	921.410	924.985	917.835	867.440	820.619	39.906	-	39.906	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.328.557	90.907	166.291	221.721	222.607	220.836	208.715	197.480	106.262	-	106.262	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	15.014.784	1.152.258	1.458.112	1.940.259	1.953.874	1.938.318	1.905.485	4.666.478	2.628.047	569.664	-	-	-	-	686.128	1.372.255
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	808.509	-	-	-	-	-	269.503	539.006	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**86.046.258**	**5.273.641**	**7.912.577**	**10.540.384**	**10.601.591**	**10.520.500**	**10.926.225**	**30.271.340**	**27.353.475**	**2.870.257**	**677.898**	**-**	**-**	**-**	**3.273.571**	**20.531.749**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	3.690.345	974.690	2.715.655	-	-	-	-	-	3.527.044	963.472	2.563.572	-	-	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.745.170	1.319.210	425.960	-	-	-	-	-	1.710.281	1.310.395	399.886	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	272.100	238.250	33.850	-	-	-	-	-	268.083	237.605	30.478	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.291.740	142.080	1.149.660	-	-	-	-	-	1.219.492	138.060	1.081.432	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	264.550	264.550	-	-	-	-	-	-	263.598	263.598	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	2.968.825	242.280	2.726.545	-	-	-	-	-	2.797.703	242.187	2.555.516	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	3.686.635	484.230	3.202.405	-	-	-	-	-	3.455.086	483.418	2.971.668	-	-	-	-	-
Banco Security	Derivados - No Cobertura	1.531.150	354.900	1.176.250	-	-	-	-	-	1.460.436	350.279	1.110.157	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	84.845	84.845	-	-	-	-	-	-	84.779	84.779	-	-	-	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	254.365	254.365	-	-	-	-	-	-	251.268	251.268	-	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - No Cobertura	30.525	30.525	-	-	-	-	-	-	30.391	30.391	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	46.680	46.680	-	-	-	-	-	-	46.671	46.671	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.570	30.570	-	-	-	-	-	-	30.479	30.479	-	-	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	100.500	100.500	-	-	-	-	-	-	100.025	100.025	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	87.130	87.130	-	-	-	-	-	-	86.810	86.810	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	50.512	50.512	-	-	-	-	-	-	28.614	28.614	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Cobertura	46.073	46.073	-	-	-	-	-	-	22.412	22.412	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	32.887	18.566	14.321	-	-	-	-	-	6.533	6.533	-	-	-	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	19.822	19.822	-	-	-	-	-	-	18.286	18.286	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	25.436	20.941	4.495	-	-	-	-	-	15.458	15.458	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**16.259.860**	**4.810.719**	**11.449.141**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**15.423.449**	**4.710.740**	**10.712.709**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Leasing Financiero	993.487	269.261	724.226	-	-	-	-	-	952.891	251.074	701.817	-	-	-	-	-
Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Leasing Financiero	175.005	65.627	109.378	-	-	-	-	-	169.790	62.600	107.190	-	-	-	-	-
Banco Bice Leasing Financiero	Leasing Financiero	33.263	33.263	-	-	-	-	-	-	32.932	32.932	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**1.201.755**	**368.151**	**833.604**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.155.613**	**346.606**	**809.007**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	-	-	326.575.700	326.575.700	-	-	-	-	-	-
TOTALES		**2.335.549.534**	**366.392.507**	**76.778.932**	**78.525.211**	**78.589.946**	**77.977.451**	**358.307.704**	**1.298.977.783**	**1.954.029.726**	**345.313.557**	**17.802.187**	**-**	**-**	**-**	**287.736.198**	**1.303.177.784**

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2018									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento		0,25%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Expo Development Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Chile	USD	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-

Al 31.12.2017									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Export Development of Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	88.381.200-K	Claro Infraestructura S.A. (Telmex S.A.)	Chile	UF	Anual	9,12%	8,70%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.053.000-2	Banco Security	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.012.000-5	Consorcio Nacional de Seguros S.A.	Chile	UF	Mensual	8,03%	8,03%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.185.000-7	Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.	Chile	UF	Mensual	8,43%	8,43%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.080.000-K	Banco Bice Leasing Financiero	Chile	UF	Mensual	8,32%	8,32%

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo, en la que se considera las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional o internacional a través de créditos bancarios o colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiese alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

En los cuadros de perfil de vencimientos incluidos precedentemente, se incluyen obligaciones por contratos de leasing financieros (2017), cuyos perfiles específicos de vencimientos son los siguientes

Pagos mínimos por leasing	31.12.2018 M$			31.12.2017 M$		
	Bruto	Interés	Valor Presente	Bruto	Interés	Valor Presente
Entre 1 y 90 dias	-	-	-	368.152	(21.537)	346.615
Entre 90 dias y 1 año	-	-	-	833.595	(24.597)	808.998
Total				**1.201.747**	**(46.134)**	**1.155.613**

Con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Las líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones.

Estos contratos de emisión de Bonos representan una fuente alternativa de financiamiento, a ser utilizada de acuerdo con eventuales necesidades de la empresa y según se presenten variables económicas y de mercado favorables a la colocación de los Bonos.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, y el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 31.12.2017	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2018
		Aumentos	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.583.521.489	53.985.959	(71.709.567)	71.923.289	167.711.081	2.144.292	-	1.807.576.543
Lineas de Sobregiro	-	239.729.272	(239.726.109)					3.163
Derivados	4.950.055	-	(2.213.056)	5.377.351	(150.081.077)	-	45.199.785	(96.766.942)
Leasing	346.401	-	(401.925)	43.164	12.360	-	-	-
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.588.817.945**	**293.715.231**	**(314.050.657)**	**77.343.804**	**17.642.364**	**2.144.292**	**45.199.785**	**1.710.812.764**
Pago de Dividendos			(13.304.915)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.465.832)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(37.106.173)**					

	Saldo Inicial 31.12.2016	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2017
		Aumentos	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.591.494.992	99.238.750	(71.724.141)	69.774.691	(109.515.454)	4.252.651	-	1.583.521.489
Lineas de Sobregiro	-							0
Derivados	(107.190.864)	-	(25.974.297)	4.685.045	124.435.368	-	8.994.803	4.950.055
Leasing	721.007	-	(382.871)	8.265	-	-	-	346.401
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.485.025.135**	**99.238.750**	**(98.081.309)**	**74.468.001**	**14.919.914**	**4.252.651**	**8.994.803**	**1.588.817.945**
Pago de Dividendos			(10.309.263)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(1.764.194)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(10.916.016)**					

17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
Corresponsales Extranjeros	1.094.686	1.321.233
Proveedores Telecomunicaciones	22.915.274	33.515.921
Proveedores Extranjeros	16.962.050	20.608.531
Proveedores Nacionales	455.808.724	419.718.392
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
Obligaciones con el Personal	23.701.737	25.075.586
Dividendos por pagar	44.495	13.083.519
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	33.207.613	31.827.539
Total	**553.734.579**	**545.150.721**

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-12-2018			31-12-2017		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
		M$			M$	
Hasta 30 días	47.619.146	74.188.049	121.807.195	58.620.425	97.912.077	156.532.502
Entre 31 y 60 días	60.496.469	98.724.711	159.221.180	44.233.491	64.088.654	108.322.145
Entre 61 y 90 días	24.166.444	19.202.466	43.368.910	36.633.860	25.087.193	61.721.053
Total	**132.282.059**	**192.115.226**	**324.397.285**	**139.487.776**	**187.087.924**	**326.575.700**

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 89 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-18 %	31-12-17 %
Huawei del Perú SAC	10,2%	4,3%
Samsung Electronics Chile Ltda.	2,2%	3,5%
Samsung Electronics Perú	3,2%	2,6%
Ericsson Chile S.A.	1,8%	2,4%
Cia Ericsson S.A.	1,0%	-
APPLE Chile Comercial	2,2%	1,8%
Huawei Chile Ltda.	4,6%	1,3%
Huawei Device Co, Ltd	-	1,1%
Claro Chile S.A.	-	0,6%
Motorola Mobility Inc.	1,0%	-
LG Electronics Inc. Chile Ltda.	-	0,6%
Telrad Perú S.A.	-	1%
Telefónica del Perú S.A.	0,8%	-
Falabella Retail S.A.	0,6%	-
Otros	72,3%	81,30%
Total Cuentas por pagar Comerciales	**100%**	**100%**

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
PROVISIONES, CORRIENTE		
Otras Provisiones	8.446.048	7.369.584
Total Provisiones, Corriente	**8.446.048**	**7.369.584**
PROVISIONES, NO CORRIENTE		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	44.054.481	36.481.730
Total Provisiones, no Corriente	**44.054.481**	**36.481.730**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2018)	**36.481.730**	**7.369.584**	**43.851.314**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	3.473.629	1.041.547	4.515.176
Provisión Utilizada	(41.433)	-	(41.433)
Incremento por Intereses Devengados	1.726.883	-	1.726.883
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.036.956	34.917	2.071.873
Otro Incremento (Decremento)	376.716	-	376.716
Cambios en Provisiones , Total	**7.572.751**	**1.076.464**	**8.649.215**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2018)	**44.054.481**	**8.446.048**	**52.500.529**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2017)	**34.222.292**	**5.161.827**	**39.384.119**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	1.635.844	2.226.612	3.862.456
Provisión Utilizada	(483.370)	-	(483.370)
Incremento por Intereses Devengados	1.961.057	-	1.961.057
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(1.089.001)	(18.855)	(1.107.856)
Otro Incremento (Decremento)	234.908	-	234.908
Cambios en Provisiones , Total	**2.259.438**	**2.207.757**	**4.467.195**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2017)	**36.481.730**	**7.369.584**	**43.851.314**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	7.154.560	6.975.133	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	15.395.366	16.624.578	-	-
Fidelización de Clientes	6.535.511	6.665.070	1.127.613	1.614.841
Traslado de Redes	2.613.165	3.061.629	3.345.172	3.529.210
Arriendo Cables Submarinos	25.838	117.487	12.919	38.758
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	514.061	544.637	20.596	420.459
Otros Pasivos Diferidos	-	-	58.859	81.120
Total	**32.238.501**	**33.988.534**	**4.565.159**	**5.684.388**

Los servicios facturados anticipadamente corresponden a los saldos de ingresos no prestados, pasivos de contratos con clientes. La adopción inicial de la NIIF 15 no implicó reconocer pasivos para los contratos que se vieron afectados. Dado que la adopción afecto a las ventas de teléfonos móviles.

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Sueldos y Salarios	189.781.788	186.030.520
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	13.743.070	19.657.786
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	(3.197.299)	(648.181)
Beneficios por Terminación	25.470.750	10.621.258
Otros Gastos de Personal	34.355.318	33.502.175
Total	**260.153.627**	**249.163.558**

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 13.189.192 y M$ 12.171.468, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

a) El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	12.171.468	10.407.369
Costo del Servicio Presente	624.434	428.794
Costo por Intereses de la Obligación	745.513	664.981
Costo (Ingresos) del Servicio Pasado	(2.447.842)	-
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	3.469.510	1.747.299
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.373.891)	(1.076.975)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**13.189.192**	**12.171.468**

b) Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:

Movimientos	31.12.2018	31.12.2017
Tasa de Descuento	6,30%	6,30%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	1,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	1,5%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	**RV-2014**	**RV-2014**

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía.

Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía.

Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c) Análisis de sensibilidad

De producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2018	
	M$	M$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	**11.653.824**	**15.004.270**
Tasa de Incremento Salarial	**15.048.017**	**11.594.465**
Tasa de Rotación	**12.622.649**	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales 2018 y 2017, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
CAPITAL EN ACCIONES		
Capital Social Autorizado	908.767.566	908.767.566
Capital Social Autorizado, Suscrito	876.370.945	876.370.945
Capital Emitido	880.167.568	880.167.568
Conciliación del Número de Acciones en Circulación		
Número de Acciones en Circulación	302.017.113	302.017.113
Incremento en el Número de Acciones	-	-
Número de Acciones en Circulación	**302.017.113**	**302.017.113**

El cuadro adjunto para el Capital Emitido no descuenta los gastos en la colocación de las acciones.

Entre el 01.01.2017 y el 31.12.2018 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para ambos años, no se distribuyeron dividendos provisorios.

La provisión efectuada (año 2017) para cumplir con el dividendo mínimo, representa $ 43,12 por acción.

El siguiente es el detalle del efecto en Resultados Acumulados al 01.01.2018 producto de la adopción de la NIIF 15.

	M$
Total Patrimonio al 31-12-2017	**1.238.351.170**
Mayor Ingreso Neto de Venta Equipos, descontado Incobrables	81.539.749
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.061.954)
Total Ajustes	100.779.586
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	**1.339.130.756**

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos anuales, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

Política de dividendos

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril del 2018, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos

Dividendos Distribuidos

Durante los años 2018 y 2017, se distribuyeron los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2018, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2017 de $44 por acción, equivalente a M$ 13.288.753. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 23 de mayo de 2018.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril de 2017, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2016 de $34 por acción, equivalente a M$ 10.268.582. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 25 de mayo de 2017.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2017	**(60.978)**	**18.988.966**	**(21.853.628)**	**(60.764.881)**	**(63.690.521)**
Otro Resultado Integral	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Total Cambios en Patrimonio	(1.275.528)	(50.486.371)	(2.125.198)	-	(53.887.097)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2017	**(1.336.506)**	**(31.497.405)**	**(23.978.826)**	**(60.764.881)**	**(117.577.618)**
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2018	**(1.336.506)**	**(31.497.405)**	**(23.978.826)**	**(60.764.881)**	**(117.577.618)**
Otro Resultado Integral	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	51.171.189
Total Cambios en Patrimonio	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	51.171.189
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2018	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**(66.406.429)**

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y otros Ingresos

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes tienen el carácter de accesorias a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.001.678.142	1.050.382.297
Telefonía Móvil-Perú	472.957.858	457.018.453
Servicios Privados (incluye servicios IT)	196.426.438	188.921.080
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	52.844.767	57.244.433
Servicio de Televisión	36.521.120	33.160.855
Larga Distancia	10.463.586	12.367.358
Internet	49.366.395	43.844.632
Servicios a Otros Operadores	34.621.102	43.425.370
Negocios de Tráfico	23.651.720	19.989.472
Americatel Perú	20.448.295	23.710.335
Servicios Call Center y Otros	14.194.859	13.006.913
Total Ingresos Ordinarios	**1.913.174.282**	**1.943.071.198**

Ciertas categorías de dichos ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

Los ingresos de telefonía móvil, en los respectivos períodos, incluyen venta de equipos y accesorios por M$ 362.747.058 y M$ 226.876.133, respectivamente.

La implementación de la nueva norma de reconocimiento de ingresos (NIIF 15) para el presente año, implico menores ingresos netos (servicios y venta de equipos) de telefonía móvil para el mercado chileno por M$ 12.115.043 y peruano por M$ 29.107.989, con un total para el Grupo de M$ 41.223.032.

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.297.844	2.201.574
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	4.242.885	3.819.070
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.382.488	2.411.540
Traslado de Redes	569.642	-
Indemnizaciones Seguros	313.736	676.414
Otros Ingresos	1.067.752	2.866.226
Total Otros Ingresos	**9.874.347**	**11.974.824**

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	4.441.900	3.849.711
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	64.142.498	48.239.789
Total Pérdidas por Deterioro	**68.584.398**	**52.089.500**

*Ver nota 14.
**Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(138.907.023)	(166.633.534)
Outsourcing y Materiales	(51.766.634)	(50.580.510)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(542.003.544)	(560.332.977)
Arriendos y Mantenciones	(216.555.280)	(222.197.407)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(48.605.435)	(47.696.955)
Servicios Profesionales y Consultoría	(52.287.260)	(58.133.499)
Energía y Otros Consumos	(36.140.001)	(34.309.993)
Otros	(85.477.528)	(80.779.670)
Total Otros Gastos	**(1.171.742.705)**	**(1.220.684.545)**

La implementación de la nueva norma de reconocimiento de ingresos (NIIF 15) para el año 2018, implico menores gastos de comisiones netos (activación y amortización) asociadas a los contratos de servicios futuros de telefonía móvil para el mercado chileno y peruano por M$ 9.293.333.

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	1.129.600	3.064.738
Intereses, sobre Arrendamientos Financieros Otorgados	-	64.767
Intereses Devengados (Netos) - IRS	760.172	1.642.802
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	-	453.225
Total Ingreso Financieros	1.889.772	5.225.532
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(10.114.241)	(7.316.387)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(52.086.661)	(57.592.892)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.144.293)	(4.252.843)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(5.377.198)	(4.685.071)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	(2.290.971)	-
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	(46.025)	(157.237)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(745.513)	(664.981)
Gasto por Intereses, Otros	(1.875.648)	(2.439.698)
Otros Costos Financieros	(3.030.635)	(2.926.859)
Total Costos Financieros	(77.711.185)	(80.035.968)
Total Resultado Financiero Neto	(75.821.413)	(74.810.436)
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a		
activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	1.129.600	3.129.505
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(70.043.016)	(75.350.897)

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2018 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	61.730.199	61.730.199	-	-	-
	Nuevo Sol	4.665.955	4.665.955	-	-	-
	Euro	21.728	21.728	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	393.038.236	141.376.839	251.661.397	-	-
	Euro	2.384.250	2.384.250	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	711.222	393.926	317.296	-	-
	Nuevo Sol	56.234.565	55.251.714	982.851	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	21.611.092	21.329.821	281.271	-	-
	Nuevo Sol	107.276.795	106.719.216	557.579	-	-
	Euro	331.571	331.571	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	54.865.654	54.865.654	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.111.632.000	-	-	-	1.111.632.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	145.769.674	-	4.390.096	-	141.379.578
Derechos por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	671.463	-	-	671.463	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	294.211.816	-	-	-	294.211.816
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	642.885.617	-	-	-	642.885.617
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	2.366.841	-	-	2.366.841	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	382.991.223	-	-	-	382.991.223
Total Activos en Moneda Extranjera		3.283.399.901				
	Dolares	1.588.722.749				
	Nuevo Sol	1.691.939.603				
	Euro	2.737.549				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2018 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.645.531	11.000.525	5.645.006	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	123.217.460	123.217.460	-	-	-
	Euro	2.479.531	2.479.531	-	-	-
	Nuevo Sol	105.200.130	98.979.213	6.220.917	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	15.864.134	15.864.134	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.449.863.959	-	-	614.339.734	835.524.225
	Nuevo Sol	622.440		-	-	622.440
Provisiones no Corrientes	Nuevo Sol	26.555.052	-	-	26.230.209	324.843
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	56.529.443	-	-	-	56.529.443
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	58.771	-	-	-	58.771
Total Pasivos en Moneda Extranjera		1.797.036.451				
	Dolares	1.589.726.950				
	Nuevo Sol	204.829.970				
	Euro	2.479.531				

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	18.698.791	18.698.791	-	-	-
	Nuevo Sol	5.072.174	5.072.174	-	-	-
	Euro	18.004	18.004	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	330.434.033	124.102.471	206.331.562	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	249.816	-	249.816	-	-
	Nuevo Sol	9.359.310	9.090.356	268.954	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	23.904.084	23.132.087	771.997	-	-
	Nuevo Sol	53.551.696	43.543.303	10.008.393	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	43.465.004	43.465.004	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	25.674.277	25.062.796	611.481	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	983.600.000	-	-		983.600.000
Activos Intangibles	Nuevo Sol	277.023.384	-	-	-	277.023.384
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	508.506.161	-	-	-	508.506.161
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	112.839.825	-	-	-	112.839.825
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.056.180	-	-	-	283.056.180
Total Activos en Moneda Extranjera		**2.675.452.739**				
	Dolares	1.356.886.724				
	Nuevo Sol	1.318.548.011				
	Euro	18.004				

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2017 M$	Montos no descontados según vencimientos			
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	14.728.385	9.733.541	4.994.844	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	108.617.782	108.617.782	-	-	-
	Nuevo Sol	87.200.204	82.326.995	4.873.209	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente						
	Nuevo Sol	13.813.834	13.813.834	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, no Corriente	Dolares	1.232.687.894	-	-	-	1.232.687.894
Provisiones no corrientes	Nuevo Sol	20.650.817	-	-	-	20.650.817
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	15.950.835	-	-	-	15.950.835
Otros Pasivos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	81.034	-	-	-	81.034
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**1.493.730.785**				
	Dolares	1.356.034.061				
	Nuevo Sol	137.696.724				

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por unidades de reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Otros Activos	2.763.095	(1.175.265)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	(5.166.510)	8.306.541
Obligaciones con el Público - Bonos	(144.036.000)	98.496.000
Préstamos que Devengan Intereses	(18.509.300)	12.845.250
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	36.122.509	(29.013.048)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	128.032.000	(87.552.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(2.647.660)	(7.764.028)
Otros Pasivos	2.447.644	(1.117.021)
Total Diferencias de Cambio	(994.222)	(6.973.571)
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	1.562.271	127.666
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(12.572.656)	(7.372.671)
Obligaciones con el Público - Bonos	(5.346.031)	(3.133.749)
Otros Pasivos	(11.996)	778.349
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(16.368.412)**	**(9.600.405)**

28. Arrendamientos Operacionales

Los principales convenios de arriendos operativos en calidad de arrendatario están referidos a arriendos y derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos.

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Gasto de Arriendo de Propiedades	100.406.449	100.325.599

Adicionalmente, en este rubro se incluyen los gastos referidos a capacidades de transmisión de señales de telecomunicaciones, tramas y otros, cuyos montos alcanzaron a M$ 33.038.041 y M$ 34.562.123, a los períodos anuales del 2018 y 2017.

A continuación, se detallan los compromisos futuros:

	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
ARRIENDO DE PROPIEDADES		
Hasta un año	75.039.120	63.331.865
A más de un Año y menos de Cinco Años	154.184.227	130.685.208
Segmento Satelital, Tramas, Cables Submarinos y Otros		
Hasta un año	66.975.291	74.291.518
A más de un Año y menos de Cinco Años	137.296.154	158.885.838

Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

COBROS MÍNIMOS FUTUROS	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
Hasta un año	16.420.831	15.591.671
A más de un Año y menos de Cinco Años	32.802.905	31.058.182

	01.01.2018 31.12.2018 M$	01.01.2017 31.12.2017 M$
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	12.177.946	11.772.601

Al 31.12.2018, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Informacion Financiera por Segmentos

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información por segmentos de negocio en el primer semestre del año se encuentra afectada por la aplicación de la NIIF 15 (ver nota N°2.e).

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2018 y 2017, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2018 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	861.262.831	281.417.260	224.806.881	489.053.016	875.725.196	-	(819.090.902)	1.913.174.282
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(606.130.736)	(163.392.759)	(142.242.410)	(543.174.333)	(850.401.740)	-	819.088.495	(1.486.253.483)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**255.132.095**	**118.024.501**	**82.564.471**	**(54.121.317)**	**25.323.456**	**-**	**(2.407)**	**426.920.799**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(156.470.451)	(56.623.799)	(58.454.322)	(47.632.735)	(16.865.432)	-	39.011	(336.007.728)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**98.661.644**	**61.400.702**	**24.110.149**	**(101.754.052)**	**8.458.024**	**-**	**36.604**	**90.913.071**
Ingresos por Intereses				71.668		48.672.916	(46.854.812)	1.889.772
Gastos por Intereses				(47.790.789)		(76.775.208)	46.854.812	(77.711.185)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(1.895.442)		(15.430.588)	(36.604)	(17.362.634)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				42.627.989		(63.971.105)	-	(21.343.116)
Ganancia (Pérdida) , Total	**98.661.644**	**61.400.702**	**24.110.149**	**(108.740.626)**	**8.458.024**	**(107.503.985)**	**-**	**(23.614.092)**
Activos				1.666.541.906		3.314.680.299	(1.017.006.934)	3.964.215.271
Incrementos de Activos no Corrientes	39.349.928	18.886.213	31.418.595	121.248.609	8.895.362	218.396.483	-	438.195.190
Pasivos				1.315.469.457		2.299.330.786	(1.017.006.934)	2.597.793.309
Patrimonio								1.366.421.962
Patrimonio y Pasivos								3.964.215.271
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.090.313	6.466.043	2.930.168	34.890.696	2.207.178	-	-	68.584.398
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(35.526.836)		508.313.817	-	472.786.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(142.013.260)		(544.034.099)	176.839.421	(509.207.938)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				176.839.421		(37.106.173)	(176.839.421)	(37.106.173)

Información General sobre Resultados al 31.12.2018 en M$ sin NIIF 15	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	873.390.303	280.117.048	226.094.663	518.161.005	875.725.196	-	(819.090.902)	1.954.397.313
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(616.212.466)	(165.235.156)	(142.349.855)	(542.739.856)	(850.401.740)	-	819.088.495	(1.497.850.578)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**257.177.837**	**114.881.892**	**83.744.808**	**(24.578.851)**	**25.323.456**	**-**	**(2.407)**	**456.546.735**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(156.470.451)	(56.623.799)	(58.454.322)	(47.632.735)	(16.865.432)	-	39.011	(336.007.728)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**100.707.386**	**58.258.093**	**25.290.486**	**(72.211.586)**	**8.458.024**	**-**	**36.604**	**120.539.007**

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2017 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	T.Móvil Perú	Otros Negocios			
Ingresos de las Actividades Ordinarias	890.684.325	293.852.408	226.748.227	470.592.476	787.552.792	-	(726.359.030)	1.943.071.198
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(612.820.820)	(180.549.186)	(142.515.469)	(546.590.095)	(749.350.753)	-	725.857.824	(1.505.968.499)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**277.863.505**	**113.303.222**	**84.232.758**	**(75.997.619)**	**38.202.039**		**(501.206)**	**437.102.699**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(148.829.700)	(55.293.879)	(54.141.684)	(42.935.985)	(18.947.923)	-	431.808	(319.717.363)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**129.033.805**	**58.009.343**	**30.091.074**	**(118.933.604)**	**19.254.116**		**(69.398)**	**117.385.336**
Ingresos por Intereses				54.592		44.125.349	(38.954.409)	5.225.532
Gastos por Intereses				(39.469.479)		(79.520.898)	38.954.409	(80.035.968)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(46.762)		(16.596.612)	69.398	(16.573.976)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				43.038.225		(25.629.608)	-	17.408.617
Ganancia (Pérdida) , Total	**129.033.805**	**58.009.343**	**30.091.074**	**(115.357.028)**	**19.254.116**	**(77.621.769)**	**-**	**43.409.541**
Activos				1.301.804.311		3.000.991.383	(773.755.521)	3.529.040.173
Incrementos de Activos no Corrientes	49.661.673	17.987.693	25.417.392	98.541.273	13.295.251	186.133.515	-	391.036.797
Pasivos				989.022.847		2.075.421.677	(773.755.521)	2.290.689.003
Patrimonio								1.238.351.170
Patrimonio y Pasivos								3.529.040.173
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	22.172.833	8.469.904	3.333.860	17.543.836	569.067	-	-	52.089.500
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(102.091.385)		639.953.481	-	537.862.096
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(102.426.064)		(597.533.683)	207.219.340	(492.740.407)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				207.219.340		(10.916.016)	(207.219.340)	(10.916.016)

Los períodos 2018 y 2017 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, telefonía fija, larga distancia internacional, internet, telefonía fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet.

El segmento "Telefonía Móvil Perú", esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, así como las operaciones Americatel Perú, relativas a servicios empresariales, larga distancia, negocios de tráfico, internet, TI.

Las operaciones en el exterior, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M$ 502.373.875 y M$ 488.944.466 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 26% y 25% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center y Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestion De Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión son satisfechas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i)(Deuda Financiera Neta) /Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii)(Deuda Financiera Neta) /Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26.04.2018.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.366.421.962 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.815.513.552.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 7.933.846. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y el Contrato de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

Sin embargo y en forma transitoria, y como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018, y sus impactos en el EBITDA y en el cálculo de ciertas restricciones financieras que están contenidas en el Contrato de emisión de Bonos, el cual fue celebrado el 24 de junio de 2011 por la Sociedad y el Banco Representante de los Tenedores de Bonos, se procedió con fecha 29 de mayo de 2018 y según lo estipula el Contrato, a adaptar los límites establecidos para la Razón de Cobertura de Gastos Financieros Netos que la Sociedad debe mantener en sus Estados Financieros. Dicho ratio no deberá ser inferior a 2,2 dos veces hasta el 30 de junio del 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Cobertura de Gastos Financieros no inferior a 2,5 cinco veces.

Adicionalmente, se adaptó el límite de la Razón de Endeudamiento Financiero Neto, la cual no deberá ser superior a 4,5 veces hasta el 30 de junio de 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Endeudamiento Financiero Neto no superior a 4 veces.

Asimismo, estas mismas adaptaciones a las restricciones financieras fueron incorporadas según lo estipulado en los Contratos con los bancos acreedores Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado mediante Escrituras suscritas con fechas 8 de junio del 2018, 13 de junio de 2018 y 11 de junio del 2018 respectivamente.

Con fecha 22 de septiembre se modificó el crédito internacional suscrito con Bank of Nova Scotia y EDC para estas mismas restricciones financieras fijándose los mismos niveles y plazos que los vigentes para todos los créditos bancarios y bonos locales. Mayores detalles sobre los procedimientos de cálculo y declaración de cumplimiento de estas restricciones se exponen en nota 32 (e).

31. Administración deRiesgos

Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación restringe y vigila la actividad de la industria con respecto a una regla prescrita en el interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere, asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe estudiar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley, entre otras, Neutralidad en la Red, Modificación de las Zonas Primarias para el Servicio Telefónico Local; Sobre Recuperación y Continuidad del Sistema Público de Telecomunicaciones; Portabilidad Numérica, Instalación de Antemas Emisoras y Transmisoras de Servicios de Telecomunicaciones, Ley que Introduce la Televisión Digital Terrestre y Ley de Velocidades Garantizadas de Internet.

De estas obligaciones emanadas por las modificaciones legales, destaca la implementación de la Portabilidad Numérica, incluyendo la portabilidad total entre servicios fijos y móviles, proceso en el cual un abonado podrá portar su número hacia compañías fijas o móviles indistintamente, con lo cual permite a la industria de telecomunicaciones aumentar la dinámica competitiva del mercado. A diciembre del 2018 el total de portaciones en la industria supera los 17 millones, de las cuales más de 16 millones son de la industria móvil. En este aspecto, destaca el sostenido mejor comportamiento de las concesionarias del grupo Entel, que se mantiene desde septiembre de 2017, respecto de las portabilidades en el mundo fijo y móvil, prueba de ello es que Entel lideró la portabilidad en el segmento de suscriptores durante 2018

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país, siendo relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. Estas últimas frecuencias asignadas en Chile (700 MHz) para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), permiten complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permiten otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, se encuentra en proceso de revisión, bajo diversas instancias, lo resuelto por la Corte Suprema, que dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz impuesto como máximo que puede tener cada incumbente, infringiendo el artículo 3° del D.L. N°211; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) Si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Por una parte, la Subsecretaría de Telecomunicaciones presentó los primeros días de octubre una consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para modificar el límite de 60 MHz de los derechos de uso de espectro de cada operador, además de otras medidas adicionales, como también condiciones especiales relativas a los concursos de asignación de frecuencias para la introducción de 5G. Por otra parte, existen distintos recursos judiciales que se han presentado, entre ellos una apelación y un recurso de inaplicabilidad por inconstitucionalidad, respecto a la forma, oportunidad y condiciones que considera el cumplimiento de lo resuelto por la Corte Suprema.

Respecto de lo primero, el 28 de diciembre se cumplió el plazo para que los interesados aportaran antecedentes y que conforme a ello se estableciera que son legítimamente intervinientes en el desarrollo de este proceso no contencioso. Entel PCS y Entel Telefonía Local aportaron antecedentes, y ambos fueron tenidos como legítimos intervinientes en el proceso.

En el mes de Junio se publicó la resolución Exenta N°1.289 mediante la cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones estableció que: i) No se otorgarán nuevas autorizaciones, ni modificaciones a la concesión, ni tampoco recepción de obras para los servicios de Telecomunicaciones que operan en la Banda 3.400-3800 MHz; ii) Se suspenden las operaciones de los servicios que se encuentren autorizados en la banda de frecuencia 3.400-3.800 MHz; iii) los servicios que se encuentran autorizados en dichas bandas deberán ser prestados en otras bandas de frecuencia. Sobre esta Resolución, algunas concesionarias – entre ellas Entel- presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Posteriormente, el día 3 de octubre se publicó en el Diario Oficial, una modificación de la Resolución N°1.289 que la complementa, incorporando un nuevo artículo, a través del cual "se exceptúan los efectos de la presente Resolución, para el caso de Entel, de 50 MHz de los 100 MHz que se tienen asignados en esa banda". De esta manera Entel puede retomar la explotación de los servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos a través de su proyecto de BAFI. Entel se desistió de su recurso de protección y el Consejo de Defensa del Estado aceptó dicho desistimiento, lo que ya fue proveído por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Respecto de esta misma banda, y las resoluciones de Subtel, Telefónica Chile presentó una consulta al TDLC (no contenciosa), para que determine como debe interpretarse la RE 1953 que permite el uso de parte del espectro de la banda de 3.400-3.800 MHZ, y en ese sentido si lo resuelto por Subtel entrega ventajas competitivas para un futuro concurso de licitación de la banda 5G. El día 17 de febrero se cumple el plazo para que los interesados puedan aportar antecedentes.

En otro tema presente en el mes de junio de 2018, se publicó la Resolución Exenta 1.372, que modifica la Resolución 1.463 de junio de 2016. Esta normativa del año 2016, reguló la comercialización de terminales móviles, exigiendo que dichos terminales cumplan un protocolo de homologación (exigiendo que todos los terminales que se comercialicen en el país deberán cumplir sistema de alerta de emergencia, SAE), así como operar una base de datos centralizada (Lista Blanca) en la cual los certificadores registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI) y las concesionarias solo podrán habilitar en la red, aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en esta base de datos.

Esta nueva modificación incorpora la obligación en cuanto a que la base de datos centralizada debe contener IMEIs de una longitud y características tales que cumplan con los requisitos técnicos de los EIRs, y que los IMEIs registrados en el EIR. Así también establece que Base Temporal, esto es aquellos IMEIs que se registren en la red de los operadores, pero no se encuentren en la Lista Blanca, deberán permitir su registro por un período de 30 días, también debe ser única y centralizada.

Para estas modificaciones en la base centralizada y el registro temporal quedaron implementadas el día 10 de noviembre de 2018, y a partir de 13 de marzo de 2019, aquellos terminales que cumplan los 30 días de permanencia en la lista temporal deberán ser deshabilitados y no podrán cursar comunicaciones en la red móvil de cualquier operador.

Otra materia reglamentaria que se definió a través del Decreto Supremo N°167, se refiere a la forma y condiciones para garantizar la libre elección en la contratación y recepción de servicios de telecomunicaciones en loteos, edificaciones y copropiedad inmobiliaria, normativa que estaba pendiente de dictarse luego que el año 2015 se dictó la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, que tiene su origen en una recomendación normativa entregada por el TDLC y que fue aprobada con amplia aprobación parlamentaria.

Esta normativa, cuya vigencia comenzó a operar a principios de septiembre, en lo principal detalla los procesos, plazos y requisitos que deben cumplir por una parte las concesionarias, y por otra los desarrolladores de proyectos inmobiliarios. Para el caso de los nuevos proyectos inmobiliarios, estos deberán garantizar que se incluyan canalizaciones para que diversos operadores puedan prestar sus servicios de telecomunicaciones; por su parte también se detalla el proceso mediante el cual los administradores y dueños de edificios y condominios; así como los concesionarios que ya prestan servicio en uno de estos inmuebles, permitirán el acceso de otros operadores de servicios de telecomunicaciones en este tipo de propiedades, incluso en forma retroactiva para las urbanizaciones de edificios y condominios ya construidos.

También respecto de esta materia normativa, sigue pendiente la dictación del Reglamento que establezca las condiciones para la implementación de la Ley que regula la Velocidad Mínima Garantizada en Internet. Al respecto, esta ley establecería en lo general que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deberían garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas; se contemplaría poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados; se establecería la necesidad de financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) y se contemplaría incluir en los contratos, en la publicidad y ofertas comerciales, información de velocidades promedio de acceso.

Por su parte, y respecto de los procesos tarifarios de las compañías móviles, a fines del mes de Julio las concesionarias móviles entregaron su propuesta y estudio tarifario para las tarifas de los servicios regulados. Conforme al proceso reglado en la Ley, y su normativa, el 26 de noviembre se notificó el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, que es el pronunciamiento que hacen los Ministerios de la propuesta tarifaria hecha por la concesionaria, contraproponiendo una tarifa de Cargos de Acceso de 1,35 pesos por minuto.

Para que revise la contrapropuesta de la Autoridad, Entel solicitó la constitución de una Comisión Pericial, la cual entregó su informe los últimos días de diciembre, y sobre el cual se pronunció favorablemente a la visión de Entel en 39 de las 40 controversias presentadas.

Por tanto, el día 26 de diciembre de 2018, se envió el Informe de Modificaciones e Insistencias, documento donde la concesionaria, luego de recibir el Informe de Objeciones y Contraposiciones, incorpora las modificaciones pertinentes o insiste justificadamente en los valores presentados en el Estudio Tarifario, informe al cual se acompañó la opinión de la Comisión Pericial. Con el mérito de esos antecedentes, deberá dictarse el Decreto tarifario en el cual se fijen las tarifas que deberán regir para el próximo quinquenio respecto de los servicios regulados de telefonía móvil.

En materia de actuaciones de los órganos de libre competencia, se mantiene sin novedades los procesos de requerimiento de información y/o investigación, en materias como Contratos de Roaming Nacional y otras prestaciones entre operadores de red; información de los proveedores de contenidos; y Traslado de Redes de Telecomunicaciones, cuando es necesario desarrollar un proyecto de cambio de la red en caso de modificación del trazado de calles.

En materia de Proyectos de Ley, que afectan directamente al sector de telecomunicaciones, durante este trimestre solo se encuentra en revisión y discusión en el Congreso el proyecto de Ley sobre cableado en desuso.

En las primeras semanas de octubre el senado terminó de aprobar del proyecto de ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para establecer sanciones a la decodificación ilegal de los servicios limitados de televisión. Esta iniciativa sanciona la problemática de la piratería en Chile a través de uso de decodificadores que no cuentan con los derechos de transmisión de las señales de televisión de pago. Queda pendiente dictar normativas y regulaciones complementarias para poner en práctica esta nueva legislación.

Finalmente se publicó en el Diario Oficial, la Ley 21.081 que reforma al SERNAC y le entrega nuevas facultades para proteger de mejor manera los derechos de los consumidores. El mencionado proyecto fue aprobado en el pleno del Senado en octubre de 2017, posteriormente fue revisado por el Tribunal Constitucional, determinando que algunos de sus artículos (facultades) fueran objetados por el Tribunal Constitucional. Despachando el congreso, con las modificaciones pertinentes una nueva Ley del Consumidor, proyecto que fue enviado por el ejecutivo a su toma de Razón a la Contraloría. Este último órgano no tomo razón del proyecto enviado, lo que ameritó una nueva revisión del Tribunal Constitucional para aclarar la aplicabilidad de ciertos artículos. Con esta última revisión del TC se despachó para su promulgación un nuevo texto.

La nueva Ley otorga al SERNAC, entre otras materias, la facultad de poder fiscalizar a las empresas, las que estarán obligadas a responder ante sus exigencias, pudiendo, por ejemplo, citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las empresas de forma obligatoria y coercitiva. También se duplicará la dotación del SERNAC para fiscalizar, perseguir infracciones y hacer cumplir la ley, y se aumentan las multas a las empresas infractoras hasta más de 6 veces más que las actuales.

Con todo, la nueva Ley que reforma al SERNAC estará vigente después de 6 meses desde la publicación, salvo herramientas específicas y mejoras en procesos judiciales especiales y de interés individual, las cuales comenzarán a regir transcurridos 12, 18 o 24 meses desde la publicación, dependiendo de la región del país.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, crean riesgos y/o oportunidades de negocios. La diversificación y el tamaño relativo de los servicios que presta Entel permiten en parte mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que ENTEL desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de US$ 2.105 millones (M$ 1.462.490.850). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, TAB o Cámara.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra e, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos buscando alternativas de mercado que provean oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo. Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el c*umplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultu*ra y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, Litigios Y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2018 y 2017, dicen relación con:

a. a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 25.166.319 y M$ 29.622.584.-, respectivamente.
   Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.
b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 99.933.387.- y M$ 104.094.783.-, respectivamente.
c. Al 31 de diciembre de 2018, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo.

Promotora Promout con Entel y Entelphone S.A.
Demanda interpuesta en 18º Juzgado Civil de Santiago,
Rol 1250-2006, notificada 17 de marzo de 2006
Demandadas: Entel y Entelphone
Se indemnice a la actora por la suma de 46.000 UF a título de daño emergente y moral.
Causa de pedir: Supuestos perjuicios causados por incumplimiento de contrato de telemarketing.
Etapa procesal actual: Cumplimiento.
Con fecha 24 de marzo de 2017, ingresa al Tribunal la sentencia de segunda instancia que conforme, en lo apelado, la sentencia definitiva de primera instancia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Motta con Ericsson Chile S.A.
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago
Rol: 35257-2011
Notificación: 05/10/2012
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandante: Carlos Motta Pouchucq
Cosa pedida: Indemnización de $500.000.000
Causa de pedir: Muerte por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Sentencia Definitiva que rechaza la demanda en contra de ENTEL, confirmada por la Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 6 de mayo 2014. Pendiente "cúmplase" de la sentencia. A través de resolución de fecha 8 de julio de 2015, se ordena el cúmplase de la sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Netline Mobile S.A. C/ Entel PCS S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-271-2013 (acumulada a 269-2013 y 286-2014).
Notificación: 16 de enero de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.

Demandante: Netline Mobile S.A. y OPC Ingeniería Ltda.
Cosa pedida: Solicitan al TDLC que declare que (i) se proceda al cumplimiento inmediato de la sentencia de 23 de diciembre de 2011, (ii) que las demandadas han infringido el DL 211, (iii) que las demandadas se abstengan de seguir ejecutando las prácticas y (iv) que se sancione con una multa de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La Corte Suprema rechazó la reclamación contra la sentencia del TDLC que rechazó la demanda. Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados ante el TDLC.

Conadecus c/ Telefónica Móviles Chile S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-275-2014.
Notificación: 8 de mayo de 2014.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, Conadecus.
Cosa pedida: (i) Que las demandadas han infringido el artículo 3° del DL 211; (ii) Que se ponga término a la participación de las demandas en el proceso de licitación de la banda de frecuencia 700 MHz, y a todos los actos relacionados con ese proceso; (iii) Que, en subsidio de lo anterior, las demandadas se desprendan de la banda de frecuencia acaparadas de manera ilícita, hasta ajustarse al límite de 60 MHz o al que el H. Tribunal disponga en un procedimiento no contencioso; (iv) Que se abstengan de seguir realizando las conductas imputadas; y (v) Que se le imponga una multa a beneficio fiscal de 20.000 UTA a cada una.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: Corte Suprema dictó sentencia con fecha 25 de junio de 2018, acogiendo recurso de reclamación. Se ordena desprenderse de la misma cantidad de espectro adquirido en concurso público de 700 MHz, en banda a elección de Entel. Se encuentra pendiente el cumplimiento del fallo ante el TDLC.

Netline con Telefónica S.A. y Otros
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-3320-2014
Notificación: 7 de mayo de 2014.
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Netline Mobile S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 59.112.106.116.
Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Sentencia de segunda instancia la confirmó. Pendientes recursos de casación en la forma y el fondo ante la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados por el TDLC.

Telestar Móvil S.A. con Entel PCS S.A. y Otros
Tribunal: De Defensa de la Libre Competencia.
Rol: C-289-2014.
Notificación: 20 de abril de 2016.
Materia: Procedimiento contencioso por infracción a la libre competencia.
Demandante: Telestar Móvil S.A.
Cosa pedida: (i) Que se proceda al cumplimiento inmediato de la Sentencia de la Corte Suprema, obligando a las demandadas a ofrecer a todos los OMV's el precio más bajo ofrecido por los Servicios de Telefonía Móvil, (ii) Se declare que las demandadas han infringido el art. 3 del DL 211, (iii) Que se abstengan de seguir realizando las conductas denunciadas (iv) Que se imponga a las demandadas una multa de 20.000 UTA; y (v) Que se aplique el art. 26 del DL 211.
Causa de pedir: Infracción al DL 211.
Etapa procesal actual: La Corte Suprema rechazó la reclamación contra la sentencia del TDLC que rechazó la demanda.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados por el TDLC.

Medel con Garrido
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-5889-2015
Notificación: 13 de julio de 2015
Materia: Juicio Ordinario
Demandado: Entel S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Sentencia.
Con fecha 1 de febrero de 2018, el tribunal dicta sentencia, en la cual se rechaza la acción impetrada en contra de Entel. La sentencia fue apelada por la demandada Incobech Ltda., por lo cual la causa se encuentra en sede de apelación desde el 28 de marzo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Arriagada con Claro
Tribunal: 3° Juzgado Civil de la Serena
Rol: C-683-2014
Notificación: 7 de octubre de 2014
Materia: Juicio Ordinario mayor cuantía. Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 250.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Notificación de demanda.
Con fecha 2 de noviembre de 2015 el Tribunal resuelve que vuelvan los autos al archivero Judicial.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Mauricio Herrera Cía. Ltda. con Entel S.A
Tribunal: Arbitral.
Notificación: 30 de marzo de 2016.
Materia: Arbitraje.
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A
Cosa pedida: Pago de $1.598.449.590.-
Causa de pedir: Utilidades no percibidas y pago de finiquitos.
Etapa procesal actual: Dictación de sentencia.
Por resolución de fecha 10 de noviembre, el juez árbitro resuelve citar a las partes a oír sentencia. Con fecha 16 de noviembre, el juez árbitro dicta sentencia definitiva, en la que acogió parcialmente la demanda, condenando a Entel al pago de $59.010.000, y que le fue notificada el día 4 de diciembre. Actualmente, se están tramitando ante la Corte de Apelaciones de Santiago, recursos de queja deducidos por ambas partes en contra del juez árbitro.

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Leal con Baran Chile y Entel PCS
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9128-2017
Notificación: 8 de agosto de 2017.
Materia: Cobro de pesos
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $306.512.749.
Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Con fecha 01 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, aun no notificada.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Comercializadora Acciona con Entel Telefonía Local y Entel PCS
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-31637-2017
Notificación: 8 de enero de 2018.
Materia: Resolución de contrato e indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Entel Telefonía Local S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $545.145.308.-
Causa de pedir: Incumplimiento contractual.
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 4 de abril, se remite la causa a la Corte de Apelaciones de Santiago por apelación de excepción dilatoria de incompetencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Telecomunicaciones Ricardo Zeballos con Entel PCS
Tribunal: 12° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-27851-2017
Notificación: 31 de enero de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $126.768.947.-
Causa de pedir: Incumplimiento contractual.
Etapa procesal actual: Conciliación.
Con fecha 2 de abril, el tribunal tiene por evacuada la réplica y da traslado a la dúplica, la que fue evacuada el día 9 de abril. Mediante resolución de 11 de abril, el tribunal tuvo por evacuada la dúplica y cita a las partes a una audiencia de conciliación. Con fecha 26 de julio se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 31 de julio la demandada principal solicita la nulidad de dicha audiencia. Con fecha 22 de noviembre el tribunal resuelve "ha lugar al incidente planteado" y se deja sin efecto el comparendo de conciliación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Easton con Entel PCS
Tribunal: 22° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-34173-2017
Notificación: 5 de febrero de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $186.856.880.-
Causa de pedir: Responsabilidad extracontractual.
Etapa procesal actual: Terminada.
Con fecha 23 de noviembre se alega el abandono del procedimiento. Con fecha 30 de noviembre, la parte demandante se allana a este incidente.
Con fecha 24 de diciembre, el tribunal declara el abandono del procedimiento.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Martínez con Tastets System
Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-6581-2017
Notificación: 7 de noviembre de 2017.
Materia: Nulidad del despido.
Cosa pedida: $239.169.767.-
Causa de pedir: Remuneraciones adeudadas.
Etapa procesal actual: Recurso de nulidad.
Con fecha 2 de mayo, en audiencia de juicio, no se produce conciliación y se suspende la audiencia hasta el 25 de junio. En esa oportunidad se lleva a cabo la continuación de la audiencia, sin lograr acuerdo entre las partes y se fija para la notificación de la sentencia el día 6 de julio. Se dicta sentencia con fecha 25 de julio de 2018 y se interpone recurso de nulidad con fecha 7 de agosto de 2018, el cual se encuentra en tramitación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017
Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Delgado con Tecci
Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-270-2018
Notificación: 22 de enero de 2018.

Materia: Accidente del trabajo
Cosa pedida: $300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Advenimiento.
Con fecha 5 de diciembre, las partes arriban a un avenimiento, el cual se encuentra pendiente de cumplimiento.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamento.

Inversiones Winston Michelson con Entel PCS
Tribunal: 11° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9573-2018
Notificación: 2 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 8.585 U.F.
Causa de pedir: Lucro cesante.
Etapa procesal actual: Termino probatorio.
Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 6 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018
Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 22 de mayo, se notifica a Entel de la solicitud. Con fecha 25 de mayo, Entel se opone a la notificación, solicitando se niegue lugar a la gestión preparatoria.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Lepimán con Barrientos
Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-7824-2018
Notificación: 28 de noviembre de 2018.
Materia: Accidente en el trabajo.
Cosa pedida: $403.118.400
Causa de pedir: Indemnización por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Contestación de la demanda.
Con fecha 28 de noviembre, se notifica la demanda a Entel, sin embargo, la audiencia preparatoria aún no ha sido fijada.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

> La Sociedad Matriz ha sido notificada por el Servicio de Impuestos Internos de las siguientes actuaciones:

1) Resolución Ex. N°84/2007 de fecha 27.04.2007. La referida Resolución dispuso en lo sustancial modificar la Renta Líquida Imponible a la suma de (M$176.660), modificar la base de impuesto único a la suma de M$1.443.671, en ambos casos para el año Tributario 2005, derivado de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad.

En contra de dicha Resolución, se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, el Tribunal dictó sentencia de primera instancia, la cual resolvió rechazar el reclamo tributario interpuesto. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma, recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir lo resuelto por el Tribunal, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Los ajustes practicados por el SII mencionados anteriormente fueron liquidadas a través de las Liquidaciones 4 y 5 de 2007. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.641.281, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2004 y 2005 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, también se interpuso reclamo tributario ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario. En virtud de lo anterior, se presenta en tiempo y forma recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la decisión del Tribunal de primera instancia.

Posteriormente, con fecha 19 de junio de 2017, el Tribunal Tributario resolvió el recurso de reposición acogiéndolo en parte respecto de una partida muy significativa en cuanto a su monto, rechazando el recurso en lo demás. Para aquellas partidas falladas en forma adversa, se continúa con los recursos de apelación ante la Corte.

2) Liquidaciones 3, 4 y 5 emitidas en el año 2008. En estas liquidaciones se solicita el reintegro de M$2.267.037, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la Sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2005 y 2006 y que, a juicio del citado Servicio, serían indebidos.

En contra de dichas Liquidaciones, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 9 de julio de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 11 de mayo 2009 mediante la Resolución 22-09, en la que se acogió parcialmente la RAF dejándose sin efecto en su gran mayoría los montos liquidados. Sin perjuicio de lo anterior se interpuso reclamo tributario respecto de aquella parte de las Liquidaciones que no fue acogida en la RAF ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos con fecha 11 de julio de 2007.

Con fecha 27 de diciembre de 2016, el Tribunal Tributario procedió a emitir el fallo de primera instancia, el cual resolvió rechazar el reclamo tributario respecto de la única partida que no había sido acogida en la RAF. Atendido a que la única partida que quedaba en controversia con el SII resultaba inmaterial en cuanto a su monto y que existían muy pocas posibilidades de revertir la decisión a su respecto, habiéndose dejado sin efecto las Liquidaciones en lo demás, se decidió no recurrir en contra del fallo de primera instancia, encontrándose actualmente a firme.

3) Liquidaciones 33 a 36 del 01.09.09. En estas liquidaciones se solicitan reintegros y pagos de impuestos de primera categoría por M$4.657.018, más reajustes, intereses y multas, derivados de imputaciones y ajustes practicados por la sociedad en la determinación de la renta por los años tributarios 2007 y 2008 y que a juicio de dicho servicio serían indebidos.

Con fecha 7 de enero 2011, el citado Servicio emitió la resolución 59-2010, en la que acogió parcialmente la solicitud de revisión de la acción fiscalizadora (RAF) presentada con fecha 13 de noviembre del 2009. En contra de las referidas Liquidaciones, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario Santiago Oriente del Servicio de Impuestos Internos.

Con fecha 22 de diciembre de 2016, se dictó sentencia de primera instancia, mediante la cual el Tribunal resolvió acoger en parte el reclamo tributario interpuesto. Como consecuencia de lo anterior, con fecha 9 de enero de 2017, se interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio con el objeto de revertir la parte no acogida en lo resuelto por el fallo de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Finalmente, cabe señalar, que, en relación con los juicios señalados anteriormente, se han constituido ciertas provisiones en los estados financieros.

> La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación Nº26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005 por un total de M$11.599.818. De prosperar esta impugnación, no sería posible aplicar estas pérdidas a futuras utilidades.

Al revertir el resultado de pérdida tributaria declarado por la sociedad, el SII emitió la Liquidación N°15 con fecha 25 de julio de 2008, determinando diferencias de Impuesto de Primera Categoría respecto del año tributario 2005, por un monto histórico de $358.900.272, más reajustes, intereses y multas.

En contra de dicha Liquidación, la Sociedad solicitó la revisión de la actuación fiscalizadora (RAF) con fecha 10 de octubre de 2008, solicitud que fue resuelta con fecha 31 de agosto 2009 mediante la Resolución 59-09, en la que se acogió parcialmente la RAF, dejando sin efecto íntegramente la Liquidación de impuestos, y determinándose una menor pérdida tributaria. Contra la referida Liquidación, se presentó un reclamo ante el Tribunal Tributario del Servicio de Impuestos Internos.

Se dictó sentencia de primera instancia el día 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se rechazó el reclamo. En virtud de lo anterior y con el objeto de validar el resultado de pérdida declarado por la sociedad, se interpuso con fecha 9 de enero de 2017, recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Adicionalmente, con fecha 31.07.2015, la sociedad fue notificada de las Liquidaciones N°s 142, 143 y 144, por diferencias de Impuesto de Primera

Categoría por un monto de $955.337.294, incluidos reajustes, intereses y multas a la fecha de emisión de las liquidaciones, respecto de los períodos tributarios de abril de 2012 y abril de 2013.

Básicamente, estas Liquidaciones se originan en la eliminación por parte del SII de parte de la pérdida tributaria de arrastre declarada por la Sociedad hasta el año tributario 2005, según lo señalado anteriormente.

Como consecuencia de lo anterior, con fecha 19.11.2015 la sociedad interpuso reclamo tributario en contra de las referidas Liquidaciones ante el 3° Tribunal Tributario y Aduanero de Santiago.
En la actualidad el proceso se encuentra en primera instancia a la espera de que el Tribunal decida abrir un término probatorio para presentar los documentos de sustento. Cabe señalar que el cierre de estas últimas liquidaciones está directamente asociado al resultado del recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la sentencia de primera instancia presentado el 9 de enero de 2017, el cual hasta la fecha se encuentra pendiente de resolución. De acuerdo a últimos antecedentes, se ha acogido gran parte de la pérdida tributaria.

En relación a los casos anteriores descritos, debemos hacer presente que si bien ya existen sentencias de primera instancia en los procedimientos de reclamación tributaria seguidos ante el Tribunal Tributario del SII, y que la contingencia originalmente liquidada ha ido disminuyendo considerablemente a partir de las diferentes partidas que han sido aceptadas por las resoluciones RAF y por los referidos fallos, estimamos que contamos con sólidos argumento jurídicos que permitirían revertir en parte los fallos de los tribunales antes comentados, sobre todo, respecto de algunas de las partidas más relevantes de los juicios en cuanto a su cuantía.

> A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003 y M$81.510 por el año tributario 2004. Se está a la espera que el Tribunal reciba la causa a prueba.

> La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Actualmente, el tribunal dictó la resolución de la cual recibió la causa a prueba, encontrándose actualmente dentro del término probatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, sobre la base del mérito de la documentación y argumentos puestos en conocimiento del Tribunal Tributario, estimamos que la posición legal y procesal de la Sociedad se fundamenta en sólidas razones, que nos hacen esperar un resultado positivo mas que negativo. No obstante ello, esta situación solo quedará zanjada con la dictación de las sentencias de término que se emitan por los tribunales de justicia en ele futuro.

e. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras medidas sobre los Estados Financieros Trimestrales, impuestos por los contratos de crédito bancarios y en bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile..

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores financieros

Como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018, y sus impactos en el EBITDA y en el cálculo de ciertas restricciones financieras que están contenidas en el Contrato de emisión de Bonos, el cual fue celebrado el 24 de junio de 2011 por la Sociedad y el Banco Representante de los Tenedores de Bonos, se procedió con fecha 29 de mayo de 2018 y según lo estipula el Contrato, a adaptar los límites establecidos para la Razón de Cobertura de Gastos Financieros Netos que la Sociedad debe mantener en sus Estados Financieros. Dicho ratio no deberá ser inferior a 2,2 dos veces hasta el 30 de junio del 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Cobertura de Gastos Financieros no inferior a 2,5 cinco veces.

Adicionalmente, se adaptó el límite de la Razón de Endeudamiento Financiero Neto, la cual no deberá ser superior a 4,5 veces hasta el 30 de junio de 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Endeudamiento Financiero Neto no superior a 4,0 veces.

Asimismo, estas mismas adaptaciones a las restricciones financieras fueron incorporadas según lo estipulado en los Contratos con los bancos acreedores Bank of Nova Scotia/EDC, Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado mediante Escrituras suscritas con fechas 22 de septiembre del 2018, 8 de junio de 2018, 13 de junio del 2018 y 11 de junio respectivamente.

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral. En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2018 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/ Ebitda) en una relación de 3,84:1 frente a un máximo permitido de 4,5:1 y para el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es 6,04:1 frente a un mínimo permitido de 2,2:1.

2. Otras restricciones

> Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.
b. Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

> Un valor justo para el activo vendido.

> Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta..

c. Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3. Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

.

37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2018				31.12.2018		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	375.024.366	829.183.339	260.960.563	356.072.866	1.298.486.775	29.418.020	29.418.020
Entel Comercial S.A.	1.184.214	4.159.953	737.068	-	-	190.711	190.711
Entel Inversiones S.A.	204.555	16.255.833	634	-	-	(3.202.234)	996.782
Entel Servicios Telefónicos S.A.	195.380	2.330.136	238.823	-	723.104	427.684	427.684
Entel Call Center S.A.	15.921.553	20.745.390	7.246.732	12.370.919	26.424.234	(56.126)	516.352
Entel Telefonia Local S.A.	17.344.623	37.081.452	21.370.384	-	116.937.716	28.976.224	28.976.224
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	309.299	2.709.253	-	-	-	125.829	125.829
Entel Servicios Empresariales S.A.	990.654	5.491.067	2.429.185	-	9.773.031	956.015	956.015
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.414	1	422	806.472	-	(25.937)	(25.937)
Transam Comunicaciones S.A.	12.996.648	1.548.857	5.127.481	2.168.011	134.889.555	15.016.476	15.016.476
Will S.A.	7.884.634	9.804.006	4.000.010	13.401.619	192.229.122	6.184.782	6.184.782
Americatel Perú S.A.	7.791.691	34.056.840	10.208.537	19.914.051	24.407.978	(2.900.949)	(2.900.949)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	8.265.045	3.956.765	3.596.315	1.415.431	27.586.468	370.734	370.734
Entel Perú S.A.	233.975.728	1.428.986.488	223.523.487	1.088.885.713	479.843.510	(106.927.931)	(105.586.541)
Direcnet S.A.C.	991.234	2.588.456	959.407	2.100.850	-	(1.812.695)	(1.750.486)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.427	276.092	-	-	-	31.443	31.443

Nombre Sociedad	31.12.2017				31.12.2017		
	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Integral
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	292.124.429	815.667.352	309.129.178	272.083.416	1.327.463.513	88.660.627	88.660.627
Entel Comercial S.A.	1.159.062	3.992.831	739.662	-	-	72.500	72.500
Entel Inversiones S.A.	579.431	16.877.721	616	-	-	(3.007.873)	(3.437.090)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	76.346	2.289.289	175.032	944	724.053	440.868	440.868
Entel Call Center S.A.	5.818.944	30.269.705	2.229.106	17.326.870	22.103.125	2.846.224	2.519.838
Entel Telefonia Local S.A.	38.539.272	39.803.110	15.262.915	-	115.718.026	35.895.682	35.895.682
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	307.933	2.584.790	-	-	-	122.882	122.882
Entel Contact Center S.A.	1.268.858	6.742.478	612.481	-	6.891.610	(37.812)	(37.812)
Entel Servicios Empresariales S.A.	647.129	4.758.199	1.920.189	-	7.822.478	431.797	431.797
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.292	1	421	860.414	-	(11.769)	(11.769)
Transam Comunicaciones S.A.	5.485.301	35.960.929	13.543.235	2.925	133.456.917	38.888.445	38.888.445
Will S.A.	4.191.871	10.109.007	1.243.047	539.567	139.671.496	11.484.819	11.484.819
Americatel Perú S.A.	5.904.395	29.646.478	9.788.877	12.160.367	26.164.776	(1.972.528)	(1.972.528)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.911.787	3.941.769	3.167.767	2.418.961	29.629.196	1.509.798	1.509.798
Entel Perú S.A.	153.967.008	1.147.837.303	185.361.859	803.660.988	463.387.973	(115.357.028)	(115.829.975)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.272	244.583	-	-	-	(25.697)	(25.697)

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	Pais de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2018 M$	31.12.2017 M$	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
96.806.980-2	**Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**	Chile	CLP	**22.005.520**	**19.193.808**	**313.956.227**	**250.654.334**
96.554.040-7	**Entel Servicios Telefónicos S.A.**	Chile	CLP	**17.376**	**16.878**	-	-
96.563.570-K	**Entel Call Center S.A.**	Chile	CLP	**25.829**	**54.903**	**10.960.181**	**12.166.643**
79.637.040-8	**Instabeep Ltda.**	Chile	CLP	-	-	**886.472**	**860.414**
96.652.650-5	**Transam Comunicación S.A.**	Chile	CLP	**367.656**	**367.656**	**2.161.258**	-
96.833.480-8	**Will S.A.**	Chile	CLP	-	-	**13.401.619**	**539.567**
0-E	**Entel Perú S.A.**	Perú	USD	**532.542**	**652.267**	**1.006.921.292**	**767.999.327**
0-E	**Americatel Perú S.A.**	Perú	USD	**538.658**	**672.476**	**18.687.713**	**11.125.558**
0-E	**Servicios de Call Center del Perú S.A.**	Perú	USD	**20.488**	**37.937**	**1.410.738**	**2.414.915**
0-E	**Direcnet S.A.C**	Perú	USD	-	-	**1.459.017**	-
Total				**23.508.069**	**20.995.925**	**1.369.844.517**	**1.045.760.758**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	Pais de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2018 M$	31.12.2017 M$	31.12.2018 M$	31.12.2017 M$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	1.205.049	413.655
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	65.406	62.996	2.327.379	2.286.609
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.651.946	2.460.308	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.709.253	2.584.790
96.697.410-9	Entel Telefonia Local S.A.	Chile	CLP	-	-	20.191.651	12.213.454
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	144.922	-	488.816
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	-	22.135.223
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	977.215	537.863	4.925.871	4.667.529
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	387.778	520.522	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	73.911	212.588	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	274.446	242.837
Total				**4.416.696**	**4.199.639**	**31.633.649**	**45.032.913**

d. Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2018		31.12.2017	
			Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	200.606.972	200.606.972	153.129.362	153.129.362
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.804.196	(7.804.196)	7.800.472	(7.800.472)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	54.015.597	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	65.584.881	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Recibidos	934.232	-	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	542.378	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	167.789	167.789	164.387	164.387
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	670.254	(670.254)	658.870	(658.870)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Otorgados	5.243.296	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	519.440	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	246.942	246.942	242.547	242.547
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	10.081.978	(10.081.978)	7.785.071	(7.785.071)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Abono Préstamos	1.144.782	-	2.134.488	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	21.751.095	21.751.095	21.681.321	21.681.321
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.317.080	(1.317.080)	1.355.219	(1.355.219)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	5.669.878	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	7.978.197	-	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	42.234	-	3.012.146	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	559.593	(559.593)	790.116	(790.116)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	492.917	-	418.363	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	48.839	48.839	52.500	52.500
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	9.773.031	(9.773.031)	7.822.477	(7.822.477)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	954.879	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	24.296.480	-	16.811.005	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	8.159.227	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	12.862.052	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	5.219.574	-	5.225.223	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	232.712	232.712	227.039	227.039
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	111.969	(111.969)	105.243	(105.243)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	932.736	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	672.651	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	137.931	137.931	155.457	155.457
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	221.643.134	-	246.123.490	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	2.695.695	2.695.695	2.037.565	2.037.565
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	1.725.317	(1.725.317)	1.685.747	(1.685.747)
0-E	Direcnet S.A.C	Préstamos Otorgados	1.393.986	-	-	-

38. Hechos Posteriores.

Entre el 1 de enero del 2019 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Para efecto de análisis comparativo, es necesario tener presente que a partir del 1° de enero del 2018 entró en vigencia la nueva norma contable sobre reconocimiento de ingresos (NIIF 15). Las cifras comparativas con el 2017 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables antes de NIIF 15.

El cambio para la compañía se produce en el servicio de telefonía móvil, en la modalidad de contratos de suscripción de servicio con arriendo de equipo en conjunto con las provisiones de incobrables asociadas a estos contratos. Esto, se basa en que la entrega del equipo móvil crea una obligación separable a la prestación del servicio.

A su vez este tipo de contrato genera comisiones que se pagan a los distintos canales de distribución, las que se cancelan a título de los futuros servicios a prestar. Estos costos, son diferidos y se reconocen en resultado en la medida que se genera el ingreso.

La aplicación de la nueva norma contable significó efectuar un ajuste inicial al 1° de enero de 2018, donde se determinó retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoció en patrimonio. Este ajuste inicial ascendió a MM$100.779 neto de impuestos. Así mismo, este ajuste inicial significó anticipar Ebitda futuro por MM$140.842, por lo que el futuro EBITDA se verá disminuido en esta cifra por los próximos 18 meses desde el 1° de enero del presente año. Cabe señalar, que este cambio de norma contable afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los resultados entre el mes de diciembre del año 2018 y 2017, donde ambos períodos se presentan en criterios comparables, eliminando a diciembre del 2018 los efectos de la aplicación de NIIF 15.

Período comprendido entre Enero y Diciembre	Consolidado		
(Millones de $)	2017	2018	Δ %
Ingresos de Actividades Ordinarias (Reportados)	1.955.171	1.922.960	-1,6%
Eliminación de ajuste neto de menor ingreso contratos de suscripción y equipos		41.223	
Ingresos sin Ajuste IFRS15 (comparable)	1.955.171	1.964.183	+0,5%
EBITDA	437.103	426.921	-2,3%
Eliminación de ajustes netos de ingresos, comisiones e incobrables		29.626	
EBITDA Proforma sin IFRS15 (comparable)	437.103	456.547	+4,4%
EBIT sin IFRS15 (comparable)	117.385	120.539	+2,7%
Ganancia / Pérdida sin IFRS 15 (comparable)	43.410	-2.873	

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda disminuyeron de 437.103 a 426.921 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Esto representó una disminución del 2,3%. Esta disminución está afectada por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15, empeorando el Ebitda en 29.626 millones. Al eliminar el efecto de la NIIF 15, el Ebitda presenta un aumento de 19.444 millones equivalente a un +4,4% alcanzando los 456.547 millones.

Este aumento se explica por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del +29% (+68% sin NIIF 15) en su Ebitda, asociados al crecimiento en los ingresos, eficiencias en los costos operacionales y menores costos de captura de clientes, que fueron parcialmente compensado con menores márgenes de algunos negocios principalmente en Chile asociados a menores ingresos por servicios móviles y arriendos de infraestructura de red a otros operadores, y a gastos no recurrentes asociados a iniciativas de eficiencia en la operación. Dado lo anterior, el Ebitda en Chile presenta una caída del -6%.

Índices Financieros

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.
Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.
El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 2,6% durante los doce meses del año 2018; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 34,4%.

	31.12.2018	31.12.2017
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,23	1,19
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo/Pasivos Corrientes)	0,11	0,23
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%)(Deuda Total / Patrimonio)	190,12	184,98
Proporción deuda a corto plazo (%)(Pasivos Corrientes / Deuda total)	25,36	27,21
Proporción deuda a largo plazo (%)(Pasivos no Corrientes / Deuda total)	74,64	72,79
Cobertura gastos financieros (Resultados antes de impuestos e intereses/gastos Financieros)	0,97	1,32
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	(1,23)	2,23
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)	(1,81)	3,47
Rentabilidad del activo (%)(anualizado)(Utilidad neta del período sobre Activo promedio)	(0,63)	1,24
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado)($)	(78,19)	143,73
Retorno Dividendos (%)(Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	0,82	0,49
Valor libros Patrimonio/número de acciones($)	4.524,32	4.100,27
Valor bursátil (según cotización)($)	5.381,60	6.913,30

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa una pérdida durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan un leve aumento en los últimos doce meses afectados principalmente por el mayor aumento en los pasivos respecto del aumento del patrimonio según se explica más adelante.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad – margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo se han visto disminuidos principalmente por los efectos del nuevo tratamiento contable asociados a la aplicación de NIIF 15, por menores resultados de la operación en Chile, compensados parcialmente por los mejores resultados generados en la filial Entel Perú asociado a la expansión de sus operaciones. Adicionalmente, los resultados no operacionales disminuyen levemente asociados principalmente a mayores gastos por reajustes que afectan a las obligaciones denominadas en UF, y por menores ingresos por intereses. Por otra parte, hay mayores gastos por impuestos debido al alza del tipo de cambio peso/dólar por los doce meses del presente año que afectan a las inversiones en el exterior y por la mayor tasa de impuestos a la renta aplicada en este año.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha aumentado, pasando de una relación de 185% a una de 190%. Esta variación se produce dado el mayor aumento producido en los pasivos en 307 mil millones (+13%) respecto del aumento del patrimonio en 128 mil millones (+10%), donde el patrimonio se vio incrementado principalmente por el ajuste inicial de la aplicación de NIIF 15 y por las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del alza del tipo de cambio peso/dólar en los últimos doce meses, que fueron parcialmente compensados por la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja producto de los ajustes en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta una disminución respecto a igual período del año anterior situándose en 0,97 veces. Al eliminar los efectos de la NIIF 15 este índice asciende a 1,35 veces. La holgura de este límite mejora si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 5,40 veces (5,79 veces sin NIIF 15).

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes aumenta desde un 119% a un 123%. Esto, producto del efecto de un mayor aumento en los activos corrientes en 66 mil millones (+9%), respecto del aumento en los pasivos corrientes en 35 mil millones (+6%).

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 23% a un 11% de cobertura. Lo anterior dado por una disminución del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 73 mil millones, y por un aumento en los pasivos corrientes por 35 mil millones.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31-12-2018 MM$	31-12-2017 MM$	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	810.596	744.946	9
Activos no Corrientes	3.153.619	2.784.094	13
TOTAL ACTIVOS	**3.964.215**	**3.529.040**	**12**

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento con respecto al cierre del año anterior de 435 mil millones de pesos, equivalente a un 12%.

Las principales variaciones en el total de activos se observan en el aumento del rubro Propiedades Plantas y equipos por la suma de 159 mil millones de pesos en la inversión correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los 431 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 77% a aquellos servicios de mayor desarrollo, particularmente de servicios móviles, y en un 23% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija. A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Se observa un aumento de 98 mil millones de pesos en el rubro Otros Activos No Financieros Corrientes y No Corrientes y un aumento de 99 mil millones en los Deudores Comerciales Corrientes y Derechos por Cobrar no Corrientes. Estos aumentos se deben principalmente por la aplicación de NIIF 15 a contar de este año como los emanados de la actividad del 2018, donde el ajuste inicial en estas cuentas se registró contra patrimonio. Estos efectos implicaron un aumento de 70 y de 44 mil millones de pesos en los Otros activos No Financieros y los Deudores Comerciales, respectivamente. Adicionalmente se presenta un aumento de 77 mil millones en los Deudores Comerciales Corrientes de Entel Perú dada la mayor base de clientes.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan un aumento de 23 mil millones, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

Adicionalmente, se observa un aumento de 66 mil millones en los Otros Activos Financieros Corrientes y No Corrientes producto del alza del tipo de cambio sobre los instrumentos derivados de cobertura, 92 mil millones en el rubro de Activos por Impuestos Diferidos, y un aumento de 16 mil millones en Activos Intangibles.

Finalmente, se observa una disminución en el Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 73 mil millones y en los Activos por Impuestos Corrientes en 46 mil millones, principalmente producto de las devoluciones de pagos provisionales mensuales (PPM).

	31-12-2018 MM$	31-12-2017 MM$	Variación %
PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes	658.743	623.405	6
Pasivos no Corrientes	1.939.050	1.667.284	16
Patrimonio Total	1.366.422	1.238.351	10
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.366.422	1.238.351	
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	**3.964.215**	**3.529.040**	**12**

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 307 mil millones de pesos, equivalente a un 13%.

El aumento de los pasivos totales se origina principalmente en un aumento en el pasivo financiero corriente y no corriente en 188 mil millones de pesos, asociado al aumento en la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar durante los doce meses de este año, y a la obtención de un nuevo crédito bancario por 80 millones de dólares (MM$55.000 app). Adicionalmente, se observa un aumento en los Pasivos por Impuestos Corrientes en 43 mil millones asociados a mayores impuestos a la renta, y un aumento en el pasivo por impuestos diferidos de 60 mil millones de pesos afectados principalmente por NIIF 15 en 32 mil millones de pesos.

Por su parte, el patrimonio presenta un aumento neto de 128 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por el ajuste inicial de la aplicación de NIIF 15 en 101 mil millones, y un aumento de 86 mil millones en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio peso/dólar durante los doce meses de este año. Estos efectos fueron parcialmente compensados por la disminución en las reservas de cobertura de flujo de caja en 32 mil millones producto de la disminución en los valores de mercado de la cartera de instrumentos de derivados financieros y por menores resultados del ejercicio.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Ajuste en Patrimonio por aplicación de NIIF 15 (norma de ingresos)

Tal como se menciona en nota 2e) de los estados financieros, el Grupo adoptó la nueva norma de reconocimiento de ingresos a partir del 1 de enero de 2018, utilizando el método retrospectivo modificado. Este método consiste en determinar retrospectivamente el pasado más cercano que se ve afectado por el cambio total del ajuste inicial, el cual se reconoce en la fecha de adopción con efecto en patrimonio (resultados acumulados).

A continuación, se presenta el efecto del ajuste inicial a patrimonio al 1 de enero del 2018, como consecuencia de la adopción de la nueva norma:

	M$
Total Patrimonio al 31-12-21017	**1.238.351.170**
Mayor Ingreso neto de Venta Equipos, descontado incobrables	81.539.905
Comisiones Atribuidas a Futuros Servicios	59.301.791
Impuesto Diferido	(40.062.033)
Total Ajustes	100.779.663
% Ajustes sobre Patrimonio Diciembre	8%
Total Patrimonio al 01-01-2018	**1.339.130.833**

Este ajuste inicial a patrimonio originó como contrapartida una mayor cuenta por cobrar, un mayor gasto diferido por captura de clientes y un pasivo por impuestos diferido.

A nivel de patrimonio la adopción de la norma implicó un incremento de M$ 100.779.663 (+8%), respecto del 31.12.2017. El efecto contable neto en los resultados de períodos futuros producto del cambio de la norma IFRS 15, dependerá de la evolución de los ingresos asociados a la actividad del negocio móvil de postpago en la modalidad de contratos de arriendo o comodato. Cabe señalar que este cambio de norma afecta la temporalidad del reconocimiento de los ingresos y gastos relacionados al negocio señalado anteriormente.

Ajuste en Estado de Situación Financiera por aplicación de NIIF 16 (norma de arrendamientos)

En el mes de enero de 2016, el IASB emitió NIIF 16 Arrendamientos. NIIF 16 establece la definición de un contrato de arrendamiento y especifica el tratamiento contable de los activos y pasivos originados por estos contratos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario. La nueva norma no difiere de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para los contratos que cumplan con las características de que exista un activo identificable y que se tenga el derecho a controlar su uso. NIIF 16 será de aplicación obligatoria para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019.

Respecto a la NIIF 16, luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos, se puede concluir que los contratos afectados en el Grupo Entel son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Adicionalmente, se reclasificarán al activo fijo los gastos anticipados que están vigentes por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales.

Se considerarán los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

El impacto estimado del ajuste inicial al 1 de enero de 2019 sobre el estado de situación es el siguiente:

	M$
Aumento en Pasivos por Arrendamientos	335.681
Aumento de Activos Fijos por Derechos de Uso	335.681
Adicionalmente se reclasificarán gastos anticipados al activo fijo por MM$26.004	

Este ajuste inicial en el estado de situación origina un mayor activo por derechos de uso y como contrapartida un mayor pasivo por arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de los mismos.. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos disminuyeron en un 2%, al comparar los doce meses de 2018 y 2017, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS:	2018 MM$	2017 MM$	Variación %
Telefonía Móvil- Chile	1.001.678	1.050.383	-5
Telefonía Móvil – Perú	472.958	457.018	3
Servicios Privados (incluye servicios IT)	196.426	188.921	4
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	52.845	57.244	-8
Servicio de Televisión	36.521	33.161	10
Larga Distancia	10.464	12.367	-15
Internet	49.366	43.845	13
Servicios a Otros Operadores	34.621	43.425	-20
Negocios de Tráfico	23.652	19.989	18
Americatel Perú	20.448	23.710	-14
Servicios Call Center y otros	12.730	12.184	4,
Otros Ingresos (1)	11.251	12.923	-13
Total Ingresos Operacionales	**1.922.960**	**1.955.170**	**-2**

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 1.923 mil millones de pesos, lo que significa una disminución del 2% en comparación con las cifras del mismo período del año 2017. Esta disminución está afectada por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15 a partir de enero de este año, donde producto de la nueva norma contable los ingresos se ven disminuidos en 41.223 millones de pesos. Al eliminar el efecto en ingresos de la NIIF 15, estos presentan un aumento del 0,5%, impulsados por mayores ingresos en la operación móvil de Perú (+10%), compensados parcialmente por una disminución en los ingresos en Chile.

Como se observa, dentro de la evolución de los ingresos del Grupo, se destaca el crecimiento en los servicios móviles de Perú, los que presentaron un aumento de un 3% en sus ingresos respecto del mismo período del año anterior (+10% sin NIIF15). Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociadas al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y servicios digitales. También, los servicios de "Entel Hogar" asociados a internet y televisión presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante, el entorno altamente competitivo en una industria de mayor madurez. En Perú, Entel continúa posicionando su marca siendo un actor relevante en el mercado y se ha focalizado en la ampliación de la oferta comercial incluyendo datos ilimitados para planes de alto valor, la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago, mejoras en sus canales de distribución, y una expansión selectiva de la red.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 5% respecto del año anterior. La caída se debe principalmente por una disminución en los ingresos de servicios variables asociados al incremento de las cuotas de datos y de los minutos libres de voz ofrecidos en la evolución de la oferta comercial tanto en pospago como prepago. Esto, fue compensado en parte por un aumento progresivo de los cargos fijos asociados a un aumento en la base de clientes de alto valor y de los ingresos de cargos accesos producto de mayores tráficos. También, la venta de equipos y accesorios aumentan un 49% respecto de la misma fecha del año anterior, con un aumento principalmente en el segmento de postpago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año un ingreso de 473 mil millones, superando en 16 mil millones de pesos los ingresos de igual fecha del año anterior equivalente a un +3%. Al excluir el efecto de NIIF 15, el ingreso aumenta en un 10%. Este fue impulsado por el aumento en los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Este aumento se debe a la fuerte expansión de los clientes móviles , alcanzando un total de 7.814.806 abonados al 31 de diciembre de 2018, mostrando un crecimiento neto de un 19% respecto de diciembre del 2017, y presenta un ARPU promedio de $5.066. Cabe señalar que a lo largo de los últimos doce meses se ha producido una fuerte disminución de los cargos de acceso en un 75%. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2018, se alcanzaron 193 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) creciendo un 39% en la modalidad suscripción y prepago. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú. Con el fin de mejorar el alto potencial de servicios en la banda ancha en Perú, la compañía actualmente está implementando servicios en la banda 2,3 Ghz, lo que permite mayores velocidades y cobertura.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, han presentado un aumento del 4% respecto de diciembre de 2017, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes. Estos servicios permiten a los clientes resolver necesidades sin invertir en infraestructura propia, mejorando su productividad a través del uso de la mejor infraestructura de redes de fibra óptica y capacidades en data center, así como servicios en la nube, ciberseguridad, conectividad IOT y otros digitales.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución de un 8% asociado principalmente a la disminución en las tarifas de cargos de acceso, y de ingresos de "Entel Hogar". En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 210 mil UGI al 31 de diciembre de 2018, presentando una disminución del 16% respecto al año anterior. Asimismo, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 10 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 10%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a "Entel Hogar". A la fecha el servicio satelital cuenta con 133 mil UGI, y en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 15 mil UGI, donde la Compañía ha continuado con una estrategia selectiva para este servicio.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 13%, dada por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) ahora potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 64 mil UGI. presentando un aumento del 3% respecto de la misma fecha del año anterior. Asimismo, se observa una evolución positiva en los servicios "Hogar" prestados a través de fibra donde ya se han alcanzado más de 22 mil UGI al 31 de diciembre en la modalidad suscripción.

Cabe señalar que los servicios de "Hogar" fueron afectados por la interrupción de la comercialización de la oferta desde julio hasta inicios de octubre, producto del bloqueo de la banda 3.500 MHz decretada por la autoridad en el mes de junio. La comercialización fue reiniciada a principios de octubre.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 15%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos y tarifas en línea con una mayor penetración de servicios IP.

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan una disminución del 20% durante el período, asociado a una disminución de los ingresos y términos de ciertos contratos por arriendo de infraestructura de red a operadores tanto móviles como fijos.

Los servicios de negocio de tráfico presentan un aumento del 18%, debido principalmente a mejores tarifas y tráficos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación negativa de un 14%, dado por menores ingresos de larga distancia y mayoristas asociados a menores tráficos y servicios no recurrentes durante 2017, compensados parcialmente con mayores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, ofrecidos tanto sobre fibra óptica como tecnología 4G. Asimismo, los servicios de outsourcing TI crecieron en sus ingresos.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 4%, debido a mayores ingresos principalmente en Chile.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los años 2018 y 2017:

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD :	2018 MM$	2017 MM$	Variación %
Costos de operación	(1.832.047)	(1.837.785)	-0,3
Resultado operacional (EBIT)	90.913	117.385	-23
- Costos financieros netos, reajustes y otros	(93.184)	(91.384)	2
Utilidad neta	(23.614)	43.410	-154

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 1.832 mil millones de pesos, lo que significa una disminución del 0,3% en comparación con las cifras de mismo período del año 2017. Excluyendo el efecto de NIIF 15, se produce un aumento del +0,3%.

La disminución de los costos se produce principalmente por menores gastos de interconexión y transporte, menores costos de captura de clientes, y menores costos de mantención y servicios profesionales. Estos menores costos fueron parcialmente compensados por mayores depreciaciones asociadas al desarrollo en el nivel de inversiones en infraestructura de red y de nuevas plataformas comerciales relacionadas con la transformación digital, mayores gastos por incobrables asociados a la mayor actividad principalmente en Perú, mayores gastos por cierres de procesos de negociación colectiva, procesos de reestructuración organizacional.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional disminuyó de 117.385 millones a 90.913 millones (-23%) y el Ebitda disminuyó de 437.103 a 426.921 millones de pesos (-2%), entre los doce meses de cada año. Esta disminución está afectada por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15, empeorando el resultado operacional y el Ebitda en 29.626 millones. Al eliminar el efecto de la NIIF 15, el resultado operacional presenta un aumento del 3%, y el Ebitda presenta un aumento de 19.444 millones equivalente a un +4%. El aumento en el Ebitda se explica básicamente por las menores pérdidas de la filial Entel Perú, presentando una mejora del +29 (+68% sin NIIF 15).

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 16 mil millones (5%) respecto del mismo período del año 2017. El aumento está generado principalmente por el despliegue de la red 4G, la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital, mayores inversiones en edificios y sucursales e instalaciones en clientes, y en inversiones de la red de transporte y de fibra óptica. Adicionalmente, se produce un mayor gasto por amortización de intangibles debido al inicio de la amortización de la Licencia 4G de 700 MHz que empezó su utilización a partir de agosto 2017 en Perú. Cabe señalar que esta banda fue adquirida en el 2016 a través de una adjudicación por USD 290MM.

Telefonía Móvil Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de la filial Entel Perú S.A.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los resultados consolidados entre los doce meses del año 2018 y 2017, donde ambos períodos se presentan en criterios comparables, eliminando a diciembre del 2018 los efectos de la aplicación de NIIF 15.

Periodo comprendido entre Enero y Diciembre	Entel Perú		
(Millones de $)	2017	2018	Δ %
Ingresos de Actividades Ordinarias (Reportados)	470.592	489.053	+3,9%
Eliminación de ajuste neto de menor ingreso contratos de suscripción y equipos		29.108	
Ingresos sin Ajuste IFRS15 (comparable)	470.592	518.161	+10,1%
EBITDA	-75.998	-54.121	+28,8%
Eliminación de ajustes netos de ingresos, comisiones e incobrables		29.542	
EBITDA Proforma sin IFRS15 (comparable)	-75.998	-24.579	+67,7%
EBIT sin IFRS15 (comparable)	-118.934	-72.212	+39,3%

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

ENTEL PERU	31.12.2018 MM$	31.12.2017 MM$	Variación %
Total Ingresos Operacionales	489.089	470.747	4
Pérdida Operacional (Ebit)	(99.727)	(118.934)	16
Pérdida Total	**(106.928)**	**(115.357)**	**7**

Entel Perú sigue desarrollando su estrategia, a través de una marca con una oferta distintiva, entregando una alta satisfacción a los clientes a través de la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad, con una infraestructura de clase mundial para servicios de voz y datos móviles, así como con una fuerte expansión regional de los canales de venta.

La dinámica del mercado peruano se ha movido hacia una mayor oferta de datos. En este escenario, Entel Perú continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado, respaldado por una oferta de datos y voz móviles con los mayores niveles de satisfacción de clientes a través de ofertas comerciales atractivas para los segmentos de postpago y prepago, donde se incorporó la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 7.814.806 clientes al 31 de diciembre de 2018, creciendo un 19% respecto de diciembre del año anterior, impulsado por los servicios de 2G, 3G y 4G. La base de clientes se expandió un 5% en comparación con el tercer trimestre de este año.

En el segmento de postpago se llegó a 2.671.201 clientes, con un aumento de 18% respecto de diciembre de 2017. Este crecimiento se logró a través de la oferta de una amplia gama de planes multimedia que se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y videos ilimitados para planes de alta gama y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización de los canales de distribución y con la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. Adicionalmente, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia un menor subsidio en la oferta de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 20% en la base de clientes, alcanzando los 5.143.605 clientes al 31 de diciembre de 2018. Este crecimiento fue impulsado por el progresivo aumento de la cobertura de la red y de los canales de venta en regiones, junto con ofertas que se centraron en proporcionar incentivos para recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se lanzaron promociones orientadas a portabilidad.

La Compañía, se ha mantenido ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2018, se alcanzaron 193 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción y prepago, creciendo un 39% respecto de la misma fecha del período anterior. Este servicio auto-instalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú. Con el fin de mejorar el alto potencial de servicios en la banda ancha en Perú, la compañía actualmente está implementando servicios en la banda 2,3 Ghz, lo que permite mayores velocidades y cobertura.

Los ingresos en los doce meses del 2018 alcanzaron los 489 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 18 mil millones (+4%) respecto de diciembre 2017, impulsado por el crecimiento de la base de clientes, y por menores subsidios en la venta de equipos, en parte compensados por la reducción en las tarifas de interconexión móvil. Los ingresos fueron afectados por el nuevo tratamiento contable de NIIF 15, empeorando los mismos en 29 mil millones de pesos. Al eliminar el efecto de la NIIF 15, los ingresos presentan un aumento del 10%. Cabe señalar que a lo largo de los últimos doce meses se ha producido una fuerte disminución dos cargos de acceso en un 75%.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 5895 mil millones de pesos, lo que significa una leve disminución del 0,1% en comparación con las cifras de diciembre 2017. Esta variación es explicada principalmente por menores costos de cargo de acceso, transporte y de captura de clientes. Esto fue prácticamente compensado con mayores gastos de incobrabilidad dada la mayor base de clientes y el aumento de la venta de equipos, por pagos de indemnizaciones asociados a procesos de reestructuración, y por mayores depreciaciones y amortizaciones.

El Ebitda de Entel Perú registró una pérdida de 52 mil millones de pesos, mejorando en 24 mil millones respecto de la misma fecha del año anterior (31%). Esta disminución de las pérdidas fue impulsada principalmente por mejores márgenes de servicios y equipos y menores costos de captura de clientes. Asimismo, el Ebitda al eliminar los efectos de la NIIF 15 se observa una disminución de la pérdida en un 70%, llegando a -23 mil millones de pesos.

La Depreciación, Amortización y deterioro presentan un aumento de 4 mil millones (+10%). El aumento está generado principalmente por las inversiones relacionadas con el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital. Adicionalmente, se produce un mayor gasto por amortización de intangibles debido al inicio de la amortización de la Licencia 4G de 700 MHz que empezó su utilización a partir de agosto 2017 en Perú. Cabe señalar que esta banda fue adquirida en el 2016 a través de una adjudicación por USD 290MM.

Entel Perú reportó una pérdida Operacional de 100 mil millones de pesos, menor en un 16% a la pérdida de 119 mil millones registrada en diciembre de 2017. Al eliminar los efectos de NIIF 15 la pérdida operacional alcanza a 70 mil millones, es decir mejora en un 41% respecto de diciembre 2017.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado con el despliegue de la red e infraestructura que se ha venido realizando desde el año 2013 en Perú año en que Entel adquiere la filial, así como las plataformas comerciales y proyecto de transformación digital.

Durante los últimos doce meses las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente 350 millones de dólares, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

Los resultados no operacionales, disminuyen levemente, principalmente por mayores gastos por reajustes que afectan a las obligaciones denominadas en UF y por menores ingresos por intereses.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Con fecha 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile la Ley N°20.780, la que introdujo diversas modificaciones al actual sistema de impuesto a la renta y otros impuestos. Entre las principales, se encuentra el aumento progresivo del Impuesto de primera Categoría, alcanzando el 27% a partir del año 2018, producto de la aplicación del sistema parcialmente integrado, el que entró en aplicación a contar del año 2017.

El impuesto a la renta determinado al 31 de diciembre de 2018 considera el aumento de la tasa de impuesto del 25,5% al 27% para este año. Durante los doce meses de este año se produjo un mayor gasto por impuesto a la renta de 39 mil millones de pesos comparado con el mismo período del año anterior, asociado básicamente al aumento del tipo de cambio peso/dólar por los doce meses del presente año que afectan a las inversiones en el exterior y por la mayor tasa de impuestos a la renta aplicada en este año.

II. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las aéreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó una disminución de los flujos netos de ingreso por 65 mil millones de pesos, al disminuir de 538 mil a 473 mil millones de pesos.

Esta disminución en las actividades de operaciónes, fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento de los pagos de la operación en 60 mil millones (4%) y una disminución en los importes cobrados a clientes en 46 mil millones (2%), parcialmente compensado con un aumento en los flujos de ingresos en el rubro Impuestos a las Ganancias en 41 mil millones (174%) asociados principalmente a las devoluciones de pagos provisionales mensuales (PPM).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos por 16 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por un aumento en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" por 7 mil millones (1%) asociado al plan de inversiones y de crecimiento de la compañía, aumento de 2 mil millones asociados a la compra de la filial Direcnet, y a la disminución de 4 mil millones en los ingresos por venta de activo fijo.

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 37 mil millones al 31 de diciembre del 2018, presentando una disminución de 26 mil millones respecto de diciembre del 2017, dado principalmente por menores obtenciones de préstamos. Adicionalmente se producen aumentos en pagos de intereses y dividendos. Esto se ha visto parcialmente compensado por menores egresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos derivados.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de cada uno de los períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", disminuyeron de 146 a 73 mil millones de pesos, operando satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

III. Analisis de Mercado y Riesgo de Mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias.
La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

Con el desarrollo de la tecnología 4G+, la compañía ha seguido avanzando en su estrategia de ampliar el uso de datos móviles, donde se han efectuado importantes inversiones para aumentar la penetración de teléfonos inteligentes ("Smartphone"). Hoy en día, casi la totalidad de los clientes de post-pago tiene un plan de datos o multimedia. Asimismo, en el segmento de prepago la penetración de servicios ha crecido significativamente en el tiempo.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo un aumento neto del 3% alcanzando los 9.260.638 clientes. En un ambiente de alta competitividad, esta variación positiva se da básicamente en clientes del segmento de postpago impulsados por la portabilidad neta, mayor migración de prepago y una mejor retención de clientes, donde Entel ha crecido un 13% en su base de este tipo de clientes (voz y banda ancha móvil) en los últimos doce meses, donde se encuentran los clientes de mayor valor, representando un 48% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce una baja comparado con el mismo período del año anterior, presentando una disminución del 5% (voz y banda ancha móvil), debido a mayores migraciones a pospago y afectada con acciones de regularización de la base abonados.

En el último tiempo, la Compañía ha lanzado "Planes Multi Smart" en el segmento de postpago, que permite la conexión de hasta cinco dispositivos en un plan específico, a través de una gama de planes de datos, con mayores cuotas de video y música en todos los planes, presentando ofertas con o sin terminales. Adicionalmente, se han lanzado nuevos planes cuenta controlada, Control Simple, los cuales incluyen WhatsApp ilimitado sin utilizar la cuota de datos mensual que se incluye en cada plan. Esta nueva oferta responde a la tendencia de los usuarios de utilizar una mayor cantidad de datos en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp. Por otra parte, se introdujo un modelo de autoservicio más ágil para planes de tarifas bajas, con el lanzamiento del "nuevo chip auto plan", proporcionando fácil acceso y capacidades de instalación automática, que se distribuyó en los canales minoristas. En este escenario, Entel continuó desarrollando su estrategia basada en el valor, la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su nueva oferta de planes Conectados ("Conexión Ilimitada"), que incluyen para los planes de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir en forma exclusiva a clientes acceder a plataformas de contenido digital para el universo de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva, donde al 31 de septiembre de 2018 se llegó a 4,7 millones de clientes en servicios 4G, aumentando un 49% respecto del año anterior. Esta nueva oferta de conexión ilimitada se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

Durante el trimestre, la industria móvil continuó mostrando cierta estabilización en las promociones de datos, principalmente en el segmento de pospago. En este escenario, Entel continuó registrando un fuerte crecimiento en las ventas en pospago, como resultado de una mayor portabilidad y migraciones de prepago, debido a una oferta de datos atractiva. Además, se registró un menor abandono debido a los programas de retención de clientes.

El mercado de prepago continuó siendo afectado por una reducción de las recargas por parte de los usuarios, la caída en los cargos de acceso y una mayor migración hacia planes de postpago. En este escenario, las ventas fueron impulsadas por el modelo SIM y recargas promocionales, que ofrecen acceso gratuito por tiempo limitado a redes sociales, como Facebook, WhatsApp y Twitter, y un mayor acceso y continuidad de servicios a través de servicios en línea. Adicionalmente, la compañía lanzó planes bajo un modelo de autoservicio, que incluye promociones para clientes portados. La Compañía avanza progresivamente en entregar la oferta comercial a través de las plataformas digitales, en donde la cuota de mercado de las recargas en el segmento de prepago se ha mantenido estable a lo largo del año.

En el contexto del proyecto de transformación digital, donde a fines del año pasado se efectuó la migración de los clientes de prepago a las nuevas plataformas tecnológicas, ha permitido mejorar los tiempos en el otorgamiento de servicios.

Como o una forma de mejorar las eficiencias de los canales de ventas, la Compañía ha presentado nuevos servicios en sus propias tiendas, incorporando la venta de accesorios y equipos móviles para cualquier operador.

Durante el tercer trimestre, Entel lanzó una nueva imagen de marca, donde se destaca la "transformación" de las personas, las comunidades, las empresas y la sociedad. "Mis posibilidades son infinitas" es el eslogan, que amplía el contexto de la marca desde las telecomunicaciones para facilitar el uso de la tecnología en un sentido amplio.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI.

El negocio móvil en el segmento empresas continuó enfrentando un mercado competitivo con agresivas promociones de datos y la reducción de líneas móviles producto de las acciones de reducción de costos por parte de los clientes de este segmento. En este escenario, y con respecto a la oferta de planes de telefonía móvil para el segmento empresas, se han lanzado planes que cuentan con cuotas de navegación ilimitada, mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería WhatsApp de manera permanente, y minutos de voz ilimitados. Asimismo, se han incorporado planes de afinidad extensivos a los familiares. Además, los planes de financiamiento de equipos han sido extendidos a este segmento.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI), donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. Entel cuenta con la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, siendo el primer Service Provider en Chile de esta categoría.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia. Durante septiembre de este año, se lanzó la tercera etapa de su Data Center certificado Tier IV, en Ciudad de los Valles, que agregará un 30% adicional de espacio, con un total 8,500 metros cuadrados en 8 ubicaciones. Esto le permite a la compañía aumentar su capacidad para entregar servicios.

Durante el mes de junio recién pasado, se realizó la novena edición de Entel Summit, una de las reuniones más importantes para Innovación, Tecnología y Negocios en Chile. El evento abordó nuevos negocios digitales como Airbnb e "Innovación y Tecnología con Impacto Social" presentando soluciones digitales disruptivas para generar cambios en la sociedad ("School in the Cloud") y "Proximie" (una plataforma de realidad aumentada para medicina). En este evento se lanzó "Entel Ocean", una unidad que ha estado desarrollando soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, continuó desplegando los servicios sobre la banda 3,5 Ghz. Al 31 de diciembre se han alcanzado 406 mil UGI en la modalidad de suscripción, buscando así mejorar la oferta para aquellos hogares situados donde la penetración de este servicio es baja, o bien no cuentan con otras alternativas en términos de oferta. En el mes de junio, la Subtel emitió un decreto para toda la industria donde congeló temporalmente el uso de la banda 3,5 GHz, y a principios de octubre se modifica dicha resolución reanudándose el despliegue y la comercialización de los servicios BAFI.

Adicionalmente, en los servicios de "Entel Hogar", la Compañía se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar rápidamente a hogares de alta densidad y o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre ciertos sectores de la región Metropolitana y se ha iniciado la venta de servicios en forma progresiva. Al 31 de diciembre se han alcanzado 46 mil UGI en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción.

Durante este segundo semestre de 2018, y en su primer año de participación en la categoría, la Compañía fue destacada con el primer lugar del premio nacional de "Satisfacción de clientes en el servicio de Telefonía Fija".
En el 2018, Entel nuevamente aparece en el índice Dow Jones Sustainability, este año alcanzando la posición 23 en el ranking que categoriza a las operadoras a nivel internacional. En Chile aparece en el lugar 21 pero considerando todas las industrias. Entel es la única operadora a nivel nacional que forma parte de este indicador. Este índice utiliza el enfoque del "mejor en su clase", basado en factores ambientales, sociales y de gobernanza a largo plazo.

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país, siendo relevante para el desarrollo de la oferta de servicios de telecomunicaciones. Estas últimas frecuencias asignadas en Chile (700 MHz) para los servicios de transmisión de datos de alta velocidad (LTE), permiten complementar la oferta de servicios LTE o 4G con una banda de mayor penetración indoor y mejor cobertura rural, y adicionalmente permiten otorgar el servicio de Carrier Agregation en conjunto con la banda de 2600 MHz, tecnología que ya está siendo entregada a nuestros clientes a partir de mayo del 2016 siendo la primera empresa en lograr la cobertura nacional de este proyecto.

Respecto de estas frecuencias en la banda de 700 MHz y el concurso público que asignó dichas bandas, se encuentra en proceso de revisión, bajo diversas instancias, lo resuelto por la Corte Suprema, que dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz impuesto como máximo que puede tener cada incumbente, infringiendo el artículo 3° del D.L. N°211; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) Si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Por una parte, la Subsecretaría de Telecomunicaciones presentó los primeros días de octubre una consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para modificar el límite de 60 MHz de los derechos de uso de espectro de cada operador, además de otras medidas adicionales, como también condiciones especiales relativas a los concursos de asignación de frecuencias para la introducción de 5G. Por otra parte, existen distintos recursos judiciales que se han presentado, entre ellos una apelación y un recurso de inaplicabilidad por inconstitucionalidad, respecto a la forma, oportunidad y condiciones que considera el cumplimiento de lo resuelto por la Corte Suprema.

Respecto de lo primero, el 28 de diciembre se cumplió el plazo para que los interesados aportaran antecedentes y que conforme a ello se estableciera que son legítimamente intervinientes en el desarrollo de este proceso no contencioso. Entel PCS y Entel Telefonía Local aportaron antecedentes, y ambos fueron tenidos como legítimos intervinientes en el proceso.

En el mes de Junio se publicó la resolución Exenta N°1.289 mediante la cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones estableció que: i) No se otorgarán nuevas autorizaciones, ni modificaciones a la concesión, ni tampoco recepción de obras para los servicios de Telecomunicaciones que operan en la Banda 3.400-3800 MHz; ii) Se suspenden las operaciones de los servicios que se encuentren autorizados en la banda de frecuencia 3.400-3.800 MHz; iii) los servicios que se encuentran autorizados en dichas bandas deberán ser prestados en otras bandas de frecuencia. Sobre esta Resolución, algunas concesionarias – entre ellas Entel- presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Posteriormente, el día 3 de octubre se publicó en el Diario Oficial, una modificación de la Resolución N°1.289 que la complementa, incorporando un nuevo artículo, a través del cual "se exceptúan los efectos de la presente Resolución, para el caso de Entel, de 50 MHz de los 100 MHz que se tienen asignados en esa banda". De esta manera Entel puede retomar la explotación de los servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos a través de su proyecto de BAFI. Entel se desistió de su recurso de protección y el Consejo de Defensa del Estado aceptó dicho desistimiento, lo que ya fue proveído por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Respecto de esta misma banda, y las resoluciones de Subtel, Telefónica Chile presentó una consulta al TDLC (no contenciosa), para que determine como debe interpretarse la RE1953 que permite el uso de parte del espectro de la banda de 3.400-3.800 MHZ, y en ese sentido si lo resuelto por Subtel entrega ventajas competitivas para un futuro concurso de licitación de la banda 5G. El día 17 de febrero se cumple el plazo para que los interesados puedan aportar antecedentes.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center.

Entel Perú, ha formulado su estrategia de negocios a modo de convertirse en un operador móvil global, sirviendo a todos los segmentos con una experiencia de clientes diferenciadora en un momento de importante evolución tecnológica hacia los servicios de datos móviles. Para esto, se han orientado los esfuerzos en la expansión de la red, la oferta tecnológica para voz y datos móviles, canales de distribución, y ampliación de la oferta comercial y de terminales para el mercado.

Entel Perú ha continuado desarrollando su marca, con un alto nivel de satisfacción de clientes, y expansión de su red de clase mundial. La oferta incorpora importantes promociones para atender a los clientes, apalancado por una experiencia de uso distintiva y apoyada en una infraestructura de clase mundial. La oferta comercial incluye alta capacidad de datos en los planes multimedia incorporando servicio de voz ilimitada sin distinción de la red de destino, equipos terminales de alta gama, y acceso gratuito a redes sociales. Esta proposición ha sido reconocida por el mercado peruano y en la actualidad la marca posee un alto nivel de recordación. Asimismo, a lo largo del período la oferta de una amplia gama de planes multimedia se ha ido ampliando con atractivas cuotas de navegación por internet, promociones a redes sociales y minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo, y se ha incorporado la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago.

Durante el período, la compañía ha continuado mejorando sustancialmente sus márgenes. El importante crecimiento de los ingresos, la reducción de las tarifas de interconexión móvil, los menores costos de arriendos de infraestructura, y la mejor eficiencia de los costos de captura de clientes, han sido los principales impulsores de estas mejoras.

En el segmento prepago, la Compañía finalizó con éxito el proceso de migración a las nuevas plataformas digitales con una implementación sólida y mejores procesos de ventas para clientes prepagos. Se presentó una oferta mejorada para que los clientes de prepago disfruten de los beneficios de un plan de pospago, sin contrato por 30 días (Chip prepago 29) disponible para segundas líneas y portabilidad.

Las nuevas tarifas de interconexión móvil para el período 2018-2021 comenzaron el 29 de enero de 2018 con una reducción del 67%, alcanzando un 75% de reducción en los últimos doce meses. El cargo se aplicará a todos los operadores de la industria y se revisará cada año de acuerdo a los volúmenes de tráfico de la industria.
La base de clientes móviles ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2018 la cantidad de 7.814.806 clientes, creciendo un 19% respecto de diciembre del año anterior, y un 5% respecto del trimestre anterior, impulsado por los servicios 2G, 3G y 4G. Este aumento fue impulsado por 1.271.6472 ventas netas durante los doce meses de este año y 371 mil durante el cuarto trimestre, expandiéndose tanto en postpago y prepago. La base de clientes de post-pago (voz y banda ancha móvil), creció un 20% respecto de diciembre 2017, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 19% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita. Entel Perú cuenta con uno de los bloques de 30 MHz en la banda de los 700 MHz, adjudicada mediante licitación pública realizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta banda, es de gran importancia para los servicios de 4G.

El segmento residencial continuó creciendo, ofreciendo servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 193 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción y prepago al 31 de diciembre de 2018 (+39%). Este aumento se dio principalmente en el servicio fijo de banda ancha inalámbrica, y está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú. Actualmente, la Compañía está desplegando una nueva red en la banda 2,3 GHz que permitirá mejorar velocidades y cobertura.

A fines de mayo pasado, se concretó la compra de Direcnet del Perú por parte de Entel Chile, adquiriendo la totalidad de las acciones en US$3,6 millones. El principal activo de la compañía es la concesión y espectro sobre el bloque B en la banda 2.300 MHz, con un ancho de banda de 30 MHz. Esta adquisición permitirá complementar las capacidades existentes para seguir desarrollando los negocios en Perú.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento. En lo referido al congelamiento de la banda 3.500 MHz declarado por la Subtel en el mes de junio pasado, durante los primeros días de octubre esta fue revocada parcialmente, permitiendo continuar con el despliegue y comercialización del negocio de banda ancha inalámbrica (BAFI).

IV. Cumplimiento de Compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2018, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



Leonardo Augusto Guzmán Faber
Inspector de Cuentas



Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 31 de 2019

3

Capítulo 3

Sociedades Filiales y Coligadas



Estados de Situación Financiera de Filiales

al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonia Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-16	31-12-15
ACTIVOS																				
Activos Corrientes	375.787.956	291.658.320	34.540.387	24.022.702	195.380	76.346	309.299	307.933	7.996.246	6.483.825	16.912.207	16.184.554	233.975.728	153.967.008	991.234	-	20.427	20.272	4.414	4.292
Activos No Corrientes	824.672.927	812.549.167	41.858.959	58.714.926	2.330.136	2.289.289	2.709.253	2.584.790	44.047.500	39.256.848	22.194.051	22.064.728	1.428.986.488	1.147.837.303	2.588.456	-	276.092	244.583	-	-
Total Activos	**1.200.460.883**	**1.104.207.487**	**76.399.346**	**82.737.628**	**2.525.516**	**2.365.635**	**3.018.552**	**2.892.723**	**52.043.746**	**45.740.673**	**39.106.258**	**38.249.282**	**1.662.962.216**	**1.301.804.311**	**3.579.690**	**-**	**296.519**	**264.855**	**4.414**	**4.292**
PASIVO																				
Pasivos Corrientes	261.277.009	309.449.677	26.788.989	18.045.543	238.823	175.032	-	-	10.209.170	9.789.493	9.675.916	7.607.525	223.523.487	185.361.859	959.407	-	-	-	422	421
Pasivos No Corrientes	351.959.412	268.134.501	16.554.166	1.587.397	-	944	-	-	19.914.051	12.160.367	12.370.919	14.092.742	1.088.885.713	803.660.988	2.100.850	-	-	-	886.472	860.414
Total Pasivos	**613.236.421**	**577.584.178**	**43.343.155**	**19.632.940**	**238.823**	**175.976**	**-**	**-**	**30.123.221**	**21.949.860**	**22.046.835**	**21.700.267**	**1.312.409.200**	**989.022.847**	**3.060.257**	**-**	**-**	**-**	**886.894**	**860.835**
PATRIMONIO NETO																				
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	29.603.142	29.603.142	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	638.026.108	542.146.108	2.946.401	-	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(2.419.357)	(2.419.357)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	584.999	(44.210)	(2.119.492)	(2.691.970)	(42.589.508)	(43.930.897)	62.209	-	5.222	5.001	(242.681)	(242.681)
Resultados Acumulados	469.302.589	408.707.500	5.871.906	35.895.682	988.918	891.884	(784.552)	(910.381)	13.003.907	14.629.898	5.301.342	5.357.468	(244.883.584)	(185.433.747)	(2.489.177)	-	(24.920.056)	(24.951.499)	(3.609.231)	(3.583.294)
Participación no controladora	50.186	44.122	500	25.221	-	-	-	-	5.460.772	6.334.278	10.398	16.342	-	-	-	-				
Reservas de conversión										-		-	-	-	-	-			-	-
Total Pasivos Y Patrimonio Neto	**1.200.460.883**	**1.104.207.487**	**76.399.346**	**82.737.628**	**2.525.516**	**2.365.635**	**3.018.552**	**2.892.723**	**52.043.746**	**45.740.673**	**39.106.258**	**38.249.282**	**1.662.962.216**	**1.301.804.311**	**3.579.690**	**-**	**296.519**	**264.855**	**4.414**	**4.292**

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonia Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicacio-nes S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-16	31-12-15
Ingresos Ordinarios	1.298.486.775	1.327.463.513	364.403.852	345.510.553	724.170	724.053	-	-	24.407.978	26.155.138	65.693.417	64.275.001	479.843.510	463.387.973	-	-	-	-	-	-
Otros Ingresos de Operación	2.135.654	4.466.460	497.746	258.658	-	99.315	140.994	137.429	89.736	448.408	414.643	1.001.161	9.245.282	7.413.839	-	-	(320)	76	-	-
Gastos de Personal	(61.617.182)	(58.624.735)	(907.731)	(889.650)	-	-	-	-	(6.874.223)	(6.728.928)	(46.664.761)	(40.027.831)	(58.897.083)	(56.304.571)	(87.399)	-	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(161.149.440)	(155.018.441)	(2.596.461)	(3.092.225)	-	-	-	-	(5.302.769)	(5.065.675)	(1.828.643)	(1.784.433)	(47.348.488)	(42.935.985)	(284.247)	-	-	-	-	
Otros Gastos Varios de Operación	(1.041.829.924)	(1.001.940.740)	(322.340.916)	(294.209.028)	(178.462)	(251.477)	(15.165)	(14.547)	(17.509.124)	(18.940.459)	(16.221.679)	(18.552.106)	(532.135.593)	(529.956.509)	(1.704.596)	-	31.763	(25.773)	(25.937)	(11.770)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**36.025.883**	**116.346.057**	**39.056.490**	**47.578.308**	**545.708**	**571.891**	**125.829**	**122.882**	**(5.188.402)**	**(4.131.516)**	**1.392.977**	**4.911.792**	**(149.292.372)**	**(158.395.253)**	**(2.076.242)**	**-**	**31.443**	**(25.697)**	**(25.937)**	**(11.770)**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(6.605.956)	(27.684.705)	(10.073.188)	(11.669.471)	(118.024)	(131.023)	-	-	635.198	205.035	(1.446.700)	(2.064.469)	42.364.442	43.038.225	263.547	-	-		-	
GANANCIA (PÉRDIDA)	**29.419.927**	**88.661.352**	**28.983.302**	**35.908.837**	**427.684**	**440.868**	**125.829**	**122.882**	**(4.553.204)**	**(3.926.481)**	**(53.723)**	**2.847.323**	**(106.927.930)**	**(115.357.028)**	**(1.812.695)**	**-**	**31.443**	**(25.697)**	**(25.937)**	**(11.770)**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	29.418.020	88.660.627	28.976.224	35.895.682	427.684	440.868	125.829	122.882	(3.202.234)	(3.007.873)	(56.126)	2.846.224	(106.927.930)	(115.357.028)	(1.812.695)	-	31.443	(25.697)	(25.937)	(11.770)
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	1.907	725	7.078	13.155	-	-	-	-	(1.350.970)	(918.608)	2.403	1.099	-	-	-	-	-	-	-	
GANANCIA (PÉRDIDA)	**29.419.927**	**88.661.352**	**28.983.302**	**35.908.837**	**427.684**	**440.868**	**125.829**	**122.882**	**(4.553.204)**	**(3.926.481)**	**(53.723)**	**2.847.323**	**(106.927.930)**	**(115.357.028)**	**(1.812.695)**	**-**	**31.443**	**(25.697)**	**(25.937)**	**(11.770)**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																				
Acciones Comunes	366,89	1.105,74	1.668,53	2.066,97	132.001,23	136.070,34	12.582,90	12.288,20	(288.749,69)	(271.223,91)	(5,91)	299,57	(33,00)	(41,97)	(32,53)	-	628,86	(513,94)	0,00	0,00

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones S.A. y filial		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp. y filial		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-16	31-12-15
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	168.156.478	296.830.011	28.384.916	28.584.105	284.417	519.440	(15.202)	(17.178)	849.130	3.507.499	8.959.631	8.242.390	(37.610.109)	(102.091.385)	(3.634.906)	-	(2.501)	(2.188)	(25.937)	(11.420)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(195.520.756)	(174.111.809)	(985.683)	(823.661)	-	-	15.202	17.178	(5.604.131)	(8.247.071)	4.659.522	(1.787.121)	(150.340.838)	(102.426.064)	(3.422.108)	-	-	-	-	-
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	27.409.429	(123.506.286)	(27.145.546)	(27.984.066)	(284.417)	(519.440)	-	-	5.219.495	4.782.387	(13.980.474)	(5.216.808)	187.209.185	207.219.340	6.403.687	-	-	(2)	25.937	11.420
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	45.151	(788.084)	253.687	(223.622)	-	-	-	-	464.494	42.815	(361.321)	1.238.461	(741.762)	2.701.891	(653.327)	-	(2.501)	(2.190)	-	-
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	77.312	(48.195)	158.617	(87.927)	366.574	(250.000)	845.784	-	2.656	(1.969)	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.067.777	1.855.861	218.220	441.842	156	156	-	-	880.373	885.753	1.618.186	467.652	4.554.378	2.102.487	72.034	-	20.272	24.431	-	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	1.112.928	1.067.777	471.907	218.220	156	156	-	-	1.422.179	880.373	1.415.482	1.618.186	4.179.190	4.554.378	264.491	#¡VALOR!	20.427	20.272	-	-

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones S.A. y filial	Entel Call Center S.A. y filiales (1)	Entel Perú S.A	Direcnet S.A.C	Entel Internacional BVI Corp. y filial	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2018	**526.623.309**	**63.104.688**	**2.189.659**	**2.892.723**	**23.790.813**	**16.549.015**	**312.781.464**	**2.089.453**	**264.855**	**(856.543)**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	82.721.497	28.983.302	427.684	125.829	(1.851.264)	(53.723)	(106.927.930)	(1.570.020)	31.443	(25.937)
Distribución de Dividendos definitivos	(39.897.282)	(59.000.000)	(330.650)	-	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(8.825.406)	-	-	-	-	-	97.221.389	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	26.602.344	(31.799)	-	-	(19.024)	564.131	47.478.093	-	221	-
Saldo Final Período Actual 31-12-2018	**587.224.462**	**33.056.191**	**2.286.693**	**3.018.552**	**21.920.525**	**17.059.423**	**350.553.016**	**519.433**	**296.519**	**(882.480)**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2017	**488.546.205**	**69.612.628**	**1.748.791**	**2.769.841**	**27.290.841**	**14.020.463**	**262.618.939**	**-**	**290.853**	**(844.773)**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	88.661.352	35.908.837	440.868	122.882	(3.926.481)	2.847.323	(191.914.664)	-	(25.697)	(11.770)
Distribución de Dividendos definitivos	(59.965.149)	(42.416.769)	-	-	-	-	-	-	-	
Dividendo Mínimo	(26.598.188)	-	-	-	-	-	242.550.136	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	35.979.089	(8)	-	-	426.453	(318.771)	(472.947)	-	(301)	-
Saldo Final al 31-12-2017	**526.623.309**	**63.104.688**	**2.189.659**	**2.892.723**	**23.790.813**	**16.549.015**	**312.781.464**	**-**	**264.855**	**(856.543)**

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 29.603.142
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.A.: 0,001%	Entel Chile S.A. 99,00% Entel Inversiones S.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	17,26%	0,96%
Resultados del Ejercicio 2016	M$ 29.419.927	M$ 28.983.302
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Juan Hurtado V., Vicepresidente del Directorio Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a Entel Chile S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a Entel Chile S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 184.188.294. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a Entel Chile S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$12.612.477. Entel Chile S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.804.196.	Entel Chile S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y ser vicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 21.751.095. EntelPhone S.A. entregó a Entel Chile S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 1.317.080.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	ENTEL Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	**Filial en el exterior.**	**Sociedad Anónima Cerrada.**
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado M$ 638.026.108	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de Entel S.A.	Entel Chile S.A. 98,20% Entel Inversiones S.A. 1,80%	Entel Chile S.A. 90,00% Entel Inversiones S.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel S.A.	10,12%	0,45%
Resultados del Ejercicio 2018	M$ (106.927.930)	M$ (53.723)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Carmen Rosa Graham A., Director Martín Perez M.., Director	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	José Antonio Llanos D.
Desempeñan Cargos en Entel S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel S.A.	Entel Perú S.A. y Entel Chile S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, Entel Chile S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 2.695.695. Entel Chile S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 1.779.889.	Entel Chile S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 384.873. Entel Call Center S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 10.641.570.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Inversiones S.A. y filiales	ENTEL International B.V.I. Corp. y filial.
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Filial en el exterior.**
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A. 99,99% Entel International BVI Corp. 0,01%	Entel Chile S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,37%	0,01%
Resultados del Ejercicio 2018	M$ (1.851.264)	M$ 31.443
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Cristián Maturana M., Director Alfredo Parot D., Director	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Felipe Ureta P.	Felipe Ureta P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Cristián Maturana M., Gerente Legal Alfredo Parot D., Vicepresidente Tecnologia y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entel Inversiones S.A. y filiales y Entel Chile S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Chile S.A. prestó a Entel Inversiones S.A. y filiales servicios de transporte internacional de datos y terminación de tráfico por M$ 232.712. Entel Inversiones S.A. y filiales proveen a Entel Chile S.A. de servicios de terminación de tráfico en el extranjero y ventas de servicios por un monto de M$ 117.525.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.	Direcnet S.A.C
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Filial en el exterior.**
Documentos Constitutivos	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.	Direcnet S.A.C se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública de 23 de diciembre de 2016, conforme a las leyes de la República de Perú.
Objeto Social	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.	Tiene por objeto dedicarse a prestar el servicio público de distribución por cable en la modalidad de difusión directa por satélite, los servicios de portador local, servicios de valor añadido y en general, todo tipo de servicio públicos de telecomunicaciones permitidos por las normas que regulan las actividades de telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.946.401
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel Inversiones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,09%	0,02%
Resultados del Ejercicio 2018	M$ 125.829	M$ (1.812.695)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Luis Torrealba F.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnologia y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	
Relación comercial con Entel Chile S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	**Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.**	**Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.**
Naturaleza Jurídica	**Sociedad Anónima Cerrada.**	**Sociedad de responsabilidad limitada.**
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2018	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de Entel Chile S.A.	Entel Chile S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.A.: 8,58%	Entel Chile S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de Entel Chile S.A.	0,06%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2018	M$ 427.684	M$ (25.937)
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en Entel Chile S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con Entel Chile S.A.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a Entel Chile S.A. A su vez, Entel Chile S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a Entel Chile S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 167.789. Entelfónica S.A. prestó a Entel Chile S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 670.254.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Diseño
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores



entel.cl

entel

Memoria 2018

Reporte de Sustentabilidad

Sustentable



Tabla de Contenidos

Infinitas Posibilidades

Carta del Gerente General 4
Perfil de Sustentabilidad 8

Desempeño Económico

2.1 Ética, Responsabilidad Corporativa y Compromiso con los Derechos Humanos 28
2.2 Temas Regulatorios 36
2.3 Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración 42
2.4 Experiencias transformadoras 50
2.5 Ciberseguridad y Protección de Datos 62
2.6 Gestión Responsable de Proveedores 70

Desempeño Social

3.1 Diversidad e Inclusión 74
3.2 Gestión y desarrollo del talento 82
3.3 Comunidades e inversión social 102

Desempeño Ambiental

4.1 Cuidado del Medioambiente 114

Índice GRI

5.1 Índice GRI 124

Carta del **Gerente General**

A todos nuestros grupos de interés:

Con la publicación de este, el noveno Reporte de Sustentabilidad de Entel, cumplimos trece años de compromiso con la transparencia y la sustentabilidad en la gestión de nuestra compañía.

Ha sido un camino de múltiples desafíos y aprendizajes, que iniciamos con acciones particulares y hoy se extiende hacia las diversas áreas de la empresa y el centro mismo de nuestro negocio. Esta visión se condice con la idea que motivó la fundación de Entel a mediados del siglo pasado: llevar las telecomunicaciones a más lugares y abrir con ello oportunidades para más personas. Hoy, de cara al importante y creciente rol que juega la tecnología en la vida de las personas y el desarrollo económico y social de los países donde operamos, quisimos reafirmar esta convicción en nuestro propósito corporativo, e inauguramos el 2018 manifestando que "existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad".



Con la publicación de este, el noveno Reporte de Sustentabilidad de Entel, cumplimos trece años de compromiso con la transparencia y la sustentabilidad en la gestión de nuestra compañía.

La transformación está en el centro de nuestro propósito y es parte de nuestros más de 50 años de historia. Esta ha sido particularmente vertiginosa durante los últimos años, con desarrollos tecnológicos que nos abren oportunidades y caminos que nunca antes imaginamos, y una respuesta de las personas y los mercados marcada por este dinamismo. Ha sido un desafío muy grande, que nos ha obligado a repensar nuestro negocio desde múltiples perspectivas.

En Entel nos hemos adaptado a estos cambios gracias al gran trabajo y esfuerzo de nuestro equipo humano y una transformación profunda de los sistemas y de toda la operación de la compañía. Fuimos de las primeras organizaciones en Chile en implementar metodologías ágiles de trabajo y ya en 2018 vimos cómo este enfoque nos ha ayudado a innovar en los procesos y nuestra oferta de valor; a coordinarnos mejor, con miradas frescas y multidisciplinarias; y a mejorar significativamente la eficiencia con la que realizamos nuestro trabajo. El gran proceso de transformación digital que iniciamos en 2015 ya nos permite entregar soluciones tecnológicas de vanguardia que apalancan experiencias únicas para nuestros clientes. Lejos de haber finalizado, esta transformación se seguirá extendiendo, pero ahora con una organización mucho más dinámica, capaz de adaptarse y responder de manera certera, innovadora y responsable.

Estamos comprometidos con incorporar a más personas a la tecnología y sus oportunidades, y de hacerlo responsablemente para contribuir a la transformación de la sociedad y al logro de los grandes desafíos y objetivos que compartimos con nuestros públicos de interés. La tecnología avanza rápido -muy rápido- y eso nos obliga, hoy más que nunca, a realizar un trabajo coordinado con la sociedad y las autoridades, identificando y actuando con igual rapidez frente a los riesgos relacionados con el negocio: desde abordar las desigualdades que implica el hecho de que muchas personas en la actualidad no tengan un acceso oportuno y de calidad a la tecnología, hasta la seguridad de la información y la gran cantidad de datos que hoy se generan.

En este sentido, los cambios regulatorios que introduce la autoridad crean nuevas oportunidades, pero también riesgos para la industria de las telecomunicaciones, como en el caso que enfrentamos en 2018 con el congelamiento de la banda 3.500 MHz por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuando nos encontrábamos en pleno despliegue de la instalación de infraestructura, lo que afortunadamente luego se resolvió parcialmente.

En materias de seguridad de la información, durante 2018 avanzamos con la integración de nuevos estándares y procedimientos para el efectivo resguardo y la seguridad de esta, y dimos los primeros pasos para conformar un Gobierno de Gestión de Datos basado en las mejores prácticas a nivel internacional. Ambos temas ya forman parte de la gestión transversal del negocio y seguiremos avanzando y mejorando cada año para tener una gestión robusta y confiable.

El tráfico de datos crece exponencialmente y, para ello, junto a los citados avances en ciberseguridad, durante este periodo también implementamos una

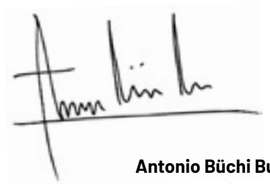
serie de adaptaciones tecnológicas en toda nuestra red y antenas, las cuales hoy pueden conectar a un número mayor de personas a través de diversos soportes tecnológicos. Para abordar los impactos ambientales de toda nuestra cadena de valor, continuamos avanzando en la promoción del reciclaje electrónico, apoyando iniciativas en nuestras tiendas y en diferentes regiones, tanto en Chile como en Perú. A ello se suma nuestro acuerdo con Ericsson, para el reciclaje de residuos en las redes. En 2018, reciclamos más de 370 toneladas a nivel consolidado, y continuaremos gestionando el impacto ambiental de nuestros productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida, manteniendo nuestros compromisos en ese ámbito.

En 2018 el mundo vivió un hito importante para la era de la información: más del 50% de la población mundial tuvo acceso a una conexión a internet. Las empresas de tecnología hemos jugado un rol importante en alcanzar este logro, trabajando en conjunto con múltiples actores que persiguen el mismo objetivo. Pero aún queda el desafío de conectar a una parte significativa de las personas que todavía no tienen acceso y también mejorar las condiciones que existen actualmente, superando incluso las brechas que, más allá del acceso tecnológico, se relacionan con otros factores, como los sociales o económicos. Queremos trabajar coordinadamente con los distintos actores, públicos y privados, para establecer el camino y las condiciones más adecuadas para lograr estos objetivos, siempre con el foco puesto en el bienestar de las personas y en su integración plena a la sociedad de la información y a las oportunidades de desarrollo que brinda la tecnología.

Nuestro objetivo es contribuir a la transformación responsable de la sociedad, y una de las misiones más importantes en ese sentido ha surgido al interior de nuestra propia compañía. Estamos llamados no solo a respetar a cabalidad los derechos de las personas y a generar los mecanismos de protección de su integridad y bienestar, sino también a valorar el aporte que cada uno hace a nuestra compañía. Durante 2018 continuamos impulsando el trabajo para el establecimiento del Gobierno de Diversidad e Inclusión, trabajando a nivel transversal, generando más instancias orientadas a escuchar las opiniones de las personas y construir, desde el respeto, una organización en la que todos podamos desarrollar nuestro potencial y talento. A ello se suman más oportunidades para el perfeccionamiento de los colaboradores y equipos, como la Universidad Entel, o desafíos para impulsar la innovación transversalmente, como "e) makers". Nuestro equipo es el motor de los grandes cambios y nuestra mejor herramienta para alcanzar los desafíos que nos hemos propuesto.

A nivel global y local, nuestro trabajo en torno a la sustentabilidad ha sido reconocido. Este año integramos nuevamente el portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index para Chile y para los Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), y continuamos siendo parte de FTSE4Good de la Bolsa de Londres. En Chile, participamos por segundo año en el ránking de sustentabilidad empresarial de Prohumana, alcanzando el 4to lugar. Así mismo, tanto en Chile como en Perú, seguimos comprometidos con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Junto a todos quienes formamos parte de Entel, los invitamos a explorar este reporte, a ser parte de las iniciativas que impulsamos cada día para abrir más oportunidades y avanzar a paso seguro hacia el futuro, construyendo, como dice nuestro propósito, un mundo de infinitas posibilidades.



Antonio Büchi Buc
Gerente General



01.
Infinitas posibilidades



Creación de nuevo propósito y pilares culturales de Entel.

1.1 Perfil de Sustentabilidad

PROPÓSITO ENTEL

"Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad"

La tecnología ha impulsado muchos de los cambios más grandes que ha experimentado el planeta durante las últimas décadas. ¿Cuántas de las acciones que emprendemos en la actualidad y que son parte de nuestras rutinas diarias eran impensadas por la generación anterior? ¿Cómo ocurren esos cambios y cómo llegan a más personas cada día? ¿Cómo va transformándose aceleradamente la economía y nuestra sociedad, y cómo las organizaciones y las instituciones que nos rigen podemos adaptarnos a ello?

La transformación y el cambio son parte de la historia de Entel. Nacimos pocos años después del gran terremoto de Valdivia para conectar a las diversas regiones de Chile, cuya situación se volvía más vulnerable por el hecho de estar incomunicadas. Ya entonces entendíamos que la conectividad y, con el paso de los años, la reducción de la brecha digital, contribuían al bienestar de las personas y al desarrollo del país. Con ello, el desarrollo tecnológico fue acelerándose cada vez más, desafiándonos a transformar nuestra propia empresa: invertir en sistemas digitales, capacitar a los equipos de trabajo en dar respuestas ágiles y adecuar toda nuestra operación para que más personas tengan un acceso seguro y efectivo a las tecnologías de la información y la comunicación.

Llegamos a 2018 y nos planteamos que todos estos cambios, más allá de aportar al bienestar de las personas, son una oportunidad de empoderamiento, un desafío a pensar la empresa y la sociedad más allá de sus límites, y nos hemos propuesto -como en un inicio- contribuir con la responsabilidad y compromiso que ello implica.

PILARES CULTURALES

¡Cambia el mundo!

¡Ama lo que haces!

¡Hazlo increíble!

¡Siente como tu cliente!

¡Toma el riesgo!

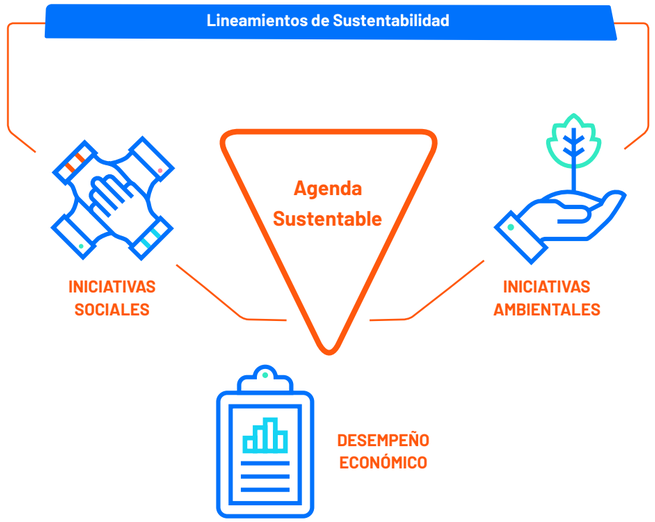
¡Súmate al desafío!

La transformación de nuestro propósito desde el "Vivir mejor conectados" hacia las "Infinitas posibilidades", y la definición de los nuevos pilares corporativos fue un proceso que comenzó en 2017 con una consulta a toda la organización. Fue un ejercicio participativo que sintetizó muchos de los elementos del proceso de transformación de Entel. Definir nuestro propósito nos permite mirar en conjunto el desafío más grande que tiene la compañía en el largo plazo que es seguir siendo parte fundamental en el desarrollo y la transformación de la sociedad. Para ello hemos orientado estratégicamente nuestras acciones y planes de desarrollo sin perder de vista la historia y las necesidades que, desde el inicio, motivaron la creación de esta empresa.

Hoy, la sustentabilidad es parte de nuestro propósito corporativo y ello ha sido, como en toda la historia de la empresa, un proceso de trabajo y aprendizajes: desde los primeros acercamientos a la comunidad a comienzos de esta década con iniciativas de responsabilidad social empresarial, que luego se transformaron en una mirada de valor compartido con nuestros grupos de interés, hasta una visión de sustentabilidad estratégica del negocio que continúa en permanente desarrollo y nos abre nuevas oportunidades de crecimiento.

Durante 2018, continuamos impulsando nuestra Agenda Sustentable. Desde esta hoja de ruta surgen los lineamientos para gestionar y relevar las iniciativas que, desde cualquier área u operación de la compañía, permitan avanzar integrando elementos económicos, sociales y ambientales, y construyendo una visión de desarrollo integral y sostenible en el tiempo.

La Agenda Sustentable nos ha permitido construir una visión amplia que vincula las necesidades de la empresa con las expectativas de la sociedad y los lineamientos de carácter global en estas materias.



Reconocimientos

Por cuarto año consecutivo, nuestra empresa fue elegida entre las diez con mejor reputación corporativa del Ranking Merco — 8º lugar— y nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa es un instrumento de evaluación basado en una metodología multi-stakeholder compuesta por seis evaluaciones y 24 fuentes de información.

Por tercer año consecutivo, somos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI), siendo reconocidos en el puesto nº23 del ránking general de la industria de telecomunicaciones -y única chilena- e integrando los índices DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance

En 2018, continuamos siendo parte del índice FTSE 4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas sostenibles.

En 2018, participamos por segunda vez en el ránking de sustentabilidad de Prohumana, alcanzando el 4to lugar.



Hace 10 años que como Entel Chile adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que sumamos las operaciones de Entel Perú desde 2017. A este compromiso temprano con los 10 principios del Pacto -agrupados en las categorías de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción- nuestra compañía ha visualizado cómo las iniciativas planteadas en la Agenda Sustentable pueden también colaborar con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU para 2030.

El trabajo de integrar la sustentabilidad a la gestión integral de la compañía nos ha permitido posicionarnos y ser medidos a través de distintos acreditadores con estándares nacionales e internacionales. Esto nos permite potenciar la transparencia y credibilidad, e incluso contar con más oportunidades de inversión.



Materialidad: Alineando nuestras prioridades con las de nuestros Grupos de Interés

102-44
102-46
102-47
102-49
102-50
102-51
102-52
102-53
102-54

La sustentabilidad forma parte del entorno dinámico y en constante cambio en el que se desenvuelven las empresas, especialmente aquellas que, como nosotros, cuentan con un componente tecnológico significativo. La Agenda de Sustentabilidad nos ha permitido focalizar nuestros esfuerzos en el mediano plazo y, para complementar esta visión y orientarla más estratégicamente, realizamos un análisis de materialidad para identificar los temas prioritarios de la compañía y cuáles de ellos se condicen con las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés. Este ejercicio, que se desarrolló a finales de 2018 para sentar las bases de nuestro trabajo en estos temas hacia el futuro, también estructura los contenidos de esta versión del Reporte de Sustentabilidad según lo que estipula la metodología GRI Standards. Este documento -el noveno de nuestra empresa y el cuarto de carácter anual- ha sido preparado en línea con dicho estándar, cumpliendo con los requerimientos para la opción esencial del mismo, y detalla los resultados y desempeño para Entel Chile entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre del mismo año. Para algunos contenidos, donde se indica debidamente, también se entrega información correspondiente al desempeño de Entel Call Center y Entel Perú para el mismo período.

Contacto Corporativo

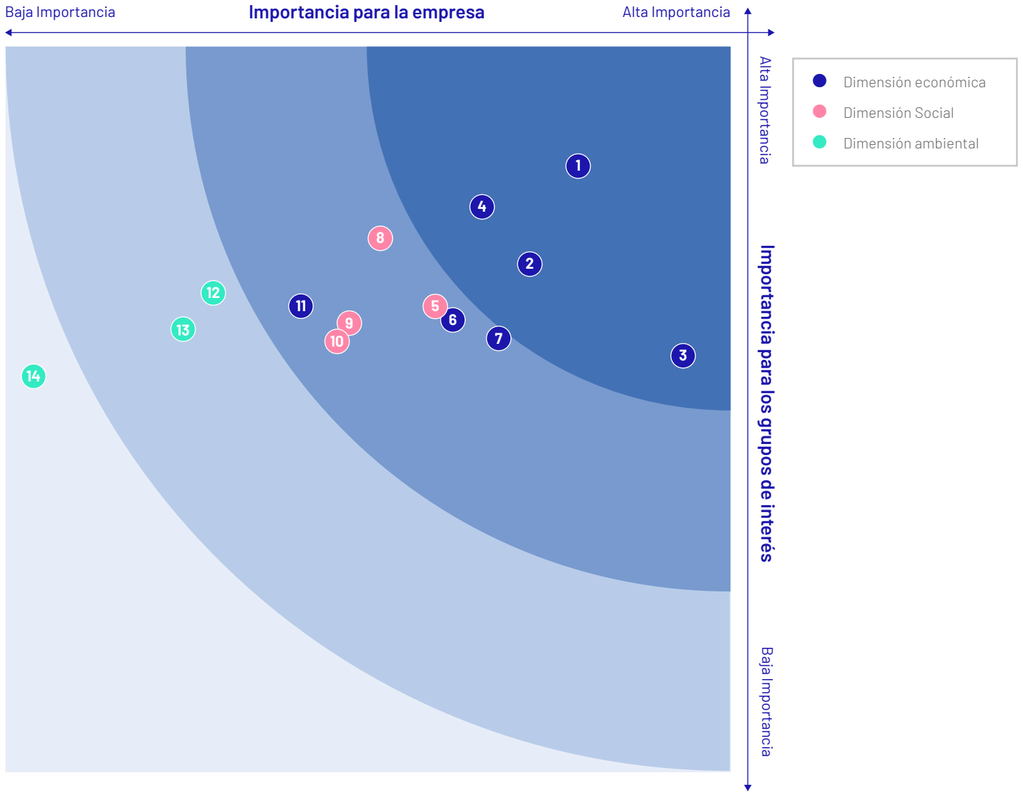
Si te interesa la información que contiene este reporte o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes comunicarte con:

sustentabilidad@entel.cl

¿En qué consistió el ejercicio de definición de la materialidad?

Para identificar y priorizar los temas más relevantes para la gestión sustentable del negocio, entrevistamos a diez vicepresidentes y gerentes de primera línea, quienes indicaron qué aspectos tenían las mayores implicancias para la conducción de la empresa para los próximos años. Luego, a través de encuestas en línea, consultamos a nuestros principales grupos de interés -clientes en los diferentes mercados, proveedores y contratistas, accionistas, inversionistas y directivos de otras empresas, autoridades y reguladores, representantes de la sociedad civil, las comunidades aledañas y los medios de comunicación- qué temas resultaban de mayor importancia de acuerdo a sus inquietudes y expectativas razonables.

El resultado de este ejercicio se resume en la siguiente matriz y en la tabla a continuación donde se indican los diferentes temas.



1. Seguridad de la Información
2. Ética y Responsabilidad Corporativa
3. Transformación Digital
4. Protección de la Privacidad
5. Atracción y Retención del Talento
6. Experiencia del Consumidor
7. Cambios regulatorios en la industria
8. Derechos Humanos y Laborales
9. Creación de Valor Social
10. Diversidad e Inclusión Laboral
11. Gestión de Nuestra Cadena de Suministro
12. Ciclo de vida de productos/servicios
13. Eco-eficiencia operacional
14. Cambio Climático

Los principales temas materiales que se enumeran en la matriz como resultado de este ejercicio de priorización representan los ámbitos de acción más importantes para la sostenibilidad de la empresa en el mediano plazo y, a la vez, se condicen con las principales inquietudes de nuestros grupos de interés respecto del desarrollo del negocio y cómo este tiene el potencial de transformar diversos ámbitos de su vida o su quehacer. Todos los temas que se mencionan son relevantes, pero difieren en sus grados de importancia según impacten al negocio o revistan mayor interés para los diferentes actores con los cuales nos relacionamos para llevar adelante nuestro trabajo; de ahí que sea necesaria su priorización.

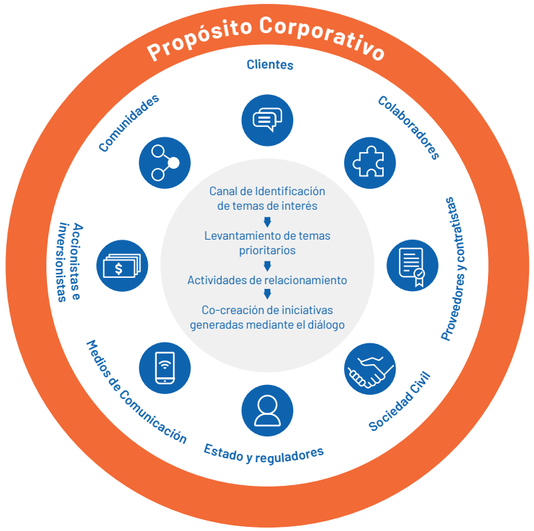
Este Reporte de Sustentabilidad se estructura en base a estos temas materiales y, en cada sección, da cuenta de la gestión y los desafíos que tenemos en Entel en cada uno de ellos.



Relacionamiento con los grupos de interés

102-13
102-40
102-42
102-43

En Entel hemos definido un Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés, que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con los mismos. Tras una primera identificación y caracterización de los diferentes actores, se establecen canales para la entrega de información y la identificación de temas de interés. Estos últimos son priorizados de acuerdo a los lineamientos de la compañía y, según su importancia se generan actividades de relacionamiento e incluso, se crean iniciativas en conjunto con los stakeholders. Dentro de este mismo modelo se establece el objetivo y la frecuencia del vínculo con cada actor y se puede hacer un seguimiento efectivo de la comunicación, sus expectativas y el trabajo que se desarrolle. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.



En entel somos parte de:

- *Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)*
- *Asociación de Telefonía Móvil A.G. (ATELMO)*
- *Acceso TV A.G.*
- *Asociación GSM*
- *Centro de Estudios del Desarrollo (CED)*
- *Centro de Estudios Públicos (CEP)*
- *Libertad y Desarrollo*
- *Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)*
- *Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)*
- *Pride Connection*
- *Prohumana Red*

Creación de valor transversal

102-2

Oferta de Valor

Mercado Personas	Mercado Empresas	Mercado Corporciones	Mercado Mayorista
Ayudamos a que las personas puedan comunicarse y conectarse con otras personas, y a beneficiarse de la fuerza transformadora de la tecnología	Ayudamos a que las empresas de todos los tamaños puedan impulsar sus negocios a través de las tecnologías y la comunicación, llevándolos a límites impensados.	Ayudamos a que grandes organizaciones de diversa índole puedan acceder en forma segura e innovadora a soluciones específicas de comunicación y tecnología para sustentar los procesos estratégicos de sus operaciones.	Ayudamos a que diferentes operadores puedan acceder a nuestra gran red de infraestructura fija y móvil y ampliar las posibilidades de conectividad a nivel local e internacional.

Gestión Corporativa

Empleo y Calidad de Empleo: 4.399 colaboradores en Entel Chile | 11.206 puestos de trabajo para contratistas.

Capacitación: 318.094 horas de capacitación totales en Entel Chile.

Contratación de servicios y adquisición de productos: Casi $959.000 millones de gasto total en proveedores

Inversión en insfraestructura y tecnología: USD 33,3 millones en despliegue de internet Hogar en banda 3500 MHz

Cuidado del medioambiente: 370 toneladas de reciclaje electrónico a nivel consolidado en Chile y Perú

Reducción de la brecha digital y trabajo con la comunidad: 396 colaboradores en iniciativas de voluntariado corporativo

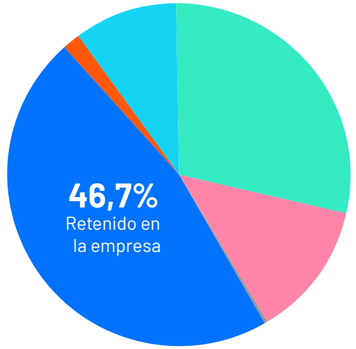
Nuestro propósito corporativo se manifiesta en cada mercado dentro del cual nos desenvolvemos, y en cada instancia de relacionamiento con los diferentes actores que hacen posible la puesta en marcha y la gestión del negocio día a día. Para poder ofrecer servicios a personas, a emprendedores, grandes empresas y corporaciones e, incluso, a otros operadores, debemos articular nuestro trabajo con diversos actores y generar impactos positivos en dichas interacciones. Queremos abrir infinitas posibilidades de desarrollo y transformación para todos: para los clientes en los diferentes mercados en los que nos desempeñamos, y para toda persona o grupo de ellas que participa de nuestra operación y la hace posible, ya sea como colaborador o contratista, como autoridad o ente regulador, como comunidad vecina o como organización de la sociedad civil, entre otros.

Nuestro negocio genera infinitas posibilidades a través de su oferta de valor, y de los procesos en los cuales se sustenta toda la operación de Entel.

La transformación responsable de la sociedad es parte del propósito corporativo. Por ello, la atención al detalle en cada ámbito de la oferta de valor y en nuestros diferentes mercados es muy relevante. La generación de valor para la compañía y nuestros grupos de interés tiene elementos transversales de la gestión: creación de empleo, contratación de bienes y servicios, inversión en infraestructura, y en investigación y desarrollo, siendo un aporte significativo para la transformación de la sociedad y la expansión de sus posibilidades. Cuando nuestra empresa crece y se desarrolla, también lo hacen nuestros socios y la sociedad en su conjunto.

Creación y distribución de valor económico

201-1



- **28,8%** Colaboradores
- **12,8%** Estado
- **10%** Financieros
- **1,5%** Accionistas
- **0,2%** Comunidad y Medioambiente

Valor distribuido	Año 2017 M$	Año 2018 M$
Colaboradores	249.222.643	260.210.672
Estado	166.986.873	115.303.488
Comunidad y medio ambiente	1.797.799	1.368.700
Retenido en la empresa	399.098.329	421.144.815
Accionistas	10.268.582	13.288.753
Financieros	88.945.542	90.451.281
Total Distribuido	916.319.768	901.767.709

Durante 2018, los ingresos totales de nuestra compañía ascendieron a M $2.026.547.295. De ellos, M $1.124.779.586, se gastaron en la contratación de bienes y servicios, por lo que el valor económico generado para el período reportado fue de M $901.767.709, lo que corresponde a un 2% menos que el valor generado durante el periodo anterior.

Del total del valor económico generado, un 46,7% se mantuvo en la empresa como inversión. El resto, se repartió en un 28,8% en los sueldos y pagos a los colaboradores, en un 12,8% al pago de impuestos al Estado de Chile, un 10% a pagos de proveedores de capital o financieros, en un 1,5% de pagos a los accionistas y en un 0,2% -igual que en 2017- a financiar proyectos comunitarios y ambientales. Este último monto ascendió a M $1.368.700,44 durante 2018 y se distribuyó en un 33% en contribuciones en efectivo, en un 38% en donaciones en especies y en un 29% en gastos generales relativos a la gestión de actividades de ciudadanía corporativa.

¿Por qué es importante la inversión en tecnología y telecomunicaciones?

En Chile se ha desarrollado una gran presencia de conexiones móviles de 3G y 4G. A septiembre de 2018, existían 129,67 abonados de telefonía móvil en Chile por cada 100 habitantes[1]. Esto ha sido posible gracias a importantes inversiones en el sector de la tecnología y las comunicaciones. Por otra parte, según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, las conexiones de internet hogar también representan un desafío importante para superar la brecha digital en el país y solo crecen a un ritmo del 4% anual. Este bajo crecimiento incide, por ejemplo, en que el 80% de las personas en zonas rurales no tenga acceso a Banda Ancha[2]. Las conexiones al hogar se caracterizan por su estabilidad y calidad, lo que permite montar negocios, realizar teletrabajo o hacer en línea trámites de mayor complejidad. Este escenario pone en aun mayor relevancia la importancia que tendrá la inversión en tecnología y comunicaciones por parte de los diferentes actores del sector y del país para asegurar que tanto a nivel móvil, como fijo, existan más y mejores conexiones.

Según el estudio "Infraestructura Crítica para el Desarrollo 2018-2027", realizado por la Cámara Chilena de la Construcción en 2018, las telecomunicaciones constituyen un importante motor de crecimiento del país. "En la era digital, las carreteras de la información son comparables a lo que antiguamente representaron las líneas férreas, las redes eléctricas o la infraestructura vial. Así, los países que dispongan de mejores condiciones en este ámbito tendrán mayores perspectivas de desarrollo."[3] El mismo estudio estima que, para el año 2027, el sector requerirá una inversión aproximada de USD 24.838 millones, principalmente para mejorar el acceso a banda ancha, tanto fija como móvil, así como ampliar la red troncal de fibra óptica.

Mientras que los países de la OCDE tienen un promedio de inversión sectorial de USD 152 por habitante, en Chile la inversión promedio anual durante los últimos años ha sido del orden de USD 2.145 millones, equivalentes a USD 120 por habitante. Mejorar la regulación para generar incentivos apropiados, según el informe, es uno de los principales desafíos para generar mayor inversión.



129,67

Abonados a telefonía móvil por cada 100 habitantes en Chile

La operación, mantención y crecimiento de nuestras redes tuvo una inversión total de USD 672,5 millones, de los cuales, USD 186,1 millones fueron en Perú y USD 486,4 millones se realizaron en Chile y filiales.

1. Cifras Subtel, consultadas en enero de 2019.
2. Cifras Subtel
3. Página 11, Resumen Ejecutivo "Infraestructura Crítica para el Desarrollo 2018-2027", Cámara Chilena de la Construcción. 2018

Gobierno Corporativo

102-18

El directorio de la compañía es la instancia superior de nuestro Gobierno Corporativo. Cuenta con nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa y su ejercicio se extiende por dos años, con posibilidad de reelección indefinida. La última votación se realizó el año 2017 en la Junta Ordinaria de Accionistas, por lo que en 2018 no hubo cambios en la plana de directores[4].

El directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales. Supervisa así la administración ejecutiva de la empresa y constituye el mayor representante de la compañía frente a los grupos de interés: cada acción que toma permite cultivar una buena relación y contribuye a la generación de valor en el largo plazo.

El comité de directores cuenta con tres miembros, dos de ellos independientes y uno de los cuales preside esta instancia. Se reúne al menos cuatro veces al año y se encarga de examinar las materias contables, transaccionales y de auditorías externas e internas.

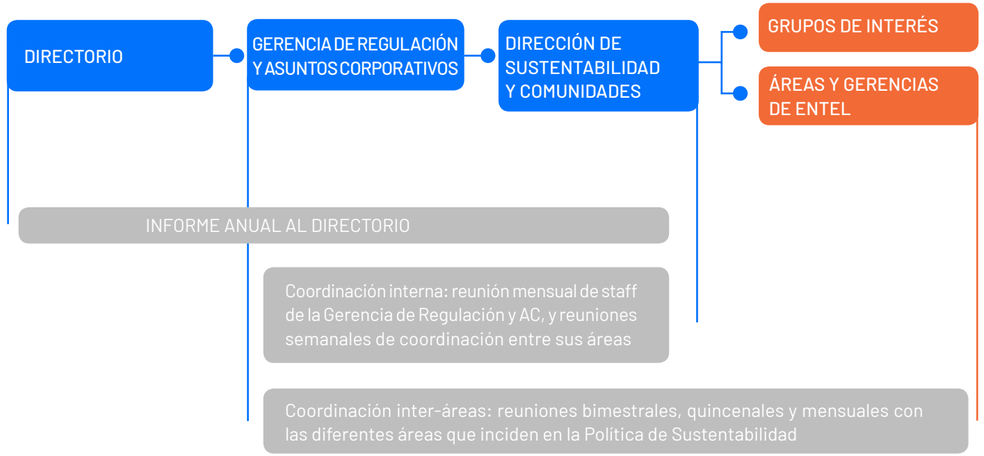
¿Cómo supervisa y monitorea el Directorio los asuntos relativos a la sustentabilidad de Entel?

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés a través de diversos canales y realiza numerosos proyectos e iniciativas, muchos de las cuales se detallan en este reporte. Por otra parte, todas las áreas de la compañía deben regirse por nuestros lineamientos en materia de sustentabilidad. Cada una de las áreas se encarga de alinear y trabajar junto al resto de las gerencias que inciden en estos ámbitos de trabajo. La coordinación entre la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y el resto de la compañía se realiza en forma mensual, quincenal o bimestral, según sea el caso, para asegurar una gestión continua y un monitoreo frecuente de cada aspecto o proyecto.

Anualmente, la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos emite un informe al Directorio que da cuenta de las acciones, avances y desafíos de Entel en el ámbito de la sustentabilidad, así como de las principales acciones de relacionamiento con los grupos de interés.



4. Para conocer en detalle la composición del Directorio de Entel y sus definiciones y funcionamiento, así como el organigrama de la Administración de la compañía, puede consultar el capítulo de Gobierno Corporativo de la Memoria Anual 2018.



Supervisión y gestión ética en Entel

102-16

¿Por qué en la actualidad la ética se ha vuelto particularmente importante para las empresas de tecnología?

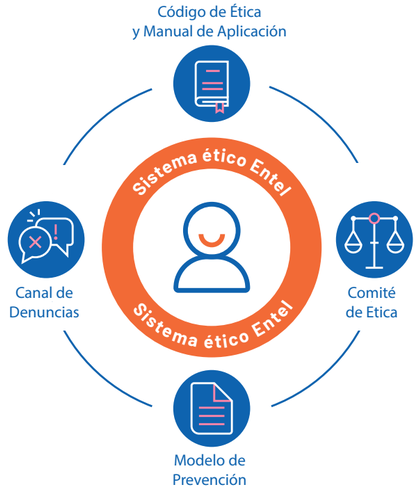
No se trata sólo de los desafíos que enfrenta internet y el acceso libre y abierto a la información, sino de cómo las empresas que tienen la posibilidad de hacer del mundo digital un lugar mejor cuentan con los lineamientos y sistemas básicos -y otros más innovadores- para generar desde sus propias bases organizacionales, la confianza necesaria de sus grupos de interés: desde sus clientes, hasta sus accionistas e inversionistas.

Es en dicha confianza que se pueden generar transformaciones responsables e impulsar la innovación en productos y servicios digitales que permitan, por ejemplo, mayores grados de inclusión o creación de valor transversal. Dicho de otro modo: si, por ejemplo, la inteligencia artificial, mediante el uso de algoritmos, reproduce nuestros prejuicios al momento de entregar información, o genera ciertos perfiles virtuales que refuerzan inequidades ya conocidas en la realidad, se puede obstaculizar la capacidad transformadora que motivó el nacimiento de la World Wide Web[5]. Una alerta consciente y constante frente a estos temas por parte de las grandes empresas de tecnología puede fundarse en pilares éticos sólidos y una gestión acorde con los mismos en el tiempo.

5. "The Case #ForTheWeb", World Wide Web Foundation, 2018. Washington DC.

En Entel contamos con diferentes lineamientos, canales e instancias para hacer de la ética un componente transversal a la gestión de la compañía. Estos se revisan periódicamente y se componen del Código de Ética de la compañía y su correspondiente Manual de Aplicación; un Comité de Ética que resguarda su aplicación; un Canal de Denuncias para toda la empresa; y el Modelo de Prevención de Delitos, estructurado de acuerdo a lo que estipula la normativa vigente y a nuestros principios y valores.

El Código de Ética rige el actuar del directorio y de toda la organización y entrega los lineamientos de nuestra operación. Es el referente para todas las personas vinculadas a la compañía: directores, ejecutivos, trabajadores, contratistas, proveedores y consultores. Ahí se establecen los modos en los que la empresa se relaciona con sus stakeholders, las conductas para promover la libre competencia, los conflictos de interés que pueden presentarse, las responsabilidades penales y el detalle del sistema ético. La última revisión de este documento se realizó en 2017. El Manual de Aplicación es un documento que entrega guía y orientación práctica para aplicar los principios y lineamientos del día a día.



El Código de Ética y el Manual de Aplicación son documentos que se encuentran publicados en la página web de la empresa. Al ingresar a la compañía, todos los colaboradores reciben, junto con su contrato de trabajo, el reglamento interno y el Código de Ética. Luego, deben firmar la recepción de estos documentos y su compromiso de respetarlos y aplicarlos. La gerencia de auditoría, encargada del MPD, se encarga de enviarles a los nuevos integrantes de la compañía el vínculo al curso en línea sobre prevención de delitos que deben realizar. Durante 2018, el área de gestión de aprendizaje creó además un video con los contenidos de nuestro Código de ética para toda la compañía. Anualmente, se realizan charlas de Gobierno Corporativo y de actualización de contenidos para todos los colaboradores. En el caso de los proveedores, desde 2018 todos deben firmar su adherencia al código y al MPD, además de no presentar conflictos de interés.

Gestión de riesgos

Nuestra Política Integral de Control y Gestión de Riesgos establece los principios básicos y el marco general para la identificación adecuada, el control y la gestión de los riesgos que pudiesen afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía. Además, establece el seguimiento periódico de los mismos y sus mitigaciones. Esto nos permite mantener un nivel de riesgo conocido y controlado.

A nivel operativo, el Gobierno de Gestión de Riesgos de la compañía es una estructura organizacional transversal que permite gestionar de forma integral los riesgos, con una mirada desde el nivel táctico hasta el estratégico. Esto nos permite anticipar y mitigar los riesgos en forma oportuna, destinando los recursos necesarios para ello y definiendo las estrategias adecuadas que permitan, incluso, identificar nuevas oportunidades de rentabilidad y crecimiento.

¿Cómo funciona el Gobierno de Gestión de Riesgos?

Las diferentes unidades organizacionales de la empresa son las responsables primarias de la identificación, evaluación, control y mitigación de sus riesgos. Por lo mismo, la promoción de una cultura de prevención es un aspecto fundamental y transversal a todas las áreas de trabajo. La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional es el área responsable de la coordinación y el apoyo a las unidades organizacionales. Además, lleva el registro y el seguimiento e informa de la gestión de riesgos estratégicos a la Administración y al Directorio. También es la encargada de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos periódicamente.

¿Cómo impulsamos una cultura de prevención de riesgos durante 2018?

Para generar una cultura efectiva de prevención de riesgos, donde todos los integrantes de la empresa manejen los conceptos necesarios y sepan cómo actuar en determinadas circunstancias, el elemento fundamental es la integración de las personas de las diferentes áreas de la compañía al trabajo en torno a estos temas. Así, en toda la organización es posible encontrar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la gestión, reducir factores de riesgo o mitigar sus consecuencias.

Durante 2018 el Gobierno de Gestión de Riesgos tuvo importantes avances, especialmente en aspectos metodológicos y de adherencia corporativa:

- **Alineamos nuestro Gobierno de Gestión de Riesgos a la ISO 31000, actualizando la metodología de detección, clasificación y evaluación de riesgos a nivel operativo, táctico y estratégico. Esto permitió estandarizar las mediciones de probabilidad e impacto y contar con una valorización transversal, lo que facilita el orden y la posterior priorización de los riesgos y sus respectivos tratamientos. Al eliminar las diferencias asociadas al origen o tipo de riesgo, se agiliza la toma de decisiones en el plan de acción. Esta metodología se aplicó en la actualización de los macro riesgos empresariales de alto nivel, así como en los diversos mapas de riesgo a nivel táctico y operativo.**
- **Logramos difundir y poner en ejecución esta actualización metodológica, mejorando los resultados a nivel transversal en la compañía, donde destacaron los procesos relacionados con ciberseguridad, libre competencia y el Modelo de Prevención de Delitos, entre otros.**
- **Actualizamos los macro riesgos empresariales, identificando nuevas situaciones de riesgo a los que se enfrenta la compañía.**

COMITÉ DE CRISIS

Nuestro Comité de Crisis está integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea de la empresa. Funciona desde el año 2009 y sus principales objetivos son:

- Proteger la integridad de todo el personal que trabaje en Entel, interno y externo.
- Entregar directrices para una respuesta oportuna ante situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación y mantener la continuidad de los servicios.
- Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo.
- Analizar las consecuencias de cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.

Durante 2018 nuestra compañía no se vio afectada por ninguna crisis que necesitara la activación del Comité.

¿Cuáles son los principales macro riesgos y riesgos emergentes que enfrentamos actualmente?

Desde el proceso de revisión y actualización de los macro riesgos empresariales se definieron los riesgos corporativos a partir de los cuales se monitorean y abordan todos los temas a nivel transversal en la empresa, instalando diversas medidas de mitigación donde sea necesario. Este trabajo lo lidera la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua y todos los avances se informan mensualmente en los Diálogos de Desempeño por las distintas vicepresidencias y gerencias, y semestralmente a nuestro Directorio.

Dentro de los riesgos emergentes se identificaron nuevas situaciones a las que se enfrenta la compañía, entre ellas, las más relevantes son los temas regulatorios, donde destacan los aspectos ambientales y aquellos relacionados con la libre competencia, además de las actualizaciones de la Ley 20.393 sobre el Modelo de Prevención de Delitos y Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y las materias relacionadas con los derechos de los consumidores. Además, los temas relacionados con la ciberseguridad y la protección de datos de nuestros clientes representan otro de los riesgos emergentes más significativos y prioritarios para la gestión responsable de nuestra empresa.

RIESGOS EMERGENTES EN ENTEL

 Protección de datos personales	Con la nueva Ley de Protección de Datos Personales desarrollándose en Chile, tenemos que adaptar nuestra organización para resguardar que no ocurran incumplimientos en esta materia. Dentro de los cambios que se discuten a nivel regulatorio en Chile se busca convertir la protección de datos personales en un derecho constitucional de las personas. También incluyen, por ejemplo, la creación de un nuevo organismo regulador: la Agencia de Protección de Datos Personales. Estos cambios son una tendencia a nivel mundial. En otras partes del planeta, por ejemplo, en la Unión Europea, se han discutido aspectos como el derecho a la portabilidad de datos, los derechos de acceso o que las personas puedan saber cuáles de sus datos se procesan y con qué fines, solo por nombrar algunos. Esto puede representar un antecedente importante a considerar en el mediano plazo para nuestra compañía y la discusión a nivel nacional. Nuestro nuevo Mapa de Riesgos permite identificar los riesgos más altos y, conforme a ello, definir y aplicar las diferentes acciones de mitigación que ello implica. Respecto a la protección de datos personales, se ha establecido una sesión periódica del Comité Operativo de Gobierno de Datos. Éste órgano es el encargado de ejecutar las iniciativas orientadas a robustecer los controles asociados al resguardo de los datos de nuestros clientes.
 Protección del medioambiente	La sensibilización respecto del cuidado del medioambiente se hace cada vez más fuerte, especialmente con las consecuencias del cambio climático y una serie de problemas ambientales que se activan cada vez con mayor frecuencia y fuerza. Esto demanda una gestión activa por parte de las organizaciones y las personas y se traduce en mayores expectativas de cuidado ambiental, así como nuevas regulaciones orientadas a fortalecer culturas organizacionales responsables con el entorno. Nuestro Mapa de Riesgos actualizado ya considera el deterioro ambiental como un riesgo relevante y se están definiendo y ejecutando las acciones de mitigación respectivas para los diversos aspectos prioritarios en estas materias. En ese sentido, el cuidado del medioambiente y una gestión proactiva en los principales ámbitos donde nuestra operación tiene mayores impactos sí resulta un aspecto relevante para nuestra gestión.

Nuestro desempeño



02
Desempeño Económico

2.1 Ética, Responsabilidad Corporativa y Compromiso con los Derechos Humanos
2.2 Temas Regulatorios
2.3 Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración
2.4 Experiencias transformadoras
2.5 Ciberseguridad y Protección de Datos
2.6 Gestión Responsable de Proveedores

03
Desempeño Social

3.1 Diversidad e Inclusión
3.2 Gestión y desarrollo del talento
3.3 Comunidades e inversión social

04
Desempeño Ambiental

4.1 Cuidado del Medioambiente

2.1
Ética, responsabilidad corporativa y compromiso con los Derechos Humanos

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

Los escenarios propicios para el desarrollo sustentable de los países, de las personas y de los negocios están fuertemente vinculados. Diversas organizaciones compartimos la responsabilidad de velar y respetar los valores, principios y normas que como sociedad hemos acordado para vivir en paz y alcanzar las metas y desafíos que nos hemos propuesto para nuestro bienestar conjunto.

El Índice de Percepción de la Corrupción[6] para Chile ha ido empeorando en los últimos años. Si en el año 2012 nos encontrábamos en el lugar 20, en 2018 pasamos al lugar 26. Perú también ha disminuido su posición y en 2018 estaba en el lugar 105 del ránking, una caída de casi diez lugares respecto a 2017. Es tarea de todos, organizaciones del sector público y privado, trabajar en conjunto para revertir esta tendencia. Los efectos de la corrupción en las economías de los países han sido ampliamente estudiados y nunca son auspiciosos en términos de desarrollo y crecimiento en el largo plazo.

Por otra parte, también es deber de todos procurar que los derechos de las personas se respeten en los diversos ámbitos de su vida. En la actualidad 21 países, incluido Chile, cuentan con un Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, y Perú se encuentra entre los 23 que están elaborando su plan[7] . Esto llevará a mayores instancias de colaboración público-privadas y planes de acción específicos para avanzar en conjunto en la promoción y protección de estos derechos. Ello implica que las empresas tienen un papel importante que jugar en este ámbito, identificando potenciales riesgos al interior de sus organizaciones e, incluso, en sus cadenas de abastecimiento. Las organizaciones del sector privado están entonces llamadas a generar planes de promoción y acción y, si fuese necesario, de mitigación y remediación, para evitar cualquier atropello a los derechos fundamentales de las personas ya sea internamente o con sus grupos de interés externos.

6. Chile Transparente, Transparencia Internacional.
7. https://globalnaps.org/

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, el apego a las normas de conducta del mercado y el respeto de los derechos de las personas son principios transversales de nuestro comportamiento empresarial y del relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés. De ello depende que nuestro negocio, sin importar los cambios por los que atraviese en el tiempo, se mantenga y se desarrolle para su bienestar y el de la sociedad.

Nuestros sistemas de gestión ética, particularmente el Modelo de Prevención de Delitos, es uno de los pilares más importantes para mantener una operación sana y gestionar los riesgos asociados a conductas que pudiesen afectar el funcionamiento de nuestro negocio, velando transversalmente por la integridad corporativa. Estos son revisados, actualizados e informados al conjunto de nuestra empresa regularmente, para minimizar los riesgos asociados en estas materias.

Por otra parte, cabe considerar que la nuestra es una industria que, dada su naturaleza de provisión de servicios básicos, se desenvuelve en un escenario altamente regulado y cambiante. Al contrario de otras empresas de servicios básicos, como el agua o la electricidad, nuestro sector se caracteriza, además, por la presencia de múltiples competidores. El apego a las normas y a una conducta de mercado adecuada también son lineamientos transversales de nuestro negocio. Cualquier conflicto que se manifieste, debe ser resuelto de acuerdo con la normativa, legislación y autoridades competentes en la materia, velando siempre por el buen servicio y una operación sana de nuestro negocio.

Finalmente, el compromiso con los derechos humanos, su promoción y resguardo, también forma parte de nuestra cultura organizacional: desde las buenas relaciones laborales y sindicales, hasta el reconocimiento y respeto de la diversidad e inclusión. El Código de Ética, desde este compromiso esencial, rige la base de todo nuestro actuar. Hoy, además, estamos trabajando proactivamente para identificar y atender nuevos riesgos en esta materia que pudiesen presentarse tanto dentro de la compañía, como en el relacionamiento y trabajo con cada uno de nuestros grupos de interés. Esto nos permitirá abordar los desafíos que nos hemos propuesto hacia el futuro con las mismas bases de respeto y responsabilidad que, hasta ahora, han acompañado nuestro crecimiento.

Combate a la corrupción

205-1
205-2

¿Qué resguardos hemos tomado en materia de anti-corrupción?

En Entel contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua. Forman parte de las actividades de prevención, documentos base en los cuales se establecen valores, conductas esperadas, políticas y procedimientos, como son el Código de Ética, el Manual de Aplicación del Código de Ética, el Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y políticas respectivas sobre materias anticorrupción. Justamente, el MPD contiene una serie de actividades tendientes a formar un tipo de organización que vele por la integridad corporativa y que evite la comisión de delitos. En 2018, nuestro Directorio ratificó al Encargado de Prevención de Delitos. Durante el año se recertificó el MPD y se trabajó en nuestra nueva Política de Anticorrupción y actualización de las políticas relacionadas, en función de los nuevos delitos publicados en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 2018 (Ley N° 21.121), en materias de prevención y detección de la corrupción, los cuales ya se encuentran aprobados por parte del directorio para su próxima publicación.

Adicionalmente, durante 2018, como parte de las actividades de prevención, se realizaron diversos tipos de capacitaciones y difusión para el combate transversal a la corrupción al interior de la compañía:

Los gerentes y ejecutivos de primera línea participaron en la Jornada de Cultura Ética y Gobiernos Corporativos.

El 100% de los colaboradores de las áreas críticas asistieron a las charlas informativas "Reforzando el MPD", donde se abordaron los temas de supervisión y monitoreo y, a su vez, se reforzaron los contenidos sobre los delitos implicados en la Ley 20.393.

El 100% de los proveedores críticos y recurrentes firmaron la adherencia contractual a nuestro MPD.

Entre las actividades de detección planificadas para 2018, se efectuaron 20 auditorías de cumplimiento relacionadas con los delitos de la Ley 20.393 referentes a procesos donde se puede materializar el riesgo de corrupción. El principal riesgo identificado en este ámbito está relacionado con la disponibilidad de información en línea, que nos permita tomar decisiones correctas y oportunas frente a riesgos de corrupción. Para atender esta situación, estamos trabajando en la implementación de una aplicación que permitirá identificar el nivel de exposición frente a determinadas transacciones con proveedores, socios comerciales, clientes u otros, fortalecer los controles ya implementados, y ejecutar la debida diligencia.



Libre competencia

206-1

Durante el segundo semestre de 2018, fue nombrado ante Directorio, el Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, quien, entre otras funciones, tiene el objetivo de proporcionar lineamientos y recomendaciones de conducta en relación con las normas de libre competencia. En virtud de lo anterior, y en especial a lo establecido en la Guía "Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia" dictado por la Fiscalía Nacional Económica de Chile, fue elaborado y aprobado por el Directorio un Manual, el cual forma parte integral de las obligaciones que a todos los colaboradores de Entel les compete. Dicho Manual tiene por objeto difundir el compromiso del Directorio y de todos los colaboradores de Entel, de respetar íntegramente las normas relacionadas a la defensa de la libre competencia, como de reportar, a través de los canales establecidos internamente, cualquier conducta que vaya en contra de ésta, y proporcionar una guía para prevenir infracciones a las mismas normas.

El Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual, como ya se ha señalado, considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua.

1.

Respecto de la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) por el concurso para la asignación de espectro en la Banda de 700 MHz por parte de Claro, Movistar y Entel, si bien esta fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), la asociación presentó un recurso de reclamación en la Corte Suprema.

En el mes de junio, la Corte Suprema revocó dicha sentencia y dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Conforme a lo anterior, la Subtel ingresó los primeros días de Octubre una consulta al TDLC, que identificó como Plan Nacional de Espectro, y que, entre otras cosas, busca modificar la actual cantidad máxima de espectro radioeléctrico que puede tener cada empresa de telecomunicaciones (modificar el límite de 60 MHz) y dispone que el cumplimiento de la obligación de enajenación de espectro ordenada por el TDLC no debe ser inmediata, sino en en el contexto de lo que se resuelva en dicha consulta.

Si bien con la presentación de la consulta la Subtel informa que se está dando cumplimiento al fallo de la Corte Suprema, aún se mantiene en discusión vía distintos recursos y acciones legales, en distintas sedes jurisdiccionales, la forma y oportunidad en que debe darse cumplimiento al mismo.

2.

También se ingresó al TDLC la tramitación de un proceso No Contencioso iniciado por Telefónica Móviles y Telefónica Chile, para que resuelva el Tribunal si la Resolución Exenta N° 1.289 y la que complementó esta, dictadas por Subtel en junio y octubre de 2018 respectivamente respecto del uso y goce de las bandas de frecuencias 3.400-3.600 MHz, podrían infringir las normas que protegen la libre competencia.

El Tribunal admitió dicha consulta e inició el trámite del procedimiento no contencioso, para que los interesados en dicho proceso puedan aportar antecedentes.



3.

En otras materias, durante el año 2017 el TDLC rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Telecomunicaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. al estimar que "las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación de poner a disposición una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios."

Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias en la Corte Suprema. Durante 2018 se resolvió dicha reclamación, confirmando la Corte Suprema lo ya dictaminado por el TDLC.

Derechos Humanos

412-1

En un esfuerzo por identificar posibles riesgos en materias de derechos humanos en Entel Chile, su cadena de valor y el conjunto de sus grupos de interés, en 2018 hicimos un análisis de la compañía basándonos en el marco UNGP de Naciones Unidas. El proceso de debida diligencia comienza identificando los impactos adversos actuales y potenciales en DD.HH. en los que la compañía podría estar involucrada. El objetivo es entender los impactos negativos en grupos de interés específicos, dado un determinado contexto operacional. Así, de los 32 derechos que aborda el marco, se identificaron 18 relevantes para nuestra compañía y sus operaciones, los cuales agrupamos en siete categorías.

Aunque identificamos que en nuestras operaciones los temas de derechos humanos se abordan con políticas y controles adecuados, tenemos importantes desafíos a futuro en lo que respecta a nuestra cadena de suministro[8] y, con una cada vez más creciente importancia, en la promoción y protección de los derechos de nuestros clientes[9].



Salud y seguridad laboral

- Derecho a la protección de la vida.
- Derecho a un nivel de vida adecuado.
- Derecho a la salud.
- Derecho a disfrutar de condiciones dignas y satisfactorias de trabajo.



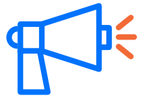
Condiciones laborales

- Derecho a no ser sometido a esclavitud, servidumbre o trabajo forzoso.
- Derecho a la libertad y seguridad de la persona.
- Derecho a la seguridad social.



Libertad de asociación

- Derecho a la libertad de reunión.
- Derecho a la libertad de asociación.
- Derecho a afiliarse a sindicatos y derecho a huelga.



Libertad de expresión

- Derecho a la libertad de opinión y expresión.
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Derecho a la privacidad



Igualdad y no-discriminación

- Derecho a la igualdad ante la ley, igualdad de protección ante la ley y los derechos a la no discriminación.
- Derechos de las minorías.



Protección del niño

- Derecho a la protección del niño.
- Derecho a la educación.



Libre determinación

- Derecho a la libre determinación.

8. Más información en la sección "Gestión Responsable de la Cadena de Abastecimiento" de este reporte.
9. Más información en la sección "Ciberseguridad y Protección de Datos" de este reporte.

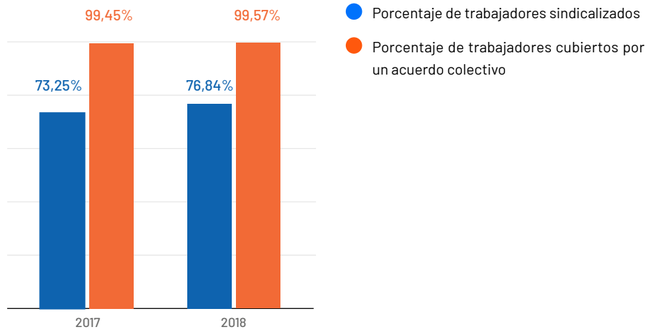
Relaciones laborales y sindicales

102-41

Para nosotros es fundamental mantener buenas relaciones laborales y sindicales, lo que nos permite atender en conjunto con las directivas sindicales las inquietudes o problemas de nuestros colaboradores, responsables de prestar los servicios que ofrecemos. Así, fomentar buenas relaciones laborales es clave, porque facilita el buen cumplimiento del servicio público básico que prestamos a nuestros clientes. Dentro de la Gerencia de Recursos Humanos se encuentra la Gerencia Departamento Administración Personas y Relaciones Laborales, área responsable de relacionarse directamente con los sindicatos, y con quienes cada semana sostienen reuniones con los mismos. Así, los temas planteados en cada instancia se supervisan a través de minutas de seguimiento.

Durante 2018, se concretaron tres negociaciones colectivas anticipadas en Entel Chile. En dos de ellas, se acortó el plazo de vigencia de 32 a 24 meses, manteniendo la extensión de beneficios dentro de la compañía. Por otra parte, cabe resaltar que, en el periodo anterior, se presentó a la autoridad la calificación de los servicios mínimos de Entel, la cual fue acordada y suscrita por todos los sindicatos existentes en la empresa.

SINDICALIZACIÓN ENTEL CHILE



2.2 Temas Regulatorios

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

La normativa que regula las telecomunicaciones en Chile establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario, en que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley. Por razones técnicas, se permite la participación de un número limitado de empresas, por lo que el espectro radioeléctrico se somete a concurso público y se licita según lo que estipula la normativa en cada caso. Así, nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de servicios y, para ello, la autoridad asigna los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas o espectros, por lo general de manera exclusiva.

La explotación regulada del espectro radioeléctrico permite la prestación de diferentes servicios -fijos, móviles o satelitales- a la población. Es, en definitiva, lo que fija las condiciones del negocio y de la industria en general. Cualquier revisión o cambio a la normativa puede abrir nuevas oportunidades de desarrollo, pero también puede acarrear riesgos y afectar el despliegue de los avances tecnológicos. Por lo mismo, el trabajo constante, proactivo y coordinado con diversos actores para impulsar buenas prácticas a nivel general, y el apego a las normas, sus lineamientos y procedimientos, son fundamentales para asegurar el adecuado desempeño y desarrollo de los actores que comparten este entorno y, especialmente, el bienestar y la transformación de la vida de las personas.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la Ley de Telecomunicaciones y en sus reglamentos. Para las materias no regladas en dichos cuerpos normativos, los servicios de telecomunicaciones se rigen, supletoriamente, por las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que le sean aplicables. Con ello, nos aseguramos de desarrollar nuestro negocio y proyectarnos hacia el futuro abriendo nuevas e infinitas posibilidades a las personas, resguardando siempre su bienestar.

Frente a los riesgos inherentes de un mercado tan regulado y los cambios que puedan suscitarse, como compañía contamos con una diversificación de productos y servicios que se adaptan constantemente al mercado, lo que nos permite adecuarnos a una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de los flujos, de la creación de valor para los accionistas y nuestro aporte a la comunidad.

Nuestros planes de inversión y cualquier proyecto de desarrollo o expansión de servicios estarán siempre amparados en la normativa vigente y orientados a la transformación responsable de la sociedad: que genere mayores oportunidades de acceso a las comunicaciones y a la tecnología, busque oportunidades de creación de valor conjunta y apoye el desarrollo del sector desde las mejores prácticas a nivel mundial.

Las principales autoridades que regulan el sector de las telecomunicaciones son:

Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).

Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Caso relevante 2018: proyecto de internet hogar inalámbrico

El último informe de la Comisión para la Banda Ancha[10] , liderado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) y la Unesco, subrayó el rol crítico que juega la banda ancha para el desarrollo sostenible de la población a nivel mundial: desde el acceso en línea a servicios médicos y de salud, hasta la recepción de pagos electrónicos o de alertas sobre desastres naturales y operativos de emergencia a gran escala. El mismo informe señaló que la ampliación de la banda ancha, en su etapa más innovadora, consiste en el desarrollo de la próxima generación de banda ancha móvil (5G), el desarrollo de la banda ancha fija, y los sistemas de conexión satelitales.

En el caso de la banda ancha al hogar, en particular, su desarrollo es importante pues permite la inserción plena de las personas y las organizaciones en la economía digital, con conexiones más estables y rápidas, que facilitan la realización de múltiples y mayores tareas en línea

En Chile, las grandes ciudades concentran el 80% tanto de la inversión como de la demanda de internet al hogar. En el país existen 3,2 millones de conexiones hogar[11] y el 48% de ellas se encuentra en la Región Metropolitana. El 44% de los hogares aún no tiene internet y hay 110 comunas que tienen menos de un 5% de penetración de internet fijo. Es más: 55 comunas tienen menos de 1% de penetración de internet fijo. Llevar mejores conexiones a más lugares y personas está no solo en el propósito de Entel, sino que es parte de las recomendaciones y buenas prácticas que se consideran a nivel global para el aporte de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible y la inclusión plena en la economía digital.

Como parte de la evolución tecnológica y siendo un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados, durante 2018 nuestra compañía desplegó el proyecto de internet inalámbrico al hogar a través de tecnología LTE TDD Massive MIMO, que optimiza el uso de los recursos de frecuencias para entregar mayor velocidad de conexión a los hogares. Este proyecto ocupa la banda de 3.500 MHz.

48%

De las conexiones hogar se encuentran en la Región Metropolitana.

10. State of Broadband 2018 Report, International Telecommunication Union
11. Cifra total a septiembre de 2018.

En Chile existe una brecha digital en el acceso a internet hogar, donde los accesos inalámbricos son una herramienta clave para el cierre de dicha inequidad. La habilitación a estos accesos a través de la banda 3.500 MHz y de acuerdo a las concesiones otorgadas a nuestra compañía por concurso público, contribuyen a avanzar en este desafío.

A partir de febrero de 2018, tras un lanzamiento oficial en Renca, comenzamos a brindar este servicio en comunas que tenían déficit de conectividad a internet, debido a que no había oferta o existía un solo operador. Se inició la tramitación de las autorizaciones administrativas en septiembre de 2017, lo que durante el año 2018 se fue complementando y así desarrollamos una oferta comercial atractiva para los clientes.

En pleno despliegue de la instalación de infraestructura y con nuevos clientes suscritos a este servicio, en junio de 2018 la Subsecretaría de Telecomunicaciones determinó la suspensión de estas operaciones, con el propósito de estudiar el futuro uso de la banda 3.400-3.800 MHz. Dado que dicha resolución adolecía de ilegalidades y arbitrariedades, Entel Telefonía Local S.A., en su calidad de concesionaria de dichos servicios, presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Finalmente, el 3 de octubre nos fue autorizado el uso de 50 MHz de los 100 MHz que tenemos asignados en la banda de 3.500 MHz y, de esta manera, pudimos reiniciar la comercialización de servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos.

Durante los últimos meses de 2018, el proyecto retomó su dinamismo con la gestión de casi 500 sitios en trámite de autorizaciones ante la Subsecretaría, de los cuales 310 ya están desplegados. Entel tiene una base de abonados totales en banda ancha cercana a los 60 mil clientes, de ellos 40 mil se encuentran en la banda 3500 MHz. El servicio tiene una alta valoración y demanda de parte de miles de chilenos que hasta el momento no contaban con una buena oferta, principalmente en los segmentos C3, D y E, dado que la conexión a internet a la que accedían era de mala calidad o, simplemente, inexistente.



Al momento del lanzamiento del proyecto internet Hogar Inalámbrico, diversas autoridades locales y nacionales se refirieron en diversas entrevistas a los medios de comunicación a las ventajas y beneficios que traería este proyecto. Acá recogemos algunas de estas impresiones.

Gloria Hutt,
Ministra de Transportes y Telecomunicaciones

"Valoramos la alianza público-privada que se está generando hoy, que busca disminuir la brecha digital existente tanto en zonas apartadas o de bajo acceso a digitalización como a nivel país. El gobierno ha fijado como un pilar que los chilenos estén cada día más conectados y que cuenten con servicios de calidad, además de que sean protagonistas de la revolución digital."

Rodrigo Ramírez,
Ex Subsecretario de Telecomunicaciones

"Por mucho tiempo nos quedamos impávidos viendo como algunos lugares del país disfrutaban del acceso de servicios de internet de alta calidad y velocidad, mientras que en otros barrios recibían calificativos de no vivir en lugares aptos para recibir servicios similares. Entel a través de este servicio de internet fijo inalámbrico rompe dichas barreras, innovando con esta tecnología, haciendo buen uso del espectro, involucrando a la gestión municipal en el correcto despliegue de la infraestructura y acercando a los ciudadanos al uso de los servicios de internet hoy vitales para el mejor desempeño social."

El detalle del Marco Regulatorio y el contexto legal en el que actualmente se desenvuelve la industria de las telecomunicaciones, así como los principales cambios regulatorios, los proyectos de ley aprobados y aquellos que estuvieron en discusión durante el período reportado se desarrollan en detalle en el capítulo "Negocios" de la Memoria 2018 de Entel.

2.3
Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

En una década hemos visto cómo han cambiado diversas acciones cotidianas gracias a la tecnología, transformando industrias completas en un lapso relativamente corto. Piensa, por ejemplo, en cómo tomas hoy un taxi que te lleva de un lugar a otro o cómo arriendas una habitación o un alojamiento cuando sales de vacaciones. En 2007, dos amigos que decidieron promocionar por internet un espacio de su casa para poder pagar el arriendo de su propia vivienda, comenzaron ganando 80 dólares tras su primera venta y, en 2014, ya tenían una compañía que valía más de 10 mil millones de dólares. En el último Entel Summit de 2018, Chip Conley, asesor estratégico de Airbnb, resumió esta historia: "Hace diez años no existíamos, hoy en cambio somos la principal compañía hotelera del mundo. ¿Cómo lo logramos? Con tecnología, colaboración y un propósito movilizador."

La revolución tecnológica continuará trayendo cambios sustantivos a nuestras vidas, a la economía de los países y a la sociedad global. En Entel sabemos que somos parte de estas transformaciones y que nuestro negocio acompañará estos desafíos, ya sea como habilitador de entornos de innovación, como socio de grandes proyectos o iniciativas, o como protagonista y artífice de las transformaciones.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Entendemos nuestro negocio desde la transformación. Ésta nos acompaña desde el nacimiento de la compañía y no se ha detenido desde entonces, al contrario: solo se ha acelerado, especialmente los últimos años. Nuestro propósito corporativo refleja justamente esta característica del negocio, que nos ha ayudado a ver alternativas y posibilidades de crecimiento, incluso en entornos complejos y muy dinámicos. Así, para llegar más lejos y llevar las infinitas posibilidades de la tecnología a la sociedad, propiciando su transformación responsable, necesitamos de una estructura corporativa robusta y distintas unidades en toda la empresa que movilicen la transformación tanto internamente, como hacia afuera.

El 2017 dimos un paso importante con la creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, área encargada de liderar todos los entornos y habilitadores de cambio de la compañía: desde las nuevas dinámicas de trabajo de los equipos (metodología ágil) y la introducción permanente de tecnología, hasta el análisis de datos y la exploración de nuevas oportunidades de negocio. En 2018, esta área continuó trabajando para convertirse en nuestro programa integral para el gobierno y la conducción de estas grandes transformaciones, mucho más allá de lo digital. Desde aquí se estudia la creación de nuevas unidades especializadas, cuyo objetivo sea abrir más espacios de oportunidad para la compañía y la sociedad en su conjunto. Por ejemplo, la creación de Entel Ocean fue uno de los grandes hitos durante el periodo. Junto con esta iniciativa, aparecen nuevos desafíos y oportunidades para seguir creciendo y aportando al desarrollo.

Transformación Digital de Entel (TDE)

Nuestro proceso de transformación digital comenzó en el año 2015, abarcando las operaciones para Chile y Perú: desde la oferta de productos y servicios, los procesos de negocio, y el desarrollo de soluciones tecnológicas de vanguardia que apalanquen experiencias únicas para nuestros clientes. Nos desenvolvemos en un entorno competitivo, con ciclos de cambios cortos, que requieren de adaptación evolutiva, donde el desarrollo constante de las competencias digitales es fundamental y, por ello, este proceso de migración ha sido un pilar para el desarrollo actual y futuro de nuestro negocio.

En 2018 continuamos avanzando en los principales idicadores de gestión definidos para el proyecto, mejorando los tiempos de lanzamiento o "Time to market", los procesos de back office y la experiencia del consumidor y su lealtad, entre otros. Uno de los avances más destacados de este período ocurrió en el ámbito de prepago, tanto para Chile como para Perú, donde gracias a las modificaciones implementadas, los cambios de precios redujeron su tiempo de materialización de un mes a un plazo de entre 1 y 3 días.

Otro foco importante del trabajo durante el período reportado fue en el ámbito de la Omnicanalidad. Hoy, los clientes y los ejecutivos cuentan con una vista en 360°, que permite tener disponible toda su información en una sola pantalla, ya sea a través de la App de Entel, en tiendas o en Call Center. Gracias a esta habilitación tecnológica, se reducen los tiempos de atención y, a la vez, se entrega información más clara y oportuna para la atención ágil.

2015

Comenzó el proceso de transformación digital en Entel



Comité Estratégico de Innovación

La innovación es el medio que nos permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora y está situada en el cruce entre la tecnología y el negocio. Junto con la transformación digital, el impulso a la innovación y la creación de una cultura empresarial en torno a ella también ha sido un importante ámbito de trabajo y un habilitador del cambio en nuestra empresa. Hoy, la innovación y la capacidad de adaptación son parte de los pilares culturales, cuya propuesta promueve que cada colaborador, independiente del área en la cual trabaje, esté desafiándose constantemente y busque nuevas oportunidades para entregar un mejor servicio.

Todas las iniciativas y programas de innovación corporativa deben asegurar el alineamiento estratégico al más alto nivel de la compañía. Así, el Gerente General y todos los ejecutivos de primera línea, en conjunto con el Gerente de Innovación Estratégica, conforman el Comité estratégico de Innovación. Éste sesiona trimestralmente para definir, priorizar y asegurar que cada iniciativa de innovación desplegada logre el impacto esperado y contribuya al propósito final de la compañía.

Entre los objetivos principales del Comité Estratégico de Innovación, se encuentran:

- Alinear y asegurar el cumplimiento del propósito de Entel en todas las iniciativas de innovación que se realizan en la compañía.
- Monitorear la evolución del modelo de innovación de Entel y el impacto en la experiencia final de nuestros clientes.
- Definir y priorizar las acciones estratégicas de amplia cobertura que permitan promover una cultura pro innovación en cada uno de los colaboradores de la compañía, en concordancia con el propósito y pilares culturales de Entel.
- Asignar los recursos necesarios para la ejecución de proyectos estratégicos de innovación en distintos escenarios, y en el mediano y largo plazo, que apunten al logro de una experiencia distintiva y diferenciadora para cada uno de nuestros clientes.

Entel Ocean: Innovación y desarrollo al servicio de todas las organizaciones

Con la experiencia de nuestra propia transformación tecnológica y digital, en Entel vimos que muchas empresas y organizaciones atravesaban por procesos similares, integrándose a la revolución tecnológica y a las oportunidades de innovación y crecimiento que ésta trae consigo. Nos propusimos acompañarlas en esta aceleración, impulsando el desarrollo de nuevos negocios y convirtiéndonos en un aliado y socio estratégico en este ámbito.

Así nació Entel Ocean, nuestra nueva unidad digital, donde el desafío es brindar soluciones digitales de alto valor para las empresas, o B2B[12], orientado a responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a la medida para su negocio.

Hoy, los desarrollos tecnológicos que antes eran accesibles solo por empresas de mayor tamaño, son menos costosos de implementar y ponen a disposición, incluso de pequeñas empresas, herramientas de procesamiento de datos prácticamente ilimitadas. Ello abre un mundo de posibilidades de desarrollo y crecimiento como nunca antes. En Ocean trabaja un equipo multidisciplinario de especialistas, desde ingenieros, Data Scientist, UX, periodistas y sociólogos, que entregan una experiencia conectada con las necesidades de cada cliente, sin importar su rubro o tamaño. Su trabajo se enfoca en el desarrollo de productos que mediante un ecosistema conecta y habilita plataformas a través de diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables, integrando elementos de analítica, internet de las cosas, big data, y modelos predictivos, entre otros.

https://entelocean.com

@EntelOcean

El foco del trabajo de Ocean ha estado mayoritariamente en tres sectores: salud, banca y finanzas, y retail.



12. Del inglés, "business-to-business".

KAMAL

Kamal es una de las iniciativas que ha desarrollado Entel Ocean orientada en apoyar a las organizaciones en la transición de tomar decisiones de negocio respaldadas en el uso de los datos y no en el instinto. Esta transición permite considerar e incorporar otros puntos de vista que explican el comportamiento de los ingresos, nuevos negocios, experiencia y perfilamiento de clientes, y otras tantas métricas de la organización.

Aplicando tecnologías de última generación y talento con experiencia en técnicas y herramientas para la extracción, visualización y analítica avanzada de los datos propios de la organización y la incorporación de datos del entorno, se logra ofrecer una vista 360 del negocio actual (descriptivo) y potencial (prescriptivo).

Se trata de una plataforma analítica avanzada con productos con objetivos específicos para la mejora del sistema de transporte y provisión de servicios públicos y privados a través de estudios de movilidad, mantenimiento predictivo, perfil digital de la población, marketplace de datos, entre otros. De igual forma, la plataforma ofrece el entorno para el desarrollo de soluciones a la medida para apoyar a las empresas a maximizar sus negocios, aprovechando inteligentemente estos datos para, por ejemplo, abrir una tienda o segmentar sus productos y servicios.

Cabe mencionar que todo el uso de datos de las personas se estructura bajo las políticas y procedimientos de resguardo de la privacidad de nuestra compañía y en línea con el marco regulatorio y las buenas prácticas internacionales en la materia. Para más información sobre estos lineamientos y el resguardo de los datos personales, puede consultar el capítulo sobre ciberseguridad y protección de datos de este reporte de sustentabilidad.

Entel +

Nuestra transformación interna nunca se detiene. Los cambios en las organizaciones como la nuestra responden a la evolución acelerada del mundo y de la sociedad: nuestros clientes hoy exigen mucho más que bajos precios o mejores servicios de red, buscan experiencias digitales integrales. Para ello, muchas de las acciones que hemos implementado durante los últimos años nos permitirán enfrentar mejor los grandes procesos de transformación que se avecinan, para convertirnos verdaderamente en la compañía que queremos ser en los próximos años. Así, a fines de 2018, emprendimos un nuevo proyecto de transformación: Entel +. Su objetivo es repensar todos los procesos de la compañía para hacerla más eficiente y gestionar mejor los recursos, para responder de manera ágil y eficiente a las expectativas de una sociedad hiperconectada. Este proyecto se gestionará durante 2019 con el apoyo de la consultora McKinsey, y tras un año de trabajo, se podrán ver los primeros resultados.

"Necesitamos una mirada fresca y desafiante, donde nos replanteemos la manera de abordar cada una de las cosas que hacemos y donde nos desafiemos constantemente -me incluyo- a innovar, a crear, a hacer más con menos. En fin, a sorprender".

Antonio Büchi
Gerente General Entel



2.4 Experiencias Transformadoras

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

En los últimos años, el mercado de las comunicaciones, la telefonía y la información ha cambiado vertiginosamente. Con nuevos actores en la industria y un desarrollo tecnológico explosivo, el negocio que antes conocíamos ya no es el mismo. La renovación constante de las ofertas de servicios y la capacidad de dar respuestas ágiles y certeras a las necesidades de los clientes son en la actualidad un importante elemento diferenciador, donde la innovación es factor de desarrollo y supervivencia.

A esto se suma el acceso exponencial de más personas y organizaciones a internet. El informe "Estado de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe", elaborado por el Observatorio Regional de la Banda Ancha de la Cepal, revela que en Chile el precio por gigabyte es de los más bajos de la región y el umbral de asequibilidad[13] se encuentra a menos del 2%. Las diversas acciones gubernamentales y de las empresas de telecomunicaciones han sido fundamentales para situar al país en este escenario y, con ello, democratizar el acceso a internet, tanto móvil como fijo. En este escenario se suman más clientes, pero también nuevas oportunidades y responsabilidades, como habilitar más y mejores canales de comunicación y atención digital en línea con la masificación de internet, que nos ha llevado a un cambio en las expectativas y a nuevas dinámicas de trabajo de las personas y las organizaciones. Así, una experiencia diferenciadora en el uso y acceso a este recurso puede aportar mayor valor al negocio y a los usuarios.

Los precios por gigabyte han disminuido e internet es hoy un habilitador para muchas de las acciones y transacciones más básicas de nuestra vida cotidiana, nuestros trabajos y nuestras empresas. La generación de experiencias transformadoras y eficientes para los clientes puede hacer un gran cambio, no sólo para las empresas del rubro y nuestro negocio, sino para la sociedad en su conjunto.



2%

umbral de asequibilidad en Chile, dentro de los más bajos de la región

13. Este indicador es una aproximación a la proporción del ingreso que debe destinarse para acceder al servicio: a menor proporción, más asequible es el servicio. Se mide por el precio promedio ofrecido de 1Mbps como porcentaje del PIB mensual per cápita. La Comisión Internacional de Banda Ancha de Naciones Unidas establece un umbral de 5% como referencia.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

La Transformación Digital Entel (TDE) ha sido uno de los pilares del cambio en nuestra compañía. La adopción de más tecnología y la digitalización de nuestros procesos han significado una inversión importante y un gran esfuerzo que nos ha permitido llevar a la empresa a nuevas experiencias y transformar nuestro negocio de cara al futuro. La tecnología tiene hoy este potencial transformador, que hemos experimentado nosotros, y queremos que más personas y organizaciones -nuestros clientes- se sumen a este cambio y puedan llevar sus vidas y negocios hacia nuevas experiencias y desafíos.

Hoy contamos con una oferta integrada de servicios que se renueva constantemente y que ha transformado nuestro negocio y nuestra oferta de valor, adaptándonos ágilmente a necesidades que cambian y evolucionan a ritmos acelerados. Los cambios han sido en todos nuestros mercados: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayorista, y han involucrado a todas las áreas de la compañía.

También hemos renovado nuestros procesos y canales de atención para hacer nuestra operación más eficiente y estar a la vanguardia de los requerimientos digitales de nuestros clientes. La excelente respuesta de los mismos a nuestra app corporativa y nuevos desarrollos como bots[14] de atención, nos han permitido no sólo comunicar mejor y más eficientemente, sino también explorar más oportunidades para el crecimiento de nuestro negocio a través de alternativas comerciales.

Conocemos el potencial transformador de la tecnología y lo que puede significar para la vida diaria de nuestros clientes, sean personas, pymes o grandes corporaciones que necesiten soluciones más complejas. Queremos que nadie se quede fuera de esta gran evolución tecnológica. Por ello, complementamos nuestra oferta de valor con iniciativas y alternativas para que cada persona u organización pueda aprovechar al máximo sus posibilidades.

14. Bot es un programa autónomo que interactúa con usuarios y con otros sistemas, imita el comportamiento humano y provee de información o de ayuda a los usuarios.

Metodología Ágil para una mejor experiencia de nuestros clientes

Para poder ofrecer soluciones y ofertas innovadoras, y responder oportuna y eficazmente a las necesidades y los cambios constantes del mercado, la Metodología de Trabajo Ágil que hemos implementado en nuestras distintas áreas de negocio nos ha permitido adaptar las dinámicas de trabajo y mejorar la experiencia de nuestros clientes. En las diferentes tribus participan representantes de diversas áreas que ven el desarrollo de productos o servicios de principio a fin: desde la primera idea o la identificación de las necesidades de los clientes, hasta su ideación, prototipado, pruebas y comercialización y comunicación. Los resultados se traducen en una disminución significativa de los tiempos de desarrollo y una mayor satisfacción por parte de los clientes. También hay OPs Teams, o equipos operacionales, que son equipos multidisciplinarios que analizan y resuelven variables diversas de modo simultáneo y complementario, bajo metodologías Lean y otras en los ámbitos de despliegue o construcción de red.

En la Vicepresidencia **MERCADO PERSONAS**, para los segmentos Persona y Hogar, trabajamos con dos tribus: Tribu de Negocio y Tribu de Experiencia Digital, que se organizan en células y/o Centros de Excelencia (CoEs) agrupados en clústeres -de prepago, pospago, hogar, inalámbrico y hogar fibra- o trabajan transversalmente en los proyectos de cara al cliente.

Con los diversos proyectos que se implementaron durante 2018, se logró reducir el time-to-market o tiempo de lanzamiento de productos y servicios y, además, se obtuvieron los mejores niveles de satisfacción móvil pospago de los últimos cuatro años.

También hemos implementado sistemas de atención innovadores que nos permiten mejorar la experiencia de los clientes, de los vendedores en terreno y del cuidado del medioambiente. El Proyecto Paperless, pensado para el canal terreno que vende productos Hogar, fue liderado por el CoE On Boarding Fijo y su objetivo fue eliminar los contratos impresos y cambiarlos por firma electrónica, con las consecuentes mejoras en términos de experiencia, gastos operacionales y sustentabilidad.

En el caso del **MERCADO MAYORISTA**, el OPs Team Roaming UX, integrado por representantes de las áreas de Mercado Mayorista, Operaciones, Estudios y Calidad, Redes y Sistemas, logró mejorar la principal fuente de insatisfacción de los clientes relacionada con funcionamiento del Roaming Internacional y el aumento de la cobertura 4G, específicamente en el Programa Viajero. Con ello, las personas que viajan, pueden acceder a un servicio de calidad similar al que obtienen en Chile.

El trabajo consistió en trabajar todos juntos de manera ágil, como un solo equipo, detectando más fácilmente los obstáculos y acortando los tiempos de lanzamiento de roaming de cobertura 4G con las compañías móviles en el extranjero. Al conformarse el equipo OPs Teams, se logró una eficiencia del 300%. En otras palabras, el mismo trabajo que en el período anterior a su conformación tardaba 6 meses, con este equipo se logró en tan solo 2 meses: la operación pasó de lanzar 2 servicios de roaming 4G por mes, a entre 11 y 14 servicios por mes. Actualmente un 70% del tráfico de datos roaming de nuestro clientes móviles en el extranjero se realiza en redes 4G, alcanzando actualmente el liderazgo de la satisfacción del Servicio Roaming de la industria.



Más y mejores oportunidades de desarrollo para las Pymes

203-2

Hoy la tecnología mueve los negocios. No implementarla satisfactoriamente puede impactar los proyectos y el crecimiento de los mismos, lo cual puede ser un factor crítico, especialmente para las empresas de menor tamaño o quienes están emprendiendo. Pero, sobre todo, la tecnología permite llevar los negocios a ámbitos de desarrollo y crecimiento impensado, abriendo infinitas posibilidades de transformación para ellos y, en su conjunto, para la economía de los países.

En Entel estamos comprometidos con las empresas pequeñas y medianas. Queremos ser un aliado para que puedan alcanzar los desafíos que se han propuesto y explorar nuevas posibilidades de desarrollo. Ello, a su vez, impacta a nuestro negocio y nos permite crecer a la par con nuestros clientes. Por lo mismo, hemos implementado diversos proyectos e iniciativas tecnológicas y digitales para avanzar junto a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del país en su paso e integración plena a la era digital y tecnológica.

Comunidad empresas Entel

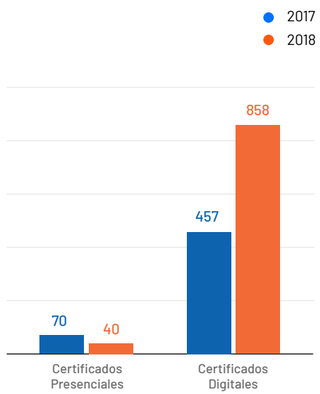
¡Visita http://ce.entel.cl y únete!

CURSOS CLIC

Desde el año 2013 que realizamos los "Cursos Clic": capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad -clientes y no clientes- que se ejecutan en formato presencial y a distancia. Su objetivo es poder acompañar a los emprendedores de todo el país en el proceso de digitalización de sus negocios.

A través de diferentes módulos, se entregan conocimientos, casos prácticos y herramientas aplicables a la gestión del negocio, poniendo a su disposición los elementos y contenidos útiles para impulsar y desarrollar al máximo sus emprendimientos.

CURSOS CLIC



RED PYME

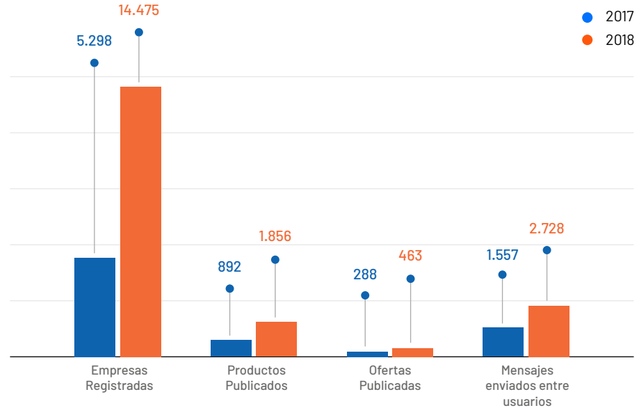
Con el objetivo de fomentar la generación de redes de colaboración entre micro y pequeñas empresas y potenciar sus negocios, en 2017 lanzamos la plataforma digital RedPyme. Se trata de un espacio virtual abierto a todos los micro y pequeños empresarios del país, y tiene como principal objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa y se preguntan cómo emprender, como también para negocios que buscan darse a conocer, publicitar sus productos y aumentar sus ventas.

Los inscritos acceden a una base de datos para generar mayores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes. La inscripción es gratuita y está abierta a toda la comunidad, sean o no parte de nuestros clientes.

Durante 2018, aumentaron significativamente -en un 173%- las empresas registradas en RedPyme. Sin embargo, el promedio de visitas fue menor que durante el año de su lanzamiento alcanzando 12.503 en contraste con las 27.214 de 2017. El desafío, en ese sentido, es darle mayor visibilidad a la plataforma para los próximos años.



RED PYME



Digitalizados

En 2018, el proyecto Digitalizados fue el primer docu-reality sobre transformación digital donde tres negocios fueron puestos a prueba por asesores para competir por un millonario premio en equipamiento tecnológico. Con un total de 17 capítulos en streaming, los seguidores del programa podían ver cómo los participantes avanzaban en los diferentes desafíos que se les propusieron. A diciembre del mismo año ya se contabilizaban 19.146 visualizaciones.

Puedes ver todos los capítulos de Digitalizados en **https://digitalizados.entel.cl**

¿Qué Pymes participaron y cómo la tecnología puede transformar sus negocios?

CIUDAD CAPITAL

Esta sanguchería de La Serena quería brindar un servicio de delivery en línea, pero no sabía bien cómo implementarlo.

Coach: Natalia Espinoza, creadora de la app Papinotas para la comunicación en los colegios.

CLUB DULCE

En este after school para niños, los padres preocupados llamaban constantemente. El equipo necesitaba consultar fácilmente las fichas de cada alumno, sin depender del papel, para darles respuesta a sus inquietudes.

Coach: Daniela Lorca, co-fundadora de Babytuto.com, un e-commerce para padres.

VERDE PURO

Esta pyme del agro necesitaba implementar una estrategia de ventas que le permitiese salir de los números rojos.

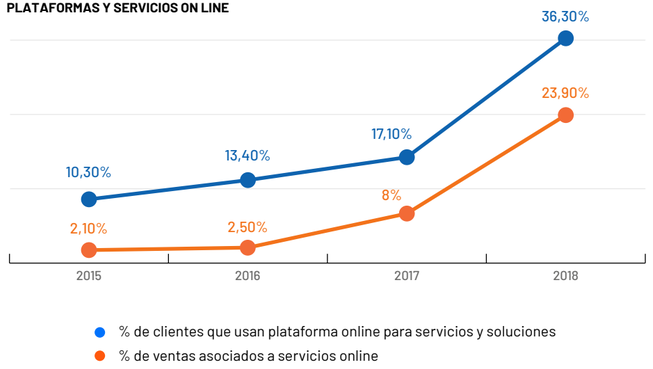
Coach: Inti Núñez, director de Estrategia en la Facultad de Ingeniería en la Universidad de Concepción.

Omnicanalidad y comunicación digital

La tecnología puede abrir posibilidades infinitas en nuestras acciones más básicas y cotidianas. Cada persona se desenvuelve en diversos ámbitos y las herramientas digitales pueden contribuir a flexibilizar y a hacer más eficientes nuestros procesos de interacción y trabajo, y las labores de cada persona u organización. En Entel, queremos ofrecer diversas posibilidades de interacción, ya sea comercial o de posventa a nuestros clientes y disponer de servicios a través de diferentes canales que se adapten a sus necesidades. Entendemos que los clientes pueden querer interactuar con nosotros en diversos contextos, situaciones y momentos, requiriendo de canales remotos o presenciales, con la ayuda de un ejecutivo o a través de mecanismos de autoatención o, incluso, mezclando estas diferentes variables a la vez. Nuestras plataformas tecnológicas deben adaptarse a ello y ser, a la vez, funcionales y eficientes para nosotros y cómodas para los clientes. Privilegiaremos siempre el mejor canal para cada necesidad e incentivaremos a los clientes a que utilicen los canales que optimizarán su experiencia.

En línea con los cambios y trasformaciones que hemos emprendido como compañía, la respuesta de nuestros clientes a las plataformas digitales ha ido aumentando y hoy, una parte significativa de la atención y las interacciones se realiza a través de estos canales, incluyendo ventas.

PLATAFORMAS Y SERVICIOS ON LINE



Nuestra app Entel es la 2da aplicación más utilizada en Chile y la 1ra del sector de las telecomunicaciones.

Fuente: Criteria Research



¿Qué es la omnicanalidad?

Es una estrategia de las organizaciones para mejorar la experiencia del usuario o cliente donde los diferentes canales de comunicación, plataformas o recursos están diseñados para cooperar e interactuar entre sí, más que funcionar en paralelo.

Presentando a ClaudIA: Nuestra nueva bot asistente virtual

En octubre lanzamos la nueva asistente virtual llamada ClaudIA, presentando su nombre e imagen de cara a nuestros clientes. ClaudIA está presente en nuestro chat, en seis secciones del sitio web entre hogar, móvil y el producto "Mi equipo protegido", entre otros, además de Facebook Messenger donde informa al cliente sobre el estado de sus despachos asociados a compras de equipos por e-commerce.

Las atenciones de ClaudIA por el momento han sido principalmente informativas y no transaccionales, por lo que muchas de las solicitudes que recibe, aunque ClaudIA conteste la pregunta u oriente al cliente, terminan en una conversación con un ejecutivo, pues requieren de una atención más específica que orientación informativa.

Del total de conversaciones, un 13% de los clientes sólo conversó con ClaudIA, sin pasar a ejecutivo. El 87% restante pidió alguna atención que, luego de ser contestada por ClaudIA, fue transferida a un ejecutivo. De estas conversaciones, un 45% corresponde a ventas y un 55% a postventa.



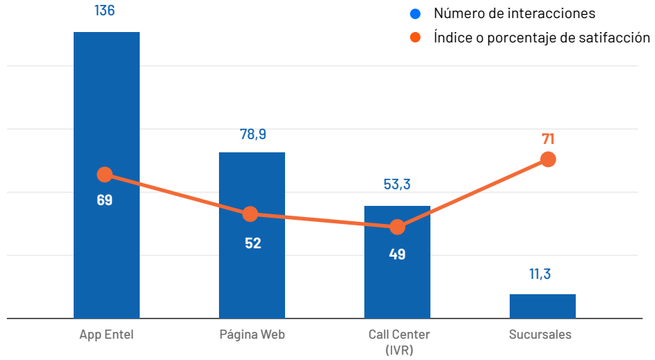


Satisfacción y confiabilidad de redes

Aunque los niveles de satisfacción de canales remotos, salvo en el caso de Call Center, superan el 50%, las atenciones presenciales en sucursales siguen liderando en este aspecto con un 71% de satisfacción, aún cuando son, en cantidad de interacciones, las más reducidas en número. Si bien hemos hecho grandes avances de habilitación tecnológica e involucramiento de los usuarios, en Entel tenemos el desafío de incrementar nuestros índices de satisfacción de clientes a través de los canales remotos.



INTERACCIONES Y SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



En cuanto a la confiabilidad de nuestras redes, un indicador importante de la calidad y continuidad de nuestro servicio, durante 2018 tuvimos interrupciones de red que tuvieron un promedio de frecuencia del 6,2%[15] y una duración promedio de 136,59 minutos[16].

15. Calculado como el número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.

16. Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

Comunicación y publicidad

417-3

Como empresa de consumo masivo, en Entel tenemos una amplia llegada a los consumidores con una oferta constante de productos y promociones, que se renueva periódica y ágilmente. A nuestra comunicación publicitaria y su estilo, se suma la presencia y apoyo a distintos eventos y proyectos. Nuestra marca es reconocida y valorada por los consumidores y los distintos públicos de interés. Durante 2018, por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos en el ránking RepTrack[17] como la empresa mejor evaluada por los chilenos dentro del sector de telecomunicaciones.

Nuestras comunicaciones publicitarias buscan informar oportuna y transparentemente a los consumidores y clientes. Al igual que diversos ámbitos de nuestra operación, éstas también están sujetas a la fiscalización por parte de los entes reguladores.

Durante 2018, a propósito de la oferta y promoción de "Planes Ilimitados", la SUBTEL inició un proceso de fiscalización a las compañías de telecomunicaciones. Tras este proceso, la autoridad ofició a las compañías solicitando la eliminación de la palabra "ilimitado" de sus ofertas comerciales. A juicio de SUBTEL, no se cumplían las condiciones prometidas, debido a la aplicación de variaciones en la calidad de servicio al disminuir la velocidad de navegación en ciertos horarios o al sobrepasar una cuota de tráfico. Tras esta solicitud, en Entel renombramos dichos planes como "Planes Libres" y mantuvimos las condiciones pactadas con nuestros clientes al momento de su contratación, sin tener multas o sanciones derivadas por este aspecto en particular. Las condiciones y restricciones que aplican a estos productos -además de ser informadas oportunamente a los consumidores y clientes que contratan el servicio- se basan en estimaciones y cálculos del uso máximo que, en promedio, hacen los usuarios individuales de los servicios de voz y datos.



17. Estudio realizado por la consultora Reputation Institute, líder mundial en medición y gestión de la reputación. En Chile, para 2018, fue aplicado a 7 mil personas.

2.5 Ciberseguridad y protección de datos

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

A fines de 2018, internet mostraba un tráfico aproximado de 67.600 gigabytes por segundo a nivel global[18] . El mundo online se ha convertido en una piedra angular de la sociedad, la infraestructura pública y de la vida privada. Una operación de esta envergadura requiere que las empresas y organizaciones que se desenvuelven en el mundo digital tomen los debidos resguardos en materia de seguridad de la información que soportan los diferentes sistemas. Solo así podemos, por ejemplo, hacer transacciones bancarias o trámites legales sin movernos de nuestro escritorio, en pocos minutos y sin correr riesgos. Por otra parte, la gran cantidad de información que se genera y almacena en este tráfico creciente de datos -incluyendo cada "clic" que hacemos- puede generar nuevos desarrollos y sistemas basados en análisis y big data que permiten la creación de productos y servicios mucho más eficientes, incluso a nivel de innovación pública. Así, toda la infinita capacidad transformadora del mundo virtual debe tener también su correlato en la seguridad de la información y en protección de la privacidad de las personas. Solo como dato adicional a considerar: desde que empezaste a leer este párrafo, los GB descargados en el planeta ya superaban los 3.100 millones.

Aunque no con toda la celeridad que caracteriza al mundo virtual, las regulaciones y normativas también han avanzado en estas materias. Desafortunadamente, a ellas se suman como contrapartes, tácticas crecientemente sofisticadas para ciberataques y captura de información de usuarios con fines maliciosos. Este hecho hace cada vez más necesaria una actuación rápida de las diferentes organizaciones -públicas y privadas- que inciden en la seguridad de la información y en la protección de la privacidad para asegurar un acceso seguro a las tecnologías de información y comunicaciones.

El desarrollo acelerado de la tecnología y el acceso a información han representado una oportunidad trasformadora única. Hoy, con el internet de las Cosas (IoT) o el desarrollo de tecnologías basadas en analytics o big data, existe un potencial de innovación aún mayor, que puede seguir cambiando nuestras vidas y rutinas. Avanzar, a la par con el desarrollo e innovación, en la seguridad y en la protección de esta gran red de información y de los usuarios que interactúan en ella es un tema de gran importancia para el desarrollo de nuestro negocio, la minimización de los riesgos, y la transformación responsable de la sociedad.

18. Internet Live Stats http://www.internetlivestats.com / Consulta enero de 2019.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El desarrollo tecnológico y el crecimiento constante del acceso a internet, tanto móvil como fijo, han sido el pilar más importante del desarrollo de nuestra compañía y continuarán siéndolo en el futuro. Con la gran cantidad de datos que se genera en las interacciones de los usuarios, también se presentan nuevas oportunidades de innovación y de mayor transformación del negocio.

Los riesgos a los que nos vemos enfrentados en materia informática obligan a adoptar una gestión proactiva en toda la organización, cuidando y resguardando la seguridad de la información a nivel transversal. Lo mismo ocurre con las oportunidades para el crecimiento del negocio que ofrecen las nuevas tecnologías y los datos: requieren de la toma oportuna de mayores precauciones para garantizar una operación responsable con los clientes y usuarios.

Así, en Entel nos hemos preocupado de hacer de la ciberseguridad un elemento prioritario de nuestro trabajo y transversal a toda la compañía, generando las instancias y áreas necesarias para su gestión, y actualizando regularmente los sistemas que soportan la operación.

Contamos con un Comité de Ciberseguridad que funciona periódicamente y sesiona en forma extraordinaria en caso de presentarse algún incidente. Durante 2018 también se creó la Gerencia de Ciberseguridad, con el objetivo de robustecer la seguridad al interior de la empresa y en los diversos servicios que ofrecemos. Además, contamos con la certificación ISO 27001 en materia de seguridad de la información. Desde su ingreso a la compañía, nuestros colaboradores reciben entrenamiento y capacitación en estas materias. En los casos más relevantes, nuestra gestión también se extiende hacia los proveedores, contratistas y clientes corporativos.

En el ámbito de la protección de datos, cualquier información personal de los clientes que se genere en las interacciones y acciones digitales, solo se utiliza en forma anónima y agregada, resguardando la protección y privacidad de los usuarios a través de diversos sistemas y mecanismos, y siempre con el objetivo de ampliar sus posibilidades y ofrecer mejores servicios y experiencias, focalizados en las necesidades e intereses de las personas.

67.600

Gigabytes por segundo descargados a nivel global

Creación de la Gerencia de Ciberseguridad

El objetivo de nuestra Gerencia de Ciberseguridad, creada en 2018, es identificar los riesgos e implementar controles de seguridad para asegurar que los ejecutivos responsables tomen decisiones con un riesgo residual aceptable para el negocio. Compuesta, a su vez, por cuatro subgerencias, se posiciona como la segunda línea de defensa encargada de la gestión del riesgo de seguridad. La organización de ciberseguridad al interior de la compañía considera la definición de Business Information Security Officers (BISO), que son los responsables de la ciberseguridad de su área o gerencia. En total, son 23 BISOs a cargo del cumplimiento de la política y las normas de ciberseguridad en cada lugar de la empresa, quienes promueven una cultura transversal en este ámbito, aseguran la ejecución de controles y planes de acción, y reportan cualquier incidente. Asimismo, son los responsables de velar por el cumplimiento de los proveedores críticos de sus áreas en este ámbito.

El Programa de Ciberseguridad que lidera esta gerencia se compone de ocho dimensiones de trabajo: Gobierno, presupuesto y plan; controles; arquitectura e ingeniería; procesos y operaciones; cultura y concientización; respuesta ante incidentes; y gestión de riesgos.

En el caso particular de la gestión de ciberseguridad en data center, la Gerencia de Infraestructura de Data Center cuenta con un gestor de ciberseguridad que se encarga de la coordinación con la Gerencia de Ciberseguridad. Así se difunden las políticas y buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información en esta importante operación de la empresa. En definitiva, la Gerencia de Ciberseguridad opera transversalmente en la organización.

¿Cómo funciona el Comité de Ciberseguridad?

El Comité de Ciberseguridad cuenta con un área técnica y una comercial. Mientras que los miembros del área técnica se reunieron quincenalmente durante todo 2018, contabilizando 21 sesiones en total, el equipo comercial se reunió mensualmente desde el último trimestre del año, fecha en que se instauró su funcionamiento. Ambas áreas se complementan y apoyan en sus respectivas labores y responsabilidades. La instancia de trabajo en conjunto es el Steering Commitee de Ciberseguridad, que se reúne trimestralmente y donde están los representantes de la Gerencia de Ciberseguridad, además de los BISOs o encargados de seguridad y gestores de las diferentes áreas del negocio. En esta instancia se revisan las novedades en materia de seguridad, y se genera y monitorea un programa de proyectos e iniciativas para mitigar los riesgos estratégicos en materia de ciberseguridad. Además, acuden invitados especiales que presentan temas específicos de seguridad y fraude, y se definen los pasos a futuro para continuar avanzando en este tema.

ENCUENTROS DE CIBERSEGURIDAD

Liderados por el Steering Commitee de Ciberseguridad, estos encuentros buscan ser una instancia integradora a nivel técnico y comercial en estas materias y abordan diversas charlas y temáticas de esta área de trabajo. A las sesiones asisten colaboradores de las distintas áreas de la compañía. Durante 2018, se realizaron dos encuentros, en los que participaron 113 personas. Éstos abordaron temas como los riesgos en estas materias y la importancia del resguardo de la privacidad, y además, se complementaron con exposiciones de terceros, incluyendo los principales delitos de ciberseguridad, charla que estuvo a cargo de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), y una exposición sobre Ingeniería Social a cargo de Dreamlab.

Certificación ISO 27001

Desde el año 2010 que en Entel contamos con la certificación ISO 27001 de seguridad de la información para servicios de data center. Éstos son monitoreados permanentemente respecto de su cumplimiento y actualizados según los requerimientos de este estándar. La certificación es realizada y validada en forma independiente por una empresa externa, especializada en este ámbito.de los proveedores críticos de sus áreas en este ámbito.

Capacitaciones en ciberseguridad

La ciberseguridad es un tema de gestión transversal en la organización: todos nuestros colaboradores están llamados a tomar los debidos resguardos de los sistemas informáticos y atender e informar cualquier riesgo que detecten en esta materia. Por lo mismo, la capacitación en este ámbito de trabajo se hace en forma permanente, a través de diversas instancias y formatos, como cápsulas informativas o programas de entrenamiento.

1.008

Colaboradores recibieron las cápsulas de correo seguro, con información sobre resguardos ante spam, phishing, malware, ingeniería social y uso aceptable de correo.

606

Personas recibieron la cápsula de escritorio seguro, con prácticas de resguardo físico de la información.

131

Colaboradores nuevos participaron de las charlas de inducción en materia de ciberseguridad.

21

Personas de la Gerencia de Sistemas participaron en las Capacitaciones de Desarrollo Seguro, con contenidos sobre diseño modelado de amenazas, OWASP[19] y control de acceso.

19. Open Web Application Security Project, un proyecto de código abierto dedicado a determinar y combatir las causas que hacen que el software sea inseguro. Lo impulsa un organismo sin fines de lucro.

Protección de datos y privacidad

418-1

A comienzos de la década, en 2011, el Informe del Relator Especial de Naciones Unidas para la Promoción y la Protección del Derecho a la Libertad de Expresión y Opinión, reconocía que internet, como plataforma digital, constituía un importante habilitador a un nivel tal que, sin la existencia de este medio, el ejercicio de estos derechos se vería seriamente afectado. Siendo el acceso y la creación de infraestructura muy importantes, también lo eran la protección de los diferentes aspectos para un acceso seguro a la red, donde la ciberseguridad y salvaguardar el anonimato relativo de los usuarios resultan de particular importancia para su protección y el ejercicio pleno de sus derechos. Desde entonces, la discusión y las regulaciones en esta materia se han multiplicado en diferentes lugares del mundo y hoy se están volviendo prioritarias.

En mayo de 2018, el Congreso de Chile aprobó una reforma a un artículo de la Constitución y agregó la protección de datos personales al mismo rango e importancia que el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia. Esto, como antesala de la promulgación de la Ley de Protección de Datos Personales en el país. En Perú también se discutieron este año, cambios a la Ley de Protección de Datos Personales, vigente en el país desde el año 2011.

En Entel, junto con dedicarnos al fortalecimiento y seguridad de nuestros sistemas de información y la ciberseguridad, también velamos por la calidad de los datos y tomamos los resguardos necesarios para que cualquier uso que se haga de los mismos sea responsable y resguarde a cabalidad los derechos y la privacidad de las personas. Aunque la nueva Ley de Protección de Datos no ha sido promulgada, seguimos de cerca su discusión y trabajamos desde las gerencias de Sistemas y Legal para incorporar las mejores prácticas tanto nacionales, como internacionales a nuestros procesos y acciones en esta materia.

Datos personales
Aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificados o identificables.

Datos sensibles
Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad. Por regla general, no pueden ser objeto de tratamiento salvo que la ley lo autorice, exista consentimiento del titular, sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

¿Cómo interactuamos con los datos personales?

En Entel tenemos más de nueve millones de clientes, y un número creciente de ellos en modalidad de suscripción. Dado el carácter masivo de nuestros servicios e interacciones, contamos con una gran cantidad y variedad de datos que resultan indispensables para la prestación de nuestros servicios y el desarrollo de nuevos negocios, los cuales además, se utilizan en la contratación a distancia, comunicación de nuestros productos y servicios, y otras interacciones con nuestros clientes. Nuestros Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web de Entel, aceptados por los clientes, regulan, entre otros aspectos, el uso de datos personales registrados en el sitio.

Recolección o captura de datos	Son adquiridos: • Con el consentimiento de nuestros clientes; • A través de procedimientos y tratamientos autorizados por ley, e incorporando los correspondientes términos y condiciones de uso; • O desde fuentes accesibles al público.
Almacenamiento, actualización y resguardo de datos	Existe información de clientes y no clientes en servidores, plataformas tecnológicas, discos duros, pendrives o computadores. Además, hay datos estadísticos y anónimos en las distintas plataformas como cloud o sistemas internos. Todas las plataformas y sistemas de almacenamiento se encuentran bajo modelos y estándares de protección de datos a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales y la normativa vigente en estas materias, lo que permite resguardar su integridad.
Comunicación o tratamiento de los datos	Los datos pueden eventualmente entregarse a terceros para la realización de estudios y acciones de vínculo con el cliente, contando con las debidas autorizaciones y resguardos de protección. En dichos casos, se exige que los datos personales compartidos sólo sean utilizados para los fines establecidos en su transferencia, exigiendo los más altos estándares de seguridad y protección de dichos datos. Asimismo, en cumplimiento de las condiciones establecidas en algunos procedimientos judiciales, las autoridades y órganos del Estado pueden solicitar datos sin contar con el consentimiento expreso de los usuarios o clientes. En 2018, recibimos un total de 68.042 consultas por parte del Estado y las autoridades. Respondemos a la totalidad de los requerimientos que cumplan con la normativa y no entregamos datos sólo en aquellos casos en los que no contemos con la información.

¿Qué tipo de información recolectamos a través de nuestro sitio web?

Al crear una cuenta en Entel o contratar nuestros servicios y productos, recolectamos información de registro, ubicación y contenidos que se consumen a través de los servicios para realizar sugerencias y promociones basados en los gustos y preferencias de las personas, información técnica de los servicios y equipos del usuario, entre otros. Adicionalmente, obtenemos información sobre cómo cada persona usa nuestros productos y servicios, entre ellos, los números de teléfono con los que el cliente interactúa y las características de las interacciones, los niveles de servicio, y las preferencias de los datos de navegación web y sus características. Cabe recalcar, que toda información se utiliza de manera anónima y agregada, y nunca se individualiza a las personas en particular, resguardando así su privacidad.

Durante el año 2018, no hubo incumplimientos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.

Comité de Gobierno de Datos

Sabemos la necesidad de las personas de tener sus datos personales protegidos y seguros, y compartimos esta preocupación. Por ello, contamos con políticas y procedimientos que incorporan buenas prácticas de estándares internacionales, están alineadas al marco regulatorio, y se adaptan a las necesidades vigentes en estas materias.

A partir del 2018, también contamos con el Comité Operativo de Gobierno de Datos que sesiona en forma mensual y está conformado por un equipo multidisciplinario. Su principal función es diseñar y materializar la estrategia global de la compañía en el ámbito de comunicación y protección de datos, garantizando que la privacidad y seguridad de los mismos sean elementos prioritarios, y asegurando el cumplimiento de la ley y normas vigentes, así como las necesidades de nuestros clientes.

La Protección de Datos está alineada y relacionada con más de un riesgo Empresarial siendo parte de la Gestión de riesgos corporativa. Como parte de los hitos del Comité de Gobierno de Datos, se incorporó un proceso relacionado con la identificación de los riesgos específicos relacionados con la legislación actual y sus cambios, evaluando cualitativamente probabilidades e impactos. Esto nos permitirá detectar la prioridad de los riesgos que deben ser mitigados y establecer el plan de mitigación respectivo. Dichos planes de acción y avances serán supervisados como parte del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos.

Cabe señalar que nuestra línea de denuncias es el medio que permite gestionar casos de transgresión a las normativas y a la ética de la compañía. Por medio de esta plataforma web se reciben y gestionan las denuncias de diversa índole, incluyendo la filtración de datos personales de clientes o entes externos de Entel, así como también, denuncias de colaboradores u otros entes internos.



2.6
Gestión responsable de proveedores

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

Las relaciones entre empresas socias que participan de un negocio y que comparten objetivos comunes permiten, no solo el crecimiento de cada una, sino de la economía en su conjunto. Sin embargo, la compra de bienes o la externalización de servicios también precisan de una observación atenta a las responsabilidades corporativas de las compañías y a los posibles riesgos que pueden manifestarse desde la cadena de abastecimiento de una organización.

El establecimiento de estrategias y modelos en este ámbito de trabajo que permitan gestionar los riesgos e impulsar dinámicas de colaboración y desarrollo en diversos asuntos y objetivos es muy importante para la gestión corporativa en la actualidad.

Asimismo, cabe considerar que las empresas proveedoras de una compañía grande son diversas. Por ello, junto con identificar los riesgos propios de cada sector, región o tamaño en particular, el establecimiento de buenas prácticas de trabajo y relacionamiento que permitan a cada una desarrollarse también es fundamental. Esto implica el establecimiento de relaciones de colaboración efectivas para abordar las dificultades o riesgos que puedan presentarse.

Uno de los sectores que más apoyo y ayuda necesita en la actualidad está formado por las empresas de menor tamaño. En ese sentido, los cambios en las regulaciones también apuntan a incentivar buenas prácticas de pago y trabajo con este sector. En el caso de Chile, la Ley de Pago Oportuno, tramitado en 2018 y que busca regular que los plazos no se excedan en los tiempos, es un ejemplo de cómo el trabajo conjunto que atienda las necesidades de las pymes, va en línea con las prioridades de la economía a nivel general y con un desarrollo más sostenible en el largo plazo.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Nuestra política de compras se detalla en el Código de Ética de la compañía. Ahí se establecen los principios que rigen las relaciones con los proveedores: transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo con la calidad y costo del producto o servicio.

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores contempla el ciclo de vida del proveedor desde el comienzo de la relación comercial, hasta su término. En él se establecen los criterios y procedimientos de monitoreo y evaluación, y se generan instancias de retroalimentación para mejorar el desempeño en este ámbito y mitigar los riesgos asociados al mismo. En 2018, implementamos un mapa de riesgo que permite monitorear el cumplimiento de los estándares definidos a partir de la segmentación de proveedores y según su nivel de criticidad e impacto.

La Gerencia de Compras es la principal responsable de la calificación, el monitoreo y la evaluación de los proveedores. La Vicepresidencia de Recursos Humanos, en tanto, a través de las áreas de prevención de riesgos y outsourcing es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos, de revisar y calificar a las empresas respecto de su cumplimiento con la legislación laboral vigente. Estos son los principales criterios de sostenibilidad que se abordan en este ámbito de trabajo.

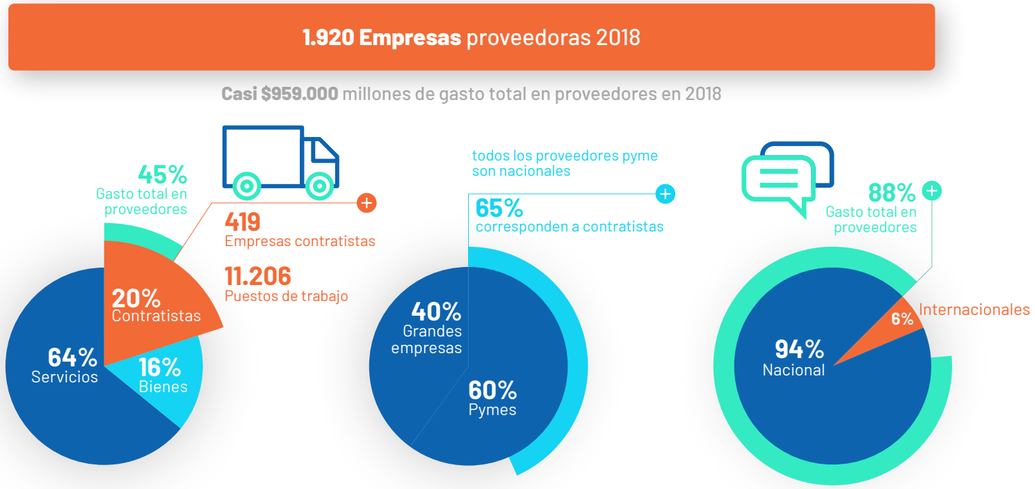
Nuestros proveedores son socios estratégicos del negocio. Por lo mismo, la calificación y evaluación se realizan a través de procesos de mejora y trabajo en conjunto entre la compañía y cada empresa que trabaja con nosotros para el cumplimiento de nuestro propósito.

En cuanto a la composición de nuestra cadena de abastecimiento y al impacto que podemos tener a través de nuestros procesos de contratación y compra, cabe considerar que el 60% de nuestros proveedores son empresas pequeñas y medianas y desde octubre de 2012 contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empresarial. Por otra parte, poco menos de la mitad del gasto total en proveedores se realiza en empresas contratistas, por lo que la atención constante a factores de riesgo en el trabajo es un ámbito relevante de nuestra gestión en sustentabilidad.



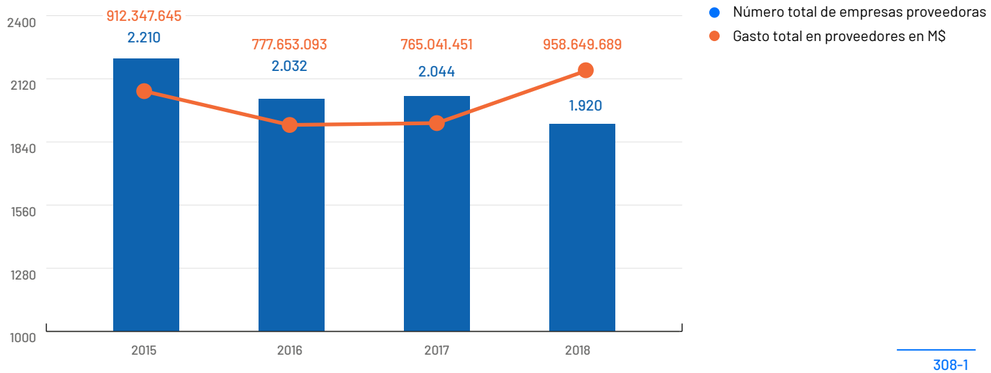
60%

De nuestros proveedores son pequeñas y medianas empresas



En Entel contamos con un mapa de riesgo de proveedores. Estos se segmentan dependiendo del monto de las compras, su recurrencia y si están bajo la ley de subcontratación. Al mismo tiempo, se monitorea el impacto – según sea alto, medio o bajo riesgo- utilizando variables como contratos, boletas de garantía, outsourcing, prevención de riesgos, seguro y financiero. En 2018, 159 proveedores del primer nivel, es decir, proveedores directos de la empresa, correspondían a la categoría de proveedores críticos. De ellos, 105 correspondían a contratistas. Un 71,19% del gasto total en proveedores durante 2018 correspondió a estos proveedores críticos.

NÚMERO Y GASTO TOTAL EN PROVEEDORES ENTEL CHILE



¿Cómo trabajamos junto a los proveedores para la incorporación de buenas prácticas del negocio y la atención de los riesgos propios de este ámbito de gestión?

El proceso de calificación consiste en que para todo nuevo prestador de servicio o vendedor de insumos, así como proveedores sin movimientos en más de seis meses, se evalúan distintos puntos dependiendo si el servicio tiene relación con la Ley de Subcontratación. Este proceso aborda los seis pilares de nuestro Modelo que contemplan: morosidad, prevención de riesgos, contratos, boletas de garantía, seguros y outsourcing.

Durante 2018, fueron evaluadas 424 nuevas empresas, correspondiente al 100% de los nuevos proveedores contratados durante el periodo. De ellas, un 31%, correspondió a empresas contratistas. Éstas últimas atraviesan por una calificación completa que, además de documentar su adherencia al Código de Ética y al MPD y presentar un balance financiero adecuado, deben cumplir con criterios de outsourcing, y prevención de riesgos. El resto de las nuevas empresas proveedoras, solo pasaron por un proceso de calificación simple.

Del total de proveedores evaluados en aspectos sociales y ambientales, ya sea en su adhesión a los códigos de conducta de la compañía o su cumplimiento legal en los diferentes pilares del modelo, un 11% presentó un alto riesgo o alerta en algún aspecto. Con todos ellos se aplicó un plan especial de trabajo conjunto, logrando regularizar su situación. Solo un proveedor evaluado presentó un riesgo de trabajo con menores de edad, caso que fue abordado tempranamente y, al regularizar su situación, el proveedor fue calificado como apto.

Todos los proveedores de Entel deben adherir a nuestro Código de Ética, al Modelo de Prevención de Delitos y no pueden presentar conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía. Con esto, adhieren también a las normas sustentables del negocio contempladas en cada uno de estos lineamientos.

3.1 Diversidad e inclusión

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

A comienzos de 1990, un 32,5% de las mujeres en Chile tenía un trabajo remunerado. La cifra en la actualidad alcanza un 47,4%[20] y continúa subiendo. Sin embargo, aún existen muchos desafíos en la integración plena de las mujeres en el ámbito laboral.

En 2016, Pride Connection Chile se transformó en la primera red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y la atracción del talento LGBTI en las distintas organizaciones que la componen, entre ellas, Entel.

Desde abril de 2018, la nueva Ley de Inclusión Laboral en Chile exige que, en empresas con más de 100 colaboradores, al menos el 1% debe estar constituido por personas con discapacidad y prohíbe toda discriminación a este grupo de la población.

El desafío de implementar un ecosistema acorde a esta nueva realidad, con políticas, y culturas organizacionales abiertas y tolerantes, es un proceso que no ha sido tan rápido como la necesidad de construirlo.

Los beneficios de la promoción de una cultura de diversidad e inclusión -más allá del imprescindible respeto por las personas y sus derechos- son, entre otros,

- La atracción y retención de talento
- La satisfacción y el orgullo de pertenencia
- La mejora en la creatividad e innovación
- Y una mayor receptividad frente a las necesidades de clientes diversos.

20. Instituto Nacional de Estadísticas, 2018

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

En Entel creemos que contar con una cultura diversa e inclusiva sirve al propósito de la compañía y a las personas que trabajan en ella. Aspiramos a que cada persona sienta que puede construir desde su propia identidad. Para eso, nos esforzamos por crear un ambiente de equipo, en que cada persona se sienta segura para aportar con su talento a soluciones innovadoras, que respondan a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes.

En nuestro Código de Ética y en el Manual de Aplicación, se señala el compromiso irrestricto de la compañía con los derechos humanos de todos sus colaboradores, valorando a la persona en su integridad, sin discriminaciones arbitrarias.

Creemos en el valor la diversidad del equipo humano de la compañía, razón por la que emprendimos el desafío de construir un Gobierno de Diversidad e Inclusión en línea con los procesos de transformación experimentados por la compañía. Este trabajo, se ha realizado en diferentes etapas, incluyendo instancias participativas en toda la empresa. Con talleres, diálogos y el establecimiento de mesas de trabajo, en 2018 se estructuraron tres mesas de trabajo que, para comienzos de 2019, darán forma al Comité de Diversidad e Inclusión conformado por gerentes y colaboradores de la empresa. Durante este periodo también se espera la elaboración y publicación de la Política de Diversidad e Inclusión, que regirá el actuar de todas las áreas de la compañía en estas materias. Las mesas también definieron los principales focos que trabajaremos como compañía en balance de género, personas con discapacidad y diversidad sexual.

El Gobierno de Diversidad e Inclusión rige para todos nuestros colaboradores y, en el futuro, se evaluará incorporar sus directrices al trabajo con las filiales y proveedores. Los mecanismos de evaluación de la gestión en este ámbito deberán ser propuestos por las mesas de trabajo en cada aspecto de diversidad prioritario. Mientras, para 2019 se espera que el Comité sesione en forma periódica y que ejecute, al menos, el 50% de las iniciativas propuestas por las mesas dentro del plan de trabajo.



2017

Entel comenzó a trabajar en la implementación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión

ENTEL CHILE

2018	4.399 Colaboradores
2017	4.788
2016	4.731

ENTEL CALL CENTER

2018	1.958 Colaboradores
2017	1.410

ENTEL PERÚ

2018	2.354 Colaboradores
2017	2.527

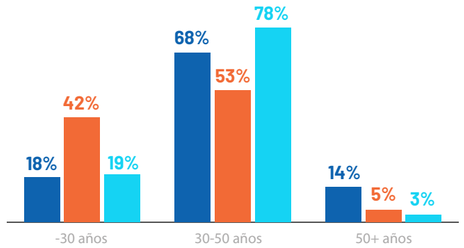
EXTRANJEROS

4%

2%

1%

RANGO ETARIO



MUJERES

34%

52%

44%

En nuestra compañía valoramos el aporte que realiza cada persona, con su experiencia y capacidades, para alcanzar los objetivos trazados. El 67% de nuestra dotación, la componen personas entre los 30 y los 50 años, y el 41% del total consolidado son mujeres. Un 3% de los colaboradores son extranjeros. En Chile, esta cifra podría crecer dentro de los próximos años considerando que a nivel nacional este grupo representa un 6% de la población y esto todavía está lejos del promedio de extranjeros residentes en los diferentes países de la OCDE.

A medida que nuestro equipo se vuelve más diverso, como compañía hemos ido generando los mecanismos y las instancias adecuadas para promover una cultura basada en el respeto. Así, junto con el trabajo del Gobierno de Diversidad e Inclusión, buscamos potenciar las características y cualidades propias de las personas, enriqueciendo nuestra propuesta de valor gracias a la diversidad. Por otra parte, el Código de Ética, su Manual de Aplicación y el Sistema de Gestión Ética de Entel resguardan que cada persona sea respetada y se promueva siempre en nuestra compañía un ambiente de tolerancia y no discriminación.

41%

De nuestra dotación a nivel consolidado son mujeres

¿A través de qué canales los colaboradores pueden denunciar incidentes de discriminación?

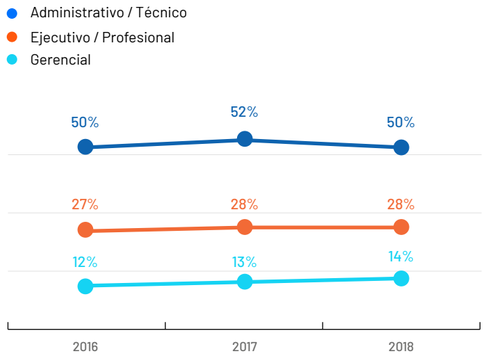
Cualquier incidente de discriminación debe ser denunciado a través del Sistema de Gestión Ética de Entel y sus correspondientes canales, ya sean virtuales o presenciales. Estos resguardan y protegen siempre a la persona y su integridad. Durante 2018 hubo dos denuncias por incidentes de discriminación arbitraria, una informaba de una broma ofensiva a un trabajador extranjero y otra respecto de una percepción de discriminación en promoción por tema de género. Ambas fueron acogidas por el Comité de Ética, derivadas para su investigación y resueltas a satisfacción de los denunciantes.



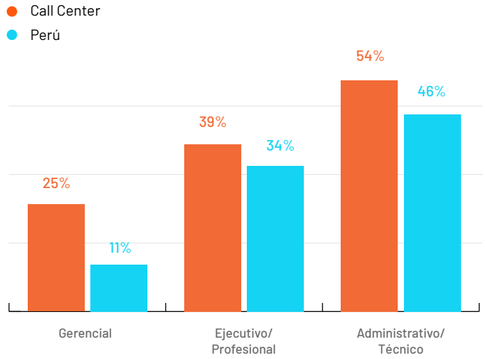
Balance de Género

405-2

PORCENTAJE DE MUJERES SEGÚN ESTAMENTO ENTEL CHILE



PORCENTAJE DE MUJERES SEGÚN ESTAMENTO ENTEL CALL CENTEL Y ENTEL PERÚ 2018



Al cierre del año 2018, 1.485 mujeres formaban parte del equipo de Entel Chile. La categoría o estamento más homogéneo en términos de balance de género en esta operación es el de administrativos y técnicos, donde hay un equilibrio de 50% mujeres y 50% hombres. La mayor brecha se produce en el nivel gerencial donde, a diciembre de 2018, solo un 14% de sus integrantes eran mujeres. Esta cifra aumentó un 2% desde el año 2016. Para la categoría ejecutiva o profesional, la cifra es un poco mayor, aunque aún muestra una brecha significativa: solo un 28% de sus integrantes son mujeres.

Mientras, 1.012 mujeres formaban parte de Entel Call Center y 1.039 mujeres formaban parte del equipo de Entel Perú al cierre del año 2018. La distribución de mujeres para las diversas categorías de empleo pueden observarse en el correspondiente gráfico. Cabe destacar que, de todas las operaciones, Entel Call Center es la que cuenta con un mayor porcentaje de mujeres en cargos gerenciales, alcanzando un 25% del total de los gerentes, en comparación con un 11% en Entel Perú y un 14% en Entel Chile

Brecha salarial

Brecha mujeres/hombres			
Tipo de cargo	**Entel Chile**	**Entel Call Center**	**Entel Perú**
Ejecutivos	90,1%	95,2%	100,04%
Profesionales y técnicos	92,7%	94,1%	99,8%
Otros trabajadores	88,2%	94,9%	91,33%

* Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombre, ponderado por la dotación en cada nivel.

102-8

Tipos de contrato en Entel

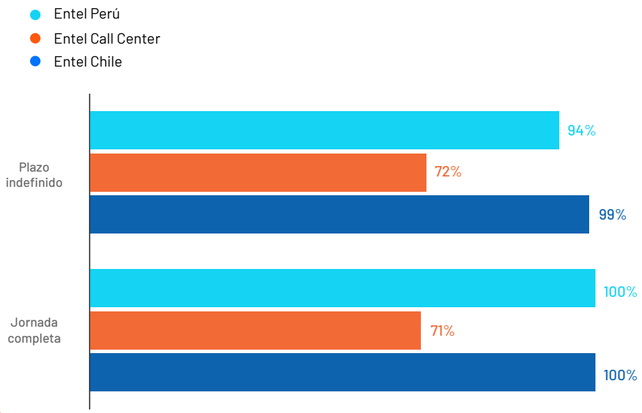
En general, la gran mayoría de nuestros colaboradores mantiene contratos indefinidos y cumple jornadas a tiempo completo.

A diciembre de 2018 en Entel Chile cinco mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que un hombre estaba en dicha condición. Además, 33 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo, mientras que 22 hombres se encontraban bajo dicha figura contractual.

En Entel Call Center, 381 mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que 187 hombres se encontraban en dicha condición. En tanto, 302 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo, y 253 hombres se encontraban bajo la misma figura contractual.

En Entel Perú, cinco mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que seis hombres estaban en dicha condición. A su vez, 85 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo y 62 hombres se encontraban bajo dicha figura contractual.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO



Gobierno de Diversidad e Inclusión

16

Talleres de sensibilización

Santiago
Iquique
Concepción
Antofagasta
Puerto Montt

450

Participantes de todos los estamentos

En 2018, previamente a la constitución del Comité de Diversidad e Inclusión, se realizaron talleres en diferentes regiones donde participaron representantes de todos los estamentos de la compañía. Cerca del 10% de la dotación total participó en esta instancia para definir en conjunto los focos de atención que tendrá la gestión de este tema al interior de la compañía, pero también para interiorizar conceptos como el de sesgo inconsciente.

Para 2019 esperamos la constitución definitiva del Comité de Diversidad e Inclusión y la publicación de la Política de Diversidad e Inclusión que regirá para toda la compañía. Asimismo, avanzaremos en los planes de trabajo definidos por las mesas en las áreas prioritarias de trabajo.



Andrés Villablanca
Consultor PMO,
VP Mercado Corporaciones

"Mi motivación para participar en este proceso es poder entregar un testimonio y las claves que me permitieron enfrentar mi discapacidad bajo esta nueva oportunidad. Quiero decirle a mis pares que todo es posible, que el límite lo colocas tú.

Entel, para quienes lo vivimos diariamente, es un oasis, y me siento muy orgulloso de ser parte de este cambio cultural".

Mónica Fuentes
Subgerente de procesos de mediación, activación y OSS PTD, VP Tecnología y Operaciones

"Deseo aportar a la equidad de género en nuestra compañía en el corto plazo, ya que me costó mucho ser validada como mujer ingeniero cuando trabajaba en áreas de Operaciones e Ingeniería en los años '90. Deseo que este estigma de ser mujer-técnica desaparezca, y respeten y valoren nuestra inteligencia.

Este trabajo significa que Entel quiere ser un agente de cambio en el país, lo cual me llena de orgullo por pertenecer a la empresa".

Carlos Pino
Asistente Cuenta Corriente, VP Transformación y Soporte al Negocio

"Quiero construir un lugar donde todos podamos vivir sin miedos, donde a todos se nos acepte y respete tal cual somos, donde no se nos vulneren nuestros derechos. En nuestra mesa uno de los temas que más hemos tocado es el de la discriminación y rechazo social que hemos recibido muchas personas por ser homosexuales o trans.

Me llena de orgullo y alegría que esta empresa de la cual soy parte quiera crear un lugar donde cada persona pueda vivir su vida sin miedos a discriminación ni segregación, lo que estamos haciendo es un cambio de cultura corporativa radical, y que mejor que ese cambio nace desde los propios funcionarios".

3.2
Gestión y desarrollo del talento

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

La incorporación plena de una empresa al mundo digital y de las tecnologías, lejos de ser un escenario que prescinda de las personas, necesita de equipos humanos diversos, con aptitudes y conocimientos especializados. Por lo mismo, la atracción y retención del talento es un tema de alta importancia para la gestión de Entel y nuestro desarrollo estratégico hacia el futuro. En definitiva, la clave está en una combinación adecuada de automatización e inteligencia artificial con personas especializadas y equipos de trabajo ágiles, en constante actualización de sus conocimientos y aptitudes, y proclives a la innovación.

En el estudio "Tendencias de Capital Humano 2018", realizado por Deloitte a nivel mundial, los ejecutivos que participaron indicaron que, si bien la adopción tecnológica y la automatización generan ansiedades en las personas por posibles pérdidas de empleo, es mayor el potencial transformador para que las empresas abran más oportunidades de impacto positivo en la sociedad. Ahí es donde el equipo humano tras la operación tecnológica se vuelve más importante y puede potenciar la innovación tanto para el crecimiento del negocio, como para impulsar transformaciones más amplias.

Por otra parte, la tecnología puede complementar y hacer más eficientes la gestión de los equipos humanos, por ejemplo, apoyando los procesos de reclutamiento y selección, sobre todo a medida que se requieren perfiles más especializados. También puede ayudar en la construcción y coordinación de equipos de trabajo dinámicos y ágiles, comprometidos con la empresa y convencidos de su capacidad innovadora y transformadora.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Nuestro proceso de transformación se ha fundado en un cambio de perspectiva importante en la gestión y coordinación de las personas y los equipos: desde el reclutamiento y la selección, hasta el desarrollo de capacidades al interior de la compañía, incluyendo su evaluación y monitoreo periódicos. Esta visión nos ha llevado a contar con personas y equipos especializados, cuyas inquietudes están alineadas con los planes de desarrollo y crecimiento que nos hemos propuesto hacia adelante. Así, la implementación de tracks de especialistas y de una Metodología Ágil de Trabajo han cimentado el primer entorno de transformación para construir la empresa y el negocio que pensamos para el futuro, lo que, en combinación con la Transformación Digital (TDE) y la adopción de nuevas tecnologías -que constituyen el segundo entorno de transformación- han impulsado los grandes cambios de nuestra empresa en los últimos años.

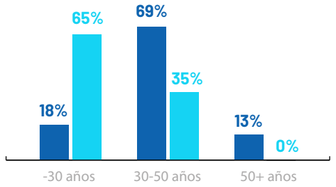
Una de las características más importantes para una organización que se desenvuelve en forma ágil y eficiente es la autogestión y la proactividad de sus integrantes. La capacidad de respuesta y adaptación rápida permite a una compañía -particularmente en una industria como la nuestra- adelantarse a los cambios y moverse en entornos inciertos. Así, tanto los principales programas de capacitación y entrenamiento, como otras iniciativas que, por ejemplo, impulsan la innovación al interior de la compañía, promueven estas competencias en los colaboradores.

Para construir los equipos, ya sea a través de procesos de reclutamiento externos o programas de movilidad interna, un elemento central de la gestión y del proceso de transformación es la definición de las habilidades y la identificación de competencias especializadas para cada cargo. Esto permite no sólo incorporar las capacidades propias de una organización dinámica, sino también diseñar los programas de formación y desarrollo de carrera que permitan a las personas y a la compañía crecer a la par y en concordancia con sus proyectos y visión a futuro.

NUEVAS CONTRATACIONES

- CHILE 930 Personas
- PERÚ 542 Personas

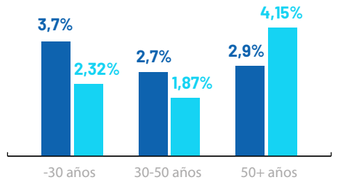
HOMBRES	MUJERES
58%	42%
55%	45%



ROTACIÓN

- CHILE 1,52%
- PERÚ 2,01%

HOMBRES	MUJERES
1,82%	1,37%
2,05%	1,94%



Aunque la rotación aumentó levemente en Entel Chile durante 2018, pasando de un 1,10% en 2017 a un 1,52% durante el periodo reportado, ésta se ha mantenido relativamente estable los últimos años considerando que en 2016 alcanzó un 1,60%. Mientras, en Perú, ésta ha ido incrementando de un 1,46% en 2016, a un 1,53% en 2017, y alcanzando un 2,01% en 2018.

MOVILIDAD INTERNA EN ENTEL

Durante 2018, 347 personas en Chile y 197 en Perú llenaron vacantes internas en la empresa a través de ascensos o transferencias.

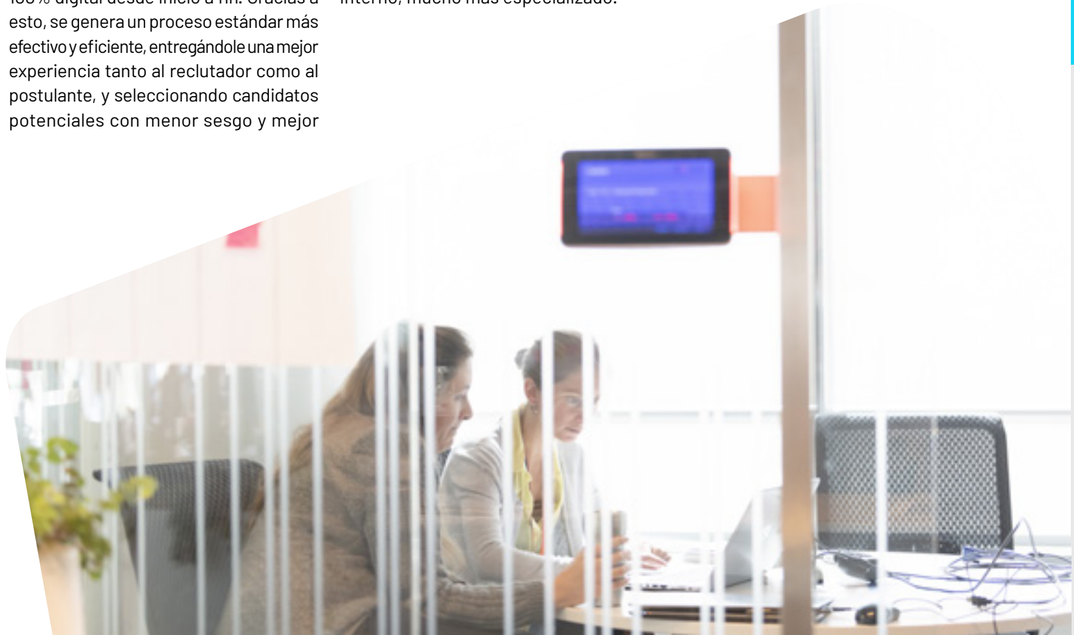
Aira: Nuevo aliado tecnológico para el reclutamiento

Para mejorar los procesos de selección y apoyarnos en las herramientas que hoy ofrece la tecnología, durante 2018 implementamos la plataforma Aira. Se trata de un software de reclutamiento que aplica inteligencia artificial para hacer más efectivo y eficiente este proceso. Aira es capaz de revisar y priorizar 1.000 currículum vitae en segundos, identificando la experiencia profesional de los candidatos, analizando sus emociones y realizando pruebas psicométricas, todo 100% digital desde inicio a fin. Gracias a esto, se genera un proceso estándar más efectivo y eficiente, entregándole una mejor experiencia tanto al reclutador como al postulante, y seleccionando candidatos potenciales con menor sesgo y mejor ajuste a los perfiles buscados. Durante 2018, en Entel Chile recibimos más de 69.400 postulaciones para 224 vacantes.

Esta implementación es un ejemplo de cómo la adopción de nuevas tecnologías puede mejorar el trabajo de las personas. Gracias a la automatización, en este caso, disminuyen los tiempos de operación de reclutamiento, lo que ha permitido que el área de atracción asuma un rol de asesoría y consultoría hacia su cliente interno, mucho más especializado.

69.400

postulaciones para **224** vacantes



Metodología de Trabajo Ágil: Equipos especializados de trabajo y de rápida respuesta

Desde su primera implementación en la empresa, ya son más de 700 personas las que están funcionando bajo la Metodología de Trabajo Ágil en diferentes áreas del negocio. Ha sido un proceso que comenzó en 2015, con la adopción de una nueva estructura organizacional, equipos más horizontales y un énfasis en el trabajo interdisciplinario. En 2017 se formaron las primeras células de trabajo interáreas, con equipos multidisciplinarios y autónomos emprendiendo proyectos colaborativos. Con un foco en la innovación, estos equipos asumen proyectos de punta a punta, comprometiéndose con satisfacer las expectativas del cliente y alineados con la estrategia del negocio. Si bien se trata de un proceso en constante transformación, el año 2018 -con una metodología ya más asimilada por parte de la organización- estructuramos nuevas células y apuntalamos el trabajo con los líderes para desarrollar sus competencias de acuerdo a las expectativas de la compañía y las aptitudes necesarias para dirigir este tipo particular de equipos y procesos.

700

Personas las que están funcionando bajo la Metodología de Trabajo Ágil en diferentes áreas del negocio

CASO DE ÉXITO EN METODOLOGÍA ÁGIL DE TRABAJO:
Creación y lanzamiento del producto Red Local Administrada para el Mercado Empresas

La Red Local Administrada es una solución para que los clientes del Mercado Empresas, particularmente empresas pequeñas y medianas, puedan monitorear, distribuir y priorizar el tráfico de datos al interior de sus organizaciones según sus necesidades.

Todo el proceso para sacar adelante este producto durante 2018 -desde su creación, hasta su lanzamiento y comunicación masiva- fue producto del trabajo de la célula Mercado Grandes Empresas. Aquí trabajaron diversos profesionales que fueron capaces de identificar, a partir de una necesidad de los clientes, una solución posible, diseñar e implementar el producto, y comunicarlo de manera efectiva.

El resultado más visible de este trabajo fue una notable reducción del tiempo de lanzamiento del servicio. Al estar todo el equipo involucrado desde el comienzo, hay un mejor entendimiento de todos los participantes del proyecto desde el inicio. Ello también incide en la consistencia del producto final y una comunicación efectiva tanto a nivel interno, como externo.

Capacitación y desarrollo del talento

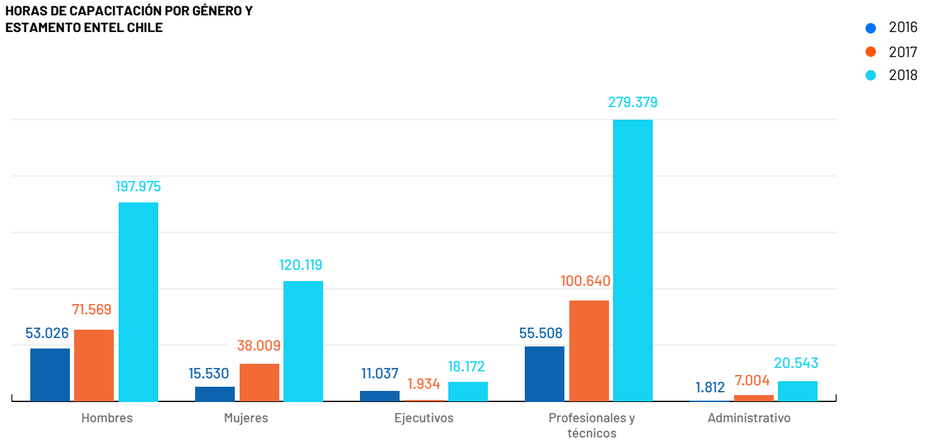
404-1
404-2

La evolución de nuestra compañía, de las formas en las que trabajamos y, como apunta nuestro propósito, la transformación responsable de la sociedad, necesita de colaboradores que desarrollen continuamente sus capacidades y aporten a los equipos con sus conocimientos específicos y su capacidad innovadora. Por ello, durante 2018, en Entel Chile sumamos 318.094 horas de capacitación en total, un 190% más que las del año anterior que, en total, sumaron 109.579.

Esta nueva cifra representa un promedio de 72 horas de capacitación por persona durante el periodo reportado.

A este incremento del tiempo invertido en el desarrollo de nuestros colaboradores, se suman nuevos programas de capacitación, particularmente la Universidad Entel, caso que se detalla más adelante en este capítulo.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y ESTAMENTO ENTEL CHILE



PROMOCIÓN Y DESARROLLO DEL LIDERAZGO

Además de las personas con las habilidades adecuadas, la gestión de equipos ágiles e innovadores requiere de líderes que dirijan satisfactoriamente los desafíos. Con el fin de fortalecer habilidades de liderazgo, se realizaron durante el año diversos programas e iniciativas dirigidas a los gerentes y a los líderes de equipos.

Programa Conecta, impulsando la transformación

Su objetivo es generar nuevas competencias y habilidades para la transformación, a partir de herramientas de la neurociencia.

Talleres de pulso organizacional

Su objetivo es preparar a nuestros líderes para comprender y gestionar la información de sus equipos respecto a su clima laboral y nivel de engagement.

Programa de mentoría

Su objetivo es el de propiciar espacios para compartir buenas prácticas y experiencias entre los líderes, en torno a la buena gestión del clima organizacional.

Onboarding Entel

Su objetivo es entregar herramientas y capacidades a quienes asumen posiciones de liderazgo para que puedan adecuarse a sus nuevas responsabilidades de mejor manera.

Universidad Entel

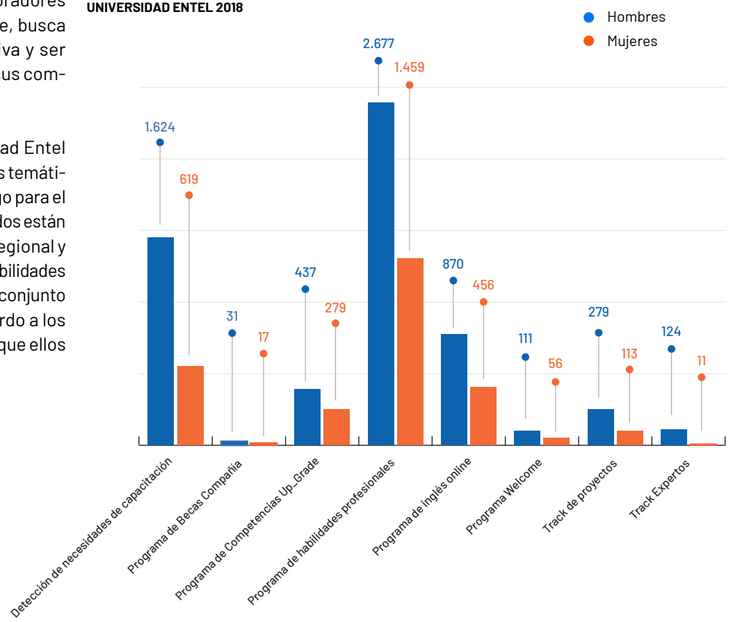
Durante 2018 inauguramos nuestro nuevo portal de gestión del aprendizaje, la Universidad Entel. Además de ser un espacio que facilita la actualización de competencias específicas, también busca formar a quienes son parte de nuestro equipo y entregarles las herramientas necesarias para que tomen los desafíos que impulsan y acompañan nuestro propósito.

Uno de los objetivos de esta iniciativa es potenciar el aprendizaje de las personas de manera dinámica y flexible. Está dirigido a todos los colaboradores de la compañía y, precisamente, busca impulsarlos a tomar la iniciativa y ser proactivos en el desarrollo de sus competencias y talentos.

Los programas de la Universidad Entel están organizados en academias temáticas de transformación y liderazgo para el mundo tecnológico. Los contenidos están ajustados a la realidad global, regional y nacional de aplicación de las posibilidades de la tecnología, y se definen en conjunto con los colaboradores de acuerdo a los requerimientos de los desafíos que ellos lideran e impulsan.

El Programa de Competencias Up_Grade, el Programa de Habilidades Profesionales, el Programa Welcome, el Programa de Becas Compañía, y el Programa de Inglés Online, son parte de la línea de capacitación transversal de nuestra empresa. Mientras, la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), el Track de Expertos y el Track de Proyectos forman parte de la línea de capacitación técnica, orientados a cargos y funciones más específicas.

NÚMERO DE PARTICIPANTES PROGRAMAS UNIVERSIDAD ENTEL 2018



Desafío e) makers: Impulso a la innovación

Junto con desarrollar las habilidades y el potencial de las personas para que puedan aportar efectivamente a los equipos, en Entel nos hemos propuesto impulsar la innovación a nivel transversal con un foco fuerte en los temas prioritarios de nuestro trabajo, como la sustentabilidad y la transformación tecnológica. Este es el principal objetivo que se ha planteado la iniciativa Desafío e) makers, que continuó desarrollándose al igual que en años anteriores.

Durante 2018 se realizaron tres Desafíos e) makers: dos abiertos a toda la compañía y uno dirigido en particular a la Gerencia de Recursos Humanos. Entre los tres desafíos se generaron 144 ideas y más de 800 interacciones en la plataforma. Para apoyar este trabajo y acompañar a quienes participaban, se realizaron talleres de ideación y de perfilamiento. Además, los participantes eran apoyados con mentorías específicas para trabajar los diferentes temas o ámbitos que se buscaba potenciar en cada línea de trabajo.



Desafío Sustentabilidad	Desafío Recursos Humanos	Desafío Analytics
51 ideas 704 participantes 27 proyectos seleccionados	19 ideas 19 participantes 1 proyecto seleccionado	74 ideas 78 participantes 4 proyectos seleccionados
Se trabajó en tres categorías prioritarias para nuestra gestión en sustentabilidad: Diversidad e inclusión, Desarrollo social y Disminución de la brecha digital.	Este desafío específico para el área de Recursos Humanos buscaba ideas innovadoras que contribuyan a diseñar experiencias memorables y diferenciales que aseguraran eficiencia, satisfacción y compromiso al servicio de los clientes internos.	La Gerencia de Analytics junto a la Gerencia de Innovación lanzaron este desafío, el cual invitaba al conjunto de la compañía a postular soluciones para resolver problemáticas específicas de fidelización de clientes y estudios de mercado.

Caso ganador Desafío e) makers



"RR.HH. Tube"
El equipo detrás del proyecto ganador propuso desarrollar cápsulas de video para explicar procesos típicos y cotidianos del área de RR.HH., por ejemplo, ¿cómo pedir vacaciones? o ¿dónde enviar una licencia médica? Se trata de preguntas sencillas y muy recurrentes, que el equipo del área debe responder caso a caso, lo que implica mucho tiempo invertido y se puede hacer en forma más eficiente y efectiva con la ayuda de la tecnología. De esta forma, los videos entregan información estandarizada y sencilla a los colaboradores, al tiempo que disminuyen la carga de los encargados de atender dichas inquietudes, permitiéndoles realizar otras labores más especializadas.

Casos Ganadores
Desafío Sustentabilidad

"Disminuyendo la brecha digital en adultos mayores"

Por segundo año consecutivo, el equipo de la VP Mercado Corporaciones, participó en el Desafío Sustentabilidad con el objetivo de disminuir la brecha digital en los adultos mayores. Mientras que en 2017 se enfocaron en la compra de insumos e implementos, en 2018 pudieron capacitar a un grupo de beneficiarios de la comuna de La Reina. Cerca de ¼ de la población de dicha comuna santiaguina corresponde a personas de este grupo etario, muchos de los cuales necesitan de herramientas tecnológicas y la facilitación de numerosos aspectos cotidianos que ello conlleva. El objetivo fue partir con un encargado de capacitación, pero la idea es que, en el futuro, sean los propios participantes quienes puedan replicar y enseñar sus conocimientos a más personas.





"1er Encuentro regional de robótica educativa"

En la región del Bío Bío, específicamente en el Liceo Politécnico de Cañete, se realizó el Primer Encuentro Regional de Robótica Educativa, que congregó a estudiantes de diversos establecimientos de la región -incluso de zonas rurales- entorno a la robótica. En esa oportunidad, niños y niñas pudieron mostrar sus propias creaciones y competir en diversas modalidades. La robótica potencia la creatividad y puede transmitirse desde edades muy tempranas. El objetivo de esta iniciativa fue precisamente, impulsar la participación y el entusiasmo que el tema genera en los niños, esta vez, a nivel regional.

27
Proyectos seleccionados

704
Colaboradores participantes

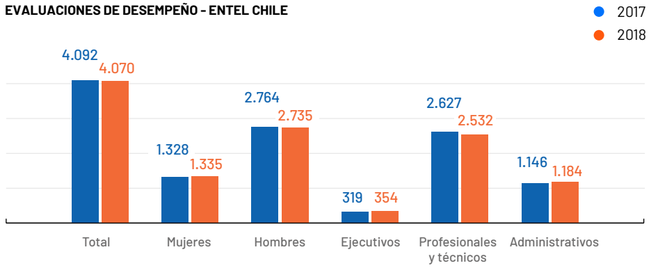
Evaluación de desempeño

404-3

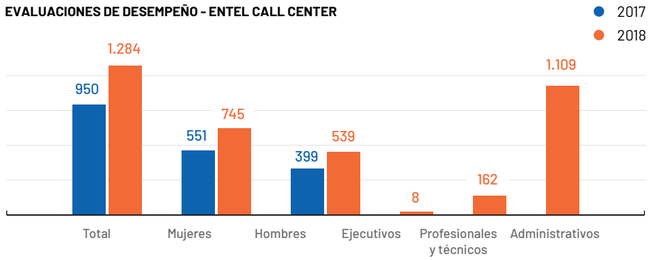
A diciembre de 2018, 4.070 colaboradores en Entel Chile, 1.284 colaboradores de Entel Call Center y 2.506 colaboradores de Entel Perú contaban con procesos formales de evaluación del desempeño. Esta es una instancia fundamental del desarrollo del talento, principalmente porque, además de poner en perspectiva los logros y desafíos de las personas y los equipos, permite ir identificando las capacidades y habilidades que es necesario reforzar en cada caso para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto como empresa. Asimismo, el proceso de evaluación permite detectar a las personas que demuestran un potencial alto y habilidades para desarrollarse e incrementar su desempeño.

También hemos comenzado a implementar evaluaciones que incorporan más variables y diferentes visiones y aptitudes. En 2018, 62 personas en Entel Chile participaban de una evaluación en 360° y, en Entel Call Center se integró este tipo de evaluación por primera vez con resultados satisfactorios. Con este instrumento, los diferentes miembros de los equipos se evalúan entre sí, incluyendo los colaboradores a sus jefaturas. En Entel Perú, los Jefes y Supervisores cuentan con evaluación con feedback en 180°.

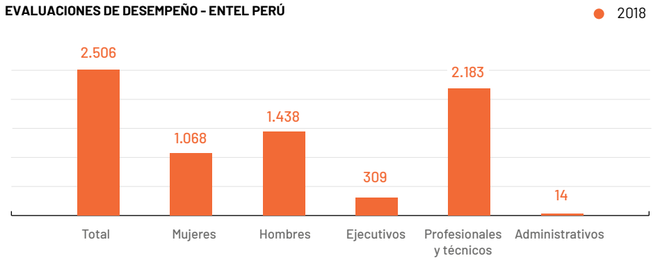
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO - ENTEL CHILE

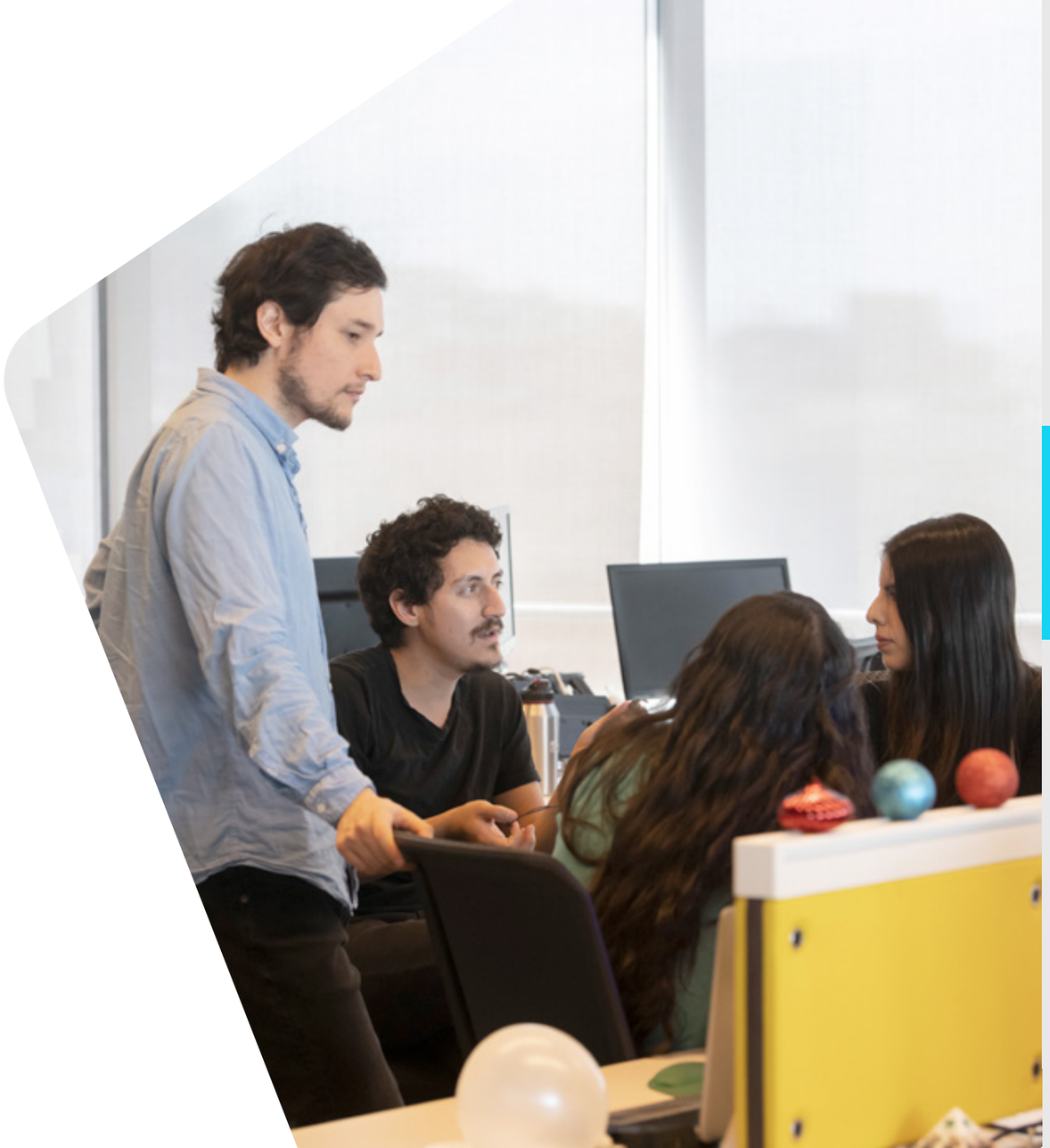


EVALUACIONES DE DESEMPEÑO - ENTEL CALL CENTER



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO - ENTEL PERÚ





Nuevas formas de trabajo

Las tecnologías y la digitalización no solo facilitan la innovación, sino que también permiten que las personas puedan realizar sus labores de mejor manera, con mayor comodidad y rangos de flexibilidad. En Entel queremos fomentar el equilibrio de intereses y responsabilidades de la vida personal y laboral de todos los colaboradores, generando espacios de trabajo que se ajusten a las necesidades de las personas. Por ello, estamos actualizando nuestras dinámicas de trabajo, y explorando las alternativas que ofrecen la tecnología y las tendencias mundiales en este ámbito, lo que nos permitirá también mejorar nuestra propuesta de valor como marca empleadora.

Para ir revisando y evaluando estas nuevas formas de trabajo, se creó un Comité de Home Office que sesiona semanalmente. El objetivo es continuar avanzando para que distintas vicepresidencias se sumen a esta iniciativa.



A diciembre de 2018, 998 colaboradores se encontraban trabajando en una modalidad de horario flexible, ajustando sus horas de entrada y de salida del lugar de trabajo, mientras que 152 participaban de un programa de Home Office o teletrabajo.

Ambientes de trabajo seguros y saludables

403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-10

La gestión y el desarrollo del talento precisan de ambientes de trabajo seguros y saludables, que resguarden la integridad y promuevan el bienestar de las personas. El Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional (SGP) de Entel vela porque cada integrante de la compañía realice su trabajo en forma segura, incluyendo a los trabajadores de empresas contratistas. Si bien el sistema no se encuentra certificado, sí se realizan auditorías internas y externas por parte de clientes periódicamente.

Dentro de las áreas y trabajos de la empresa, las tareas de mayor riesgo son las de conducción, trabajos en altura física (torres, postes, techumbres y azoteas), trabajos en espacios confinados (cámaras subterráneas, shaft de ventilación, entretechos), trabajos en instalaciones eléctricas y trabajos que se realicen en zonas de altura geográficas a más de 3.000 msnm. Para este tipo de labores existe un estándar técnico de seguridad tanto para personal propio, como para contratistas que contempla diversos ítems que deben revisarse y estar presentes para poder realizar los trabajos.

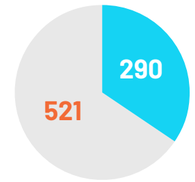
Asimismo, existen mallas de capacitación en temas de salud y seguridad para todos los colaboradores -internos y contratistas- que deben ser abordados. Durante 2018, se realizaron cursos para las diferentes áreas y tareas que representan mayor riesgo y se mencionan anteriormente. También hay cursos para supervisores de empresas contratistas que abordan materias como la investigación de accidentes, la identificación de peligros y evaluación de riesgos y técnicas de supervisión. Los resultados de dichas capacitaciones para 2018 se detallan en el gráfico correspondiente. Adicionalmente, en Entel hemos realizado, para el conjunto de los colaboradores, campañas de prevención y autocuidado, difusión de procedimientos de seguridad y difusión de temas de interés a través de nuestras plataformas digitales internas.

A diciembre de 2018, 242 empresas contratistas se encontraban registradas en el SGP y 6.580 trabajadores estaban acreditados en el mismo. Esto correspondía al 60% de la dotación externa y al 90% de la dotación crítica.

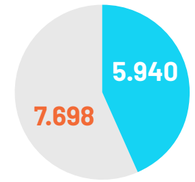
CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPCAIONAL

Trabajadores internos
Contratistas

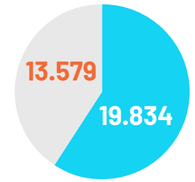
Total cursos



Total asistentes



Total horas de capacitación



	Entel Chile			Entel Call Center			Entel Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Número de comités paritarios	18	17	18	3	3	2	1	1	1
Porcentaje de trabajadores representados por comités	80%	81%	86%	100%	100%	100%	50%	50%	50%



Durante 2018 tuvimos 0 accidentes y enfermedades con consecuencia de muerte. Además, durante los tres últimos años, en Entel Chile hemos logrado disminuir la tasa de accidentabilidad gracias a diversas campañas orientadas a reducir los accidentes de trayecto y en actividades recreativas organizadas por la empresa.

Programas y beneficios para nuestros colaboradores

Seguros de vida para los colaboradores con contrato indefinido para Entel Chile, Call Center y Perú.

Seguros colectivos de salud, con cobertura médica y dental.

Seguro de invalidez para colaboradores de Entel Chile y Call Center.

Licencia ampliada por paternidad o maternidad, con 5 días hábiles adicionales a los que otorga la ley, para Entel Perú.

Plan de salida o plan de retiro, según los convenios colectivos vigentes en Entel Chile, y plan de apoyo al retiro para trabajadores sobre los 65 años en Entel Perú.

Convenios para el cuidado de menores en sala cuna para Entel Chile y Entel Call Center, y bono para menores que no puedan asistir a sala cuna por problemas de salud en Entel Chile.

La salud, bienestar y nutrición de nuestros colaboradores es importante. En Entel Chile realizamos campañas gratuitas de atención y educación en aspectos nutricionales, oftalmológicos y dentales, además de aspectos previsionales y financieros. Destaca dentro de estas últimas la Feria de la Salud, que el año 2018 estuvo enfocada a la educación para optimizar el uso de los planes de salud y el seguro complementario bajo el eslogan "Cuida tu bolsillo". Asimismo, existen programas de medicina preventiva para mayores de 40 años, a través de un convenio con un prestador clínico y un programa de medicina on-line para nuestros colaboradores y sus familias que permite -en un tiempo de respuesta menor a dos minutos- tener una evaluación y un diagnóstico y emitir recetas electrónicas o interconsultas de ser necesario, además de realizar campañas educativas quincenales. En el caso de Entel Perú, el programa "Vive Bien" incluye citas nutricionales, psicológicas y con el médico ocupacional, mientras que en Entel Call Center, distintos proveedores que ofrecen servicios de salud y nutrición, visitan a los colaboradores en forma mensual.

Para incentivar el deporte y las actividades recreativas, en Entel Chile contamos con un club de campo con 13 hectáreas de áreas verdes e instalaciones como piscina y canchas de tenis, squash, fútbol y futbolito. Para Call Center existe un convenio vigente con el Gimnasio YMCA y en Entel Perú se realizan talleres de entrenamiento funcional y Zumba, además de arriendo gratuito de canchas deportivas para los colaboradores.

La totalidad de mujeres que hicieron uso de su permiso maternal en Entel Chile y Perú, regresaron al trabajo después del mismo.

El Comité de Salud de Entel Chile está compuesto por representantes de la administración y los sindicatos. En él se evalúan casos de salud de alto costo y complejidad y se entregan aportes que cubren incluso el total de la cuenta médica. Para los colaboradores en regiones que necesiten de tratamientos más complejos en Santiago existen facilidades de hospedaje y días libres sin cargo a sus vacaciones.

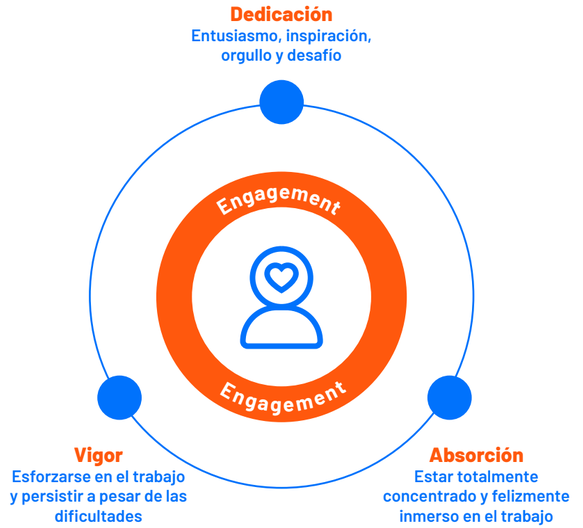
Engagement y clima laboral

Más allá de la seguridad y la salud, en Entel entendemos que la satisfacción de nuestros colaboradores incide en resultados claves, como la productividad y las mejoras en la experiencia de los clientes. Esto requiere mejorar cómo se mide y se gestiona la satisfacción de los colaboradores, hecho que ha representado un foco importante del trabajo orientado al bienestar de las personas y al fortalecimiento de la colaboración. Para ello, hemos adoptado nuevas herramientas, centrándonos en indicadores de engagement, que permiten monitorear el entusiasmo y la motivación al interior de los equipos de trabajo. El año 2018 fue el último en que aplicamos la encuesta Great Place to Work al interior de la empresa.

Durante 2018, se realizaron dos mediciones de engagement en marzo y septiembre. En la primera participaron 3.306 colaboradores, y en la segunda, 3.507. Los resultados mostraron un 88% y un 87,3% de engagement, respectivamente. El objetivo de esta medición es obtener la mayor cantidad de información para generar mejoras en la gestión de los equipos de trabajo a través de 17 preguntas que abordan tres componentes: dedicación, vigor y absorción (ver recuadro). A partir de los resultados obtenidos, cada área es responsable de realizar un plan de acción acorde a los mismos y trabajar en conjunto para hacer de nuestra empresa un lugar con el cual las personas puedan identificarse, desarrollarse y crecer.

87,7%

Promedio de engagement en Entel para las mediciones de 2018



3.3
Comunidades e inversión social

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

Durante 2018 se alcanzó un importante hito a nivel mundial: por primera vez en la historia hubo más personas con acceso a una conexión de internet, que sin ella. En otras palabras, poco más de la mitad de la población del planeta -un 51,2%, según cifras de la ITU[21] - tuvo un punto de acceso a la web. Esto nos plantea numerosos desafíos para lograr en un menor plazo de tiempo la conexión de la otra mitad y el mejoramiento del acceso para quienes ya están en línea: algunos de estos desafíos se encuentran en el área técnica y tecnológica, otros, en la educación, y otros, en la inclusión y la superación de las diversas barreras -económicas, sociales o territoriales- que inciden en la brecha digital.

La importancia que ha adquirido el acceso a la tecnología y las comunicaciones se relaciona con la influencia creciente que éstas tienen en la calidad de vida de las personas y su presencia en los más diversos ámbitos del quehacer diario de individuos y organizaciones. Eso posiciona a las empresas que proveen estos servicios como importantes catalizadores de los grandes cambios que está enfrentando la sociedad contemporánea. Estar en el centro de dichas transformaciones, con un rol activo de ciudadanía corporativa y responsabilidad, contribuye a la estabilidad y al desarrollo del negocio, con sus derivados en reconocimiento y buena reputación. Pero sobre todo, como nunca antes es un factor de alta relevancia en cuanto aporte al bienestar de las personas.



51,2%

De la población mundial tuvo acceso a una conexión de internet en 2018

21. International Telecommunications Union

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

La apertura de las infinitas posibilidades que da la tecnología a más personas, requiere de un trabajo constante y articulado entre diferentes actores para cubrir los diversos frentes de acción en este ámbito. En Entel hemos adoptado un enfoque de inclusión de nuestros grupos de interés al trabajo que hacemos cada día, para ampliar las oportunidades y el acceso a la tecnología. En este gran desafío persisten brechas de diversa índole, las cuales queremos contribuir a acortar, pero no podemos hacerlo solo por nuestra cuenta. Así, el trabajo incluye activamente a nuestros colaboradores, los clientes, con proveedores de bienes y servicios y a las organizaciones de la sociedad civil y el sector público, conforma una gran red desde la cual podemos ampliar el impacto de nuestro propósito.

Hemos explorado cómo nuestro trabajo puede contribuir en mayor medida a los desafíos que se ha planteado la sociedad global en su conjunto para lograr un desarrollo más sostenible y, desde ahí, queremos seguir contribuyendo y profundizando esta línea de acción en el futuro. Hoy, nuestras iniciativas de ciudadanía corporativa e inversión social apuntan preliminarmente en este sentido, apoyando desde distintos ámbitos: la inversión en infraestructura para conectar a más personas, el trabajo con las comunidades locales, la formación de técnicos especializados, y el apoyo a iniciativas de intervención artística y rescate patrimonial que promuevan la interacción entre las personas.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos es la principal área que se encarga de dirigir los programas de relacionamiento e inversión social, y el involucramiento en los mismos por parte de las diferentes áreas. Es, en definitiva, la encargada de identificar oportunidades de expansión y desarrollo del propósito corporativo, e impulsarlas para el beneficio conjunto del negocio y la sociedad.

Despliegue y cobertura territorial: Internet inalámbrico al hogar

Nuestro mayor aporte como compañía al desarrollo social y económico de los países donde estamos presentes es la incorporación e interconexión de más personas a la tecnología y las comunicaciones, y el mejoramiento constante de las condiciones y conexiones de acceso. Llevar tecnología de vanguardia a un lugar es el primer paso para impulsar la integración de sus habitantes a la era digital y el sinfín de oportunidades que vienen con ella.

¿Qué es?

Uno de nuestros proyectos más relevantes en la actualidad es el despliegue del servicio de internet inalámbrico al hogar de alta velocidad con tecnología Massive MIMO.

Es un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados. Contempla el despliegue de 650 sitios en todo Chile, en tres años, de los cuales 310 ya están desplegados, con una alta demanda de parte de miles de chilenos que hasta ahora no tenían una buena oferta. Al ser una alternativa totalmente inalámbrica, no es necesario realizar el cableado de los servicios fijos de internet ni la visita de técnicos para su puesta en marcha, y sólo se requiere tener conexión eléctrica.

¿Cuáles son sus beneficios?

Según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), el 44% de los hogares aún no tiene internet en su hogar. Actualmente, hay 110 comunas con menos de un 5% de penetración de este servicio y 55 comunas con menos del 1%, las que no necesariamente se encuentran en zonas rurales o de difícil acceso.

Gracias a la evolución de las tecnologías disponibles en el mercado, hoy podemos desarrollar este proyecto que beneficiará a muchos de estos hogares.

Por otra parte, con este servicio buscamos entregar una alternativa de calidad y competencia al mercado fijo, o de servicios residenciales de las telecomunicaciones, que hasta el momento se ha visto poco impulsada debido a que no ha existido énfasis en regular este servicio en pos de la existencia de más actores.

Caso: Impulsando la conectividad en los hogares de Alto Hospicio

Pese a estar a solo 10 kilómetros del centro de Iquique, la zona urbana más importante de la Región de Tarapacá, en Alto Hospicio solo el 22% de los hogares tienen internet fijo en el hogar. Esperamos beneficiar a 15.800 hogares de esta comuna que actualmente no cuentan con este servicio o no tienen otras alternativas en términos de oferta comercial.



Claudia Pizarro Alcaldesa La Pintana	Claudio Castro Alcalde de Renca
"La desigualdad, hoy en día, no es sólo un problema de ingresos, también es un tema de igualdad en el acceso a la información y de oportunidades. Este es un tremendo avance tecnológico para La Pintana, pero principalmente, un gigantesco paso de inclusión social para nuestra comuna."	"Internet es una herramienta fundamental, reconocida como un derecho humano desde el 2011 por la ONU. Esto que hoy nos presenta Entel viene a saldar una deuda país con zonas que incomprensiblemente aún no cuentan con acceso a este servicio."

Entre junio y octubre de 2018, con el congelamiento de la banda de 3.500 MHz que, en parte, proveía del servicio de banda ancha fija inalámbrica, el despliegue de este proyecto se vio interrumpido. Gracias al levantamiento parcial de las medidas por parte de la autoridad, pudimos continuar con su desarrollo y ejecución. Todo el detalle de este caso y sus implicancias se desarrollan en la sección "Temas Regulatorios" de este reporte de sustentabilidad.

44%

De los hogares en Chile aún no tiene acceso a internet en su hogar.

Educación en telecomunicaciones

Conforme el despliegue y la habilitación tecnológica del país se incrementan, surge con fuerza una mayor necesidad de contar con técnicos especializados, que puedan responder a las necesidades del sector y los clientes en diversos lugares. Esto también representa una oportunidad para que muchos jóvenes vean en las telecomunicaciones y la tecnología un sector atractivo donde desarrollarse y crecer profesionalmente. Durante 2018, impulsamos diversas iniciativas dirigidas a estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones.

CONVENIO CON LA SOCIEDAD DE INSTRUCCIÓN PRIMARIA

Desde 2016 trabajamos en conjunto con la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP) para reforzar la especialidad de telecomunicaciones del Colegio Eliodoro Matte Ossa de San Bernardo, en Santiago. Ahí participamos en mesas de trabajo, aportando directamente al diseño de las mallas curriculares y de contenido de la especialidad. Además, contribuimos con infraestructura para el colegio y desarrollamos pasantías en terreno junto a nuestra empresa contratista CAM.

PRÁCTICAS LABORALES BELÉN EDUCA

Durante 2018, 30 estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones de los colegios Arzobispo Crescente Errázuriz y San Damián de Molokai realizaron sus prácticas profesionales en nuestra compañía.

VISITAS DE ESTUDIANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

Nuestro objetivo es acompañar a los jóvenes que ven en las telecomunicaciones una oportunidad para crecer y desarrollarse. Así, para acercarnos a los alumnos secundarios que cursan su especialidad, entregarles detalles de su campo laboral y acompañarlos en sus oportunidades de perfeccionamiento, organizamos visitas de estudiantes a instalaciones como la estación satelital de Longovilo y el Centro Nacional de Telecomunicaciones en la Torre Entel. En 2018, una de las visitas más importantes fue la de los alumnos del centro educativo Fernando Santiván de Panguipulli, como parte de su gira de estudios.

La educación es la mayor fuente de oportunidades y de infinitas posibilidades de transformación. Por ello, más allá del trabajo específico en el área de telecomunicaciones, desde nuestra compañía también apoyamos a nuestros aliados que contribuyen a la educación de muchos jóvenes. Desde el año 2014 participamos en el programa de tutorías de Belén Educa. En 2018, 45 tutores de nuestra empresa trabajaron junto a un igual número de alumnos de cuarto medio de los colegios de Belén Educa, entregándoles orientación en torno a sus inquietudes personales, académicas y laborales. Cada tutor, durante seis sesiones en el año, trabaja con un estudiante, focalizándose en sus aptitudes, capacidades y deseos, descubriendo alternativas para un mejor desarrollo laboral o para continuar con estudios superiores.

Por segundo año consecutivo, 12 ejecutivos de nuestra empresa participaron en las charlas motivacionales de Belén Educa, relatando sus experiencias laborales y visión en diferentes temas, como toma de decisiones, factores de éxito, vocación y empleo. Un total de 480 alumnos de enseñanza media en todos los niveles asistió a éstas charlas durante el período reportado.



Trabajo con dirigentes sociales y vecinales

413-1

La tecnología es un importante potenciador de la asociatividad e inserción comunitaria. En Entel queremos añadir valor a nuestro trabajo y colaborar junto con las personas que tienen cargos de representación e impulsan los cambios en sus comunidades. A las capacitaciones y talleres para dirigentes sociales realizadas en años anteriores, sumamos durante 2018 más actividades en esa línea, esta vez, junto con la Municipalidad de Santiago y 140 dirigentes vecinales de edificios y condominios de la comuna.

La iniciativa consistió en ocho jornadas de capacitación y difusión de temas ciudadanos para potenciar las buenas relaciones entre vecinos, entregar conocimientos para aquellos que desempeñan roles de dirigentes y guían a las comunidades que representan. Todos los encuentros se efectuaron en el auditorio del edificio corporativo de la torre Entel, entre los meses de octubre y noviembre. Ahí se abordaron temas como el enfrentamiento de situaciones de emergencia, y capacitaciones en diversas normativas, incluyendo aspectos como los derechos y obligaciones de los habitantes de condominios y edificios con las empresas de telecomunicaciones, además de otras legislaciones como copropiedad inmobiliaria y tenencia responsable de mascotas.

El cierre del programa se realizó en la plaza de las telecomunicaciones frente a la Torre Entel, con la charla del experto Michel de L'Herbe sobre "Emergencias: telecomunicaciones y corresponsabilidad social". La actividad contó con la presencia del alcalde de Santiago, concejales de la comuna, directores de desarrollo comunitario y de participación ciudadana de la Municipalidad, y representantes de Entel.

En conjunto con la Municipalidad de Santiago, también participamos en la celebración del Día del Dirigente Social y Comunitario, iniciativa en la que se reconoce a más de 480 dirigentes sociales de Santiago y que fue encabezada por el alcalde Felipe Alessandri.

Voluntariado corporativo

Los colaboradores de Entel son un actor importante de la estrategia de involucramiento de la compañía con la sociedad y son los co-creadores de las intervenciones. A través de diversas actividades de voluntariado, las personas que forman parte de nuestra empresa pueden explorar nuevas posibilidades y oportunidades de trabajo con la comunidad. Durante 2018, se realizaron 63 iniciativas en el marco de las celebraciones del Día del Niño y de Navidad, que convocaron a 396 voluntarios y beneficiaron a un total de 8.968 integrantes de las instituciones que recibieron la ayuda.

Inclusión para la democratización de las telecomunicaciones

Entre las infinitas posibilidades que abre la tecnología, la inclusión es un ámbito especial de trabajo, que trae consigo la apertura de múltiples oportunidades de acción y colaboración. Desde 2016 que trabajamos junto a la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH), con el objetivo de apoyar y promover la democratización de las telecomunicaciones para el desarrollo de personas con discapacidad auditiva.

Nuestros colaboradores son una pieza fundamental para promover la inclusión y acoger en las tiendas y puntos de atención a los clientes que presentan esta discapacidad. Así, en 2018 14 nuevos colaboradores de las diferentes tiendas de Santiago completaron la capacitación en lengua de señas de ASOCH. Con esto, ya son 26 personas en 12 tiendas de la ciudad que pueden atender a estos clientes en particular. Durante este período también se integró una nueva colaboradora con sordera como Ejecutiva de Atención Comercial en la tienda de la Torre Entel, atendiendo en un mesón especialmente habilitado.

En Perú, el programa "Señas que Conectan", persigue los mismos objetivos y, durante 2018, 11 ejecutivos de tres tiendas distintas -dos en Lima y una en Trujillo- se capacitaron en lengua de señas para atender mejor a los clientes que tienen una discapacidad auditiva.



Cultura, arte y ciudad

413-1

La tecnología nos permite, entre otras cosas, conectarnos con los demás. Pero más allá de los espacios de comunicación digital, conectar a las personas entre sí y a todos con los lugares y espacios donde habitamos para transformarlos en verdaderos escenarios de convivencia, también es importante para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. El apoyo y difusión de la cultura, nos permite compartir en torno a iniciativas colectivas y, por eso, en Entel apoyamos diversas instancias de este tipo.



Hecho en Casa Entel

Desde el año 2016 impulsamos esta iniciativa de intervención artística que se funda en una invitación a conocer y explorar los espacios públicos a través de la interacción con el arte urbano. El objetivo es, mediante instalaciones a gran escala de autoría de reconocidos artistas nacionales y extranjeros, transformar la ciudad y sus espacios icónicos con creatividad, invitando a sus habitantes a explorarla desde nuevas perspectivas. Durante 2018, Hecho en Casa Entel incorporó cinco intervenciones urbanas de animales chilenos, a cargo de artistas de Chile, Francia, Portugal, Australia e Italia. El objetivo para esta versión fue rendir un homenaje a la biodiversidad de nuestro territorio e incorporar aspectos sustentables, como el desarrollo de algunas piezas a partir de materiales reciclables.

Como una forma de incorporar activamente a la ciudadanía, la intervención de la Torre Entel se definió a través de una iniciativa participativa, el concurso "Ideas Torre Entel". Por primera vez, las postulaciones para esta intervención se abrieron a todo público y recibimos un récord de más de 800 propuestas. Asimismo, a través de redes sociales, las personas podían participar enviando una foto de las obras del festival para ser uno de los dos seleccionados para, al finalizar el festival, subir al mirador de la Torre Entel y tener una vista privilegiada de la ciudad. Cerca de un millón de personas pudieron disfrutar del festival y sus diversas instalaciones en Santiago y Viña del Mar.

Las obras de Hecho en Casa Entel 2018

Pájaro Carpintero*
Mauricio García
22 años
Estudiante de Publicidad

Insectario
Mantra / Francia

Llama Andina
Bordalo II / Portugal

Gallo Chileno
Amigo & Amigo / Australia

Caracoles
Cracking Art / Italia

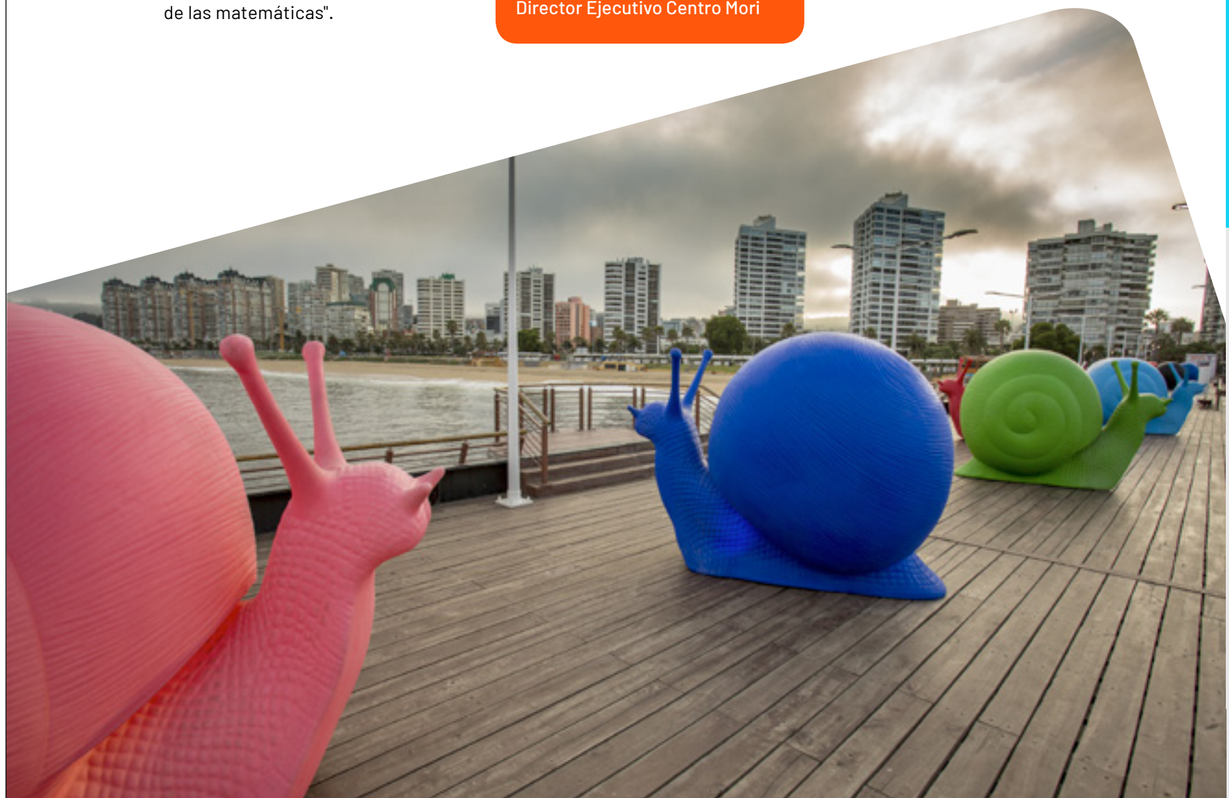
***Ganadora del concurso Ideas Torre Entel**

Tour Nacional Teatro Mori

Así como nos esforzamos en llevar la tecnología y las comunicaciones a diversos rincones del país, también apostamos por llevar la cultura a diferentes regiones. Por cuarto año consecutivo acercamos lo mejor del teatro nacional de manera gratuita a distintas regiones del país. Este año estuvimos en Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins y Antofagasta con las obras "La puerta de al lado" y "La guerra de las matemáticas".

"Gracias a Entel, por cuarto año consecutivo Centro Mori llega a distintos rincones del país con lo mejor del teatro nacional. En tres años de gira hemos convocado a más de 30 mil personas, consolidando nuestra presencia en regiones y el objetivo de descentralizar la cultura mediante teatro de calidad y accesible para todo público."

Cristóbal Vial
Director Ejecutivo Centro Mori





Reconocimiento Corporación Patrimonio Cultural de Chile

Durante 2018, fuimos reconocidos por la Corporación Patrimonio Cultural de Chile por ser una de las empresas con mayor trayectoria en el ámbito de los aportes acogidos a la Ley de Donaciones Culturales durante dos décadas. En esta oportunidad, la Corporación reconoció nuestro compromiso con el patrimonio artístico nacional, particularmente a través de diversas publicaciones, exposiciones y acciones de arte. Algunas iniciativas que destacaron durante la entrega de este reconocimiento fueron los libros sobre distintos artistas chilenos, los dos libros de fotografías aéreas de Guy Wenborne "Chile desde el Aire" y "Santiago desde el Aire", exposiciones en GAM y en Metro de Santiago y el festival Hecho en Casa, además del sitio del patrimonio cultural chileno Nuestro.cl y la web Patrimonio.cl.

"Entel, es reconocida por su constancia y profesionalismo para desarrollar, en alianza con las instituciones culturales y el Estado proyectos de envergadura y amplio alcance en beneficio de la ciudadanía en su conjunto."

Corporación Patrimonio
Cultural de Chile

Premio Periodismo Sustentable

En 2018, celebramos la 10ma versión del Premio de Periodismo Sustentable que reconoce aquellos trabajos periodísticos que contribuyen a la construcción de una sociedad más sustentable, armónica e inclusiva. El objetivo principal de esta iniciativa es promover el debate y sensibilizar a la opinión pública sobre la importancia de la sustentabilidad. En esta versión se recibieron 70 postulaciones para las distintas categorías.

De los ganadores y finalistas para las diversas categorías -TV Reportaje, Prensa Crónica, Prensa Reportajes, Radio y Prensa en Perú- el jurado eligió a Felipe Vicencio por Chile y Diego Suárez por Perú, como los grandes ganadores del premio PESU 2018, que consiste en una pasantía en la Universidad Católica de Milán.

"Sabemos la importancia que tiene la sustentabilidad en general para toda la sociedad, especialmente hoy, en el siglo XXI. Por lo tanto, es muy relevante que empresas como Entel, pongan foco en este tema, a través de un premio periodístico. Creo que esta iniciativa es súper valorable y va en línea directa, en cómo deben ser las compañías del siglo XXI, pensando en el negocio, pero también pensando en la sustentabilidad y en la continuidad de sus operaciones, desde la responsabilidad con las comunidades y su entorno en general."

Felipe Vicencio
Periodista de reportajes para el noticiario central de Televisión Nacional de Chile, ganador PESU 2018



4.1
Cuidado del medioambiente

103-1
103-2
103-3
102-11

¿Por qué es importante?

Internet consume alrededor del 7% del total de la energía del planeta, según el último estudio "Clicking Clean" de Greenpeace22, publicado en 2017. Este consumo energético ya supera al de la industria de la aviación. Si consideramos que el tráfico de datos se triplicará para el (ya cercano) final de esta década, el tipo de energía que utilicen las empresas del sector digital y cualquier iniciativa de uso eficiente de dicho recurso que emprendan puede tener un impacto exponencial a futuro. Ya hay ejemplos: empresas como Facebook y Amazon están empleando energías limpias para sus procesos y tráfico de datos.

Por otra parte, los residuos electrónicos y tecnológicos también representan una preocupación en el ámbito de la gestión ambiental: solo en 2016 se generaron 44,7 millones de toneladas de basura electrónica. Según el último informe del Global E-Waste Monitor23 , eso equivale a 4.500 veces el volumen de la Torre Eiffel de París. Para el año 2021 se calcula que este tipo de residuos ascenderán a 52,2 millones de toneladas. Actualmente, el 20% de este tipo de residuos a nivel global es recolectado y reciclado apropiadamente, cifra que afortunadamente ha ido creciendo con los años, aunque todavía persisten grandes desafíos para incrementarla aún más.

Estos dos ámbitos representan grandes oportunidades para que las empresas de tecnología puedan transformar sus operaciones y contribuir al cuidado del medioambiente desde sus propios ámbitos de gestión, enfocadas en sus impactos más significativos. Y también para el trabajo en alianza con diversas personas y organizaciones para impulsar una cultura ambientalmente consciente desde el centro de la revolución digital.

7%

Del total de la energía consumida a nivel mundial corresponde al uso de internet.

22. http://www.greenpeace.org/usa/global-warming/click-clean/

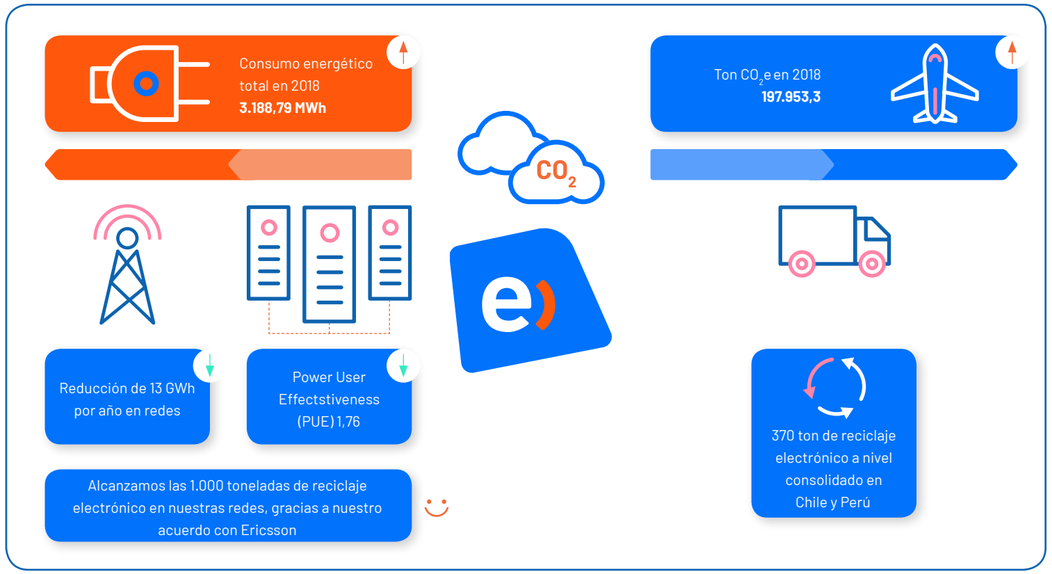
23. El Global E-waste Monitor es una iniciativa de la Universidad de Naciones Unidas, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) y la Asociación Internacional de Residuos Sólidos (ISWA, por sus siglas en inglés).

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El cuidado del medioambiente forma parte de nuestros lineamientos de sustentabilidad y ha sido un pilar importante de trabajo durante los últimos años. Todas las áreas de la empresa deben comprometerse con una gestión activa en este ámbito de acción. Asimismo, es un tema constante del trabajo con los grupos de interés. Por las características de nuestra operación y sus impactos más significativos, las iniciativas más importantes se vinculan con la eficiencia energética -particularmente en redes y data center- y la reducción de los residuos a través de nuestra cadena de comercialización y posventa. Desde 2016 también medimos nuestra huella de carbono para las operaciones en Chile y Perú.

A partir del establecimiento de nuestra primera Política de Sustentabilidad, cada año hemos ido sumando a más grupos de interés y nuevas iniciativas a la gestión ambiental de la compañía, especialmente aquellas que -como el reciclaje- precisan de un compromiso y una cultura ambiental compartida para profundizar y ampliar su impacto. Si cada vez más personas se suman a la revolución digital o tecnológica, nuestro trabajo también debe enfocarse a una adopción masiva de prácticas que cuiden el medioambiente y minimicen los impactos de nuestra operación.

La transformación responsable de la sociedad y la creación de infinitas posibilidades a través de la tecnología se podrán materializar en el tiempo solo si somos capaces de minimizar los impactos al entorno donde esas posibilidades se construyen y manifiestan. En otras palabras, sin el cuidado del medio ambiente, nuestro propósito quedaría inconcluso. De ahí a que cada año, este ámbito de gestión se vuelve más relevante.

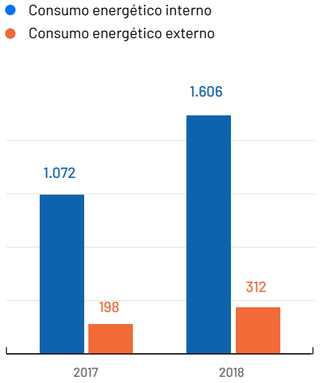


Eficiencia energética

302-1
302-2
302-4

Es en el funcionamiento de nuestras redes y en las instalaciones de data center donde ocurre el consumo energético más intensivo de la operación. Como este ámbito es, a su vez, el que representa nuestro mayor aporte en términos de emisiones -cerca del 90% de nuestra huella de carbono se compone de emisiones indirectas- el ahorro y la eficiencia en el uso de la energía es fundamental para minimizar nuestro impacto en el medioambiente. Durante 2018, no obstante, nuestro consumo energético se incrementó dada la habilitación e implementación tecnológica para que nuestras antenas y redes puedan soportar el creciente tráfico de datos.

CONSUMO ENERGÉTICO ENTEL CHILE TJOULES



Grandes empresas mundiales de la economía digital han implementado diversas iniciativas de eficiencia y ahorro energético en sus servidores electrónicos e instalaciones. El estándar internacional PUE, utilizado por el Data Center de Entel, lo sitúa a la altura de otras instalaciones de su categoría junto a líderes a nivel mundial en estos temas como Facebook o Google.

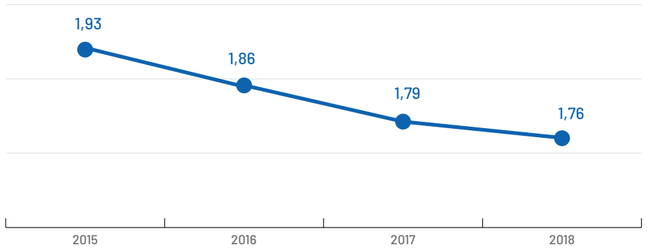
Mientras que para el trabajo de redes se plantean anualmente iniciativas y metas de ahorro, en data center se monitorean las pérdidas energéticas entre la energía total que consume su operación y la que realmente llega al equipamiento de TI. esto es el indicador Power User Effectiveness o PUE, por sus siglas en inglés. Durante 2018, se logró un PUE de 1,76, con una leve disminución respecto de 2017 en comparación a las disminuciones más significativas ocurridas en periodos anteriores. Esto porque las tecnologías implementadas y las mejoras realizadas ya alcanzan los desarrollos más avanzados en esta materia.

Durante 2018, en el caso de la reducción del consumo en redes, se sumaron cinco nuevas iniciativas a las 11 que ya habían sido implementadas en el período anterior. En conjunto, todas lograron una disminución de 13GWh en el consumo cada año.

Mientras, durante el período reportado comenzó la primera fase de operación del Data Center Ciudad de Los Valles 3, cuya implementación tecnológica representa una mejora en eficiencia energética aproximada del 58% respecto de la tecnología tradicional. Asimismo, en las otras operaciones, gracias a diferentes mejoras en los equipamientos se lograron consumos energéticos entre un 30 y un 40% menos en las diferentes instalaciones. Cabe destacar que Ciudad de los Valles es el principal Data Center de Entel, con un crecimiento anual de energía del orden de un 10%, en él se concentra gran parte de los esfuerzos de eficiencia energética lo que ha permitido disminuir el el PUE de esta instalación a un valor menor a 1,6.

Queremos impulsar la utilización de energías limpias en nuestras instalaciones. Para 2019, uno de nuestros desafíos es modificar los contratos eléctricos que mantenemos con empresas proveedoras de energía para asegurarnos que la energía consumida por nuestras instalaciones contenga una proporción mayor de energías que provengan de fuentes renovables.

PUE DATA CENTER ENTEL



CERTIFICACIÓN TIER-IV PARA DATA CENTER

A finales de 2018, la tercera etapa de nuestro Data Center Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV, reconocimiento otorgado por el Uptime Institute que posiciona la instalación dentro de las mejores del mundo, cumpliendo altas exigencias de diseño, estructura, desempeño, fiabilidad, inversión y retorno de inversión. La primera y la segunda etapa de esta importante instalación ya contaban con la certificación TIER III otorgada por la misma organización a nivel global, que, entre otros, también reconoce un diseño, instalación y operación de clase mundial.



Huella de carbono

305-1
305-2
305-3

Nuestra operación genera emisiones de CO2 al ambiente, principalmente producto del consumo indirecto de energía de antenas, data centers y oficinas y edificios corporativos. Durante 2018, las emisiones totales de Entel ascendieron a 197.953,3 ton CO_2e, incluyendo los alcances 1, 2 y 3, que agrupa las emisiones directas e indirectas asociadas a las diferentes operaciones: antenas, call centers, centros de distribución, data center, edificios corporativos y tiendas propias[24]. Esto representa un aumento de la huella de carbono total en un 49,2% respecto del año anterior y de un 9,5% respecto de 2016. Este aumento se dio en gran medida por el consumo eléctrico derivado del uso de antenas.

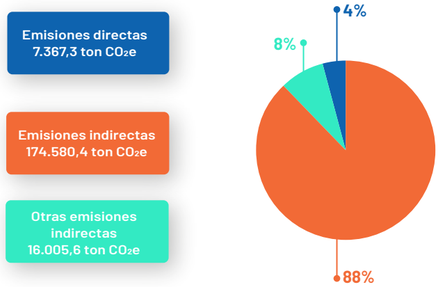
Si bien no hubo un crecimiento del parque de antenas a nivel nacional, durante el periodo reportado se realizó un proceso de consolidación tecnológica para la instalación de nuevo equipamiento en las antenas existentes. De este modo, desde una misma estructura se puede ofrecer conexión a través de múltiples tecnologías. Este despliegue es necesario para responder a la creciente demanda por parte de nuestros clientes y al cada vez más intensivo uso de datos: si comparamos el tráfico de datos de diciembre 2017 con diciembre de 2018, observamos un aumento de 101% en el tráfico en nuestra red. La tendencia mundial es a que el uso de datos continuará creciendo.

Nuestro esfuerzo estará enfocado en que el mayor consumo energético debido al aumento de infraestructura que soporte una operación ampliada, crezca en una proporción menor al aumento del tráfico de datos.

Entel Perú también calcula su huella ambiental. Al momento del cierre de este reporte, dicha operación se encontraba realizando los cálculos de la misma que estarán disponibles prontamente en sus plataformas virtuales y documentación específica.

24. Representa el 100% de las instalaciones propias en Chile. Incluye las siguientes fuentes de emisión: electricidad, emisiones fugitivas, fuentes estacionarias, fuentes móviles, importación y distribución de equipos, papel de oficina y viajes aéreos.

HUELLA DE CARBONO ENTEL CHILE 2018



Las emisiones de nuestra compañía para 2018, equivalen a las emisiones emitidas por 65.984 autos durante un año. En 2018, el parque automotriz a nivel nacional superaba las 5,5 millones de unidades.

Residuos y reciclaje electrónico

Un importante ámbito de nuestra gestión ambiental ocurre al final de nuestro ciclo productivo, es decir, una vez que el cliente ha utilizado sus productos y estos llegan al término de su vida útil. El reciclaje de estos residuos no es solo un ámbito importante del trabajo para el cuidado del medio ambiente y la reducción de la basura electrónica, sino también una oportunidad para aportar a la economía circular y revalorizar elementos que, de otro modo, hubiesen terminado en vertederos. En este caso, la revalorización se produce a través de un proceso de recuperación de minerales y elementos conocido también como "minería urbana". Los artefactos electrónicos contienen oro, cobre, hierro y aluminio, entre otros, elementos valiosos que pueden utilizarse nuevamente en la construcción y elaboración de diversos productos.

¿Qué es la economía circular?

La reducción, la reutilización y el reciclaje son pilares fundamentales de la economía circular. El objetivo es que los desechos que antes hubiesen ido a un vertedero, puedan ser reutilizados y revalorizados, dándoles un uso posterior al final de su vida útil.

RECICLAJE ELECTRÓNICO EN TIENDAS

109

Tiendas a lo largo de Chile cuentan con buzones de reciclaje electrónico

El programa de reciclaje electrónico en tiendas comenzó el año 2014 y, desde entonces, ha seguido desarrollándose y creciendo. Durante 2018, se hizo un catastro de los buzones existentes, se mejoró la comunicación con las tiendas y se despacharon nuevos buzones a aquellas que no contaban con ellos.

Los buzones reciben residuos electrónicos como celulares antiguos y sus baterías, cargadores, audífonos, teléfonos fijos, módems y otros accesorios electrónicos.

El 2018 se reciclaron

3,58

toneladas de residuos electrónicos

a través de este programa, evitando que estos terminaran en vertederos y rescatando materiales como plástico, oro, aluminio, cobre y otros a través del proceso de minería urbana efectuado por la empresa MIDAS[25].

PROGRAMA "RECICLAJE ELECTRÓNICO PARA CHILE"

644

Buzones de reciclaje electrónico se encuentran repartidos por distintas comunas de Chile

En alianza con Fundación Recyclápolis, el programa de "Reciclaje electrónico para Chile" permite a Entel estar presente, más allá de las tiendas propias, en comunas y lugares públicos a los que cualquier persona puede acceder y depositar sus residuos de este tipo. Los lugares son designados por las municipalidades, quienes son importantes aliadas, pues conocen la realidad local y contribuyen en la optimización del proceso de recolección y reutilización. En estos contenedores se pueden reciclar residuos electrónicos como celulares y sus baterías, pilas, cartridges y toner, CDs y DVDs, y otros accesorios.

El 2018 se reciclaron

8,51

toneladas de residuos electrónicos a lo largo de Chile

que son gestionados por la empresa Recycla[26] para su clasificación, desmantelamiento y tratamiento final.

CONTENEDORES DE RECICLAJE EN PERÚ

70

Buzones de reciclaje electrónico

Desde 2015, a través del programa "Reciclemos para transformar", recicla residuos de aparatos eléctricos y electrónicos como celulares, cargadores, audífonos y baterías. Para ello contamos con puntos de acopio en nuestras oficinas y tiendas, y en establecimientos de empresas aliadas. El proceso tiene dos etapas. Primero, se efectúa la separación de cada uno de sus componentes para reciclar metales y plástico. Luego, estos insumos son exportados a grandes fábricas de terminales ubicadas en China e India. La empresa San Antonio Recycling[27], homologada y certificada por el Ministerio del Medio Ambiente de Perú, es la encargada de realizar el tratamiento de los residuos.

El 2018 se recuperaron

25

toneladas de residuos electrónicos a través de este programa

25. http://midaschile.cl/
26. http://www.recycla.cl/
27. https://www.sar.pe/

Reciclaje para clientes Mercado Corporaciones

Desde el año 2015 promovemos también el reciclaje electrónico con los colaboradores de nuestros clientes en el Mercado Corporaciones. De esta manera, las personas que se desempeñan en estas empresas pueden reciclar sus residuos en la comodidad de sus espacios de trabajo. A diciembre de 2018, 17 organizaciones se encuentran adheridas al programa. Desde el año 2016, realizamos un reconocimiento anual a estas compañías con el fin de mantener su compromiso con el reciclaje y la sustentabilidad.



ALIANZA CON ERICSSON PARA EL MANEJO Y RECICLAJE DE RESIDUOS

Durante 2018, mediante el trabajo de más de dos años en el programa "Product Take Back"[28], que se hace cargo de los residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de nuestra red conseguimos un importante hito: logramos reciclar mil toneladas de material electrónico obsoleto. Este programa nos ha permitido recuperar el 98% de este material al final de su vida útil, con todos los beneficios ambientales que ello implica, pero también con ahorros en términos de gestión y eficiencia en las operaciones de ambas empresas. Por ejemplo, antes de la iniciativa, en Entel contábamos con más de 6.000 m2 de bodega para uso de stock proveniente de desinstalaciones, hoy tenemos 4.500 m2 y continuamos en proceso de reducción, todo lo anterior cumpliendo las normativas medioambientales. Adicionalmente, existía un costo asociado a la disposición final de estos residuos. Hoy, gracias a esta iniciativa, éste ha sido completamente eliminado.

333,5

toneladas de residuos recuperados en 2018 a través del acuerdo con Ericsson

28. https://www.ericsson.com/en/about-us/sustainability-and-corporate-responsibility/environment/e-waste-management

Iniciativas para incentivar el reciclaje al interior de la compañía

Entel Cero Basura

El reciclaje de residuos ha sido parte de los lineamientos del cuidado ambiental de la compañía durante los últimos años. En 2018, quisimos incorporar también las 4R: rechazar, reducir, reciclar y reutilizar, a nuestra cultura corporativa en mayor profundidad. Así, durante este año comenzó el proyecto "Entel Cero Basura", partiendo con contenedores para el reciclaje de papel, latas, botellas PET y vidrio en el edificio corporativo de Parque Titanium. Junto con la habilitación de contenedores, también se desarrollaron campañas educativas que enseñan a los trabajadores cómo hacer un depósito correcto de sus residuos. Esta iniciativa se complementó con un programa de embajadores: en cada uno de los pisos hay personas capacitadas que incentivan el reciclaje en los equipos de trabajo.

También ideamos un programa piloto para eliminar los vasos desechables de agua y café de los edificios corporativos, el cual será puesto en marcha a comienzos de 2019 con el apoyo de la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y la Gerencia de Recursos Humanos.

El reciclaje de residuos como vidrio, plástico y latas, entre otros, además ha sido parte en los distintos eventos realizados en el Club de Campo Entel desde las actividades que organizan ahí las distintas gerencias, como en grandes celebraciones de la compañía.



Reciclaje de material publicitario

Con el objetivo de apoyar y fomentar los ciclos de economía circular y la disminución de otros impactos ambientales de nuestra operación, desde 2016 hemos trabajado junto a la empresa Marketgreen[29] en la recuperación y el reciclaje del material publicitario de la compañía hecho de PVC.

El año 2018 se recolectaron 14.592 m^2 de tela PVC, lo cual equivale a 6.410 kilos de material de residuo plástico que fueron recuperados, valorizados e insertados en un segundo ciclo de vida útil. Además, con esta iniciativa se compensaron 7.647,5 kgs de CO_2, es decir, el 38,5% del total emitido con este tipo de publicidad.

Cabe considerar que este año se mejoró considerablemente la tasa de recolección de este material, que pasó de un 22,6% a un 65,6%. Por otra parte, la tasa de telas con código QR, que sirve para su recuperación al final de su vida útil, aumentó de un 20% a un 59%.

Gestión y tratamiento de residuos

306-2

La tabla a continuación muestra un resumen del tratamiento de los diferentes tipos de residuos y su correspondiente tratamiento para 2018.

Gestión de Residuos Entel Chile (Kgs)

Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2016	2017	2018
Residuos Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de Reciclaje	13.114	3.443	12.090
Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos	347.358	102.587	333.505
Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	37.878	5.016	7.973
Papel	Planta de tratamiento	13.977	9.310	1.452
Cartón	Reciclaje	229.496	278.404	181.486
Residuos Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	39.220	24.049	*
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	13.830	14.302	29.914

*Los residuos peligrosos como baterías, celdas y bancos de baterías, se gestionaron a través del acuerdo con Ericsson y están incluidos dentro de la cifra para este tipo de tratamiento, para el periodo reportado, a diferencia de años anteriores.

29. https://www.marketgreen.cl/

05.
Índice GRI

Índice GRI:
Conformidad Esencial

CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Memoria Corporativa	13	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Reporte de Sustentabilidad	17	
	102-3 Ubicación de la sede	Memoria Corporativa	13	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Memoria Corporativa	13	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Memoria Corporativa	13	
	102-6 Mercados Servidos	Memoria Corporativa	13	
	102-7 Tamaño de la organización	Memoria Corporativa	8, 49 y 88 - 89	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Reporte de Sustentabilidad	79	
	102-9 Cadena de suministro	Reporte de Sustentabilidad	72	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			Para 2018, no se registran cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	102-12 Iniciativas Externas	Reporte de Sustentabilidad	11	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Reporte de Sustentabilidad	4 - 6	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Reporte de Sustentabilidad	9, 21-22	
	102-18 Estructura de gobernanza	Reporte de Sustentabilidad	20	
	102-40 Lista de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Reporte de Sustentabilidad	35	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Reporte de Sustentabilidad	14	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Estados Financieros	43	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Reporte de Sustentabilidad	13 - 15	
	102-47 Lista de temas materiales	Reporte de Sustentabilidad	14	
	102-48 Reexpresión de la información			Para el Reporte de Sustentabilidad 2018, no se presentan reexpresiones de la información respecto a años anteriores.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Reporte de Sustentabilidad	13	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicaciónu Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-50 Periodo objeto del informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-55 Índice de contenidos GRI	Reporte de Sustentabilidad	124 - 131	
	102-56 Verificación externa			Este reporte no ha sido verificado externamente

TEMAS MATERIALES

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Desempeño Económico				
GRI 102: Contenidos Generales	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	201-1 Valor Económico Directo Generado y Distribuido	Reporte de Sustentabilidad	18	
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Reporte de Sustentabilidad	54	
Prácticas de Abastecimiento				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	Reporte de Sustentabilidad	72	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en cuanto a sus riesgos de corrupción	Reporte de Sustentabilidad	30	
	205-2 Comunicación y capacitación en políticas y procedimientos anti-corrupción	Reporte de Sustentabilidad	30	
	205-3 Incidentes de corrupción y acciones implementadas	Reporte de Sustentabilidad		No se presentaron incidentes para el periodo reportado
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones legales por prácticas anti-competitivas y prácticas monopólicas	Reporte de Sustentabilidad	32	
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 302: Energía	302-1 Energía consumida dentro de la organización	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
	302-2 Energía consumida fuera de la organización	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
	302-4 Reducción del consumo de energía	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisones directas	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
	305-2 Emisiones indirectas	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
	305-3 Otras emisiones	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de disposición	Reporte de Sustentabilidad	123	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicaciónu Omisión
Evaluación Ambiental de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	**308-1** Nuevos proveedores que han sido evaluados a través de criterios ambientales	Reporte de Sustentabilidad	73	
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 401: Empleo	**401-1** Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Reporte de Sustentabilidad	84	
	401-2 Prestaciones para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Reporte de Sustentabilidad	99	
	401-3 Permiso parental	Reporte de Sustentabilidad	100	
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional	**403-1** Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-6 Fomento a la salud de los trabajadores	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	98	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Reporte de Sustentabilidad	98	
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 404 Formación y enseñanza	**404-1** Media de horas de formación al año por empleado	Reporte de Sustentabilidad	87	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Reporte de Sustentabilidad	87 - 89	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Reporte de Sustentabilidad	94	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades	**405-1** Diversidad en el Directorio y los empleados	Reporte de Sustentabilidad	76	
	405-2 Radio del salario básico y remuneraciones de las mujeres y los hombres	Reporte de Sustentabilidad	79	
No Discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
GRI 406: No discriminación	**406-1** Incidentes de discriminación y medidas implementadas	Reporte de Sustentabilidad	77	
Trabajo Infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 408: Trabajo infantil	**408-1** Operaciones y proveedores en riesgo de incidentes por trabajo infantil	Reporte de Sustentabilidad	73	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Evaluación de los Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos	**412-1** Operaciones sujetas a revisiones o evaluaciones en materias de derechos humanos	Reporte de Sustentabilidad	34	
Comunidades Locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
GRI 413: Comunidades Locales	**413-1** Operaciones con programas de relacionamiento comunitario, evaluaciones de impacto o programas de desarrollo	Reporte de Sustentabilidad	108 y 110-111	
Evaluación Social de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	**414-1** Nuevos proveedores que han sido evaluados a través de criterios sociales	Reporte de Sustentabilidad	73	
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
GRI 417: Marketing y etiquetado	**417-3** Incidentes de incumplimiento relativos a marketing y comunicaciones	Reporte de Sustentabilidad	60	
Privacidad del Cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
GRI 418: Privacidad del Cliente	**418-1** Quejas sobre pérdidas de datos de clientes	Reporte de Sustentabilidad	66	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Experiencia del consumidor				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 -51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 -51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 -51	
Atención en línea	Porcentaje de clientes que utilizan plataformas en línea para servicios y soluciones	Reporte de Sustentabilidad	57	
Confiabilidad de redes	Confiabilidad de redes	Reporte de Sustentabilidad	59	
Cambios regulatorios en la industria				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	36 -37	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	36 -37	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	36 -37	
Seguridad de la información				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	64 -65	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
Gestión transversal de la Ciberseguridad	Certificaciones en ciberseguridad	Reporte de Sustentabilidad	65	
	Capacitaciones en ciberseguridad	Reporte de Sustentabilidad	65	
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	42 - 43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	42 - 43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	42 - 43	

Edición de Contenidos y Pautas Gri
Corporate Citizenship

Fotografía
Ricardo Pastén

Diseño
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores



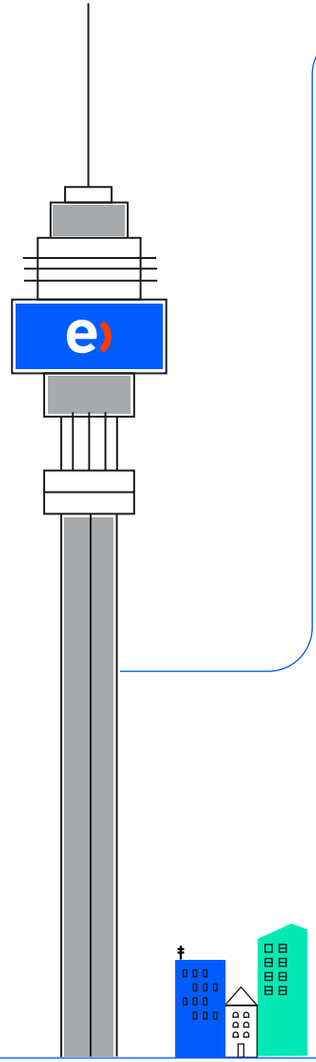
entel.cl

Memoria Corporativa
2019



Memoria Corporativa **2019**

Contenidos



Carta del Presidente

Pág. 4 - 9

01. Información corporativa

Pág. 10 - 45

1.1 Perfil de Entel
1.2 Entel en una mirada
1.3 Reseña histórica
1.4 Hitos 2019
1.5 Premios y reconocimientos
1.6 Gobierno Corporativo
1.7 Composición del Directorio
1.8 Administración
1.9 Ética y cumplimiento

02. Pilares estratégicos

Pág. 46 - 64

2.1 Nuestros pilares
2.2 Innovación y adaptación
2.3 Organización y cultura ágil
2.4 Experiencia distintiva
2.5 Infraestructura moderna y robusta

03. Negocios

Pág. 65 - 90

3.1 Industria
3.2 Marco regulatorio
3.3 Imagen corporativa
3.4 Mercados
3.5 Mercado Personas
3.6 Mercado Empresas
3.7 Mercado Corporaciones
3.8 Mercado Mayorista

04. Entel Perú

Pág. 91 - 96

05. Filiales

Pág. 97 - 98

5.1 Entel Call Center

06. Estrategia y resultados

Pág. 99 - 107

Carta del Presidente



Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Entel, tengo el agrado de presentarles nuestra Memoria Anual correspondiente al ejercicio 2019

Se trató de un periodo altamente desafiante para la mayoría de las economías del mundo, muchas de las cuales sufrieron los efectos de las tensiones comerciales que durante gran parte del año protagonizaron China y Estados Unidos.

En el caso de Chile, el Producto Interno Bruto (PIB) cerró con una variación del 1%, lo que estuvo muy por debajo de las proyecciones iniciales y del 4% registrado en 2018. Ello se explicó por los efectos de la guerra comercial, pero sobre todo por las consecuencias macroeconómicas que tuvo el desborde social registrado en el país a partir del 18 de octubre.

Claramente lo ocurrido durante los últimos meses del año tensionó a la sociedad chilena, impactando tanto la vida cotidiana de las personas como el normal desarrollo de diferentes industrias y negocios. En el caso de Entel, pese a que 27 tiendas a lo largo del país resultaron con algún daño en su infraestructura, afortunadamente ello no involucró complicaciones mayores para la integridad de los trabajadores de la compañía ni en el servicio que prestamos a nuestros clientes.

Tenemos claro que durante un tiempo nos acompañará un entorno social cambiante, por lo que esperamos que las definiciones de futuro que adoptemos como país nos sirvan para seguir mejorando. En cualquier caso, Entel ahí estará como siempre para seguir aportando con la mejor infraestructura de red, sumado a un alto grado de innovación, lo que nos ha permitido consolidar nuestra posición de liderazgo y seguir prosperando en mercados altamente competitivos, como lo son Perú y Chile.

Exitosa venta de torres en Chile y Perú

A nivel del negocio, la industria de las telecomunicaciones sigue inmersa en un acelerado proceso de cambio, lo que obliga a Entel a estar atenta y adelantarse a las transformaciones que se dan en los ciclos tecnológicos, a las acciones que llevan a cabo sus competidores y, especialmente, a las necesidades de los clientes cada vez más conectados y exigentes.

En ese contexto, las principales tendencias de la industria apuntan a contar con modelos de negocios digitales, centrados en la experiencia del cliente y el control de costos. En esa lógica, el incremento del volumen de datos móviles que será posible transmitir gracias a la implementación de la tecnología 5G requerirá de una estructura de redes distinta, mucho más robusta, con las complejidades y desafíos que sabemos eso implica.

Hay que tener claro que la llegada de la tecnología de quinta generación o 5G significará un importan-

te esfuerzo de capital para todos los actores de la industria, dado que implicará el desarrollo de redes de fibra óptica y de antenas que sean aptas para las conexiones de los usuarios.

Así, el 5G requerirá de una nueva estructura en la disposición de las antenas, cambiando desde grandes torres muy distanciadas entre sí, a una malla de torres de menor altura y más cercanas, todas conectadas a través de fibra óptica.

Por ello, y tras un estudio sobre el uso de nuestras torres que consideró diversos factores, Entel decidió desprenderse de aquellas que tenían el carácter de activo no estratégico. Esto lo concretó a través de un acuerdo con American Tower Corporation para la venta y contrato de arrendamiento de 3.242 torres de telecomunicaciones en Chile y en Perú por un total estimado de USD $770 millones. De estas, 2.364 se transfirieron al término de 2019.

Se trata de un acuerdo de enorme relevancia, que beneficia la condición operativa y financiera de la empresa.

Crecimiento en clientes móviles en Chile

A nivel global, la industria se mueve en un ambiente fuertemente competitivo, lo que ha afectado sus niveles de rentabilidad. Sin embargo, Entel ha logrado consolidar su posición de liderazgo en el negocio de las telecomunicaciones en Chile, manteniendo una sólida participación en los ingresos del sector móvil, con un estimado de 35,4% de contribución en los ingresos de la industria. A ello se suma un alto nivel de satisfacción y reconocimiento de marca, lo cual se traduce en un ingreso promedio por abonado mayor, con $8.805 al cierre del cuarto trimestre y una tasa de portaciones por renuncia de clientes con contrato (churn de port- out en pospago) de 1% a diciembre, la más baja de la industria.

En el ejercicio, continuó el aumento en el tráfico de datos de los clientes pospago -clientes con contrato-, presentando en doce meses un alza de 1,6 veces en el segmento Personas. Esto es una muestra de la importancia que nuestros servicios tienen en la vida diaria de las personas. Sin embargo, también revela que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, al contar con una red 4G+ moderna y robusta desplegada en todo el país, lo que ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva, complementada con atractivos planes de financiamiento para los equipos.

Otra tendencia que se ha seguido profundizando es la migración de clientes desde prepago a pospago, lo que ha permitido contar con una industria más estable. Es así que, en el periodo, Entel logró crecer en 512 mil clientes de suscripción, lo que representó un alza de un 13% frente a 2018, gracias a un buen desempeño en ventas, portabilidad, migración de clientes de la propia base de prepago y programas de retención. Tras ello, la compañía ya tiene 4,3 millones de clientes de pospago, lo que representa un 35% de dicho mercado a diciembre de 2019, destacando que, por primera vez, la base de clientes con contrato superó a la de prepago, lo que está en línea con la que ha sido nuestra estrategia de negocios.

Asimismo, es importante destacar que, en términos de portabilidad móvil, en el periodo 2019 obtuvimos 50.784 portabilidades netas de suscripción a suscripción, posicionándonos en el segundo lugar en este indicador.

En Chile nos encontramos con un mercado que, si bien sigue siendo competitivo, está más maduro, observándose una sólida evolución de los clientes de suscripción, y donde se sigue profundizando el uso y la penetración de datos móviles.

Transformación Digital

El proceso de transformación digital en toda la compañía continuó generando una experiencia eficiente y simplificada, facilitando el lanzamiento de nuevos servicios y creando ofertas personalizadas para los clientes en cada segmento.

En este contexto, seguimos avanzando en nuestro proyecto Transformación Digital Entel (TDE), que considera un cambio de casi todas nuestras plataformas de sistemas. En 2019 se puso en marcha la etapa de migración a plataformas digitales de nuestra base de clientes de suscripción. Ello hizo que durante algunos meses se debieran congelar los cambios en nuestra oferta y canales de atención, lo que afectó el impulso comercial y la calidad de atención a nuestros clientes en ese periodo.

Sobre estas nuevas plataformas continuamos integrando y simplificando los procesos de atención a través de diversas herramientas, como analítica avanzada y big data, automatización de procesos y uso de “bots” para generar experiencias eficientes y simples.

En este período hemos seguido creciendo en atención digital a nuestros clientes, al punto que en 2019 un 94% de las interacciones en Chile fueron resueltas mediante canales de autoatención en el segmento personas. Durante el ejercicio iniciamos la interacción con nuestra asistente virtual “ClaudIA” a través de WhatsApp y con ejecutivos por medio de este mismo canal, lo cual permite ahorrar costos y generar una mejora en la satisfacción de nuestros clientes. Es así que en diciembre de 2019, un 41% de las atenciones en pospago se realizó por estos últimos canales, versus las que se hacen por ejecutivos telefónicos tradicionales.

Proyecto Entel+

En 2019, profundizamos nuestro programa Entel+, que tiene como objetivo cambiar la manera de trabajar en muchos ámbitos de la empresa y reasignar recursos a las áreas de crecimiento actual y potencial. Hoy lo podemos ver desplegado en 664 iniciativas, 12 frentes de trabajo y más de 400 involucrados, con proyectos que apuntan a repensar nuestros procesos, desde la estrategia hasta la forma en que estamos organizados, atendemos, comercializamos, compramos a los proveedores y nos vinculamos con los clientes.

Estamos seguros de que los proyectos de transformación digital y Entel +, con sus avances realizados a la fecha, nos facilitarán seguir desplegando nuestra estrategia y los negocios con eficiencia y en armonía frente a los desafíos futuros que como empresa deberemos abordar.

Oferta digital en el segmento Corporativo

En el segmento de clientes Corporativo, se observó una creciente necesidad de soluciones integradas de voz, datos e internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales. En esta línea, hemos continuado con los servicios de ciberseguridad focalizados en la protección de los activos críticos y de información de los clientes.

Esto nos ha permitido estar involucrados en proyectos de alta complejidad en este segmento. Asimismo, nos seguimos posicionando como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centros de datos (data center), contando ahora con la certificación TIER IV Gold que otorga el Uptime Institute.

Por otra parte, a través de Entel Ocean, unidad de negocio que creamos para capturar las oportunidades digitales en los servicios a empresas, hemos logrado concretar nuevos negocios enfocados al desarrollo de soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube. Todo ello nos ha permitido desarrollar proyectos a medida en diferentes industrias (retail, municipalidades e instituciones gubernamentales), los que podrán replicarse con otros clientes.

Servicio fijo en hogares y empresas en Chile

Respecto de los servicios de Entel Hogar, la compañía se enfocó en proveer soluciones para el segmento residencial, orientando principalmente sus esfuerzos a servicios de internet. Esto permitió alcanzar una base de 157 mil clientes de internet con contrato, incluyendo tanto a clientes de Banda Ancha Fija Inalámbrica como de fibra, con un crecimiento interanual de 84,4% respecto de diciembre de 2018.

Cabe destacar que durante 2019 continuó el despliegue de fibra óptica, alcanzando los 285 mil home passed, cifra que se espera incrementar de manera importante durante el 2020.

La conectividad fija con acceso para el segmento de Empresas no corporativo también tuvo un buen desempeño en el ejercicio, aumentando sus ingresos en un 5,3%, lo que significó llegar a un 23,7% de participación. Estos avances estuvieron principalmente asociados a los servicios de conectividad IP, logrando un mayor uso de la red de fibra óptica GPON desplegada.

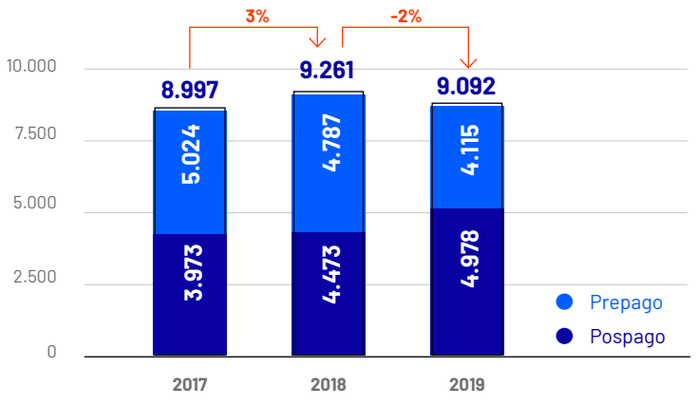
Resultados en Perú alineados con la estrategia

En cuanto a Entel Perú, los ingresos aumentaron un 38% respecto a 2018, totalizando $677.273 millones. Esto fue impulsado por la venta de torres ($80.902 millones) y el incremento de los ingresos por servicios de voz y datos, en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos y la revaluación de 8% del sol peruano frente al peso chileno.

La base de clientes móviles alcanzó un total de 8,3 millones a diciembre de 2019, con un crecimiento neto de 6% respecto de 2018. Parte importante del creci-



Base abonados móviles Chile en miles



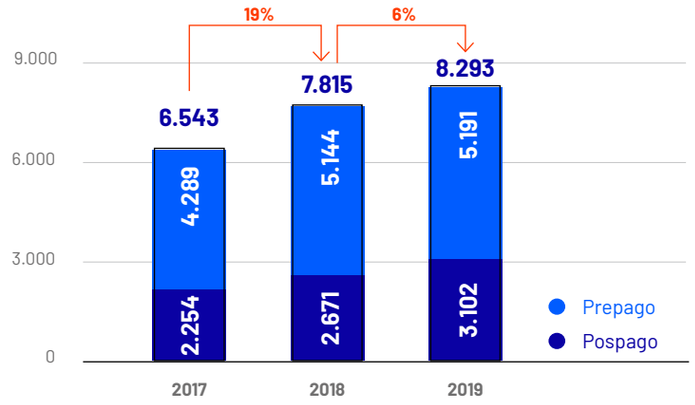
35,4%

de participación en ingresos móviles de la industria en **Chile en 2019**

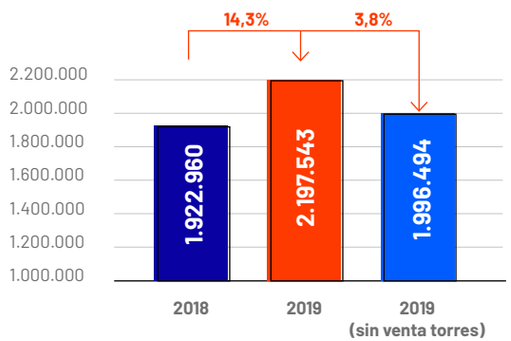
25,4%

de participación en los ingresos móviles de la industria en **Perú, en el cuarto trimestre de 2019**

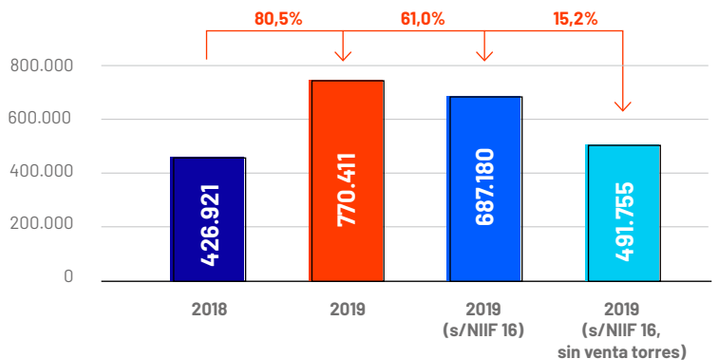
Base abonados móviles Perú en miles



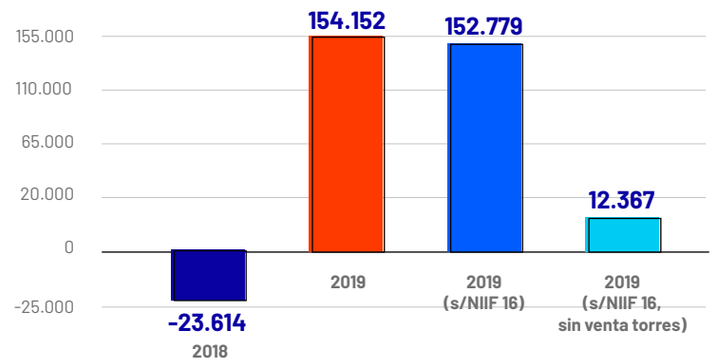
Ingresos consolidados en millones de $



EBITDA en millones de $



Utilidad en millones de $



miento se observó en los clientes de pospago, cuya base aumentó en un 13,6%, alcanzando 2,9 millones, con 327 mil adiciones netas en el año. Cabe destacar que en el 2019 lideramos las portaciones de suscripción a suscripción, con un total de 195 mil portaciones netas.

En el cuarto trimestre de 2019, la compañía alcanzó un 24,6% de participación de los ingresos de la industria móvil, mostrando un incremento de 2,6 puntos porcentuales respecto del mismo periodo del año anterior. Esto está en línea con la estrategia trazada de llegar en tres años al 28% de participación de los ingresos de la industria móvil peruana.

Es importante destacar la transformación digital que la compañía lleva adelante, contando ya con el 100% de su base de prepago migrada a las nuevas plataformas, y con un avance importante en la migración de los clientes de pospago. También se ha profundizado el uso de canales digitales, asistentes virtuales y por medio de WhatsApp. Durante 2019, un 92% de las interacciones en Entel Perú fueron a través de canales de autoatención y digitales.

En el ejercicio 2019, Entel Perú anotó un EBITDA de $125.815 millones, impulsado también por la venta de torres concretada a finales del año. Cabe destacar que excluyendo este efecto y la aplicación de la norma contable NIIF 16 (Normas Internacionales de Información Financiera), la empresa hubiera mostrado un incremento en el EBITDA de $ 57.132 millones versus lo obtenido en 2018.

Resultados 2019

En materia de resultados consolidados, el ejercicio estuvo marcado -además del efecto de la venta de torres-, por el crecimiento en los ingresos de la operación de Perú y por la expansión de servicios fijos en Chile, principalmente asociados a los servicios digitales y residenciales de Entel Hogar. Lo anterior vino a compensar una disminución en los ingresos móviles en Chile, mayoritariamente debida a la baja en los cargos de acceso móviles.

Es así que los ingresos consolidados ascendieron a $2.197.543 millones, lo que representó un alza de 14% frente a 2018, mientras que el EBITDA se incrementó en un 80% en comparación al año previo, llegando a $770.411 millones. El resultado de última línea registró una ganancia de $154.152 millones, lo que implicó una mejora sustancial respecto a la pérdida de $23.614 millones anotada en 2018.

Excluyendo el efecto de la norma contable NIIF16 y el impacto de la venta de torres, el ingreso consolidado de la compañía igualmente hubiera aumentado en 3,8% y el EBITDA hubiera mostrado un crecimiento de 15,2% en el periodo.

Confianza del mercado financiero

También me gustaría destacar el interés mostrado por los inversionistas en la colocación local de dos series de bonos que concretamos en octubre. A través de una serie corta de UF 6 millones y una serie larga de UF 2 millones, se logró una recaudación de UF 9,35 millones. El resultado obtenido no hace sino demostrar la gran confianza que los inversionistas tienen en la compañía, en nuestra estrategia y en su ejecución.

Reconocimientos y el aporte a transformar la sociedad

En ese contexto, nos satisface constatar que el propósito que nos mueve es reconocido por nuestros públicos de interés. Ello se traduce, por ejemplo, en los premios y reconocimientos que recibimos a lo largo del año tanto en Chile como en Perú.

En el caso de Chile, nuestra reputación corporativa fue reconocida en el sexto lugar del Ranking Merco, con lo cual nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones.

También es el caso del Premio BCX (Best Consumer Experience) en la categoría Telecomunicaciones, otorgado por la consultora IZO, donde Entel Perú obtuvo el primer lugar en el mercado peruano. Dicho reconocimiento, que Entel Perú ha liderado por sexta vez consecutiva, es resultado del foco en la entrega de una experiencia de servicio de primer nivel.

En el caso de Entel Perú, la compañía también fue ganadora del eCommerce Awards 2019 en la categoría de Mejor Iniciativa Mobile, gracias al lanzamiento de su nueva tienda online, convirtiéndose en la única operadora en Perú en obtener este reconocimiento a nivel latinoamericano.

La gestión sustentable de nuestro negocio también fue reconocida en 2019. Por cuarto año consecutivo, Entel forma parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI), medición internacional que reconoce a las principales empresas del mundo en términos de desempeño sustentable. La compañía integra el portafolio de acciones sustentables del Índice de Sustentabilidad Dow Jones Chile y del mismo índice a nivel de MILA Pacific Alliance (Mercados Integrados Latinoamericanos), ubicándose en el puesto 21 del ranking de la industria a nivel mundial. Con ello, logró un ascenso en dos lugares, siendo la única empresa de telecomunicaciones en Chile que es miembro de estos portafolios.

En Entel creemos que el rol de las empresas no sólo es ser un motor económico, sino también ser parte de la sociedad, capaces de replantearnos nuestra razón de ser y promover una cultura donde todos puedan aportar. Si bien nos queda camino por recorrer, estamos comprometidos en aportar a la transformación de nuestra sociedad, una en donde todos seamos bienvenidos.

En este ámbito nuestro trabajo también está siendo reconocido. Fundación Iguales entregó a Entel el premio en la categoría de Empresa Nacional, por contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas, en temas de diversidad sexual y de género en Chile.

Seguridad y Resguardo de la información

En un mundo interconectado, el resguardo de la información y los datos que se transmiten es un tema central. Durante 2019, se consolidó la estructura y gobierno de la Gerencia de Ciberseguridad,



adquiriendo nuevas herramientas, tecnologías y sistemas de monitoreo, orientados a prevenir la vulneración de nuestros sistemas y adelantarnos a posibles debilidades.

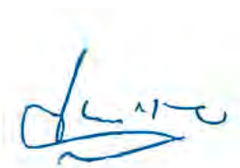
Además, en línea con esta misma preocupación, durante el ejercicio 2019 publicamos la Política de Protección de Datos, en la que explicamos el uso y tratamiento que hacemos de ellos, además de nuestro compromiso con el resguardo de la información de nuestros clientes y sus comunicaciones. Esto fue fruto de un trabajo transversal de la compañía.

Política regulatoria y espectro

En materia de regulación, 2019 fue un año fundamental para las telecomunicaciones. Ello se debió básicamente a que, en el marco de una fructífera colaboración público-privada, se avanzó en despejar las distintas visiones que existían respecto al uso del espectro radioeléctrico, generando mayores certezas a las empresas sobre las condiciones de operación y sus mejoras de cara a los importantes desafíos que enfrentaremos como país en los próximos años. En particular, fueron relevantes los avances en torno al uso de la banda 3.5 MHz (clave para el despliegue de 5G) y las fórmulas determinadas para implementar el fallo de la Corte Suprema por el juicio por la banda 700 MHz.

Como estrategia para los próximos años, seguiremos trabajando y mejorando en el mercado móvil tanto en Chile como en Perú, capitalizando las oportunidades de crecimiento que vemos y ampliándonos en el segmento residencial hogar y en el de servicios digitales para empresas, buscando consolidar nuestra operación en Perú y transformando la compañía para este escenario desafiante. Sabemos que estos desafíos son grandes, pero como dice nuestro propósito, las posibilidades son infinitas.

Para terminar, no me queda más que agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la permanente elección que hacen nuestros clientes por los servicios que prestamos y el constante trabajo y liderazgo que despliegan nuestros colaboradores.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio

01. Información Corporativa

1.1 Perfil de Entel
1.2 Entel en una mirada
1.3 Reseña histórica
1.4 Hitos 2019
1.5 Premios y reconocimientos
1.6 Gobierno Corporativo
1.7 Composición del Directorio
1.8 Administración
1.9 Ética y cumplimiento



1.1 **Perfil** de Entel

Somos una empresa en estado de **innovación permanente**, operadora líder de telecomunicaciones y tecnología en Chile, con una creciente operación en Perú.



- **54,86%** Inversiones ALTEL Ltda.
- **26,46%** Otros
- **18,68%** Fondos de pensiones

Entel es una compañía líder de tecnología y telecomunicaciones, con operaciones en Chile y Perú, mercados en los que suma más de 17,4 millones de clientes móviles e ingresos anuales consolidados por USD 2.935 millones reportados en diciembre 2019.

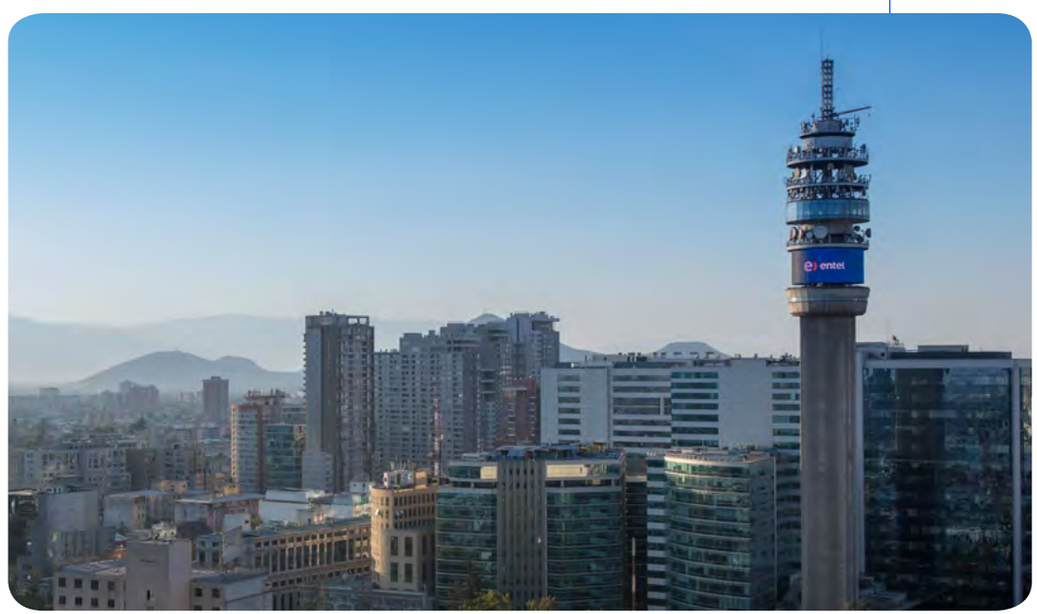
La compañía entrega servicios de telefonía móvil y operaciones de redes fijas (incluye datos, integración TI, internet, telefonía local, larga distancia y servicios relacionados), para los segmentos de personas, empresas, corporaciones y mayoristas.

En Perú a través de su filial Entel Perú otorga servicios de telefonía móvil y cuenta con una oferta integrada de servicios fijos para empresas. Adicionalmente presta servicios de call center en ambos países.

Para lograr nuestro propósito y acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, aportando a la transformación responsable de la sociedad, entregamos experiencias de servicio simples y eficientes. Esto, a través de una infraestructura robusta, de última generación, para comunicaciones móviles, fijas y tecnologías de la información digitales, permitiendo abrir a nuestros clientes estas infinitas posibilidades.

Propiedad

Nuestra compañía, Entel Chile S.A., es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago, con una capitalización bursátil de USD 2.104 millones al cierre de 2019. La propiedad se encuentra distribuida entre 1.788 accionistas al cierre del ejercicio y el socio controlador es Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.





Reportabilidad

Entel S.A. reporta su información financiera a través de su Memoria Anual conforme a la Norma de Carácter General Nº30 de la Comisión para el Mercado Financiero. Y respecto de la gestión ambiental, social y gobernanza (ASG) a través de su Reporte de Sostenibilidad. El alcance de la información es la que se detalla en la nota 01 de los Estados Financieros Consolidados.

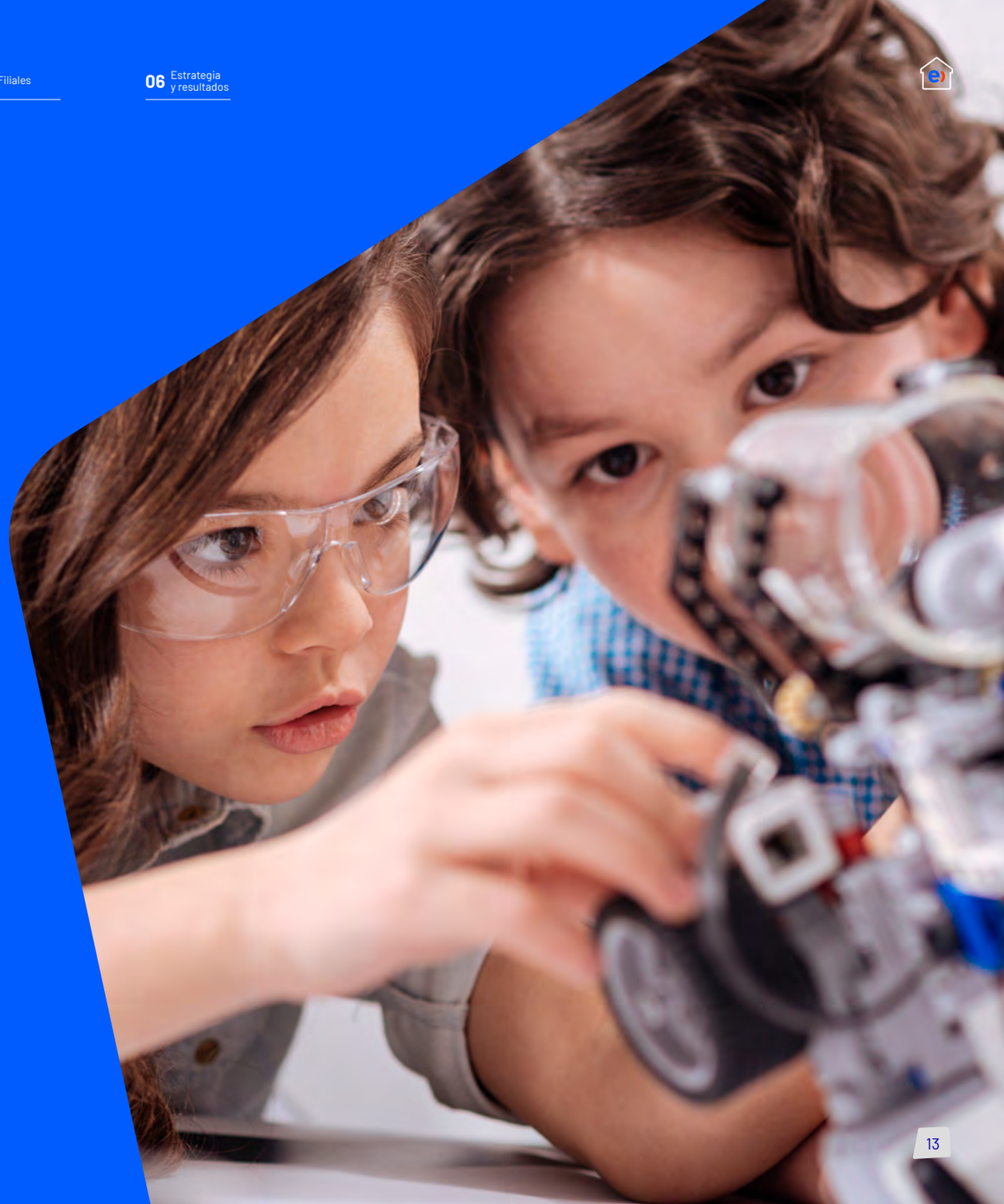
Cifras relevantes (millones de pesos)	2019	2018	Var. %	2017
Ingresos consolidados	2.197.543	1.922.960	14%	1.955.171
EBITDA	770.411	426.921	80%	437.103
Utilidad Operacional	343.917	90.913	278%	117.385
Utilidad del ejercicio	154.152	-23.614		43.410
Utilidad por acción ($)	510,4	-78,19		143,73
Retorno de dividendos (%)*	0	0,82		0,49
Rentabilidad del Patrimonio (% anualizado)**	10,36	-1,81		3,47

Activos	**5.169.494**	**3.964.215**	**30%**	**3.529.040**
Pasivos	**3.560.819**	**2.597.793**	**37%**	**2.290.689**
Patrimonio	**1.608.674**	**1.366.422**	**18%**	**1.238.351**

*Retorno Dividendos (%) = (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)
** Rentabilidad del Patrimonio (% anualizado) = (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio promedio)

Propósito Entel

Existimos para acercar las **infinitas posibilidades** que da la tecnología y así **transformar** responsablemente la sociedad.



1.2 **Entel** en una mirada

17,4
Millones de abonados móviles en Chile y Perú

Ingresos consolidados*
$ 2.197.543
Millones de pesos

EBITDA consolidado*
$ 770.411
Millones de pesos

Inversión
$ 408.633
Millones de pesos

Chile

Abonados móviles
9,1 millones
512 mil nuevos clientes suscripción (13% de crecimiento anual)

UGI Hogar
511 mil
13% de crecimiento

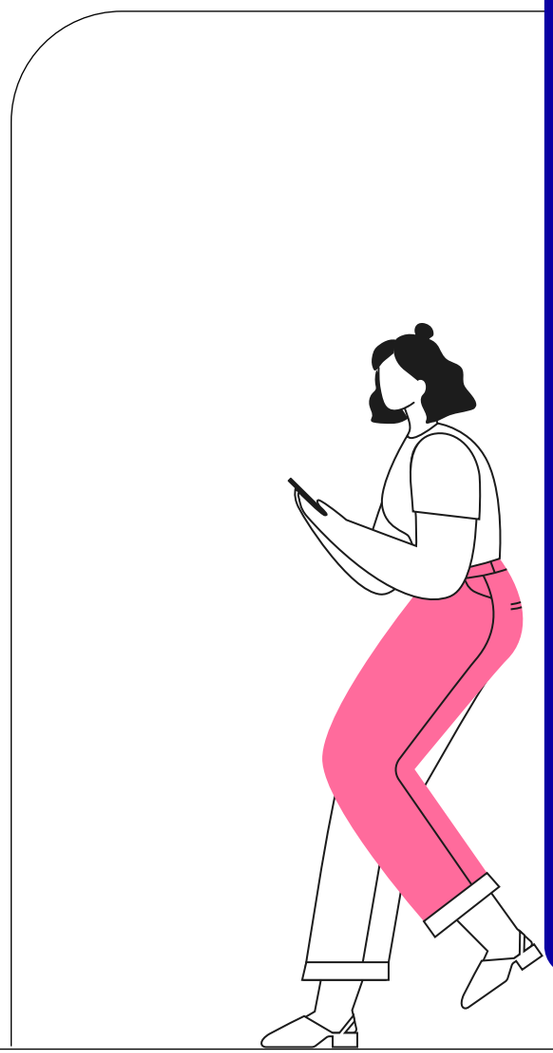
Ingresos*
$1.492.747
Millones de pesos

EBITDA*
$631.453
Millones de pesos

Inversión
$280.817
Millones de pesos

Espectro
250 MHz

(*) Monto incluye venta de infraestructura



Infraestructura móvil (sitios)

2G: 3.306
3G: 5.604
LTE: 4.142

Data centers

8.500 m²

Certificación TIER IV Gold en Ciudad de los Valles 3

5.000 km

de fibra óptica troncal a lo largo de todo Chile

1,8 millones

de hogares con potencial servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica

Perú

Abonados móviles

8,3 millones

327 mil nuevos clientes suscripción (13,6% de crecimiento anual)

Ingresos*

USD 992

Millones de dólares*

Infraestructura móvil (sitios)

4.314

2G, 3G y 4G

1,7 millones

de hogares con potencial de servicio en Lima con tecnología inalámbrica

UGI hogar

197 mil

2% de crecimiento

Espectro

297,4 MHz

Inversión

USD 178,1

Millones de dólares*

Data centers

750m²

* Tipo de cambio sol-dólar a 3,3110

1.3 **Reseña** histórica

60

1964 • **Creación**

Por decreto del Ministerio de Hacienda, el 30 de diciembre se constituye la sociedad Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., Entel, para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968 • **Primera estación satelital**

En Longovilo, comuna de San Pedro, Provincia de Melipilla, instalamos la primera estación satelital de Latinoamérica.

70

1974 • **Torre Entel**

Inauguramos el edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones y que se convertiría en un ícono de la ciudad de Santiago.

80

1977 • **Expansión satelital**

Construcción de tres nuevas estaciones satelitales para dar cobertura a todo Chile Continental, proyecto que concluye en 1985.

1987 • **Digitalización de la red**

Confirmamos nuestro liderazgo tecnológico con la digitalización de nuestra red de larga distancia nacional e internacional.

90

1990 • **Red de fibra óptica**

Comienza el despliegue de nuestra red de fibra óptica, que ya se extiende por más de 5.000 km. a lo largo de Chile.

1992 • **Privatización**

Culmina el traspaso de la propiedad de nuestra compañía a privados, proceso iniciado en 1986.



00

1993

- **Internacionalización**

Con la creación de Americatel Corp. para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, iniciamos nuestra expansión en el exterior. Durante 1994, en Entel accedemos al control de Americatel Centroamérica. Ambas son vendidas en 2006.

1994

- **Sistema multicarrier**

Con el código 123 dentro del sistema multicarrier, comenzamos a competir con otros operadores en nuestro negocio de origen.



1995

- **Servicios Internet**

Sumamos a nuestra oferta los servicios de conexión a internet.

1996

- **Telefonía local**

Comienzan las operaciones de telefonía local.

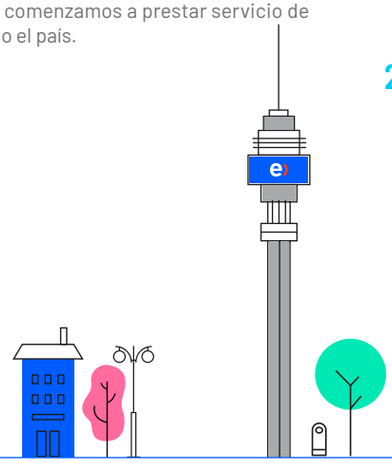
- **Telefonía celular analógica**

Ingresamos al negocio de telefonía móvil al tomar control de Telecom Celular, que proveía servicios de telefonía celular analógica en algunas regiones.

1997

- **Telefonía móvil PCS**

Luego de adjudicarnos dos licencias PCS (Personal Communication Service), comenzamos a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.



2000

- **Call center**

Creamos la filial Entel Call Center.

- **Ingreso a Perú**

Creamos Americatel Perú para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.

- **Entel Will**

Bajo la marca EntelPhone, obtenemos dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, lo cual permite proveer acceso a banda ancha para internet (Entel Will).

2005

- **Negocios TI**

Ampliamos nuestro giro para ofrecer servicios en Tecnologías de la Información.

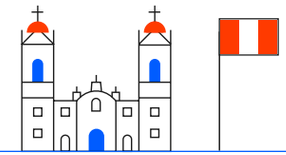
2006

- **Red móvil 3G**

Nos constituimos en el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3G.

- **Banda ancha móvil**

Bajo la marca Entel PCS, lanzamos el primer servicio de banda Ancha Móvil de Latinoamérica.



10

2010

- **Nuevo data center**

En Ciudad de los Valles, Santiago, inauguramos la primera etapa de 2.000 m2 de data center, proyectado para 8.000 m2 de sala. Iniciamos un cambio en la industria hacia data centers de alto estándar.

2011

- **Integración de Entel**

Reorganizamos nuestra empresa, integrando los negocios fijos y móviles. Las actividades quedan organizadas en unidades acorde con los segmentos de mercado.

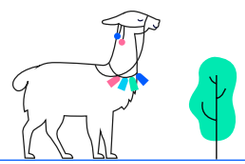
2012

- **Todo Chile Comunicado**

Junto al Gobierno finalizamos con éxito el primer gran proyecto de conectividad, que permite entregar cobertura de voz e internet a un total de 1.474 localidades rurales, beneficiando a más de 3 millones de personas.

- **Adjudicación de espectro en banda 2.6 GHz para 4G**

Nos adjudicamos el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz licitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, espectro que hace posible prestación de servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.



- **Servicios para OMV**

Comenzamos a proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.

- **Expansión en hogar inalámbrico y TV de pago**

Con el producto Entel Hogar, brindamos servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet en el segmento residencial.

2013

- **Compra de Nextel Perú**

Nuestra empresa adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

2014

- **Lanzamiento marca Entel Perú**

Exitoso lanzamiento de la marca Entel Perú, apoyado por expansión y modernización de la red existente de 2G, 3G y 4G, con una atractiva oferta comercial.

2015

- **Transformación digital**

Firma de acuerdo con Ericsson para desarrollar como socios estratégicos el proyecto de transformación digital, orientado a cambiar todas las plataformas de sistemas.





2016

- **Lanzamos red 4G+ LTE Advanced**

  Somos la primera empresa del país en habilitar una red 4G en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014. Es la más moderna de Latinoamérica, con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation.

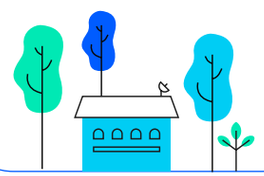
- **Adjudicación licencia 700 MHz en Perú**

  Con una inversión de USD 290 millones, nos adjudicamos uno de los tres bloques de banda 700 MHz, licencia que nos permite dar servicios 4G.

- **Miembro del Dow Jones Sustainability Index Chile**

  Somos la primera empresa de telecomunicaciones del país que ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).





2017

- **Despliegue de red en banda 700 MHz**

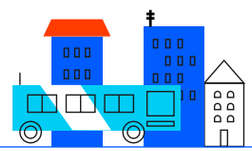
  Somos la primera empresa en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz, lo cual permite ampliar nuestra oferta de servicios, reforzar tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation).

- **Concluye proyecto Conectando Chile**

  Luego de dos años de desarrollo, los habitantes de 911 localidades aisladas del país, desde Chislluma, en Parinacota, a San Juan, en Magallanes, pueden comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e internet móvil. El proyecto consistió en dos fases que implicaron una inversión total de USD 218 millones.

- **Lanzamiento de Fibra Hogar**

  Comienza a desplegarse el servicio Fibra Óptica Hogar en la Región Metropolitana, para luego avanzar en regiones.



2018

- **Servicio internet hogar fijo inalámbrico**

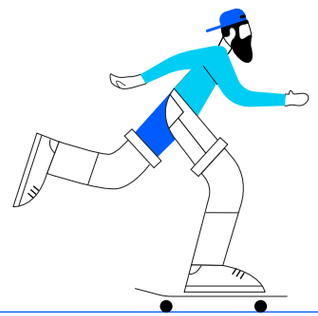
  Lanzamos y desplegamos nuevo servicio internet hogar fijo inalámbrico, con tecnología Massive MIMO de alta velocidad en Chile y Perú para atender a clientes que no cuentan con una oferta fija atractiva en sus barrios.

- **Creación de Entel Ocean**

  Nace Entel Ocean, nueva unidad dedicada a desarrollar soluciones digitales avanzadas de alto valor para grandes corporaciones, mediante herramientas como IoT, big data, analytics, inteligencia artificial y cloud.

- **Nueva identidad de marca**

  Nuestra evolución hacia una empresa de tecnología que aporta soluciones a través de la digitalización y la conectividad moviliza el propósito de marca "Tus posibilidades son infinitas".





1.4 **Hitos** 2019

Pruebas experimentales en red 5G

Una ecografía a distancia sobre red 5G fue la primera prueba piloto de telemedicina que se desarrolló en Chile, realizada por Entel en alianza con Ericsson y Qualcomm. La segunda prueba que realizamos fue en contexto industrial, en alianza con ABB y Ericsson y consistió en operar a distancia un brazo robótico.

"La vida del planeta está en tus manos"

Durante 2019 se lanzó una campaña que buscaba reforzar uno de los pilares de la compañía, que es transformar la sociedad de manera responsable. La iniciativa busca incentivar en las personas hábitos sustentables con sus celulares y otros aparatos tecnológicos, privilegiando la reparación, la reutilización y el reciclaje, promoviendo así la economía circular.

Política de diversidad e inclusión

Después de años de trabajo, durante 2019 se lanzó la política de Diversidad e Inclusión, en la que se promueve que en Entel sean todos bienvenidos, independiente a las diferencias (género, diversidad, discapacidad y nacionalidad o etnia), ya que todos contribuyen desde su propia identidad.

Transformación digital Entel (TDE)

Finalizamos la implementación de las nuevas plataformas digitales para nuestros clientes de pospago Chile, además de la migración de los mismos. En concreto, la interacción y experiencia de nuestros clientes será más ágil y simple, lo que nos permitirá un impulso en el negocio con una operación 100% digital.



Certificación TIER IV data center Ciudad de los Valles

Culmina proceso de certificación TIER IV de data center Ciudad de los Valles. De los más de mil 500 data centers en el mundo validados por Uptime Institute, sólo 14 han obtenido esta certificación y de estos sólo 6 están dentro de la categoría de proveedores de servicio, lo que posiciona a Entel en una categoría de liderazgo en esta materia.

Venta de torres

A fines de 2019 se concretó la venta de 3.242 torres de telecomunicaciones (en Chile y Perú) consideradas no estratégicas, teniendo en cuenta el grado de ocupación de las torres, además de las necesidades actuales y futuras del negocio y de la tecnología. La operación permitió, además, la recaudación de USD 772 millones.

Creación del Chief Data Officer (CDO)

Durante 2019 se creó el área de CDO, de la mano de la necesidad evolucionar hacia una empresa "data driven", con el fin de proteger y tratar la información en forma responsable para generar valor tanto a clientes internos y externos.

Colocación de bonos

La colocación consistió en dos series de bonos, a través de una serie corta de UF 6 millones y una serie larga de UF 2 millones, se logró una recaudación de UF 9,35 millones.

Política Protección de Datos

El cuidado de la protección de datos de nuestros clientes es muy importante para Entel, por eso en 2019 publicamos e implementamos la Política de Protección de Datos, en donde explicamos el uso y tratamiento que hacemos de ellos, además de nuestro compromiso con el resguardo de la información de nuestros clientes y sus comunicaciones.

Break even Perú

Durante el cuarto trimestre de 2019 se alcanzó el equilibrio operacional en Entel Perú.



1.5 **Premios** y reconocimientos

Recursos Humanos

Merco Talento

En 2019 logramos el 6to lugar en el ranking nacional de empresas destacadas en atracción y retención de talentos, siendo además la única empresa del sector de telecomunicaciones y empresa TI dentro de los primeros lugares.

Reputación Corporativa

Merco Reputación

Por quinto año consecutivo, nuestra empresa fue elegida entre las diez con mejor reputación corporativa del Ranking Merco — 6º lugar— y nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones.

Best Chile

Por cuarto año consecutivo obtuvimos el premio Best Chile. Este reconocimiento es entregado por Principal a las empresas más comprometidas con el bienestar y futuro financiero de sus colaboradores.

Best Chile

Es la primera iniciativa en Chile que reconoce a las empresas más comprometidas con el futuro financiero y previsional de sus colaboradores. El estudio busca conocer las mejores prácticas y los beneficios que entregan las empresas a sus colaboradores, para generar estudios formales e incentivar que se incluya la educación financiera y previsional en la agenda de las empresas.

Diversidad e Inclusión

Fundación Iguales - Empresa Nacional

En 2019 fuimos reconocidos por Fundación Iguales en la categoría de Empresa Nacional. Este premio busca reconocer a aquellas compañías que han manifestado su apoyo a las demandas de la diversidad sexual y de género, como también a las que tengan políticas específicas de inclusión para la comunidad LGBTI. Este reconocimiento fue por la gestión del periodo 2019, pero se recibió el 2020.

Sustentabilidad

Cuarto año en Dow Jones Sustainability Index

Nuevamente fuimos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés), medición internacional que reconoce a las principales empresas del mundo en desempeño sustentable. Nuestra compañía fue reconocida en el puesto 21 del ranking general de la industria de telecomunicaciones e ingresó a los índices DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Somos la única empresa de telecomunicaciones que es parte de este índice.

Dow Jones Sustainability Chile Index (DJSI Chile)

Compuesto por aquellas empresas líderes en materia social, ambiental y de gobierno corporativo. Dow Jones Sustainability™ Chile Index, DJSI Chile es el primer índice de sostenibilidad en Chile, desarrollado en conjunto con SP Dow Jones Índices y RobecoSAM. Es el primero de su tipo en el país usando la metodología de cálculo de Dow Jones Sustainability Índices y el primero en usar el IPSA como base. El índice utiliza la metodología Best in Class, con el fin de representar el 40% superior de las empresas elegibles y que corresponden a las empresas del Índice General de Precios de Acciones (IGPA) de la Bolsa que tengan una capitalización bursátil ajustada por flotación mayor a USD 100 millones, con base en factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo de largo plazo.

FTSE4Good de la Bolsa de Londres

En 2019 continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas sostenibles.

FTSE4Good

Se refiere a una serie de índices bursátiles en la Bolsa de Londres, que agrupa a empresas de todo el mundo con prácticas sólidas en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

ALAS20

Obtuvimos el 3° lugar en la categoría Empresa Líder en Sustentabilidad en ALAS20, iniciativa que reconoce integralmente la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo e inversiones responsables de empresas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

ALAS20

Es la una iniciativa latinoamericana que evalúa, califica y reconoce integralmente la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo, e inversiones responsables de empresas e inversionistas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

Calidad de Servicio

Best Consumer Experience (BCX)

Por sexta vez obtuvimos el primer lugar en el premio Mejor Experiencia de Cliente del estudio Best Consumer Experience (BCX), en la categoría Telecomunicaciones, compartiéndolo este año con Entel Perú. En tanto, en la categoría Chile por octava vez consecutiva nos posicionamos en el primer lugar de la medición, obteniendo así, el mayor reconocimiento a la excelencia, mejores prácticas e innovación en experiencia de clientes.



ProCalidad

Fuimos destacados con el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría "Telefonía Fija", servicio que se empezó a entregar en 2012 con soluciones simples y accesibles para los clientes.

Este ranking evalúa la satisfacción de hombres y mujeres mayores de 18 años con teléfono en el hogar o celular, en más de 25 sectores de servicios y es el resultado del análisis de una muestra de 41.000 encuestas de opinión directa de clientes, realizadas entre marzo y noviembre de 2018 a lo largo del país, sobre la satisfacción en aspectos de alto impacto en la vida de los ciudadanos.

PROCALIDAD
INDICE NACIONAL DE SATISFACCION DE CLIENTES

Índices en los que participamos

SPCLXIGPA

Índice General de Precios de Acciones. Agrupa la mayoría de las acciones transadas en la Bolsa de Santiago. Mide las variaciones de precios a largo plazo.

MSCI Chile Index

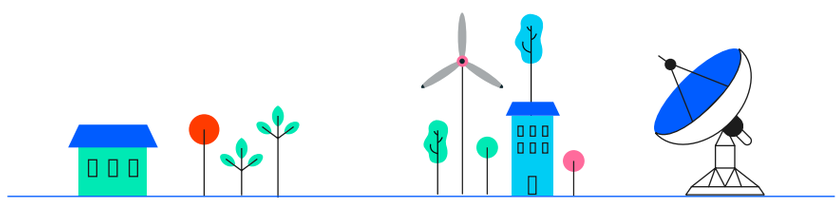
Diseña benchmarks para acompañar el desempeño de los principales emisores chilenos con bolsas internacionales. La construcción se basa en la capitalización bursátil de libre flotación de cada acción y tomando en cuenta medidas de liquidez de cada acción.

Sostenibilidad

DJSI Chile
DJSI MILA Pacific Alliance
FTSE4Good

SP IPSA

Índice de Precios Selectivo de Acciones. Mide las variaciones de precios de las empresas emisoras chilenas más grandes y líquidas listadas en la Bolsa de Santiago.



Premios Perú

Calidad y Servicio

Primer lugar en Experiencia de Clientes en Iberoamérica y Perú

Best Consumer Experience nos otorgó el primer lugar en categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica, compartido con Chile, y por sexto año consecutivo el primer lugar de la categoría en Perú.

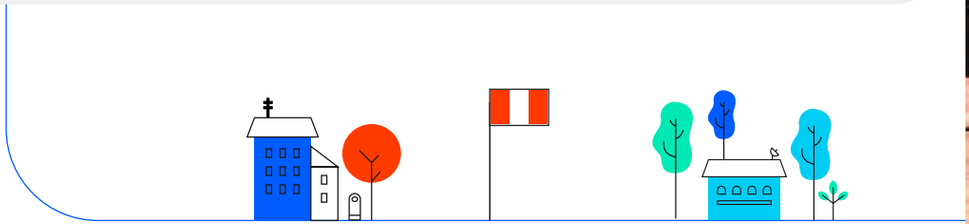
Entel fue ganador del **eCommerce Awards 2019** en la categoría de Mejor Iniciativa Mobile gracias al lanzamiento de su nueva tienda online, convirtiéndose en la única operadora en el Perú en obtener este reconocimiento a nivel Latinoamérica.

Reputación Corporativa

Seguimos dentro de las 15 mejores empresas en **Merco**, ranking que analiza la percepción y valoración de las principales compañías de distintos sectores, y que realiza más de 18 mil encuestas para su elaboración.

Por su reputación, talento y responsabilidad social, nuevamente recibimos el premio de **"Las Empresas más admiradas del Perú"**, otorgado por PWC y la revista G de Gestión.

Premios Effie. En publicidad ganamos tres Effie de oro y dos de plata, esto en la categoría Internet y Telecomunicaciones con las campañas Mamá Power, Nuevo Prepago Chip 29 y Dimitree.







Hace 55 años existimos para **transformar** la vida de las personas a través de la **tecnología.**

1.6 **Gobierno** Corporativo

El Gobierno Corporativo de Entel tiene como responsabilidad la supervisión de la gestión ejecutiva de la empresa y asegurar la creación de valor sostenible, velando por la aplicación de los principios y un buen relacionamiento con los grupos de interés. De esta forma, se asegura de forjar relaciones de largo plazo con accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.

El máximo ente rector del Gobierno Corporativo de la compañía es el Directorio, que representa a los accionistas. Anualmente, tal como indica la ley, se realiza una Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la empresa. En esta instancia, todos los accionistas pueden participar con derecho a voz y voto.



Principios del Gobierno Corporativo

1

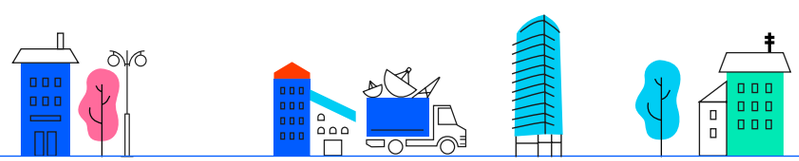
Toma de decisiones y aprobación de las directrices estratégicas para la adecuada gestión de los negocios.

2

Protección de los derechos de los accionistas, velando por su trato equitativo.

3

Divulgación oportuna y precisa de cualquier información relevante acerca de la compañía.



Junta de Accionistas

Realizada el 25 de abril de 2019

La Junta Anual Ordinaria de Accionistas, entre otras cosas aprobó:

- La Memoria, Balance y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018, incluyendo el dictamen de la empresa de auditoría externa.
- No se distribuyó dividendo del ejercicio.
- La política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.
- La remuneración de los directores, del Comité de Directores y el presupuesto anual del Comité.
- La designación como auditores externos de la firma EY y la de los clasificadores de riesgos Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating).

Modelo de relacionamiento con inversionistas

1. Relación dedicada y de confianza

2. Información relevante y oportuna

3. Información trasparente

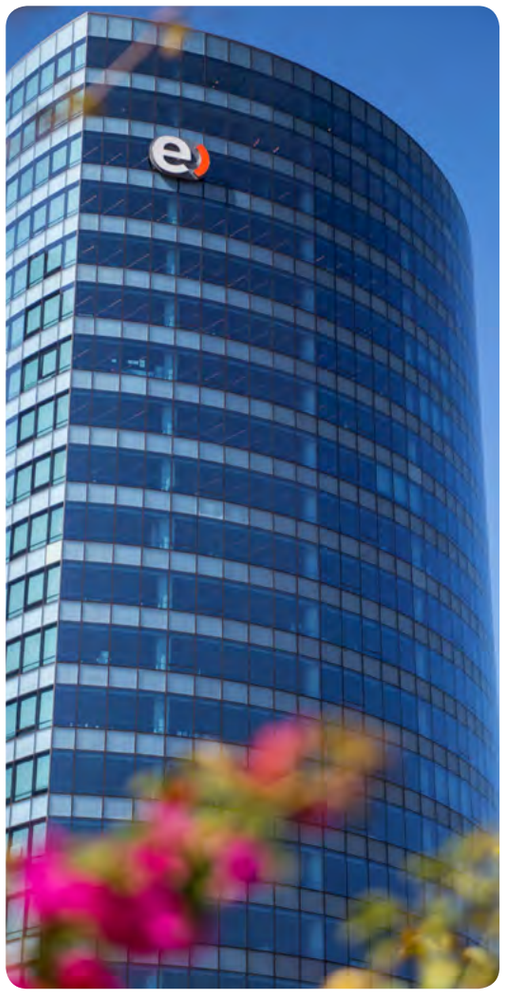
En Entel contamos con un Modelo y una Política de Relacionamiento con Inversionistas, a través de los cuales buscamos proveer información transparente, relevante y oportuna a todos nuestros inversionistas sin importar su tamaño, que permita mantenerlos debidamente actualizados respecto al estado de la empresa. Además, buscamos mantener relaciones de confianza y de largo plazo con ellos, para lo cual contamos con un área con dedicación exclusiva. Desde Relaciones con Inversionistas se atienden los requerimientos de información que se puedan presentar en los negocios que desarrollamos en Chile y Perú.

A través de esta área hemos fortalecido la comunicación con inversionistas y analistas del sector mediante una serie de iniciativas, dentro de las cuales se incluyen visitas a nuestras operaciones, encuentros periódicos en nuestras oficinas o en visitas a inversionistas extranjeros, y participación en conferencias tanto locales como internacionales, buscando dar pronta respuesta a sus solicitudes.

Para la publicación trimestral de los resultados financieros, el área de Relaciones con Inversionistas se encarga de elaborar, informes de análisis, sostener conferencias telefónicas internacionales y reuniones locales con la participación del Gerente de Finanzas y Control de Gestión.

Este material se encuentra disponible para todo aquel interesado en la página web de la empresa donde se actualiza periódicamente.





Actividades 2019

9
Conferencias internacionales y nacionales en las que participamos y un Non/Deal Roadshow.

4
Teleconferencias trimestrales con inversionistas.

4
Reuniones locales con analistas para entrega de resultados trimestrales.

598
Contactos con públicos de interés en el año con fondos extranjeros, fondos locales, fondos de pensiones y analistas de mercado.

Organización y funcionamiento

Directorio

Lo componen nueve miembros elegidos en la Junta de Accionistas que no desempeñan cargos ejecutivos en Entel.

Permanecen en funciones por tres años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

Principales funciones

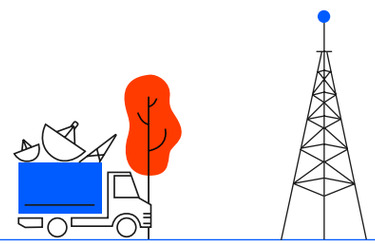
Definir lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.

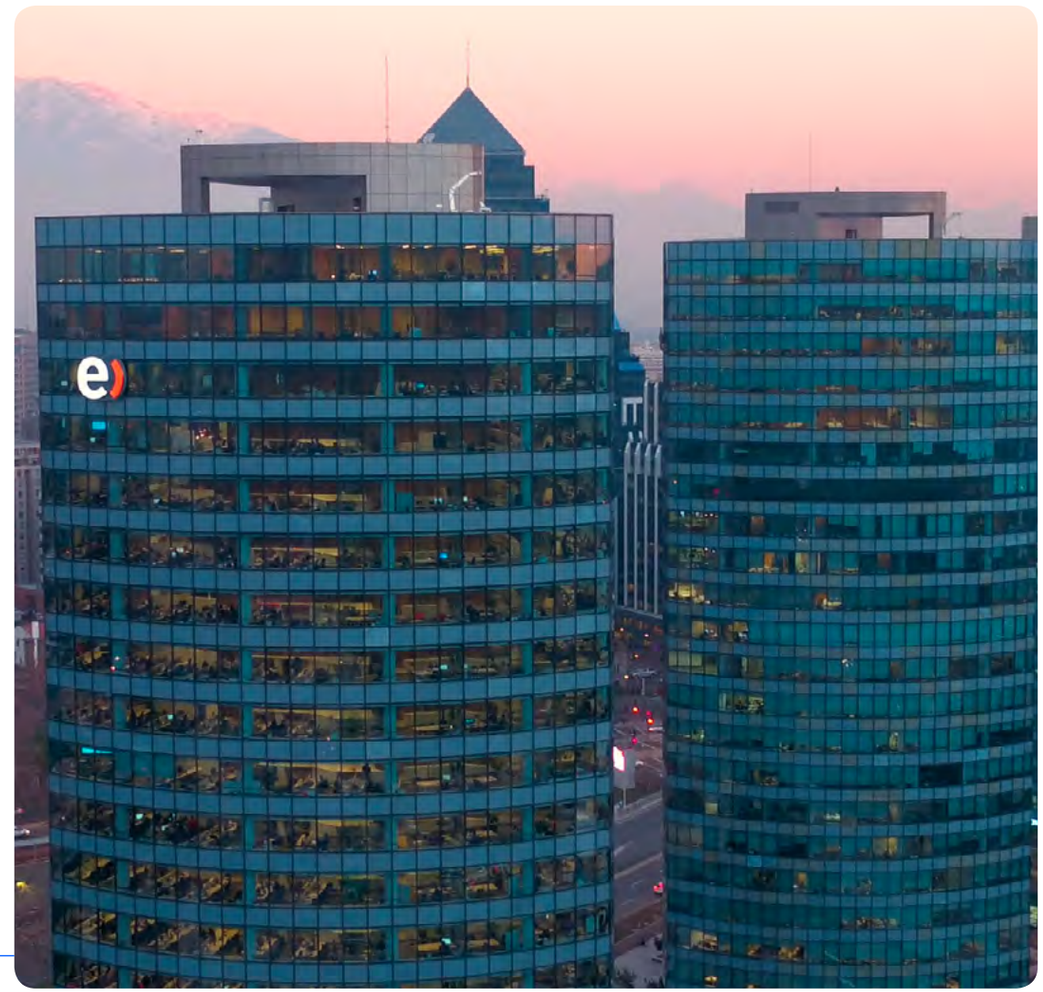
Establecer formas de gobierno apropiadas para la gestión de la compañía.

Determinar políticas que guían a la organización en materias específicas.

Designar al Gerente General, quien posee todas las facultades y obligaciones legales propias de su ejercicio. Por tanto, existe separación de roles entre quien preside el Directorio y quien ejerce la responsabilidad de Gerente General.

Revisar la gestión de la compañía a través de un reporte mensual del Gerente General. El Directorio es responsable de evaluar y plantear lineamientos a seguir en virtud del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.





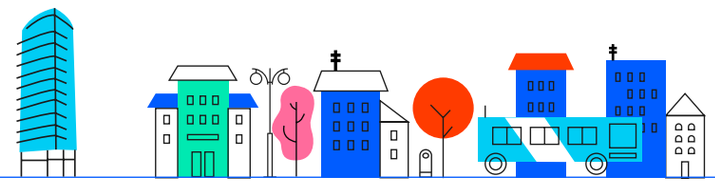
El Directorio sesiona de manera regular una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente.

El Gerente General es el único ejecutivo que reporta de forma exclusiva al Directorio. Sin perjuicio de lo anterior, también asisten en forma habitual a las reuniones de Directorio el Gerente de Finanzas y Control de Gestión y el Gerente Legal, quien actúa como secretario de dichas sesiones.

Una vez al mes, el **Gerente General** reporta al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren su conocimiento y aprobación.

El **Gerente de Finanzas y Control de Gestión** informa mensualmente la gestión de la compañía respecto del presupuesto aprobado por el Directorio. Trimestralmente, presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.

Las **Vicepresidencias de Mercados** presentan dos veces al año su plan de trabajo y gestión comercial.



La **Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales** presenta dos veces al año la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

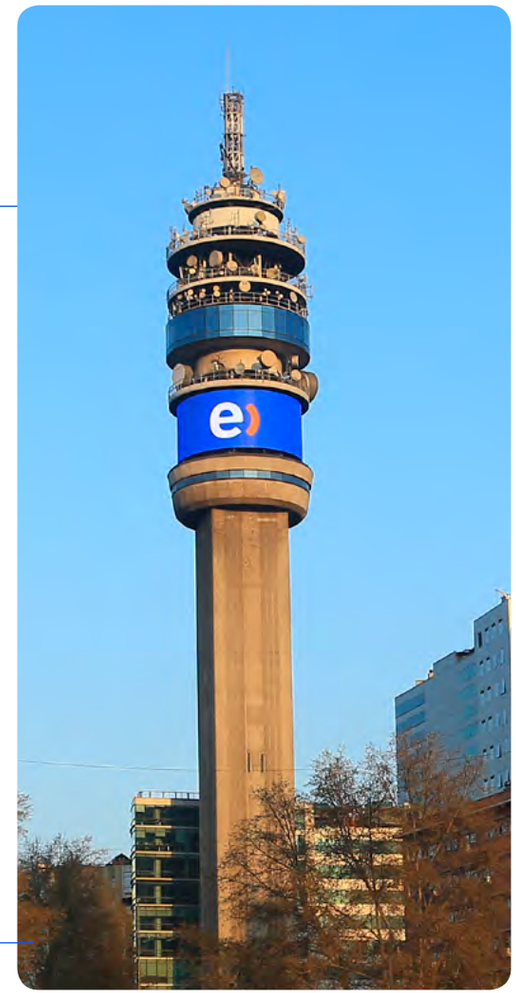
La **Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones** presenta bianualmente la situación de las redes y telecomunicaciones.

El **Gerente General de Entel Perú** presenta trimestralmente la gestión operativa y financiera de esta filial.

La **Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos** presenta bianualmente la situación de las redes y el desarrollo de proyectos más significativos en telecomunicaciones.

El **Área de Relación con Inversionistas** da cuenta anualmente su gestión al Directorio.

El **comité de Ética** presenta anualmente sus actividades y denuncias principales.



1.7 **Composición** del Directorio



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente

- **Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.069.087-1**

Es presidente del Directorio de CMPC. Entre algunos de los directorios en que ha participado, destacan los de Colbún y de Cruzados SADP. Ha participado durante 17 años en el Directorio de Entel.



Richard Büchi Buc
Director

- **Ingeniero Civil en Minas, Universidad de Chile y MBA Wharton School of Business, University of Pennsylvania. / C.I. 6.149.585-1**

Cuenta con 27 años de experiencia en telecomunicaciones, y nueve años como director de Entel.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

- **Ingeniero Civil Induatrial, Universidad de Chile. / C.I. 5.715.251-6**

Es miembro del Directorio de Grupo Consorcio y Pucobre. También participó en el Directorio de Colbún, entre otros. Durante 20 años ha sido miembro del Directorio de Entel.



Bernardo Matte Larraín
Director

- **Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.598.728-7**

Es miembro del Directorio de CMPC y Banco Bice. Es director de Entel desde hace 12 años, equivalentes a su trayectoria en telecomunicaciones.



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente

- **Ingeniero Civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Saint Louis University / C.I. 6.557.615-5**

En la actualidad es presidente del Directorio de Canal 13. Fue director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 13 años de experiencia en telecomunicaciones y es director de Entel desde hace tres años.



Patricio Parodi Gil
Director

- **Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Harvard University. / C.I. 8.661.203-8**

También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene seis años de experiencia en telecomunicaciones, equivalentes a su participación en el Directorio de Entel.



Andrés Echeverría Salas
Director

- **Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA University of California, Los Angeles (UCLA). / C.I. 9.669.081-9**

Lleva 8 años como miembro del Directorio de Entel, equivalentes a su experiencia en telecomunicaciones.



Carlos Fernández Calatayud
Director Independiente

- **Ingeniero Civil Mecánico, Universidad Universidad Federico Santa María. / C.I. 5.213.938-4**

Fue vicepresidente ejecutivo para la Región Andina de Computer Associates Corporation, gerente general de las empresas Telmex y AT&T LA en Chile. También se desempeñó en diferentes posiciones de alta gerencia y como director en IBM en Chile. Cuenta con 12 años de experiencia en telecomunicaciones y es director de Entel desde hace cinco años.



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director

- **Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 5.543.624-K**

Fue director de Ebema S.A., director de Fundación Banmédica y director de Vidaintegra S.A. Cuenta con 25 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del Directorio de Entel.

Actualmente, todos los directores de Entel participan en más de cuatro directorios de empresas.

Comité de Directorio

Órgano previsto en la Ley de Sociedades Anónimas, compuesto principalmente por directores independientes y que tiene por objeto revisar ciertas materias para que sean posteriormente aprobadas por el Directorio. Entre estas materias destacan:

- Examinar los informes de los auditores externos, del balance y demás estados financieros. Proponer al Directorio los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria.
- Revisar transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- Revisar el plan de trabajo de auditorías externa e interna, y gestión integral de contingencias.

Resumen de la gestión del Comité de Directores 2019:

Fecha Reunión	Principales materias tratadas
30-ene-19	**1.** Informe modelo prevención de delitos **2.** Presentación de auditores externos acerca de estados financieros anuales
01-abr-19	**1.** Remuneraciones del Comité de Directorio y presupuesto **2.** Auditores externos **3.** Clasificadoras de riesgos y designación de periodo para publicación de avisos sociales **4.** Estructura de rentas, modelo de MBO y plan de retención del rol privado
03-jun-19	**1.** Plan de trabajo de auditoria 2019 **2.** Aprobación de plan anual y fijación de fecha para celebración de sesiones del comité
02-sept-19	**1.** Autorización contratación servicios a empresa Metric Arts. Spa. **2.** Informe de trabajo de comité
07-oct-19	**1.** Informa operaciones relacionadas **2.** Aprobación de riesgos y evaluación de avance del plan de auditoría de la política de riesgos
04-nov-19	**1.** Gobiernos corporativos
16-dic-19	**1.** Evaluación y resultados anual política de riesgos **2.** Pronunciamiento sobre manual corporativo y NCG 385. **3.** Informe funcionamiento comité de ética **4.** Informe de auditores externos y análisis de principales observaciones de control interno en materia no relevantes.

Durante **2019,** el Comité de Directorio estuvo integrado por Carlos Fernández (director independiente y presidente del comité), Jorge Salvatierra (director independiente) y Luis Felipe Gazitúa (director).



Indicadores de Diversidad de Directores

Género	2019
Femenino	0
Masculino	9
Total	**9**

Rango de edad	2019
Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40 años	0
Entre 41 y 50 años	0
Entre 51 y 60 años	2
Entre 61 y 70 años	5
Más de 70 años	2
Total	**9**

Antigüedad	2019
Menos de 3 años	0
Entre 3 - 6 años	3
Más de 6 y menos de 9 años	1
Entre 9 - 12 años	2
Más de 12 años	3
Total	**9**

Nacionalidad	2019
Chilena	9
Extranjera	0
Total	**9**

Remuneraciones del Directorio:

La remuneración de los directores se aprueba anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, así como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Remuneraciones

Durante el ejercicio 2019, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.

La asistencia promedio a las sesiones del Directorio fue de un **98% en 2019**

Nombre	Cargo	Remuneración Directorio 2019 M$	Remuneración Comité de Directores 2019 M$	Total 2019 M$	Remuneración Directorio 2018 M$	Remuneración Comité de Directores 2018 M$	Total 2018 M$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	87.897		87.897	83.357		83.357
Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	64.074	14.652	78.726	64.293	14.286	78.579
Richard Büchi Buc	Director	43.948		43.948	42.861		42.861
Andrés Echeverría Salas	Director	43.948		43.948	41.657		41.657
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente	43.946	14.652	58.598	42.862	14.286	57.148
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director	43.948		43.948	42.861		42.861
Patricio Parodi Gil	Director	42.740		42.740	40.497		40.497
Bernardo Matte Larraín	Director	41.514		41.514	41.678		41.678
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	43.946	14.652	58.598	42.862	14.286	57.148
		455.960	**43.956**	**499.916**	**442.928**	**42.858**	**485.786**

(1) Directores vigentes al 31 de diciembre de 2019

Nota: En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 25 de abril de 2019 se acordó mantener la remuneración del Directorio aprobada en la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2018, la que considera el pago de una remuneración mensual fija para directores de 50 UTM más 25 UTM por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes; recibiendo el vicepresidente 1,5 veces y el presidente 2 veces el monto indicado. Tope de remuneración mensual entre Entel, filiales y coligadas no podrá exceder de 80 UTM por director, 120 UTM en caso del vicepresidente y 160 UTM para el presidente.

Prácticas destacadas

1. Política de inducción de nuevos directores

Nuestra empresa cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores, siendo el Gerente General el responsable de este proceso, que contempla la entrega de información sobre:

- Funcionamiento del Directorio
- Principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.
- Normas jurídicas que enmarcan el funcionamiento de los directorios, así como funciones y deberes que la ley exige a cada director.

2. Acceso a información remota

A través de un Portal de Directores seguro, remoto y permanente, que opera con un sistema de doble autenticación, cada uno de los directores puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en las sesiones.

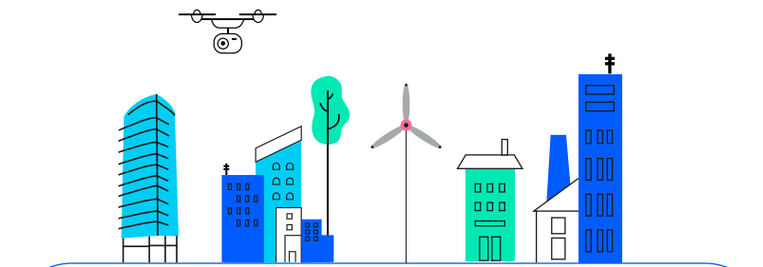
3. Procedimientos de capacitación y asesoría permanente

El Directorio tiene el derecho de contratar la asesoría de los expertos necesaria para el apoyo de su rol.

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

Durante 2019, adicionalmente a las presentaciones regulares de los distintos vicepresidentes y gerentes de la compañía, así como de los auditores externos, se realizaron capacitaciones y presentaciones al Directorio por parte del equipo ejecutivo y/o de especialistas externos. Entre ellas:

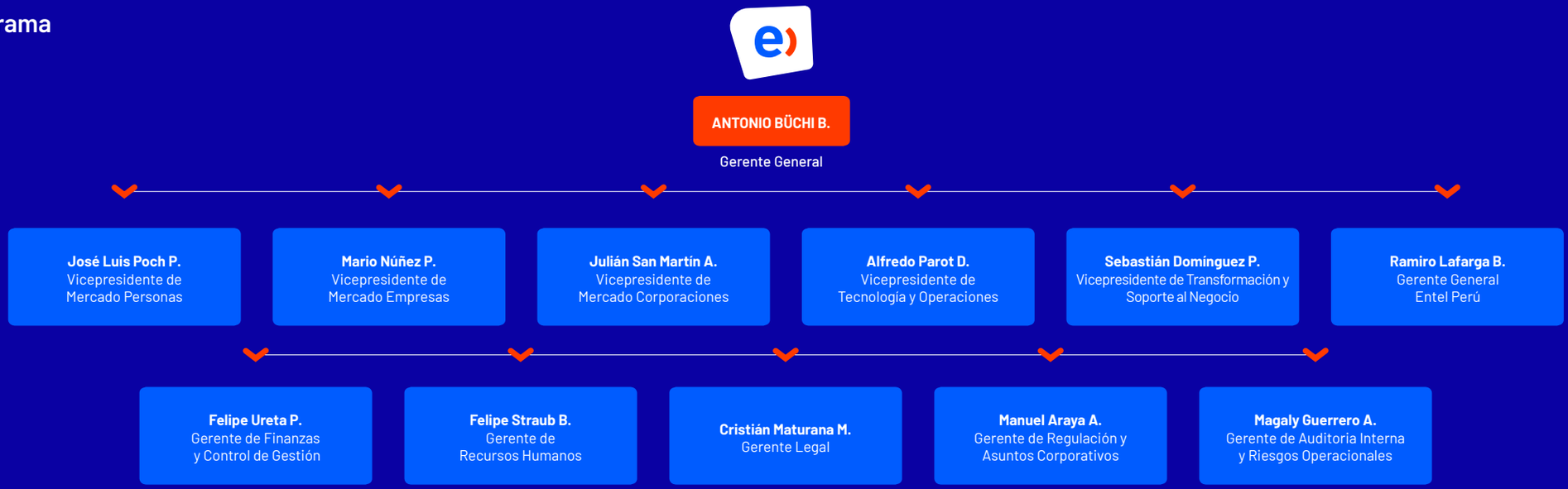
- Exposición sobre nuevas regulaciones, realizada por Cristóbal Eyzaguirre.
- Exposición de EY sobre tendencias en tecnología y robótica.





1.8 Administración

Organigrama



Nuestra administración está diseñada para abordar todos los temas estratégicos y de gestión de la empresa mediante un formato de gobierno transversal, el cual permite visualizar de modo integral las oportunidades y los desafíos que se dan en el negocio.

En Chile, atendemos las necesidades de nuestros clientes según segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones. Por su especificidad, cada una de estas divisiones cuenta con equipos propios para las funciones de innovación y desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. El área de Tecnología y Operaciones se ocupa de las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones), e incluye la atención al Mercado Mayorista.

Además, nuestra estructura organizacional contempla la coordinación con áreas transversales para las diferentes unidades de negocio. Las gerencias de Finanzas y Control de Gestión, Recursos Humanos, Legal, Auditoría y Regulación y Asuntos Corporativos apoyan las gestiones que la compañía tiene para enfrentar los desafíos de crecimiento y desarrollo.

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

En Perú, a nivel ejecutivo la administración de Entel reporta a un Directorio, y cuenta con una estructura interna similar a la descrita para los negocios en Chile. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y tienen una administración funcional a su estrategia.

Composición del Equipo Ejecutivo



José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas

- C.I. 7.010.335-4

Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de febrero de 1993.

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente Tecnología y Operaciones

- C.I. 7.003.573-1

Desde marzo de 2011. Varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión

- C.I. 7.052.775-8

Desde agosto de 1996. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

- C.I. 10.767.214-1

Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Ingeniero civil industrial y Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Mario Núñez Popper
Vicepresidente Mercado Empresas

- C.I. 8.165.795-5

Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir del año 1993.

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Sebastián Domínguez Philippi
Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio

- C.I. 10.864.289-0

Desde marzo de 2017. Varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Economía, Cambridge University.

Felipe Straub Barros
Gerente de Recursos Humanos

- C.I. 8.131.463-2

Desde enero de 2012.

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Universidad Alberto Hurtado / Loyola College in Maryland.

Magaly Guerrero Arce
Gerente de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

- C.I. 10.978.118-5

Desde marzo de 2017.

Contador auditor, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez.

Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel

- C.I. 9.989.661-2

Desde marzo de 2011. Varios cargos en el Grupo Entel a partir del año 2000.

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts in Economics, The University of Chicago.

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente Mercado Corporaciones

- C.I. 7.005.576-7

Desde diciembre de 2006.

Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile.

Ramiro Lafarga Brollo
Gerente General Entel Perú

- C.I. 14.718.820-K

Desde marzo de 2017.

Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina).

Cristián Maturana Miquel
Gerente Legal

- C.I. 6.061.194-7

Desde marzo de 1994.

Abogado, Universidad de Chile.

Indicadores de Diversidad en principales ejecutivos de Entel S.A., PCS y Entel Perú

Diversidad en 2019 principales ejecutivos Entel S.A., PCS y Entel Perú

Género	Entel S.A. y PCS	Entel Perú
Femenino	11	1
Masculino	79	9
Total	**90**	**10**

Nacionalidad	Entel S.A. y PCS	Entel Perú
Chilena	81	5
Extranjera	9	5
Total	**90**	**10**

Rango de edad	Entel S.A. y PCS	Entel Perú
Menos de 30 años	0	0
31-40 años	13	1
41-50 años	42	8
51-60 años	33	1
61-70 años	2	0
Total	**90**	**10**

Antigüedad	Entel S.A. y PCS	Entel Perú
Menos de 3 años	10	5
Entre 3-6 años	15	4
Más de 6 y menos de 9 años	17	0
Entre 9-12 años	8	0
Más de 12 años	40	1
Total	**90**	**10**



*Cifras Entel Perú consideran también dotación Directnet

Dotación completa:

Estamento	2019 Entel, S.A.	2019 Entel PCS	2019 Call Center, S.A.	2019 Otras filiales	2019 Call Center, Perú	2019 Americatel Perú	2019 Entel Perú*	Total 2019
	Dotación							
Ejecutivos	48	42	9	1	7		10	117
Profesionales y técnicos	1.872	1.133	497	39	525	24	257	4.347
Administrativos	506	538	1.625	224	2.740	306	2.009	7.948
Total	**2.426**	**1.713**	**2.131**	**264**	**3.272**	**330**	**2.276**	**12.412**

Remuneraciones del equipo ejecutivo

Los bonos anuales se pagan de acuerdo a fórmulas preestablecidas, en base al cumplimiento de metas tanto corporativas como del área respectiva. Existe un plan de largo plazo establecido para un horizonte de hasta seis años, que contempla pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están comprendidos en los valores señalados en la tabla adjunta.

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2019

Dotación considerada	115 colaboradores Entel S.A. y sus filiales
Remuneraciones	$11.204.773.208
Bonos Pagados	$4.557.311.932

Indemnización por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2019 $577.166.910 pagados en total a 14 ejecutivos

1.9 **Ética** y cumplimiento

Ética

Para cumplir con el propósito de Entel, es clave mantener relaciones de confianza con cada uno de los colaboradores de la Compañía y especialmente con los grupos de interés con los que nos vinculamos. Es por ello que como Compañía, nos hemos comprometido a establecer una "Cultura Ética", para lo cual se generó durante 2019 un Plan de Difusión de Ética y Cumplimiento.

Para cumplir con nuestros compromisos es que contamos con nuestro Código de Ética, Comité de Ética, Canal de Denuncias y Modelo de Cumplimiento Normativo, los que dan forma a nuestro Sistema Ético.

Código de Ética

El objetivo de nuestro Código de Ética es que sea el referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel, como sus directores, ejecutivos, trabajadores, contratistas, proveedores y consultores, fijando estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que queremos construir. Buscamos un real compromiso con nuestros principios y valores, los que se fundan en los principios generales de la ética. Estos documentos pretenden entregar una guía de conducta en un entorno empresarial, de manera clara, precisa y coherente con la cultura deseada y nuestro propósito como empresa.

En la sesión de Directorio realizada el 6 de mayo de 2019, se presentó la actualización del Código de Ética y Manual de Aplicación, que incorporó cambios en el propósito de Entel, en los pilares culturales y la aprobación de las Políticas de Conflicto de Interés y de Regalos, Viajes e Invitaciones.

Comité de Ética

El Comité de Ética tiene el propósito de velar por la gestión y responder a los más altos estándares de buenas prácticas. Lo integran seis ejecutivos de la empresa, designados por el Gerente General:

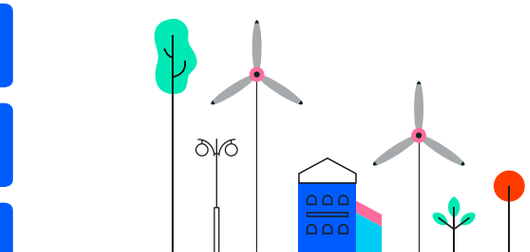
- Gerente de Recursos Humanos (Presidente)
- Gerente Legal
- Vicepresidente de Mercado Corporaciones
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
- Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
- Gerente de Auditoria Interna y Riesgos Operacionales
- Secretario del Comité: Abogado de Gerencia Legal

Principales funciones

Investigar y dar respuesta a las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.

Proponer las acciones que sean pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.

Resolver aspectos relacionados con sus normas.





Canal de denuncias

En Entel contamos con un canal que recibe denuncias anónimas y confidenciales, sobre vulneraciones a nuestro Código de Ética, normativas internas, leyes y/o regulaciones, tales como: discriminación, acoso laboral, acoso sexual, fraudes, corrupción, daños al medio ambiente, actuaciones contrarias a la libre competencia, entre otras (21 tipo de tipologías). Las denuncias son administradas por una empresa externa a Entel (Fundación Generación Empresarial). Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, que sesiona mensualmente.

Durante 2019, fueron ingresadas 120 denuncias, lo que representó un aumento de 6% respecto a las 113 de 2018. El estado de ellas es el siguiente: 111 se encuentran resueltas y 9 están en investigación.

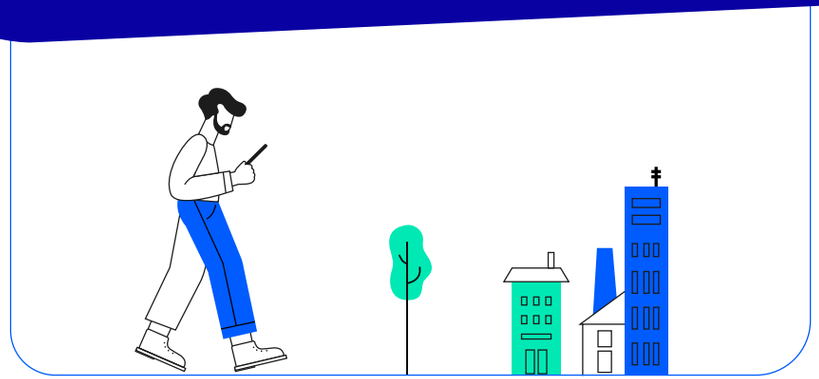


Modelo de Cumplimiento Normativo

Entel cuenta con un Modelo de Cumplimiento Normativo, el que tiene como base los valores y principios que rigen el actuar de la compañía. A partir de él surgen las directrices de las políticas, normas y procedimientos que aseguran un actuar acorde con dichos lineamientos.

El principal resguardo o mecanismo de defensa ante eventos de corrupción que tiene actualmente la compañía es la implementación, en base a la Ley N°20.393, de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD). Este considera políticas de control, fiscalización y la designación, por parte del Directorio, de un encargado de Prevención de Delitos (EPD), quien cuenta con plena autonomía y es el responsable de la aplicación y control del Modelo de Prevención. Además, recibe e investiga las denuncias que sobre estas materias se presenten a través de los distintos canales operativos en Entel.

Contamos con un **Modelo de Prevención de Delitos (MPD)** que nos permite velar por la integridad corporativa





Las principales políticas y lineamientos que existen dentro del la compañía son:

- Código de Ética y Manual de Aplicación
- Manual del Modelo de Prevención de Delitos
- Política de Anticorrupción
- Política de Conflicto de Interés
- Política de Regalos, Invitaciones y Viajes
- Política de Compras
- Política de Donaciones
- Política de Auspicios y Patrocinios
- Política de Lobby
- Protocolo de Relacionamiento con empleados y funcionarios públicos
- Política de Fondos por Rendir
- Política de Inversiones y Financiamiento
- Procedimiento de Denuncias

A partir de mayo 2019, el área de Cumplimiento de la empresa impulsó el Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento, que incorporó en un solo acceso a la intranet corporativa -disponible para todos los colaboradores de la empresa- el Código de Ética, Manual de Aplicación, políticas relacionadas al MPD, Políticas de Libre competencia, Diversidad e Inclusión, entre otras, y el registro de las declaraciones de conflicto de interés y de regalos, viajes e invitaciones recibidas o no aceptadas.



Actividades de Formación y Difusión de Ética y Cumplimiento

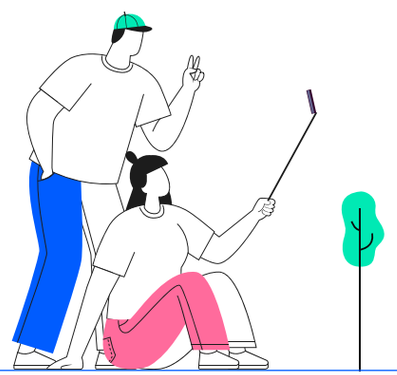
1. Lanzamiento de sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento Corporativo.
2. Lanzamiento de Código de Ética y Manual de Aplicación actualizados: nuevo propósito, pilares culturales, políticas de conflicto de interés y regalos, viajes e invitaciones.
3. Formalización y actualización de políticas para el Modelo de Prevención de Delitos.
4. Difusión de políticas de MPD: Conflicto Interés, Regalos, viajes e invitaciones y Lobby entre otras.
5. Charlas dirigidas a personal clave Compras, VP Corporaciones, Gerencia Redes (Cafés de Ética y Cumplimiento).
6. Difusión de videos de conductas éticas.
7. Afiches sobre Cultura Ética en ascensores de Entel.
8. Infografías de Políticas de Regalos, Viajes e Invitaciones.
9. Barómetro (encuesta) de Cultura Ética aplicado en conjunto con Fundación Generación Empresarial.
10. Implantación de Compliance Tracker, servicio de verificación de identidad contra listas de sancionados por Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo así como sus delitos base y PEP locales e Internacionales, que permite dotar de una herramienta de prevención del delito de cohecho a nuestro modelo de prevención, generando avisos automáticos al encargado de prevención y emitiendo certificados de cumplimiento, entre otras labores de debida diligencia.



Política de Regalos, Viajes e Invitaciones

Permite regular y transparentar el proceso de aceptación y otorgamiento de regalos, invitaciones y viajes con el fin de generar un ambiente de cumplimiento normativo y transparencia dentro y fuera de la organización, previniendo potenciales conflictos de interés. Al mismo tiempo busca reducir el riesgo legal y reputacional al que puede verse expuesto Entel por la comisión de delitos establecidos en la Ley 20.393 o cualquier otra legislación que le sea aplicable.

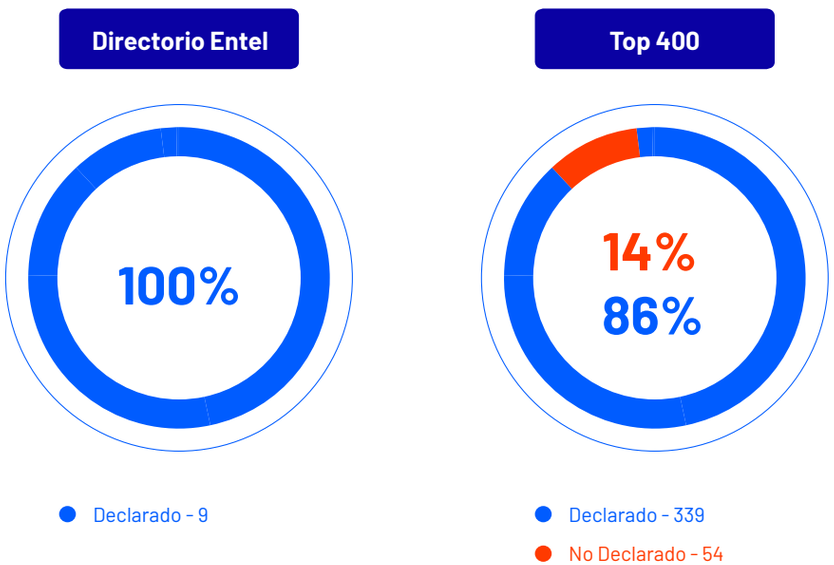
Al cierre de 2019, el cumplimiento sobre el registro de aceptación y/o devolución de regalos, viajes e invitaciones -excepciones a la política general- involucró 69 declaraciones, concentradas principalmente en la VP Mercado Personas, VP Mercado Corporaciones y VP Tecnología y Operaciones.



Política de Conflicto de Interés

En agosto 2019 fue difundida a toda la compañía la formalización de la Política de conflicto de interés, cuya principal premisa es prevenir y regular aquellas situaciones de "conflicto de interés" que puedan presentarse en el caso de los colaboradores de Entel Chile S.A. y sus empresas filiales, cuando en razón del ejercicio de su cargo, funciones o posición en la compañía puedan intervenir o participar, decidir o influenciar asuntos en que aparezca comprometido su interés personal, frente a proveedores, clientes, competidores u otras partes interesadas de Entel.

Al cierre de 2019, el Directorio completo había realizado su Declaración de Conflicto de Interés y el cumplimiento entre los líderes que forman parte del Top 400 de la compañía era de un 86%.



Modelo de Gestión de Riesgos

Nuestra compañía posee un Modelo de Gobierno de Gestión de Riesgos, cuya principal función es identificar oportuna y preventivamente riesgos estratégicos (macroriesgos), así como riesgos tácticos y riesgos operativos, en toda la organización y establecer acciones de mitigación en sus principales operaciones, procesos, regulaciones u otro tema relevante para la compañía.

Para llevar a cabo nuestro Modelo de Gobierno, contamos con una Política Integral de Gestión de riesgos, metodologías de trabajo (matrices de riesgos y criterios estándar) y Comités (Ciberseguridad, Continuidad de Negocio, Ética, Seguridad Física, Protección de Datos, entre otros), que en su conjunto interactúan y nos permiten establecer medidas de mitigación y respuesta a los riesgos.

Con una política corporativa (para Entel y filiales), que se encuentra actualizada y tiene un marco de gobierno claro y estructurado, en Entel seguimos trabajando y madurando nuestro modelo y metodología corporativa de gestión de riesgos.

Política de Gestión de Riesgos

A través de su Política de Gestión de Riesgos, Entel ha establecido un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos, el cual cumple con los requerimientos del modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway) y la ISO 31000. El modelo se encuentra estandarizado por la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua (que depende de Auditoría Interna) y establece el marco metodológico para que las diferentes áreas de la compañía se enmarquen en dicho modelo de gobierno (reportería, comunicación, establecimiento de comités operativos, seguimiento de planes de acción, entre otros).

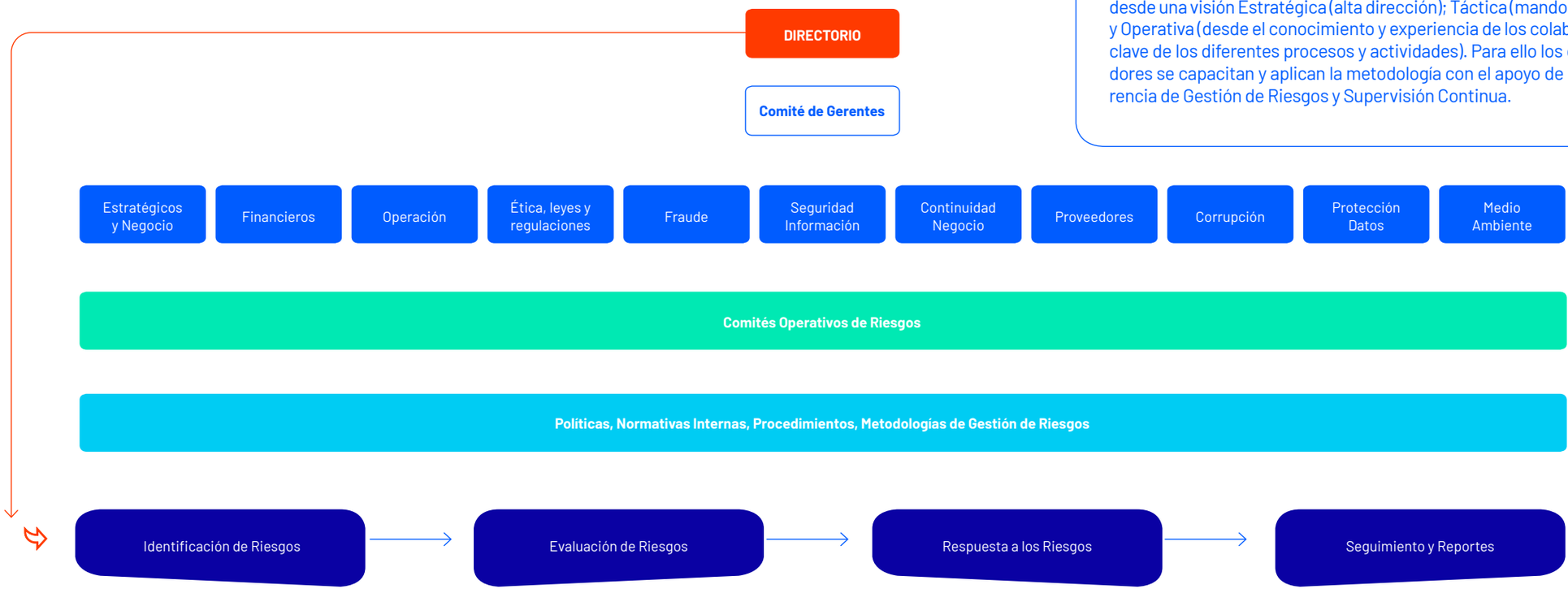
Los objetivos de la Política General de Gestión y Control de Riesgos son:

1. **Promover la Cultura de Gestión de Riesgos:** El equipo de Gestión de Riesgos, que depende de Auditoría Interna, se ha incorporado a los principales comités operativos, los cuales están conformados por Gerentes Divisionales o de Departamento. Sesionan periódicamente conforme a sus comités respectivos y analizan riesgos específicos y las acciones mitigadoras ante eventuales incidentes. Cada uno de estos comités ha recibido capacitación específica sobre Gestión de Riesgos.

2. **Establecer criterios y definiciones:** El equipo de Gestión de Riesgos ha establecido una metodología formal, con criterios de impacto y probabilidad de los riesgos, para mantener criterios uniformes en la organización, los cuales se van adaptando a la realidad de los procesos de la compañía.

Modelo de Gobierno y Gestión de Riesgos

El Modelo de Gobierno de Gestión de Riesgos de Entel, se estructura con mirada top-down y bottom-up, es decir, identificando los riesgos desde una visión Estratégica (alta dirección); Táctica (mandos medios) y Operativa (desde el conocimiento y experiencia de los colaboradores clave de los diferentes procesos y actividades). Para ello los colaboradores se capacitan y aplican la metodología con el apoyo de la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua.



3. Entregar resultados al Directorio y la Administración: al menos dos veces al año, presenta al Comité de Directorio la actualización de los Macro Riesgos Empresariales y el avance de las acciones de mitigación, así como la Metodología de trabajo aplicada. Por otra parte, la actualización del mapa de riesgos empresariales, así como los mapas operativos y tácticos son presentados en el Comité de Gerentes para aprobación.

4. Gestión 2019 Equipo de Gestión de Riesgos (Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales): Durante el segundo semestre del 2019 se realizó la actualización de los "Macro Riesgos Empresariales", la cual se realiza en forma anual, permitiendo identificar y evaluar nuevos riesgos emergentes para aplicar medidas de mitigación, así como también seguir monitoreando los que se mantienen del año anterior. Como resultado de dicho proceso, se identificaron 15 macro riesgos, los cuales al cierre de diciembre poseen mitigaciones en curso y monitoreo de su nivel de riesgo. Dentro de éstos se abordan temas de alta importancia para la compañía tales como: Ciberseguridad, Continuidad de Negocio, Sustentabilidad, Cumplimiento, Privacidad de Datos, entre otros relevantes para la compañía.

5. Producto del estallido social de 18 de octubre 2019, se convocó el "Comité de Crisis", el cual es liderado por el Gerente General, y en el que participan todos los VP y Gerentes de Primera línea ejecutiva de Entel y la Subgerente de Gestión de Riesgos y Supervisión.

6. Otro hito importante en la Gestión de Riesgos 2019, fue la elaboración del Mapa de Riesgos Táctico de "Medio Ambiente y Cambio Climático". La identificación de los riesgos operativos asociados a estos macro riesgos, ha generado diversas iniciativas y proyectos para mitigarlos. El trabajo medio ambiental y de cambio climático ha sido transversal a la organización, participando equipos multidisciplinarios, de tal forma de identificar y abordar transversalmente la situación, con las personas correspondientes, estos riesgos y su mitigación.

Estos riesgos se suman a los que ya formaban parte de la Matriz de Riesgos de la compañía, los cuales se relacionan con los temas relevantes de la gestión de sustentabilidad, los que pueden revisarse en detalle en nuestro Reporte de Sustentabilidad.

En 2019 incorporamos los principales riesgos definidos para la compañía en la gestión de sustentabilidad en la definición de un nuevo **Plan Estratégico de Sustentabilidad** para Entel, con el objetivo de impulsar nuestro propósito y orientar todas nuestras acciones al interior de la empresa, en toda la cadena de valor y a la sociedad en su conjunto, hacia la transformación responsable, inclusiva y consciente de nuestra compañía y su entorno.





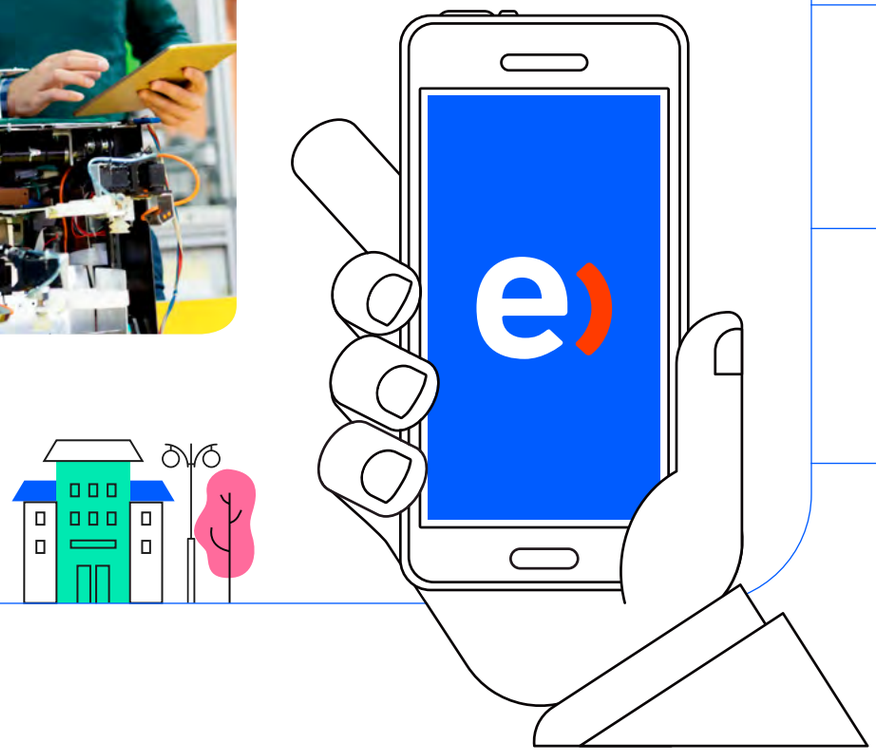
02. Pilares estratégicos

2.1 Nuestros pilares
2.2 Innovación y adaptación
2.3 Organización y cultura ágil
2.4 Experiencia distintiva
2.5 Infraestructura moderna y robusta



2.1 **Nuestros** pilares





1
Innovación y adaptación

2
Organización y cultura ágil

3
Experiencia distintiva

4
Infraestructura moderna y robusta

El entorno competitivo en la industria de las tecnologías de la información ha evolucionado de manera acelerada en los últimos años, instalando un **entorno digital global**, que está impactando a todos los sectores. Hoy en día los conceptos de Hiper Escala, Big Data, Analítica Avanzada, Inteligencia Artificial entre otras tendencias, están transformando los modelos de negocios y nuestra calidad de vida.

Las **empresas de telecomunicaciones** no hemos quedado al margen de esta nueva realidad, por el contrario, somos desafiadas en muchos aspectos, he incluso hemos sido parte de este cambio.

Para enfrentar este escenario, nuestra compañía está viviendo un proceso de transformación, transitando de una empresa de telecomunicaciones a una compañía tecnológica digital, basados en las siguientes directrices:

- Acercarnos emocionalmente a nuestros clientes, apoyados por nuevas tecnologías, que nos permita generar mejores experiencias de uso.
- Reinventar nuestro negocio y explorar nuevas oportunidades, apalancados sobre digitalización, automatización e inteligencia artificial.
- Desarrollar capacidades digitales dentro de la organización que acompañen e impulsen la constante transformación.
- Fortalecer y renovar la infraestructura como habilitador fundamental para sustentar la propuesta de valor hacia nuestros clientes.

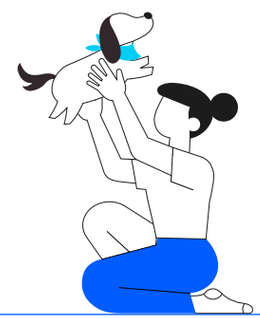
Comoditización
de la conectividad

Nuevos competidores digitales
(OTT y Gigantes Tecnológicos)

Desacoplan la cadena de valor

Consumidor Digital
Más exigentes y en búsqueda de experiencias memorables





Transformación
de Entel

Nuestra historia se ha caracterizado por un proceso de constante transformación...

Proyecto Futuro
2010

Integración Fijo-Móvil

Reorganización en torno a segmentos de clientes

Rebranding con look&feel Digital

Nueva cultura Entel
2012

Nuevos Pilares Culturales: Trabajo en equipo transversal y innovación y adaptación.

Estilo de Liderazgo: empoderado, multi-área

TDE y Entel Perú
2014

Despliegue de habilitadores tecnológicos para mayor agilidad del negocio

Captura oportunidad Entel Perú

Organización +2015
2015

Simplificación de estructura

Disminución de niveles jerárquicos

Profundización de especialistas y Modelos de Gestión de Capital Humano.

Business Agility
2016-2017

Incorporación metodología Ágil

Creación Gerencia Analytica

Unidad Digital
Fondo VC CLIN

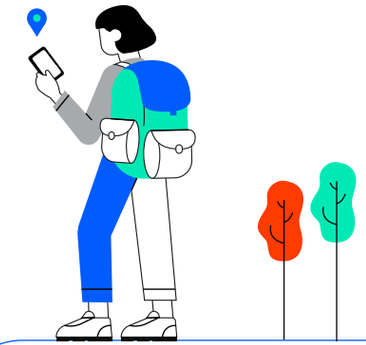
Entel + Data & IA Driven
2018-2019

Focalizar recursos en áreas de mayor potencial

Creación de CDO y CIO para responder mejor a nuevos desafíos

...Con el fin de adaptarnos a los nuevos entornos competitivos.

2.2 **Innovación** y adaptación



La innovación es parte de nuestros fundamentos estratégicos, permitiendo evolucionar la oferta de servicios, con el fin de entregar una propuesta atractiva, relevante e innovadora, enfocada en nuestros clientes.

Para ello desarrollamos un modelo de innovación corporativa centrado en 3 grandes pilares:

Foco Cliente:

Entendemos muy bien a nuestros clientes y sus necesidades. Identificamos tempranamente cambios de comportamiento de estilos de vida, con el fin de detectar oportunidades para ayudar a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Visión del futuro:

Tenemos una visión de los desafíos de nuestra sociedad en el futuro y un propósito compartido en torno a ésta. Alineamos nuestra estrategia de innovación en torno a ello, con el fin de poder proyectarnos como un agente transformador, focalizando nuestros esfuerzos.

Adaptación:

Generamos una cultura Lean Agile-Innovadora, que permite explorar rápidamente oportunidades y soluciones. Identificando oportunidades y abandonando negocios, prácticas, ideas y actitudes que han dejado de ser relevantes en el nuevo contexto.

Nuestro modelo ha ido evolucionando gracias al desarrollo de una cultura de intra-innovación corporativa, capaz de crear equipos multidisciplinarios, sustentados en la colaboración y la transferencia de conocimientos, fortaleciendo un ecosistema laboral que genere procesos de innovación.

Sumado a ello hemos consolido un framework de exploración y análisis de tendencias de alto potencial, con el objetivo de explorar permanentemente tendencias tecnológicas, sociales y culturales tanto locales como internacionales, que permita detectar en etapas tempranas oportunidades, contrarrestar las amenazas y crear ventaja competitiva.

Durante el 2019 se han realizado prospectivas estratégicas en varias tendencias tecnológicas como: 5G, IA, IoT analytics, NB IoT (LPWA), Video recognition, AR/VR, entre otras, las cuales se materializan en intensiones estratégicas y el diseño, desarrollo e implementación de casos de usos aplicados al negocio para validar las hipótesis.

Adicionalmente se profundizó el programa de innovación abierta de Entel (Entel Explora) integrándonos digitalmente a aceleradoras de negocios locales para conectar los desafíos internos de la organización, con el talento de emprendedores digitales y tecnológicos, que quieran aportar de manera creativa a los nuevos retos de la sociedad.

Cabe mencionar el desarrollo del fondo de inversión privado CLIN en el cual participa Entel y que administrado por Inversiones Innovadoras SA (empresa de Fundación Chile) -también aportante- Zoma Capital, Engie Factory, Stars Investments y el apalancamiento de Corfo. Durante el 2019 el CLIN invirtió en 5 Startups nacionales que tienen el potencial de escalamiento a mercados internacionales, enfocadas principalmente en mercados B2B.

Todas las iniciativas anteriores son seguidas por el Comité Estratégico de Innovación, conformado por la alta dirección de la compañía y liderado por la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, bajo la cual gobierna, impulsan y desarrollan iniciativas que permitan la creación de nuevos espacios de valor.



Agenda Digital Entel

Con el fin de acelerar nuestra transformación y capacidad de adaptación, en sintonía con los cambios de la sociedad, los clientes y el entorno competitivo, en Entel estamos impulsando una agenda de transformación digital.

Esta agenda se diseñó bajo un modelo de madurez digital de dominios estratégicos, tomando las mejores prácticas de la industria global, el aporte de empresas internacionales de consultoría, grandes proveedores tecnológicos y partners estratégicos como Vodafone.

El principal desafío es lograr una transformación armónica de nuestros dominios estratégicos y potenciar nuestra capacidad de adaptación. Para ello se ha generado un gobierno que ha permitido tener una visión holística liderado por más de 25 ejecutivos que están impulsando activamente iniciativas para acelerar la madurez digital necesaria para nuestros desafíos.



Entel+

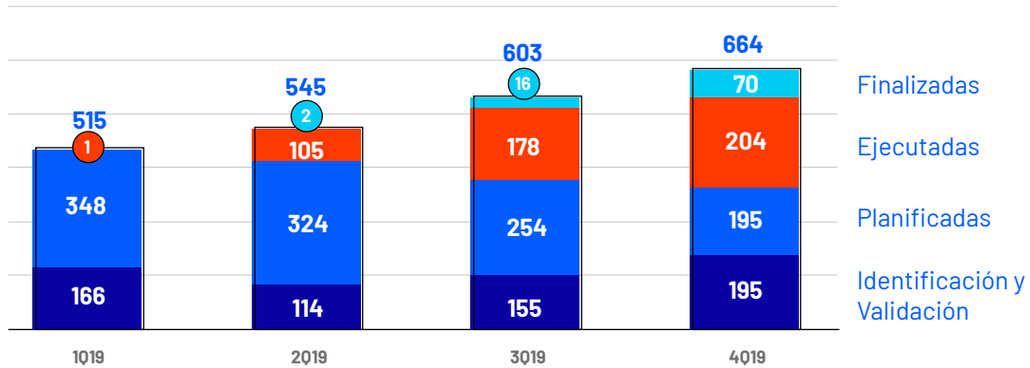
Durante 2019 seguimos trabajando en Entel+, programa de mejora que nos ha permitido la reasignación de recursos y facilitado la adaptación al entorno competitivo. Esta iniciativa nos hace repensar nuestros procesos, con una mirada fresca y desafiante de cómo hacemos y ejecutamos las cosas, capturando las eficiencias propias de la digitalización. Ha sido una invitación a repensar desde la estrategia hasta la forma en que estamos organizados, atendemos, comercializamos, compramos a los proveedores y nos vinculamos con los clientes.

El programa hoy cuenta con 12 frentes de trabajo entre Entel Chile y Entel Perú, con más de 400 personas involucradas directamente, apoyadas sistemática y metodológicamente por las mejores prácticas de gestión. A final del periodo, 664 proyectos estaban en alguna de las 4 etapas de desarrollo: Identificación y validación, planificadas, ejecutadas y finalizadas.

12
Frentes de trabajo entre Entel Chile y Entel Perú

400
Personas involucradas directamente

Número de iniciativas activas por etapa



Identificación y validación: Iniciativas en proceso de identificación del valor y validación de los casos de negocios.
Planificadas: Iniciativas planificadas en flujo de trabajo de los equipos y listas para ser ejecutadas.
Ejecutadas: Iniciativas en ejecución con primeras evidencias de captura de valor parcial.
Finalizadas: Iniciativas finalizadas con evidencia suficiente para asegurar captura de valor total.

2.3 **Organización** y cultura ágil

En Entel estamos convencidos que la gestión del capital humano es la base que sostiene nuestro negocio, siendo un foco estratégico que nos impulsa a seguir desarrollando políticas, proyectos e iniciativas en sintonía con una cultura interna basada en nuestros pilares culturales, en un espacio donde todas y todos somos bienvenidos.

De esa manera, nuestro objetivo es que cada colaborador pueda vincular sus propósitos personales con los desafíos de la compañía, generando así una vivencia cercana y movilizadora, que permita entregar una experiencia distintiva a nuestros clientes.

Diversidad e Inclusión

El 2019 fue un año donde concretamos importantes hitos. Luego de años de trabajo de transformación organizacional e individual, logramos avanzar por un camino que nos llena de satisfacción: instalamos una cultura diversa e inclusiva potente, que se vive y comunica constantemente, que se reconoce como propia y se valora al interior de la organización. Este viaje nos ha llevado a reflexionar y cambiar procesos con el fin de celebrar nuestra diversidad, lo que ha influido positivamente en las dinámicas de equipo, en el uso del lenguaje y en la relación entre los colaboradores. Este trabajo se ha apoyado en acciones como la conformación de mesas de trabajo de Diversidad Sexual, Balance de Género y Personas con Discapacidad, la realización de talleres en Santiago y regiones, charlas de referentes, cursos vivenciales y la consolidación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión, integrado por ejecutivos y colaboradores. A mediados de septiembre lanzamos nuestra Política de Diversidad e Inclusión, proceso que hoy continúa con el desarrollo de un manual de buenas prácticas que busca orientar a los colaboradores en su actuar.

En nuestro compromiso por generar igualdad de oportunidades y promover una cultura en la que cada persona, de acuerdo con su propia identidad, contribuya al logro de distintos objetivos, en 2019 implementamos procesos que refuerzan este propósito. Ejemplos de esto son el uso del curriculum inclusivo para mitigar sesgos en los procesos de selección y movilidad interna, y la implementación de un programa de acompañamiento para los colaboradores con discapacidad. Esta profunda convicción nos llevó a ir un paso más allá y encender con los colores de la bandera LGBTQ+ nuestra torre en el día mundial contra la homofobia, formar parte de la red de empresas Pride Connection y trabajar con diferentes ONG en materia de diversidad e inclusión. Debido a estos logros, el 2019 la Fundación Iguales nos reconoció en la categoría de Empresa Nacional por contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas, en temas de diversidad sexual y de género en Chile.

Esta información y más detalles sobre las iniciativas de Recursos Humanos puede ser revisada en el capítulo de Talento Líder del Reporte de Sustentabilidad.

Nuevas formas de trabajar

Por otra parte, es importante destacar que nuestro modelo de gestión y organización, que apalanca los objetivos de negocios, se ha hecho cargo de los permanentes cambios reconociendo los diferentes tipos de tareas -ya sea de proyectos, especialización, gestión o adherencia- con una estructura cada vez más plana, con relaciones más horizontales y de mayor autonomía para las personas y equipos. En esta línea, en 2019 implementamos nuevas formas de trabajo, como Home Office, Horario Diferido y otros mecanismos que permiten a los colaboradores conciliar mejor la vida personal y el trabajo. Acciones como estas, sumadas a una cultura basada en el respeto y formas de trabajo que han potenciado la autonomía de los equipos en la administración de sus tareas, fueron clave a la hora de



manejar el proceso de crisis social que vivimos los últimos meses de 2019, logrando mantener nuestra continuidad operacional y comercial a lo largo del país, estableciendo como prioridad la seguridad de las personas.

Cultura Ágil

Con el fin de dar respuesta a los grandes desafíos de la industria en ciclos de negocio cada vez más cortos, en medio de entornos cambiantes e inciertos y con desafíos complejos que requieren equipos multidisciplinarios, hace dos años implementamos las metodologías de trabajo Ágil y OpsTeams, que modificaron radicalmente la manera de operar de casi el 14% de nuestra dotación, principalmente en áreas de desarrollo de oferta hacia el mercado y de experiencia de clientes. El empoderamiento y la capacidad resolutiva de los equipos ágiles conformados por diferentes áreas de la compañía, y que asumen una responsabilidad de punta a punta en sus tareas, han impulsado al resto de la organización a operar con mayor eficiencia y realizar un trabajo multidisciplinario entre las áreas.

El 2019 se consolidaron los procesos de planificación Ágil que ocurren cada cuatrimestre mediante la co-creación con las diferentes unidades de negocio, se continuó la difusión de la Cultura de OKRs (Objectives and Key Results) a través de talleres y, como parte de este camino de transformación, se construyó un Índice de Madurez Ágil (IMA) que mide el crecimiento, aprendizaje y avance de los equipos que trabajan bajo estas metodologías. Complementando este trabajo, se creó la Academia de Agilidad, que contempla una serie de cursos online disponibles para toda la compañía, y un track de Modelos de Servicio, que refuerza la comunicación más directa al interior de la compañía para mejorar la coordinación y facilitar la resolución de aquellos problemas que requieren la interacción de distintas áreas.

Talento Digital

La transformación digital que estamos viviendo como sociedad trae consigo grandes oportunidades, tanto para nuestros clientes como para la compañía, por lo que hemos llevado adelante una estrategia para atraer y retener el talento digital que contempla ecosistemas de búsqueda diferenciados según el mundo de especialización.

Hoy, contamos con distintas herramientas digitales de búsquedas que, mediante analítica avanzada, nos permiten identificar y acceder a estos perfiles. De esta manera, en cada área de la compañía hemos identificado -en conjunto con los líderes de cada unidad- los perfiles que vamos a requerir para potenciar nuestros negocios y desarrollar nuevas oportunidades. Este modelo de talento digital contempla además un modelo de compensaciones que busca retener el talento existente dentro de la compañía con un programa de capacitación que busca nivelar los conocimientos digitales que se requieren.

Actualmente, **existen 83 células y centros de excelencia en Chile**, con más de 850 personas trabajando con esta metodología

Principales métricas

Dotación Chile:

Personas por género	
Femenino	1.380
Masculino	2.759
Total	**4.139**

Rango de edad	2019
Menos de 30 años	684
31-40 años	1.569
41-50 años	1.219
51-60 años	567
61-70 años	95
Más de 70 años	5
Total	**4.139**

Antigüedad	2019
Menos de 3 años	1.220
Entre 3 y 6 años	1.007
Más de 6 y menos de 9 años	681
Entre 9 y 12 años	413
Más de 12 años	818
Total	**4.139**

Nacionalidad	2019
Chilena	3.915
Extranjera	224
Total	**4.139**

Nacionalidades

País	2019
Alemania	2
Argentina	15
Australia	2
Bolivia	3
Brasil	8
Colombia	16
Cuba	2
España	9
India	13
Italia	1
México	1
Paraguay	1
Perú	12
Polonia	1
Portugal	8
San Pedro y Miquelón	1
Ucrania	1
Venezuela	128
Total	**224**

Brecha Salarial 2019

Tipo de cargo	Brecha mujeres / hombres
Ejecutivos	94,60%
Profesionales y técnicos	93,30%
Otros trabajadores	94,55%

Nota: Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombres ponderado por la dotación en cada nivel

Capacitación / Universidad Entel

En 2019 continuamos la implementación de nuestra universidad corporativa, plataforma digital que tiene como objetivo apoyar el desarrollo profesional de nuestro colaboradores.

Luego de monitorear las principales tendencias de la industria, en 2019 ejecutamos programas presenciales y online, sobre temas como sustentabilidad, agilidad y mundo digital, entre otros, instalando las capacidades y herramientas que requiere tanto la compañía como las personas en su proceso de desarrollo actual y futuro, en un contexto laboral cada vez más dinámico.

Además, robustecimos CRECE, el programa de co-financiamiento de estudios de postgrado, dando un giro en las temáticas de formación para que estas sean compatibles con los habilitadores y objetivos de Entel, como analytics, big data, internet de las cosas, asociados a la experiencia de usuario, marketing digital, innovación y ciberseguridad.

Relaciones laborales

Entel mantiene una política de relaciones laborales que se basa en el respeto y diálogo constante con los colaboradores y con los cuatro sindicatos que existen en nuestra organización. En el **Reporte de Sustentabilidad** se presenta más información sobre relaciones sindicales.

Tasa de accidentabilidad

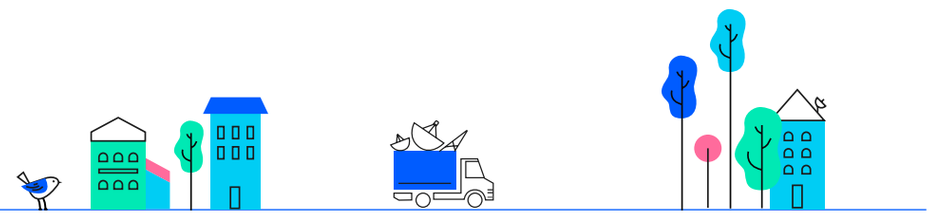
En Entel nos preocupamos de cuidar la seguridad de todos los trabajadores, tanto contratados como de quienes prestan servicios a través de empresas externas.



En 2019 nuestros colabores **dedicaron 388 mil horas** a su capacitación

Tasa de accidentabilidad

Grupo (ESA,PCS, PHONE)	2018	2019
Número de accidentes fatales	0	0
Número de enfermedades fatales (relacionadas con el trabajo)	0	0
Tasa de accidentabilidad	0,30%	0,51%
Tasa de sinestrialidad	10,00%	8,00%
Índice de frecuencia	1	2
Índice de gravedad	39	31
Total días perdidos por accidentes	304	273
Total días perdidos por enfermedad profesional	157	62
Total días perdidos (días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)	461	335
Mesa laboral promedio	4719	4311
Tasa de ausentismo	0,40%	0,30%



2.4 **Experiencia** distintiva

Con **25 millones de interacciones** al mes con nuestros clientes Mercado Personas, durante 2019 mantuvimos una satisfacción neta promedio de 60 puntos en pospago móvil.

Las crecientes expectativas de nuestros clientes por un servicio de alto nivel, con atención a los detalles y contextualizado a sus necesidades y realidades, nos desafió muy especialmente el 2019 para mantener nuestro estándar de calidad. En este periodo el nivel de satisfacción promedio de nuestros clientes pospago del mercado personas fue de 60 puntos. Para hacer frente a los retos planteados en este año avanzamos en tres proyectos claves incorporando nuevas tecnologías para adaptarnos a los nuevos entornos.

Transformación Digital

Durante el 2019 migramos a toda nuestra base de suscripción del mercado Personas a nuestra nueva plataforma digital, proceso que había comenzado el 2017 con la migración de clientes de prepago. Este importante cambio, si bien nos quitó flexibilidad durante algunos meses, nos permite generar importantes ventajas en la generación de nuevos productos, simplificación de nuestros canales de atención y distribución tanto digitales como tradicionales y personalización de ofertas, en definitiva, una mejora importante en experiencia de clientes.

Inteligencia Artificial (IA)

Gracias a la incorporación de nuevas capacidades de análisis de datos y machine learning, hemos podido incorporar una nueva plataforma de atención basada en inteligencia artificial, nuestro nuevo BOT (ClaudIA) tiene más de 400 mil interacciones mensuales con nuestros clientes sin necesidad de la interferencia humana y con muy buenos niveles de satisfacción de clientes.

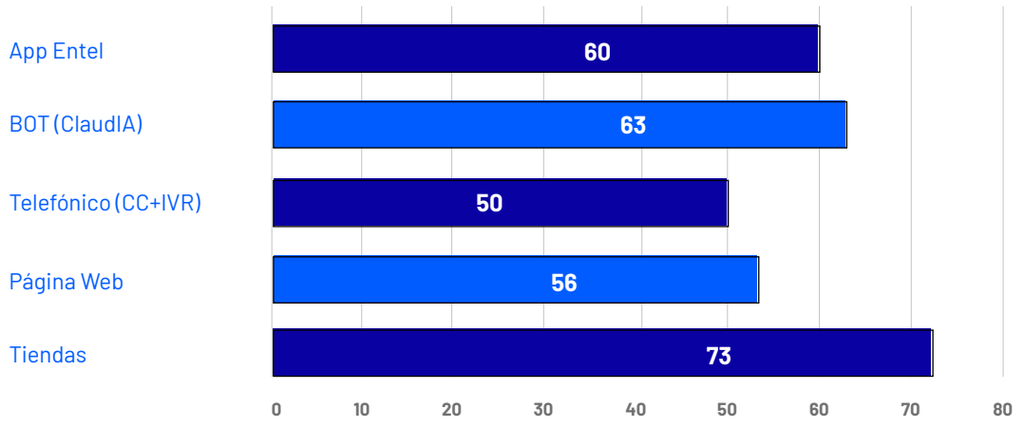
Marketing Contextual

En el 2019, hemos implementado nuestra nueva plataforma de marketing contextual la cual es capaz de realizar ofertas personalizadas y de acuerdo con el contexto que están viviendo nuestros clientes, esta habilidad nos ayudará a cumplir con las altas expectativas de nuestros usuarios.

El total de interacciones mensuales de nuestros clientes móviles durante el 2019 ascendió a 25 millones, bajando un 16% respecto al año anterior, esta disminución fue gracias a la mejor resolutividad de los canales y al aumento de nuestros clientes de planes libres, que por su naturaleza tienen una menor tasa de interacción que el resto de la base de clientes. Por otro lado, los canales auto atendidos ya representan un 95% de las interacciones totales.



Índice de Satisfacción



Mercado Empresas

Emprendedores, pymes y grandes empresas son atendidos por mercado Empresas. Sus diferentes tamaños y tipos de negocios hacen que debamos desarrollar diferentes estrategias que permitan responder de manera adecuada con productos y servicios flexibles. Para esto, estamos en comunicación permanente con nuestros clientes a través de diferentes canales, de manera de mejorar nuestra oferta y anticiparnos a sus requerimientos.

Buscando ser un aliado en el desarrollo de sus negocios, apoyamos a nuestros clientes generando contenido que puede serles útil, en términos de dar a conocer las diferentes oportunidades de la tecnología y los beneficios que pueden significarles. Así hemos creado diferentes espacios en los que pueden encontrar herramientas de apoyo a su gestión, tanto con información como con capacitación y generación de redes.

Mercado Corporaciones

En 2019 continuamos profundizando nuestra iniciativa Distancia Cero, la que, en línea con el propósito y pilares culturales de la compañía, busca fortalecer la relación con los clientes Corporaciones en su proceso de transformación digital. Este nuevo modelo de relación parte por estar muy cerca del cliente, para mirar su negocio en 360 grados y así capturar la mayor cantidad de oportunidades de negocio. Esto nos permite co-crear con ellos el portafolio de servicios que necesita y la mejor manera de gestionarlo.



2.5 **Infraestructura** moderna y robusta

Una de las fortalezas más reconocidas de nuestra oferta es la **calidad de los servicios y de la conectividad** que brindamos en todo momento y en los más diversos lugares del territorio.

Red móvil y fija

La eficiencia operacional fue lo más destacado durante 2019, respecto a nuestra infraestructura, pudiendo gestionar proyectos de alto impacto y concretando la totalidad de la Transformación Digital de Entel, que era sin duda, un desafío en el que llevábamos un par de años trabajando y que nos permite, de cara al futuro, eficientar, agilizar y capitalizar de mejor manera nuestro negocio.

Entel tiene un liderazgo basado en una experiencia distintiva en los servicios móviles, amplia red en zonas de alta demanda de tráfico y con un servicio que permanentemente está ampliando su cobertura en los lugares más necesarios. Es por esto que seguimos fortaleciendo nuestra calidad y la cobertura, donde seguimos consolidados como líderes durante 2019, lo que se ve evidenciado en la preferencia hacia Entel en este mercado. Aquí, tenemos el desafío constante de seguir mejorando nuestra red, ya que en el último año se ha casi duplicado el uso de datos por parte de los usuarios, haciendo que sigamos buscando nuevas maneras de mejorar el servicio que entregamos.

En particular, en la red fija, en lo que se refiere a nuestras capacidades operativas y técnicas para el manejo de fibra del hogar, destacamos una alta capacidad de instalación, operación y mantenimiento y servicio. Continuamos creciendo en el despliegue de fibra, alcanzando más de 300 mil hogares en cobertura.

La inversión en redes, plataformas, data centers y otros, alcanzó USD 583,6 millones, de los cuales, USD 178,1 millones fueron en Perú y USD 405,5 millones se realizaron en Chile y filiales.

En Chile

Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil de acceso: USD 141,4 millones que incluye equipamiento de acceso móvil y servicios, interviniendo 1.175 sitio móviles y 568 sitios de banda ancha fija inalámbrica durante el año 2019 (incluyendo +300 upgrades a 4G y 100 POPs nuevos), además de la implementación de VoLTE.

Despliegue de red para el negocio Hogar y equipos en clientes: USD 67,4 millones, llegando a una cobertura superior a 1,8 millones de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.

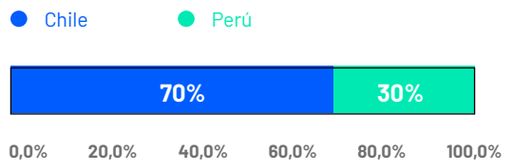
Otras inversiones en sistemas y redes transversales que soportan el negocio fijo y móvil, destinadas a soportar el fuerte crecimiento de tráfico del año 2019 y garantizar la continuidad operacional de nuestros servicios: USD 69,5 millones.

Inversiones en transformación digital: USD 45,6 millones destinados para el programa de transformación digital junto con la infraestructura y sistemas para soportar al negocio.

Equipos e instalaciones en clientes para el negocio fijo: USD 64,5 millones destinadas para proyectos e instalaciones para nuestros clientes en todos los segmentos.

Infraestructura TI y data center: se destinaron USD14,7 millones en data center, crecimiento de plataformas y en la continuidad operacional TI y unidad digital.

Inversión en Infraestructura



En Perú

Las inversiones se destinaron principalmente al crecimiento de la red y la transformación digital.

Despliegue de 199 sitios de banda ancha fija inalámbrica (BAFI) en la banda 2.3GHz y 3.5 GHz: USD20.4 millones.

Se desplegaron 626 sitios para el segmento móvil por USD 9 millones.

En Transformación Digital se invirtieron USD 39,4 millones, destinados al desarrollo del proyecto.

Se invirtieron USD 7 millones en 78* proyectos de negocio y ofertas comerciales como Campañas de Transacciones por mensajería pospago y Visualizador de Recibos en Web.

Se invirtieron USD 3 millones para el desarrollo de red de transporte de los proyectos de clientes de Empresas Fijo y el proyecto Granularidad.

(*) Proyectos de más de S/50K de inversión.

Habilitadores
de nuestra infraestructura

En la necesidad de evolucionar hacia una empresa "data driven", durante 2019 se creó el Chief Data Officer, CDO, con el fin de transformar y convertir la información en forma responsable y con calidad para generar valor a clientes internos y externos, y que en conjunto con la transformación digital nos permite infinitas posibilidades.

Ciberseguridad

En un mundo interconectado, cada día más digital, el resguardo de la información y los datos que se transmiten se convierte en un tema central. Como compañía de tecnología estamos conscientes que uno de los riesgos más relevantes de este nuevo escenario es salvaguardar la seguridad de los sistemas digitales con que funciona la sociedad. Es por esto por lo que nos hemos preocupado de hacer de la ciberseguridad una dimensión prioritaria en nuestra gestión, transversal a toda la compañía.

Durante el 2019, se consolidó la estructura y gobierno de la Gerencia de Ciberseguridad, adquiriendo nuevas herramientas, tecnologías, personas y sistemas de monitoreo, orientados a prevenir la vulneración de nuestros sistemas, adelantarnos a posibles debilidades y mejorar la detección de amenazas, siempre acorde a los más altos estándares del mundo.

Gestión de data

En el año 2019 se crea la Gerencia CDO (Chief Data Officer), cuya responsabilidad es el gobierno del manejo de datos al interior de Entel, de la mano de la necesidad de evolucionar hacia una empresa data driven, consolidando la automatización y robotización de procesos que nos permitan brindar una mejor calidad de servicio y experiencia a nuestros clientes, acorde a sus necesidades. Durante 2019 esta gerencia estableció el gobierno de datos con la creación de 3 comités: Comité de Gobierno de Datos, Data Value y Data Steering Comitee.

Además, en línea con esta misma preocupación, a comienzo de 2019 publicamos la Política de Privacidad de clientes Entel donde explicamos el uso y tratamiento que hacemos de ellos, además de nuestro compromiso con el resguardo de la información de nuestros clientes y sus comunicaciones. Esto fue fruto de un trabajo transversal de la compañía.

Transformación Digital @ Entel

Durante 2019 continuó el desarrollo del proyecto TD@E, uno de los principales habilitadores estratégicos de Entel, cuyos principales objetivos son:

1. Hacer de Entel una empresa más simple y digital en la experiencia tanto de nuestros clientes como de nuestros procesos internos.
2. Generar una experiencia de clientes (CeX) de clase mundial.
3. Hacer de Entel la organización más eficiente de la región.
4. Implementar una arquitectura empresarial y un IT landscape de referencia mundial.

Teniendo como principal foco la simplificación, oferta (productos&servicios), procesos (seamless y oneclic) y tecnología (cloud based y virtualizada) que soporta la omnicanalidad para que clientes y ejecutivos de atención cuenten con una vista completa, TD@E permite disponibilizar toda la información (Clientes, Produtos & Servicios) en una sola pantalla (360), lo que reduce el tiempo de atención con información más clara y oportuna para una atención más ágil y disponible en los canales de atención, de venta y pos venta (Tiendas, Ventas RemotCall Center, IVR, USSD, App y web). Esto permite reducir, drásticamente, el tiempo de aplicación de cambios y desarrollo en la oferta de productos y servicios en los sistemas.

El hito más significativo de este periodo fue el cierre de la migración de la base completa de B2C pospago móvil en Chile.

Implementación de VoLTE & Wifi calling

Se ha implementado durante los años 2018-2019 un proyecto de modernización, desplegando un nuevo Core IMS móvil sobre infraestructura virtualizada, siguiendo las últimas tendencias tecnológicas del mercado, que proporciona el servicio de voz directamente sobre nuestra Red 4G o accesos Wifi, en este último caso tanto a nivel nacional como internacional (Roaming).

¿Qué es VoLTE?

VoLTE es voz sobre la Red 4G (LTE) trasmitida en paquetes IP.

¿Por qué VoLTE?

Porque permite conexiones más rápidas. El tiempo de establecimiento de una llamada en VoLTE se reduce a la mitad comparado con una llamada de voz convencional.

Además, dentro de sus características está:

1. Voz y Datos activados simultáneamente
2. Comunicaciones de voz mucho más nítidas
3. Optimiza el uso de la red móvil

¿Qué es WiFi Calling o VoWiFi?

Es una funcionalidad preinstalada en las nuevas versiones de software en los smartphones de última generación, que permite hacer y recibir llamadas de voz, enviar o recibir SMS, utilizando un acceso WiFi como si esta fuera parte de la red móvil.

Licitación 5G

Iniciamos el proceso de licitación de selección de proveedores 5G invitando a todos los actores conocidos a nivel mundial. Este proceso se inició en octubre y se dio inicio formal al proceso de licitación, no excluyente de las pruebas experimentales que están autorizadas por la Subtel, y que en 2019 desarrollamos en dos verticales: salud, con telemedicina y en el sector industrial, moviendo un brazo robótico a distancia.

¿Qué es el 5G?

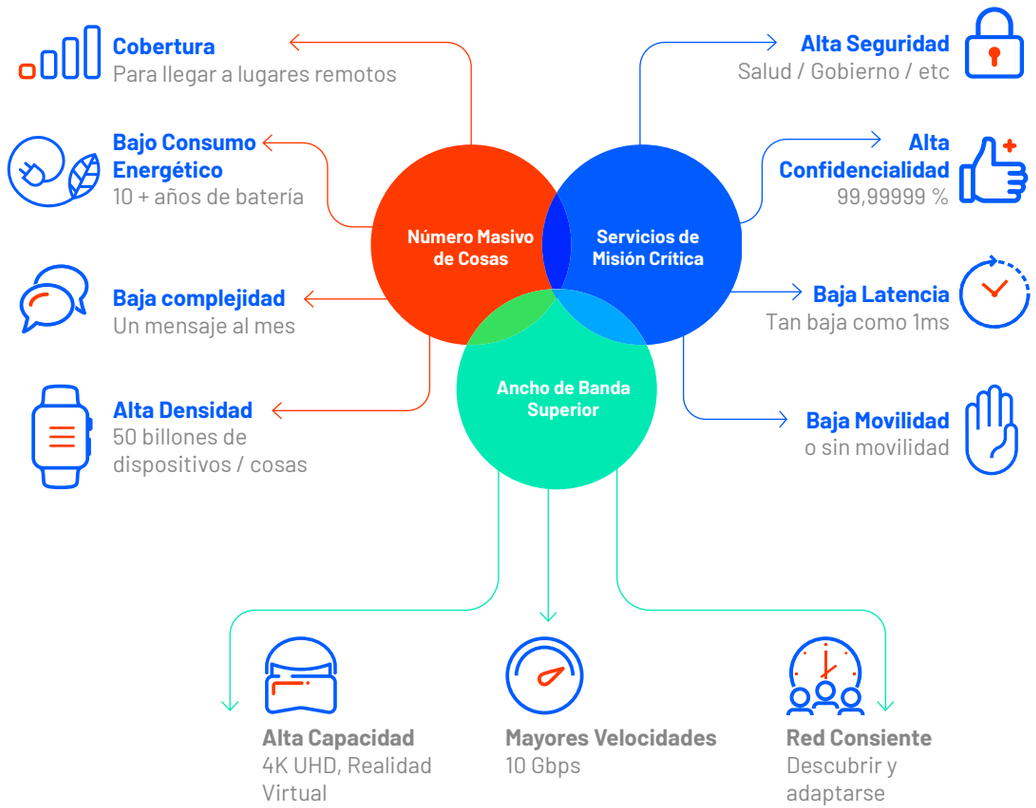
Imaginemos un mundo en donde todo estará conectado, desde objetos, personas a máquinas inteligentes. Un espacio donde se podría generar una mejora sustancial en la calidad de vida de los ciudadanos. Ese mundo no está muy lejos de convertirse en realidad y la encargada de lograrlo es una tecnología que ya comienza a adoptarse masivamente alrededor del mundo: el 5G, una plataforma que permitirá innovaciones y que no sólo mejorará los servicios de banda ancha móvil actuales, sino que también ampliará las redes móviles para dar soporte a una gran diversidad de dispositivos y servicios, y conectará nuevas industrias para un mejor rendimiento, eficiencia y costos.

Se trata de la quinta generación del servicio de conectividad móvil que comenzó a gestarse hace ya cuatro décadas con la aparición de los primeros celulares. Una evolución que partió por la voz, mensajes de texto, datos y ahora, conectividad total.

Esta tecnología da lugar a grandes desafíos:

- Expandir banda ancha móvil con foco en aplicaciones interactivas que necesitan un alto rendimiento, a partir de una mayor velocidad de descarga.
- Habilitar enlaces de comunicación ultra confiable a velocidades que el LTE no puede alcanzar, gracias a una menor latencia en la transmisión de datos.
- Alcanzar conectividad inalámbrica a la red de manera simultánea para millones de dispositivos.





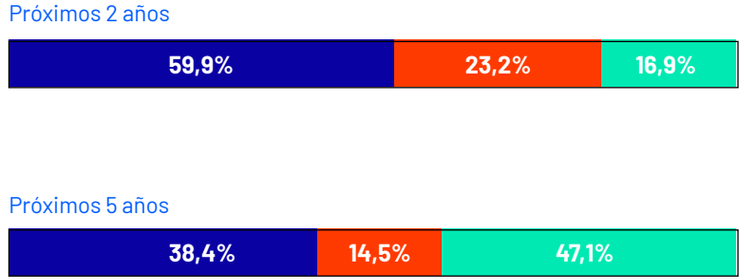
Un habilitador de cambio y transformación

5G facilitará la exploración de nuevos mercados y servicios, sin desaprovechar nuestra propuesta de core en el masivo. Desafiándonos a innovar corporativamente, para convertir a Entel en un proveedor relevante de servicios digitales (Digital Partner).

El proceso de transformación que está viviendo Entel se ve acelerado con la introducción/llegada de 5G, empujando a la compañía a adaptarse rápidamente a los cambios del país, desarrollar nuevas capacidades digitales internas y en colaboración con el ecosistema, para finalmente reinventar el negocio y explorar las adyacencias.

En la medida que se crean nuevos servicios y acuerdos comerciales, se fortalecerá la capacidad de Entel para integrarse verticalmente con fabricantes de equipos, jugadores OTT y generadores de contenido, donde tendrá gran relevancia identificar los casos de uso y sus modelos de monetización más adecuados, para apalancar nuestras capacidades digitales, tanto comerciales como técnicas.

Razones de uso 5G en Empresas de Telecomunicaciones







Redes de transporte en Chile

Red Óptica Troncal y Metropolitana

Nuestra red de Transporte Óptica Troncal tiene una extensión de 5.000 km de FO a lo largo de todo Chile y se caracteriza por su fortaleza, estabilidad y resiliencia que asegura la conectividad de todo el tráfico crítico de Entel. Junto con la renovación de la Red Troncal a nivel de transporte óptico ROADM, se crearon terceras rutas diversas para respaldos entre La Serena y Chillán, robusteciendo así la red frente a eventos y catástrofes naturales que suelen afectar a nuestro país.

La renovación del Core Metropolitano a nivel de transporte ROADM, fortalece los puntos de presencia principales por donde se cursa gran porcentaje del tráfico nacional e internacional y su interconexión con internet. Esta red Core Metropolitana mejora la interconexión entre los data center de Entel, preparándonos para la evolución tecnológica que se viene junto a la tecnología 5G. Además, la compañía dispone de una red de agregación que cuenta con 40 puntos en Santiago, que permiten concentrar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia la red Core. Además, durante el año se potenciaron estas redes, Core Troncal y Metropolitano, aumentando sus capacidades en un 60% preparándolas para los nuevos desafíos de servicios de alta capacidad. A su vez, se inició la renovación del Core Metropolitano de Valparaíso con equipamiento ROADM, permitiendo satisfacer las necesidades de transporte de la V Región.

Microondas

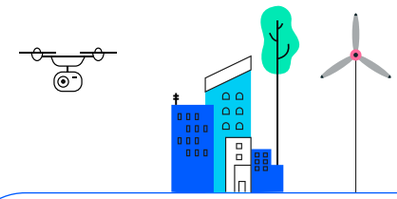
Esta red es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades, principalmente rurales, a nodos de la red troncal de fibra óptica. Tiene cobertura a nivel nacional y es utilizada para interconectar la red de acceso, entregando servicios de telefonía móvil y datos inalámbricos a dichas localidades. Actualmente, nuestra empresa cuenta con una red con protocolo IP casi en la totalidad de la red, quedando algunos enlaces TDM para dar servicios a algunos clientes.

Red Satelital

La red satelital nos permite cubrir todo el país a nivel insular y peninsular, brindando servicios fijos y de telefonía gracias a 63 estaciones terrenas distribuidas por todo el territorio, dando conexión a zonas remotas, como Puerto Williams, Villa O'Higgins, Antártica y Rapa Nui. El principal telepuerto es Longovilo, que cuenta con más de 20 antenas satelitales. Mediante acuerdos con operadores de todo el mundo (Intelsat, Telesat, O3B) ofrecemos servicios de televisión y datos en todo Chile.

Nuestras plataformas satelitales con tecnología de clase mundial nos permiten dar servicios privados a corporaciones y empresas (Internet, extensión de LAN, telefonía) y, además, en colaboración con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), otorgar internet de forma pública a 212 escuelas rurales y localidades aisladas en todo Chile, ayudando de esta forma a romper la brecha digital.

El uso de satélite HTS (High Troughput Satellite) permite mayores capacidades de tráfico generando eficiencias en el uso del espectro satelital y en costo. Esto con cobertura nacional continental.



5.000

km de red de fibra óptica troncal a lo largo de todo Chile



Virtualización de las Redes y Plataformas de Servicio (móviles, fijos, de datos y voz, valores agregados y Telco Cloud)

La introducción de la arquitectura Telco Cloud ha permitido la Virtualización de Red (NFV en Inglés) para desplegar distintas Funciones de Red basadas en software sobre una arquitectura común de hardware (servidores), remplazando el modelo tradicional de despliegue con hardware monolítico y propietario del proveedor tecnológico. Es así como hemos creado tres nuevos centros de procesamiento de alta capacidad en solo un año, con una mejora significativa en la robustez, eficiencia y capacidad, esta última expandida en tres veces en comparación con el año anterior, cubriendo así la explosiva demanda de tráfico experimentada en el último tiempo. En 2019 se consolida esta modernización y evolución de nuestra Red y Plataformas de Servicios, siendo un paso habilitador relevante hacia 5G, facilitando la evolución tecnológica y mejorando significativamente la experiencia de nuestros clientes.

Red Core de Datos IP/MPLS

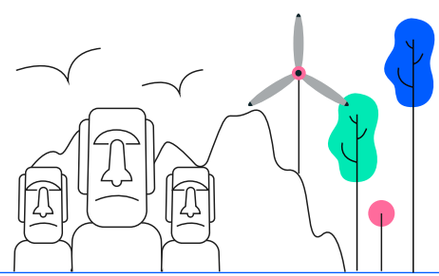
La Red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de nuestra compañía, lo cual permite conectar las distintas Redes de Acceso, tanto móviles como fijas, con las Redes y Plataformas de Servicio y otros operadores. El uso de distintas rutas de transporte facilita lograr altas disponibilidades de la red. Permanentemente trabajamos en robustecer la diversidad de rutas, aprovechando la red de transporte óptica ROADM, lo cual entrega mayor robustez a la red y, en consecuencia, mayor tolerancia en caso de fallas. Además de las plataformas de internet, contamos con alta capacidad y redundancia con proveedores internacionales Tier 1 y proveedores de contenidos (Google, Netflix, etc.), permitiendo mejorar la experiencia del usuario final y eficiencias en la entrega de contenidos.

Backhaul IP: Conformado por 198 puntos de agregación del tráfico IP tanto para servicios móviles como fijos, distribuidos a nivel nacional, que concentran el tráfico hacia el Core MPLS.

Core MPLS: Conformada por 62 Routers agrupados en 31 puntos de presencia a nivel nacional, desde Arica hasta Punta Arenas, que procesa el 100% del tráfico de la red de Entel, y se interconecta hacia la Red y Plataforma de Servicios y con el CORE IP.

Core IP: Conjunto de Routers que permiten la conectividad hacia los servicios públicos de internet, tráfico que a diciembre del 2019 llegó a 590Gbps, distribuido de la siguiente forma:

- **Internacional Tier 1:** 6,4%, Tráfico Internet Internacional.
- **Nacional:** 3,1%, Tráfico Internet Nacional.
- **Tráfico hacia proveedores de contenido local:** 80,5%, Facebook, Google, Netflix, Akamai, Microsoft, Mediastream, Grupo Z.





Redes de Acceso en Chile

Red Acceso xDSL

La red xDSL consta de 318 puntos de presencia, cubriendo 161 comunas del país. Permite entregar servicios de voz, datos e internet a través de una variada gama de productos. Durante 2018, se introdujo la herramienta DIAGNOSIS para apoyar el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN.

Red Acceso Ethernet

Tanto en el Core como en el acceso, la red Ethernet se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar ser-vicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. Actualmente, nuestra compañía posee alrededor de 915 puntos de presencia en 311 comunas. Durante 2019, a nivel de redes Metro Ethernet se continuaron habilitando aumentos de cobertura en puertas MPLS y ampliaciones de uplink en nx10 Gbps en las principales ciudades para soportar servicios en los mercados Empresas y Corporaciones de nx1Gbps. Adicionalmente, se amplió capacidad de la red internacional (USA-PERU-CHILE) e incorporó Rapa Nui.

Red Acceso GPON

Durante 2019, continuamos desplegando red de fibra óptica para el Mercado Personas (hogares), alcanzando a diciembre de 2019 un total de 285 mil Homes Passed en la Región Metropolitana, con una importante penetración en servicios triple play (internet + televisión + telefonía). Adicionalmente, la red de fibra óptica GPON para atender a clientes de Mercado Empresas alcanzó a más de 120 mil Businesses Passed, infraestructura que fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial en distintas regiones del país y se liberaron planes de 1 Gbps para el servicio internet Persona.

Red Acceso Inalámbrica para Servicios Fijos y Móviles

Con más de 6.000 puntos de presencia, en ellos se emiten las diferentes bandas de frecuencia (espectro radioeléctrico), que para el caso de Chile corresponde a:

Red Acceso Inalámbrica para Servicios Fijos y Móviles

Con más de 6.000 puntos de presencia, en ellos se emiten las diferentes bandas de frecuencia (espectro radioeléctrico), que para el caso de Chile corresponde a:

- 700 MHz (15+15 MHz), en operación en todo el país, para ofrecer servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced.
- 900 MHz (10+10 MHz)*, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G.
- 1.900 MHz (2 bloques de 15+15 MHz), en operación en todo el país, utilizados para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE.
- 2.600 MHz (20+20 MHz), utilizados para dar servicios de datos móviles utilizando la tecnología LTE.
- 3.500 MHz (2 bloques de 50 MHz)*, durante 2019 se terminó el proyecto de despliegue de estaciones base Massive MIMO completando un total 566 sitios distribuidos a nivel nacional.

***Durante el 2019 se presentó la solicitud de modificación de estas concesiones para reducir en 10 MHz el espectro en banda 900 MHz y 20 MHz para la banda 3.500 MHz, con un plazo máximo de devolución hasta octubre 2021.**

Infraestructura en Perú

La infraestructura de red inalámbrica de nuestra empresa en Perú cuenta con diversas tecnologías y bandas capaces de poder entregar diferentes tipos de servicio fijos y móviles, acorde a las necesidades de nuestros clientes con niveles de cobertura en: red 2G/3G sobre la banda 1.900 MHz donde se dispone un despliegue en más de 3.600 sitios a nivel nacional; la red 4G, con presencia a nivel nacional desplegada en las bandas 1.700 – 2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT), además de la. banda 2600 MHz en las provincias de Lima, Callao, Huara, Piura, Santa, Ica. Trujillo, Chiclayo y Cusco; y el uso de la banda de 2.300 MHz es para brindar servicios fijos de banda ancha de internet. En relación al servicio de radio troncalizado, se cuenta con una red IDEN sobre la banda de 800 MHz. Finalmente, se cuenta con una red Wimax en Banda 3.500 MHz, desplegada a través de 122 sitios a nivel nacional para brindar acceso fijo a internet.

La red core del servicio móvil posee tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa.

Además, cuenta con una red en Lima de 1.852 kms., conformada de 62 anillos que interconectan 206 sitios de Pre-agregacion y 21 anillos con 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. En provincias posee anillos de Fibra Óptica en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 68 kms + 992 km de interconexión. que agregan tráfico móvil y fijo. Sobre la red de fibra óptica se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps.

Avances 2019 en Perú:

- Durante 2019 se continuó avanzando en el despliegue de la solución 4T6S para la red LTE AWS, con 250 sectores. Además, se desplegaron 926 sectores de la solución 4T4R.
- Por otro lado, se desplegaron 410 sitios nuevos Baja Altura y 216 sitios macro.
- Las inversiones se destinaron principalmente al crecimiento de la red y la transformación digital.

Infraestructura Data Center

En Entel contamos con la mayor infraestructura de Data Center interconectados del país, llegando a 8.500 m^2 en salas distribuidas en 5 data center denominados de acuerdo a su ubicación: Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa, Pedro de Valdivia, Longovilo.

Desde estos centros, nuestra compañía ofrece servicios de housing y outsourcing de operación TI. Están conectados entre sí a través de redes de alta disponibilidad y de gran capacidad, y disponen de rutas redundantes de conectividad de fibra óptica, lo que garantiza que ante un corte de una de las rutas, el tráfico de datos de alta velocidad se mantiene por la ruta redundante, garantizando la continuidad operativa para sus clientes.

Sus características de espacio, arquitectura, seguridad, control de incendios, energía eléctrica, climatización, entre otros, aseguran un servicio con estándares de alto nivel y diferentes acuerdos de niveles de servicio.

En 2019 se obtuvo la certificación TIER IV Gold en Operación Sustentable de la fase de 3 de Ciudad de los Valles.

Infraestructura Call Center

La infraestructura Call Center de Entel consiste en dos sitios en Chile y dos en Perú. En el caso de Chile, contamos con 11.860 mt2 construidos en la ciudad de Santiago y 600 mt2 en Viña del Mar, con una capacidad total de 2.429 posiciones. En Perú tenemos dos sitios en Lima, uno de 7.738 mt2 y otro de 3.216 mt2, con 2.219 posiciones entre ambas locaciones.

En 2019 se vendió el terreno de la ciudad de Santiago, el que se entregará en 2021.

Edificios corporativos

En Chile contamos con tres edificios corporativos, además de oficinas administrativas en regiones.

Torre C Parque Titanium: 19.441 mt2.

Corporativo Amunátegui, Torre Entel:19.487 mt2.

Costanera: 7.513 mt2.

Oficinas administrativas en regiones: 7.500 mt2 (aproximado).

Tiendas propias

A la fecha, en Chile contamos con 10 tiendas propias, ubicadas en distintas comunas del país. Suman un total de 6.468 mt2 (aproximado).

Venta de torres

Luego de realizar un estudio respecto al uso de nuestras torres, que evaluó su valor estratégico según diversos factores, como el desarrollo de tecnología y la evolución del mercado de infraestructura de telecomunicaciones, en 2019 Entel vendimos 3.242 torres en Chile y en Perú a la operadora norteamericana de infraestructura de telecomunicaciones American Tower Corporation.

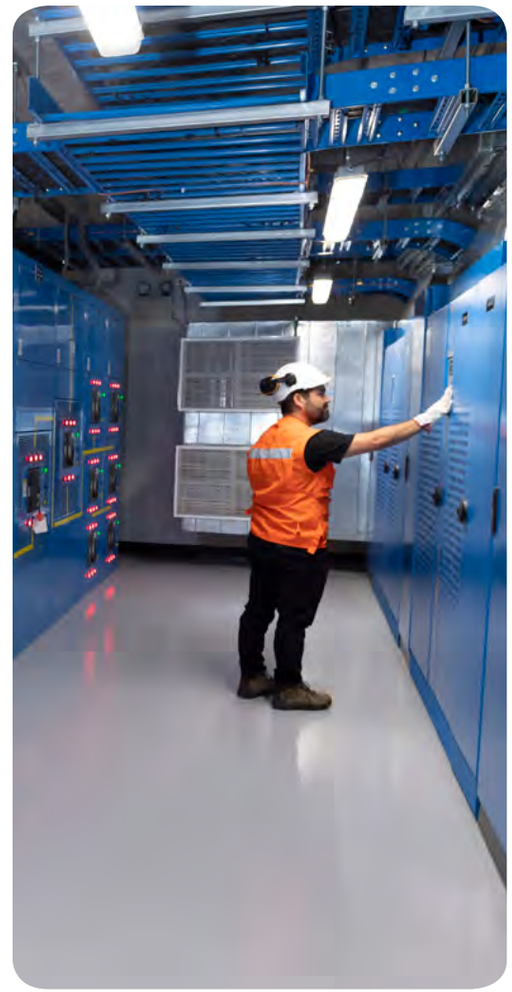
En el caso de Chile el convenio consideró la venta de 1.980 unidades, equivalentes al 40% de las torres propias existentes en el país, mientras que en Perú se trató de 1.262 torres, las que no superan el 64% del total.

410

Sitios nuevos Baja Altura y 216 sitios macro.

3.500 MHz

Desplegada a través de 122 sitios a nivel nacional para brindar acceso fijo a internet



03. Negocios

3.1 Industria
3.2 Marco regulatorio
3.3 Imagen corporativa
3.4 Mercados
3.5 Mercado Personas
3.6 Mercado Empresas
3.7 Mercado Corporaciones
3.8 Mercado Mayorista



3.1 Industria

Si hubiese que definir en una palabra la industria de las telecomunicaciones probablemente sería desafiante. Y esto porque permanentemente va evolucionando. Nacimos para conectar al país como una compañía de larga distancia, luego sumando a esto la telefonía local, posteriormente internet, telefonía móvil, desarrollos de TI, hasta llegar a lo que somos hoy: una empresa que evoluciona de una compañía de telecomicaciones a una de tecnología y digital.

Hace 20 años nadie habría pensado en que la comunicación familiar se daría a través de un chat instantáneo, que permite enviar fotos, audios, videos, compartir links o archivos. La vida de hoy, en todos los ámbitos, se ve impactada por la industria de las telecomunicaciones. Desde lo rutinario, hasta lo laboral, los trámites, el agendamiento de una consulta con un médico, informarse, entretenerse. Por eso es tan desafiante, porque la exigencia de las personas y la necesidad de estar conectados es permanente y va en aumento. De hecho, en los últimos dos años se ha cuadruplicado el consumo de datos móviles en nuestro país.

Hoy, en Chile, si bien existen zonas que aún tienen bajos porcentajes de accesos a internet, se ha ido trabajando, y como Entel también nos hemos hecho partícipes de aportar en la alfabetización digital y en acercar la tecnología a todos.

La industria de las telecomunicaciones seguirá siendo fundamental en el desarrollo de distintas plataformas tecnológicas y como parte del ecosistema que permite la digitalización y conectividad. Además, el dinamismo es constante, lo que hace que siempre sea fundamental ir generando nuevas ideas, transformación continua y mecanismos de acción diferenciadores.

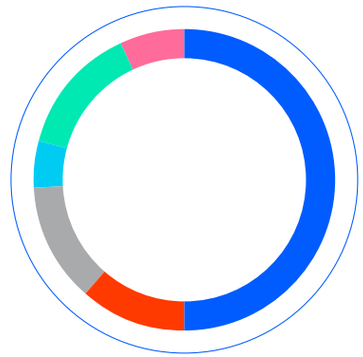
Otros cambios, tienen relación con el ingreso de nuevos actores que ofrecen servicios digitales como la publicidad digital, los videojuegos, OTT y los distribuidores de contenido directo a clientes. El gran impacto que tendrán en los próximos años, se puede cuantificar a través del crecimiento de los ingresos. Según estimaciones realizadas por Ovum, para el año 2023 se espera que los operadores telco tradicionales alcancen un ingreso de $1,01tn, con un CAGR de 2%. Mientras que para el caso de estos nuevos actores, se espera que tengan ingresos de $1,08tn, con un CAGR de 10%.

La Industria en Chile

A septiembre de 2019, los ingresos brutos de la industria de las Telecomunicaciones y Servicios TI alcanzaron los $6.004 millones de pesos durante los últimos 12 meses (8,8 billones USD). Esto significó un leve crecimiento de 0,75% en relación con el año 2018, impulsado por Banda Ancha, Servicios TI y Telefonía Móvil.

En esta industria, Entel tiene una participación de ingresos en Chile de 23,2% según las estimaciones realizadas por la compañía basada en la información publicada por los otros actores del rubro.

Participación de Ingresos por Segmento (%)



- **50%** Datos y voz móviles
- **11,6%** TV paga
- **12,5%** Banda ancha
- **5,1%** Telefonía fija
- **13,9%** Servicios TI
- **6,8%** Datos fijos empresariales

Impulsores de crecimiento

Actualmente, algunos servicios de la industria van a la baja, como la telefonía fija. Otros se mantienen estables, como la telefonía móvil. Por su parte, en los próximos años, el crecimiento la industria de las telecomunicaciones se va a ver impulsado por la banda ancha, los datos móviles y principalmente por los servicios TI.

La industria móvil, que se encuentra estable en términos de tamaño, ha tenido un movimiento importante en la composición de sus abonados. Durante el 2019, se observó una migración importante desde prepago a abonados pospago. De hecho, según el informe de Subtel, por primera vez el número de abonados móviles de pospago superó al de clientes prepago en la industria de telecomunicaciones en Chile.

La migración de prepago a pospago trae consigo nuevos desafíos. Por un lado, se tiene un aumento en los ingresos esperados por cliente al pasar a modelos de suscripción. Por otro, los planes de suscripción tienen un mayor consumo de datos, por lo que el tráfico de datos debería continuar aumentando, manteniéndose con ello la presión sobre la calidad del servicio frente a una industria móvil que no presenta grandes espacios de crecimiento.

Principales actores de la industria

En Chile existen distintos actores en la industria de las telecomunicaciones, los que ofrecen diversos servicios tanto a personas como a empresas. Entel y Movistar concentran la mitad de los ingresos seguidos por Claro, WOM (en el mercado móvil) y VTR (en el mercado fijo) como otros actores importantes. En relación con los servicios TI, Sonda es uno de los competidores relevantes, con servicios de Data Center y soluciones digitales en general.

Industria en constante transformación

Si ya hace unas décadas atrás la llegada de las llamadas por voz móviles y los mensajes de texto facilitaron la comunicación y la vida en general de las personas en todo el mundo, las nuevas tecnologías que han surgido en los últimos 15 años han revolucionado la forma de vivir de todos.

Cada vez el mundo más digital: cambios de hábitos

El continuo avance de las tecnologías y los cambios de hábito de las personas, crean un círculo virtuoso que acelera la adopción de nuevas tendencias, o incluso conductas y la exigencia de la masificación de estas nuevas tecnologías.

Las personas están modificando su forma de consumir, comunicar y relacionarse con su entorno, y la relación con los dispositivos móviles como los celulares son un ejemplo. Poder comprar en el supermercado con un dispositivo móvil, tener reuniones de trabajo con alguien a miles de kilómetros de distancia, o simplemente compartir un video reciente en redes sociales, son situaciones que se pueden vivir fácilmente gracias a la constante transformación de la industria de las telecomunicaciones.

Pero no sólo han cambiado las conductas a nivel personal, sino también han cambiado los estilos y espacios de trabajo. Ahora es mucho más frecuente trabajar desde la casa, tener reuniones sin dificultad con personas de otros países o espacios de trabajos colaborativos. Estas nuevas modalidades han hecho que no sea suficiente entregar servicios fijos de telefonía e internet, sino que también es necesario proveer servicios especializados para cada cliente y crear espacios de trabajo digitales para estar comunicados constantemente sin importar dónde se encuentre la persona ni qué tipo de trabajo tenga.

Pero un mundo más digital también conlleva ciertas dificultades y peligros. Las personas están preocupadas de la seguridad de sus datos, y su privacidad es cada vez más importante. No todos están dispuestos a entregar información como el número de teléfono o el correo electrónico. Además, de acuerdo con la información entregada por Naciones Unidas, sólo un 58% de los países cuentan con legislación para estos asuntos.

Sigue creciendo el tsunami digital de datos

En los últimos cinco años, el tráfico de datos ha crecido exponencialmente en todo el mundo. Sólo en Chile, incluyendo las redes 3G y 4G, el volumen de datos se ha cuadriplicado en tan sólo dos años. Mientras que a nivel global se espera que también siga aumentando. Esta alta demanda de datos ha sido un desafío para los operadores a nivel mundial, poniendo presión en sus capacidades de red y sobre los ingresos percibidos por el uso de datos.



Entre los factores que determinan este aumento tan significativo del tráfico de datos está el crecimiento de la penetración de los smartphones en la población a nivel mundial. De acuerdo con las estimaciones realizadas por Ovum, se espera que para finales del 2024 existan siete billones de smartphones en el mundo y que un 80% del total de conexiones móviles sea a través de uno.

Otro factor que ha impulsado este incremento en el consumo de datos es el cambio a planes ilimitados. Además de esto, lo que hará que aumente en gran magnitud el uso de datos en los próximos años, son la descarga y streaming de videos, que aumentarán producto de las alianzas de los operadores con OTT.

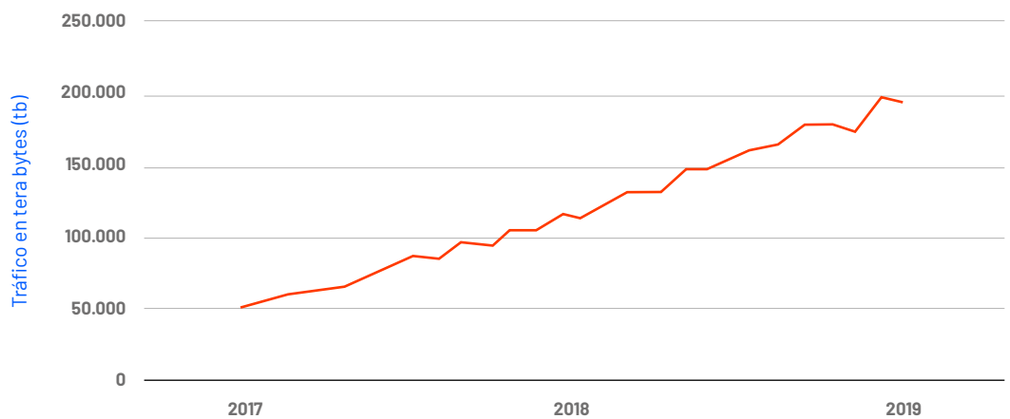


Nuevos modelos de venta y canales de atención

Debido a la gran variedad de opciones que tienen los consumidores, y como una manera de enfrentar a la competencia, los operadores han tomado nuevos caminos de acción. Ejemplo de ello, es el nuevo modelo de venta denominado Sim Only, que consiste en vender los planes por separado del equipo móvil.

Asimismo, se han desarrollado nuevos canales de atención para poder enfrentar las exigencias de los clientes, pasando a ser en su mayoría canales digitales. Los operadores en todo el mundo han optado por desarrollar aplicaciones y asistentes digitales para mejorar la experiencia del cliente.

Tráfico de Datos Móvil Chile (SUBTEL)





Servicios hogar

El mercado hogar en Chile presenta desafíos interesantes en el corto plazo. Por un lado, se tiene un mayor despliegue de fibra óptica por parte de las diferentes compañías, lo cual indica una mejora en la calidad de las conexiones y la posibilidad de ofrecer mayores velocidades a una mayor cantidad de hogares en Chile. Por otro lado, según los datos Subtel a septiembre de 2019, existen aproximadamente tres millones de hogares conectados a internet fija, sobre un universo estimado de seis millones de hogares en Chile. Lo que indica que aún existe un importante espacio de crecimiento en el mercado, en donde las compañías pueden promover su propuesta de valor y aumentar su cobertura y base de clientes.

Cabe destacar que el mercado de la televisión está sufriendo transformaciones importantes en el mundo y también en Chile. La Subtel informó que desde septiembre 2018 a septiembre 2019 los suscriptores de TV satelital cayeron un 9,5%, mientras que los abonados de TV alámbrica aumentaron en un 4,4%. Esto se traduce en una caída neta de 2,5% en los abonados de TV. Entre otros factores, el lanzamiento y masificación de diferentes plataformas OTTs, como Netlfix, YouTube, HBO Go, Amazon Prime, por mencionar algunas, han cambiado la forma en que los clientes consumen contenido, haciéndolo vía streaming y on demand. En consecuencia, se observan repercusiones directas en los abonados de TV paga tradicional.

Cloud

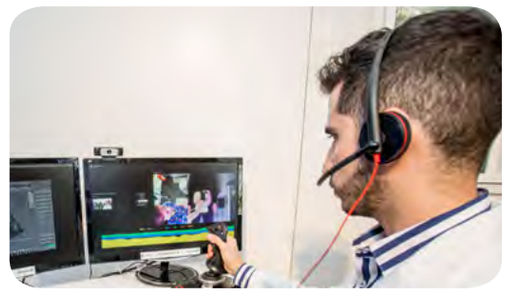
La expansión de las Cloud Públicas y Data Centers a nivel mundial han potenciado la externalización del almacenaje de datos a empresas, asegurando el acceso y trabajo remoto sin importar las circunstancias. La digitalización de la información, sumado al aumento en la capacidad y el menor costo de almacenar grandes cantidades de datos ha significado la oportunidad de hacer análisis de datos a gran escala, en donde el Big Data y Analytics se han posicionado como importantes tendencias en los últimos años.

Sin embargo, en el último tiempo se ha agregado otro grado de complejidad al análisis de datos. Las nuevas posibilidades que entrega la tecnología 5G, en conjunto con el IoT y Analytics, han abierto las puertas al Edge Computing. Debido a que ciertas acciones requieren baja latencia, un determinado procesamiento de datos se moverá desde los Clouds a los servidores in situ. Esta tendencia representa una de las evoluciones del Cloud y será cada vez más importante para el desarrollo de Smart Cities, procesos industriales, entre otras verticales de negocio.

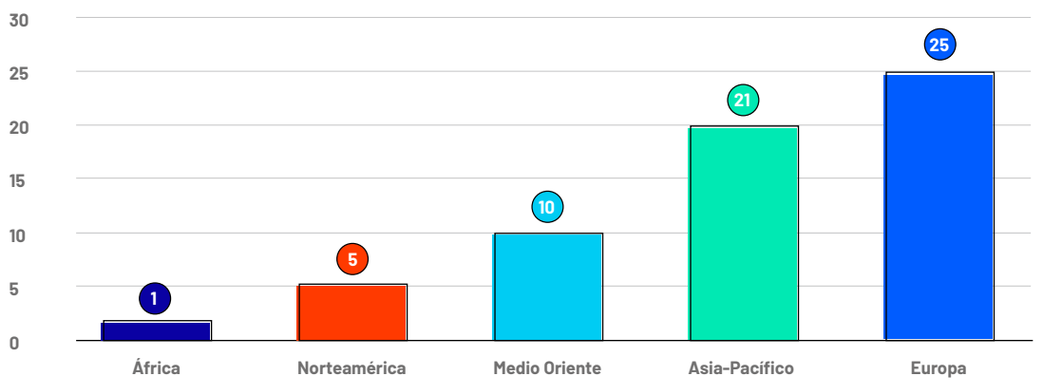
Lanzamiento 5G

A nivel mundial, desde finales 2018, comenzó la introducción de la tecnología del 5G. Según la información entregada por Ovum, para el 2019 y 2020, el total de lanzamientos será de 62. Esta nueva tecnología será introducida rápidamente, y se espera que la venta de los dispositivos móviles capaces de soportar el 5G sea muy veloz, producto de la caída de los precios de estos equipos. De esta manera, más usuarios podrán optar por esta nueva tecnología.

Los principales beneficios del 5G, en comparación con el 4G, son la mayor velocidad, mayor inmediatez por la casi nula latencia y la entrega de más valor en contenido y datos. Se podrán innovar, mejorar y masificar el IoT, streaming de datos y la realidad virtual.



Número lanzamiento 5G por región



Inteligencia artificial

La Inteligencia Artificial es la tecnología más transformadora dentro de los próximos 10 años. Es una tecnología que ya muchos tienen en su rutina diaria, ya sea a través de la interacción con asistentes digitales, en dispositivos móviles, los servicios de traducción online, videojuegos, entre otros.

Los usuarios activos de asistentes IA se han duplicado desde hace cuatro años, alcanzando el billón de usuarios el 2018. Según estimaciones realizadas por Ovum, se espera que la penetración de 18% que hubo en 2018, llegue al 41% en 2024 y siga creciendo. Además, esta adopción masiva tendrá un gran impacto en la forma en que se monetiza y entrega este tipo de servicios.

Este es sólo el comienzo del crecimiento exponencial de la Inteligencia Artificial en las vidas de cada uno, gran parte de la población a nivel mundial utilizará esta tecnología en distintos aspectos de la rutina diaria.

Fintech

La industria financiera ha evolucionado profundamente en pocos años, por medio de nuevas tecnologías que impactan modelos de negocio tradicionales, legislación y relación con clientes. Startups de FinTech (banca, seguros, pagos, etc.), de alta proliferación en últimos años, comienzan a salir de sus nichos para comenzar a operar a escala, apoyados en menores barreras, gracias a la digitalización y menores restricciones regulatorias. Sumado a la creciente demanda en servicios y acceso por parte de la población, quienes buscan una relación más justa y equilibrada con las entidades financieras, representa un desafío para actores tradicionales y un espacio de oportunidad para empresas no tradicionales en el rubro, que sean capaces de generar diferenciación a través de la tecnología e innovación, centrado en el cliente.

Internet de las cosas (IoT)

El IoT, o Internet de las Cosas, considera la interconexión de objetos o maquinarias de manera digital mediante internet. Así, un objeto conectado recibe y/o emite información a través de una sim card incorporada. Esta tecnología tiene múltiples alcances, desde smart homes o casas inteligentes con sensores de seguridad, calefacción, y ampolletas, hasta maquinaria remota conectada o M2M (machine to machine). Este mercado incorpora diferentes aristas. Por un lado, se tiene el desarrollo de equipos y hardware que permitan la conexión de los dispositivos a monitorear/controlar. Por otro lado, se tiene el desarrollo de la plataforma (en la mayoría de los casos, la nube) que permita recibir la reportería de la data, la analice y realice acciones sobre los dispositivos. En el ámbito residencial, el caso de uso se extiende mayormente a los smart homes, mientras que en la industria los casos de uso importantes son: eficiencias, automatizaciones, prevención de fallas y monitoreo de la producción en tiempo real.

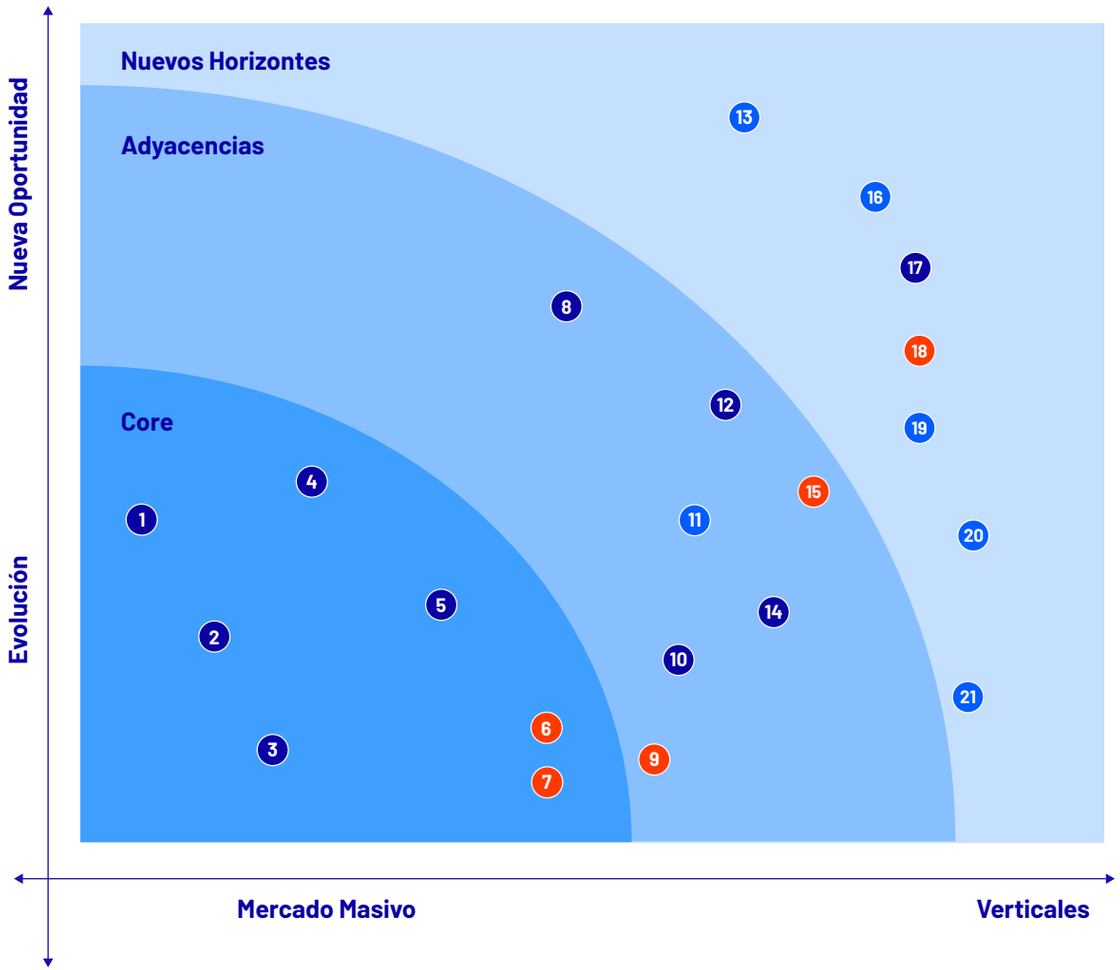
Se estima que la penetración de 18% de **Inteligencia Artificial** en 2018, llegue al **41% en 2024.**





Potencial de escalabilidad
de la industria 4.0

- Person to person
- Person to machine
- Machine to machine



La Industria 4.0 requerirá de una sinergia entre las macrofuerzas: Conectividad de alto rendimiento e interoperable, Internet de las Cosas, almacenamiento y computación Cloud y nuevos motores de Inteligencia Artificial; para transformar las formas de trabajo y fomentar la automatización en las operaciones, garantizando así transparencia y confianza entre todos los stakeholders involucrados en la cadena de valor.

Lo anterior y nuestro contexto país, se alinea al propósito de la compañía, cobrando aún mayor importancia. No sólo desde nuestra capacidad de conectar a millones de chilenos, sino desde una mirada responsable y comprometida para diseñar, desarrollar e implementar más y mejores soluciones, donde la tecnología es nuestra aliada para transformar a la sociedad.

- **1.** Servicios IMS
- **2.** Red Móvil
- **3.** Conectividad
- **4.** Hot Spots Móviles
- **5.** Red Móvil de bajo costo
- **6.** Thin Clients
- **7.** Services Cloud
- **8.** Comunicaciones de video inmersivas
- **9.** Entrega de contenido Ultra HD (UHD)
- **10.** Redes Privadas
- **11.** Wereables
- **12.** Presencia Virtual
- **13.** Controles Automatizados
- **14.** First Responder Connectivity
- **15.** Realidad Aumentada
- **16.** Telemática en tiempo real
- **17.** Conexión de subida (Uplink) video en tiempo real
- **18.** Control Remoto
- **19.** eHealth
- **20.** Smart Metering
- **21.** Red de Sensores

3.2 **Marco** regulatorio

Contexto legal

Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen por la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y su normativa complementaria.

En ella se establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Sin embargo, los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y que, por razones técnicas, permiten la participación de un número limitado de empresas se someten a concurso público en los términos que señala la ley y la norma técnica específica.



Para dichas concesiones, la autoridad asigna el derecho de uso y goce de frecuencias radioeléctricas (espectros) determinadas, por lo general de manera exclusiva. A su vez, la concesionaria respectiva realiza los trámites regulatorios pertinentes para poder explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza conforme a la normativa vigente.

En este contexto, nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones tales como:

- Servicio público telefónico local
- Servicio público telefónico local inalámbrico
- Servicio público de voz sobre internet
- Servicio limitado de televisión
- Servicio público de transmisión de datos
- Servicio público de transmisión de datos móvil por satélite
- Servicio intermedio de telecomunicaciones
- Servicio telefónico de larga distancia internacional
- Servicio público telefónico móvil digital

La interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías es obligatoria y sus precios de interconexión son regulados. Por su parte, los precios o tarifas a público son libremente fijados por el proveedor del servicio respectivo, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en los casos expresamente contemplados en la ley. En ese caso, los precios o tarifas del servicio calificado serán fijados según las bases y procedimientos que se indican en la Ley General de Telecomunicaciones.

Impacto de los cambios regulatorios

Los cambios regulatorios que promueve la autoridad crean nuevas oportunidades y también riesgos para la industria de las telecomunicaciones. Sin embargo, y acorde a su ADN, Entel ha sabido transformarse en virtud de los tiempos y de las necesidades que tiene el país para continuar su operación. Así, en 55 años, hemos variado en tamaño, productos, servicios, filiales, preservando siempre nuestro rol.

Con todo, dentro de la industria regulada en la cual desarrollamos nuestros negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la compañía o restricciones en las posibilidades de crecimiento.
La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación norma la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, y la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas.

La diversificación y el tamaño de nuestra empresa nos permiten **reducir riesgos** por impacto regulatorio

Portabilidad numérica

A partir del diciembre de 2010, se introdujo la implementación de la Portabilidad Numérica, la que a la fecha acumula casi 20 millones de portaciones en la industria. Durante el segundo semestre de 2019, el Comité de Portabilidad inició el llamado de licitación para un tercer proceso. En esta nueva licitación, las bases aprobadas incluyen la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados", por ejemplo, la televisión e internet. De esta manera, se espera un mayor dinamismo en la portabilidad del mercado fijo y mayores ofertas para los clientes.

Espectro radioeléctrico

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país.

Respecto de las frecuencias en banda 700 MHz, durante 2019 se fue implementando el fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida en dicho concurso de espectro; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC.

Entel, Claro y Movistar ya informaron la forma en que procederán en la devolución de espectro, y cuentan con un plazo máximo para materializar estos desprendimientos es hasta octubre de 2021. Respecto de la revisión de los límites de espectro, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) resolvió la consulta no contenciosa de Subtel sobre la modificación del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador de servicio público de telecomunicaciones. La resolución del órgano de competencia dispone lo siguiente:

Macrobanda Baja: (Inferior a 1 GHz) se adopta un límite de tenencia de espectro de 35% por operador.

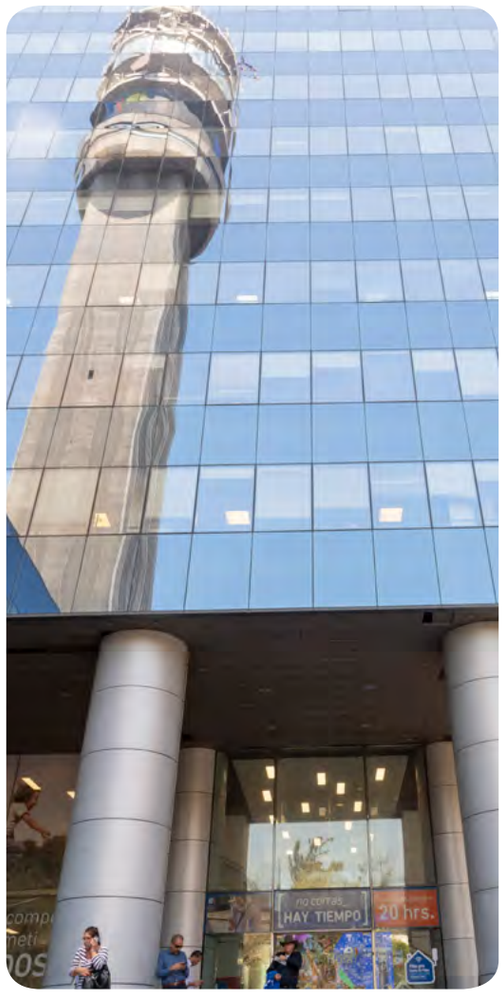
Macrobanda Media: (entre 3 y 6 GHz) en el largo plazo, regirá un límite máximo de espectro de 30% por operador.

Macrobanda Media Baja: (entre 1 y 3 GHz) se adopta un límite máximo de 30% por operador.

Macrobanda Alta: (superior a 24 GHz) en el largo plazo, regirá un límite máximo de espectro de 30% por operador.

*En las Macrobandas Media y Alta, además, se establecen condiciones para el corto y mediano plazo.





Base de IMEIs

Desde el año 2016 se han dictado distintas resoluciones que regulan la comercialización y habilitación de terminales móviles, exigiendo que: dichos terminales cumplan un protocolo de homologación; exista una base de datos centralizada en que se registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI); y las concesionarias solo puedan habilitar en la red aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en dicha base de datos. Los IMEIs que se registren en la red de los operadores, pero no se encuentren en la base de datos, podrán operar en las redes pero deberán registrarse en un período de 30 días, luego de este plazo no podrán operar en las redes de Chile.

En esta materia, la industria se encuentra en un proceso de licitación del organismo que administra la base centralizada de IMEIs, para un nuevo período de servicio, el cual deberá concluir con la entrada en operación en octubre de 2020.

Libre Elección

Luego de que el año 2015 se dictara la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, recién en 2018 se operativizó la normativa que establece la forma y condiciones para garantizar la libre elección en la contratación y recepción de servicios de telecomunicaciones en loteos, edificaciones y copropiedad inmobiliaria. Lo anterior, tanto para las edificaciones y condominios existentes, como para los nuevos proyectos inmobiliarios.

Dicha reglamentación ha permitido a Entel un despliegue más fluido del proyecto de fibra óptica hogar, ocupando las facilidades de acceso y permisos que esta normativa impone a los concesionarios de telecomunicaciones y a los administradores de las copropiedades, y conlleva, en consecuencia, mayores ofertas para los usuarios, lo que permite un mayor dinamismo en el mercado.

Tendido y Retiro de Cables

En agosto de 2019 se modifica la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, para regular el tendido de cables aéreos, mediante el cual se establece que los concesionarios que cuenten con líneas aéreas o subterráneas de servicios de telecomunicaciones serán responsables de su adecuada instalación, identificación, modificación, mantención, ordenación, traslado y retiro (en caso de desuso). Subtel deberá dictar la normativa técnica correspondiente para operativizar la nueva disposición legal.

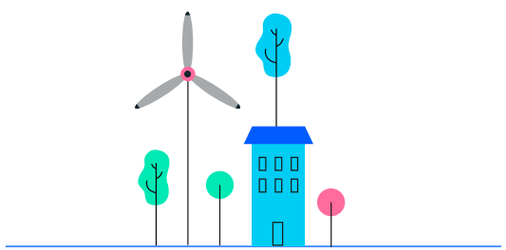
Velocidad Mínima Garantizada de Internet

En noviembre de 2017 se modifica la Ley N° 18.168, estableciendo que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deben garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso, y poner a disposición de los usuarios un sistema que permita la medición de dichas velocidades. Se estableció, además, el deber de financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad).

En diciembre de 2019 Subtel ingresó a trámite a la Contraloría su propuesta reglamentaria para establecer la organización, funcionamiento y mecanismo de licitación pública del organismo técnico independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Proyectos de Ley en trámite

En materia legislativa, se encuentra en segundo trámite constitucional ante la H. Cámara de Diputados, el proyecto de ley de Roaming Nacional, surgido del boletín 12.558, cuyo texto se refundió con la nueva propuesta del ejecutivo (boletín 12.828). Durante el último trimestre de 2019 se ha continuado con la discusión de este proyecto de ley, con la exposición de las diferentes compañías y de expertos de telecomunicaciones, con la finalidad de perfeccionar dicha propuesta legislativa, en el sentido de que el proyecto de ley se acote a las localidades obligatorias de los concursos de espectro y/o a las localidades beneficiadas por proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

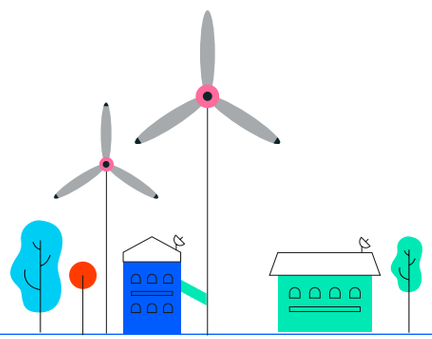


Procesos Tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones.

En telefonía móvil, se actualizaron los Decretos Tarifarios de todos los operadores a partir de enero de 2019. Las nuevas tarifas reguladas para el sector definieron una baja de cerca del 80% para las tarifas de cargos de acceso.

En telefonía fija, se dio inicio a al proceso tarifario de nuestra concesionaria Entel Telefonía Local S.A. (EntelPhone), proceso de determinación de nuevas tarifas que terminará en el enero del 2021.



Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones: La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).

Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos. Le compete, además, exclusivamente la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.

Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia subsecretaría o por el MTT. Ejemplo de ello, es la organización de la asignación, a través de concursos públicos, de concesiones para utilizar el espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones: Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Ejemplos relevantes para el sector han sido la calificación de situaciones monopólicas que exijan fijar tarifas a los servicios que señala la ley, pronunciarse sobre fusiones de empresas del sector y precaver o sancionar las conductas que atenten contra la libre competencia.



3.3 **Imagen** corporativa

"Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así **transformar responsablemente la sociedad.**"

*Tus **posibilidades** son infinitas*

*Tus **posibilidades** son infinitas*



En Entel actualizamos nuestro propósito, nuestra marca e imagen corporativa para reflejar nuestro compromiso y nuestra responsabilidad con la sociedad. Buscamos permanentemente darle sustento y significado a este propósito, aportando en acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, con nuestros productos y servicios y cómo le contamos a las personas lo que estamos haciendo, buscando soluciones innovadoras y creativas que permitan generar desarrollo sostenible.

Como Entel, sentimos una gran responsabilidad con la comunidad porque sabemos que somos una empresa querida por las personas. El indicador Brandpower en el año 2019 así lo indica, mostrando que somos la marca con mayor poder en la mente de los chilenos (30,8%) en la industria de las telecomunicaciones, confirmando nuestro liderazgo y cercanía. Sin embargo, esto nos desafía a seguir trabajando para crecer en transversalidad, y seguir conectando con las personas y con una sociedad que está en constante transformación.

"La vida del planeta está en tus manos"

En Entel estamos comprometidos con la economía circular y la sustentabilidad es clave en el negocio, por eso desde marketing hemos realizado campañas para reforzar estos mensajes, desde el convencimiento de que el consumo responsable es clave y nuestro rol es aprovechar las plataformas que tenemos para educar y comunicar en esta línea.

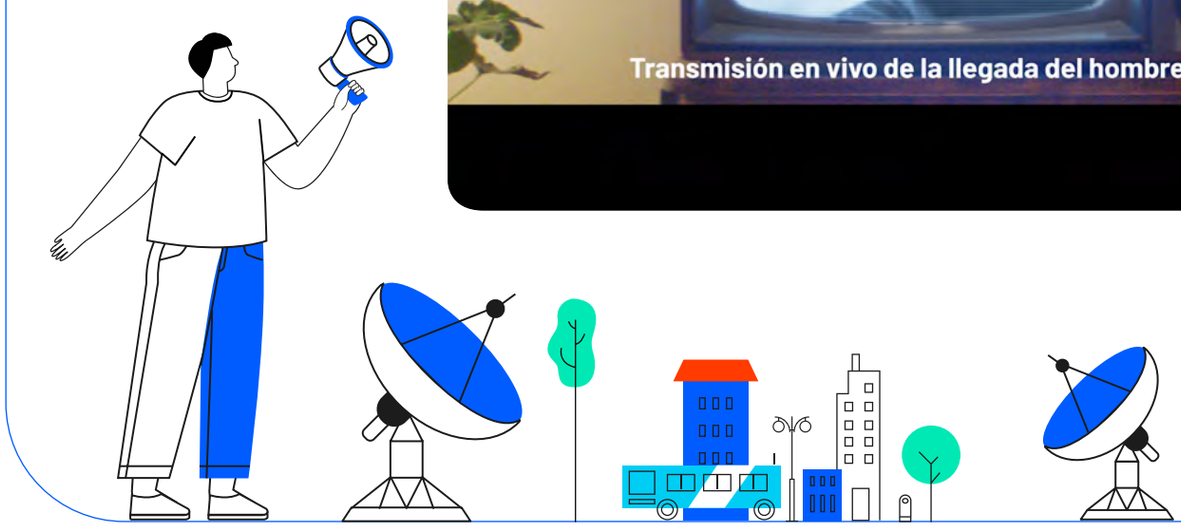
Así, durante 2019, reforzamos y comunicamos nuestras tiendas de servicio técnico certificado (Entel Service) y con garantía de Entel, llamando a las personas a reparar sus equipos dañados, alargando su vida útil y generando conciencia con el medioambiente y el reciclaje electrónico en los más de 700 buzones que tenemos en todo Chile.

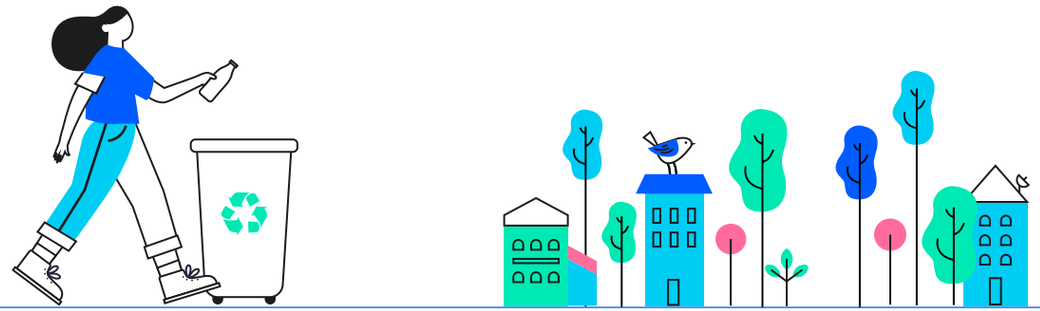


Otras Campañas

Campaña de los 50 años del hombre en la luna, recordando nuestra participación al permitir que Chile fuera el único país en Sudamérica en ver en vivo la transmisión original de la llegada del hombre a la luna, gracias a nuestra estación satelital Longovilo.







Tour Entel de Reciclaje Electrónico: gira a lo largo de Chile con el camión de reciclaje, Retruck, desde Antofagasta a Coyhaique recuperando residuos electrónicos.





Buenas señales: A fines de 2019 lanzamos la campaña "Buenas señales", que tiene relación con la necesidad de las empresas de preocuparse por las personas y la sociedad más allá de su rubro, en nuestro caso, como empresa de telecomunicaciones con un rol más profundo, siendo un puente que facilita el conectar y vincularse. Entel, es una compañía que desde su origen ha tenido este rol en su ADN, pero hoy más que nunca es necesario tenerlo en la hoja de ruta y mostrarlo en cada una de nuestras plataformas de contacto con los clientes y la comunidad en general.

A través de alianza con Kyklos apoyamos al centro de reciclaje electrónico con personas con discapacidad cognitiva, y participamos en la **campaña Chile sin Basura.**

3.4 Mercados

Mercado Personas

En 2019 atendimos a 7.585.498 clientes móviles con servicios de voz y datos. En hogares llegamos a 40 mil clientes atendidos por servicios de fibra óptica (equivalentes a 75.218 UGI) y más de 300 mil hogares con servicio por conexión inalámbrica (equivalentes a 435.357 UGI), a quienes entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital.

Telefonía Móvil (con o sin datos)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil (BAM)

Carrier Billing
- Netflix
- Spotify
- Google Play

Hogar
- Telefonía inalámbrica
- Telefonía fibra
- Internet inalámbrico
- Internet fibra
- Televisión inalámbrica
- Televisión fibra

Carrier larga distancia internacional
- Fijo y móvil

Equipos y accesorios
- Smartphones
- Parlantes, audífonos, trípodes, etc.

Servicios Financieros y Seguros
- Tarjeta Entel Visa
- Equipos/ Viajes/ SOAP

Mercado Empresas

Más de 130 mil empresas de distinto tamaño (micro, pequeñas, medianas y grandes) son clientes de nuestra compañía, a las que atendemos a través de Mercado Empresas.

Soluciones móviles
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos
- Venta equipos
- Accesorios
- Seguros equipos

Soluciones fijas
- Empresa wireless
- Red local administrada
- Internet dedicado
- Telefonía fija + internet
- Pack negocio (1 y 2 líneas)
- Plataforma virtual (2 a 12 líneas)
- Trunk IP (12 líneas o más)
- Larga distancia internacional
- Datos
- Firewall
- Banda Ancha Fija Inalámbrica

Soluciones tecnológicas
- Infraestructura cloud
  - Entel Secure Cloud
  - Servicios Azure
- Aplicaciones
  - Office 365
  - G Suite
  - MDM
  - Facturanet
- Internet de las cosas (IoT)
  - Gestión de flotas (GPS)
  - Conectividad M2M
- Data Center
  - Housing
- Servidor Dedicado
- Digital Market
- Video Analytics
  - Hosting de servidores

Mercado Corporaciones

Atendemos a cerca de 500 conglomerados con operaciones en Chile que requieren soluciones específicas, así como a servicios públicos del Estado. Nos hacemos cargo de necesidades particulares y especializadas, tanto en las capas tecnológicas como en las de servicio, las que sustentan en gran medida procesos estratégicos de sus negocios. Ofrecemos soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales.



Soluciones móviles
- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georeferenciación.
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Managment)
- Plataforma e-commerce con atención digital exclusiva para colaboradores de las corporaciones con una oferta de planes, equipos y accesorios.
- Factura fácil: plataforma para administrar facturación de cuentas móviles b2b

Soluciones fijas
- Redes de datos: Conectividad redes móviles privadas, Internet dedicado, Coberturas dedicadas, Redes privadas MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas.
- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- Comunicaciones Unificadas: Telefonia, Voz y Colaboración, Telefonía IP On Demand, Videoconferencia, UCaaS
- Telefonía pública: Telefonía local, Larga distancia internacional Soluciones tecnológicas

Soluciones digitales
- Soluciones TI: Outsourcing, Housing, Servicios SAP, End User Services (EUS), Renovación tecnológica, Entel Secure Cloud
- Soluciones digitales / Entel Ocean: Es un ecosistema que conecta y habilita plataformas mediante diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables. De esta forma damos origen a nuestra estrategia de plataformas las cuales son:
  - Plataforma de IoT, Reef
  - Plataforma de Analytics, Kamal
  - Plataforma de Cloud, Entel Secure Cloud
  - Plataforma de Contactabilidad, Touch
  - Plataforma de MarketPlace
- Cyberseguridad a través de Entel CyberSecure: gestión de seguridad de endpoints, Evaluación de ciberseguridad, Seguridad inteligente, Centro de ciberinteligencia, Escudo de protección en la nube

Mercado Mayorista

Proveemos arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles, y servicios a más de 65 operadores de telecomunicaciones nacionales y 100 operadores internacionales.



Roaming internacional
- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.

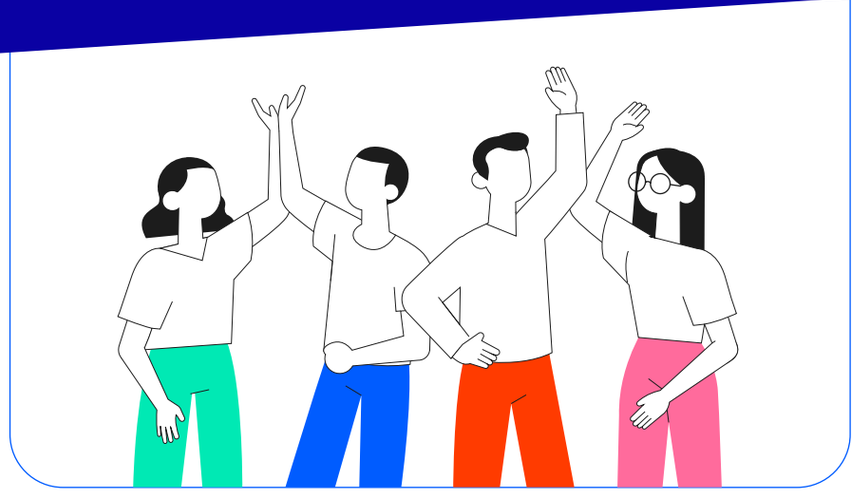
Roaming nacional y servicios a operadores móviles virtuales (OMV)
- Arriendo a operadores móviles de la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente.
- Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de redes
- Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.

Tráfico internacional
- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

3.5 **Mercado** Personas

En línea con nuestro propósito, durante 2019 seguimos enfocados en **entregar una oferta innovadora y de calidad distintiva** de servicios de voz, datos móviles y valor agregado. Además, brindamos servicios para el hogar que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía y televisión. Alineados con nuestro propósito, esta amplia oferta nos permite acercar a más personas las infinitas posibilidades que brinda la tecnología.



Servicios móviles

La tendencia de la industria móvil en Chile muestra un mercado maduro, con ingresos de servicios estables, intensidad competitiva más estable, y una continua migración de abonados desde prepago a suscripción, la que hizo que por primera vez en la historia, en Chile, los abonados pospago superaran el número de clientes prepago.

En línea con el que ha sido el foco de nuestro negocio, en este periodo logramos un crecimiento del 15,6% en el segmento suscripción, debido al desempeño en ventas, portabilidad, programas de retención y la migración de clientes de prepago. De esta manera crecimos en 467 mil clientes de pospago, con lo que contamos ya con 3,5 millones de clientes, liderando el mercado con un 32% de éste.

En 2019 continuamos con nuestro proceso de Transformación Digital Entel (TDE), migrando a una nueva plataforma digital a nuestra base completa de clientes pospago, lo que una vez terminada la fase de migración permitió una mayor flexibilidad comercial otorgándonos ventajas importantes en el desarrollo de productos y servicios de atención a nuestros clientes. Lo anterior ya tuvo impactos relevantes en el último trimestre del año, pasando de un crecimiento promedio mes de 32 mil clientes pospago en los primeros nueve meses a 65 mil el cuarto trimestre. Mismo impacto se reflejó en portabilidad de pospago-pospago donde lideramos la industria el último trimestre del año.

Las ofertas del mercado se concentraron en el segmento de suscripción con atractivos planes de datos y de retención de clientes, financiamiento de equipos móviles, promociones para líneas adicionales, a las que se sumaron asociaciones relevantes de OTT que permiten a los clientes suscribir pago de Spotify, Netflix y Google Play a través su boleta Entel.

En el caso del segmento de prepago, la oferta se fortaleció con servicios digitales con recargas de un solo clic, que también permitieron aumentar las eficiencias y niveles de satisfacción de los clientes, a lo que se sumó la oferta de OTT que también se hicieron disponibles para este segmento de clientes del Mercado Personas.

El tráfico de datos móviles siguió la tendencia de aumento durante el año, y en el caso de nuestros clientes su tráfico (efectivo) durante 2019 tuvo un alza de 1,6 veces de diciembre 2019 respecto de diciembre de 2018.

15,6%
De crecimiento en el segmento suscripción

Servicio hogar

La industria de los servicios fijos al hogar es un negocio maduro, en el que tenemos una baja participación de mercado, lo que refleja una gran oportunidad de crecimiento en este segmento. Parte de esta oportunidad la capitalizamos durante 2019 creciendo desde 1,4% del mercado en septiembre de 2018 a 5,3% en septiembre de 2019, debido al crecimiento en los servicios de internet al hogar a través de dos tecnologías: fibra óptica y banda ancha fija inalámbrica.

Este crecimiento fue posible gracias a nuestro despliegue de cobertura de servicios, a diciembre del 2019 ya contamos con 1,5 millones de hogares potenciales que pueden optar a nuestros servicios inalámbricos y 285 mil a servicios de fibra óptica.

Los cambios en la tecnología en servicios de internet al hogar han aumentado el peso que la fibra óptica tiene en esta industria, hoy en día de los hogares que pueden acceder a servicios de internet un 26.5% lo pueden hacer a través de esta tecnología.

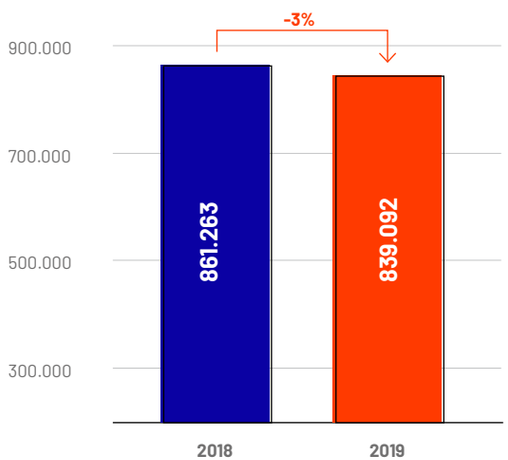
Ingresos

Los ingresos móviles provenientes directamente de nuestros clientes aumentaron respecto al año anterior un 1%. Sin embargo, la disminución en los cargos de acceso debido a una baja en las tarifas de terminación, significó que el total de nuestros ingresos disminuyera un 3,4% pasando de $783.734 millones a $756.771 millones. Se debe considerar que la baja en las tarifas de terminación también implica una baja en los costos de cargos de acceso con lo cual el impacto a margen se atenúa.

Los ingresos de nuestros clientes fijos pasaron de $77.531 a $82.321, lo que equivale a un crecimiento de 6,2%. Aumento principalmente explicado por un fuerte crecimiento interanual de los ingresos de clientes de fibra óptica (145%).

Los ingresos totales del Mercado Persona ascienden a $839.092 millones indicando una disminución del 2,6% respecto al 2018. Considerando sólo los ingresos provenientes directamente de los clientes estos suben un 1,4%.

Ingresos Mercado Personas en $ millones

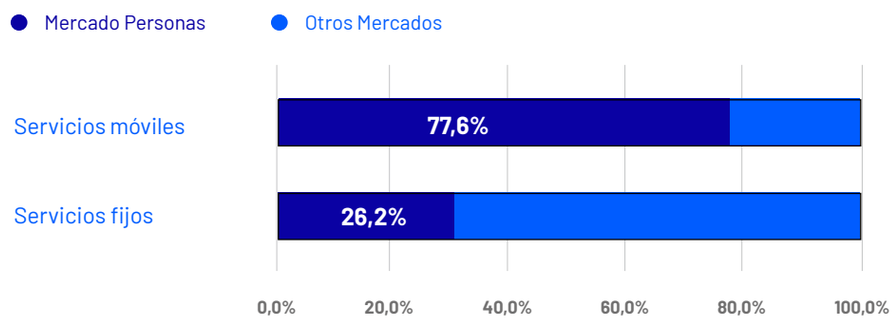


Distribución ingresos por servicio Mercado Personas



- **90%** Servicios móviles y equipos
- **10%** Servicios fijos

Participación Mercado Personas en los servicios totales de Entel Chile



3.6 **Mercado** Empresas

En Entel queremos ser quien acompaña, inspira y moviliza a las empresas de Chile en sus procesos de transformación tecnológica y apoyando así sus desafíos futuros. En este mercado, atendemos a emprendedores, PyMes y grandes empresas, con servicios móviles, fijos, tecnológicos (TI) y digitales.

En términos de productos y servicios, en este segmento los servicios móviles son nuestra mayor fuente de ingresos, con un 65,7%. Los servicios fijos se entregan como productos de internet, telefonía, datos y seguridad, mientras que en las soluciones asociadas al mundo TI consideran infraestructura, software as a service, y servicios digitales, entre otros.



Servicios móviles

Para el Mercado Empresas, este es un segmento que presenta signos de madurez, en que nos hemos mantenido con una participación del 42% de líneas móviles. Esto, debido a que hemos ido adecuando la oferta en forma permanente para satisfacer la creciente demanda de datos en los servicios móviles, disponibilidad opciones con equipo y sin equipo según se requiera. Además, seguimos potenciando nuevas fuentes de ingresos, como la propuesta de consumerización, innovaciones en los planes de roaming y opciones de banda ancha móvil.

Servicios fijos

En servicios fijos estamos creciendo a una tasa del 4,9% anual, principalmente en base a nuestra oferta sobre la red GPON (fibra óptica), lo que nos permite brindar servicios internet, telefonía, PBX virtual y redes de datos

Estos servicios son complementados con soluciones de valor sobre la conectividad como servicios de seguridad de la red y RLA que permite administrar y gestionar la red de internet dentro de la empresa y permite optimizar el aprovechamiento de la infraestructura contratada.

Servicios TI

En lo que respecta a los servicios TI, el ejercicio 2019 concluyó con un crecimiento del 22,1% respecto a 2018, principalmente impulsado principalmente por el crecimiento de 38% los productos Cloud: soluciones de colaboración e infraestructura como servicio.

Los servicios de colaboración que ofrecemos consideran la suite de Google y Office 365 de Microsoft, los que incluyen correo, videoconferencia y aplicaciones que apoyan la gestión de las empresas, dándoles las herramientas necesarias para estar conectadas desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo, facilitando la efectividad en el trabajo de sus colaboradores.

Nuestra oferta en infraestructura como servicio contempla soluciones en la nube alojadas tanto en nuestro data center, como en la nube pública de los principales operadores mundiales de estos servicios.

Experiencia cliente y calidad de servicio

Con más de 132 mil clientes, el mercado Empresas es un segmento bastante diverso, por lo que requiere una estrategia de productos y servicios flexible que permita adecuarse a las necesidades de todo tamaño de negocios.

Digital Market

Uno de los avances más relevantes de 2019 fue el lanzamiento en agosto, de Digital Market, portal que ofrece distintas soluciones digitales a nuestros clientes empresa. El objetivo es entregar una capa de soluciones digitales que complementan nuestras soluciones de telecomunicaciones, fortaleciendo nuestro rol como partners tecnológicos. En esa línea ponemos a disposición de nuestros clientes variadas soluciones que van desde herramientas de correo electrónico, videoconferencia y formularios digitales hasta la digitalización de la toma de pedidos, entre otras.

Lo que logramos con Digital Market es facilitar la gestión de nuestros clientes, evitando que tengan que relacionarse con varios interlocutores de soluciones de clase mundial, siendo Entel un proveedor que les entrega múltiples soluciones desde un único lugar. Se trata, fundamentalmente, de soluciones orientadas a las pequeñas y medianas empresas, simples de implementar y con el soporte de partners tecnológicos en caso de requerirse

Comunidad Empresas

Además de proveer tecnologías, en Entel nos preocupamos de apoyar a nuestros clientes con información, capacitación y generación de redes, pensando especialmente en las pymes y su empoderamiento digital.

Así en 2019 continuamos generando contenido útil para ellas a través de nuestro sitio web de Comunidad Empresas, Cursos Clic y Redpyme.

De la mano de estas iniciativas vamos dando cumplimiento a nuestro objetivo de acompañar y motivar a los clientes en la adopción de las nuevas tecnologías, así como en su proceso de trasformación digital.

Digitalizados

En la última parte de 2019 se lanzó una nueva versión de Digitalizados, docureality que busca motivar la transformación de las Pymes a través de diferentes desafíos tecnológicos. En esta versión se seleccionaron 6 pymes a las que se propusieron diferentes desafíos de digitalización.

El objetivo de esta nueva temporada fue mostrar las dificultades que tienen las empresas para incorporar la tecnología y las soluciones que Entel tiene para ofrecer al respecto.

42%

De participación de líneas móviles para el Mercado Empresas

Iniciativas de apoyo a las Pyme

En el último trimestre del año, producto de la contingencia vivida en el país, Entel implementó una serie de iniciativas para acompañar a las empresas de menor tamaño.

Es así que se dispuso un portal para aquellas empresas que tuvieran alguna dificultad financiera o logística con los servicios de Entel, con el objetivo de evaluar las facilidades a entregar según cada caso.

También se aumentaron las cuotas para tráfico de datos a los clientes con planes limitados, de manera de facilitarles la continuidad operacional de su negocio. Esto benefició a 92.057 clientes.

Por último, para los proveedores pymes, decidimos reducir los plazos de pago, primero en una semana y luego en dos semanas. Lo anterior, no obstante estar suscritos al sello Pro-Pyme, por lo que acortamos los plazos incluso más allá de lo que establece esa iniciativa de Ministerio de Economía.

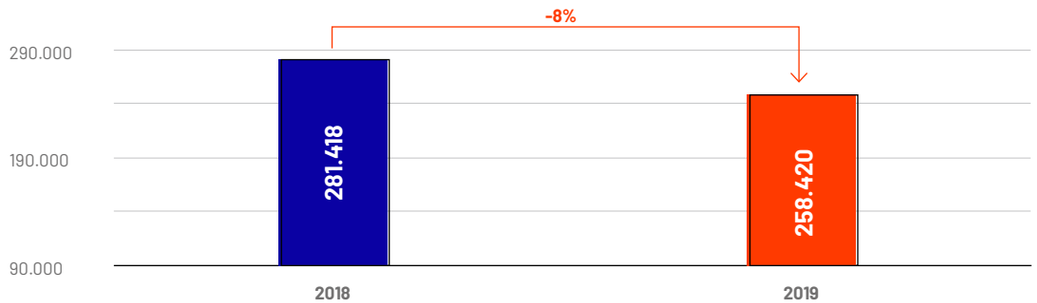




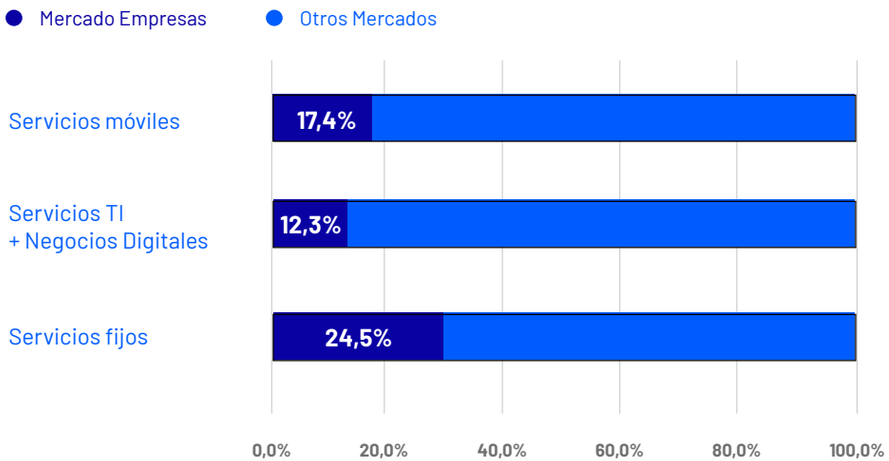
Ingresos

La disminución en los ingresos móviles se explica por menores ingresos de cargo fijo, debido principalmente a una mayor adopción de planes SIM-only en el segmento, en parte compensado por los mayores ingresos por equipos en venta. Los ingresos del negocio fijo aumentaron principalmente por servicios paquetizados de internet y voz sobre la red de fibra GPON. Por otro lado, los ingresos de servicios TI/digital, también crecieron producto del aumento de servicios de colaboración, infraestructura como servicio.

Ingresos Mercado Empresas en $ millones



Participación Mercado Empresas en los servicios totales de Entel Chile



Distribución ingresos por servicio Mercado Empresas



- **78,9%** Servicios móviles y equipos
- **13%** Servicios fijos
- **8,1%** Servicios TI

3.7 **Mercado** Corporaciones

A través de los años, Mercado Corporaciones ha logrado construir una amplia oferta que integra servicios móviles, red fija, tecnologías de la información (TI) y servicios digitales. En la actualidad, contamos con más de 500 clientes -que corresponden a grandes empresas e instituciones del país-, lo que nos deja con una participación de mercado muy relevante para cada una de estas líneas de negocio (Negocio móvil 52,1%, Fijo 55,6%, TI y Servicios Digitales 18,9%). Actuando como socios estratégicos de nuestros clientes, nuestra misión es ayudarlos a integrar soluciones tecnológicas que contribuyan al núcleo de su actividad y aporten a los resultados de su negocio.



Durante el 2019, profundizamos en la ampliación de nuestra oferta de valor, evolucionando nuestros negocios tradicionales de conectividad e infraestructura TI, y desarrollando nuevos negocios en los ámbitos de la ciberseguridad y de soluciones digitales, como Big Data-Analytics, IoT, Machine Learning, Inteligencia Artificial y Cloud, todos ellos habilitadores para la digitalización de los negocios de nuestros clientes.

Avanzamos en la incorporación de soluciones de virtualización de redes, que permiten gestionar las crecientes demandas de conectividad variable y flexible que tendrán las empresas, debido al exigente proceso de digitalización de sus negocios. Respecto a la administración de infraestructura con data centers y los servicios de outsourcing TI, seguimos ganando terreno consolidando técnicamente nuestra gestión y operación, esta vez con la certificación TIER IV en Operación Sustentable del Uptime Institute, convirtiéndonos en el primer service provider de Latinoamérica en obtener esta acreditación. Actualmente, el negocio TI representa alrededor del 30% de los ingresos de Mercado Corporaciones.

En este mismo ámbito de la transformación de nuestros negocios tradicionales, hemos adaptado nuestra oferta también en el negocio móvil. En términos generales, las empresas no están contratando más líneas móviles para sus colaboradores. Aquí la estrategia que aplicamos fue potenciar el beneficio de "Afinidad", de interés para las empresas y/o de sus sindicatos. Con este servicio se ponen a disposición líneas, terminales y accesorios, a los cuales pueden acceder trabajadores que no tengan servicios móviles contratados por la empresa para ellos. Este beneficio también se extiende a sus familiares.

Respecto a los negocios con mayor potencial de crecimiento (Servicios Digitales), en 2019 se profundizó en el desarrollo de capacidades tanto propias como de alianzas para Ocean -unidad transversal de Entel presentada en 2018 que se orienta a resolver la problemática de negocios de nuestros clientes en base a tecnología digital- y, por otra parte, se consolidó un alto crecimiento en Ciberseguridad ampliando nuestro posicionamiento en este nicho de mercado. Ambos, son negocios que, en general, muestran crecimientos del orden de 30% y aún tienen una base pequeña en los ingresos de Corporaciones (9%).

Actualmente, el negocio TI representa alrededor del **30% de los ingresos del Mercado Corporaciones**

Un nuevo acercamiento al negocio del cliente

Para poder entregar esta nueva oferta de valor con un posicionamiento diferenciador, alineado a los objetivos de negocio de cada cliente, se desplegó Distancia Cero, un cambio cultural que impulsa transformar la manera de vincularnos con nuestros clientes Corporaciones. Al profundizar nuestros vínculos en cada una de nuestras interacciones con ellos, aumentamos nuestra capacidad de entender tanto sus negocios como sus necesidades, desarrollando nuestra capacidad consultiva, adaptando nuestras soluciones para un mayor aporte de valor a sus múltiples desafíos y así relacionándonos como partners de nuestros clientes.

En 2019 se desarrollaron 4 "Encuentros Distancia Cero" convocando a los líderes del segmento de Corporaciones. Complementariamente, se generaron más de 35 talleres en las diversas áreas para el entendimiento del cambio cultural, asociándolo a distintas iniciativas. Además, se generaron más de 200 planes de cuenta, que nos facultaron conocer en mayor profundidad a nuestros clientes, desarrollando oportunidades estratégicas que potenciaron la coordinación del trabajo colaborativo con el resto de las áreas que atienden a nuestros clientes, lo que mejoró las tasas de cierre de negocios en más de +5% puntos porcentuales, apalancando el cumplimiento del plan de ventas anual.

35 Talleres

En las diversas áreas para el entendimiento del cambio cultural.

200 Planes

de cuenta, que nos facultaron conocer en mayor profundidad a nuestros clientes

Proyectos destacados

En el ámbito de Ocean, es posible destacar algunas iniciativas en la que se trabajó durante 2019. Fue el caso del proyecto Sea the Forest, que involucra un sistema de detección de incendios a base de sensores que captan las emanaciones que pueden aparecer hasta 12 minutos antes que el humo sea visible. Otro proyecto relevante se relacionó con el concepto de contactabilidad, desarrollado también por Ocean. Se trata de la plataforma Touch, un servicio muy requerido en el ámbito de la salud. Un ejemplo de su aplicabilidad, es la coordinación de citas de pacientes que requieren consultas de especialidad. Con ello, se amplía la cobertura y se hace eficiente el uso de especialistas, que en general, son escasos y de alto costo. Otra aplicación de alto impacto en Touch, es el recordatorio de citas y de medicación para pacientes crónicos.

En el mundo de la ciberseguridad fue reinaugurado nuestro Centro de Ciberinteligencia (CCI), en el que hemos ido incrementando la cantidad de clientes a través de soluciones y servicios permanentes, en base a consultoría y protección avanzada.

Se cierra el año con buena actividad de crecimiento de negocios de outsourcing TI y se avanza en la implementación de iniciativas de automatización de procesos (RPA) que permitirán mejorar la efectividad en la operación de los servicios.



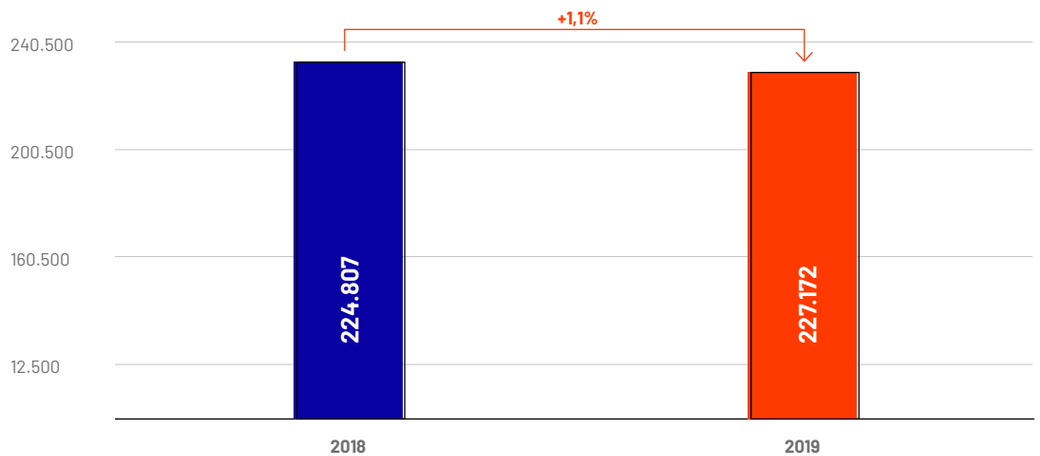
sea theforest
sea smartmonitoring
sea yourhome
sea thecity

Ingresos

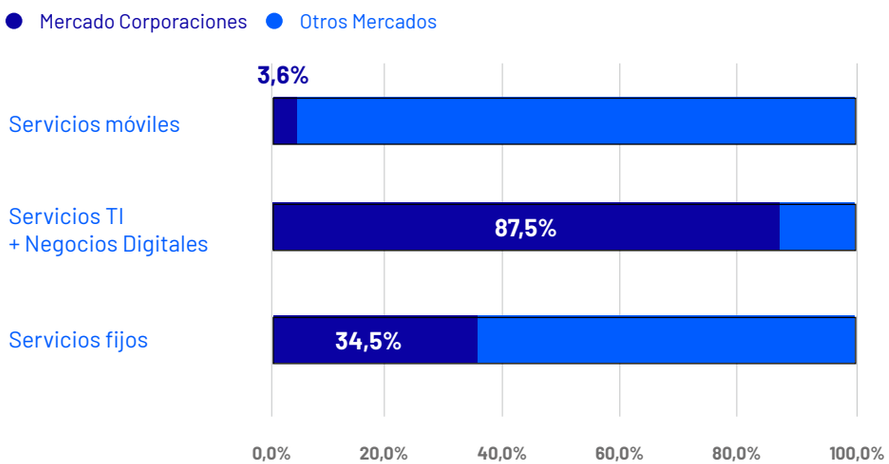
Los ingresos del Mercado Corporaciones aumentaron (+1,1%) en comparación con el 2018, debido a mayores ingresos en el negocio TI (+4,8%) y en servicios digitales (+14,9%), esto fue parcialmente compensado por una disminución de ingresos en el negocio Móvil (-3,3%). La baja en los ingresos móviles se explica por menores ingresos excedidos asociado al cambio en la oferta comercial que aumentó cuotas de voz y datos, además fue parcialmente compensado por aumento en los ingresos de cargos fijos.

Los ingresos de servicios fijos (incluidos TI/digitales) aumentaron 1,9% principalmente asociados a mayores ingresos de servicios TI/digitales, los que se cuentan servicios tradicionales de outsourcing y housing y en Entel Secure Cloudm junto a un foco importante en el desarrollo de negocios digitales en los que la ciberseguridad tiene un rol importante. Por otra parte se reportan menores ingresos en telefonía local y servicios tradicionales de telecomunicaciones.

Ingresos Mercado Corporaciones en $ millones



Participación Mercado Corporaciones en los servicios totales de Entel Chile



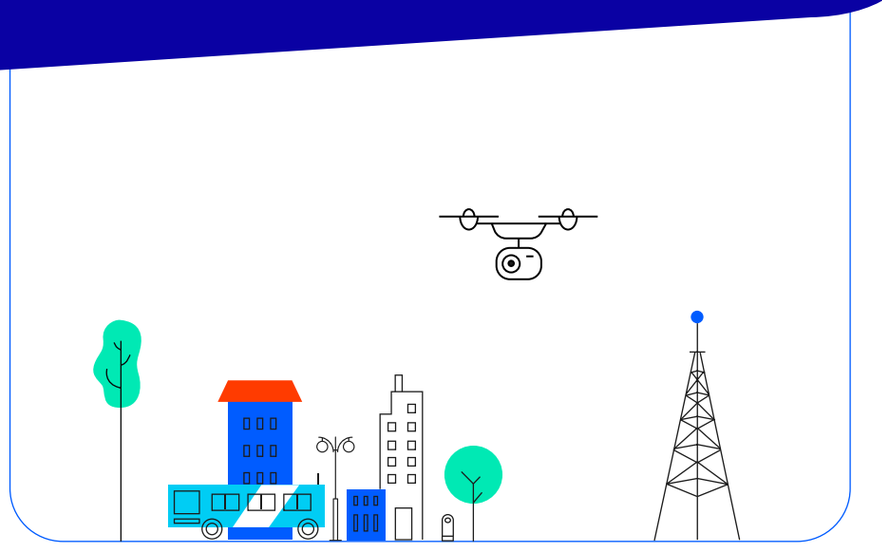
Distribución ingresos por servicio Mercado Corporaciones



- **15,5%** Servicios móviles y equipos
- **48,3%** Servicios fijos
- **26,2%** Servicios TI
- **9,9%** Servicios digitales

3.8 **Mercado** Mayorista

Este segmento de negocios está orientado a satisfacer las necesidades de los operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales, a través del arriendo de servicios de red fija y/o móvil en zonas donde estos necesitan complementar su cobertura o donde no cuentan con cobertura propia.



Entre los servicios que presta destacan:

Negocio de tráfico de voz internacional: Servicios de tráfico de voz internacional para Operadores, basados en una amplia red de partners y la experiencia de ENTEL. Son soluciones a medida con una relación precio-calidad competitiva. Considera también el manejo del tráfico LDI de los Clientes Propios de Entel Chile y Entel Perú.existente.

Arriendo de infraestructura fija: servicios de última milla en fibra óptica para operadores nacionales e internacionales que usan la red de Entel para acceder a sus clientes.

Arriendo de infraestructura móvil: servicios de instalación de antenas y equipos en torres de Entel para otros operadores fijos, móviles e ISP.

Arriendo de red a OMV y otros operadores: servicios de roaming nacional a otros operadores y servicios a operadores móviles virtuales.

Roaming internacional: gestión de acuerdos con operadores en todo el mundo para proveer servicios de roaming a clientes de Entel Chile y Entel Perú cuando visitan esos países (voz, datos, SMS), y a su vez los clientes de dichos operadores puedan ocupar la red Entel al visitar Chile o Perú.

En 2019 nuestros esfuerzos continuaron asociados a la cercanía con nuestros clientes, estableciendo relaciones de largo plazo, en la lógica de entender cuáles son sus necesidades y siendo eficientes a la hora de realizar nuestro trabajo.

Asimismo, se destaca para el caso de los negocios de roaming nacional que en 2019 se establecieron acuerdos de cobertura para localidades obligatorias y zonas rurales, los que, junto con apoyar la conectividad de algunas zonas, permite hacer un mejor aprovechamiento de la infraestructura.

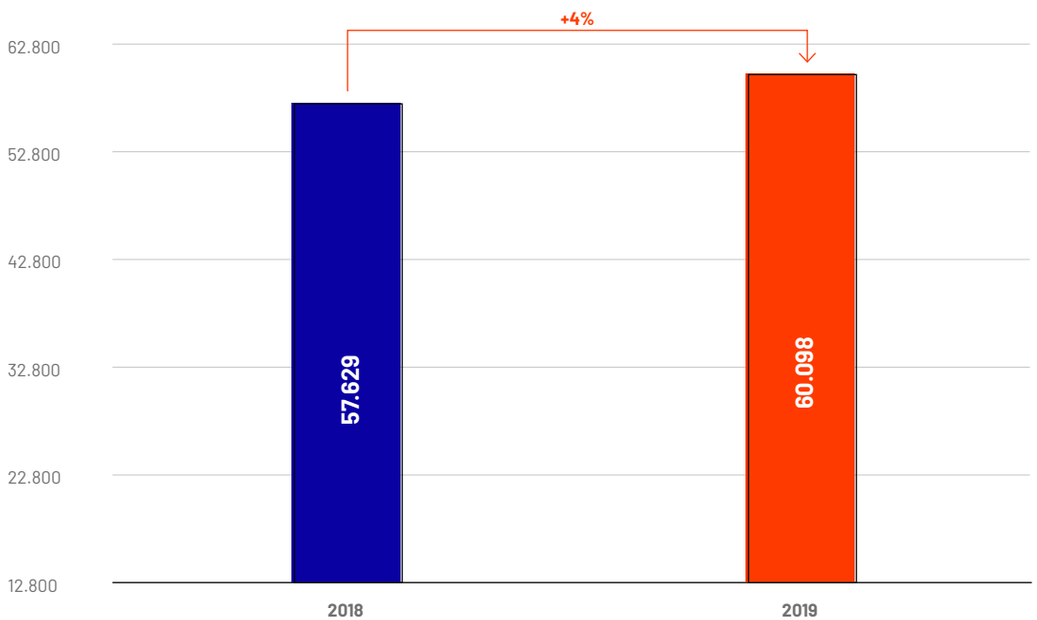


Ingresos

Los ingresos brutos del Mercado Mayoristas aumentaron un 4,3% en 2019, como resultado de un aumento en los ingresos de negocios de tráfico y otras empresas operadoras. Esto es parcialmente compensado con una disminución de ingresos por arriendo infraestructura móvil y OMV.

4,3%
Aumentaron los ingresos del Mercado Mayorista en 2019

Ingresos Mercado Mayorista en $ millones

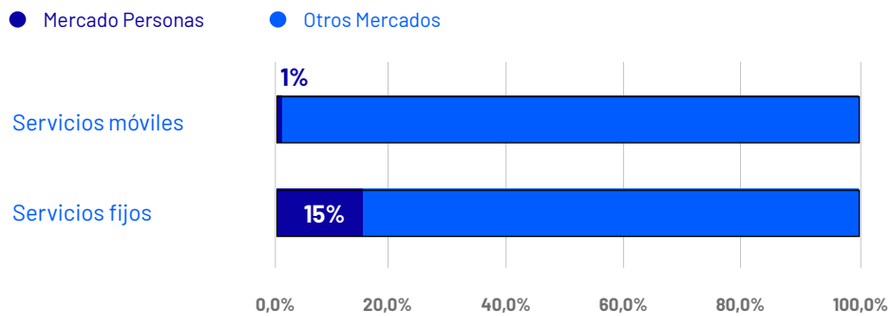


Distribución ingresos por servicio Mercado Mayorista



- **22%** Servicios móviles y equipos
- **78%** Servicios fijos

Participación Mercado Mayorista en los servicios totales de Entel Chile



04. Entel Perú



El ejercicio 2019 fue muy relevante para **Entel Perú** ya que alcanzamos el equilibrio financiero en este quinto año de ejercicio. Se trató de un año de grandes retos y buenos resultados de crecimiento.

La operación en el mercado peruano corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A., Americatel y Direcnet. En 2019, Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar el mercado peruano en conjunto, ofreciendo servicios móviles y fijos a los distintos segmentos de clientes, con el objetivo de mejorar permanentemente la oferta del Grupo Entel en ese país.

Los focos estratégicos de este periodo estuvieron puestos en el crecimiento sustentable de nuestros negocios, robustecer la excelencia operativa, el desarrollo de talento y consolidación de nuestro equipo, continuar fortaleciendo nuestro posicionamiento de marca, y brindar una experiencia extraordinaria a nuestros clientes.

En Perú, la dinámica de la industria móvil continuó relativamente estable, con promociones enfocadas en planes de voz y datos (ilimitados con fare-use) en planes de alto valor, apalancados por una oferta con atractivos dispositivos telefónicos, servicios de roaming y contenido digital seleccionado (OTT), agregando más valor a la oferta, mientras que, en segmentos de nivel medio y bajo, las ofertas se centraron en los datos a través de canales masivos.

En este contexto, la base de clientes móviles de la compañía continuó creciendo (+6%), impulsada por la fuerte expansión en el segmento de pospago (incluidos BAM&M2M) (+16%) y en el segmento de prepago (+1%) pero con un aumento en la participación de recargas en parte asociado a la implementación del modelo de ventas "Entel Pay".

El crecimiento del EBITDA se explicó en gran medida por la transacción de ventas de torres que impactó en USD 113,1 millones. Además, el EBITDA orgánico aumentó impulsado por mayores ingresos y escala operativa, control en adquisición de clientes, ejecución de los planes de transformación digital y programas de eficiencia implementados.

Este periodo seguimos creciendo, nuestro despliegue aumentó en más de 600 puntos, el doble que el año anterior, lo que nos permite cubrir más del 70% de la población de Perú.

Servicios Móviles

Al igual que Chile, el segmento móvil es la principal fuente de ingresos de Entel Perú. En ese segmento nos hemos focalizado en ampliar la oferta comercial para los diversos segmentos de clientes, incluyendo soluciones digitales.

La base total de clientes móviles aumentó 6% en comparación con el 4T18, registrando 8.292.944 suscriptores. El segmento pospago (incluido BAM&M2M) continuó con fuerte crecimiento, alcanzando 3.102.362, aumentando 16% durante 2019. En prepago, la base de clientes creció 1%, registrando 5.190.582 clientes. Las adiciones netas fueron de 478 mil durante el 2019, el segmento pospago (incluyendo BAM&M2M) generó 431 mil debido a mayores ventas brutas, portabilidad y mejores planes de retención. En el segmento prepago (incluyendo MBB) se alcanzaron 47 mil, influenciados por foco en clientes de mayor valor y con mayor recarga. Si debemos destacar que durante el último trimestre del año las adiciones netas en el segmento alcanzaron 177 mil, debido a una mayor cobertura del canal y tracción del modelo de ventas "Entel Pay".



38%

de aumento en el total de los ingresos respecto del **2018**

8,3

Millones de clientes a lo largo de todo Perú

Durante el año, el proceso de migración de los clientes de pospago a nuevas plataformas digitales continuó avanzando. Entel Perú continuó expandiéndose en el segmento de pospago, impulsado por una mayor actividad de ventas impulsada por una oferta atractiva de servicios de datos atractivos, en conjunto con ofertas de teléfonos móviles y servicios OTT y roaming. Durante el año, las ofertas incluyeron datos ilimitados para planes y teléfonos de alta gama, incluidos términos de financiamiento más flexibles (18, 12 o 6 meses), dependiendo del perfil de riesgo, también se implementaron canales de ventas masivos para planes de menor valor.

Despega línea de servicios en segmento empresas, expandimos para estos clientes nuestra propuesta de valor mediante herramientas digitales como geolocalización, colaboración, automatización e Internet de las Cosas (IoT), entre otras.

El modelo de ventas de prepago se operativizó a través del canal de ventas masivas "Entel Pay", mejorando la productividad en el cuarto trimestre de año, aumentando las adiciones netas en forma importante, junto con mejoras en la participación de recargas en la industria. Las ofertas se basaron en bonos de bienvenida para la portabilidad y los incentivos de recarga con redes sociales gratuitas y contenido digital OTT (VR) durante días limitados, junto con el "Prepaid Chip 29" de 30 días lanzado en los canales masivos.

Servicio Hogar

Para el negocio Hogar, el año 2019 tuvo un importante hito en el despliegue de la red 2.300 MHz, siguiendo el despliegue de nuestro servicio de internet fijo inalámbrico y de la red 3.500 MHz para regiones.

A diciembre se alcanzó un despliegue de 625 puntos de presencia, lo que permitió cubrir 1,7 millones de hogares en Lima y regiones. Al cierre de 2019, el segmento Hogar cuenta con 130 mil UGI, creciendo un 7,2% respecto del 2018.

Entel Perú ha continuado con la expansión de su red al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de 2019 se alcanzaron 197 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) creciendo un 2% en la modalidad suscripción y prepago. Este servicio autoinstalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.





Satisfacción de clientes

En Entel Perú aplicamos indicadores de satisfacción para cada punto de contacto con el cliente. De este modo obtenemos la información necesaria para mejorar tanto procedimientos como procesos. También prestamos atención a lo que los clientes comentan por redes sociales, de manera de tener la mayor y mejor información para dar respuesta a sus necesidades, con ofertas oportunas y concretas. Así, durante 2019 seguimos siendo líderes en satisfacción de nuestros clientes en todos los segmentos.

Fruto de lo anterior, y junto a Entel Chile, logramos el primer lugar en el premio Mejor Experiencia de Cliente del estudio Best Customer Experience (BCX) en la categoría Telecomunicaciones de Iberoamérica.

Además, fuimos destacados por OSIPTEL como la compañía con mejor calidad de red de la industria. Por último, la calidad de nuestro servicio fue también reconocido por estudio de Tutela, donde lideramos en mayor velocidad de descarga promedio en red 3G y 4G del mercado peruano.

Transformación digital

Como parte del proceso de Transformación Digital de Entel (TDE) en el último trimestre del año se comenzó el proceso de migración de clientes pospago del mercado Personas, terminando 2019 con 100 mil clientes migrados a la nueva plataforma.



Innovaciones como la atención de clientes vía WhatsApp Business es muestra de ello, contando hoy con 35% de la atención de nuestro call center a través de esta herramienta de comunicación, por nuestro interés de atender de manera inmediata y simple a los clientes.

Nuestra lógica es darles la libertad de elegir el canal de contacto que mejor se ajuste a sus preferencias, ya sea a través de una app, web o redes sociales. Cabe señalar que al cierre del año, nuestro e-commerce en el Mercado Personas representó el 5% de las ventas.

Además, las atenciones posventa vía digital ya representanel 92% del total.

Las ventajas de la metodología ágil están también generando resultados en nuestra compañía en Perú. Durante 2019 trabajamos en conjunto con nuestros colaboradores en el desarrollo de competencias asociadas al mundo de la agilidad, donde priman el trabajo en equipo colaborativo y multidisciplinario, el pensar más allá de los límites y estar siempre centrados en el cliente, obteniendo como resultado una serie de iniciativas. Este modelo considera importantes desafíos alineados a la estrategia del negocio como la renovación de oferta y la captura de oportunidades en el mercado.

Alrededor del 7% de la dotación trabaja en equipos multidisciplinarios que, de modo colaborativo y aplicando la creatividad, buscan dar respuestas oportunas y en sintonía con las necesidades de los clientes. Esta modalidad ya está generando interesantes frutos en materia de nuevos servicios y mejoras en eficiencia.

Principales indicadores de diversidad Entel Perú

Género	2019
Femenino	1.004
Masculino	1.272
Total	**2.276**

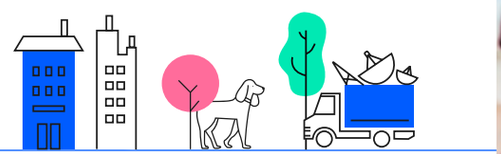
Rango de edad	2019
Menos de 30 años	568
Entre 30 y 40 años	1.230
Entre 41 y 50 años	441
Entre 51 y 60 años	33
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	0
Total	**2.276**

Antigüedad	2019
Menos de 3 años	734
Entre 3 - 6 años	984
Más de 6 y menos de 9 años	206
Entre 9 - 12 años	201
Más de 12 años	151
Total	**2.276**

Nacionalidad	2019
Peruana	2.253
Extranjera	23
Total	**2.276**

Nacionalidad

País	2019
Argentina	2
Bélgica	1
Brasil	1
Chile	12
Colombia	2
Cuba	2
Nicaragua	1
Venezuela	3
Total	**23**





Marco regulatorio

Espectro

El 2019 fue el año del reordenamiento del espectro radioeléctrico. Los procesos de reordenamiento de las bandas 2300 y 2500 iniciaron en diciembre de 2018 y culminaron el tercer trimestre del año pasado, asignándose 30MHz en la banda 2300 en los departamentos de Piura, La Libertad, Lambayeque, Lima y Callao, Ica y Arequipa, y manteniéndose 40Mhz en diversas provincias de los principales departamentos del país en la banda 2500, incluido el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao. Asimismo, a fines de octubre de 2019 se inició el reordenamiento de la banda 3500, que habilitaría el uso de servicios IMT y la tecnología de 5G.

Para viabilizar los procesos de reordenamiento, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) aprobó nuevos topes de espectro radioeléctrico (60Mhz en bandas bajas y 280 MHz en bandas medias), y amplió la capacidad de la banda 3.5. Así, Perú se ha convertido en el país con mayor disponibilidad de espectro en esta banda, la que ha sido ampliada al rango 3300-3800Mhz, es decir, con 500Mhz, siguiendo la recomendación de la GSMA.

Como resultado del reordenamiento de las bandas 2300 y 2500, se habilitó además la transferencia de la banda 2300 a Entel Perú (30Mhz) la que se formalizó en noviembre de 2019. De esta manera, el Grupo Entel logró consolidar la titularidad de estas bandas en Entel Perú, generando eficiencias en la operación de la red y en el diseño de la oferta comercial, a lo que se agrega la posibilidad de utilizar ambas bandas para servicios móviles.

De igual manera, el MTC aprobó otras normas relativas al uso del espectro, como i) el Reglamento de Arrendamiento de Espectro, el cual habilita el mercado secundario de espectro con aprobación previa del MTC, con cargo a establecer obligaciones adicionales a los operadores (expansión, conectividad, entre otras) que suscriban contratos de arrendamiento de espectro; y ii) la "Norma de Metas de Uso del Espectro Radioeléctrico aplicable para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, excepto el servicio portador punto a punto o servicios satelitales" aplicables a las bandas en reordenamiento y concesiones que se renueven, entre otras.

Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica

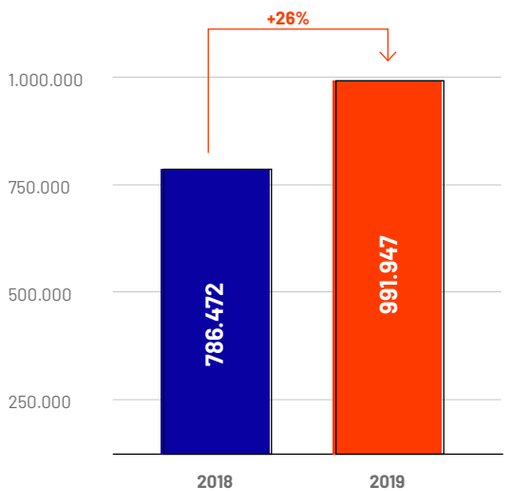
Durante el 2019 el MTC analizó la situación de la red dorsal nacional (infraestructura de transporte que une 195 capitales de provincia en todo el Perú), activo del Estado Peruano actualmente a cargo de un concesionario privado (Azteca), que fue creado con el objetivo de masificar la banda ancha en el país. La red dorsal enfrenta una problemática vinculada principalmente a su diseño y régimen tarifario, que no ha permitido su aprovechamiento en condiciones óptimas. Ante el alto grado de subutilización de la red y el anuncio de la concesionaria de resolver el contrato, el MTC contrató los servicios del Banco Mundial, entidad que emitió un informe con recomendaciones para superar la problemática detectada, que afecta el desarrollo de la banda ancha en el país.

Durante el último trimestre de 2019, el MTC publicó un proyecto normativo para modificar el Reglamento de la Ley de Banda Ancha, que modifica parte de las condiciones de operación de la red dorsal y las redes de transporte regionales. Las redes de transporte regional, conjuntamente con la red dorsal, fueron concebidas para expandir los servicios de banda ancha a todo el Perú. A pesar de ello, Azteca ha planteado la caducidad de su contrato de concesión. Por tanto, se espera que durante el 2020 la red dorsal regrese al Estado en su calidad de titular y concedente, para que se convoque a un nuevo proceso para elegir un nuevo operador.

Ingresos

Los ingresos de Entel Perú (móvil y fijo) aumentaron un 26% (en soles peruanos), reportando USD 991,947 mil, impactado por la venta de torres (USD 116,1 millones). El ingreso orgánico alcanzó USD 875.847, registrando un aumento de 11,4%, a pesar de la reducción en las tarifas de terminación móvil (-56%) efectiva desde fines de enero de 2019. Esta expansión fue impulsada por mayores ingresos por servicios móviles (+12%), alineados con una expansión de la base de clientes del 6%, ciertos aumentos de tarifas y los efectos de la aplicación inicial de la NIIF 15 en 2018. Los ingresos por venta de equipos móviles crecieron (+23%), explicado en gran parte por el segmento de pospago, en línea con venta de equipos de alta gama, junto con una mayor disponibilidad de planes de financiamiento en tiendas y plataformas digitales. Por otro lado, las ventas de teléfonos prepagos disminuyeron. Los servicios de "Entel Hogar" aumentaron 21% y los servicios fijos para empresa se incrementaron en un 9% principalmente asociados a servicios integrales de voz, datos e internet para el segmento.

Ingresos Entel Perú (USD miles)



05. Filiales

5.1 Entel Call Center



5.1 **Entel** Call Center

Ayudar a transformar las experiencias de los usuarios, integrando tecnología, procesos y personas para aportar al desarrollo de sus negocios y la sociedad, en Chile y Perú, es el principal objetivo de nuestra filial.

El mayor uso de tecnología por parte de los usuarios ha contribuido a un cambio en la dinámica del negocio de los call center, registrándose un progresivo aumento de las soluciones digitales y de la autoatención en desmedro del tradicional contacto telefónico, fortaleciendo la creación de soluciones de mayor eficiencia en el gasto y pensadas para usuarios digitalizados, apoyándose de manera importante en redes sociales y en apps.

En ese contexto, Entel Call Center se ha planteado como un asesor de sus clientes en el proceso de transformación de los canales por la irrupción digital de manera de generar mejores experiencias a sus usuarios. Es así que la empresa ha ido perfeccionando sus procesos y atenciones automatizables orientadas al cliente.

Su actividad la desarrolla en Chile y Perú y entre sus clientes cuenta a empresas e instituciones gubernamentales. Los ingresos de nuestro negocio provienen principalmente de los servicios prestados dentro del Grupo Entel (59%) y en menor medida de clientes externos (41%).

Hitos 2019

- **Se inician operaciones en el negocio de instalación y soporte técnico en terreno**, consiguiendo estar más presentes en los distintos touchpoint de viajes de los clientes y poder mejorar la experiencia.
- **Crecimiento de los ingresos** de los negocios no tradicionales: Servicios Digitales, Automatización, Tecnología como Servicio.
- **Captación de nuevos clientes** con operaciones en Chile y Perú.
- **Se duplica la dotación en teletrabajo** aportando al uptime de las operaciones.
- **Renovación de la solución de Workforce Management** a una que junto con la gestión de los servicios de voz (Inbound y Outbound), incorpora la gestión de redes sociales y Backoffice.

Servicios

La operación de la filial -a través de canales de venta y posventa tradicionales y digitales- está en línea con el modelo de atención del Grupo Entel. Eso quiere decir que el objetivo es crear experiencias simples para los usuarios, enmarcadas dentro del propósito corporativo de acercar las infinitas posibilidades que entrega la tecnología.

Los servicios están integrados en una estructura de información única y centralizada, facilitando el uso inteligente de los datos, lo que se complementa con una oferta end-to-end, que permite aportar calidad a la cadena de valor del cliente en sus interacciones con los usuarios finales:

Servicios omnicanal: Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service desk: Mesas de ayuda técnica para empresas.

Servicios back office: Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas: Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery.

Atención a clientes: Modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo al negocio.

Service desk: Mesas de ayuda técnica para empresas.

Servicios tecnológicos: Implementación de plataformas bajo demanda.

Servicio de consultorías: Speech analytics on demand, auditorías de calidad y workforce management.

Instalación y soporte técnico en terreno.

Ingresos

Durante el ejercicio 2019, Entel Call Center obtuvo ingresos por $59.532 millones, lo que presentó un aumento de 5,9% respecto a 2018, los ingresos se vieron impactados favorablemente por la venta de un inmueble perteneciente a la filial, operación que involucró $6.600 millones, en parte compensado por una caída de ingresos de servicios asociado principalmente a la digitalización y automatización de interacciones.

5,9%
Aumentó sus ingresos Entel Call Center respecto del **2018**

06. Estrategia y resultados



Contexto mercado chileno

El ejercicio 2019 a nivel global fue un año que se caracterizó por su volatilidad, principalmente a causa de la disputa comercial entre Estados Unidos y China, y por las negociaciones sobre el Brexit.

A nivel local, el periodo estuvo marcado por un crecimiento económico menos dinámico, con registros sectoriales bajo lo esperado. Así, un contexto externo desafiante, condiciones climáticas adversas, retraso en la aprobación de algunas reformas económicas impulsadas por el gobierno y el desborde social en el último trimestre llevaron a que 2019 terminara con una variación del Producto Interno Bruto de 1%, lo que se ubicó a bastante distancia del 4% con que cerró 2018.

La inflación se situó dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el periodo con una tasa del 3%, al tiempo que el precio del dólar se apreció un 8% ($748,74) respecto al término de 2018.

En materia bursátil, si bien el principal índice de la Bolsa de Santiago -SP IPSA- finalizó el periodo con su mayor desplome en seis años y un retroceso de 1,6% en el número de negocios en esa plaza, los montos transados totales alcanzaron un récord al crecer un 6,7%.

El sector de telecomunicaciones mostró una expansión de ingresos moderada de 1,2% frente a 2018, impulsada por crecimientos en los ingresos de servicios de banda ancha hogar (19,4%), servicios TI (6,5%) y en menor medida por los datos fijos empresas (1,0%). Este aumento fue en parte contrarrestado por los menores ingresos de telefonía fija (21,4%). A su vez, los ingresos móviles aumentaron un 0,8% respecto al año previo.

La industria móvil continúa mostrando migración de prepago a suscripción y con un ambiente competitivo más estable con menos dinámica de ajuste de oferta y con una caída de 80% de los cargos de acceso móvil a inicios de año. Dentro de este escenario, en 2019, y por primera vez, los clientes con contrato superaron a aquellos de prepago, según información de Subtel.

En materia regulatoria, durante 2019 se fue resolviendo la manera en que las compañías cumplirían el fallo de la Corte Suprema que, por una parte, las obligaba a desprenderse de la misma cantidad de espectro adquirido en dicho concurso de espectro (Banda 700 MHz); y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC).

Respecto de lo primero, Entel y otros operadores ya informaron la forma en que procederán en la devolución de espectro, para lo que tiene como plazo máximo hasta octubre de 2021.

Para la revisión de los límites de espectro, durante 2019 el TDLC resolvió la consulta no contenciosa de Subtel sobre la modificación del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador de servicio público de telecomunicaciones. La resolución del órgano de competencia dispuso establecer límites dinámicos (porcentuales) respecto de agrupación de bandas, según sus características, límites que en el caso de Entel se cumplen. Dicha resolución ahora debe ser revisada por la Corte Suprema.





Contexto mercado peruano

Al igual que en el año anterior, el entorno político de Perú fue muy volátil debido al cierre del Congreso ocurrido hacia fines de septiembre. Esta mayor incertidumbre tuvo repercusiones en el PIB, el cual registró su menor expansión en los últimos diez años (2,2%). Los sectores económicos que más aportaron a este crecimiento fueron comercio y servicios, mientras que los que más restaron fueron manufactura y minería.

El sector de telecomunicaciones en Perú sigue marcado por una fuerte actividad comercial, a lo que se suma la baja en los cargos de accesos móviles (-53%). Con ello, los ingresos del sector se incrementaron un 2% a diciembre de 2019.

Los mayores incrementos se dieron en el mercado móvil con un crecimiento de 3%, explicado por el aumento de 14% en los ingresos por equipos debido a menores subsidios a nivel de operadores. Por otro lado, los ingresos por servicios cerraron con un retroceso de 2%, lo que estuvo en línea con la baja en los cargos de acceso. Los servicios fijos experimentaron un crecimiento nulo asociado principalmente a menores ingresos de voz (-13%) y compensados por un alza en los ingresos de TV de Pago (+8%) y, en menor medida, por internet fijo (+3%).
En materia regulatoria, 2019 fue el año del reordenamiento del espectro radioeléctrico en el país. Los procesos de reordenamiento de las bandas 2300 y 2500 se iniciaron en diciembre de 2018 y culminaron el tercer trimestre del año pasado, asignándose 30MHz en la banda 2300 en los departamentos de Piura, La Libertad, Lambayeque, Lima y Callao, Ica y Arequipa. A su vez, se mantuvo 40Mhz en diversas provincias de los principales departamentos del país en la banda 2500, incluido el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao. Asimismo, a fines de octubre se inició el reordenamiento de la banda 3500, que habilitaría el uso de servicios IMT y la tecnología de 5G.

Para viabilizar los procesos de reordenamiento, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobó nuevos topes de espectro radioeléctrico (60Mhz en bandas bajas y 280 MHz en bandas medias) y amplió la capacidad de la banda 3.5. Así, Perú se ha convertido en el país con mayor disponibilidad de espectro en esta banda, la que ha sido ampliada al rango 3300-3800Mhz, es decir, con 500Mhz, siguiendo la recomendación de la GSMA.

Como resultado del reordenamiento de las bandas 2300 y 2500, se habilitó además la transferencia de la banda 2300 a Entel Perú (30Mhz), lo que se formalizó en noviembre. De esta manera, el Grupo Entel logró consolidar la titularidad de estas bandas en Entel Perú, generando eficiencias en la operación de la red y en el diseño de la oferta comercial, a lo que se agrega la posibilidad de utilizar ambas bandas para servicios móviles.

Estrategia 2019

Mantener participación de ingresos en mercados maduros en Chile

Ante una industria más estable con menos dinámica de ajuste de oferta, Entel mantiene su participación en ingresos dentro de la industria móvil, alcanzado un 35,4% y liderando con la menor tasa de port-out respecto al resto de los operadores.

La tendencia de la industria móvil en Chile muestra un mercado con ingresos de servicios estables, con una continua migración de abonados desde prepago a suscripción y aumento en el tráfico de datos. La evolución de la base de clientes de la compañía disminuyó un 2% respecto a 2018, explicado por la base de prepago voz que se ajustó a la baja en un 14%. Esto fue en parte compensado por el avance significativo en el segmento de suscripción voz aumentando año a año un 13% (+512 mil), asociado a atractivas ofertas de datos y migración desde prepago, junto con efectivos programas de fidelización y aumento de interacciones digitales.

Durante 2019 (junio-septiembre) se migró la totalidad de la base de pospago personas hacia las plataformas digitales (TDE), período donde el foco estuvo puesto en la estabilización de las plataformas asociadas. Luego de la migración y su correcto funcionamiento, Entel muestra una fuerte recuperación en la dinámica comercial, alcanzando adiciones netas por 207 mil líneas en el cuarto trimestre.

Las ofertas se enfocaron en el segmento de suscripción a través de canales masivos con ofertas personalizadas disponibles en "Entel App", ofreciendo atractivos planes de datos, financiamiento de equipos móviles, promociones para líneas adicionales, combinadas con asociaciones relevantes de OTT (incluidas Spotify, Netflix y Google Play) y efectivos planes de retención. A eso se sumó, una amplia gama de accesorios y ofertas de seguros para teléfonos móviles, lo que se ha vuelto relevante en la propuesta de valor. Para el segmento de prepago la oferta se complementó con servicios digitales a través de "recargas de un solo clic", incluyendo nuevas alternativas como "recarga mágica" La nueva forma de ser Prepago. ¡Cámbiate de tarifa, recarga una vez y disfruta todo el mes!

Crecer en negocio Hogar y Fijo Empresa en Chile

La industria de Hogar presenta un fuerte desarrollo en el despliegue de fibra óptica en desmedro de otras tecnologías. Adicionalmente, los servicios de televisión de pago tradicionales continúan creciendo en segmentos de menores ingresos. También se observa una progresiva desagregación de contenidos a través de operadores OTT.

La compañía cuenta hoy con un importante despliegue de red para ofrecer sus servicios en el segmento Hogar. Actualmente, las casas cubiertas con servicios inalámbricos alcanzan a 1,8 millones, enfocándose en el servicio BAFI outdoor con mayor estabilidad y mejor experiencia. El despliegue de la red de fibra óptica continuó en las áreas de alta densidad en Santiago, alcanzando 285 mil hogares pasados al término del año 2019.

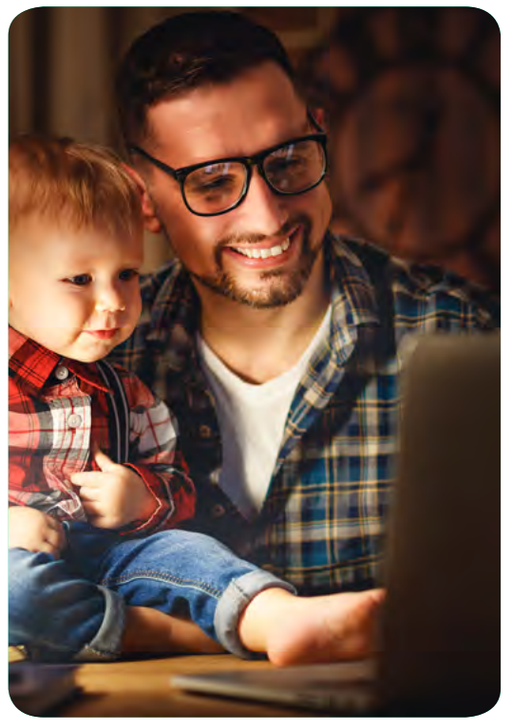
Entel Hogar registró 511 mil UGI, con un incremento del 13% sobre 2018, incluidas las conexiones inalámbricas y de fibra óptica, destacando principalmente el crecimiento en los accesos de internet (84%), televisión (8%) y desconexiones en voz (11%). La compañía cuenta con una oferta competitiva para servicios de internet alámbricos (fibra óptica) con velocidades desde 150 a 940 Mbps y para servicio inalámbricos BAFI hasta 30 Mbps con antena outdoor.

+84%
Crecimiento base de accesos a internet.

35,4%
de participación dentro de la industria móvil

512 mil
nuevos clientes en suscripción

La conectividad fija con acceso para el segmento Empresas también tuvo un buen desempeño en el ejercicio, aumentando sus ingresos en un 5,3%, con una participación en el segmento de 23,7% y creciendo 0,7 puntos porcentuales respecto al año anterior. Estos avances estuvieron principalmente asociados a los servicios de conectividad IP, logrando un mayor uso de la red GPON desplegada.



TI y desarrollo de nuevos negocios digitales

Uno de los espacios de crecimiento importantes para una empresa de Telecomunicaciones está dado por los Servicios TI, Ciberseguridad y las Soluciones Digitales. Para los dos primeros casos, Entel ha ganado madurez y nuevas cuentas. Es un actor relevante y reconocido en la industria en servicios que demandan cada vez mayor especialización y modernización, introduciendo inteligencia artificial en la operación de estos. La compañía ha desarrollado plataformas para atender distintas soluciones de negocios.

En el mundo de Soluciones Digitales, Entel Ocean ha venido desarrollando una oferta y capacidades desde su lanzamiento, en junio de 2018. Hoy Entel cuenta con un equipo profesional relevante y productos que le permiten participar en el mercado de IoT, big data analytics, IA y cloud. Durante 2019 se cerraron negocios importantes, entre otros un servicio en el ámbito de la seguridad pública, con productos de Video Analytics. El ejercicio 2020 debería incrementar su actividad, abarcando sectores como las Ciudades Inteligentes, Minería, Salud, Transporte, etc.

Entregar una experiencia de servicios simple, digital y consistente

Durante 2019, Entel enfrentó un año muy desafiante, lo que implicó esfuerzos adicionales para mantener estándares de calidad para nuestros clientes, sumado a altas expectativas de servicio. Esto nos ha llevado a utilizar metodologías ágiles y nuestro proyecto de transformación digital como habilitadores. Hemos seguido desarrollando una forma de trabajar que facilite la exploración, aprendizaje y desarrollo interactivo incremental de servicios simples e innovadores. Esto se tradujo en la masificación de canales de atención a clientes con nuestro BOT ClaudIA a través de chat y Whatsapp, alcanzando el 94% de nuestras interacciones a través de canales automáticos.

En 2019 ya contamos con la base de clientes del segmento personas (7,5 millones) totalmente migrada a la plataforma TDE, que permite avances importantes en la forma de trabajo, mejor experiencia de clientes, ya que posibilita un mayor acercamiento a sus necesidades.

Los esfuerzos que hacemos por los clientes son reconocidos. La compañía obtuvo el primer lugar en la categoría de Telecomunicaciones de Iberoamérica y, por octavo año consecutivo. el primer lugar en Chile en el premio "Best Customer Experience". Adicionalmente en Telefonía Fija, Entel es la empresa con mayor satisfacción de clientes en Chile. Durante el ejercicio, la evaluación "Brand Power" realizada en la industria de la telefonía móvil dejó a Entel diez puntos por sobre el segundo actor de la medición.

También es el caso del Premio BCX (Best Consumer Experience) en la categoría Telecomunicaciones, otorgado por la consultora IZO, donde Entel Perú obtuvo el primer lugar en el mercado peruano. Dicho reconocimiento, que Entel Perú ha liderado por sexta vez consecutiva, es resultado del foco en la entrega de una experiencia de servicio de primer nivel. También fue ganadora del eCommerce Awards 2019 en la categoría de Mejor Iniciativa Mobile, gracias al lanzamiento de su nueva tienda online, convirtiéndose en la única operadora en Perú en obtener este reconocimiento a nivel latinoamericano.

Crecer y consolidar el negocio de Perú

En Perú, la industria continuó relativamente estable, con promociones enfocadas principalmente en voz y datos (planes ilimitados con fare-use) en planes de alto valor, junto a ofertas de financiamiento de equipos móviles, roaming y contenidos OTT con el propósito de agregar valor a la oferta. En los planes de medio y bajo valor, la oferta se centró en datos a través de canales de venta mayoristas.

En este escenario, Entel Perú continuó expandiendo su base de clientes (+6%) con 8.292.944 de suscriptores, impulsada por la fuerte expansión del segmento voz pospago (+13,6%), cuya base alcanzó los 2.851.300 clientes, mientras que el segmento prepago presenta un leve aumento (+1%) con 5.188.182 clientes. La portabilidad neta de suscripción en Perú está sobre todos los participantes de la industria, alcanzando los 195 mil clientes, con diferencia considerable respecto al segundo (64 mil portaciones netas).

En Perú, Entel es una marca valorada, con altos niveles de consideración y líder en satisfacción de cliente en todos los segmentos. Esto nos ha permitido posicionarnos con un 21,5% del mercado total de abonados de la industria, con una variación de 1,8 pp frente a 2018. Respecto a los ingresos de la industria móvil, Entel alcanza el 24,6% en el cuarto trimestre, con una variación de 2,6 pp respecto al mismo periodo del 2018.

Para alcanzar el potencial del mercado residencial, la compañía está implementando servicios en zonas con baja cobertura de red fija y calidad, como es el caso de la Banda ancha fija inalámbrica (BAFI) en la banda de 2.3 GHz, que permite mayores velocidades y cobertura. A diciembre 2019 se alcanzó un despliegue de 469 puntos de presencia y logró cubrir 1,7 millón de hogares en Perú. Al cierre de 2019, el segmento Hogar cuenta con 197 mil RGU, creciendo un 2% comparado a 2018, impulsado por el servicio de banda ancha inalámbrica fija en Lima y en regiones.

El crecimiento de EBITDA se explicó ampliamente por la venta de torres, alcanzando a $125.815 millones. Adicionalmente, el EBITDA orgánico creció impulsado por el aumento en los ingresos y por la mayor escala operacional lograda. También contribuyeron el control en los costos de adquisición de clientes, la ejecución de transformación digital y programas de eficiencia.



100%

Clientes segmento Personas migrados a plataformas digitales



+13,6%

Crecimiento base de pospago en Perú

Resultados 2019

A partir del 1° de enero de 2019 entró en vigencia la nueva norma contable sobre arrendamientos (NIIF 16). Las cifras comparativas con 2018 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables antes de NIIF 16.

Producto de la aplicación de NIIF 16, el cambio para la compañía se produce principalmente en aquellos contratos de arrendamiento asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales. Esto se debe a que en dichos contratos se cumplen las características de que existe un activo identificable y que se tiene el derecho a controlar su uso.

En la adopción inicial de la norma, el Grupo Entel optó por la modalidad retrospectiva modificada, lo cual significó efectuar un ajuste inicial al 1° de enero de 2019 en el estado de situación financiera, originando un mayor activo por derechos de uso y, como contrapartida, un mayor pasivo por arrendamientos, ambos ascendentes a $344.921 millones. Adicionalmente, se reclasificaron al activo fijo los gastos anticipados que estaban vigentes por dichos contratos, por un monto de $29.813 millones.

Por otra parte, la compañía suscribió contratos con American Tower Corporation (Chile-Perú) para transferir 3.242 torres (1.980 en Chile y 1.262 en Perú).

La operación se estructuró con un cierre inicial el 27 de diciembre de 2019, el que contempló el traspaso de 1.275 torres en Chile y 1.089 en Perú, con ingresos que ascienden a $ 201.049 millones. El remanente de torres para completar la operación se debe transferir en un plazo máximo de 18 meses. La utilidad consolidada asociada a los sitios transferidos al 31 de diciembre alcanzó un total de $195.425 millones antes de impuestos.

Entel obtuvo ingresos consolidados por $ 2.197.543 millones en 2019, cifra que representa un aumento del 14% con relación al año anterior, principalmente explicado por la venta de torres, y el crecimiento orgánico en la operación Entel Perú.

Ingresos Entel Perú

Los ingresos de Entel Perú aumentaron un 38% respecto del mismo periodo de 2018, logrando una cifra de $677.273 millones, $188.219 millones sobre cierre 2018, impulsado por la venta de torres ($80.902 millones). Adicionalmente, el ingreso orgánico alcanzó $596.371 millones con crecimiento del 22% respecto a 2018, explicado por el incremento de los ingresos de servicios móviles (12%) alineado al aumento de la base de clientes (6%), aumento de ciertas tarifas, a la revaluación del sol peruano sobre el peso chileno y el efecto inicial de aplicación de la norma NIIF 15 en 2018. Esto fue compensado, en parte, por la baja en las tarifas de interconexión.

Las ventas de equipos se incrementaron en un 17%, explicado por una mayor venta en el segmento de pospago, en línea con la mayor disponibilidad de planes de financiamiento para equipos. Los ingresos de Hogar aumentaron en un 17% en el periodo.

Ingresos Servicios Fijos, de Voz, Datos, TI_Digitales para Empresas y Corporaciones

Los ingresos asociados a conectividad fija para el segmento Empresas y Corporaciones sumaron $ 276.234 millones, aumentando un 3,0% respecto al año 2018. Esto se explica por crecimiento en ambos segmentos, principalmente en ingresos por servicios digitales (+15%), servicios Trunk IP (+14%), Pack Negocio (+9%) y servicios TI (+4%). Estos son parcialmente compensados por menores ingresos de telefonía. Por tanto, a nivel general, el crecimiento de ingresos está asociado a servicios TI y soluciones digitales (servicios cloud, ciberseguridad, Entel Ocean), junto a mayores ingresos de soluciones IP ofrecidos sobre nuestra infraestructura de fibra óptica de alta velocidad.

Ingresos Servicios Entel Hogar

Entel Hogar en Chile creció 9% en el año, totalizando $78.192 millones. Este incremento está asociado a mayores ingresos de servicios de banda ancha (+74%) y servicios de televisión de pago (+7%), en línea con el crecimiento de las UGI en servicios de banda ancha sobre tecnología inalámbrica y fibra óptica (+84%) y TV de pago (+8%). Adicionalmente, el ARPU creció 5% ($13.148) respecto a 2018, dada una mayor venta de servicios alámbricos. Por otra parte, los ingresos de telefonía disminuyeron 13%, debido a desconexiones en el período.



Nuestra filial Entel Perú alcanza los **8,3 millones** de clientes y logra un EBITDA orgánico positivo al cierre de 2019.



Chile continúa con fuerte crecimiento en clientes de **alto valor en el mercado móvil**



Exitosa venta de torres en Chile y Perú

El **EBITDA** consolidado de 2019 alcanzó a **$770.411 millones**, cifra que representó un aumento de 80%, explicado principalmente por la venta de torres en el último trimestre. Exluyendo lo anterior, EBITDA creció 15%.

Ingresos Servicios Móviles Chile

Los ingresos móviles en Chile bajaron un 5%, alcanzando $ 950.478 millones como resultado de menores ingresos por servicios afectados por la caída de las tarifas de cargos de accesos (80%). Si se excluye el efecto de la baja en los cargos de acceso, la disminución en los ingresos habría sido de 2%. Esta baja se debe a menores ingresos por servicios mensuales asociados al segmento prepago, debido a la migración al segmento pospago y contracción de la base. Adicionalmente, los ingresos por servicios excedidos de voz y datos en el segmento pospago disminuyeron, asociado al aumento de cuotas de voz y datos. Esto fue compensado, en parte, por el aumento en los ingresos de cargos fijos mensuales. Las ventas de equipos y accesorios muestran una leve baja principalmente en el segmento prepago.

Ingresos Mayorista, Call Center y Americatel

Respecto a los servicios del mercado Mayoristas, que entrega servicios de arriendo de infraestructura y venta mayorista a otras empresas, experimentaron un aumento durante 2019. Esto se explicó por el incremento de ingresos en el negocio de tráficos y parcialmente contrarrestado por menores ingresos en servicios de infraestructura.

Los ingresos orgánicos de la filial Call Center disminuyen, en parte, por la transformación de los modelos de atención de clientes y menor actividad en las plataformas de ventas en el último trimestre del año.

La filial Americatel Perú presentó un aumento de ingresos de 8% respecto de 2018, cerrando con $22.147 millones. Este crecimiento está asociado, en parte, a la revaluación del sol peruano sobre el peso chileno.

Los ingresos en servicios integrados de voz y datos y data center/TI a empresas aumentaron respecto a 2018, lo que fue contrarrestado en parte por menores ingresos en el negocio mayoristas.

EBITDA

El EBITDA consolidado de 2019 alcanzó a $770.411 millones, cifra que representó un aumento de 80%, explicado principalmente por la venta de torres en el último trimestre. Excluyendo este efecto y la aplicación de norma contable NIIF 16, el EBITDA ascendió a $491.755 millones, con una variación de 15%, lo cual se asocia a un mejor desempeño en Perú.

Entel Perú mostró una utilidad a nivel de EBITDA de $125.815 millones, explicada principalmente por la venta de torres concretada en el último trimestre. Excluyendo este efecto y la aplicación de la norma contable NIIF 16, la empresa presenta un EBITDA $3.010 millones, con un incremento de $57.132 millones respecto a 2018. Esta mejora se debió a mejores márgenes de servicios por la expansión de ingresos, menores costos de transporte y mejor balance en cargos de accesos. A esto se suman los menores costos de adquisición y menores gastos de administración.

En Chile, el EBITDA registró $631.453 millones, un aumento del 33% en comparación con 2018, explicado principalmente por la venta de la primera etapa de torres concretada en el último trimestre. Excluyendo este efecto y la aplicación de norma contable NIIF 16, el EBITDA alcanzó a $478.138 millones, con aumento de 1% respecto a 2018. Esto se explicó por un mejor desempeño de los márgenes del negocio fijo, en parte contrarrestado por menores márgenes móviles.

Para todo el año, la operación consolidada generó margen EBITDA de 35% versus 22% en 2018, debido principalmente a la venta de torres. Excluyendo este efecto y la aplicación de la norma NIIF 16, el margen alcanzó 25%, incrementándose en 2,4 pp respecto al año anterior. Lo anterior muestra la capacidad de la compañía, a través de proyectos habilitadores como TDE y Entel+, de lograr mayores eficiencias operacionales sin comprometer su calidad de servicio.

Utilidad operacional

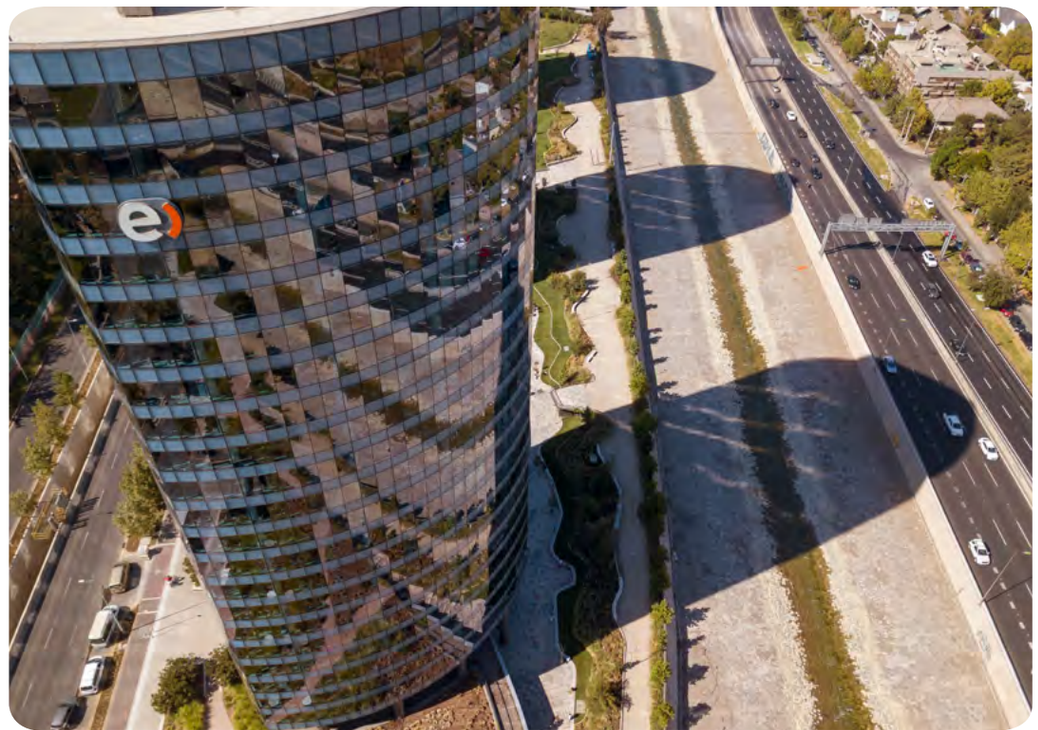
La utilidad operacional consolidada al 31 de diciembre de 2019 fue de $343.917 millones, aumentando 3,8 veces respecto del cierre de 2018, explicado principalmente por ventas de torres. Sin este efecto y sin la aplicación de la norma NIIF 16, la utilidad operacional fue de $134.065 millones, con un alza de 48% respecto al año previo.

Resultados consolidados (millones de $)

	2019	2018	Var.%	2019 (s/NIIF 16)	Var.%
Ingresos Consolidados	2.197.543	1.922.960	14,3%	2.197.543	14,3%
EBITDA	770.411	426.921	80,5%	687.180	61,0%
Margen Ebitda	35,06%	22,20%		31,27%	
Utilidad Operacional	343.917	90.913	278,3%	329.490	262,4%
Gasto Financiero Neto	-88.812	-75.821	17,1%	-76.347	0,7%
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-14.895	-17.363	-14,2%	-14.895	-14,2%
Resultados antes de Impuestos	240.210	-2.271		238.248	
Impuestos	-86.058	-21.343	303,2%	-85.469	300,5%
Utilidad del Ejercicio	154.152	-23.614	-752,8%	152.779	

Resultados consolidados (millones de $)

	2019	2018	Var.%
Servicios Telefonía Móvil-Chile	950.478	1.001.678	-5,1%
Servicios Telefonía Móvil-Perú	579.251	477.854	21,2%
Servicios de Datos (incluye TI)	203.086	196.426	3,4%
Telefonía Local (*)	50.856	52.620	-3,4%
Larga Distancia	8.050	10.464	-23,1%
Internet (**)	58.155	49.366	17,8%
Servicios a Otros Operadores	29.562	29.949	-1,3%
Negocios de Tráfico	25.156	23.652	6,4%
Servicio TV	38.589	36.521	5,7%
Americatel Perú	22.147	20.448	8,3%
Servicios Call Center y Otros	13.463	12.730	5,8%
Otros Ingresos	218.751	11.250	1844,5%
Total Ingresos Operacionales	**2.197.543**	**1.922.960**	**14,3%**





(*) Incluye ingresos de líneas fijas tradicionales, NGN-IP y tramas trunk IP
(**) Incluye ingresos de servicios Duo Empresas

Resultado no operacional

El resultado no operacional al cierre de 2019 presentó una pérdida de $103.707 millones, aumentando comparado con la pérdida de $93.184 millones al cierre de 2018. Esto, debido principalmente a mayor gasto financiero por arrendamiento (NIIF 16), mayor gasto de intereses por mayor deuda y emisión de bonos y por mayores gastos por reajustes asociados a deudas en UF. Estos fueron parcialmente compensados por mejores valorizaciones a mercado de instrumentos derivados de cobertura financiera y por utilidades en diferencias de cambio.

Utilidad del ejercicio

El impuesto a la renta para el año 2019 correspondió a una tasa impositiva del 27,0%. Durante el ejercicio analizado se produjo un cargo por impuesto a la renta de $86.058 millones, que se comparó con un cargo en 2018 por $21.343 millones, básicamente explicado por mayores ingresos asociados a la venta de torres, tanto en Chile como en Perú.

Al cierre del año, se registró una utilidad de $154.152 millones comparada con una pérdida de $23.613 millones, largamente explicado por la venta de activos antes mencionados.

Inversiones

Las inversiones ascendieron a $408.633 millones, disminuyendo en $23.388 millones (-5%) frente a 2018. En Chile, estas se destinaron principalmente a infraestructura móvil, fija, data center y de apoyo (56%), negocio Hogar (17%), negocios en el mercado Empresas y Corporaciones (16%), proyecto de transformación digital (11%). En Perú, las inversiones se asignaron principalmente al crecimiento de la red, transformación digital y negocio hogar.

Flujo de Caja Operativo de gestión

La operación consolidada muestra un flujo de caja operativo positivo al cierre de 2019 de $500.776 millones, que se compara con un flujo negativo de $11.606 millones con que finalizó 2018. La variación se debió al mayor EBITDA consolidado, producto de venta de activos y mejoras en Perú, menor capital de trabajo y menores inversiones.

Deuda

Al 31 de diciembre, la deuda financiera bruta aumentó 10% hasta $1.987,1 billones, como resultado de un aumento del 8% en la tasa de cambio de $/USD, afectando la deuda denominada en dólares estadounidenses, junto con el reajuste por inflación sobre la deuda designada en unidades de fomento (UF) y por una nueva emisión de bonos locales por UF 9,3 millones.

La deuda neta (deuda bruta menos efectivo y saldos netos de los instrumentos de cobertura F/X, incluidos los mark-to-market) alcanzó los $ 1.212,9 billones, una disminución del 26% en comparación con los $ 1.638,1 billones registrados en 2018. La deuda neta de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados y el 91% se encuentra a tasa de interés fija.

El 3 de octubre de 2019 se emitió un bono local, la serie (N) por un monto de UF 6 millones a un plazo de nueve años (duración de 8,2 años) a una tasa de colocación de UF+0,87% anual y la serie (Q) por UF 2 millones a un plazo de 20 años (duración de 13,6 años) a una tasa de colocación UF+1,34% anual. La recaudación de ambas series fue por UF 9,3 millones. La serie (N) contempla una sola amortización de capital por UF 6 millones en 2028 y la serie (Q) a 20 años plazo contempla amortizaciones semestrales e iguales con 13 años de gracia. Ambas series tienen pagos de intereses semestrales.

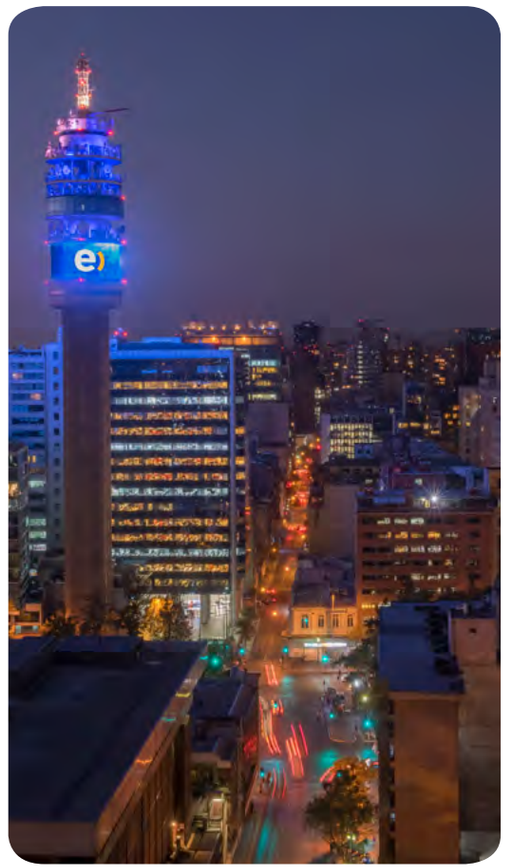
Con los fondos recaudados se prepagó el total del crédito con Banco de Chile y BNS&EDC, además de la primera cuota del crédito con Banco Estado, todo lo anterior por un monto total de $196,9 billones.

La menor deuda neta vigente, el mayor EBITDA, así como los recursos provenientes de la venta de torres explicaron que al 31 de diciembre la relación Deuda Neta/ EBITDA haya disminuido desde 3,84 veces hasta 1,57 veces.

También se presenta a fines de 2019 una razón de endeudamiento (pasivos totales sobre patrimonio neto) de 2,21 veces y una razón de cobertura (EBITDA sobre gastos financieros netos) de 9,42 veces según la definición de los covenants de créditos y de bono local 2019 serie N y Q, y de 6,89 veces según la definición del bono local 2014 serie M.

En cuanto al perfil de vencimientos de sus deudas, el primero relevante será en el año 2022 por USD 347 millones.

Durante 2019, las agencias de rating mantuvieron la calificación crediticia de Entel en niveles de Grado de Inversión.



Identificación de la sociedad

- **Razón social:**
  Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A
- **Nombre de fantasía:**
  Entel-Chile S.A.
- **Nemotécnico:**
  ENTEL
- **Domicilio legal:**
  Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C
- **Dirección:**
  Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C
- **Rut:**
  92.580.000 - 7
- **Tipo de sociedad:**
  Sociedad Anónima Abierta
- **Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:**
  162
- **Teléfono:**
  (56 -2) 2360 0123
- **Fax:**
  (56-2) 2360 3424
- **Código postal:**
  Casilla 4254, Santiago
- **Sitio web:**
  www.entel.cl

- **Relación con inversionistas**

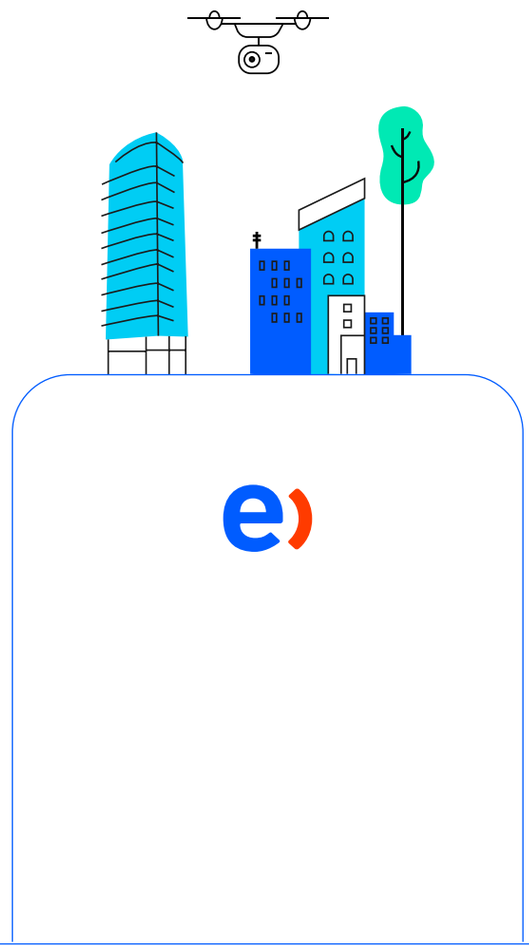
Investor Relations Officer
Carmen Luz De La Cerda C.
Tel: (562) 2360-3176
cdelacerda@entel.cl

- **Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros**

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Fax: (562) 2393 9101 / (562) 2393 9215

A contar del lunes 17 de febrero del año 2020, todos los servicios relacionados con atención de accionistas, emisores, corredores de bolsa y público general, se realizarán en Avenida Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia.

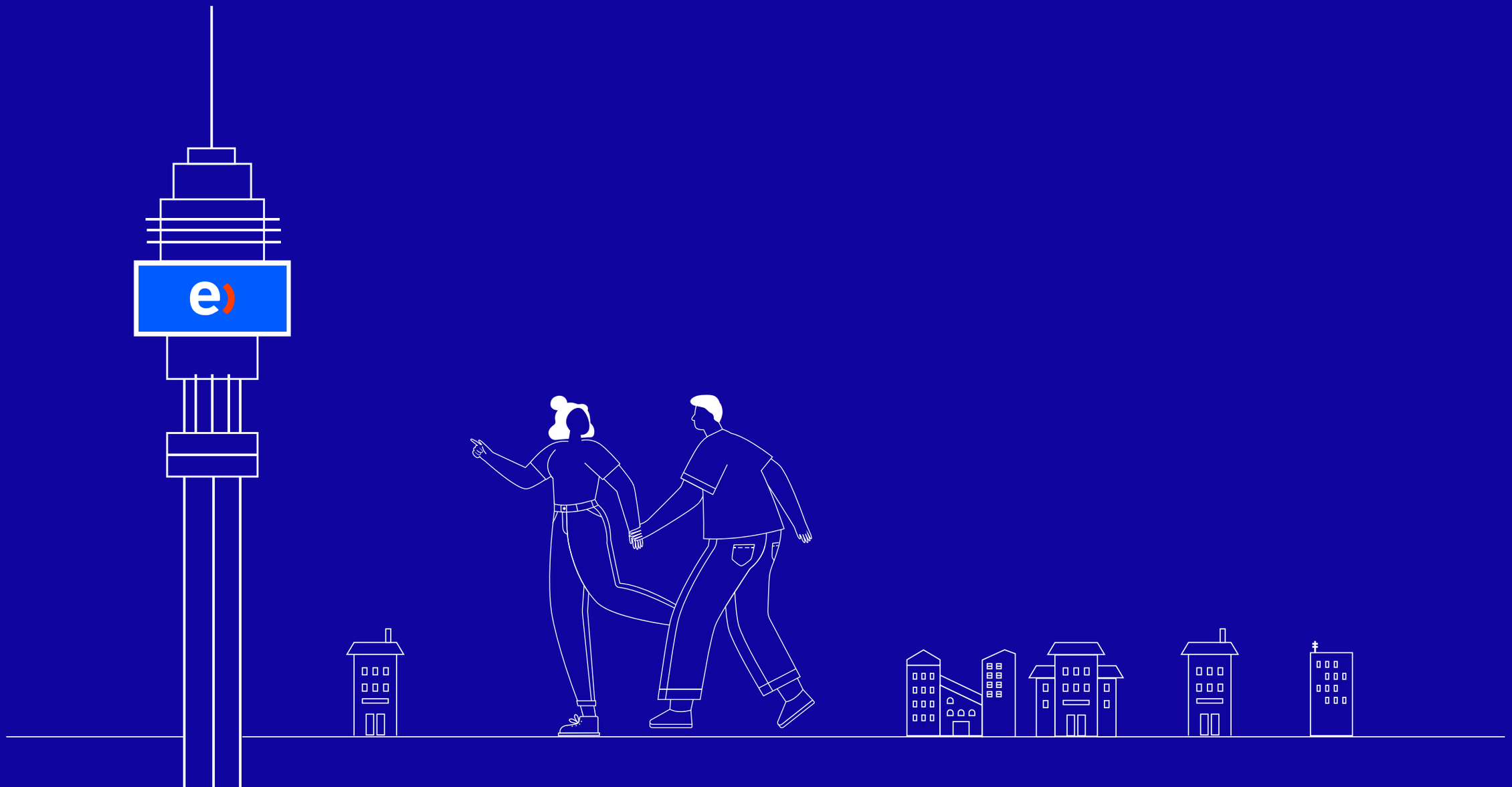
Lunes a viernes de 09 a 17 horas continuado
atencionaccionistas@dcv.cl



Memoria Corporativa **2019**

Diseño
DA
www.da.cl

Información Financiera 2019



Información Financiera **2019**

Contenidos

01.
Información
Societaria

Pág. 4-21

Documentos Constitutivos
Controladores
Estructura Societaria
Política de Dividendos
Política de Financiamiento
Utilidad Distribuible
Dividendos Pagados por Acción
Presencia Bursátil
Resumen de Transacciones
Transacciones de Acciones
Actividades Financieras
Factores de Riesgo
Comportamiento Comparado de la Acción
Hechos Relevantes Consolidados 2019
Seguros Comprometidos
Proveedores
Declaración de Responsabilidad

02.
Estados Financieros
Consolidados

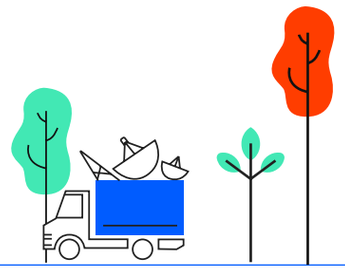
Pág. 22-117

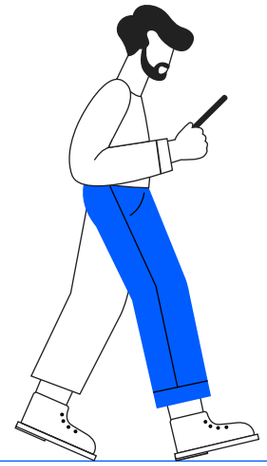
Informe de Auditores Independientes
Estados Financieros Consolidados
Notas a los Estados Financieros Consolidados
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
Certificado de los Inspectores de Cuentas

03.
Sociedades Filiales
y Coligadas

Pág. 118-124

Estados de Situación Financiera deFiliales
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales
Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales
Estado de cambio en el Patrimonio Neto de Filiales
Descripción Sociedades Filiales Entel S.A.





01. Información Societaria



Documentos Constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgadaante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.
Se autorizó la existencia de la sociead y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo Nº 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.
El extracto pertinente se escribió a fojas 381 Nº 191 y Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha de 18 de 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad a esa fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de los directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Al 31 de Diciembre de 2019, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.788 accionistas. La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S.A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

Nombre o Razón Social	Acciones al 2019/12/31	% Participación
1. INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2. AFP HABITAT S A	19.296.839	6,389%
3. BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	16.792.878	5,560%
4. AFP PROVIDA S A	13.621.917	4,510%
5. BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	10.212.648	3,381%
6. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	9.916.194	3,283%
7. AFP CAPITAL S A	9.800.681	3,245%
8. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	7.989.480	2,645%
9. AFP CUPRUM S A	6.625.301	2,194%
10. AFP MODELO S A	4.345.587	1,439%
11. AFP PLANVITAL S A	2.718.946	0,900%
12. LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	2.618.907	0,867%
Otros	32.403.633	10,729%
Total	**302.017.113**	**100,000%**

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2019.
"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del controlador."

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) Nº 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S.A., Rut: 99.586.130-5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A.pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2019.

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversione Nilo S.A. (*)	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S.A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S.A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O´Higgins S.A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S.A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	**5.872.532.439**	**32,59%**

Continúa >

> Continuación

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernandez León (3)	**2.168.830.096**	**12,04%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad S.A.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	**1.941.276.103**	**10,77%**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	734.924.284	4,08%
96.579.280-5	CN Life Compañia de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	**1.749.567.656**	**9,71%**
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%

Continúa >

> Continuación

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
76.073.008-4	La Esperanza S.A.	4.099.022	0,02%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Robles (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Valdes Covarrubias Maria Teresa	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S.A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (19)	**1.440.089.595**	**7,99%**
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	166.199.560	0,92%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	152.948.520	0,85%
	Grupo Gianoli (4)	**923.885.230**	**5,13%**
	Grupo Controlador (48)	**14.096.181.119**	**78,24%**
	Minoritarios	**3.921.398.012**	**21,76%**
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

(*) Con acciones en Custodia de Corredores

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,24% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2019.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades, que contempla limitación a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

• Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos: María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

• Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.436.502-2 (7,15%) y sus hijos: Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15.959.356-8 (3,26%).

• Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (8,05%) y sus hijos: Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a. Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

• Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente;

• Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,51%, 0,67%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649%, 9,1649% y 9,1649%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SPA, Inversiones Lota Green SPA).

Grupo Consorcio

a. Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

• P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,06% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

• Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,30% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,92% del capital social de la primera.

c. CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a. Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b. Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

c. Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

d. Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

e. Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

f. Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 22,2%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 1,6%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 12,7%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 12,7%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 12,7%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 12,7%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 12,7%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 12,7% del capital social.

g. Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

h. Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

i. Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

j. Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-7, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0, cada uno de ellos con un 10,02% de la propiedad y Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 y Gracia Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 2% cada una.

k. Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,55%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 6,2%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,25%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,25%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 5.642.698-9 con un 7,25%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,25%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,25%, del capital social.

l. Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

m. Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n. Andaluza Sociedad de Inversión, cuyo controlador final es María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 99,99% del capital social.

o. La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

p. Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

q. Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 32,82476 %, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,7364%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 10,57314%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 10,57314%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 10,57314%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 10,57314%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 10,57314%; Lucas Izquierdo Larraín,RUT 19.893.205-1, con un 10,57314% de participación directa del capital social, respectivamente.

r. Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a. Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b. Pifemarno SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

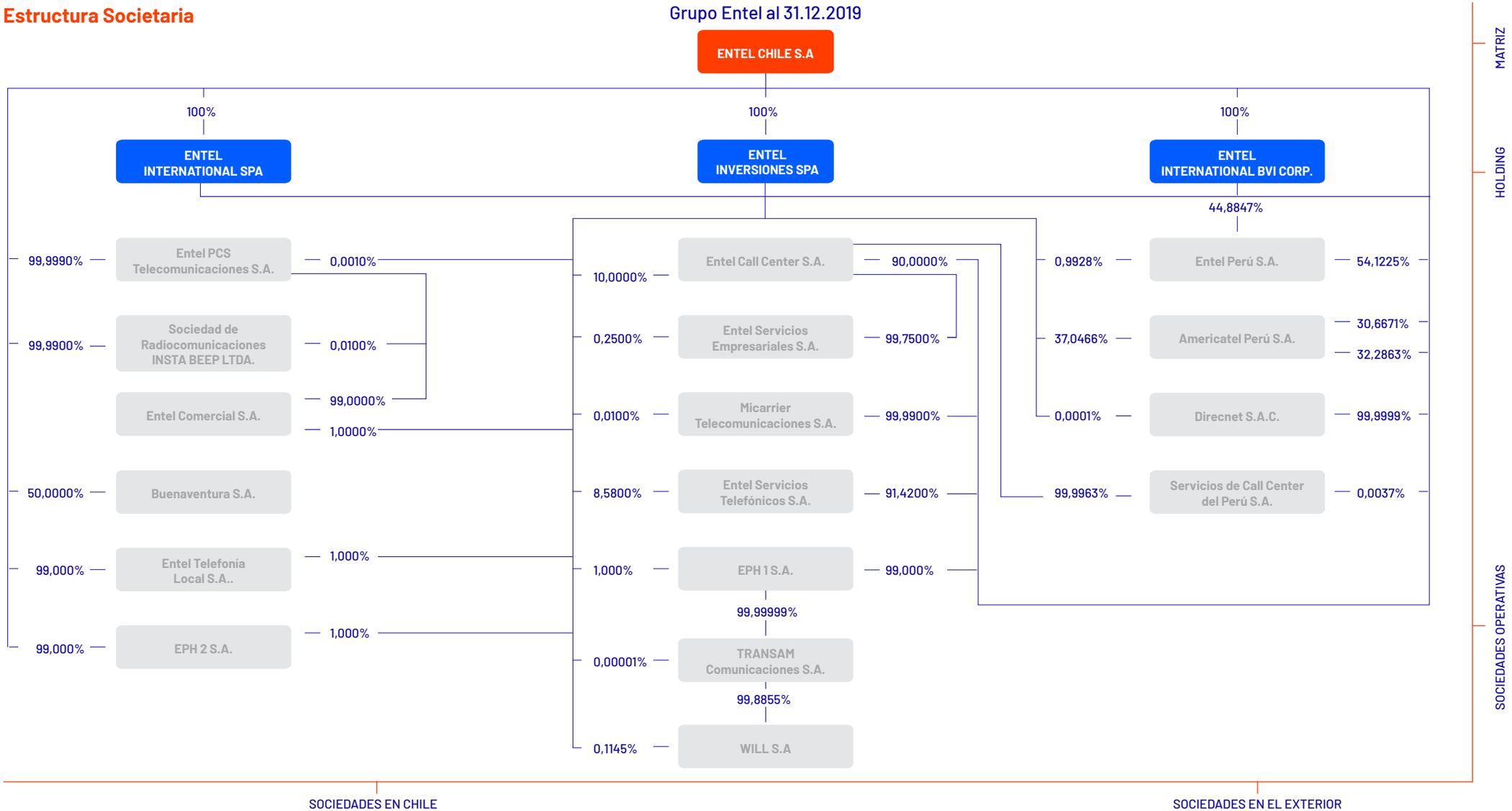
c. Allegra SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58% y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

d. Flomanju SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, y la Sucesión de don Sergio Pedro Gianoli Gainza CI Rep. O. Uruguay 1.088.599-5, con 94,58 y 5,42% de participación indirecta en el capital social.

Con fecha 23 de diciembre de 2019, las sociedades Flomanju SpA, Pifemarmo SpA y Allegra SpA llevaron a cabo divisiones creándose las nuevas sociedades Flomanju Dos SpA (RUT 77.122.711-2), Pifemarmo Dos SpA (RUT 77.122.534-9) y Allegra Dos SpA (RUT 77.125.34-3) a las que se asignaron 11.764.007 acciones de Almendral S.A. a cada una de estas. En consecuencia, los tres accionistas originales disminuyeron en esa cantidad su participación accionaria en Almendral S.A. Las nuevas sociedades también pasan a formar parte del pacto controlador.

Estructura Societaria

Grupo Entel al 31.12.2019



Política de Dividendos

A. Política de Dividendos

La intención del Directorio, para el año 2019 y siguientes, es mantener provisoriamente la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2019 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2019, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.
Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

B. Procedimiento de pago de dividendos.

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El señor accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

También los señores accionistas que así lo deseen, deberán comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del Registro, si requieren el envío del dividendo mediante cheque nominativo o vale a la vista a su favor con despacho vía carta certificada.

La Sociedad proporcionará a los señores accionistas que lo soliciten formularios que les permitan optar por alguno de los sistemas señalados.

A los señores accionistas que no hubieren optado por alguna de las alternativas antes señaladas, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa o en la oficina que se indique en el aviso a que se hace referencia más adelante. Los dividendos no retirados dentro de los 60 días posteriores a la fecha de pago, quedarán a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial o en las oficinas designadas por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen, tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2019 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no se supere el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.
Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financiaros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa velará por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deja constancia que para el cálculo de estos indicadores no se consideran las normas de IFRS 16 y cualquier otra futura nueva norma de carácter financiero que entre a regir hasta la aprobación de una nueva Política en la Junta Ordinaria de 2020. Esta exclusión se contempla atendido a que los efectos de aplicación de estas nuevas normas financieras se irán reflejando a lo largo del año, afectando los estados financieros de diversa manera, en comparación a los que rigen en la actualidad.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios, a menos que se ordene su venta por la autoridad o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación con autorización de la autoridad . La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar., modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2019, presenta una utilidad de $ 154.152.105.695. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2019, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2019 asciende a $ 154.152.105.695.

Dividendos pagados por acción

Año	Dividendo Nominal ($)
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00
2018	44,00
2019	0,00

Presencia Bursatil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2019 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica.

Resumen de Transacciones

	Bolsa de Comercio Santiago			Blsa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Trasada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2017	18.568.252	136.931.977.883	7.375	473.409	3.557.842.814	7.515	-	Sin Transacciones	-
2° trimestre 2017	13.827.372	106.714.121.661	7.718	501.386	3.884.031.684	7.747	-	Sin Transacciones	-
3° trimestre 2017	15.682.972	107.335.276.843	6.844	718.247	4.890.042.480	6.808	-	Sin Transacciones	-
4° trimestre 2017	14.301.694	97.406.404.677	6.811	632.957	4.225.740.567	6.676	1328	8.992.552	6.772
1° trimestre 2018	13.180.194	93.209.495.030	7.072	408.975	2.869.619.411	7.017	-	Sin Transacciones	-
2° trimestre 2018	16.904.524	113.543.135.939	6.717	1.045.139	7.032.269.618	6.729	-	Sin Transacciones	-
3° trimestre 2018	19.709.742	114.000.568.385	5.784	440.256	2.536.968.267	5.762	787	4.598.756	5.843
4° trimestre 2018	15.962.711	86.120.581.148	5.395	957.959	5.219.606.672	5.449	-	Sin Transacciones	-
1° trimestre 2019	19.230.427	127.806.005.072	6.646	518.621	3.390.819.445	6.538	-	Sin Transacciones	-
2° trimestre 2019	11.843.839	81.758.163.534	6.903	292.327	2.015.918.875	6.896	-	Sin Transacciones	-
3° trimestre 2019	9.903.366	61.813.249.951	6.242	146.690	936.382.238	6.383	-	Sin Transacciones	-
4° trimestre 2019	19.216.036	106.701.802.594	5.553	336.621	1.908.483.479	5.670	-	Sin Transacciones	-
Totales	**188.331.129**	**1.233.340.782.717**	**6.549**	**6.472.587**	**42.467.725.550**	**6.561**	**2.115**	**13.591.308**	**6.426**

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General N° 269, de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2019, de acuerdo con nuestros registros, no se registraron transacciones de acciones.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario (pesos)	Monto Trasado (pesos)
Sin Movimientos							

Actividades Financieras 2019

De las actividades financieras del periodo, se destaca a inicios de año la gestión sobre los potenciales impactos por la entrada en vigencia de la nueva norma contable IFRS 16, que establece el tratamiento que debe darse a los Contratos de arrendamientos. Originalmente, esto hubiese podido impactar las restricciones financieras (covenants) establecidas en ciertos contratos de deuda, sin embargo, la Normativa estableció, que finalmente estos efectos fueran incluidos bajo diferentes cuentas contables, no computando como deuda financiera. Esto significó, que las modificaciones contables no impactaron negativamente el cálculo y nivel de los indicadores. Como consecuencia de ello, se mantuvo las definiciones contractuales existentes, sin necesidad de hacer modificaciones a las mismas.

Hasta el mes de agosto, la Sociedad mantenía cubierto USD 200 millones de exposición en moneda extranjera, generada por la emisión en el año 2014, de un bono 144 en dólares, a través de una combinación de Contratos de Interest Rate Swap (IRS) y forward's. Hasta esa fecha, la Estrategia generó un considerable resultado positivo, en comparación a cubrir la posición desde un comienzo a largo plazo mediante cross currency swap (CCS). Considerando lo anterior y analizando los marginales y potenciales nuevos ahorros, se optó por acotar la ganancia obtenida desde el inicio y cubrir el periodo remanente con cobertura a tasa fija, desarmando los IRS y suscribiendo nuevos contratos de CCS por esta porción.

En el mes de octubre, Entel emitió dos series de bonos en el mercado local, por un total de UF8,0 millones a plazos de 9 y 20 años y con tasas de colocación de UF+0,87% y UF+1,34%, respectivamente. El monto recaudado fue de $262,4 mil millones, que se aplicaron en su totalidad al prepago de deudas bancarias nacionales y extranjeras. La colocación generó un alto interés entre los inversionistas, lo que mostró una sobredemanda que permitió reducir fuertemente las tasas con respecto a las estimaciones iniciales.

En el trascurso del año, los mercados fueron incorporando la evolución positiva de las variables que han ido influyendo en la trayectoria crediticia de Entel, razón por la cual los Clasificadores de riesgo reafirmaron al emisor con Grado de Inversión. El fortalecimiento de las variables del negocio, permitieron reforzar las Clasificaciones, comprimiendo a su vez los spreads con que transan los instrumentos de renta fija en los mercados secundarios.

Durante el ejercicio, los mercados de monedas mostraron altas volatilidades de precios, lo que reforzó la política financiera del Grupo, en su Principio de cubrir permanentemente la exposición cambiaria neta del Balance en todas sus filiales, con el propósito de mantener la predictibilidad de los resultados financieros.

En el mes de diciembre, y producto del valor que generó la venta de un porcentaje de torres en Chile y Perú, el Balance se vio aún más fortalecido, con la entrada en caja de un total aproximado de USD 671 millones, permitiendo prepagar deudas bancarias, además de otorgar una mayor flexibilidad financiera a los Planes de la Sociedad. Con estas amortizaciones de créditos, la liquidez de la compañía se vio robustecida, toda vez que su vencimiento relevante más cercano quedará para el año 2022 y que corresponde a la primera cuota por USD 333 millones del bono internacional Entel2024, emitido en el año 2013. En el caso del Entel Perú, los recursos provenientes de la venta de Torres fueron destinados principalmente, a amortizar USD 170 millones a la deuda intercompañía que mantiene con Entel Chile y el saldo remanente en la caja será utilizado durante el año 2020 para financiar los planes de inversión del año.

Durante el periodo, Entel Chile materializó transferencias de fondos a Entel Perú por USD 232,5millones, con el propósito de apoyar su expansión tanto de los mercados como de la Red y tecnologías. No obstante, la compañía revisa permanente la potencial participación local de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial.

Conjuntamente, con la aplicación en Entel de las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, las Sociedad incorporó un importante número de herramientas de banca electrónica a sus operaciones financieras regulares, permitiendo avanzar en agilidad y oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos de pago. Asimismo, se consolidó una importante cantidad de operaciones financieras de Chile y Perú generando economías de ámbito y escala.

Con la incorporación, de plataformas bancarias, destinadas a otorgar flexibilidad en los pagos, la Sociedad reforzó su compromiso de apoyar a sus proveedores, ofreciendo a estos últimos la posibilidad de cobrar las facturas con anterioridad a la fecha de vencimiento (confirming). Excepcionalmente se realizaron pagos por adelantado a ciertos afectados por los eventos sociales de los últimos meses del año.

Durante el 2019, la Sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada, a la comunidad financiera sobre la evolución de la Compañía. Esto incluyó, seguimiento de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo, todo con el propósito de compartir los aspectos relevantes que permitan entregar una adecuada evaluación de la compañía.

Durante el año se mantuvo en promedio un total USD 600 millones en instrumentos forward's entre ambos países los cuales se fueron renovando de acuerdo con la oportunidad de mejores precios y plazos necesarios para cubrir de las fluctuaciones del tipo de cambio.

En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en la caja fue de $600.553 millones los cuales se mantienen invertidos bajo los rigurosos lineamientos conservadores que contempla la Política de Inversiones. Durante el año, se usó en algunos meses, línea de sobregiro bancario terminando completamente pagada hacia finales del año.

Factores de Riesgo

Riesgos Comunes a toda la Industria

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Comportamiento Comparado de la Acción



Hechos Relevantes Consolidados 2019

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año de 2019, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Junta Ordinaria de Accionistas, Política de inversión y financiamiento, Política de dividendos y otros.

Por carta N°1 de fecha 25 de abril de 2019, se informó que en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día jueves 25 de abril 2019, se acordó por los accionistas lo siguiente:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2018.

- Aprobar tratamiento de resultados del ejercicio, el que no contempla la distribución de dividendos correspondientes al ejercicio 2018 por haberse registrado pérdidas en el mismo, las que fueron absorbidas por la partida de ganancias acumuladas de ejercicios anteriores.

- Se aprobó la política de inversión y financiamiento, y se informó la política de dividendos.

- Se mantuvo la remuneración de los directores y del Comité de directores que se aprobaron en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y se fijó el presupuesto anual del Comité, se aprobó la designación como auditores externos de la firma Ernst& Young, se designaron inspectores titulares y suplentes inscritos en la CMF, se designó a los clasificadores de riesgos de Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), se mantuvo la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales y finalmente, se informaron las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esta Junta de Accionistas le será remitida por sistema SEIL dentro de los plazos que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

II. Sociedad Matriz - División, fusión o constitución de sociedades.

Por carta N°2 de fecha 8 de octubre de 2019, se informó que en sesión de Directorio de fecha 7 de octubre de 2019 se acordó:

Mediante acuerdo adoptado con esta misma fecha por la unanimidad de las acciones emitidas y con derecho a voto de la sociedad filial de Entel denominada Entel Telefonía Local S.A., Rol Único Tributario Número 96.697.410-9 ("EPH"), se acordó la división de EPH en tres sociedades, creándose al efecto dos nuevas sociedades anónimas denominadas EPH1 S.A. y EPH2 S.A.. Según consta en el acta de la junta extraordinaria de accionistas de EPH, los accionistas acordaron (a) aprobar el Balance de División de la sociedad; (b) aprobar la distribución de los activos , pasivos y patrimonio de EPH en las dos nuevas sociedades nacientes y en la sociedad continuadora; (c) aprobar la división de EPH y su correspondiente disminución de capital en los términos expresados en el acta y (d) aprobar los nuevos estatutos sociales de EPH1 y EPH2 S.A.

La división antedicha se enmarca en un proceso de reestructuración corporativa interna del grupo empresarial controlado por Entel y dentro de los activos y pasivos asignados a la sociedad EPH2 S.A., se encuentran todos los activos y pasivos asociados a la explotación de negocio de telefonía local, televisión, datos e internet, más las concesiones de servicio público que se indican en el acta de la mencionada junta. A EPH1 S.A. se le asignaron la totalidad de las acciones emitidas por la sociedad filial Transam S.A.. Esta reestructuración corporativa interna no tiene impactos financieros en el grupo empresarial controlado por Entel ni afecta las operaciones regulares de éste.

III. Sociedad Matriz - Reparto de utilidades (pago de dividendos)

Por carta N°3 de fecha 5 de noviembre de 2019, se informó que en sesión de directorio celebrada el 4 de noviembre lo siguiente:

Conforme con la política de dividendos informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas y considerando los resultados acumulados por la sociedad al tercer trimestre de 2019, no se procederá a repartir dividendo provisorio dentro de este año.

IV. Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°4 de fecha 19 de diciembre de 2019, se informó que en sesión de directorio celebrada el 4 de noviembre lo siguiente:

ENTEL inició un proceso para los efectos de enajenar un porfolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan a un 40% de las torres propias existentes en Chile. En dicho proceso se recibieron ofertas vinculantes, pero con variadas condiciones, por parte de diversas empresas oferentes.

Asimismo, la filial ENTEL Perú inició un proceso análogo que no supera a un 64% de las torres propias existentes en Perú. En dicho proceso, también, se recibieron ofertas vinculantes, pero con variadas condiciones, por parte de diversas empresas oferentes.

En ambos procesos se contemplaba la enajenación de las mencionadas torres, celebrando coetáneamente contratos de arriendo a largo plazo por esos mismos activos, de manera de no afectar la continuidad operativa de los servicios de ENTEL en ambos países.

A mediados de noviembre de 2019, ENTEL entró en un proceso de negociación final para determinar las condiciones definitivas de los contratos de enajenación, así como del arriendo a largo plazo de esos activos, tanto respecto de Chile como de Perú.

Con fecha 19 de diciembre de 2019, previo acuerdo de directorio adoptado en sesión extraordinaria efectuada el día 18 de diciembre de 2019, las filiales de ENTEL, ENTEL PCS y ENTEL Perú suscribieron con las filiales chilena y peruana de American Tower Corporation contratos para transferir el porcentaje mencionado de sus torres en Chile y en Perú, y arrendarlas a largo plazo.

El monto de los contratos de venta por 1.980 Torres en Chile alcanzó la suma equivalente en pesos a UF 12.455.741 y por 1.262 Torres en Perú alcanzó la suma de S/. 1.012.951.619 soles peruanos. El monto total de ambos contratos, a modo referencial, asciende a la suma de 772 millones de dólares norteamericanos conforme al tipo de cambio observado a esta fecha. Por otra parte, se celebran contratos de arriendo a largo plazo por esos mismos activos por un periodo de diez años, renovables a opción de ENTEL y sus filiales.

La operación se estructura con un cierre inicial que contempla del orden de un 65% de las Torres de Chile y del orden de un 85 % de las Torres del Perú, a realizarse antes del 31 de diciembre de 2019, y en ambos casos con uno o más cierres posteriores por el remanente de las Torres a efectuarse dentro del plazo de 18 meses.

La utilidad neta consolidada, luego de impuestos de ambos contratos, la que se reflejará en los resultados de ENTEL a partir del ejercicio 2019, una vez que se haya producido la transferencia de la totalidad de los sitios indicados, alcanzaría a la suma total aproximada de 204.080 millones de pesos chilenos.

Con esta fecha se levanta la reserva del hecho esencial comunicado como reservado con fecha 4 de noviembre de 2019.

Seguros Comprometidos

Como en ejercicios anteriores, la Sociedad renovó coberturas de seguros tanto para la Sociedad Matriz como para todas sus filiales en Chile y en Perú. Estas coberturas responden por eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, a los beneficios o a terceros a consecuencia de la operación y con ello evitar posibles impactos negativos en los resultados y en el patrimonio, por efecto de siniestros cubiertos por los seguros contratados. Adicionalmente, Entel implementa permanentemente políticas de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados tanto en prevenir como acotar la extensión de un siniestro y en bajar los tiempos de recuperación y reposición de la materia o el servicio comprometido. La mitigación de riesgos se refuerza con planes de inversión en infraestructura incrementando la redundancia y resiliencia de la red.

La política corporativa de seguros establece un especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, sin ceder los eventos de impacto menos significativos, de manera de establecer un equilibrio económico adecuado entre los costos de un siniestro con aquellos de las primas. Asimismo, el programa ampara a las Sociedades del Grupo ante eventuales responsabilidades civiles frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en concordancia con los riesgos a los cuales se expone, en especial los de carácter climático y demandas de un entorno más exigente.

Los seguros que dan cobertura a los riesgos que pueden ser de mayor concurrencia y que podrían resultar ser más significativos en pérdidas se contratan a través de un programa regional, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En relación con la siniestralidad, en el año 2019 la Sociedad se vio afectada en Chile por los eventos sociales hacia fines del año, sufriendo daños en algunas tiendas de atención de público y en instalaciones técnicas ubicadas en lugares de mayor exposición. Las ubicaciones afectadas por daños tienen cobertura de seguros y las indemnizaciones se encuentran en proceso de liquidación.

Las empresas del grupo Entel enfrentaron los riesgos de la naturaleza con medidas de mitigación que son parte de un programa permanente a las que se suman medidas adoptadas en forma extraordinaria ante la posibilidad de eventos que podrían ocasionar daños en los bienes y a consecuencia de ello alterar la continuidad de la operación. Esta política de mitigación de riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes de las empresas del grupo, mantener el servicio y evitar pérdidas relevantes. El mayor riesgo de la naturaleza al que se vio expuesta la empresa en el año 2019 correspondió al evento climático "tornados en la zona centro sur" de Chile de fines de mayo. En este evento las pérdidas fueron menores y el siniestro fue cubierto con pólizas de seguros.

El programa de Seguros Corporativos del año 2019 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas, se muestran las más relevantes:

a. Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización. Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo los bienes propios y de terceros bajo cuidado, custodia y control, así como también la pérdida de beneficios económicos asociados a la alteración de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

b. Responsabilidad Civil General. Otorga cobertura de seguros a las empresas del grupo Entel ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O). Protege a los directores y ejecutivos frente a demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración, como asimismo cubre algunas multas impuestas a la organización.

d. Responsabilidad Civil Profesional. Protege el patrimonio de la empresa ante posibles demandas de clientes que pudieran estar afectados por errores u omisiones en la prestación de los servicios contratados, que se encuentren cubiertos por esta póliza.

e. Responsabilidad Civil de Protección de Datos. Da cobertura a datos personales, corporativos y a la seguridad de datos.

f. Transporte Internacional. Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

g. Crédito. Protege de eventuales pérdidas o deterioros netos que experimente el patrimonio de Entel a consecuencia del incumplimiento de terceros por las obligaciones contraídas en dinero provenientes de ventas a crédito.

h. Misceláneas. Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

i. Programa de seguros para contratistas (OCIP). Otorga coberturas de Responsabilidad Civil y de Accidentes Personales para los contratistas y subcontratists de las empresas del grupo Entel, con el objeto de proteger el patrimonio de los contratistas y a sus trabajadores. Este programa se ha establecido como una de las exigencias para desarrollar actividades encargadas por las empresas del grupo Entel en Chile, a menos que nuestros contratistas cuenten con sus propios seguros.

j. Programa de seguros para Dealers. La compañía ha mantenido el acercamiento con el mercado asegurador para conseguir cobertura para los bienes de Entel que se encuentran en poder de las franquicias, logrando contar con un Programa de seguros para Dealers al que éstos se incorporan, complementando las coberturas que Entel tiene en sus propias pólizas.

Proveedores

Entel, con el objetivo de estrechar relaciones a largo plazo, generando acuerdos de beneficio mutuo y disminuir los riesgos asociados a la calidad de entrega de sus servicios, cuenta con políticas y procedimientos asociados a la gestión de proveedores, que van desde la evaluación de ingreso (calificación), modelo de segmentación y mapa de riesgo, según su criticidad e impacto, hasta el monitoreo/evaluación permanente realizada por distintas áreas de la compañía, permitiendo detectar oportunidades para mejorar día a día.

Durante el 2019, Entel compró a 1.793 proveedores un total MUSD 1.148 a través de sus procesos de licitación y cotización, de los cuales, un 63% de los proveedores son Pyme y cerca del 91% son Nacionales o con representación nacional. Los proveedores atienden distintas unidades de negocio, Terminales, Redes e infraestructura, Ti y de apoyo al negocio, donde los principales proveedores fueron Ericsson, Apple, Samsung, Huawei, Cisco, Vodafone y Brightstar.

Entel basado en su política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética, establece relaciones con los proveedores regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.

Declaración de Responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros, la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2019.



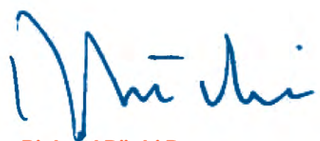
Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1



Carlos Fernández Calatayud
Director Independiente
RUT. 5.213.938-4



Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1



Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K



Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7



Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5



Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

02. Estados Financieros Consolidados



Informe del Auditor
Independiente

Señores Accionistas y Directores
Entel S.A. y Afiliadas

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Entel S.A. y Afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y la correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad de auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requiren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Entel S. A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Andrés Marchant V
EY Audit SpA

Estados Financieros
Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales
Estados de Situación Financiera Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2019(M$)	31-12-2018 (M$)
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	447.411.760	72.748.250
Otros Activos Financieros Corrientes	6	162.710.301	17.161.830
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	88.438.713	108.926.269
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	508.571.105	438.739.769
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	464.522	389.434
Inventarios	10	82.615.111	120.229.703
Activos por Impuestos Corrientes	11	25.900.528	52.400.857
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		**1.316.112.040**	**810.596.112**
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	34.071.100	-
Total Activos Corrientes		**1.350.183.140**	**810.596.112**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	175.816.161	87.538.958
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	143.778.716	159.626.594
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	8.008.847	11.966.529
Activos Intangibles	12	332.273.146	314.966.856
Plusvalía	13	47.342.392	47.215.753
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.042.852.510	2.035.133.173
Derechos de Usos por Arriendos	28	385.861.761	-
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	995.171	2.366.841
Activos por Impuestos Diferidos	15	682.381.758	494.804.455
Total Activos no Corrientes		**3.819.310.462**	**3.153.619.159**
Total Activos		**5.169.493.602**	**3.964.215.271**

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de situación Financiera Consolidados, continuación

Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2019 (M$)	31-12-2018 (M$)
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	28.813.909	20.617.883
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	68.943.016	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	660.395.152	553.734.579
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	170.385	298.309
Otras Provisiones	18	1.841.742	8.446.048
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	99.275.308	43.407.612
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	31.561.938	32.238.501
Total Pasivos Corrientes		**891.001.450**	**658.742.932**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.969.001.930	1.794.895.669
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	432.945.770	-
Otras Provisiones No Corrientes	18	37.285.161	44.054.481
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	204.507.336	82.345.876
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	15.045.267	13.189.192
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	28	11.032.290	4.565.159
Total Pasivos No Corrientes		**2.669.817.754**	**1.939.050.377**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		665.888.250	557.981.776
Otras Reservas		67.939.533	(66.406.429)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.608.674.398	1.366.421.962
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**1.608.674.398**	**1.366.421.962**
Total Pasivos Y Patrimonio		**5.169.493.602**	**3.964.215.271**

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)	01-01-2018/ 31-12-2018 (M$)
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	1.978.791.988	1.913.174.282
Otros Ingresos	22	11.475.402	9.874.347
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(260.168.138)	(260.153.627)
Gasto por Depreciación y Amortización	12 y 14	(422.651.518)	(331.565.828)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	28	(70.132.193)	(68.584.398)
Otros Gastos	24	(1.100.674.425)	(1.171.742.705)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	207.275.453	(89.000)
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**343.916.569**	**90.913.071**
Ingresos Financieros	25	8.746.947	1.889.772
Costos Financieros	25	(97.558.997)	(77.711.185)
Diferencias de Cambio	27	4.551.310	(994.222)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(19.445.992)	(16.368.412)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**240.209.837**	**(2.270.976)**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(86.057.731)	(21.343.116)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**154.152.106**	**(23.614.092)**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**154.152.106**	**(23.614.092)**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		154.152.106	(23.614.092)
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		154.152.106	(23.614.092)
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		510,41	(78,19)
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		510,41	(78,19)

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados, continuación

Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)	01-01-2018/ 31-12-2018 (M$)
Ganancia (Pérdida)	**154.152.106**	**(23.614.092)**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al ResultAdo, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(1.295.890)	(3.469.510)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	148.584.468	105.142.069
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	6.533.605	(43.690.242)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	349.890	936.768
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	(18.062.038)	(19.544.261)
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	(1.764.073)	11.796.365
Otro Resultado Integral	**134.345.962**	**51.171.189**
Resultado Integral	**288.498.068**	**27.557.097**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	288.498.068	27.557.097
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**288.498.068**	**27.557.097**

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Cambio en el Patrimonio Consolidado

Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018

		OTRAS RESERVAS							
	Capital Emitido M$	Reservas por variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal M$	Reservar por Diferencias de Cambio o Conversión M$	Reservas de Coberturas de flujo de caja M$	Otras Reservas Varias M$	Ganancias (Pérdidas Acumuladas) M$	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora M$	Participaciones no Controladoras M$	Patrimonio Total M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2019	**874.846.615**	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**557.981.776**	**1.366.421.962**	**-**	**1.366.421.962**
Resultado Integral	-								
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	154.152.106	154.152.106	-	154.152.106
Otro Resultado Integral	-	(946.000)	130.522.430	4.769.532	-	-	134.345.962	-	134.345.962
Resultado Integral							**288.498.068**		**288.498.068**
Dividendos	-	-	-	-	-	(46.245.632)	(46.245.632)	-	(46.245.632)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(946.000)**	**130.522.430**	**4.769.532**	**-**	**107.906.474**	**242.252.436**	**-**	**242.252.436**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2019	**874.846.615**	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**665.888.250**	**1.608.674.398**	**-**	**1.608.674.398**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2018	**874.846.615**	**(1.336.506)**	**(31.497.405)**	**(23.978.826)**	**(60.764.881)**	**481.082.173**	**1.238.351.170**	**-**	**1.238.351.170**
Incremento (Disminución) por Cambio Políticas Contables	-	-	-	-	-	100.779.586	100.779.586	-	100.779.586
Patrimonio Inicial Reexpresado	-	-	-	-	-	**581.861.759**	**1.339.130.756**	**-**	**1.339.130.756**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	(23.614.092)	(23.614.092)	-	(23.614.092)
Otro Resultado Integral	-	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	-	51.171.189	-	51.171.189
Resultado Integral							**27.557.097**		**27.557.097**
Dividendos	-	-	-	-	-	(265.891)	(265.891)		(265.891)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(2.532.742)**	**85.597.808**	**(31.893.877)**	**-**	**(23.879.983)**	**27.291.206**	**-**	**27.291.206**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2018	**874.846.615**	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**557.981.776**	**1.366.421.962**	**-**	**1.366.421.962**

Las notas adjuntas números 1 al 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujos de Efectivos Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)	01-01-2018/ 31-12-2018 (M$)
Importes Cobrados de Clientes		2.231.794.506	2.207.115.207
Pagos a Proveedores		(1.218.180.319)	(1.367.127.786)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(230.570.259)	(276.493.644)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(132.981.043)	(109.479.642)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.670.759	1.186.820
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(36.425.480)	17.586.026
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**615.308.164**	**472.786.981**
Flujos de Efectivo Utilizados para Obtener el Control de Subsidiarias		-	(1.873.506)
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		490.062.013	421.583
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(477.247.941)	(508.295.673)
Compras de Activos Intangibles		(1.258.342)	(592.006)
Dividendos Recibidos		2.125	-
Intereses Recibidos		1.375.222	1.129.600
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(153.141.449)	-
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(140.208.372)**	**(509.207.938)**
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		224.433.122	55.076.800
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		408.410.738	239.729.272
Pagos de Préstamos		(571.382.276)	(240.816.952)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(91.748.232)	(1.096.743)
Dividendos Pagados		(21.514)	(13.304.915)
Intereses Pagados		(86.893.145)	(77.123.244)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		20.287.902	429.609
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	**16**	**(96.913.405)**	**(37.106.173)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		378.186.387	(73.527.130)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(3.522.877)	628.915
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		72.748.250	145.646.465
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	**5**	**447.411.760**	**72.748.250**

Nota
a los Estados Financieros Consolidados

1. Información Corporativa

a. Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante, lo anterior, la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentra inscrita en el Registro Especial que para estos efectos lleva la CMF; bajo el número 33. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2019 alcanzó a 12.412 personas y presentó un promedio de 12.044. A igual período del 2018 alcanzó a 12.210 y un promedio de 12.827.

b. Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de Preparación de los Estados Financieros Consolidados

a. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2019 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 29 de enero de 2020.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de nuevas normas, modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2019. De estas, las que afectan a los estados financieros del Grupo son:

NIIF 16 "Arrendamientos", en la letra e) cambios en las políticas contables, se revela su impacto.

IFRIC 23 "Tratamiento de posiciones fiscales inciertas", el Grupo, producto del análisis de los requerimientos de la norma, concluyó que no se vieron afectadas las provisiones que mantiene por contingencias tributarias.

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2020:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para:
Marco Conceptual - marco conceptual (revisado)	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2020
ENMIENDAS A NIIFs	
NIIF 3 - Combinaciones de Negocio : definición de un negocio	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2020
NIC 1 y 8 - Definición de Material	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2020
NIIF 9 - Instrumentos Financieros : Reforma de la Tasa de Interes de Referencia	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2020

Marco Conceptual (revisado)

El IASB emitió el Marco Conceptual (revisado) en marzo de 2018. Este incorpora algunos nuevos conceptos, provee definiciones actualizadas y criterios de reconocimiento para activos y pasivos y aclara algunos conceptos importantes.

Los cambios al Marco Conceptual pueden afectar la aplicación de IFRS cuando ninguna norma aplica a una transacción o evento particular. El Marco Conceptual revisado entra en vigencia para periodos que empiezan en o después de 1 de enero de 2020.

IFRS 3 Combinaciones de Negocios - Definición de un negocio.

El IASB emitió enmiendas en cuanto a la definición de un negocio en IFRS 3 Combinaciones de Negocios, para ayudar a las entidades a determinar si un conjunto adquirido de actividades y activos es un negocio o no. El IASB aclara cuales son los requisitos mínimos para definir un negocio, elimina la evaluación respecto a si los participantes del mercado son capaces de reemplazar cualquier elemento faltante, incluye orientación para ayudar a las entidades a evaluar si un proceso adquirido es sustantivo, reduce las definiciones de un negocio y productos e introduce una prueba de concentración de valor razonable opcional.

IAS 1 Presentación de Estados Financieros e IAS 8 Políticas Contables, Cambios en la Estimaciones Contables y Errores - Definición de material.

En octubre de 2018, el IASB emitió enmiendas a IAS 1 Presentación de Estados Financieros e IAS 8 Contabilidad Políticas, cambios en las estimaciones contables y errores, para alinear la definición de "material" en todas las normas y para aclarar ciertos aspectos de la definición. La nueva definición establece que, la información es material si omitirla, declararla erróneamente o esconderla razonablemente podría esperarse que influya en las decisiones que los usuarios primarios de los estados financieros de propósito general toman con base en esos estados financieros, los cuales proporcionan información financiera acerca de una entidad específica que reporta.

IFRS 9, IAS 9 e IFRS 7 Reforma de la Tasa de Interés de Referencia.

En septiembre de 2019, el IASB emitió enmiendas a las normas IFRS 9, IAS 39 e IFRS 7, que concluye la primera fase de su trabajo para responder a los efectos de la reforma de las tasas de oferta interbancarias (IBOR, por sus siglas en inglés) en la información financiera. Las enmiendas proporcionan excepciones temporales que permiten que la contabilidad de coberturas continúe durante el período de incertidumbre, previo al reemplazo de las tasas de interés de referencia existentes por tasas alternativas de interés casi libres de riesgo.

b.Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.
- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c. Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d. Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de estos, expresados en nota 12.
- Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y Activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de perdida proyectada en nota 8.
- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e. Cambios en las políticas contables

El Grupo adoptó la nueva norma de arrendamientos (NIIF 16) a partir del 1 de enero de 2019. NIIF 16 establece la definición de un contrato de arrendamiento y especifica el tratamiento contable de los activos y pasivos originados por estos contratos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario. La nueva norma no difiere de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para los contratos que cumplan con las características de que exista un activo identificable y que se tenga el derecho a controlar su uso. NIIF 16 es de aplicación obligatoria para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019.

Respecto a la NIIF 16, luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos, se pudo concluir que los contratos afectados en el Grupo Entel son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Adicionalmente, se reclasificaron al activo fijo los gastos anticipados que estaban vigentes por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales.

Se consideran los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

El impacto del ajuste inicial al 1 de enero de 2019 sobre el estado de situación es el siguiente:

	Chile	Perú	Total
		MM$	
Aumento en Obligaciones por Arrendamientos	192.668	152.253	344.921
Aumento de Activos Fijos por Derechos de Uso	192.668	152.253	344.921
Reclasificación Gastos Anticipados al Activo Dereschos de Uso por	21.817	7.996	29.813

Este ajuste inicial en el estado de situación originó un mayor Activo por Derechos de Uso y como contrapartida una mayor Obligación por Arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

De no estar en aplicación la NIIF 16, los estados de situación financiera comparativos resumidos, serían los siguientes:

	31-12-19	31-12-18
	MM$	MM$
ACTIVOS		
Activos Corrientes	1.374.100	810.596
Activos no Corrientes	3.457.367	3.153.619
Total Activos	**4.831.467**	**3.964.215**

	31-12-19	31-12-18
	MM$	MM$
PASIVOS Y PATRIMONIO		
Pasivos Corrientes	822.058	658.743
Pasivos no Corrientes	2.402.108	1.939.050
Patrimonio Total	1.607.301	1.366.422
Total Pasivos y Patrimonio	**4.831.467**	**3.964.215**

Por su parte, el resultado comparado de los períodos anuales hubiese sido el siguiente:

	31-12-19	31-12-18
	MM$	MM$
Total Ingresos Operacionales	2.197.543	1.922.960
Costos y Gastos	(1.868.053)	(1.832.047)
Ganacias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	**329.490**	**90.913**
Ingresos (Costos) Financieros Netos	(74.690)	(75.821)
Ganancias (Pérdidas) Diferencia de Cambio y Reajustes	(16.552)	(17.363)
Ganacias (Pérdidas) antes de Impuesto	**238.248**	**(2.271)**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(85.469)	(21.343)
Ganacia (Pérdida)	**152.779**	**(23.614)**

Salvo por lo anterior, durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios Contables Aplicados

a. Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- Poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- Exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- Capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio del período cubierto por los estados financieros. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión.
En el contexto de la NIIF 1 adopción por primera vez, no se adoptó la exención de dejar nulas las diferencias de conversión acumuladas en la fecha de transición a las NIIF.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

				Porcentaje Participación			
				31.12.2019			31.12.2018
RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088124-2	EPH 1	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	-
77088131-5	EPH 2	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	-
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	-
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	32,286	67,714	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	99,999	0,001	100,000	100,000
0-E	EUSA WHOLESALE INC.	USA	CLP	-	-	-	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	100,000	-	100,000	100,000

Mediante acuerdo adoptado en sesión de Directorio de fecha 7 de octubre de 2019, por la unanimidad de las acciones emitidas y con derecho a voto de la sociedad filial de Entel denominada Entel Telefonía Local S.A., Rol Único Tributario Número 96.697.410-9 ("EPH"), se acordó la división de EPH en tres sociedades, creándose al efecto dos nuevas sociedades anónimas denominadas EPH1 S.A. y EPH2 S.A. Según consta en el acta de la junta extraordinaria de accionistas de EPH, los accionistas acordaron (a) aprobar el Balance de División de la sociedad; (b) aprobar la distribución de los activos, pasivos y patrimonio de EPH en las dos nuevas sociedades nacientes y en la sociedad continuadora; (c) aprobar la división de EPH y su correspondiente disminución de capital en los términos expresados en el acta y (d) aprobar los nuevos estatutos sociales de EPH1 y EPH2 S.A.

La división antedicha se enmarca en un proceso de reestructuración corporativa interna del grupo empresarial controlado por Entel y dentro de los activos y pasivos asignados a la sociedad EPH2 S.A., se encuentran todos los activos y pasivos asociados a la explotación de negocio de telefonía local, televisión, datos e internet, más las concesiones de servicio público que se indican en el acta de la mencionada junta. A EPH1 S.A. se le asignaron la totalidad de las acciones emitidas por la sociedad filial Transam S.A. Esta reestructuración corporativa interna no tiene impactos financieros en el grupo empresarial controlado por Entel ni afecta las operaciones regulares de éste.

En septiembre del 2018, la sociedad Entel Contact Center S.A., fue absorbida por su sociedad matriz, Entel Call Center S.A, mediante una fusión por incorporación. Esta fusión incluyó la totalidad de los activos, pasivos, derechos y obligación, no generándose, en consecuencia, variaciones patrimoniales a nivel de Grupo (sociedades bajo control común). De igual forma, esta fusión no ha producido impacto a nivel de resultados y flujos consolidados.

Con fecha 31 de mayo de 2018, se concretó la adquisición de Direcnet del Perú por parte de Entel Chile S.A. de forma directa en un 99,999% y el 0,001% restante a través de su filial Entel Inversiones S.A., luego de que la empresa Directv Perú SLR traspasara del 100% de las acciones, operación que ascendió a US$ 3,6 millones por el total del capital accionario.

De acuerdo con la NIIF 3, la compra califica como "adquisición de activos". Por lo cual, el precio pagado se distribuye en el principal activo que posee la sociedad y que corresponde a la concesión y espectro sobre el bloque B en la banda de 2.300 Mhtz, con un ancho de banda de 30 Mhtz.

Esta adquisición permitirá al Grupo Entel, complementar las capacidades existentes para seguir desarrollando los negocios en Perú.

Por acuerdo de Directorio de fecha 1 de octubre de 2018, se aprobó por parte de Entel S.A. la creación de una nueva sociedad filial, Entel Internacional SpA, constituida bajo la forma de sociedad por acciones, que permitirá el rol de ente centralizador de las operaciones que el grupo realiza fuera del país y de las inversiones extranjeras.

Con fecha 9 de enero del 2019, dicha filial, fue autorizada por el Servicio de Impuestos Internos para llevar su contabilidad en USD. Esta sociedad tiene un capital suscrito de USD 10.000.

Con fecha 24 de junio y 12 de diciembre del 2019, Entel S.A. cede a la nueva filial, créditos por USD 800 y 16,85 millones, respectivamente, que mantenía con su filial Entel Perú S.A. y Americatel Perú S.A., a cambio de concurrir al aumento de su capital. Posteriormente, la filial aporta dichos créditos a la capitalización de deuda que se realiza en ambas sociedades en Perú.

Si bien las capitalizaciones de deuda en las filiales en Perú modifican los porcentajes de participación en sus patrimonios, la transacción no origina efectos en el patrimonio del Grupo dado que son tratadas como cambios en las participaciones bajo control común. Antes y después de las transacciones Entel S.A., controla el 100% de las filiales en el extranjero.

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2019 ($)	31.12.2018 ($)
Dólar Estadounidense	USD	748,74	694,77
Euro	EUR	839,58	794,75
Unidad de Fomento	UF	28.309,94	27.565,79
Nuevos Soles Peruanos	PEN	226,14	206,35

c. Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

- Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- Al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- Sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- Cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d. Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f. Deterioro

Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.
El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes segmentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:

1. Fecha en la cual "deja de ser cliente"
2. La curva de recupero se hace asíntota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma.

Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen

indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

g. Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

h. Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.
La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

i. Arrendamientos

El Grupo luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos en su calidad de arrendatario, puede concluir que los contratos afectados son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Adicionalmente, se reclasificaron al activo por derechos de uso los gastos pagados por anticipados que estaban vigentes al 31 de diciembre del 2018 por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modificarán y se presentarán según las normas contables originales.

Se considerarán los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

j. Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.
Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

k. Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

l. Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda, aplicando criterio de la factibilidad en su utilización. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m. Beneficios a los empleados

Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continúo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.
Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

n. Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

Ofertas agregadas

Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.

Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.
El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente. En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de renuncia ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.
En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.
Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o. Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

p. Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q. Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r. Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

s. Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t. Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

u. Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v. Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a. Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b. Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2019	31.12.2018
	Nivel 2 (M$)	Nivel 2 (M$)
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**96.766.942**	**(4.950.055)**
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Resultado	100.052.705	143.186.448
Ganacias (Pérdidas) reconocidas en el Patrimonio	6.533.605	(43.690.241)
Liquidaciones en contra (a favor) de Contratos en el período	(28.690.517)	2.220.790
Cambio en la Medición del Valor Razonable	**77.895.793**	**101.716.997**
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**174.662.735**	**96.766.942**

c. Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

		A valor razonable						
31-Diciembre del 2019, en M$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	430.174.631	-	CLP/USD/PEN	430.174.631	430.174.631
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		8.207.459	177.177.554		-	USD	185.385.013	185.385.013
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	153.141.449	-	CLP	153.141.449	153.141.449
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	516.579.952	-	CLP/USD/PEN	516.579.952	516.579.952
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	464.522	-	CLP	464.522	464.522
Total Activos		**8.207.459**	**177.177.554**	**1.100.360.554**			**1.285.745.567**	**1.285.745.567**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	171.143.719		171.143.719	172.315.834
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.815.949.842		1.815.949.842	1.911.121.186
Derivados		6.996.659	3.725.619	-	-		10.722.278	10.722.278
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	660.395.152		660.395.152	660.395.152
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	170.385		170.385	170.385
Total Pasivos		**6.996.659**	**3.725.619**		**2.647.659.098**		**2.658.381.376**	**2.754.724.835**

		A valor razonable						
31-Diciembre del 2018 en M$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	61.153.854	-	CLP/USD/PEN	61.153.854	61.153.854
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		16.084.487	88.616.301		-	USD	104.700.788	104.700.788
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	450.706.298	-	CLP/USD/PEN	450.706.298	450.706.298
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	389.434	-	CLP	389.434	389.434
Total Activos		**16.084.487**	**88.616.301**	**512.249.586**			**616.950.374**	**616.950.374**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	358.079.373		358.079.373	362.374.852
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.449.500.333		1.449.500.333	1.416.554.769
Derivados		587.931	7.345.915	-	-		7.933.846	7.933.846
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	553.734.579		553.734.579	553.734.579
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas		-	-	-	298.309		298.309	298.309
Total Pasivos		**587.931**	**7.345.915**		**2.361.612.594**		**2.369.546.440**	**2.340.896.355**

ORI - Se refiere a Otros Resultados Integrales

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implico cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

5. Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31-12-19	31-12-18
	M$	M$
Efectivo en Caja	101.841	97.753
Saldos en Bancos	17.118.825	11.487.520
Depósitos a Corto Plazo	425.174.342	57.818.319
Fondos Mutuos de Renta Fija	5.000.289	-
Instrumentos del Banco Central	-	3.335.535
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	16.463	9.123
Total	**447.411.760**	**72.748.250**
Total por tipo de moneda		
CLP	216.777.555	6.330.368
USD	1.475.509	61.730.199
PEN	229.137.327	4.665.955
EUR	21.369	21.728
Total	**447.411.760**	**72.748.250**

Los saldos en bancos incluyen $5.898 millones en cuentas remuneradas a una tasa promedio del 0,24% mensual.

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso, así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

No se controla o informa al Directorio sobre los Flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, salvo para el negocio de telefonía móvil en Perú, desarrollado por la filial Entel Perú S.A.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

Al 31 de diciembre del 2019 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro) que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M$ 178.000.000.

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2019 (M$)
Banco BCI	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco BCI	CLP	27-12-19	27-01-20	31	7.500.000	4	1.900	7.501.900
Banco BCI	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco BCI	CLP	03-12-19	28-02-20	87	10.794.000	28	18.134	10.812.134
Banco BCI	CLP	20-12-19	13-03-20	84	10.027.000	11	6.985	10.033.985
Banco BCI	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco Consorcio	CLP	27-12-19	20-03-20	84	8.000.000	4	2.133	8.002.133
Banco HSBC	CLP	05-12-19	04-03-20	90	7.500.000	26	11.635	7.511.635
Banco ITAU	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco ITAU	CLP	11-12-19	21-02-20	72	13.406.000	20	15.372	13.421.372
Banco ITAU	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco ITAU	CLP	27-12-19	20-03-20	84	8.000.000	4	2.112	8.002.112
Banco ITAU	CLP	13-12-19	07-02-20	56	5.300.000	18	5.406	5.305.406
Banco Santander	CLP	09-12-19	06-03-20	88	7.122.000	22	9.401	7.131.401
Banco Santander	CLP	15-10-19	10-01-20	87	10.000.000	77	43.633	10.043.633
Banco Scotiabank	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.733	14.003.733
Banco Scotiabank	CLP	27-12-19	20-03-20	84	14.000.000	4	3.920	14.003.920
Banco Scotiabank	CLP	20-12-19	19-03-20	90	10.000.000	11	7.333	10.007.333
Banco Scotiabank	CLP	05-12-19	14-02-20	71	5.000.000	26	7.800	5.007.800
Banco Continental del Perú	PEN	30-12-19	22-01-20	23	31.659.600	1	2.172	31.661.772
Banco Continental del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	395	5.653.895
Banco de Credito del Perú	PEN	18-12-19	06-01-20	19	226.140	13	538	226.678
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	02-01-20	3	7.507.848	1	495	7.508.343
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	08-01-20	9	15.015.696	1	1.030	15.016.726
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	15.829.800	1	1.355	15.831.155
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	1.130.700	1	97	1.130.797
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	05-01-20	6	19.520.405	1	1.671	19.522.076

Continúa >

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengados	Total 31.12.2019 (M$)
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	12-01-20	13	15.015.696	1	1.294	15.016.990
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	26-02-20	58	14.050.496	1	1.229	14.051.725
Banco Interbank del Perú	PEN	30-12-19	15-01-20	16	31.659.600	1	2.429	31.662.029
Banco Interbank del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	434	5.653.934
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	08-01-20	9	31.659.600	1	2.813	31.662.413
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	502	5.654.002
Banco Scotiabank del Perú	PEN	31-12-19	13-01-20	13	5.271.323	-	-	5.271.323
Banco Scotiabank del Perú	PEN	31-12-19	15-01-20	15	18.753.790	-	-	18.753.790
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	07-01-20	8	90.456	1	6	90.462
Totales					**425.000.650**		**173.692**	**425.174.342**

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengados	Total 31.12.2018 (M$)
Banco BCI	CLP	31-12-18	10-01-19	10	32.645	-	-	32.645
Banco BCI	CLP	11-12-18	10-01-19	30	5.287	20	103	5.390
Banco BCI	USD	21-12-18	31-01-19	41	9.726.780	10	8.889	9.735.669
Banco BCI	USD	30-12-18	03-01-19	4	348.628	1	5	348.633
Banco BCI	USD	21-12-18	03-01-19	13	557.528	10	277	557.805
Banco Scotiabank	USD	21-12-18	08-01-19	18	5.558.160	10	5.867	5.564.027
Banco Scotiabank	USD	21-12-18	17-01-19	27	7.642.470	10	8.067	7.650.537
Banco Itaú	USD	21-12-18	14-02-19	55	11.811.090	10	11.811	11.822.901
Banco de Chile	USD	21-12-18	07-02-19	48	11.116.320	10	10.838	11.127.158
Banco Estado	USD	21-12-18	24-01-19	34	9.726.780	10	8.647	9.735.427
Scotiabank - Perú	PEN	30-12-18	03-01-19	4	82.540	1	6	82.546
Scotiabank - Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	412.700	-	-	412.700
Banco Interbank del Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	226.985	-	-	226.985
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-18	03-01-19	4	268.255	1	21	268.276
Banco Continental del Perú	PEN	31-12-18	02-01-19	2	247.620	-	-	247.620
Totales					**57.763.788**		**54.531**	**57.818.319**

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija a diciembre 2019 son las siguientes:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2019 M$
Banchile Fondos Mutuos	30-12-19	02-01-20	CLP	Fondo Mutuo Capital Emp P	832.000	832.144	832.048
Banchile Fondos Mutuos	30-12-19	02-01-20	CLP	Fondo Mutuo Capital Emp P	1.595.000	1.595.277	1.595.092
Banchile Fondos Mutuos	30-12-19	02-01-20	CLP	Fondo Mutuo Capital Emp P	812.000	812.141	812.047
Banchile Fondos Mutuos	30-12-19	02-01-20	CLP	Fondo Mutuo Capital Emp P	734.000	734.127	734.042
Banchile Fondos Mutuos	30-12-19	02-01-20	CLP	Fondo Mutuo Capital Emp P	1.027.000	1.027.178	1.027.060
Totales					**5.000.000**		**5.000.289**

c) Los instrumentos del Banco Central de Chile corresponden a colocaciones financieras bajo la modalidad de derechos a cobrar por compromisos de ventas de instrumentos financieros en cartera (pactos) y se encuentran registrados a su costo amortizado. Su detalle es el siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2018 M$
Banco Itau	28-12-18	02-01-19	USD	BCP	3.339.312	3.335.961	3.335.535
Totales					**3.339.312**		**3.335.535**

Conforme a las políticas de administración de capital de trabajo, la totalidad de los depósitos en el mercado financiero han sido suscritos solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
	(M$)	(M$)
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	8.207.459	16.084.487
Derivados - Cobertura	1.361.393	1.077.343
Depósitos a Plazo > 90 Días	153.141.449	-
Subtotal Corrientes	**162.710.301**	**17.161.830**
NO CORRIENTES		
Derivados - Cobertura	175.816.161	87.538.958
Subtotal No Corrientes	**175.816.161**	**87.538.958**
Total Otros Activos Financieros	**338.526.462**	**104.700.788**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a) Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por USD 1.800 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,37 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 645.882.700, ambas a tasas anuales en los rangos de UF+4,04% y de CLP+6,76%.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

• De compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 298,3 millones, en un total de M$ 59.991.350 y 718 millones de Nuevos Soles (M$ 162.385.261).

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

7. Otros Activos no Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2019 (M$)	31.12.2018 M$	31.12.2019 (M$)	31.12.2018 M$
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	764.025	23.438.668	4.766.183	6.841.599
Mantenciones, Soporte	4.981.590	4.400.402	-	-
Arriendos de Capacidades	1.550.085	484.844	1.008.430	1.379.642
Publicidad	721.315	268.955	-	-
Seguros	834.371	2.642.638	208.843	320.530
Otros	1.523.431	2.000.214	178.584	345.521
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	66.390.853	60.312.579	9.257.871	9.359.724
Remanente de IVA Crédito Fiscal	11.673.043	15.377.969	128.358.805	141.379.578
Total	**88.438.713**	**108.926.269**	**143.778.716**	**159.626.594**

Gran parte de los saldos a diciembre de arriendos de sitios e inmuebles fueron reclasificados a activos por derechos de uso con la entrada en aplicación de la NIIF 16.

Los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con clientes.

Para los períodos anuales 2019 y 2018, el efecto de estos cargos diferidos en resultado ascendió a M$ 92.271.118 y M$ 81.660.173, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal son originados principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a los IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

8. Deudores Comerciales y Otras Cuentas a Cobrar

a. El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
	(M$)	(M$)
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	483.562.649	418.305.801
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	9.802.767	13.250.052
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	15.205.689	7.183.916
Total	**508.571.105**	**438.739.769**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	2.296.293	4.402.158
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	4.486.166	6.343.847
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.226.388	1.220.524
Total	**8.008.847**	**11.966.529**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	650.109.943	562.098.772
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	9.802.767	13.250.052
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	15.270.184	7.248.411
Total	**675.182.894**	**582.597.235**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	2.483.874	4.619.563
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	4.486.166	6.343.847
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.226.388	1.220.524
Total	**8.196.428**	**12.183.934**

Dentro de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 166.734.875 y M$ 144.010.376, a cada uno de los cierres, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M$ 490.640 y M$ 1.316.544, corresponden a clientes por facturar por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M$ 23.601.860 y M$ 42.273.846 a cada cierre anual, por reconocimiento de venta de equipos para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 101.594.837 y M$ 94.719.108, para ambos períodos, respectivamente.

b. Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M$ 652.593.817 y M$ 566.718.335, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2019	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos (M$)	N° de clientes (M$)	Saldos brutos (M$)	Total Cartera bruta (M$)
Al día	3.639.300	396.808.127	71	336.341	397.144.468
Entre 1 y 30 días	1.017.882	69.639.687	50	287.117	69.926.804
Entre 31 y 60 días	404.652	24.863.659	56	135.468	24.999.127
Entre 61 y 90 días	388.882	17.380.112	46	83.207	17.463.319
Entre 91 y 120 días	295.869	16.088.106	22	17.400	16.105.506
Entre 121 y 150 días	239.164	13.087.073	23	28.464	13.115.537
Entre 151 y 180 días	251.218	13.865.347	23	21.504	13.886.851
Entre 181 y 210 días	234.873	11.188.379	17	16.126	11.204.505
Entre 211 y 250 días	317.550	13.334.788	31	22.159	13.356.947
Más de 250 días	2.515.009	65.812.237	11.944	9.578.516	75.390.753
Total	**9.304.399**	**642.067.515**	**12.283**	**10.526.302**	**652.593.817**

31-dic-2018	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos (M$)	N° de clientes (M$)	Saldos brutos (M$)	Total Cartera bruta
Al día	3.062.839	385.977.936	79	1.451.264	387.429.200
Entre 1 y 30 días	782.102	41.979.141	65	220.788	42.199.929
Entre 31 y 60 días	284.397	16.424.796	35	37.617	16.462.413
Entre 61 y 90 días	255.340	10.752.195	26	50.172	10.802.367
Entre 91 y 120 días	232.100	9.105.464	19	26.208	9.131.672
Entre 121 y 150 días	195.456	7.231.473	17	28.876	7.260.349
Entre 151 y 180 días	205.561	7.141.030	25	37.498	7.178.528
Entre 181 y 210 días	208.116	6.834.322	28	1.506.903	8.341.225
Entre 211 y 250 días	231.291	7.666.387	75	331.518	7.997.905
Más de 250 días	2.337.103	62.288.032	12.101	7.626.715	69.914.747
Total	**7.794.305**	**555.400.776**	**12.470**	**11.317.559**	**566.718.335**

c. A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2019		31-dic-2018	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.450	11.282.574	9.245	9.766.631
Documentos por cobrar en cobranza judicial	983	3.734.737	1.345	4.331.319
Total	**10.433**	**15.017.311**	**10.590**	**14.097.950**

d. Movimiento de la provisión por deterioro.

	31-dic-2019 (M$)	31-dic-2018 (M$)
Saldo Inicial	144.010.376	120.332.444
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	66.289.124	64.142.498
Baja de activos financieros deteriorados	(49.667.234)	(44.185.839)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	6.102.609	3.721.273
Total	**166.734.875**	**144.010.376**

Respecto a clientes por facturar por venta de equipos móviles, para ambos períodos, el reverso neto de deterioro, ascendieron a M$ 835.920 y M$ 2.303.763, respectivamente, dada la recuperabilidad de dichos saldos.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, se determina mediante la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 20% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Adicionalmente se constituyó una provisión de aproximadamente $1.500 millones, contemplando contingencias como cubrir el deducible en caso de siniestro u otra contingencia.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. Hemos tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

e. Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a “segmento personas-servicios móviles”. Cabe señalar que en este segmento se incluye el 61% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2019.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación “segmento personas-servicios móviles”, se incluye detalle para “todos los otros segmentos”. Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 39% del saldo de las cuentas por cobrar de “Telefonía Móvil Perú”.

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	206.568.164	13.302.415	-	-	6.780.782	351.990	-	-	-	-	213.348.946	13.654.405	199.694.541
Entre 1 y 30 días	20.473.475	5.217.698	4.800	4.800	4.376.076	2.111.737	-	-	-	-	24.854.351	7.334.235	17.520.116
Entre 31 y 60 días	12.708.823	3.369.899	8.444	8.444	48.286	45.781	83	73	-	-	12.765.636	3.424.197	9.341.439
Entre 61 y 90 días	10.352.392	4.345.589	6.601	6.601	406.362	404.834	-	-	-	-	10.765.355	4.757.024	6.008.331
Entre 91 y 120 días	10.906.235	6.939.916	907	907	345.243	342.517	-	-	-	-	11.252.385	7.283.340	3.969.045
Entre 121 y 150 días	9.344.963	6.010.274	3.871	3.871	334.512	331.436	-	-	-	-	9.683.346	6.345.581	3.337.765
Entre 151 y 180 días	10.029.787	6.535.733	764	764	324.090	319.714	-	-	-	-	10.354.641	6.856.211	3.498.430
Entre 181 y 210 días	7.362.111	5.400.345	7.051	7.051	316.915	313.079	-	-	-	-	7.686.077	5.720.475	1.965.602
Entre 211 y 250 días	8.524.506	6.830.659	1.269	1.269	581.293	581.293	637	637	-	-	9.107.705	7.413.858	1.693.847
Más de 250 días	39.286.469	38.592.124	4.906.354	4.906.354	1.234.034	1.234.034	1.085.658	1.085.658	-	-	46.512.515	45.818.170	694.345
Total	**335.556.925**	**96.544.652**	**4.940.061**	**4.940.061**	**14.747.593**	**6.036.415**	**1.086.378**	**1.086.368**	**-**	**-**	**356.330.957**	**108.607.496**	**247.723.461**

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	119.654.844	6.303.500	137.576	137.576	61.946.003	739.673	198.765	134.310	1.858.334	64.389	183.795.522	7.379.448	176.416.074
Entre 1 y 30 días	20.637.053	576.765	111.475	111.475	8.309.245	518.990	170.842	137.381	15.843.838	29.084	45.072.453	1.373.695	43.698.758
Entre 31 y 60 días	8.374.760	5.901.124	85.482	85.482	3.361.559	397.354	41.459	37.233	370.231	2.078	12.233.491	6.423.271	5.810.220
Entre 61 y 90 días	5.078.756	3.201.955	70.935	70.935	1.476.619	226.483	5.671	5.444	65.983	1.086	6.697.964	3.505.903	3.192.061
Entre 91 y 120 días	3.785.165	3.420.185	7.504	7.504	999.456	203.091	8.989	8.989	52.007	972	4.853.121	3.640.741	1.212.380
Entre 121 y 150 días	2.236.750	1.547.696	9.612	9.612	1.159.546	288.845	14.981	14.981	11.302	108	3.432.191	1.861.242	1.570.949
Entre 151 y 180 días	2.624.112	2.172.508	3.450	3.450	887.358	234.826	17.290	17.290	-	-	3.532.210	2.428.074	1.104.136
Entre 181 y 210 días	2.877.514	2.616.346	6.019	6.019	631.839	256.035	3.056	3.056	-	-	3.518.428	2.881.456	636.972
Entre 211 y 250 días	3.678.954	3.425.320	10.866	10.866	550.035	279.938	9.387	9.387	-	-	4.249.242	3.725.511	523.731
Más de 250 días	12.875.515	11.674.444	3.182.717	3.182.717	12.292.319	9.643.753	403.787	403.787	123.900	3.337	28.878.238	24.908.038	3.970.200
Total	**181.823.423**	**40.839.843**	**3.625.636**	**3.625.636**	**91.613.979**	**12.788.988**	**874.227**	**771.858**	**18.325.595**	**101.054**	**296.262.860**	**58.127.379**	**238.135.481**

31-dic-2018													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	185.008.867	11.112.466	1.311	613	8.056.852	852.635	-	-	-	-	193.067.030	-	181.101.316
Entre 1 y 30 días	13.788.877	2.978.453	990	823	91.727	38.575	-	-	-	-	13.881.594	3.017.851	10.863.743
Entre 31 y 60 días	5.973.412	3.597.252	12.127	11.476	421.427	403.066	83	67	-	-	6.407.049	4.011.861	2.395.188
Entre 61 y 90 días	5.024.309	4.815.472	7.606	7.414	403.227	390.791	83	73	-	-	5.435.225	5.213.750	221.475
Entre 91 y 120 días	4.965.662	4.925.897	9.339	8.969	364.532	352.584	3.149	2.952	-	-	5.342.682	5.290.402	52.280
Entre 121 y 150 días	4.473.646	4.473.646	13.485	13.485	347.327	338.224	4.106	4.106	-	-	4.838.564	4.829.461	9.103
Entre 151 y 180 días	4.539.452	4.539.452	10.997	10.997	358.492	347.046	83	83	-	-	4.909.024	4.897.578	11.446
Entre 181 y 210 días	4.405.160	4.405.160	1.491.256	1.491.256	354.661	350.176	7.161	7.161	-	-	6.258.238	6.253.753	4.485
Entre 211 y 250 días	5.100.821	5.100.821	265.541	265.541	642.756	642.756	14.243	14.243	-	-	6.023.361	6.023.361	0
Más de 250 días	35.903.246	35.903.246	3.099.207	3.099.207	1.514.297	1.514.297	806.977	806.977	-	-	41.323.727	41.323.727	0
Total	**269.183.452**	**81.851.865**	**4.911.859**	**4.909.781**	**12.555.298**	**5.230.150**	**835.885**	**835.662**	**-**	**-**	**287.486.494**	**92.827.458**	**194.659.036**

31-dic-2018													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	140.920.211	6.824.788	363.853	169.861	49.978.881	1.811.230	1.086.100	627.424	2.013.125	22.026	194.362.170	9.455.329	184.906.841
Entre 1 y 30 días	16.671.440	3.139.187	80.674	67.018	9.611.700	533.707	139.124	94.130	1.815.397	32.062	28.318.335	3.866.104	24.452.231
Entre 31 y 60 días	6.363.882	1.409.153	21.200	20.062	3.426.915	341.821	4.207	3.505	239.160	3.110	10.055.364	1.777.651	8.277.713
Entre 61 y 90 días	2.946.481	2.470.692	5.940	5.791	2.287.090	339.644	36.543	33.625	91.088	1.277	5.367.142	2.851.029	2.516.113
Entre 91 y 120 días	2.427.838	2.090.530	6.859	6.587	1.135.856	225.703	6.861	6.618	211.576	1.006	3.788.990	2.330.444	1.458.546
Entre 121 y 150 días	1.516.736	1.301.244	6.625	6.625	888.103	320.161	4.660	4.660	5.661	112	2.421.785	1.632.802	788.983
Entre 151 y 180 días	1.221.632	1.037.423	17.724	17.724	987.797	418.586	8.694	8.694	33.657	664	2.269.504	1.483.091	786.413
Entre 181 y 210 días	1.582.750	1.494.292	3.231	3.231	484.460	243.265	5.255	5.255	7.291	144	2.082.987	1.746.187	336.800
Entre 211 y 250 días	1.358.903	1.212.396	38.577	38.577	560.398	300.233	13.157	13.157	3.509	69	1.974.544	1.564.432	410.112
Más de 250 días	12.977.675	11.486.498	3.364.937	3.364.937	11.668.650	9.266.586	355.594	355.594	224.164	2.234	28.591.020	24.475.849	4.115.171
Total	**187.987.548**	**32.466.203**	**3.909.620**	**3.700.413**	**81.029.850**	**13.800.936**	**1.660.195**	**1.152.662**	**4.644.628**	**62.704**	**279.231.841**	**51.182.918**	**228.048.923**

9. Cuentas por Cobrar y Transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a. Cuentas por cobrar:

Rut	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2019 M$	31.12.2018 M$
71.551.500-8	Universidad Santo Tómas	Chile	Accionista en Común	CLP	69.504	-
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	4.412	12.804
84.694.600-4	Centro de Formación Técnica Santo Tomós Ltda	Chile	Accionista en Común	CLP	15.838	-
87.787.700-0	Instituto Profesional Santo Tomós Ltda	Chile	Accionista en Común	CLP	1.865	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	24.667	30.379
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	58.634
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	100.546	111.029
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	111.856	76.203
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	10.528	33.142
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	88.695	67.243
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	36.611	-
Total					**464.522**	**389.434**

b. Cuentas por pagar:

Rut	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2019 M$	31.12.2018 M$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	128.792	184.788
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	25.856	111.813
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	14.661	632
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.076	1.076
Total					**170.385**	**298.309**

Sólo se reportan saldos y transacciones de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

c. Transacciones

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

				31.12.2019		31.12.2018	
Rut	Sociedad	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
71.551.500-8	Universidad Santo Tómas	Director en Común	Servicios Prestados	115.125	115.125	-	-
76.115.132-0	Canal 13	Director en Común	Servicios Prestados	106.886	106.886	126.071	126.071
			Servicios Recibidos	1.933.370	(1.933.370)	1.845.162	(1.845.162)
84.694.600-4	Centro de Formación Técnica Santo Tomás Ltda	Director en Común	Servicios Prestados	43.602	43.602	-	-
87.787.700-0	Instituto Profesional Santo Tomás Ltda	Director en Común	Servicios Prestados	13.725	13.725	-	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	156.398	156.398	201.847	201.847
			Servicios Recibidos	487.732	(487.732)	630.942	(630.942)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	230.103	230.103
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	466.689	466.689	430.392	430.392
			Servicios Recibidos	28.653	(28.653)	587	(587)
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	388.834	388.834	475.120	475.120
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	257.775	257.775	283.381	283.381
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	676.647	676.647	457.006	457.006
			Servicios Recibidos	175.337	(175.337)	170.996	(170.996)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	213.925	213.925	-	-
Total					**(185.486)**		**(443.767)**

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center). Dichos servicios prestados, equivalen al 0,1% del total de ingresos ordinarios del Grupo, a cada uno de los períodos anuales. Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios publicitarios.

d. Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M$ 499.916 y M$ 485.786, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 4.922.563 y M$ 4.123.102, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 2.580.338 y M$ 1.785.727 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 en cada año.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31-dic-2019 (M$)	31-dic-2018 (M$)
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	81.906.903	119.192.913
Trabajo en Curso	102.977	507.348
Otros Inventarios	605.231	529.442
Total	**82.615.111**	**120.229.703**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 386.376.340 y M$ 357.677.827, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los años 2019 y 2018, se han cargado a resultados M$ 3.914.831 y M$ 2.677.913, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M$ 4.430.586 y M$ 3.829.175, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo, por sus resultados anuales, se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 4.500.888 y M$ 19.754.129, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2019 M$	31.12.2018 M$	31.12.2019 M$	31.12.2019 M$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	4.500.888	19.754.129	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	36.168	14.841.665	-	-
PPM Netos Periodos Anteriores, Otros Créditos	21.363.472	17.805.063	995.171	2.366.841
Total	**25.900.528**	**52.400.857**	**995.171**	**2.366.841**

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 99.275.308 y M$ 43.407.612, a cada uno de los respectivos períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31-dic-2019 (M$)	31-dic-2018 (M$)
Total Activos Intangibles, Neto	**332.273.146**	**314.966.856**
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	332.273.146	314.966.856
Activos Intangibles Identificables, Neto	332.273.146	314.966.856
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	2.633.879	3.087.427
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	329.639.267	311.879.429
Total Activos Intangibles, Bruto	**443.577.526**	**414.676.963**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	443.577.526	414.676.963
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.908
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	404.549.616	375.649.055
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(111.304.380)**	**(99.710.107)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(111.304.380)	(99.710.107)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(36.394.031)	(35.940.481)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(74.910.349)	(63.769.626)

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.625.122	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	60
- Servidumbres	8.757	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 73
Total	**2.633.879**			**CLP**
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.974.402	Estado de Chile	480 - 360	369 - 255
- Concesión Banda 700 MHz	5.771.644	Estado de Chile	360	301
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.255.941	Estado de Chile	360	274

Continúa >

> Continuación

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
- Concesión Banda 700 MHz	203.467.883	Estado de Perú	480	451
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	57.201.290	Estado de Perú	480	317
- Concesion Banda 1900 MHz	39.985.987	Estado de Perú	480	353
- Concesion Banda 2500 MHz	4.611.149	Estado de Perú	156	56
- Concesion Banda 3500 MHz	2.826.361	Estado de Perú	171 - 240	13 - 133
- Concesion Banda 2300 MHz	1.886.085	Estado de Perú	240	216
- Otros	2.658.525			
Total	**329.639.267**			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	3.068.804	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	72
- Servidumbres	18.623	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 85
Total	**3.087.427**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	8.249.710	Estado de Chile	480 - 360	384- 267
- Concesión Banda 700 MHz	6.000.981	Estado de Chile	360	313
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.398.537	Estado de Chile	360	286
- Concesión Banda 700 MHz	190.601.977	Estado de Perú	480	463
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	53.697.510	Estado de Perú	480	329
- Concesion Banda 1900 MHz	37.727.069	Estado de Perú	480	365
- Concesion Banda 2500 MHz	5.109.250	Estado de Perú	156	68
- Concesion Banda 3500 MHz	1.809.585	Estado de Perú	171 - 240	25 - 174
- Concesion Banda 2300 MHz	1.896.543	Estado de Perú	240	180
- Otros	3.388.267			
Total	**311.879.429**			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en los cuadros anteriores afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 a cada período informado; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2019 y 2018, son los siguientes:

Movimientos Año 2019			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**3.087.427**	**311.879.429**	**314.966.856**
Adiciones	-	1.337.517	1.337.517
Amortización	(453.548)	(11.140.726)	(11.594.274)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	27.587.731	27.587.731
Otros incrementos (decrementos)	-	(24.684)	(24.684)
Saldo Final	**2.633.879**	**329.639.267**	**332.273.146**

Movimientos Año 2018			
	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**3.582.939**	**295.338.493**	**298.921.432**
Adiciones	-	2.424.519	2.424.519
Amortización	(495.512)	(9.938.935)	(10.434.447)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	24.014.360	24.014.360
Otros incrementos (decrementos)	-	40.992	40.992
Saldo Final	**3.087.427**	**311.879.429**	**314.966.856**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (Años)	Vida útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangible Identificables	10	40

13. Plusvalia

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2018 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2018 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2019 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.213.795	106.675	1.320.470	126.639	1.447.109
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**47.109.078**	**106.675**	**47.215.753**	**126.639**	**47.342.392**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a. La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b. La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c. En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d. Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en un rango entre un 7,70% y 8,72% anual (tasa wacc).

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31-12-2019 (M$)	31-12-2018 (M$)
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**2.042.852.510**	**2.035.133.173**
Construcción en Curso, Neto	314.079.376	426.323.241
Terrenos, Neto	12.239.862	12.682.656
Edificios, Neto	114.178.364	118.251.006
Planta y Equipo, Neto	1.363.171.308	1.297.851.683
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	191.879.731	134.747.094
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	35.829.661	31.522.857
Vehículos de Motor, Neto	75.411	94.791
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	5.616.462	5.265.279
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	5.782.335	8.394.566
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**6.193.234.593**	**5.880.620.822**
Construcción en Curso, Bruto	314.079.376	426.323.241
Terrenos, Bruto	12.239.862	12.682.656
Edificios, Bruto	285.426.968	284.648.847
Planta y Equipo, Bruto	4.689.355.471	4.397.706.197
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	557.769.954	447.845.036
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	268.730.249	248.626.103
Vehículos de Motor, Bruto	907.174	898.193
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	38.528.887	35.207.362
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	26.196.652	26.683.187
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(4.150.382.083)**	**(3.845.487.649)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(171.248.604)	(166.397.841)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.326.184.163)	(3.099.854.514)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(365.890.223)	(313.097.942)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(232.900.588)	(217.103.246)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(831.763)	(803.402)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(32.912.425)	(29.942.083)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(20.414.317)	(18.288.621)

Los movimientos por el año 2019 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguentes:

		Construcción en curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la información. Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**426.323.241**	**12.682.656**	**118.251.006**	**1.297.851.683**	**134.747.094**	**31.522.857**	**94.791**	**5.265.279**	**8.394.566**	**2.035.133.173**
Cambios	Adiciones	195.294.144	650.188	-	119.698.287	76.666.310	10.706.600	-	1.680.423	2.574.336	407.270.288
	Desapropiaciones (1)	(5.374.220)	(1.573.849)	(4.937.159)	(71.962.121)	(2.760)	(3.773)	-	-	(133.041)	(83.986.923)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.568.139)	(281.809.955)	(38.605.120)	(11.685.870)	(48.215)	(2.970.341)	(565.643)	(342.253.283)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.838.485)	(342)	(4.242)	-	-	-	(3.843.069)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.371.935	324.707	739.611	42.199.143	9.571.513	1.990.165	6.478	-	425.082	62.628.634
	Otros Incrementos (Decrementos)	(309.535.724)	156.160	6.693.045	261.032.756	9.503.036	3.303.924	22.357	1.641.101	(4.912.965)	(32.096.310)
	Cambios, Total	**(112.243.865)**	**(442.794)**	**(4.072.642)**	**65.319.625**	**57.132.637**	**4.306.804**	**(19.380)**	**351.183**	**(2.612.231)**	**7.719.337**
Saldo Final		**314.079.376**	**12.239.862**	**114.178.364**	**1.363.171.308**	**191.879.731**	**35.829.661**	**75.411**	**5.616.462**	**5.782.335**	**2.042.852.510**

Nota: (1) Las desapropiaciones de Plantas y Equipos, incluyen la venta de Torres para emplazamientos de equipos de Telefonía Móvil, Ver Nota 22.C.

Los movimientos por el año 2018 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguentes:

		Construcción en curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la información. Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**359.862.021**	**12.449.639**	**123.492.304**	**1.242.373.687**	**92.113.199**	**31.138.237**	**64.743**	**7.587.897**	**7.473.436**	**1.876.555.163**
Cambios	Adiciones	280.103.243	-	699.899	82.697.287	65.033.901	1.458.211	78.135	387.412	5.312.583	435.770.671
	Desapropiaciones (1)	(164.068)	-	-	(1.196.674)	(2.862)	(733)	(4.338)	-	-	(1.368.675)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.982.313)	(260.464.118)	(35.669.424)	(13.443.087)	(49.680)	(3.794.596)	(728.163)	(321.131.381)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.356.970)	(1.723)	(83.207)	-	-	-	(4.441.900)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.565.399	233.017	680.963	33.099.292	6.216.992	1.351.696	5.930	-	522.767	49.676.056
	Otros Incrementos (Decrementos)	(221.043.354)	-	360.153	205.699.179	7.057.011	11.101.740	1	1.084.566	(4.186.057)	73.239
	Cambios, Total	**66.461.220**	**233.017**	**(5.241.298)**	**55.477.996**	**42.633.895**	**384.620**	**30.048**	**(2.322.618)**	**921.130**	**158.578.010**
Saldo Final		**426.323.241**	**12.682.656**	**118.251.006**	**1.297.851.683**	**134.747.094**	**31.522.857**	**94.791**	**5.265.279**	**8.394.566**	**2.035.133.173**

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos del 2019 y 2018, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 8.783.702 y M$ 10.395.085 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2019 y 2018, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada año, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 56.847.958 y M$ 92.176.383, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.
El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 2.302.742.920. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2019 se han ejecutado obras por M$ 76.403.618. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 20.596 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a. Información General

La Ley 20.780, modificada a través de la Ley 20.899, establece que a partir del año 2017 existen nuevos regímenes de tributación en Chile, para el caso de las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2019, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI M$	Saldo Acumulado de Créditos - SAC		Tasa Efectiva - TEF %
		A contar del 01.01.2017 Tasa Vigente con Restitución M$	Hasta el 31.12.2016 Tasa Vigente con Restitución M$	
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	992.426.443	160.186.041	165.768.133	25,7%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	798.901.700	61.427.156	146.217.169	29,7%
Entel Inversiones S.A.	40.281.283	5.014.141	6.619.537	22,1%
Transam S.A.	14.177.774	5.403.778	730.675	31,5%
Entel Comercial S.A.	4.769.868	28.002	1.332.953	25,1%
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.184.431	909.058	663.617	25,3%
Entel Telefonía Local S.A.	923.897	541.585	217.215	30,3%
EPH 1 S.A.	3.968.692	4.132.644	730.722	30,5%
EPH 2 S.A.	14.502.125	2.085.205	2.300.795	30,3%
Entel Will S.A.	9.986.921	2.836.541	-	-
Entel Internacional SpA	174.558	49.152	-	-
Entel Servicios Telefónicos S.A.	-	-	722.537	22,1%
Totales M$	**1.881.297.692**	**242.613.303**	**325.303.354**	

b. Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2019		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	65.170.515	24.283.820	16.045.776	(2.218.142)
Amortizaciones Intangibles	150.495	28.417.454	(15.320.545)	(2.149.610)
Acumulaciones (o devengos)	20.782.065	7.673.413	6.780.341	160.896
Provisiones	21.851.299	-	(161.689)	1.648.694
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	19.659.689	-	(7.706.260)	663.074
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	7.020.733	422.473	10.616.926	-
Ingresos/Costos Diferidos	3.892.548	21.153.056	(594.669)	(864.093)
Activos por Derechos de Uso	-	122.246.327	(117.787.828)	(4.458.499)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	161.839.578	-	156.313.996	5.525.582
Pérdidas Fiscales	377.981.527	-	(12.352.490)	33.214.120
Otros	4.033.309	310.793	(1.800.393)	145.363
Totales	**682.381.758**	**204.507.336**	**34.033.165**	**31.667.385**

	31.12.2018		Cambios del período en		
Conceptos	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI [1] M$	RA [2] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	62.281.507	35.222.446	(34.730.961)	(1.244.775)	-
Amortizaciones Intangibles	146.091	10.942.895	2.764.737	(1.502.944)	-
Acumulaciones (o devengos)	18.159.771	11.992.356	13.446.868	201.700	(24.105.899)
Provisiones	20.033.127	-	922.344	1.961.941	-
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	26.702.875	-	588.513	806.902	1.031.216
Ajuste Valor de Mercado Contratos de Derivados	-	-	(14.228)	-	-
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	-	4.018.666	(150.466)	-	-
Ingresos/Costos Diferidos	3.964.754	19.766.500	(3.141.741)	(299.715)	(16.987.271)
Bienes Adquiridos en Leasing Financiero	-	-	(292.853)	-	-
Bienes Vendidos en Leasing Financiero	-	-	154.483	-	-
Pérdidas Fiscales	357.451.064	-	53.045.506	37.709.379	-
Otros	6.065.266	403.013	1.585.510	166.683	-
Totales	**494.804.455**	**82.345.876**	**34.177.712**	**37.799.171**	**(40.061.954)**

ORI (1): Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.

RA (2): Corresponde a Resultado Acumulados. Los importes que se presentan en este rubro corresponden a los pasivos netos por impuesto diferido que se originan en la aplicación inicial de la NIIF 15. Ver nota 21.

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c. Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras y deterioro de clientes. Los activos no reconocidos, ascienden a M$ 477.758 y M$ 463.942, a cada uno de los períodos respectivamente.

d. Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	Acumulado	
	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	117.318.708	53.895.721
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(367.487)	31.293
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	3.139.675	1.593.814
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**120.090.896**	**55.520.828**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(34.033.165)	(34.177.712)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(34.033.165)**	**(34.177.712)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**86.057.731**	**21.343.116**

e. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	Acumulado	
	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**64.856.656**	**(613.164)**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(742.972)	(4.332.730)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	27.770.385	36.110.229
Corrección Monetaria Capital Propio	(19.764.029)	(17.823.603)
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	349.890	936.768
Gastos no Deducibles Impositivamente	6.322.210	2.423.270
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	(255.962)	(459.952)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	7.521.553	5.102.298
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**21.201.075**	**21.956.280**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**86.057.731**	**21.343.116**

f. Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	Acumulado	
	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Tasa Impositiva Legal	**27%**	**27%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,3%	190,8%
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	11,6%	-1590,1%
Corrección Monetaria Capital Propio	-8,2%	784,8%
Efecto de Impuesto Diferido sobre partidas en Patrimonio	0,1%	-41,2%
Gastos no Deducibles Impositivamente	2,6%	-106,7%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-0,1%	20,3%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	3,1%	-224,7%
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**8,8%**	**-966,8%**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**35,8%**	**-939,8%**

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2019 M$	31.12.2018 M$
Corrientes		
Préstamos que Devengan Intereses	504.735	795.390
Obligaciones con tenedores de Bonos	19.479.764	17.237.385
Derivados - No Cobertura	6.996.659	59.692
Derivados - Cobertura	1.832.751	2.525.416
Subtotal Corrientes	**28.813.909**	**20.617.883**
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	170.638.984	357.283.983
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.796.470.078	1.432.262.948
Derivados - No Cobertura	-	528.239
Derivados - Cobertura	1.892.868	4.820.499
Subtotal No Corrientes	**1.969.001.930**	**1.794.895.669**
Total Otros Pasivos Financieros	**1.997.815.839**	**1.815.513.552**

a. Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2019, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

Con fecha 20 de diciembre de 2018, la Sociedad suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KFW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libo + 1,38%. El pago del capital contempla 2 amortizaciones crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.

Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco del Estado por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. En el mes de octubre se prepagó CLP 19.800 millones. El capital adeuda un saldo por pagar en amortizaciones en el año 2023 a una tasa anual de TAB + 0,45% y el año 2024 a una tasa anual de TAB + 0,62%. Al cierre del ejercicio el capital adeudado era de CLP 79.200 millones.

Con fecha 30 de junio de 2017, la Sociedad suscribió un crédito en dólares a 5 años de plazo con Bank of Nova Scotia y Export Development of Canadá (EDC) por USD 225 millones el cual fue prepagado en el mes de octubre.

Con fecha 29 de junio de 2017 se suscribió crédito en pesos con Scotiabank por un equivalente CLP 33.105 millones a una tasa TAB + 0,10% El crédito contempla dos amortizaciones iguales en los años 2021 y 2022.

Con fecha 15 de junio de 2017 se suscribió crédito a 5 años plazo en CLP con el Banco de Chile por un CLP 16.875 millones a una tasa anual de TAB + 0,45% el cual fue prepagado en su totalidad en el mes de octubre.

b. Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes de las siguientes colocaciones de bonos:

Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.
Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.
Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROSS AL 31.12.2019

Acredores	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco Scotiabank	Linea de Crédito	2.388	2.388	-	-	-	-	-	-	2.388	2.388	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**2.388**	**2.388**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.388**	**2.388**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco Estado	Préstamos	107.667.017	1.118.668	1.690.219	2.243.381	21.811.773	50.373.263	30.429.713	-	78.996.426	421.365	-	-	-	49.109.413	29.465.648	-
Banco Scotiabank	Préstamos	35.191.381	281.508	642.117	17.329.305	16.938.451	-	-	-	32.930.334	9.232	-	16.460.551	16.460.551	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	69.900.869	497.912	1.504.967	1.986.407	1.838.157	1.996.890	31.582.602	30.493.934	59.214.571	71.750	-	-	-	-	29.571.411	29.571.411
Subtotal		**212.759.267**	**1.898.088**	**3.837.303**	**21.559.093**	**40.588.381**	**52.370.153**	**62.012.315**	**30.493.934**	**171.141.331**	**502.347**	**-**	**16.460.551**	**16.460.551**	**49.109.413**	**59.037.058**	**29.571.411**
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.694.913.376	28.093.349	54.798.409	64.953.193	64.953.195	303.380.087	291.213.064	887.522.079	1.356.353.312	11.855.050	6.083.513	-	248.263.487	247.775.922	247.241.447	595.133.893
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	602.045.196	3.139.700	10.960.300	12.558.796	12.558.799	12.558.796	12.558.799	537.710.006	459.596.530	-	1.541.201	-	-	-	-	458.055.329
Subtotal		**2.296.958.572**	**31.233.049**	**65.758.709**	**77.511.989**	**77.511.994**	**315.938.883**	**303.771.863**	**1.425.232.085**	**1.815.949.842**	**11.855.050**	**7.624.714**	**-**	**248.263.487**	**247.775.922**	**247.241.447**	**1.053.189.222**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	2.921.058	306.476	341.228	447.517	447.517	447.517	453.615	477.188	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	4.545.181	366.792	612.159	811.050	811.050	816.119	817.946	310.065	527.884	527.884	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.445.754	630.176	813.478	1.064.847	956.131	1.012.382	980.988	987.752	428.256	399.115	29.141	-	-	-	-	-
Banco Santander	Derivados - Cobertura	1.987.884	259.173	333.232	411.671	118.320	342.272	302.437	220.779	173.799	126.096	47.703	-	-	-	-	-
Scotiabank	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.892.868	-	-	-	-	-	-	1.892.868
Scotiabank	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	278.290	250.170	28.120	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	3.988.988	203.530	545.483	715.231	606.848	665.100	629.408	623.388	56.618	-	56.618	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	870.048	114.733	202.943	264.633	47.743	163.508	76.488	-	12.690	-	12.690	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	182.990	25.080	44.259	57.536	3.791	35.604	16.720	-	355.214	304.475	50.739	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.565.259	597.895	739.678	968.733	850.988	867.161	791.590	749.214	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**26.507.162**	**2.503.855**	**3.632.460**	**4.741.218**	**3.842.388**	**4.349.663**	**4.069.192**	**3.368.386**	**3.725.619**	**1.607.740**	**225.011**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.892.868**
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	2.525.100	1.757.900	767.200	-	-	-	-	-	2.486.012	1.747.450	738.562	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	1.267.655	938.770	328.885	-	-	-	-	-	1.237.375	916.538	320.837	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.135	30.135	-	-	-	-	-	-	30.249	30.249	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	28.440	-	28.440	-	-	-	-	-	30.143	-	30.143	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	302.940	302.940	-	-	-	-	-	-	303.723	303.723	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	66.045	66.045	-	-	-	-	-	-	66.563	66.563	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	270	270	-	-	-	-	-	-	689	689	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	821	821	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	173.255	173.255	-	-	-	-	-	-	174.569	174.569	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	286.160	1.260	284.900	-	-	-	-	-	1.124.743	872.406	252.337	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	152.229	670	151.559	-	-	-	-	-	317.261	190.415	126.846	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	361.393	1.591	359.802	-	-	-	-	-	407.028	407.028	-	-	-	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	252.520	252.520	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	396.859	1.747	395.112	-	-	-	-	-	564.963	233.558	331.405	-	-	-	-	-
Subtotal		**5.590.481**	**3.274.583**	**2.315.898**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**6.996.659**	**5.196.529**	**1.800.130**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	292.637.212	292.637.212	-	-	-	-	-	-	292.637.212	292.637.212	-	-	-	-	-	-
Totales		**2.834.455.082**	**331.549.175**	**75.544.370**	**103.812.300**	**121.942.763**	**372.658.699**	**369.853.370**	**1.459.094.405**	**2.290.453.051**	**311.801.266**	**9.649.855**	**16.460.551**	**264.724.038**	**296.885.335**	**306.278.505**	**1.084.653.501**

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROSS AL 31.12.2018

		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
Acredores	Clase de Pasivo	Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Linea de Crédito	3.163	3.163	-	-	-	-	-	-	3.163	3.163	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**3.163**	**3.163**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3.163**	**3.163**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco del Estado de Chile	Préstamos	111.409.760	2.371.600	2.662.000	3.542.880	3.533.200	99.300.080	-	-	98.702.370	642.931	-	-	-	98.059.439	-	-
Banco de Chile	Préstamos	18.953.409	249.263	505.856	670.809	8.937.858	8.589.623	-	-	16.809.227	26.381	-	-	8.391.423	8.391.423	-	-
Scotiabank Chile	Préstamos	37.242.415	399.387	903.532	1.198.162	17.645.655	17.095.679	-	-	32.855.986	9.904	-	-	16.423.041	16.423.041	-	-
Export Development of Canada	Préstamos	57.943.819	635.020	1.461.101	1.937.714	27.417.014	26.492.970	-	-	51.642.261	28.105	-	-	25.807.078	25.807.078	-	-
The Bank of Nova Scotia	Préstamos	116.688.706	1.270.734	2.922.203	3.875.427	55.633.708	52.986.634	-	-	103.239.858	14.052			51.612.903	51.612.903	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	69.860.512	582.217	1.777.916	2.366.387	2.346.933	2.172.546	2.560.227	58.054.286	54.826.508	70.854	-	-	-	-	-	54.755.654
Subtotal		**412.098.621**	**5.508.221**	**10.232.608**	**13.591.379**	**115.514.368**	**206.637.532**	**2.560.227**	**58.054.286**	**358.076.210**	**792.227**	**-**	**-**	**102.234.445**	**200.293.884**	**-**	**54.755.654**
Obligaciones con tenedores de bonos	Bonos	1.617.945.634	26.068.349	50.848.479	60.271.296	60.271.298	289.979.627	278.689.616	851.816.969	1.256.913.874	11.000.525	5.645.006	-	-	229.976.096	229.523.676	780.768.571
Obligaciones con tenedores de bonos	Bonos	303.467.618	1.673.836	5.613.362	6.695.343	6.695.344	6.695.343	6.695.344	269.399.046	192.586.459	-	591.854	-	-	-	-	191.994.605
Subtotal		**1.921.413.252**	**27.742.185**	**56.461.841**	**66.966.639**	**66.966.642**	**296.674.970**	**285.384.960**	**1.121.216.015**	**1.449.500.333**	**11.000.525**	**6.236.860**	**-**	**-**	**229.976.096**	**229.523.676**	**972.763.176**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	387.568	-	-	-	-	-	-	387.568
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	11.560.489	871.210	1.238.872	1.656.097	1.643.103	1.643.103	1.648.172	2.859.932	701.184	701.184	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	369.639	-	-	-	-	-	-	369.639
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	10.464.818	856.446	1.124.981	1.508.541	1.491.211	1.476.579	1.387.587	2.619.473	636.891	521.953	51.067	-	-	-	-	63.871
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	5.750.564	492.640	720.118	962.280	947.009	917.091	734.364	977.062	278.390	169.297	109.093	-	-	-	-	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	3.808.092	-	-	-	-	215.079	215.079	3.377.934
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Derivados - Cobertura	6.552.886	289.846	755.437	1.011.616	1.000.597	986.298	899.307	1.609.785	449.084	314.260	50.046	-	-	-	-	84.778
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	2.652.984	215.421	402.059	534.887	527.737	499.014	324.293	149.573	100.469	-	100.469	-	-	-	-	-
Corpbanca	Derivados - Cobertura	620.101	50.272	94.034	125.083	123.312	116.609	75.800	34.991	23.653	-	23.653	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	9.231.005	815.966	1.025.770	1.374.829	1.359.273	1.337.493	1.205.519	2.112.155	484.394	411.291	73.103	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	106.551	-	-	-	-	35.517	35.517	35.517
Subtotal		**46.832.847**	**3.591.801**	**5.361.271**	**7.173.333**	**7.092.242**	**6.976.187**	**6.275.042**	**10.362.971**	**7.345.915**	**2.117.985**	**407.431**	**-**	**-**	**250.596**	**250.596**	**4.319.307**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Cobertura	15.400	-	15.400	-	-	-	-	-	-	-	19.650	-	-	-	-	-
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	65	65	-	-	-	-	-	-	401	401	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	50	50	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	2.124	2.124	-	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	565.706	37.467	-	-	-	-	-	528.239
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	16.869	12.216	4.653	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	21.258	21.258	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	20.006	18.252	1.754	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	34.729	34.729	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**108.327**	**86.520**	**21.807**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**587.931**	**40.042**	**19.650**	**-**	**-**	**-**	**-**	**528.239**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	324.397.285	324.397.285	-	-	-	-	-	-	324.397.285	324.397.285	-	-	-	-	-	-
Totales		**2.704.853.495**	**361.329.175**	**72.077.527**	**87.731.351**	**189.573.252**	**510.288.689**	**294.220.229**	**1.189.633.272**	**2.139.910.837**	**338.351.227**	**6.663.941**	**-**	**102.234.445**	**430.520.576**	**229.774.272**	**1.032.366.376**

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2019

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	3,34%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	2,23%	Tab CLP 90D + 0,47%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

Al 31.12.2018

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento		0,25%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	4,66%	Tab CLP 90D + 0,3%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,17%	Tab CLP 180D + 0,45%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Expo Development Canada	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Estados Unidos	USD	Anual diferida	3,13%	Libor USD 90D + 0,85%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%	3,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.032.000-8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Chile	USD	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Las líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones. Estas líneas fueron utilizadas para la emisión de bonos en el mercado local en octubre del presente año por un total de UF 8 millones.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, y el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 31.12.2018	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2019
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.807.576.543	262.407.865	(280.119.857)	83.266.764	111.693.587	2.266.271	-	1.987.091.173
Lineas de Sobregiro	3.163	408.410.738	(409.089.884)	678.371	-	-	-	2.388
Derivados	(96.766.942)	33.223.592	(4.533.074)	896.466	(95.630.798)	-	(11.851.979)	(174.662.735)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.710.812.764**	**704.042.195**	**(693.742.815)**	**84.841.601**	**16.062.789**	**2.266.271**	**(11.851.979)**	**1.812.430.826**
Pago de Obligaciones por Arriendos			(104.237.239)					
Pago de Dividendos			(21.514)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(2.954.032)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(96.913.405)**					

	Saldo Inicial 31.12.2017	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2018
		Aumentos	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.583.521.489	53.985.959	(71.709.567)	71.923.289	167.711.081	2.144.292	-	1.807.576.543
Lineas de Sobregiro	-	239.729.272	(239.726.109)					3.163
Derivados	4.950.055	-	(2.213.056)	5.377.351	(150.081.077)	-	45.199.785	(96.766.942)
Leasing Financieros	346.401	-	(401.925)	43.164	12.360	-	-	-
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.588.817.945**	**293.715.231**	**(314.050.657)**	**77.343.804**	**17.642.364**	**2.144.292**	**45.199.785**	**1.710.812.764**
Pago de Dividendos			(13.304.915)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.465.832)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(37.106.173)**					

17. Cuentas Por Pagar Comerciales y Otras Cuentas a Pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2019 M$	31.12.2018 M$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Corresponsales Extranjeros	858.038	1.094.686
Proveedores Telecomunicaciones	16.441.975	22.915.274
Proveedores Extranjeros	12.663.956	16.962.050
Proveedores Nacionales	446.658.363	455.808.724
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	37.034.075	23.701.737
Dividendos por pagar	46.268.613	44.495
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	100.470.132	33.207.613
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	**660.395.152**	**553.734.579**

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-dic-2019			31-dic-2018		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hace 30 días	13.268.412	87.681.119	100.949.531	47.619.146	74.188.049	121.807.195
Entre 31 y 60 días	63.974.062	68.483.359	132.457.421	60.496.469	98.724.711	159.221.180
Entre 61 y 90 días	1.356.542	57.873.718	59.230.260	24.166.444	19.202.466	43.368.910
Total	**78.599.016**	**214.038.196**	**292.637.212**	**132.282.059**	**192.115.226**	**324.397.285**

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 90 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31.12.2019 %	31.12.2018 %
Huawei del Perú S.A.C	5,7%	10,2%
Samsung Electronics Chile Ltda.	2,7%	2,2%
Ericsson Chile S.A.	1,4%	1,8%
Samsung Electronics Perú	3,6%	3,2%
Huawei Chile Ltda.	2,9%	4,6%
Brightstar Corp	1,5%	-
Apple Chile Comercial	0,7%	2,2%
LG Electronics Perú S.A.	0,9%	-
Thales Dis México, S.A. de C.V.	0,7%	-
Cia Ericsson S.A.	-	1,0%
Motorola Mobility Inc.	-	1,0%
Telefónica del Perú S.A.	-	0,8%
Falabella Retail S.A.	0,7%	0,6%
Otros	79,2%	72,3%
Total Cuentas por pagar Comerciales	**100%**	**100%**

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2019 M$	31.12.2018 M$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	1.841.742	8.446.048
Total Provisiones, Corriente	**1.841.742**	**8.446.048**
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	37.285.161	44.054.481
Total Provisiones, no Corriente	**37.285.161**	**44.054.481**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desamantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2019)	**44.054.481**	**8.446.048**	**52.500.529**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	3.230.837	-	3.230.837
Provisión Utilizada	(185.124)	(6.647.084)	(6.832.208)
Reversión de Provisión no Utilizada	(14.817.873)	-	(14.817.873)
Incremento por Intereses Devengados	1.776.232	-	1.776.232
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.875.170	42.778	2.917.948
Otro Incremento (Decremento)	351.438	-	351.438
Cambios en Provisiones , Total	**(6.769.320)**	**(6.604.306)**	**(13.373.626)**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2019)	**37.285.161**	**1.841.742**	**39.126.903**

	Desamantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2018)	**36.481.730**	**7.369.584**	**43.851.314**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	3.473.629	1.041.547	4.515.176
Provisión Utilizada	(41.433)	-	(41.433)
Incremento por Intereses Devengados	1.726.883	-	1.726.883
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.036.956	34.917	2.071.873
Otro Incremento (Decremento)	376.716	-	376.716
Cambios en Provisiones , Total	**7.572.751**	**1.076.464**	**8.649.215**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2018)	**44.054.481**	**8.446.048**	**52.500.529**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
	M$		M$	
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	4.783.311	7.154.560	-	-
Servicios Facturados Anticipadamente	19.158.207	15.395.366	-	-
Fidelización de Clientes	5.206.954	6.535.511	4.935.192	1.127.613
Traslado de Redes	2.386.816	2.613.165	6.057.938	3.345.172
Arriendo Cables Submarinos	12.919	25.838	-	12.919
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	13.731	514.061	6.865	20.596
Otros Pasivos Diferidos	-	-	32.295	58.859
Total	**31.561.938**	**32.238.501**	**11.032.290**	**4.565.159**

Los servicios facturados anticipadamente corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos de contratos con clientes.

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a. Gastos de personal

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Sueldos y Salarios	186.166.209	189.781.788
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	21.978.728	13.743.070
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	369.323	(3.197.299)
Beneficios por Terminación	19.684.147	25.470.750
Otros Gastos de Personal	31.969.731	34.355.318
Total	**260.168.138**	**260.153.627**

b. Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.
El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 15.045.267 y M$ 13.189.192, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2019 M$	31.12.2018 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	**13.189.192**	**12.171.468**
Costo del Servicio Presente	656.576	624.434
Costo por Intereses de la Obligación	807.850	745.513
Costo (Ingresos) del Servicio Pasado	(287.253)	(2.447.842)
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	1.295.890	3.469.510
Contribuciones Pagadas del Plan	(616.988)	(1.373.891)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**15.045.267**	**13.189.192**
Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:		
	31.12.2019	**31.12.2018**
Tasa de Descuento	5,56%	6,30%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	3,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía.

Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía.

Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c. Análisis de sensibilidad, de producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2019 M$	
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	13.329.619	17.067.454
Tasa de Incremento Salarial	17.100.442	13.274.589
Tasa de Rotación	13.217.591	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos 2019 y 2018, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

- **Capital.**

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con Derecho a Voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
UNICA	302.017.113	302.017.113	302.017.113	874.846.615	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones.

Entre el 01.01.2018 y el 31.12.2019 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

- **Ganancias (Pérdidas) Acumuladas.**

Para ambos períodos, no se distribuyeron dividendos provisorios. A su vez la provisión efectuada por dividendo mínimo sobre los resultados del 2019 equivale a $ 153, 12 por acción.

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

- **Política de dividendos**

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril del 2019, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

• **Dividendos Distribuidos:**

Durante los períodos respectivos, se distribuyeron los siguientes dividendos:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2018, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2017 de $44 por acción, equivalente a M$ 13.288.753. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 23 de mayo de 2018.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

• **Otras reservas:**

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos).

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuarilaes Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2018	**(1.336.506)**	**(31.497.405)**	**(23.978.826)**	**(60.764.881)**	**(117.577.618)**
Otro Resultado Integral	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	51.171.189
Total Cambios en Patrimonio	(2.532.742)	85.597.808	(31.893.877)	-	51.171.189
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2018	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**(66.406.429)**
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2019	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**(66.406.429)**
Otro Resultado Integral	(946.000)	130.522.430	4.769.532	-	134.345.962
Otro Resultado Integral	(946.000)	130.522.430	4.769.532	-	134.345.962
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2019	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**67.939.533**

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y Otros Ingresos

a. Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes tienen el carácter de accesorias a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Telefonía Móvil-Chile	950.477.810	1.001.678.142
Entel Perú	579.250.595	477.854.452
Servicios Privados (incluye servicios IT)	203.086.071	196.426.438
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	50.855.627	52.619.926
Servicio de Televisión	38.588.604	36.521.120
Larga Distancia	8.050.071	10.463.586
Internet	58.155.024	49.366.395
Servicios a Otros Operadores	29.562.219	29.949.349
Negocios de Tráfico	25.155.988	23.651.720
Americatel Perú	22.146.593	20.448.295
Servicios Call Center y Otros	13.463.386	14.194.859
Total Ingresos Ordinarios	**1.978.791.988**	**1.913.174.282**

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

Los ingresos de telefonía móvil y de servicios privados en Chile y Perú, en los respectivos períodos anuales, incluyen venta de equipos y accesorios por M$ 413.127.346 y M$ 369.763.124.

b. Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	4.636.620	4.242.885
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.859.457	2.297.844
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.899.689	1.382.488
Traslado de Redes	-	569.642
Indemnizaciones Seguros	181.389	313.736
Otros Ingresos	1.898.247	1.067.752
Total Otros Ingresos	**11.475.402**	**9.874.347**

c. Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Ganancia en Venta Torres de Telefonía Móvil	201.049.286	-
Ganancia en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	6.226.167	(89.000)
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	**207.275.453**	**(89.000)**

La Compañía llevó a cabo un proceso para los efectos de enajenar un porfolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan el 40% de las torres propias existentes en Chile, y en el caso de Entel Perú un proceso análogo de venta de torres que no supere el 64% de las torres propias existentes en dicho país.

Con fecha 19 de diciembre de 2019, las Filiales del Grupo Entel, Entel PCS y Entel Perú suscribieron contratos con American Tower Corporation (Chile-Perú) para transferir el porcentaje mencionado y suscribir a la vez contratos de arriendos por los mismos activos, para no afectar la continuidad operativa de los servicios de Entel en ambos países. La operación de venta en Chile corresponde a 1.980 torres y en Perú 1.262 torres.

La operación se estructuró con un cierre inicial el 30 de diciembre de 2019 que contempló el traspaso de 1.275 torres en Chile y 1.089 en Perú. El remanente de torres para completar la operación se debe transferir en un plazo máximo de 18 meses. Este se presenta a su costo neto de depreciación en el estado de situación en el rubro activos no corrientes mantenidos para la venta.

La ganancia en dicha venta y posterior arrendamiento se presenta de acuerdo a la NIIF 16 y se determina del remanente entre el precio de venta, el activo derechos de uso por los arriendos, baja de provisiones de desmantelamiento menos la deuda por arriendos y el costo de las torres vendidas.

La transacción origina en el estado de situación financiera un mayor Efectivo y Equivalentes al Efectivo, un mayor Activo por Derechos de Uso y como contrapartida una mayor Obligación por Arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los efectos de la transacción:

Cifras MM$	
Recaudación Neta de IVA	410.786
Obligaciones por Arrendamientos	(165.236)
Costo de Venta Torres Vendidas, Neto de Derechos de Uso por Arriendos	(49.862)
Baja Pasivo por Desmantelamiento	9.105
Comisiones y Otros Gastos	(3.744)
Efecto Neto en Venta de Propiedades, Planta y Equipos	**201.049**

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	Acumulado	
	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	3.843.069	4.441.900
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	66.289.124	64.142.498
Total Pérdidas por Deterioro	**70.132.193**	**68.584.398**

* Ver nota 14 / ** Ver nota 8 d.

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(94.428.062)	(138.907.023)
Outsourcing y Materiales	(56.658.841)	(51.766.634)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(581.136.751)	(542.003.544)
Arriendos y Mantenciones	(137.240.437)	(216.555.280)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(42.568.161)	(48.605.435)
Servicios Profesionales y Consultoría	(47.922.169)	(52.287.260)
Energía y Otros Consumos	(44.882.715)	(36.140.001)
Otros	(95.837.289)	(85.477.528)
Total Otros Gastos	**(1.100.674.425)**	**(1.171.742.705)**

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	1.375.222	1.129.600
Intereses Devengados (Netos) - IRS	4.488	760.172
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	7.367.237	-
Total Ingreso Financieros	**8.746.947**	**1.889.772**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(11.929.140)	(10.114.241)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(61.052.981)	(52.086.661)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(4.025.518)	(2.144.293)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(900.954)	(5.377.198)
Derivados Ajuste Valor Razonable - IRS	-	(2.290.971)
Gasto por Intereses, Arrendamientos Financieros	-	(46.025)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(14.122.708)	-
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(807.850)	(745.513)
Gasto por Intereses, Otros	(1.712.578)	(1.875.648)
Otros Costos Financieros	(3.007.268)	(3.030.635)
Total Costos Financieros	**(97.558.997)**	**(77.711.185)**
Total Resultado Financiero Neto	**(88.812.050)**	**(75.821.413)**
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado:		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**1.375.222**	**1.129.600**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(96.658.043)**	**(70.043.016)**

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	1.475.509	1.475.509	-	-	-	-
	Nuevo Sol	229.137.327	229.137.327	-	-	-	-
	Euro	21.369	21.369	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	240.829.730	130.424.323	110.405.407	-	-	-
	Nuevo Sol	9.373.833	9.373.833	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	17.462.724	17.061.944	400.780	-	-	-
	Nuevo Sol	34.542.132	34.140.924	401.208	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	24.046.666	24.035.305	11.361	-	-	-
	Nuevo Sol	137.024.055	137.024.055	-	-	-	-
	Euro	369.290	369.290	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	45.742.939	45.742.939	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	910.995	448.486	462.509	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.347.732.000	-	-	-	249.580.000	1.098.152.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	130.476.523	-	-	-	3.346.646	127.129.877
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	546.128	-	-	546.128	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	313.359.309	-	-	-	-	313.359.309
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	725.043.408	-	-	-	-	725.043.408
Derechos de Uso	Nuevo Sol	172.087.061	-	-	-	-	172.087.061
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	995.171	-	-	995.171	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	484.762.664	-	-	-	3.949.810	480.812.854
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.915.938.833**					
	Dolares	**1.631.546.629**					
	Nuevo Sol	**2.284.001.545**					
	Euro	**390.659**					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.938.563	11.855.050	6.083.513	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	10.371.622	164.793	10.206.829	-	-	-
	Nuevo Sol	17.133.893	170.983	16.962.910	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	129.564.739	129.564.739	-	-	-	-
	Euro	414.100	414.100	-	-	-	-
	Nuevo Sol	135.440.669	130.488.263	4.952.406	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	345.053	345.053	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.716.822	18.716.822	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.397.557.570	-	-	248.263.487	524.588.780	624.705.303
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	74.031.934	3.928.431	-	25.684.981	21.799.999	22.618.523
	Nuevo Sol	115.059.663	-	-	42.686.692	34.782.802	37.590.169
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	22.605.728	-	-		22.249.730	355.998
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	128.359.724	125.890	-	1.021.615	-	127.212.219
Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	32.204	-	-	-	-	32.204
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**2.067.572.284**					
	Dolares	**1.629.464.428**					
	Nuevo Sol	**437.693.756**					
	Euro	**414.100**					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	61.730.199	61.730.199	-	-	-	-
	Nuevo Sol	4.665.955	4.665.955	-	-	-	-
	Euro	21.728	21.728	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	393.038.236	141.376.839	251.661.397	-	-	-
	Euro	2.384.250	2.384.250	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	711.222	393.926	317.296	-	-	-
	Nuevo Sol	56.234.565	55.251.714	982.851	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	21.611.092	21.329.821	281.271	-	-	-
	Nuevo Sol	107.276.795	106.719.216	557.579	-	-	-
	Euro	331.571	331.571	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	54.865.654	54.865.654	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.111.632.000	-	-	-	-	1.111.632.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	145.769.674	-	4.390.096	-	-	141.379.578
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	671.463	-	-	671.463	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	294.211.816	-	-	-	-	294.211.816
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	642.885.617	-	-	-	-	642.885.617
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	2.366.841	-	-	2.366.841	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	382.991.223	-	-	-	-	382.991.223
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.283.399.901**					
	Dolares	**1.588.722.749**					
	Nuevo Sol	**1.691.939.603**					
	Euro	**2.737.549**					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2018 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	16.645.531	11.000.525	5.645.006	-	-	-
	Nuevo Sol	-	-	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	123.217.460	123.217.460	-	-	-	-
	Euro	2.479.531	2.479.531	-	-	-	-
	Nuevo Sol	105.200.130	98.979.213	6.220.917	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-				-	
	Nuevo Sol	15.864.134	15.864.134	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.449.863.959	-	-	614.339.734	-	835.524.225
	Nuevo Sol	622.440			-		622.440
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	26.555.052	-	-	26.230.209	-	324.843
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	56.529.443	-	-	-	-	56.529.443
Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	58.771	-	-	-	-	58.771
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**1.797.036.451**					
	Dolares	**1.589.726.950**					
	Nuevo Sol	**204.829.970**					
	Euro	**2.479.531**					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2019 31.12.2019 M$	01.01.2018 31.12.2018 M$
Otros Activos	369.898	2.763.095
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	929.419	(5.166.510)
Obligaciones con el Público - Bonos	(97.146.000)	(144.036.000)
Préstamos que Devengan Intereses	(7.400.731)	(18.509.300)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	11.087.840	36.122.509
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	96.859.000	128.032.000
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(1.862.763)	(2.647.660)
Otros Pasivos	1.714.647	2.447.644
Total Diferencias de Cambio	**4.551.310**	**(994.222)**
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	344.411	1.562.271
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(12.187.771)	(12.572.656)
Obligaciones con el Público - Bonos	(7.544.872)	(5.346.031)
Otros Pasivos	(57.760)	(11.996)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(19.445.992)**	**(16.368.412)**

28. Arrendamientos

El ajuste inicial de adopción de la NIIF 16 en el estado de situación origina un mayor activo por derechos de uso y como contrapartida un mayor pasivo por arrendamientos, activos y pasivos por impuestos diferidos. Ver nota N°3 i.

El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a. Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos originados en los doce meses del año:

		Sitios y Torres Neto M$	Locales y Oficinas Neto M$	Fibra Óptica Neto M$	Vehículos Neto M$	Otros Arriendos Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		-	-	-	-	-	-
Cambios	Incremento por Adopción de Nueva Norma	347.557.134	22.210.437	1.365.467	3.600.960	-	374.733.998
	Adiciones	64.059.575	4.612.076	-	1.297.367	584.143	70.553.161
	Desapropiaciones	(9.978.180)	(661.228)	-	-	-	(10.639.408)
	Gasto por Depreciación	(57.648.945)	(9.432.662)	(665.648)	(1.016.387)	(40.319)	(68.803.961)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	14.108.239	925.508	59.502	-	40.211	15.133.460
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.586.981	232.167	(2.793)	68.156	-	4.884.511
	Cambios, Total	**362.684.804**	**17.886.298**	**756.528**	**3.950.096**	**584.035**	**385.861.761**
Saldo Final		**362.684.804**	**17.886.298**	**756.528**	**3.950.096**	**584.035**	**385.861.761**

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos al 01.01.2019, su promedio ponderado es aproximadamente de 8 años.

b. Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

Tramos de Vencimiento	31.12.2019		
	Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	91.062.840	(22.119.824)	68.943.016
De 1 a 2 años	87.786.765	(12.706.031)	75.080.734
De 2 a 3 años	76.629.115	(9.630.768)	66.998.347
De 3 a 4 años	67.270.362	(7.577.158)	59.693.204
De 4 a 5 años	73.332.969	(9.392.464)	63.940.505
Más de cinco años	186.766.121	(19.533.141)	167.232.980
Total	**582.848.172**	**(80.959.386)**	**501.888.786**

Al 31 de diciembre de 2019, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25.

c. Gastos relacionados con arrendamientos a corto plazo para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento para NIIF 16. Por un total de M$ 23.519.912 para el año 2019.

Estos convenios de arriendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales para el emplazamiento de nodos técnicos y se aplica la exención dado que son contratos que su plazo remanente es menor a un año, están en proceso de renegociación por lo cual no hay certeza de los nuevos plazos y montos.

d. Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Cobros mínimos futuros	31.12.2019	31.12.2018
	M$	Interés
Hasta un año	15.100.182	16.420.831
A más de un Año y menos de Cinco Años	30.200.364	32.802.905
Total	**45.300.546**	**49.223.736**

Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	01.01.2019 31.12.2019	01.01.2018 31.12.2018
	M$	Interés
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	4.636.620	12.177.946

Al 31.12.2019, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Información Financiera por Segmentos

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil y Fija Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2019 y 2018, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2019 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	839.091.674	258.420.200	227.171.900	706.075.737	965.676.629	-	(798.893.297)	2.197.542.843
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(540.641.848)	(143.179.159)	(146.756.853)	(579.600.127)	(815.845.863)	-	798.892.163	(1.427.131.687)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**298.449.826**	**115.241.041**	**80.415.047**	**126.475.610**	**149.830.766**	**-**	**(1.134)**	**770.411.156**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.300.610)	(55.618.709)	(62.632.720)	(99.774.651)	(12.167.897)	-	-	(426.494.587)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**102.149.216**	**59.622.332**	**17.782.327**	**26.700.959**	**137.662.869**	**-**	**(1.134)**	**343.916.569**
Ingresos por Intereses				148.357		54.587.255	(45.988.665)	8.746.947
Gastos por Intereses				(53.378.934)		(90.168.728)	45.988.665	(97.558.997)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(271.085)		(14.624.731)	1.134	(14.894.682)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				(360.073)		(85.697.658)	-	(86.057.731)
Ganancia (Pérdida) , Total	**102.149.216**	**59.622.332**	**17.782.327**	**(27.160.776)**	**137.662.869**	**(135.903.862)**	**-**	**154.152.106**
Activos				2.301.756.033		3.558.208.454	(690.470.885)	5.169.493.602
Incrementos de Activos no Corrientes	42.985.541	15.322.793	35.344.575	124.666.241	3.595.749	186.692.906	-	408.607.805
Pasivos				1.305.668.564		2.945.621.525	(690.470.885)	3.560.819.204
Patrimonio								1.608.674.398
Patrimonio y Pasivos								5.169.493.602
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Periodo	31.223.219	5.617.902	911.500	31.724.059	655.513	-	-	70.132.193
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				41.933.790		573.374.374	-	615.308.164
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				88.611.379		(306.255.399)	77.435.648	(140.208.372)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				77.435.648		(96.913.405)	(77.435.648)	(96.913.405)

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2018 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	861.262.831	281.417.260	224.806.881	513.507.402	851.270.810	-	(809.305.555)	1.922.959.629
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(606.130.736)	(163.392.759)	(142.242.410)	(564.248.524)	(829.153.114)	-	809.138.467	(1.496.029.076)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**255.132.095**	**118.024.501**	**82.564.471**	**(50.741.122)**	**22.117.696**		**(167.088)**	**426.930.553**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(156.470.451)	(56.623.799)	(58.454.322)	(52.937.312)	(11.560.855)	-	29.257	(336.017.482)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**98.661.644**	**61.400.702**	**24.110.149**	**(103.678.434)**	**10.556.841**		**(137.831)**	**90.913.071**
Ingresos por Intereses				75.652		50.688.880	(48.874.760)	1.889.772
Gastos por Intereses				(48.624.612)		(77.961.333)	48.874.760	(77.711.185)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.598.839)		(14.901.626)	137.831	(17.362.634)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				43.184.658		(64.527.774)	-	(21.343.116)
Ganancia (Pérdida) , Total	**98.661.644**	**61.400.702**	**24.110.149**	**(111.641.575)**	**10.556.841**	**(106.701.853)**	**-**	**(23.614.092)**
Activos				1.704.415.191		3.310.414.197	(1.050.614.117)	3.964.215.271
Incrementos de Activos no Corrientes	39.349.928	18.886.213	31.418.595	121.248.609	8.895.362	218.396.483	-	438.195.190
Pasivos				1.341.616.798		2.306.790.628	(1.050.614.117)	2.597.793.309
Patrimonio								1.366.421.962
Patrimonio y Pasivos								3.964.215.271
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Periodo	22.090.313	6.466.043	2.930.168	34.890.696	2.207.178	-	-	68.584.398
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				(35.526.836)		508.313.817	-	472.786.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(142.013.260)		(544.034.099)	176.839.421	(509.207.938)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				176.839.421		(37.106.173)	(176.839.421)	(37.106.173)

Los períodos 2019 y 2018 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, telefonía fija, larga distancia internacional, internet, telefonía fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A, Americatel Perú y Direcnet tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú.

Las operaciones en el exterior de servicios móviles y fijos, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M$ 606.588.092 y M$ 502.373.875 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 30,6% y 26% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija y call center y Entel Perú con servicios de telefonía móvil.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestión de Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de la inversión son satisfechas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i)(Deuda Financiera Neta)/Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii)(Deuda Financiera Neta)/Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo. Cabe señalar, que estos indicadores no incluyen los efectos de la aplicación de NIIF 16.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25.04.2019.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.608.674.398 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.997.815.839.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 10.722.278. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y el Contrato de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

Sin embargo y en forma transitoria, y como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018, y sus impactos en el EBITDA y en el cálculo de ciertas restricciones financieras que están contenidas en el Contrato de emisión de Bonos, el cual fue celebrado el 24 de junio de 2011 por la Sociedad y el Banco Representante de los Tenedores de Bonos, se procedió con fecha 29 de mayo de 2018 y según lo estipula el Contrato, a adaptar los límites establecidos para la Razón de Cobertura de Gastos Financieros Netos que la Sociedad debe mantener en sus Estados Financieros. Dicho ratio no deberá ser inferior a 2,2 dos veces hasta el 30 de junio del 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Cobertura de Gastos Financieros no inferior a 2,5 cinco veces.

Adicionalmente, se adaptó el límite de la Razón de Endeudamiento Financiero Neto, la cual no deberá ser superior a 4,5 veces hasta el 30 de junio de 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Endeudamiento Financiero Neto no superior a 4 veces.

Asimismo, estas mismas adaptaciones a las restricciones financieras fueron incorporadas según lo estipulado en los Contratos con los bancos acreedores Scotiabank, y Banco del Estado mediante Escrituras suscritas con fechas 8 de junio del 2018, 13 de junio de 2018 y 11 de junio del 2018 respectivamente.

31. Administración de Riesgos

Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios (no auditado).

La Regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación norma la actividad de la industria con miras al interés público. En lo particular, las normas y criterios gubernamentales influyen en la fijación de precios y en variadas decisiones de la empresa a fin de adaptar su conducta con el fin de garantizar los derechos de todos los integrantes de una comunidad y cumplir la normativa sectorial, esto es, un fin de carácter público. No obstante, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere, asimismo, de normativa y criterios estables que permiten evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la normativa que regula el sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Cable, Internet o Telefonía, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, y la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas.

Portabilidad.

Modificación de la Ley General de Telecomunicaciones que, a partir del diciembre de 2010, introduce la implementación de la Portabilidad Numérica, la que a septiembre del 2019 acumula un total de casi 20 millones de portaciones en la industria. Durante el segundo semestre de 2019, el Comité de Portabilidad inicia el proceso de Licitación para, un tercer período, del Organismo independiente que Administra Portabilidad. En esta nueva licitación, las bases aprobadas por Subtel incluyen la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados" con esa línea fija, por ejemplo la Televisión e Internet. De esta manera se espera un mayor dinamismo en la portabilidad del mercado fijo, al simplificar el proceso de cambio de operador. Dicho proceso de Licitación debiera concluir con la implementación del nuevo operador, para iniciar operaciones a fines de octubre de 2020.

Espectro.

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país.

Respecto de las frecuencias en banda 700 MHz, durante el 2019 se fue implementando el fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida en dicho concurso de espectro; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia de espectro por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC.

Para el desprendimiento de espectro, Claro informó que dicho cumplimiento lo hará desprendiéndose de 20 MHz de su espectro asignado en la banda 3.500. Entel a través del desprendimiento de 20 MHz de espectro en la banda 3.500 y 10 MHz en su banda de 900. Movistar a través del desprendimiento de 50 MHz de sus concesiones regionales en banda 3.500 (equivalentes a un desprendimiento de 10 MHz) y vía licitación de 10 MHz en la banda de 1900. El plazo máximo para materializar estos desprendimientos es hasta octubre de 2021.

Respecto de la revisión de los límites de espectro, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) resolvió la consulta no contenciosa de Subtel sobre la modificación del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador de servicio público de telecomunicaciones. La resolución del órgano de competencia dispone que en la Macrobanda Baja (inferior a 1 GHz) se adopta un límite de tenencia de espectro de 35% por operador. En la Macrobanda Media Baja (entre 1 y 3 GHz) se adopta un límite máximo de 30% por operador. En la Macrobanda Media (entre 3 y 6 GHz) se adoptan las siguientes medidas: en el corto plazo, la Subtel no podrá subastar bloques contiguos que, en suma, sean inferiores a 40 MHz por operador (de ese modo, deberá contar, en una primera subasta, con al menos 80 MHz de espectro, asegurando así la existencia de un mínimo de dos operadores; en el mediano plazo, la Subtel deberá velar porque existan al menos cuatro operadores con un mínimo de 40 MHz contiguos cada uno; y, finalmente, en el largo plazo, regirá un límite máximo de espectro de 30% para esta macrobanda, debiendo cada operador tener un mínimo de 80 MHz contiguos. En la Macrobanda Media Alta (entre 6 y 24 GHz): no fija límites atendida la ausencia de atribuciones y asignaciones para servicios móviles en las bandas que la componen. Y en la Macrobanda Alta (superior a 24 GHz): al igual que en la macrobanda media, se fijan diversas medidas: en el corto plazo, la Subtel deberá asegurar la adjudicación de bloques contiguos que, en suma, no sean inferiores a 400 MHz por operador; en el mediano plazo, la Subtel deberá velar porque existan al menos cuatro operadores con un mínimo de 400 MHz contiguos cada uno en esta macrobanda; y, finalmente, en el largo plazo, regirá un límite máximo de 25% (agrega que, en cualquier caso, la Subtel deberá velar porque existan al menos cuatro operadores con un mínimo de 800 MHz contiguos cada uno).

Los límites máximos de tenencia regirán conforme al ámbito territorial definido por la Subtel, y el ajuste a los límites propuestos será objeto de una transición paulatina, vale decir, que este debe realizarse con ocasión de los futuros concursos para la adjudicación de derechos de uso sobre el espectro.

Respecto de lo resuelto por el TDLC, se presentaron recursos de reclamación por Wom, Conadecus y Netline, para que ello sea revisado por la Excma. Corte Suprema. Wom, sin embargo, se desistió de su recurso.

En otra materia por uso del espectro, Telefónica Chile presentó una consulta al TDLC (asunto no contencioso), para que, entre otras cosas, determine cómo deben interpretarse las resoluciones exentas de Subtel 1289/2018 y 1953/2018. La consulta sostiene que lo resuelto por Subtel entregaría ventajas anticompetitivas a ciertos operadores de cara a un futuro concurso de licitación 5G. El proceso está pendiente de fallo.

Base de IMEIs.

Desde el año 2016 se han dictado distintas resoluciones que regulan la comercialización y habilitación de terminales móviles, exigiendo que: dichos terminales cumplan un protocolo de homologación; exista una base de datos centralizada en que se registren los códigos de cada equipo terminal (IMEI); y las concesionarias solo puedan habilitar en la red aquellos códigos de IMEI que se encuentren registrados en dicha base de datos. Los IMEIs que se registren en la red de los operadores, pero no se encuentren en la base de datos, deberán registrarse en un período de 30 días.

En esta materia, la industria se encuentra en un proceso de licitación del organismo que administra la base centralizada de IMEIs, para un nuevo período de servicio, el cual deberá concluir con la entrada en operación en octubre de 2020.

Libre Elección.

Luego de que el año 2015 se dictara la Ley de Libre Elección de los Servicios de Telecomunicaciones, en septiembre de 2018 se operativiza la normativa que establece la forma y condiciones para garantizar la libre elección en la contratación y recepción de servicios de telecomunicaciones en loteos, edificaciones y copropiedad inmobiliaria. Lo anterior, tanto para las edificaciones y condominios existentes, como para los nuevos proyectos inmobiliarios.

Dicha reglamentación ha permitido a Entel un despliegue más fluido del proyecto de fibra óptica hogar, ocupando las facilidades de acceso y permisos que esta normativa impone a los concesionarios de telecomunicaciones y a los administradores de las copropiedades.

Tendido y Retiro de Cables.

En agosto de 2019 se modifica la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, para regular el tendido de cables aéreos, mediante el cual se establece que los concesionarios que cuenten con líneas aéreas o subterráneas de servicios de telecomunicaciones serán responsables de su adecuada instalación, identificación, modificación, mantención, ordenación, traslado y retiro (en caso de desuso). Subtel deberá dictar la normativa técnica correspondiente para operativizar la nueva disposición legal.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet.

En noviembre de 2017 se modifica la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, estableciendo que los concesionarios que presten el servicio de acceso a internet deben garantizar un porcentaje de las velocidades promedio de acceso para los distintos tramos horarios de mayor y menor congestión, respecto a las conexiones tanto nacionales como internacionales, alámbricas e inalámbricas, y poner a disposición de los usuarios un sistema o aplicación que permita la medición de dichas velocidades y parámetros técnicos asociados. Se estableció además el deber de financiar un órgano técnico e independiente responsable de las mediciones de calidad de servicio (velocidad) y se contempló incluir en los contratos, en la publicidad y ofertas comerciales, información de velocidades promedio de acceso.

En diciembre de 2019 Subtel ingresó a trámite a la Contraloría su propuesta reglamentaria para establecer la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Proyectos de Ley en trámite.

En materia legislativa, se encuentra en segundo trámite constitucional ante la H. Cámara de Diputados, el proyecto de ley de Roaming Nacional, surgido del boletín 12.558, cuyo texto se refundió con la nueva propuesta del ejecutivo (boletín 12.828). Durante el último trimestre de 2019 se ha continuado con la discusión de este proyecto de ley, con la exposición de las diferentes compañías y de expertos de telecomunicaciones, con la finalidad de perfeccionar dicha propuesta legislativa, en el sentido de que el proyecto de ley se acote a las localidades obligatorias de los concursos de espectro y/o a las localidades beneficiadas por proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, crean riesgos y/o oportunidades de negocios. La diversificación y el tamaño relativo de los servicios que presta Entel permiten en parte mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Por otra parte, la filial Entel Perú presenta algunas controversias regulatorias fundamentalmente con respecto a las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicación, las que se encuentran en trámite por resolver por un monto de S/.14.5 millones de soles. Al respecto, se han efectuado las presentaciones correspondientes ante la autoridad regulatoria y judicial, según el caso. De acuerdo con la evaluación legal correspondiente, estos procesos no representarían una afectación patrimonial significativa, dado que contamos con sólidos argumentos legales de defensa que permitirían revertir las notificaciones hechas por la autoridad regulatoria".

Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de US$ 1.880 millones (M$ 1.407.631.200). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor o TAB.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras buscando alternativas de mercado que provean oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.
Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.

- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.

• Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.

• Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.

• Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, Litigios y Restricciones Financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre del 2019 y diciembre 2018 dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 33.574.957 y M$ 25.166.319.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 117.968.287.- y M$ 99.933.387.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre de 2019, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Netline con Telefónica S.A. y Otros
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-3320-2014
Notificación: 7 de mayo de 2014.
Materia: Indemnización de perjuicios por infracción DL 211.
Demandante: Netline Mobile S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 59.112.106.116.
Etapa procesal actual: Sentencia de primera instancia rechazó la demanda. Sentencia de segunda instancia la confirmó. Pendientes recursos de casación en la forma y el fondo ante la Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la reclamación conforme a los fundamentos planteados por el TDLC.

Medel con Garrido
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-5889-2015
Notificación: 13 de julio de 2015
Materia: Juicio Ordinario
Demandado: Entel S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Apelación
Con fecha 1 de febrero de 2018, el tribunal dicta sentencia, en la cual se rechaza la acción impetrada en contra de Entel. La sentencia fue apelada por la demandada Incobech Ltda., por lo cual la causa se encuentra en sede de apelación desde el 28 de marzo de 2018, actualmente se encuentra con un trámite pendiente por parte del tribunal a quo para su vuelta a tabla.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Leal con Baran Chile y Entel PCS
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9128-2017
Notificación: 8 de agosto de 2017.
Materia: Cobro de pesos
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $306.512.749.
Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 1 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, en donde se rechaza la demanda. La demandante interpone recurso de apelación en contra de la sentencia y con fecha 28 de febrero de 2019 se remiten los autos a la Corte de Apelaciones de Santiago. Actualmente, se encuentran los autos en relación para conocer del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Comercializadora Acciona con Entel Telefonía Local y Entel PCS
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-31637-2017
Notificación: 8 de enero de 2018.
Materia: Resolución de contrato e indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Entel Telefonía Local S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $545.145.308.-
Causa de pedir: Incumplimiento contractual.
Etapa procesal actual: Casación en el fondo.
Con fecha 4 de abril, se remite la causa a la Corte de Apelaciones de Santiago por apelación de excepción dilatoria de incompetencia. El día 12 de diciembre de 2018 se confirma la sentencia de primera instancia. Con fecha 7 de enero de 20129 parte demandante deduce recurso de casación en el fondo, antecedentes fueron elevados a la Corte Suprema donde se encuentra en estado de relación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017
Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Inversiones Winston Michelson con Entel PCS
Tribunal: 11° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9573-2018
Notificación: 2 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 8.585 U.F.
Causa de pedir: Lucro cesante.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 06 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 14 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva en donde se rechaza la demanda, siendo notificada a esta parte con fecha 27 de mayo. Parte demandante presenta apelación y actualmente la causa se encuentra en relación para conocer del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018
Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Dictación sentencia.
Con fecha 22 de mayo, se notifica a Entel de la solicitud. Con fecha 25 de mayo, Entel se opone a la notificación, solicitando se niegue lugar a la gestión preparatoria. Con fecha 25 de enero de 2019 abre un término de prueba especial, encontrándose actualmente vencido. Con fecha 12 de julio de 2019, autos para fallo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Lepimán con Barrientos
Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: O-7824-2018
Notificación: 28 de noviembre de 2018.
Materia: Accidente en el trabajo.
Cosa pedida: $403.118.400
Causa de pedir: Indemnización por accidente laboral.
Etapa procesal actual: Audiencia de juicio.
Con fecha 28 de noviembre se notifica la demanda a Entel, siendo contestada el día 23 de marzo de 2019. Con fecha 2 de abril se lleva a cabo la audiencia preparatoria y se fija la audiencia de juicio el 6 de agosto de 2019. Se reprograma audiencia de juicio para el día 30 de enero de 2020.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Easton con Entel PCS
Tribunal: 21° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-14157-2019
Notificación: 17 de junio de 2019.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 7.000 UF
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y aún no se han fallado.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Muñoz con Entel PCS
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-611-2018
Notificación: 18 de marzo de 2019.
Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 4200 UF.
Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Agrícola Pacífico Sur con ENTEL PCS
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-23586-2019
Notificación: 02 de octubre de 2019
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: $821.060.743
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 2 de octubre de 2019, se notifica a Entel de la demanda. Una vez presentada la Dúplica, el tribunal cita a las partes a audiencia de conciliación. Actualmente, se está a la espera de la notificación de dicha resolución.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Procesos Tributarios

La filial Call Center S.A. fue notificada con fecha 30.04.08 por el Servicio de Impuestos Internos de la Citación Nº26/29.04.08. En dicha citación se impugnan pérdidas tributarias declaradas por la Sociedad hasta el año tributario 2005. Posteriormente, el SII emitió la Liquidación N°15 con fecha 25 de Julio de 2008, determinado diferencias de impuesto de primera categoría respecto del año tributario 2005.

Después de varias instancias ante el SII, en donde finalmente el Tribunal valida sustancialmente la documentación presentada por la sociedad para respaldar las pérdidas de arrastre, resolvió con fecha 22 de noviembre de 2019 dejar sin efecto la Liquidación N° 15 señalada anteriormente.

Por otra parte, con fecha 31.07.2015, la sociedad fue notificada de las Liquidaciones N°s 142, 143 y 144, por diferencias de Impuesto de Primera Categoría por un monto de $955.337.294, incluidos reajustes, intereses y multas a la fecha de emisión de las liquidaciones, respecto de los períodos tributarios de abril de 2012 y abril de 2013. Básicamente, estas Liquidaciones se originan con las liquidaciones señaladas en el párrafo anterior.

Posteriormente, con fecha 8 de julio de 2019, el Tribunal ordenó recibir la causa a prueba al estimar que existían hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos en la causa.

Luego, dentro de plazo legal, se acompañó como prueba al Tribunal el Informe N° 5/2018 del SII, en donde se valida en forma sustancial la pérdida de arrastre objetada.

Considerando lo anterior y que las Liquidaciones reclamadas en este juicio encuentra su origen en el procedimiento descrito anteriormente, el Tribunal Tributario y Aduanero debiera proceder a acoger a en forma sustancial el reclamo interpuesto, ordenando dejar sin efecto las Liquidaciones.

- A la filial Entel Contact Center S.A. (Ex Satel S.A.), le han sido denegadas devoluciones de pagos provisionales de impuestos por M$103.109 por el año tributario 2003. Aún se encuentra pendiente por parte del Tribunal Tributario del SII, la dictación de la resolución que se debe pronunciar respecto de un recurso de reposición (con apelación subsidiaria) que se presentó con fecha 3 de marzo de 2017, en contra del fallo de primera instancia del mismo tribunal.

- La filial Entel PCS Telecomunicaciones fue notificada con fecha 9 de enero de 2015 por el Servicio de Impuestos Internos de las liquidaciones números 1, 2, 3, 4 y 5, en virtud del cual se determinaron diferencias de impuestos ascendentes a M$3.941.455. El SII consideró que no resulta aplicable el Convenio para evitar doble tributación internacional suscrito entre Chile y el Reino Unido, en virtud del cual la Compañía efectuó retenciones de impuestos con tasa rebajada según convenio, por servicios prestados por una sociedad domiciliada en Reino Unido, en virtud de contratos establecidos previamente entre las partes.

En contra de dichas Liquidaciones, se interpuso reclamo tributario ante el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, explicando la plena aplicación del convenio a las remesas liquidadas. Con fecha 30 de abril de 2019, el Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana dictó sentencia de primera instancia rechazando el reclamo tributario.

Con fecha 23 de mayo de 2019, se interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de primera instancia toda vez que consideramos que la sentencia de primera instancia contiene errores de hecho y derecho. Dicho recurso se tuvo por interpuesto por resolución de fecha 29 de mayo de 2019, y actualmente se encuentra a la espera de la vista de la causa ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

e. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas en tanto en los contratos de créditos bancarios y en los bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1) Indicadores financieros

Como consecuencia de la aplicación de la norma contable NIIF 15 a partir del 1 de enero de 2018, y sus impactos en el EBITDA y en el cálculo de ciertas restricciones financieras que están contenidas en el Contrato de emisión de Bonos, el cual fue celebrado el 24 de junio de 2011 por la Sociedad y el Banco Representante de los Tenedores de Bonos, se procedió con fecha 29 de mayo de 2018 y según lo estipula el Contrato, a adaptar los límites establecidos para la Razón de Cobertura de Gastos Financieros Netos que la Sociedad debe mantener en sus Estados Financieros. Dicho ratio no deberá ser inferior a 2,2 dos veces hasta el 30 de junio del 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Cobertura de Gastos Financieros no inferior a 2,5 cinco veces.

Adicionalmente, se adaptó el límite de la Razón de Endeudamiento Financiero Neto, la cual no deberá ser superior a 4,5 veces hasta el 30 de junio de 2020, inclusive. A partir de los Estados Financieros posteriores a dicha fecha, la Sociedad deberá mantener una Razón de Endeudamiento Financiero Neto no superior a 4,0 veces.

Asimismo, estas mismas adaptaciones a las restricciones financieras fueron incorporadas según lo estipulado en los Contratos con los bancos acreedores Bank of Nova Scotia/EDC, Scotiabank, Banco de Chile y Banco del Estado mediante Escrituras suscritas con fechas 22 de septiembre del 2018, 8 de junio de 2018, 13 de junio del 2018 y 11 de junio respectivamente.

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral. En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2019 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 2,15:1 y de 1,57:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,5:1. Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es de 6,89:1 y de 9,42:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,2:1.

2) Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a. No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b. Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

- Un valor justo para el activo vendido.
- Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c. Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

3) Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones Obtenidas de Terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medio Ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y Desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. Información Financiera de Filiales (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

a. Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2019				31.12.2019		
	Activos		Pasivos				
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	360.552.005	1.045.836.399	398.721.715	361.080.230	1.238.867.738	110.015.708	110.015.708
Entel Comercial S.A.	829	5.533.451	745.896	-	-	181.285	181.285
Entel Inversiones S.A.	36.580	22.839.925	447.940	-	-	(1.019.528)	1.880.113
Entel Servicios Telefónicos S.A.	55.674	1.408.593	108.515	-	264.991	57.977	57.977
Entel Call Center S.A.	21.547.360	16.720.451	6.803.529	6.347.176	29.202.177	7.330.517	8.068.081
Entel Telefonía Local S.A.	20.760.674	42.781.199	25.144.328	-	126.126.449	46.341.854	46.341.854
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	310.837	2.834.802	-	-	-	127.087	127.087
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.847.675	1.599.948	1.644.442	406.897	9.548.060	843.747	843.747
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.536	421	911.828	-	(25.234)	(25.234)
Transam Comunicaciones S.A.	9.386.333	11.585.101	6.400.877	610.017	159.478.531	24.710.528	24.710.528
Will S.A.	8.512.985	9.494.844	8.787.586	6.619.373	208.556.257	17.313.859	17.313.859
Americatel Perú S.A.	7.380.673	35.868.564	10.502.127	10.724.094	28.946.470	(3.888.529)	(2.726.798)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	6.511.691	9.397.482	3.283.607	4.054.321	24.472.219	623.591	623.591
Entel Perú S.A.	487.815.989	1.777.873.746	295.048.252	993.776.352	582.558.954	(19.830.062)	79.584.115
Direcnet S.A.C.	5.290.307	14.391	1.439.626	2.246.220	-	977.338	1.099.421
Entel Internacional SpA	154.738	445.211.390	21.845	-	-	(9.971.180)	(9.971.180)
Entel Internacional B.V.I Corp.	-	320.298	-	-	-	23.779	23.779

Nombre Sociedad	31.12.2018				31.12.2018		
	Activos		Pasivos				
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	375.024.366	829.183.339	260.960.563	356.072.866	1.298.486.775	29.418.020	29.418.020
Entel Comercial S.A.	1.184.214	4.159.953	737.068	-	-	190.711	190.711
Entel Inversiones S.A.	204.555	16.255.833	634	-	-	(3.202.234)	996.782
Entel Servicios Telefónicos S.A.	195.380	2.330.136	238.823	-	723.104	427.684	427.684
Entel Call Center S.A.	15.921.553	20.745.390	7.246.732	12.370.919	26.424.234	(56.126)	516.352
Entel Telefonía Local S.A.	17.344.623	37.081.452	21.370.384	-	116.937.716	28.976.224	28.976.224
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	309.299	2.709.253	-	-	-	125.829	125.829
Entel Servicios Empresariales S.A.	990.654	5.491.067	2.429.185	-	9.773.031	956.015	956.015
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	4.414	1	422	806.472	-	(25.937)	(25.937)
Transam Comunicaciones S.A.	12.996.648	1.548.857	5.127.481	2.168.011	134.889.555	15.016.476	15.016.476
Will S.A.	7.884.634	9.804.006	4.000.010	13.401.619	192.229.122	6.184.782	6.184.782
Americatel Perú S.A.	7.791.691	34.056.840	10.208.537	19.914.051	24.407.978	(2.900.949)	(2.900.949)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	8.265.045	3.956.765	3.596.315	1.415.431	27.586.468	370.734	370.734
Entel Perú S.A.	233.975.728	1.428.986.488	223.523.487	1.088.885.713	479.843.510	(106.927.931)	(105.586.541)
Direcnet S.A.C.	991.234	2.588.456	959.407	2.100.850	-	(1.812.695)	(1.750.486)
Entel Internacional B.V.I Corp.	20.427	276.092	-	-	-	31.443	31.443

b. Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2019 M$	31.12.2018 M$	31.12.2019 M$	31.12.2019 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	19.071.845	22.005.520	29.218.692	313.956.227
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	17.807	17.376	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	22.770	25.829	5.030.213	10.960.181
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	911.828	886.472
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	2.161.258
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	6.619.373	13.401.619
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	2.269.567	532.542	660.229.374	1.006.921.292
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	631.042	538.658	8.236.140	18.687.713
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	23.413	20.488	-	1.410.738
0-E	Direcnet S.A.C	Perú	USD	-	-	2.246.220	1.459.017
Total				**22.404.100**	**23.508.069**	**712.491.840**	**1.369.844.517**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2019 M$	31.12.2018 M$	31.12.2019 M$	31.12.2019 M$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	1.733.063	1.205.049
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	65.406	1.392.854	2.327.379
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	2.522.290	2.651.946	-	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.834.802	2.709.253
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	47.432	-	19.547.826	20.191.651
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Chile	CLP	-	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	7.018.663	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	856.104	977.215	616.574	4.925.871
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	1.525.345	387.778	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	154.263	73.911	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	1.550.843	
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	320.298	274.446
Total				**5.365.874**	**4.416.696**	**35.014.923**	**31.633.649**

			31.12.2019		31.12.2018	
Rut	Sociedad	Descripción de la Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	181.701.509	181.701.509	200.606.972	200.606.972
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	7.972.496	(7.972.496)	7.804.196	(7.804.196)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	54.015.597	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Abono Préstamos	278.226.264	-	-	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Recibidos	469.722	-	934.232	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	172.043	172.043	167.789	167.789
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	226.291	(226.291)	670.254	(670.254)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Otorgados	952.928	-	5.243.296	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	246.761	246.761	246.942	246.942
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	12.163.880	(12.163.880)	10.081.978	(10.081.978)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Abono Préstamos	5.597.452	-	1.144.782	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	20.687.495	20.687.495	21.751.095	21.751.095
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	1.294.074	(1.294.074)	1.317.080	(1.317.080)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	643825	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	15.534.616	-	7.978.197	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	54.762	-	42.234	-
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Servicios Recibidos	-	-	559.593	(559.593)
96.553.830-5	Entel Contact Center S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	492.917	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	41.636	41.636	48.839	48.839
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	9.548.060	(9.548.060)	9.773.031	(9.773.031)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	4.122.237	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	24.296.480	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	9.179.922	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	9.782.245	-	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	12.862.052	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Préstamos Recibidos	24.857.072	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Recibidos	736.092	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	5.219.574	-

			31.12.2019		31.12.2018	
Rut	Sociedad	Descripción de la Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	310.517	310.517	232.712	232.712
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	467.534	(467.534)	111.969	(111.969)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	-	-	932.736	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	1.211.603	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	119.279	119.279	137.931	137.931
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	101.932	(101.932)	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	174.558.025	-	221.643.134	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	3.162.548	3.162.548	1.725.317	1.725.317
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	4.400.937	(4.400.937)	2.695.695	(2.695.695)
0-E	Direcnet S.A.C	Préstamos Otorgados	462.739	-	1.393.986	-

38. Hechos Posteriores

Con fecha 27 de enero del 2020, Entel prepago una parte del crédito adeudado al banco Estado (nota 16 a). La operación ascendió a M$ 49.500.000.

Salvo lo anterior, entre el 1 de enero del 2020 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido otros hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado
de los Estados Financieros Consolidados

1. Estructura Financiera, Evolución de Ingresos, Costos y Rentabilidad

Para efecto de análisis comparativo, es necesario tener presente que a partir del 1° de enero del 2019 entró en vigencia la nueva norma contable sobre arrendamientos (NIIF 16). Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables antes de NIIF 16.

El cambio para la compañía producto de la aplicación de NIIF 16, se produce principalmente en aquellos contratos de arrendamiento asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales. Esto, se basa en que en dichos contratos se cumplen las características de que existe un activo identificable y que se tiene el derecho a controlar su uso.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada, reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Adicionalmente, se reclasifican al activo fijo los gastos anticipados relacionados con dichos contratos por arriendos.

La aplicación de la nueva norma contable significó efectuar un ajuste inicial al 1° de enero de 2019 en el estado de situación financiera originando un mayor activo por derechos de uso y como contrapartida un mayor pasivo por arrendamientos, ambos ascendentes a MM$344.921. Adicionalmente, se reclasificaron al activo fijo los gastos anticipados que estaban vigentes por dichos contratos por un monto de MM$29.813. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de los mismos. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

Por otra parte, la compañía llevó a cabo un proceso para los efectos de enajenar un portfolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan el 40% de las torres propias existentes en Chile, y en el caso de Entel Perú un proceso análogo de venta de torres que no supere el 64% de las torres propias existentes en dicho país. Con fecha 19 de diciembre de 2019, las Filiales del Grupo Entel, Entel PCS y Entel Perú suscribieron contratos con American Tower Corporation (Chile-Perú) para transferir el porcentaje mencionado y suscribir a la vez contratos de arriendos por los mismos activos, para no afectar la continuidad operativa de los servicios de Entel en ambos países. La operación de venta en Chile corresponde a 1.980 torres y en Perú 1.262 torres.

La operación se estructuró con un cierre inicial el 27 de diciembre de 2019 que contempló el traspaso de 1.275 torres en Chile y 1.089 en Perú. El remanente de torres para completar la operación se debe transferir en un plazo máximo de 18 meses.

La utilidad consolidada asociada a los sitios transferidos al 31 de diciembre alcanzó un total de MM$195.425 antes de impuestos. La transacción origina en el estado de situación financiera un mayor Efectivo y Equivalentes al Efectivo, un mayor Activo por Derechos de Uso, bajas de activo fijo, baja de pasivo por desmantelamiento, y una mayor Obligación por Arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los efectos contables de la transacción:

Cifras en MM$	Consolidado
Recaudación neta de IVA	410.786
Obligaciones por arrendamientos	(165.236)
Costo venta de torres vendidas, neto de derecho de uso por arriendos	(49.862)
Baja pasivo desmantelamiento	9.105
Comisiones y otros gastos	(9.368)
Efecto neto de la operación	**195.425**

Índices Financieros

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 3% durante los doce meses del año 2019; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 37,4%.

	31.12.2019	31.12.2018
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez Corriente (Activos corrientes / Pasivos Corrientes)	1,52	1,23
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos Corrientes)	0,50	0,11
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	221,35	190,12
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos corrientes / Deuda Total)	25,02	25,36
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no corrientes / Deuda Total)	74,98	74,64
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	3,46	0,97
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	7,79	(1,23)
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio)	10,36	(1,81)
Rentabilidad del activo (%) (anulizado) (Utilidad neta del período sobre activos promedio) (anualizado)	3,38	(0,63)
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	510,41	(78,19)
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / Cotización acción al cierre)	0,00	0,82
Valor libros (Patrimonio / número de acciones) ($)	5.326,43	4.524,32
Valor bursátil (Según cotización) ($)	5.348,00	5.381,60

EBITDA

(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda aumentaron en 343.490 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de 426.921 a 770.411 millones de pesos (+80%). Este aumento se produce por los mejores ingresos de la operación móvil en Perú y en Chile por los servicios móviles y fijos residenciales de "Entel Hogar". También, los programas de eficiencia implementados en todos los segmentos de negocio han permitido obtener mejores márgenes. Cabe señalar, que el nuevo tratamiento contable de NIIF 16 (arrendamientos) afectó positivamente el Ebitda en 83.231 millones de pesos. Adicionalmente, la venta de torres efectuada en diciembre del 2019 afectó positivamente el Ebitda en 195.425 millones de pesos. Al excluir NIIF 16, el Ebitda presenta un aumento del 61%. Cabe señalar, que esta mejora en el Ebitda producto de NIIF 16 tiene su contrapartida en un mayor gasto de depreciación por 68.804 millones de pesos y gastos financieros por 14.123 millones de pesos, respectivamente.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa una importante mejora en los índices de eficiencia, rentabilidad y de liquidez durante los doce meses del presente año. Por otra parte, los índices de endeudamiento presentan un aumento en los últimos doce meses afectados principalmente por la aplicación de NIIF 16 sobre arrendamientos.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo presentan una importante evolución positiva, dado por los mejores resultados de la operación en Chile y Perú, así como por el efecto positivo de la venta de torres ocurrida en diciembre. Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por intereses debido a la aplicación de NIIF 16, y por mayores gastos por reajustes asociados a deudas en UF, los que fueron parcialmente compensados por mejores valorizaciones a mercado de instrumentos derivados de cobertura financiera y por utilidades en diferencias de cambio. Por otra parte, hay mayores gastos por impuestos debido a los mejores resultados.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta ha aumentado, pasando de una relación de 190% a una de 221%. Esta variación se produce dado el mayor aumento producido en los pasivos en 963 mil millones de pesos (+37%) respecto del aumento del patrimonio en 242 mil millones (+18%). El pasivo se vio incrementado principalmente por la aplicación de NIIF 16 a contar de este año, lo que significó registrar una obligación por arrendamientos de 502 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2019, así como por los pasivos por impuestos diferidos asociados por 120 mil millones de pesos. Adicionalmente, se registraron mayores pasivos financieros por 182 mil millones de pesos asociado principalmente al aumento en la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar durante los doce

meses de este año, con el consiguiente aumento de los activos financieros asociados a los instrumentos de cobertura cambiaria contratados, y también producto de una colocación de bonos efectuada en octubre de este año por 262 mil millones de pesos con la que se prepagaron deudas bancarias por 196 mil millones de pesos. Por su parte, el patrimonio se vio incrementado principalmente por las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del alza del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses y por el aumento en los resultados acumulados producto de la utilidad del ejercicio.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta una evolución positiva respecto a igual período del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 3,46 veces. La holgura de este límite mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2019 se sitúa en 3,7 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 8,51 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios y arriendos, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros y operacionales. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes aumenta desde un 123% a un 152%. Esto, producto del aumento de los activos corrientes en 540 mil millones de pesos (+67%) producto principalmente de la recaudación en la venta de torres en diciembre por 490 mil millones de pesos, parcialmente compensado por un aumento en los pasivos corrientes en 232 mil millones de pesos (+35%) afectado por NIIF16 en 69 mil millones de pesos, por mayores cuentas por pagar por 107 mil millones de pesos e impuestos por pagar por 56 mil millones de pesos y por mayores dividendos por pagar por 46 mil millones de pesos.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una mejora pasando de un 11 a un 50% de cobertura. Lo anterior dado por el efecto de un mayor aumento proporcional del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 375 mil millones de pesos (+515%), respecto de un aumento en los pasivos corrientes por 232mil millones de pesos (+35%) como se señaló anteriormente.

Ajuste en Estado de Situación Financiera por aplicación de NIIF 16 (norma de arrendamientos)

Tal como se menciona en nota 2e) de los estados financieros, el Grupo adoptó la nueva norma de arrendamientos (NIFF 16) a partir del 1 de enero de 2019. NIIF 16 establece la definición de un contrato de arrendamiento y especifica el tratamiento contable de los activos y pasivos originados por estos contratos desde el punto de vista del arrendador y arrendatario. La nueva norma no difiere de la norma que la precede, IAS 17 Arrendamientos, desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para los contratos que cumplan con las características de que exista un activo identificable y que se tenga el derecho a controlar su uso. NIIF 16 es de aplicación obligatoria a partir del 1 de enero de 2019.

Respecto a NIIF 16, luego de revisar la normativa y su efecto sobre los distintos tipos de arriendos operativos, se pudo concluir que los contratos afectados en el Grupo Entel son principalmente aquellos asociados a sitios donde se emplazan las antenas de telefonía móvil y locales comerciales.

El Grupo, ha optado en la adopción inicial de la norma en su modalidad retrospectiva modificada reconociendo activos y pasivos por el valor presente del total de los pagos futuros comprometidos en los contratos. Estos flujos se descuentan a una tasa de interés incremental de endeudamiento. Adicionalmente, se reclasificaron al activo fijo los gastos anticipados que estaban vigentes por dichos contratos. Las cifras comparativas con el 2018 en los estados financieros no se modifican y se presentan según las normas contables originales.

Se consideran los contratos cuyo plazo remanente de vigencia sea superior a un año. Para aquellos con vencimientos remanentes menores a un año, se procederá a dar reconocimiento de los activos y pasivos una vez renegociados los contratos y se haya despejado la incertidumbre respecto de los nuevos plazos y/o las rentas de arrendamientos respectivas.

El impacto del ajuste inicial al 1 de enero de 2019 sobre el estado de situación es el siguiente:

	MM$
Aumento en Obligaciones por Arrendamientos	344.921
Aumento de Activos por Derechos de Uso	344.921
Reclasificación de Gastos Anticipados al Activo por Derechos de Uso	29.813

Este ajuste inicial en el estado de situación originó un mayor Activo por Derechos de Uso y como contrapartida una mayor Obligación por Arrendamientos, y activos y pasivos por impuestos diferidos. El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio por NIIF 16, dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de los mismos. Estos cambios producto de la norma, afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

Análisis del Estado de Situación Financiera

	31.12.2019	31.12.2018	Variación
Activos	**MM$**	**MM$**	**%**
Activos Corrientes	1.350.183	810.596	67
Activos no Corrientes	3.819.310	3.153.619	21
Total Activos	**5.169.493**	**3.964.215**	**30**

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un crecimiento con respecto al cierre del año anterior de 1.205 mil millones de pesos, equivalente a un 30%.

La principal variación en el total de activos se origina en el aumento del Efectivo y Equivalente al Efectivo por 375 mil millones de pesos asociados principalmente a la venta de torres ocurrida en diciembre del 2019, donde se produce una recaudación de 490 mil millones de pesos (IVA incluido), y por la aplicación de NIIF 16 (arrendamientos), lo que significó registrar activos por Derechos de Uso de arriendos ascendentes a 386 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2019, así como mayores activos por impuestos diferidos por la suma de 160 mil millones de pesos a la misma fecha.

Los Otros activos financieros corrientes presentan un aumento de 146 mil millones de pesos, producto principalmente de las mayores inversiones en instrumentos financieros sobre 90 días, producto de la venta de torres. También se observa un aumento en los otros activos financieros corrientes en 88 mil millones producto de las mejores valorizaciones a mercado de instrumentos derivados y en las Cuentas por Cobrar Comerciales por 70 mil millones de pesos.

Adicionalmente, se observa un aumento del rubro Propiedades Plantas y equipos por la suma de 8 mil millones de pesos correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, donde la inversión bruta alcanzó a los 410 mil millones de pesos durante este período. Cabe señalar que producto de la venta de torres, se produjo una baja de activos fijos por 76 mil millones de pesos, y se reclasificaron 34 mil millones de pesos al rubro

Activos no Corrientes Mantenidos para la venta asociados a las torres comprometidas a vender pero que al 31 de diciembre no habían sido transferidas al comprador.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 65% a servicios móviles, y en un 35% a inversiones en plataformas e infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Los aumentos señalados fueron parcialmente compensados principalmente por disminuciones en los rubros Otros Activos No Financieros corrientes y no corrientes en 36 mil millones y en Activos por Impuestos corrientes en 27 mil millones de pesos.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan una disminución de 38 mil millones de pesos, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

	31.12.2019	31.12.2018	Variación
Pasivos y Patrimonio	**MM$**	**MM$**	**%**
Pasivos Corrientes	891.001	658.743	35
Pasivos no Corrientes	2.669.818	1.939.050	38
Patrimonio Total	1.608.674	1.366.422	18
Atribuible a los Propietarios de la Contralora	1.608.674	1.366.422	
Total Pasivos y Patrimonio	**5.169.493**	**3.964.215**	

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 963 mil millones de pesos, equivalente a un 37%.

El aumento de los pasivos totales se origina principalmente por la aplicación de NIIF 16 (arrendamientos), lo que significó registrar Obligaciones por Arrendamientos ascendentes a 502 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2019, así como mayores pasivos por impuestos diferidos por la suma de 120 mil millones de pesos a la misma fecha. Adicionalmente, se registraron mayores pasivos financieros corrientes y no corrientes por 182 mil millones de pesos asociado principalmente al aumento en la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar durante los doce meses de este año, con el consiguiente aumento de los activos financieros asociados a los instrumentos de cobertura cambiaria contratados, y también producto de una colocación de bonos efectuada en octubre de este año por 262 mil millones de pesos con el cual se prepagaron deudas bancarias por 196 mil millones de pesos.

Por otra parte, se produce un aumento en las Cuentas por Pagar comerciales en 107 millones de pesos asociados principalmente al IVA en la venta de torres por 44 mil millones de pesos y mayores dividendos por pagar ascendentes a 46 mil millones de pesos. También se produce un aumento en los pasivos por impuestos corrientes en 56 mil millones de pesos asociados principalmente a los mejores resultados.

Por su parte, el patrimonio presenta un aumento neto de 242 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por un aumento de las reservas por diferencias de cambio por conversión

en 130 mil millones de pesos que afecta a las inversiones en Perú producto del alza del tipo de cambio sol/peso en los doce meses de este año, y por el aumento de los resultados acumulados en 154 mil millones de pesos, parcialmente compensados por un aumento en los dividendos por pagar en 46 mil millones de pesos.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 14%, al comparar los doce meses de 2019 y 2018, según el siguiente detalle:

Evolución de los ingresos por ventas	2019	2018	Variación
	MM$	MM$	%
Telefonía Móvil-Chile	950.478	1.001.678	-5
Entel Perú	579.250	477.854	21
Servicios Privados (incluye servicios IT /digitales)	199.968	196.426	2
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	50.856	52.620	-3
Servicio de Televisión	38.589	36.521	6
Larga Distancia	8.050	10.464	-23
Internet	58.155	49.366	18
Servicios a Otros Operadores	29.562	29.949	-1
Negocios de Tráfico	25.156	23.652	6
Americatel Perú	22.147	20.448	8
Servicios Call Center y otros	13.463	12.730	6
Otros Ingresos (1)	221.869	11.252	1.872
Total Ingresos Operacionales	**2.197.543**	**1.922.960**	**14**

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce primeros meses del año totalizaron 2.198 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 14% en comparación con las cifras del mismo período del año 2018. Este aumento fue impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Perú (+21%), pese a una reducción de tarifas de interconexión en un 56% desde enero de este año, y por los servicios fijos en Chile asociados a los servicios digitales, TI y residenciales de "Entel Hogar". Por otra parte, se observa una disminución en los ingresos de telefonía móvil en Chile, afectados principalmente por la disminución en las tarifas de cargos de acceso en un 80% desde enero de este año y menores ventas de equipos. En la última parte del año, la actividad comercial fue afectada por los disturbios sociales acontecidos en el país. Por otra parte, en los Otros Ingresos (1), se incluye la transacción de venta de torres ocurrida en diciembre de 2019 que produjo un ingreso neto ascendente a 201 mil millones, y por la venta de un inmueble de la filial Call Center por seis mil seiscientos millones de pesos.

Los ingresos móviles tanto en Chile como en Perú continúan siendo la principal fuente de los ingresos del Grupo. Adicionalmente, se continúa observando un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas asociadas al segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y servicios digitales. También, los servicios de "Entel Hogar" asociados a internet y televisión presentan un constante crecimiento en sus ingresos.

La Compañía sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de alto valor, no obstante, el entorno altamente competitivo en una industria de mayor madurez. En Perú, Entel se ha focalizado en la ampliación de la oferta comercial para los diversos segmentos del mercado incluyendo soluciones digitales y continúa con una expansión selectiva de la red.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil caen un 5% respecto del año anterior. La caída se debe principalmente a la reducción de las tarifas de cargo de acceso en un 80% a partir de enero de este año y a una menor venta de equipos e ingresos de servicios en prepago. Esto, fue compensado en parte por un aumento de los cargos fijos asociados a un aumento en la base de clientes de postpago.

La filial Entel Perú, presentó en los doce meses de este año ingresos de 579 mil millones de pesos, superando en 101 mil millones de pesos los ingresos a igual fecha del año anterior equivalente a un +21%. Este fue impulsado en parte por la revaluación del sol peruano frente a peso chileno en un 8%. Adicionalmente, aumentaron los ingresos por servicios de voz y datos en conjunto con mayores ingresos por ventas de equipos. Hubo una importante expansión de los clientes móviles, alcanzando un total de 8.292.944 abonados al 31 de diciembre de 2019, mostrando un crecimiento neto de un 6% respecto de diciembre del 2018, y presenta un ARPU de $5.823. Cabe señalar que a principios de año se produjo una disminución de las tarifas de cargos de acceso en un 56%. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2019, se alcanzaron 197 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) creciendo un 2% en la

modalidad suscripción y prepago. Este servicio autoinstalable se ofrece en distintos planes comerciales y se puede conectar a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Actualmente, está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, han presentado un aumento del 2% respecto de diciembre 2018 alcanzando los 200 mil millones de pesos, impulsada principalmente por la suscripción de nuevos contratos con los clientes. Estos servicios permiten a los clientes resolver necesidades sin invertir en infraestructura propia, mejorando su productividad a través del uso de la mejor infraestructura de redes de fibra óptica y capacidades en data center, así como servicios en la nube, ciberseguridad, conectividad IOT y otros servicios digitales.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución del 3% alcanzando los 51 mil millones de pesos y están asociados principalmente al negocio de "Entel Hogar". En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 182 mil UGI al 31 de diciembre de 2019, presentando una disminución del 13% respecto al año anterior. Asimismo, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 13 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad, presentando un crecimiento del 291% respecto al año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 6%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a "Entel Hogar". A la fecha el servicio satelital cuenta con 136 mil UGI, y en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 22 mil UGI, donde la Compañía ha continuado con una estrategia selectiva para este servicio.

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 18% alcanzando los 58 mil millones de pesos, dado por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 117mil UGI, presentando un aumento del 84% respecto de la misma fecha del año anterior. Asimismo, se observa una evolución positiva en los servicios "Hogar" prestados a través de fibra óptica donde ya se han alcanzado 40 mil UGI al 31 de diciembre en la modalidad suscripción.

Los ingresos por servicios de larga distancia han presentado una disminución de un 23%, donde los ingresos de larga distancia internacional caen debido a menores tráficos y tarifas en línea con una mayor penetración de servicios IP.

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan una leve disminución del 1% respecto de la misma fecha del año anterior, debido principalmente a menores ingresos de operadores virtuales y menores arriendos de infraestructura de red.

Los servicios de negocio de tráfico presentan un aumento del 6%, debido a mejores tráficos de minutos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación positiva de un 8%. en parte por la revaluación del sol peruano frente a peso chileno en un 8%. También, se observan mayores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, ofrecidos tanto sobre fibra óptica como tecnología 4G como los de outsourcing TI, los cuales fueron compensado por menores ingresos de larga distancia debido a menores tráficos y tarifas.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 6%, debido a mayores operaciones en Chile.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los doce meses de 2019 y 2018:

Costos, Gastos y Rentabilidad	2019	2018	Variación
	MM$	MM$	%
Costos de Operación	(1.853.626)	(1.832.047)	-1
Resultado Operacional (EBIT)	329.490	90.913	262
Costos financieros netos, reajustes y otros	(91.241)	(93.184)	2
Utilidad neta	152.779	(23.614)	747

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 1.853 mil millones de pesos, lo que significa un aumento de 22 mil millones de pesos equivalentes a un 1% en comparación con las cifras de mismo período del año 2018.

El aumento de los costos se produce principalmente por mayores depreciaciones asociadas principalmente a la aplicación de NIFF 16 por 68.804 millones de pesos, mayores gastos de energía, materiales y otros. Estos fueron parcialmente compensados principalmente por menores costos de interconexión, menores servicios profesionales, y menores gastos por arriendos asociados a la aplicación de NIIF 16 por 83.231 millones de pesos. Asimismo, los costos de equipos de postpago y gastos de publicidad disminuyen, los que fueron más que compensados principalmente por mayores costos de venta de equipos en el segmento de prepago.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y EBITDA

El resultado operacional aumentó en 253.003 millones de pesos equivalentes a un +278%, pasando de 90.913 millones de pesos a 343.917 millones de pesos, y el Ebitda aumentó en 343.490 millones de pesos (+80%), pasando de 426.921 a 770.411 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. El aumento en el resul-

tado operacional y en el Ebitda se produce por los mejores ingresos de la operación móvil obtenidos en Perú y en Chile por los servicios móviles y fijos residenciales de "Entel Hogar", y también por los programas de eficiencia que han permitido obtener mejores márgenes. Cabe señalar, que el nuevo tratamiento contable de NIIF 16 (arrendamientos) afectó en parte el Ebitda, mejorándolo en 83.231 millones de pesos. Adicionalmente, la venta de torres mejoró el Ebitda en 195.425 millones de pesos. Al excluir NIIF 16, el Ebitda presenta un aumento del 61%.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 90.486 millones de pesos (+27%) respecto del mismo período del año 2018. El aumento está generado principalmente por la aplicación de NIIF 16 en la suma de 68.804 millones de pesos, como aquel asociado al despliegue de la red 4G y de fibra óptica, así como desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital.

Telefonía Móvil y Fija Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A., Americatel y Direcnet.

A partir de este año, Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos a los distintos segmentos de mercado, con el objetivo de mejorar permanentemente la oferta del Grupo en dicho país.

Los ingresos consolidados de los servicios móviles y fijos en Perú ascendieron a 694 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2019, creciendo un 37% respecto de igual fecha del año anterior. El Ebitda ascendió a 126 mil millones de pesos de utilidad, mejorando en 177 mil millones de pesos respecto de una pérdida de 44 mil millones de pesos en diciembre de 2018. El resultado operacional presenta una utilidad de 27 mil millones de pesos, mejorando en 130 mil millones de pesos respecto de una pérdida de 104 mil millones de pesos a la misma fecha del año anterior. Cabe señalar que, el efecto de venta de torres afectó positivamente en 79 mil millones de pesos el Ebitda de Perú.

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú y Direcnet, la evolución de sus resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

Entel Perú y Direcnet	31.12.2019	31.12.2018	Variación
	MM$	MM$	%
Total Ingresos Operacionales	677.272	489.053	38
Utilidad (Pérdida) Operacional (Ebit)	32.914	(99.727)	133
Pérdida Total	(19.830)	(106.928)	81

Entel Perú y Direcnet	31.12.2019	31.12.2018	Variación
	MM$	MM$	%
Flujo de Operación	41.934	(35.527)	218
Flujo de Inversiones	88.611	(142.013)	162
Financiamiento otorgados por la Matriz	121.173	176.839	-31

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 8.292.944 clientes al 31 de diciembre de 2019, creciendo un 6% respecto de diciembre del año anterior.

En el segmento de postpago se llegó a 3.102.362 clientes, con un aumento de 16% respecto de diciembre de 2018. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet, a redes sociales y videos con minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. La oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia un menor subsidio de equipos con la incorporación de la modalidad de financiamiento en la venta de equipos de postpago, ahora también con planes de financiamiento bancario. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 1% en la base de clientes, alcanzando los 5.190.582 clientes al 31 de diciembre de 2019. Este crecimiento fue impulsado por ofertas que se centraron en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. Además, se continuó con el "chip prepago 29", con el beneficio de un plan, recargando cada vez que el cliente lo desee, recibiendo minutos ilimitados y aplicaciones, disponibles para líneas adicionales y portabilidad. En el último tiempo la estrategia de ventas en este segmento se ha ido focalizando a clientes de mayor valor (de mayor recarga).

Durante 2019, al medir en pesos chilenos, cabe señalar que tanto los ingresos como los costos se ven afectados por la revaluación del sol frente al peso chileno (8%).

Los ingresos en los doce meses del 2019 alcanzaron los 677 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 188 mil millones de pesos (+38)% respecto de diciembre 2018. Esto fue impulsado por el crecimiento de la base de clientes, por menores subsidios en la venta de equipos, los efectos de la aplicación inicial de NIIF 15 en el año 2018, en parte compensados por la reducción en las tarifas de interconexión móvil. Cabe señalar que en este año se ha producido una disminución de las tarifas de cargos de acceso en un 56% a partir de enero.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 6448 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 9% en comparación con las cifras de diciembre 2018. Esta variación es explicada principalmente por mayores costos de depreciación asociadas principalmente a la aplicación de NIIF 16 por 31 mil millones de pesos, mayores costos de equipos por una mayor venta, energía e impuestos indirectos. Estos han sido parcialmente compensados con menores gastos por arriendos asociados a la aplicación de NIIF 16 por 45 mil millones de pesos, menores costos de cargo de acceso, y menores gastos de incobrabilidad y de personal. Durante el presente año, hay cargos extraordinarios por $5.749 millones de pesos aproximadamente producto de reorganizaciones internas.

El resultado operacional registró una utilidad de 33 mil millones de pesos, mejorando en 133 mil millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. El Ebitda registró una utilidad de 126 mil millones de pesos, mejorando en 178 mil millones de pesos respecto de una pérdida de 52 mil millones de pesos a la misma fecha del año anterior. Esta mejora en los resultados fue impulsada principalmente por mejores ingresos, márgenes de servicios y equipos como de los planes de eficiencia implementados. El Ebitda está afectado en parte por el nuevo tratamiento contable de NIIF 16, mejorándolo en 45 mil millones de pesos, y por la utilidad en la venta de torres por 79 mil millones. Al excluir NIIF 16, el Ebitda aumenta en 132 mil millones de pesos.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 46 mil millones de pesos (+96%) respecto del mismo período del año 2018. El aumento está generado principalmente por la aplicación de NIIF 16 en la suma de 31 mil millones de pesos. Adicionalmente, se producen aumentos por el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado principalmente con el aumento de las capacidades de transmisión, despliegue selectivo de la red, proyectos de transformación digital y Hogar.

Durante los doce meses de este año, las necesidades de financiamiento de la filial Entel Perú ascendieron a aproximadamente 232 millones de dólares, los que fueron aportados por su matriz Entel Chile.

Por otra parte, los estados financieros individuales de Americatel Perú presentan una variación positiva de un 18% en sus ingresos alcanzando los 29 mil millones de pesos. Se observan mayores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, ofrecidos tanto sobre fibra óptica como tecnología 4G. Asimismo, los servicios de outsourcing TI crecieron en sus ingresos. Esto fue compensado en parte por menores ingresos de larga distancia debido principalmente a menores tráficos. Asimismo, el Ebitda creció en un 10%llegando a una utilidad de 3.705 millones de pesos, y el resultado operacional asciende a una pérdida de 3.222 millones de pesos, empeorando en un 67% respecto de diciembre 2018, básicamente por mayor depreciación relacionada con proyectos de anillo de fibra óptica desplegados en el último tiempo.

Resultado antes de Impuesto Consolidado

Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por intereses afectados por la aplicación de NIIF 16 por 14 mil millones de pesos, y por mayores gastos por reajustes asociados a deudas en UF, los que fueron parcialmente compensados por mejores valorizaciones a mercado de instrumentos derivados de cobertura financiera y por utilidades en diferencias de cambio.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente.

Durante los doce meses de este año se produjo un mayor gasto por impuesto a la renta de 65 mil millones de pesos comparado con el mismo período del año anterior, debido a los mejores resultados.

2. Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de la operación por 144 mil millones de pesos, al aumentar de 473 mil a 617 mil millones de pesos.

Este aumento en los flujos por actividades de operación fue dado principalmente por el efecto combinado de un aumento en los importes cobrados a clientes en 25 mil millones de pesos, una disminución de los pagos de la operación en 172 mil millones (10%), y por un aumento en los flujos de egresos en el rubro Impuestos a las Ganancias en 54 mil millones de pesos.

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos por 369 mil millones de pesos, y fue dado principalmente por la entrada de flujos asociados a la venta de torres por 490 mil millones de pesos, de los cuales 153 mil millones de pesos se invirtieron en instrumentos financieros mayor a 90 días. También se observa una caída de los egresos en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" por 31 mil millones de pesos (6%).

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 97 mil millones de pesos al 31 de diciembre del 2019, presentando un aumento en los flujos de egresos de 60 mil millones respecto de diciembre del 2018, dado principalmente por mayores pagos de intereses y arriendos que se presentan como financiamiento según IFRS 16 a diferencia del año 2018 que se presentaban en el flujo operacional, parcialmente compensados por menores dividendos pagados, y por mayores ingresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos derivados.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de dichos períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", ascienden a 447 y 73 mil millones de pesos, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 respectivamente, operando satisfactoriamente la planificación de flujos de efectivo del Grupo.

3. Analisis de Mercado y Riesgo de Mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias en la operación.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de pospago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos) e ingresos promedio (ARPU) son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. Por otra parte, producto de los disturbios sociales acontecidos en el país en la última parte del año, la actividad comercial se vio afectada, principalmente en ciertos puntos de venta en la industria. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo una disminución neta del 2% alcanzando los 9.092.342. En un ambiente de alta competitividad, en los clientes del segmento de postpago se produce una variación positiva impulsados por la portabilidad neta, mayor migración de prepago y una mejor retención de clientes. Entel ha crecido un 11% en su base de clientes de postpago (voz, banda ancha móvil e IOT) en los últimos doce meses, representando un 55% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce una baja comparado con el mismo período del año anterior, presentando una disminución del 14% (voz , banda ancha móvil e IOT), debido a menores ventas brutas, a mayores migraciones a pospago y la mayor rotación de clientes en la industria.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su oferta de planes que incluyen para aquellos de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir a sus clientes acceder a plataformas de contenido digital para el universo de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con una red moderna y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva la cual se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

En el segmento de pospago, la actividad comercial ha tenido un fuerte desempeño, favorecida por la puesta en marcha de plataformas digitales y el aumento de las ventas en segmentos masivos a través de canales controlados y plataformas de posventa digital. La oferta digital continuó siendo mejorada en "Entel App", donde los clientes encuentran propuestas personalizadas y contextuales que incluyen dispositivos con planes de financiamiento, segundas líneas, OTT y servicios de seguros como palancas clave.

El mercado de prepago continuó registrando una alta rotación, bajo crecimiento y migraciones a pospago. Además, las tendencias de las tarifas por minuto y / o los datos se están acercando a los niveles de pospago. En este escenario, las cuotas de mercado de las recargas continuaron creciendo y la oferta se potenció a través de plataformas digitales a través de "recargas con un solo clic", lo que facilitó el uso datos y minutos ilimitados.

El proceso de transformación digital en toda la Compañía continuó generando una experiencia eficiente y simplificada, facilitando el lanzamiento de nuevos servicios y creando ofertas personalizadas para los clientes en cada segmento, todo esto como resultado del uso de estructuras ágiles, análisis avanzado y procesos automatizados, alcanzando índices de alta satisfacción y calidad.

Por otra parte, a fines del 2018 se lanzó el proyecto Entel+, un programa corporativo e integral con el objetivo de agilizar los procesos, reasignar recursos y potenciar a las áreas con mayores crecimientos real y potencial, así como buscar mayores eficiencias y sinergias entre Chile y Perú.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI y servicios digitales, transformándose en un socio tecnológico para los clientes.

El negocio móvil en el segmento empresas continuó enfrentando un mercado competitivo con promociones de datos, planes SIM only y ofertas de equipos de alta gama. En este escenario, la base de clientes móviles aumentó levemente respecto de igual fecha del año anterior, donde se han reforzado los planes SIM only y una atractiva oferta de equipos, otorgando una mejor conectividad empresarial de aplicaciones de correo electrónico y mensajería WhatsApp, y minutos de voz ilimitados. Asimismo, se han incorporado planes de afinidad extensivos a los familiares. Además, los planes de financiamiento de equipos han sido extendidos a este segmento.

En lo relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, se continúa observando un crecimiento en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales, donde se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing.

Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. Entel posee la categoría Platinum Managed Security Service Provider para proveer soluciones de seguridad de la empresa Fortinet, siendo el primer Service Provider en Chile con este standard.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La ampliación de la red GPON ha permitido a Entel lograr una mejor cobertura y eficiencia de los servicios fijo y aumentar su presencia en el mercado empresas, mejorando así las soluciones de conectividad y la integración de los servicios fijos y móviles con acceso de alta velocidad.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier III Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia. El Data Center con certificación Tier IV a esta fecha, cuenta con un total de 8.500 metros cuadrados en 8 ubicaciones. Esto le permite a la compañía aumentar su capacidad para entregar servicios.

"Entel Ocean" continúa capturando nuevas oportunidades de negocios enfocadas a desarrollar soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles. Además, se amplió la oferta de servicios de ventas en la nube, con los acuerdos de Cloud First y "Pay as you Grow" ofreciendo una oferta más flexible. Ya se han concretado proyectos en diferentes industrias (minoristas, municipalidades e instituciones gubernamentales), y que son fácilmente transferibles a nuevos clientes.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, continuó desplegando los servicios sobre la banda 3,5 Ghz. Al 31 de diciembre se han alcanzado 435 mil UGI en la modalidad de suscripción, buscando así mejorar la oferta para aquellos hogares situados donde la penetración de este servicio es baja, o bien no cuentan con otras alternativas en términos de oferta.

Adicionalmente, en los servicios de "Entel Hogar", la Compañía se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar a hogares de alta densidad y o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre principalmente en ciertos sectores de la región Metropolitana, y al 31 de diciembre se han alcanzado 75 mil UGI en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción

En materia de asignación de frecuencias, en los últimos años se han desarrollado los concursos públicos que permiten operar en Chile las frecuencias AWS (1700-2100 MHz); 2600 MHz y 700 MHz, lo cual ha permitido el desarrollo de la tecnología 4G en el país.

Respecto de las frecuencias en banda 700 MHz, durante el 2019 se fue implementando el fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida en dicho concurso de espectro; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia de espectro por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC.

Para el desprendimiento de espectro, Claro informó que dicho cumplimiento lo hará desprendiéndose de 20 MHz de su espectro asignado en la banda 3.500. Entel a través del desprendimiento de 20 MHz de espectro en la banda 3.500 y 10 MHz en su banda de 900. Movistar a través del desprendimiento de 50 MHz de sus concesiones regionales en banda 3.500 (equivalentes a un desprendimiento de 10 MHz) y vía licitación de 10 MHz en la banda de 1900. El plazo máximo para materializar estos desprendimientos es hasta octubre de 2021.

Respecto de la revisión de los límites de espectro, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) resolvió la consulta no contenciosa de Subtel sobre la modificación del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador de servicio público de telecomunicaciones. La resolución del órgano de competencia dispone que en la Macrobanda Baja (inferior a 1 GHz) se adopta un límite de tenencia de espectro de 35% por operador. En la Macrobanda Media Baja (entre 1 y 3 GHz) se adopta un límite máximo de 30% por operador. En la Macrobanda Media (entre 3 y 6 GHz) se adoptan las siguientes medidas: en el corto plazo, la Subtel no podrá subastar bloques contiguos que, en suma, sean inferiores a 40 MHz por operador (de ese modo, deberá contar, en una primera subasta, con al menos 80 MHz de espectro, asegurando así la existencia de un mínimo de dos operadores; en el mediano plazo, la Subtel deberá velar porque existan al menos cuatro operadores con un mínimo de 40 MHz contiguos cada uno; y, finalmente, en el largo plazo, regirá un límite máximo de espectro de 30% para esta macrobanda, debiendo cada operador tener un mínimo de 80 MHz contiguos. En la Macrobanda Media Alta (entre 6 y 24 GHz): no fija límites atendida la ausencia de atribuciones y asignaciones para servicios móviles en las bandas que la componen. Y en la Macrobanda Alta (superior a 24 GHz): al igual que en la macrobanda media, se fijan diversas medidas: en el corto plazo, la Subtel deberá asegurar la adjudicación de bloques contiguos que, en suma, no sean inferiores a 400 MHz por operador; en el mediano plazo, la Subtel deberá velar porque existan al menos cuatro operadores con un mínimo de 400 MHz contiguos cada uno en esta macrobanda; y, finalmente, en el largo plazo, regirá un límite máximo de 25% (agrega que, en cualquier caso, la Subtel deberá velar porque existan al menos cuatro operadores con un mínimo de 800 MHz contiguos cada uno).

Los límites máximos de tenencia regirán conforme al ámbito territorial definido por la Subtel, y el ajuste a los límites propuestos será objeto de una transición paulatina, vale decir, que este debe realizarse con ocasión de los futuros concursos para la adjudicación de derechos de uso sobre el espectro.

Respecto de lo resuelto por el TDLC, se presentaron recursos de reclamación por Wom, Conadecus y Netline, para que ello sea revisado por la Excma. Corte Suprema. Wom, sin embargo, se desistió de su recurso.

En otra materia por uso del espectro, Telefónica Chile presentó una consulta al TDLC (asunto no contencioso), para que, entre otras cosas, determine cómo deben interpretarse las resoluciones exentas de Subtel 1289/2018 y 1953/2018. La consulta sostiene que lo resuelto por Subtel entregaría ventajas anticompetitivas a ciertos operadores de cara a un futuro concurso de licitación 5G. El proceso está pendiente de fallo.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center. A partir de este año, Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar de mejor manera el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos.

En Perú, la industria móvil se mantuvo activa y mostró signos de estabilización en las promociones de voz y datos, con promociones de ventas de equipos que ahora incluyen planes de financiamiento bancario directo. Además, se produjo una reducción del 56% en los cargos de acceso móviles en enero de 2019. En este escenario, la Compañía continuó ampliando la base de clientes móviles (+6%), los ingresos y márgenes, respaldados por ajuste de ciertas tarifas, costos de captura controlados, ejecución de los planes de transformación digital y planes de eficiencias operativas implementadas.

En el segmento de pospago, el crecimiento provino de ofertas amplias de planes, de mayores portabilidades de clientes y programas de retención de clientes para satisfacer mejor sus necesidades, incluyendo ofertas de líneas adicionales, venta de equipos con financiamiento mas flexibles diferenciados por el perfil de riesgo del cliente, y una oferta de plataformas atractivas de contenido digital OTT (Netflix y música) incluidos en la factura mensual, con todos los servicios soportados por plataformas digitales. Durante el trimestre continuó el proceso de migración de los clientes de postpago a las nuevas plataformas digitales.

En prepago, la compañía alcanzó cobertura nacional para el nuevo modelo de ventas "Entel Pay" en el canal mayorista, con el objetivo de aumentar las recargas, junto a promociones a través de plataformas digitales. Se ha continuado con una oferta basada en un bono de bienvenida por portabilidad e incentivos de recarga con redes sociales gratuitas y contenido digital OTT (VR) por tiempo limitado. Además, continuó con el "chip prepago 29", con el beneficio de un plan, recargando cada vez que el cliente lo desee, recibiendo minutos ilimitados y aplicaciones, disponibles para líneas adicionales y portabilidad.

La base de clientes móviles ha crecido constantemente, alcanzando al 31 de diciembre de 2019 la cantidad de 8.292.944 clientes, creciendo un 6% respecto de la misma fecha del año anterior. La base de clientes de pospago (voz y banda ancha móvil), creció un 16% respecto de diciembre 2018, donde se encuentran los clientes de mayor valor. En lo que respecta a prepago (voz y banda ancha móvil), la base de clientes creció un 1% y se continúa avanzando en desarrollar la oferta ampliando los canales de recargas a lo largo del país, de ventas y redes de distribución, y acceso a redes sociales en forma gratuita.

El segmento residencial continuó ofreciendo servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil, alcanzando 197 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) en la modalidad suscripción y prepago al 31 de diciembre de 2019 (+2%). Este aumento se dio principalmente en el servicio fijo de banda ancha inalámbrica, y está disponible en Lima y algunas ciudades de Perú.

Actualmente, la Compañía está implementando servicios en la banda de 2.3 GHz, lo que permite mejores velocidades y cobertura, ofreciendo servicios de "Hogar Plus" con la conexión de una antena exterior que permite velocidades de hasta 20 Mbps. El modelo de ventas de la Compañía está orientado a canales digitales y a promover suscripciones de pago automático.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

4. Cumplimiento de Compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Certificado de los Inspectores de cuentas

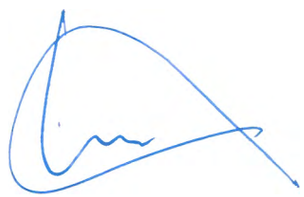
Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2019, examen que ha resultado son observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas



Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2020

03. Sociedades Filiales y Coligadas



Estados de Situación Financiera de Filiales

al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18
ACTIVOS																										
Activos Corrientes	360.552.005	375.787.956	23.442.974	34.540.387	12.419.935	-	15.493.566	-	55.674	195.380	310.837	309.299	36.580	7.996.246	29.597.317	17.089.455	487.815.989	233.975.728	5.290.307	991.234	0	20.427	4.536	4.414	154.738	-
Activos No Corrientes	1.045.836.399	824.672.927	20.297	41.858.959	25.405.593	-	22.777.797	-	1.408.593	2.330.136	2.834.802	2.709.253	22.839.925	44.047.500	17.752.283	22.016.803	1.777.873.746	1.428.986.488	14.391	2.588.456	320.298	276.092	-	-	445.211.390	-
TOTAL ACTIVOS	**1.406.388.404**	**1.200.460.883**	**23.463.271**	**76.399.346**	**37.825.528**	**0**	**38.271.363**	**0**	**1.464.267**	**2.525.516**	**3.145.639**	**3.018.552**	**22.876.505**	**52.043.746**	**47.349.600**	**39.106.258**	**2.265.689.735**	**1.662.962.216**	**5.304.698**	**3.579.690**	**320.298**	**296.519**	**4.536**	**4.414**	**445.366.128**	**0**
PASIVOS																										
Pasivos Corrientes	398.721.715	261.277.009	3.205.026	26.788.989	9.685.714	-	40.115.170	-	108.515	238.823	-	-	447.940	10.209.170	11.420.292	9.675.916	295.048.252	223.523.487	1.439.624	959.407	-	-	421	422	21.845	-
Pasivos No Corrientes	361.080.230	351.959.412	-	16.554.166	8.153.557	-	0	-	-	-	-	-	0	19.914.051	10.808.394	12.370.919	993.776.352	1.088.885.713	2.246.220	2.100.850	-	-	911.828	886.472	-	-
TOTAL PASIVOS	**759.801.945**	**613.236.421**	**3.205.026**	**43.343.155**	**17.839.271**	**0**	**40.115.170**	**0**	**108.515**	**238.823**	**-**	**-**	**447.940**	**30.123.221**	**22.228.686**	**22.046.835**	**1.288.824.604**	**1.312.409.200**	**3.685.844**	**3.060.257**	**-**	**-**	**912.249**	**886.894**	**21.845,00**	**0**
PATRIMONIO NETO																										
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	29.603.142	12.511.617	0	15.823.693	0	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.847	2.870.847	13.867.175	13.867.175	1.184.754.108	638.026.108	2.946.401	2.946.401	25.211.353	25.211.353	2.969.432	2.969.432	559.751.871	
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(103.615)	(2.419.357)	(1.022.529)	0	(1.293.213)	0	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	7.573.338	584.999	(1.381.928)	(2.119.492)	56.824.666	(42.589.508)	184.292	62.209	5.222	5.222	(242.681)	(242.681)	(104.436.408)	
Resultados Acumulados	528.662.773	469.302.589	19.094.028	5.871.906	8.494.019	0	(16.374.287)	0	57.977	988.918	(657.465)	(784.552)	11.984.380	13.003.907	12.631.859	5.301.342	(264.713.643)	(244.883.584)	(1.511.839)	(2.489.177)	(24.896.277)	(24.920.056)	(3.634.464)	(3.609.231)	(9.971.180)	
Participación no controladora	51.999	50.186	0	500	3.150	0	0	0	0	0	0	0	0	5.460.772	3.808	10.398	0	0	0	-						
Reservas de conversión														0		0	0	0	0	-		0		0		0
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	**1.406.388.404**	**1.200.460.883**	**23.463.271**	**76.399.346**	**37.825.528**	**0**	**38.271.363**	**0**	**1.464.267**	**2.525.516**	**3.145.639**	**3.018.552**	**22.876.505**	**52.043.746**	**47.349.600**	**39.106.258**	**2.265.689.735**	**1.662.962.216**	**5.304.698**	**3.579.690**	**320.298**	**296.519**	**4.536**	**4.414**	**445.366.128**	**0**

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(por los años finalizados al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18
Ingresos Ordinarios	1.238.867.738	1.298.486.775	94.621.990	364.403.852	257.607.642	0	31.504.459	0	264.991	724.170	0	0	0	24.407.978	62.320.407	65.693.417	582.558.954	479.843.510	-	-	0	0	0	0	0	0
Otros Ingresos de Operación	122.386.839	2.109.487	532.274	497.746	10.183	0	137.577	0	72.369	112.273	142.916	140.994	0	89.736	6.939.936	414.643	13.830.752	9.245.282	-	-	(1.134)	(320)	0	0	170.835	
Gastos de Personal	(61.834.983)	(61.617.182)	(763.826)	(907.731)	(762.984)	0	0	0	0	0	0	0	0	(6.874.223)	(43.889.284)	(46.664.761)	(59.316.827)	(58.897.083)	(110.886)	(87.399)	0	0	0	0		
Depreciación y Amortización	(161.256.340)	(161.149.440)	(914.099)	(2.596.461)	(223.162.416)	0	(379.809)	0	0	0	0	0	0	(5.302.769)	(2.988.523)	(1.828.643)	(92.901.410)	(47.348.488)	53.448	(284.247)	0	0	0			
Otros Gastos Varios de Operación	(986.828.627)	(1.041.803.757)	(68.675.250)	(322.340.916)	14.475	0	(26.715.731)	0	(292.291)	(290.735)	(15.829)	(15.165)	(530.954)	(17.509.124)	(12.156.551)	(16.221.679)	(463.468.401)	(532.135.593)	1.319.483	(1.704.596)	24.913	31.763	(25.937)	(11.770)	(10.095.889)	
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**151.334.627**	**36.025.883**	**24.801.089**	**39.056.490**	**33.706.900**	**0**	**4.546.496**	**0**	**45.069**	**545.708**	**127.087**	**125.829**	**(530.954)**	**(5.188.402)**	**10.225.985**	**1.392.977**	**(19.296.932)**	**(149.292.372)**	**1.262.045**	**(2.076.242)**	**23.779**	**31.443**	**(25.937)**	**(11.770)**	**(9.925.054)**	**0**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(41.317.106)	(6.605.956)	(6.493.559)	(10.073.188)	(9.139.770)	0	(1.059.478)	0	12.908	(118.024)	0	0	(488.574)	635.198	(2.893.336)	(1.446.700)	(533.130)	42.364.442	(284.707)	263.547	0		0		(46.125)	
GANANCIA (PÉRDIDA)	**110.017.521**	**29.419.927**	**18.307.530**	**28.983.302**	**24.567.130**	**0**	**3.487.018**	**0**	**57.977**	**427.684**	**127.087**	**125.829**	**(1.019.528)**	**(4.553.204)**	**7.332.649**	**(53.723)**	**(19.830.062)**	**(106.927.930)**	**977.338**	**(1.812.695)**	**23.779**	**31.443**	**(25.937)**	**(11.770)**	**(9.971.179)**	**0**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	110.015.708	29.418.020	18.307.530	28.976.224	24.567.130	0	3.487.018	0	57.977	427.684	127.087	125.829	(1.019.528)	(3.202.234)	7.330.517	(56.126)	(19.830.062)	(106.927.930)	977.338	(1.812.695)	23.779	31.443	(25.937)	(11.770)	(9.971.179)	0
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	1.813	1.907	0	7.078	(19.824)	0	0	0	0	0	0	0	0	(1.350.970)	2.132	2.403	0	0	0	0	0	0	0		0	0
GANANCIA (PÉRDIDA)	**110.017.521**	**29.419.927**	**18.307.530**	**28.983.302**	**24.547.306**	**0**	**3.487.018**	**0**	**57.977**	**427.684**	**127.087**	**125.829**	**(1.019.528)**	**(4.553.204)**	**7.332.649**	**(53.723)**	**(19.830.062)**	**(106.927.930)**	**977.338**	**(1.812.695)**	**23.779**	**31.443**	**(25.937)**	**(11.770)**	**(9.971.179)**	**0**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																										
Acciones Comunes	1.372	367	24.615	1.669	1.415	0	376	0	17.894	132.001	12.709	12.583	(91.932)	(288.750)	772	(6)	6.121	(33)	(18)	(33)	476	629	0	0	12	0

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18	31-12-19	31-12-18
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	230.586.297	168.156.478	334.361	28.384.916	34.072.343	0	22.341.589	0	(28.208)	284.417	(13.814)	(15.202)	(52.020)	849.130	(12.343.452)	8.669.003	41.933.790	(37.610.109)	(11.064.510)	(3.634.906)	23.779	(2.501)	(1.423)	25.937	170.835	
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	18.646.945	(195.520.756)	0	(985.683)	0	0	(990.511)	0	0	0	13.814	15.202	546.365	(5.604.131)	8.449.251	(7.361.932)	88.611.380	(150.340.838)	8.898.920	(3.422.108)		0	0	0	(559.751.871)	0
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(248.449.864)	27.409.429	0	(27.145.546)	(34.073.574)	0	(21.351.078)	0	28.208	(284.417)	0	0	(494.345)	5.219.495	3.411.157	(1.668.392)	77.435.648	187.209.185	1.938.419	6.403.687	(44.206)	0	1.423	(25.937)	559.751.871	
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**783.378**	**45.151**	**334.361**	**253.687**	**(1.231)**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**464.494**	**(483.044)**	**(361.321)**	**207.980.818**	**(741.762)**	**(227.171)**	**(653.327)**	**(20.427)**	**(2.501)**	**0**	**0**	**170.835**	**0**
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77.312	17.668	158.617	15.667.919	366.574	8.428	845.784	0	2.656	0	0	(16.097)	
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.112.928	1.067.777	470.676	218.220	1.231	0	0	0	156	156	0	0	0	880.373	1.415.482	1.618.186	4.179.190	4.554.378	264.491	72.034	20.427	20.272	0	0		
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**1.896.306**	**1.112.928**	**805.037**	**471.907**	**0**	**0**	**0**	**0**	**156**	**156**	**0**	**0**	**0**	**1.422.179**	**950.106**	**1.415.482**	**227.827.927**	**4.179.190**	**45.748**	**264.491**	**0**	**20.427**	**0**	**0**	**154.738**	**0**

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 en miles de pesos

	Entel PCS Telecomunicaci-nes S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A.	EPH1 S.A. y Filiales	EPH2 S.A.	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones SPA	Entel Call Center S.A. y filiales	Entel Perú S.A	Direcnet S.A.C	Entel Internacional BVI Corp.	Empresa de Radiocomuni-caciones Insta Beep Ltda.	Entel Internacional SPA
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2019	**587.224.462**	**30.286.025**	**13.438.951**	**17.669.175**	**2.286.693**	**3.018.552**	**21.920.526**	**17.059.423**	**350.553.016**	**519.433**	**296.519**	**(882.480)**	**0**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	110.017.521	18.307.530	24.547.306	3.487.018	57.977	127.087	(1.019.528)	7.332.649	(19.830.059)	977.338	23.779	(25.234)	559.751.871
Distribución de Dividendos definitivos	(26.476.218)	-	(18.000.000)	(23.000.000)	(988.918)	0	0	0	0	0	0	0	0
Aumento (Disminución) por otras distri-buciones a los Propietarios	(33.004.712)	-	0	0	0	0	0	0		-	0	0	(114.407.588)
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	8.825.406	(28.335.310)	0	0	0	0	1.527.567	728.842	646.142.174	122.083	0	0	
Saldo Final Período Actual 31-12-2019	**646.586.459**	**20.258.245**	**19.986.257**	**(1.843.807)**	**1.355.752**	**3.145.639**	**22.428.565**	**25.120.914**	**976.865.131**	**1.618.854**	**320.298**	**(907.714)**	**445.344.283**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2018	**526.623.309**	**63.079.467**			**2.189.659**	**2.892.723**	**23.790.814**	**16.549.015**	**312.781.464**	**5.086.217**	**264.855**	**(856.543)**	
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	82.721.497	28.976.224			427.684	125.829	(1.851.264)	(53.723)	47.478.093	(1.812.695)	31.443	(25.937)	
Distribución de Dividendos definitivos	(39.897.282)	(59.000.000)			(330.650)	0	0	0	(106.927.930)	-	0		0
Dividendo Mínimo	(8.825.406)	-	0	0	0	0	0	0		-	0	0	0
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	26.602.344				0	0	(19.024)	564.131	97.221.389	(2.754.089)	221	0	
Saldo Final al 31-12-2018	**587.224.462**	**33.055.691**	**0**	**0**	**2.286.693**	**3.018.552**	**21.920.526**	**17.059.423**	**350.553.016**	**519.433**	**296.519**	**(882.480)**	**0**

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.267.832
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.p.A.: 0,001%	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	16,74%	0,52%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ 110.017.521	M$ 18.307.530
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a ENTEL S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 165.323.141. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 12.327.533. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 7.972.496.	ENTEL S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 20.687.495. EntelPhone S.A. entregó a ENTEL S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 1.294.074.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	EPH1 S.A. y filiales	EPH2 S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	EPH2 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 12.511.617	Su capital suscrito y pagado es de M$ 15.823.693
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,52%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ 24.547.306	M$ 3.487.018
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Mario Núñez P.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.p.A.: 8,58%	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,03%	0,08%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ 57.977	M$ 127.087
Directorio	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Pablo Pfingsthorn O.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a ENTEL S.A. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.	No tiene.
Actos y Contratos	Entelfónica S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 172.043. Entelfónica S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 226.291.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel Inversiones S.p.A.	Entel Call Center S.A. y filiales
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.847	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00%	ENTEL S.A. 90,00% Entel Inversiones S.p.A. 10,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,48%	0,59%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ (1.018.528)	M$ 7.332.649
Directorio	No tiene.	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	José Antonio Llanos D.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 365.737. Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 12.259.105.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	Direcnet S.A.C
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Direcnet S.A.C se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública de 23 de diciembre de 2016, conforme a las leyes de la República de Perú.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Tiene por objeto dedicarse a prestar el servicio público de distribución por cable en la modalidad de difusión directa por satélite, los servicios de portador local, servicios de valor añadido y en general, todo tipo de servicio públicos de telecomunicaciones permitidos por las normas que regulan las actividades de telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado M$ 1.184.754.108	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.946.401
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 98,20% Entel Inversiones S.p.A. 1,80%	ENTEL S.A. 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	13,69%	0,0%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ (19.830.062)	M$ 977.338
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Carmen Rosa Graham A., Director Martín Perez M.., Director	No tiene.
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	Luis Torrealba F.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio	
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 4.417.335. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 3.089.230.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL International B.V.I. Corp.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Se constituyó como corporación el 12 de febrero de 1993, en Tórtola, Islas Vírgenes Británicas	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	Su objetivo es realizar inversiones en el extranjero, que sean consideradas estratégicas por Entel.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 25.211.353	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00%	ENTEL S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,01%	0,0%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ 23.779	M$ (25.937)
Directorio	Richard Büchi B., Presidente del Directorio Antonio Büchi B., Director Felipe Ureta P., Director	No tiene.
Gerente General	Felipe Ureta P.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

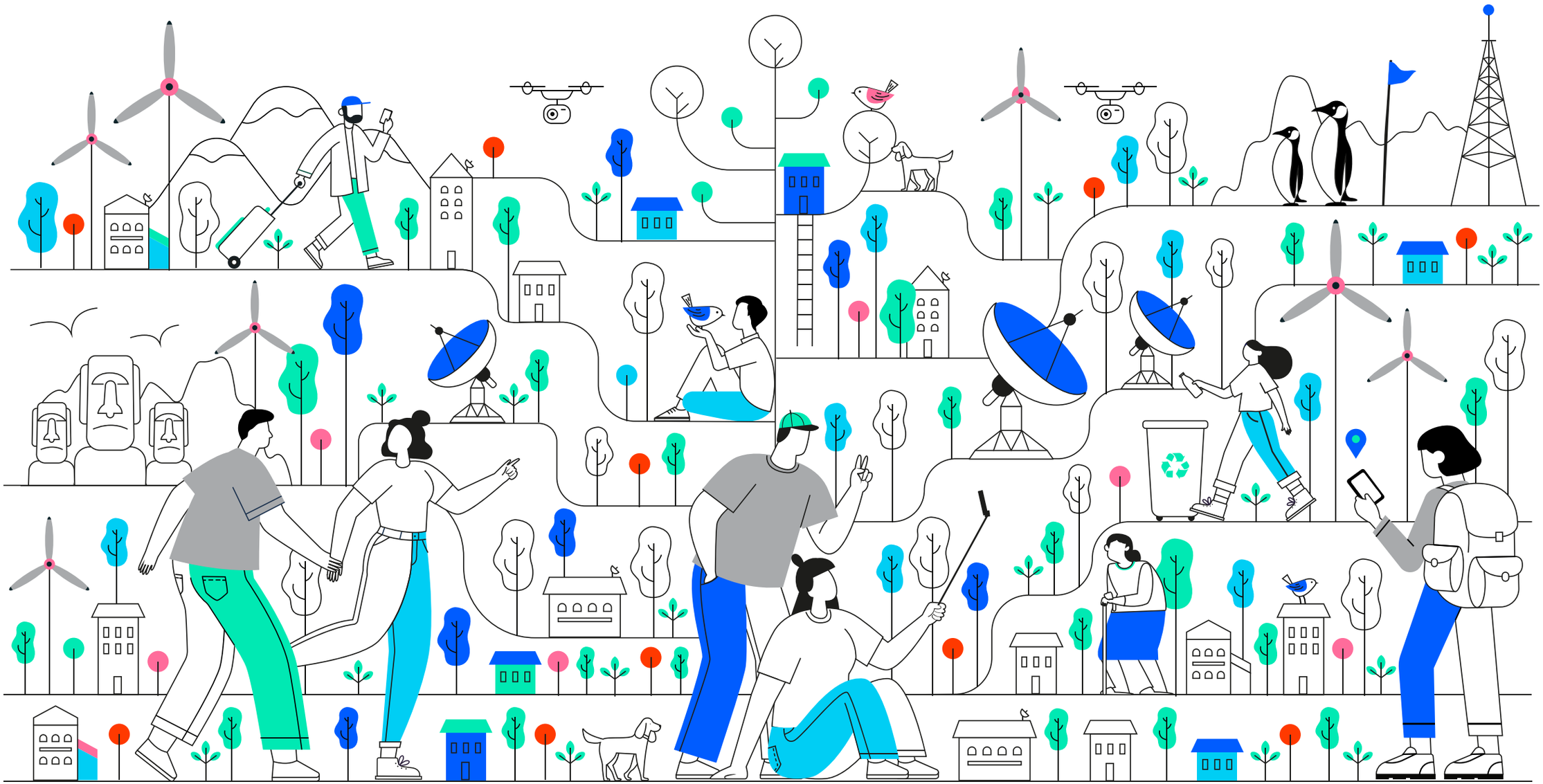
Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 559.751.871
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	11,53%
Resultados del Ejercicio 2019	M$ (9.971.179)
Directorio	No tiene.
Gerente General	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Información Financiera **2019**

Diseño
DA
www.da.cl

Reporte Sustentabilidad 2019



Reporte de Sustentabilidad **2019**

Contenidos

01.
Corporativo

páginas 4 - 26

Carta del Gerente General
Perfil de Sustentabilidad

02.
Transformación responsable

páginas 27 - 48

2.1 Resiliencia y adaptación
2.2 Derechos fundamentales
2.3 Impactos de la tecnología

03.
Transformación inclusiva

páginas 49 - 79

3.1 Talento líder y representativo
3.2 Empoderamiento digital
3.3 Reducción de la brecha digital

04.
Transformación consciente

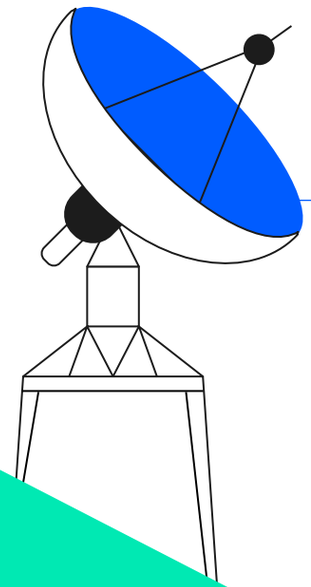
páginas 80 - 94

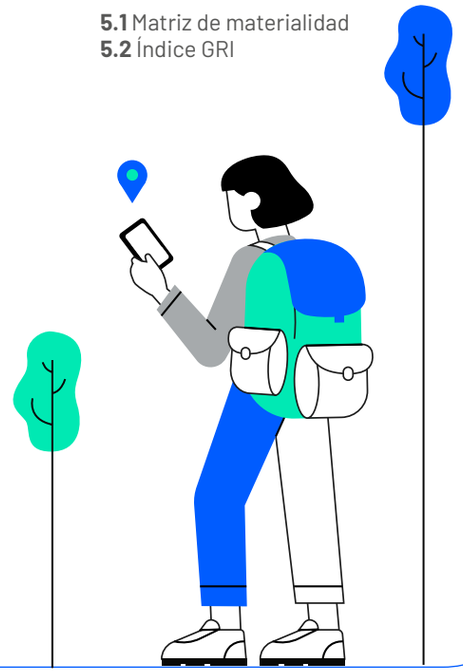
4.1 Eco-eficiencia
4.2 Economía circular

05.
Anexos

páginas 95 - 104

5.1 Matriz de materialidad
5.2 Índice GRI







01. Corporativo

Carta
Gerente General

102-14

Nuestro camino de transformación responsable, inclusiva y consciente

Al finalizar el 2019 y entrar a una nueva década, desde Entel queremos compartir con todos nuestros grupos de interés nuestro reporte de sustentabilidad, documento que también constituye nuestra Comunicación de Progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas para este período. Esta vez, junto con presentar nuestro desempeño extra financiero, compartimos el nuevo plan estratégico de sostenibilidad, que complementa la estrategia corporativa y apunta directamente al cumplimiento de nuestro propósito y visión de transformación responsable de la sociedad a través de la tecnología.

Hoy más que nunca vemos una oportunidad de contribuir a la sociedad con nuestro negocio, para impulsar a que más personas y organizaciones tengan mejores herramientas para su desarrollo y bienestar, apuntando siempre a la colaboración y al diálogo, y celebrando la diversidad como un punto de encuentro y unión. En 2019, lanzamos nuestra Política de Diversidad e Inclusión, un hito muy importante que plasma el trabajo colaborativo de todo el equipo de Entel para impulsar una forma transversal de relacionarnos, donde cada uno aporta desde su propia identidad. Así, el proceso de transformación cultural que hemos venido impulsando cobra en la actualidad más sentido y fuerza: somos una organización más preparada no solo para afrontar nuestros propios desafíos, sino también los de la sociedad de la cual somos parte. Hemos sido reconocidos por nuestro trabajo lo que nos impulsa a continuar avanzando. En 2019 nuevamente formamos parte de los índices de Dow Jones Sustainability Index para Chile y el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) y también obtuvimos el tercer lugar como Empresa Líder en Sustentabilidad en la Agenda de Líderes Sustentables 2020 (ALAS 20).

Si bien el 2019 fue un año con importantes logros para Entel, el cierre de año fue difícil, donde los acontecimientos sociales y políticos ocurridos en Chile a partir de octubre impactaron a nuestra compañía, al igual que a todo el país. En esos momentos, pusimos la integridad de cada persona de nuestro equipo como la primera prioridad frente a lo que ocurría. Entendiendo que nuestros servicios son prestaciones clave especialmente en momentos de crisis, otra prioridad también fue mantener toda la red operativa, entregando facilidades de acceso a nuestros clientes, en los diferentes segmentos que atendemos. De esta situación salimos fortalecidos como equipo, probando nuestra resiliencia como organización y la capacidad de adaptarnos con mayor agilidad en contextos difíciles, pero también aprendiendo aún más sobre la importancia del diálogo y la comunicación cuando pareciera que se cierran los caminos de encuentro e intercambio. Queremos enfrentar el 2020 y el futuro profundizando en este mensaje y contribuyendo a una mejor sociedad a través de nuestro negocio y todas las actividades que él conlleva, las que conocemos y aquellas que aún nos falta por imaginar y crear.

La tecnología es la base de la comunicación, nuestro negocio inicial, pero también es fundamental para potenciar la innovación y para promover la industrialización que impulsará el desarrollo que necesitamos: que alcance a más lugares y personas, y que





no ponga en peligro a la naturaleza. En 2019 hicimos las primeras pruebas de la tecnología 5G en conjunto con otros actores de la industria y la sociedad: logramos mover un brazo industrial y realizar una ecografía, ambas acciones a distancia. Conscientes de la creciente huella de carbono por el mayor tráfico de datos en nuestras redes, dimos un importante paso para abastecer los data center de Entel con energías renovables a través de las alternativas que hoy ofrece el mercado energético nacional. Pero sabemos que la tecnología y el desarrollo de nuevas iniciativas tienen mucho más que aportar al cuidado del medioambiente. Nuestro camino de innovación en este ámbito de trabajo recién comienza y hemos decidido apuntar por su potencial de transformación responsable desde este inicio.

Nuestro compromiso es explorar todas las alternativas que ofrece el desarrollo de nuestro negocio de cara al futuro, protegiendo siempre a las personas que confían en nosotros parte importante de sus vidas y sus proyectos. Durante 2019, fortalecimos tanto nuestro Gobierno de Datos, para proteger la información de cada cliente y aportar en la discusión pública en este ámbito, como nuestros sistemas de seguridad de la información y la cultura corporativa de resguardo y prevención en materia de ciberseguridad. Entendemos la importancia que implica incorporar las mejores prácticas de trabajo en este sentido y el compromiso frente a los clientes y usuarios de nuestros servicios es continuar avanzando en ello. Finalizamos el año sin incidentes en materia de ciberseguridad ni fugas de datos de nuestros clientes, elevando también la transparencia hacia los mismos respecto al uso de datos que hacemos, siempre orientado a mejorar su experiencia de servicio y la innovación para el bienestar y comodidad de las personas. Creemos que la tecnología puede abrir nuevas experiencias de intercambio, más eficientes y personalizadas, pero es un camino que también ofrece dificultades y precisa de adaptaciones en el tiempo. En 2019, migramos la atención del segmento pospago en el Mercado Personas hacia canales digitales, iniciativa que, tras su puesta en marcha, no estuvo exenta de inconvenientes en nuestra actividad comercial y los procesos de atención a clientes. El compromiso de Entel es integrar cada aprendizaje para cumplir a cabalidad con nuestro propósito y las expectativas de cada cliente.

La transformación del negocio de Entel nos permite ver hoy más posibilidades para avanzar a la par con el crecimiento del negocio y la contribución al desarrollo sostenible: en la implementación de la economía circular, en la promoción de la diversidad e inclusión en nuestra cultura de trabajo de cara a la innovación y a las necesidades de clientes diversos, en el despliegue de la red de la mano de la inclusión y la promoción de habilidades digitales, en el desarrollo del talento al interior de nuestros equipos de trabajo en habilidades claves y múltiples requeridas para enfrentar el futuro de la organización y del país. Esperamos que todos los grupos de interés con los que compartimos activamente esta visión puedan sumarse en este camino y vean, como nosotros, un futuro de más y mejores oportunidades.

Antonio Büchi Buc
Gerente General

Sobre nuestro

Reporte de Sustentabilidad 2019

102-1 / 102-3 / 102-46 / 102-47 / 102-50 /102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56

La sustentabilidad es parte del propósito corporativo y del negocio de Entel. Como compañía, llevamos más de una década entregando información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental a los diferentes grupos de interés.

A continuación presentamos nuestro décimo Reporte de Sustentabilidad -el quinto de carácter anual- que detalla los logros y desafíos en las diferentes materias que resultan de importancia para la empresa. Asimismo, presenta los lineamientos estratégicos que guían las acciones corporativas para contribuir a la transformación responsable de la sociedad a través de las posibilidades que ofrece la tecnología.

Este documento sigue las directrices y requerimientos de los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental según la opción de conformidad esencial, y detalla los resultados y desempeño para Entel Chile entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2019. Para algunos contenidos, según se indica, se entrega también información que incluye a las filiales Entel Call Center y Entel Perú para el mismo período. Sus contenidos no han sido verificados externamente.

En línea con las prioridades para nuestra empresa y nuestros grupos de interés

Nuestro reporte aborda aquellos temas que hemos considerado relevantes para el desempeño de la compañía y que resultan prioritarios para nuestros principales grupos de interés. A los ejercicios de consulta tanto interna como externa realizados en 2018 para establecer las prioridades, se sumó durante 2019 el desarrollo consensuado de un plan estratégico de sustentabilidad entre las diferentes áreas de la compañía. El plan focalizará el desempeño y las iniciativas a desarrollar en el mediano plazo y también orientará la transparencia y reportabilidad de cara a las diferentes personas e instituciones con las cuales interactuamos en la conducción de nuestro negocio, creando valor conjunto y apostando por el potencial transformador de la tecnología en la sociedad. Este reporte aborda los temas que hemos identificado como materiales o prioritarios y se estructura en base a los ejes de transformación definidos en nuestro plan de sustentabilidad.

Atención
Busca este símbolo para identificar los temas materiales contenidos en este reporte

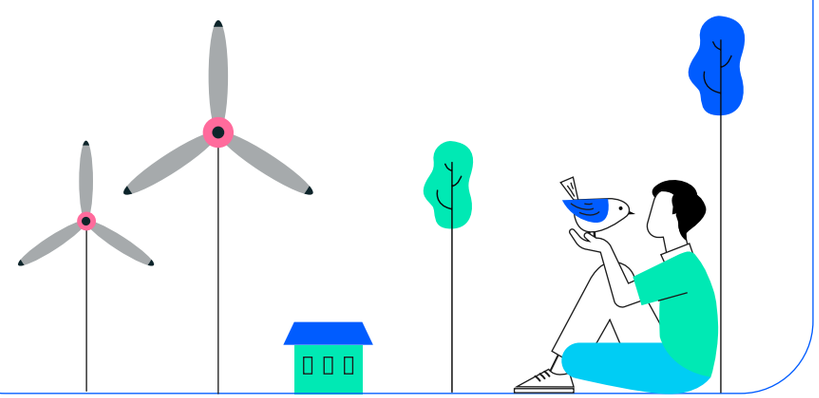
Entel Chile S.A
Costanera Sur 2760, Las Condes
Santiago Chile

Contacto Corporativo

Si te interesa la información que contiene este reporte o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes comunicarte con:

sustentabilidad@entel.cl

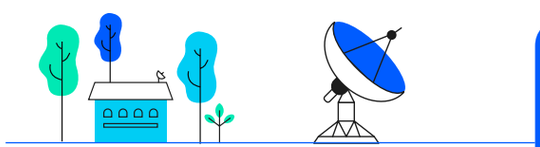
¿Te gustaría ver otros temas tratados en este documento? ¡Cuéntanos más!



Transformar responsablemente la sociedad:
Nuestro desafío más importante

Los desafíos que enfrenta la humanidad hoy son numerosos, y las demandas de las personas y las organizaciones más importantes a nivel mundial por "no dejar a nadie atrás" se escuchan cada vez con más fuerza en la calle, en la academia, en los grandes foros internacionales, en las redes. Esta es la consigna central de los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por Naciones Unidas, la agenda más ambiciosa en esta materia que nos hemos planteado en el planeta desde que tenemos registro de habitarlo. Su urgencia deja el espacio de una década para lograr grandes acuerdos que nos permitan habitar un futuro sostenible para todos y todas quienes habitan la tierra, y la tecnología tiene un rol importante que jugar en ello.

Y aunque cada año más personas acceden a herramientas y dispositivos de comunicación y tecnología, todavía existen brechas en el acceso a la tecnología y oportunidades para disminuir sus impactos, por ejemplo, en el medioambiente. Impulsar la transformación responsable de la sociedad es el desafío y el propósito de Entel, y constituye nuestro compromiso más importante para apuntar a una mayor inclusión y contribuir con un futuro más próspero y lleno de posibilidades.



4,1 mil

Millones de personas en el mundo son usuarios de internet en la actualidad

Solo en ¼ de los países del mundo no existe una brecha digital entre hombres y mujeres. Chile es el país con la mayor brecha de género en la posesión de teléfonos móviles.

En el mundo, por cada 100 habitantes, existen

108
Conexiones de telefonía móvil

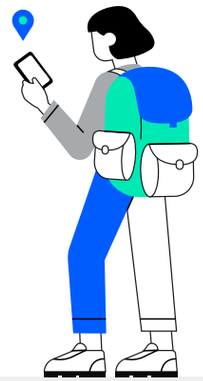
83
Conexiones a Internet móvil

14,9
Conexiones fijas a internet

12,1
Conexiones a telefonía fija

En **Chile**, se calcula que entre un 45 y un 65% de la población **no posee habilidades** estándares[1] de manejo de tecnologías de información y comunicación.

Fuente: International Telecommunication Union (ITU), 2019[2]



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

La Agenda 2030 de Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, pone a las tecnologías de información y comunicaciones en un rol central, haciendo énfasis en la importancia y proyección de sus inversiones para lograr una economía robusta, como en el acceso universal y asequible a Internet.

El desarrollo tecnológico y digital no solo representa una posibilidad de inclusión de más personas, también facilita el desarrollo de las economías y su transformación para impulsar el crecimiento sostenible y responsable con el medioambiente.

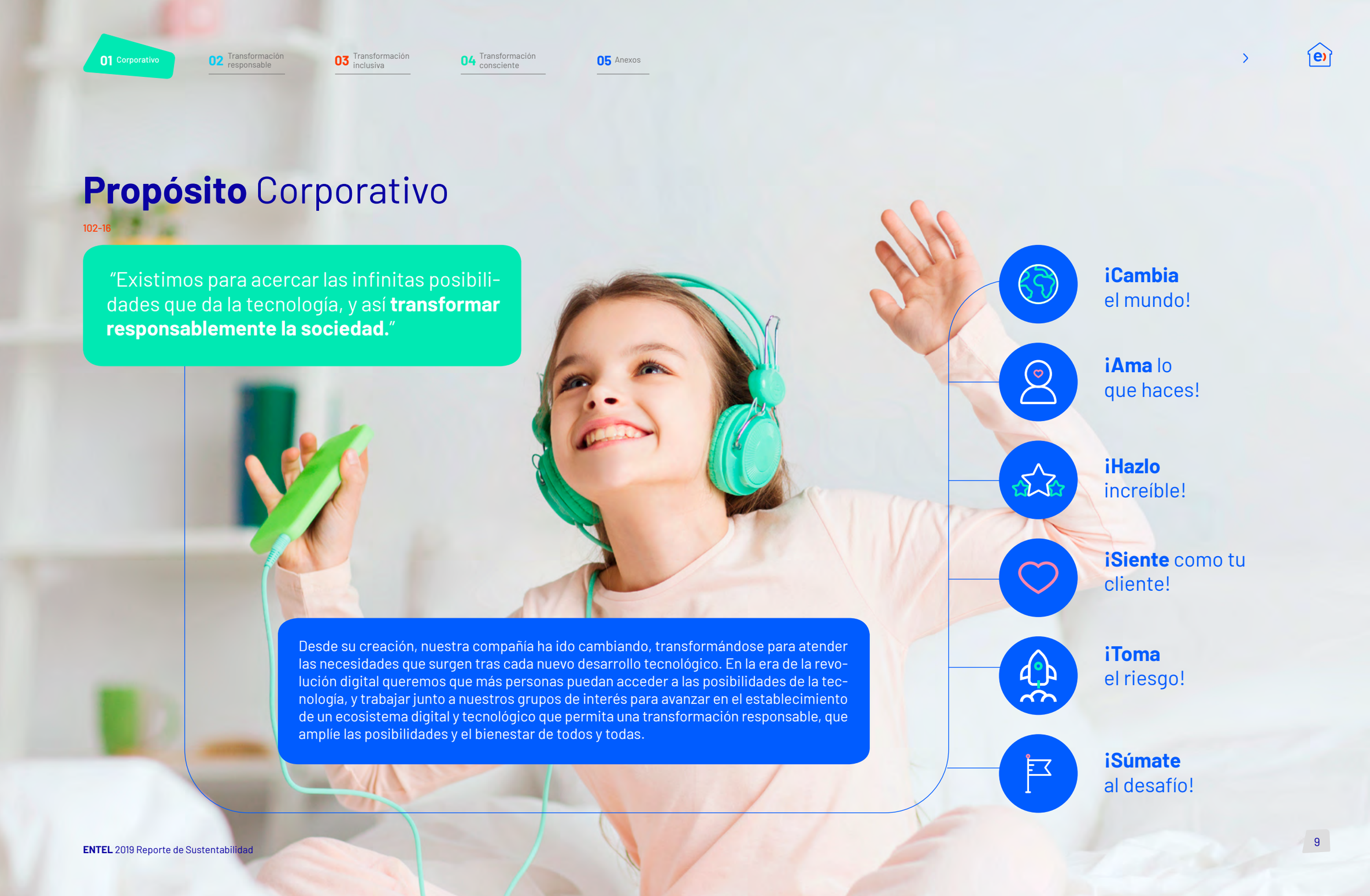
"El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para alcanzar los objetivos medioambientales, como el aumento de los recursos y la eficiencia energética. Sin tecnología e innovación, la industrialización no ocurrirá, y sin industrialización, no habrá desarrollo. Es necesario invertir más en productos de alta tecnología que dominen las producciones manufactureras para aumentar la eficiencia y mejorar los servicios celulares móviles para que las personas puedan estar conectadas." [3]

[1] Por ejemplo, hacer una operación aritmética en una planilla de cálculo, o descargar e instalar un software en su computador.
[2] Puedes revisar el reporte completo de la ITU para 2019 acá: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2019.pdf
[3] Consulta más sobre el ODS #9 y la Agenda de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/

Propósito Corporativo

102-16

"Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así **transformar responsablemente la sociedad.**"



Desde su creación, nuestra compañía ha ido cambiando, transformándose para atender las necesidades que surgen tras cada nuevo desarrollo tecnológico. En la era de la revolución digital queremos que más personas puedan acceder a las posibilidades de la tecnología, y trabajar junto a nuestros grupos de interés para avanzar en el establecimiento de un ecosistema digital y tecnológico que permita una transformación responsable, que amplíe las posibilidades y el bienestar de todos y todas.

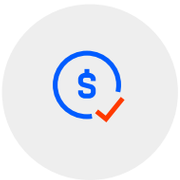
- **¡Cambia** el mundo!
- **¡Ama** lo que haces!
- **¡Hazlo** increíble!
- **¡Siente** como tu cliente!
- **¡Toma** el riesgo!
- **¡Súmate** al desafío!

Entel en 2019

Transformación Responsable



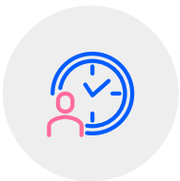
1.091
Personas entrenadas en ciberseguridad



Pago a proveedores pyme en un plazo menor o igual a 30 días

¡1ras pruebas de **5G en Chile** realizadas con éxito!

Transformación Inclusiva



67,4
Horas de capacitación promedio por persona al año



1.174
Personas inscritos en línea en los cursos clic



140.192
Hogares conectados a diciembre 2019

Transformación Consciente



60.896
MWh de energía renovable certificada para nuestros data center y edificio corporativo



Campaña de economía circular: repara, reusa, recicla

Ver más



41,1
ton de reciclaje de artículos electrónicos y 313 ton de reciclaje electrónico en redes

En nuestra compañía

Junto a los grupos de interés

Para la sociedad

Reconocimientos

Dow Jones Sustainability Index

Por cuarto año consecutivo integramos los portafolios accionarios de DJSI, seleccionados en los índices para Chile y MILA Pacific Alliance. Somos la única empresa chilena de telecomunicaciones.

FTS4Good

Continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas en sustentabilidad.

MSCI

Mejoramos nuestra calificación de BB a BBB, evaluados por los temas críticos en sustentabilidad en relación a la industria mundial de las telecomunicaciones.

Ranking Merco

Nuevamente integramos el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa y mejoramos nuestra posición en el ránking, alcanzando el 6to lugar.

ALAS 20

Obtuvimos el 3er lugar como Empresa Líder en Sustentabilidad en el reconocimiento de la Agenda de Líderes Sustentables 2020, en base a la información pública sobre sustentabilidad.



Presentamos nuestro plan
estratégico de sustentabilidad

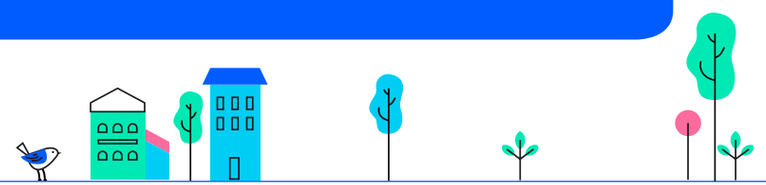
El **compromiso de Entel con la sustentabilidad** tiene más de una década de desarrollo al interior de la empresa. Su integración a la gestión corporativa ha dado importantes resultados y ha abierto numerosas oportunidades de creación de valor y colaboración con nuestros diferentes grupos de interés.

Tras la transformación de la compañía y la implementación de nuevas formas de trabajo más ágiles e impulsadas por la digitalización, la definición de un plan estratégico de sustentabilidad integrado a los planes de crecimiento y desarrollo del negocio, fue uno de los **principales avances durante 2019** para impulsar nuestro propósito y orientar todas nuestras acciones -al interior de la empresa, en toda la cadena de valor y hacia la sociedad en su conjunto- hacia la transformación responsable, inclusiva y consciente de nuestra compañía y su entorno.



La definición de los ejes estratégicos de transformación y sus componentes de trabajo en cada rango de acción, responde a un ejercicio continuo de diálogo y trabajo entre diferentes áreas de la compañía. Como punto de partida, se tomaron como base los temas materiales identificados el año anterior, y se priorizaron estratégicamente.

Durante 2020 se definirán en concreto las metas, actividades e iniciativas a desarrollar en el mediano y largo plazo, impulsando y fortaleciendo el trabajo que hasta ahora se ha desarrollado, con una mirada integral y estratégica para el cumplimiento de nuestro propósito.





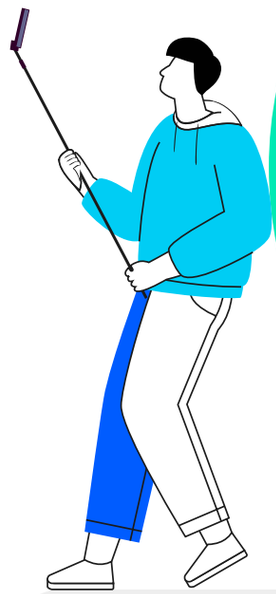
Relacionamiento
con los grupos de interés

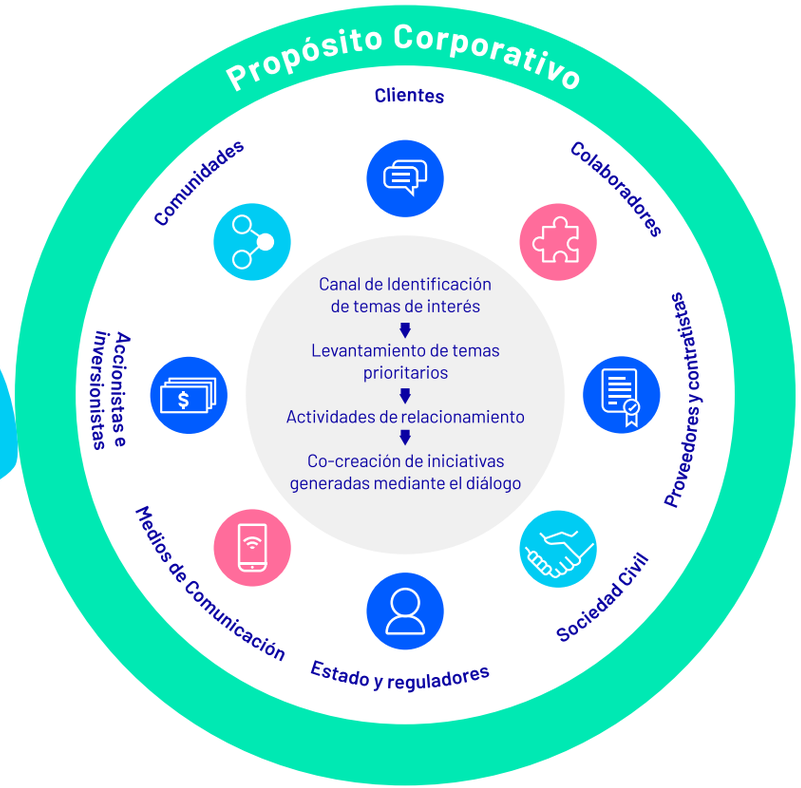
102-12 / 102-13 / 102-40 / 102-42 / 102- 43

Como **Entel Chile y Entel Perú** adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas y trabajamos en el cumplimiento de sus 10 principios en Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

En Entel hemos definido un **Modelo de Relacionamiento** con los Grupos de Interés, que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con los mismos. Tras una primera identificación y caracterización de los diferentes actores, se establecen canales para la entrega de información y la identificación de temas de interés. Estos últimos son priorizados de acuerdo a los lineamientos de la compañía y, según su importancia se generan actividades de relacionamiento e incluso, se crean iniciativas en conjunto.

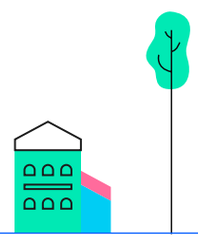
Dentro de este mismo modelo se establece el objetivo y la frecuencia del vínculo con cada actor y se puede hacer un seguimiento efectivo de la comunicación, sus expectativas y el trabajo que se desarrolle. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de sus distintas áreas y en cordinación con el resto de la compañía, lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.





En Entel somos parte de:

1. Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
2. Asociación de Telefonía Móvil A.G. (ATELMO)
3. Acceso TV A.G.
4. Asociación GSM
5. Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
6. Centro de Estudios Públicos (CEP)
7. Libertad y Desarrollo
8. Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
9. Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
10. Pride Connection
11. Prohumana Red
12. Fundación Generación Empresarial

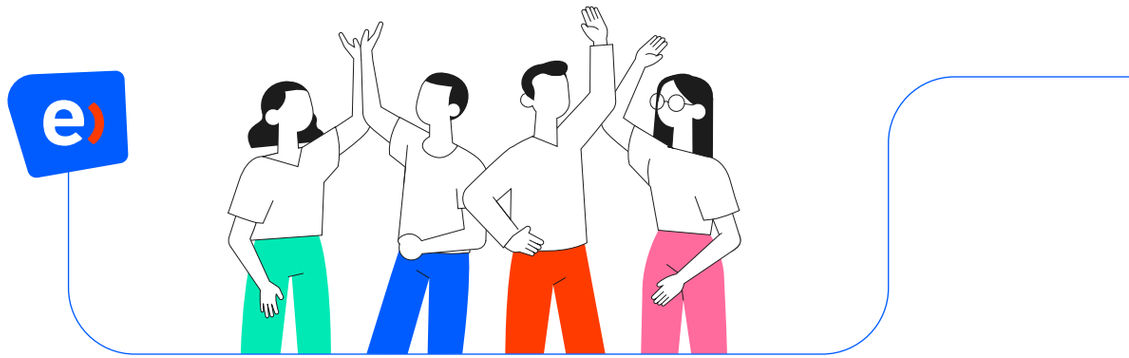


Durante 2019, trabajamos junto a los principales gremios a los que pertenecemos para avanzar en la discusión de un marco normativo que permita el desarrollo de la industria y sus inversiones. Nuestro foco de interés apunta a resolver temas de espectro, derechos de las concesiones e impulsar el camino necesario para el despliegue de las redes con tecnología 5G. Asimismo, progresar en la discusión de normativas que entregan mayor transparencia hacia los usuarios (velocidades de internet), que promueven un entorno de menor impacto en la ciudadanía (tendido de cables); facilitan la competencia (portabilidad) y un trato justo a entidades de gestión colectiva en la promoción de sus intereses, y promover la ética e integridad y prácticas anticorrupción en nuestros negocios.

Mercados:
Infinitas posibilidades

102-2

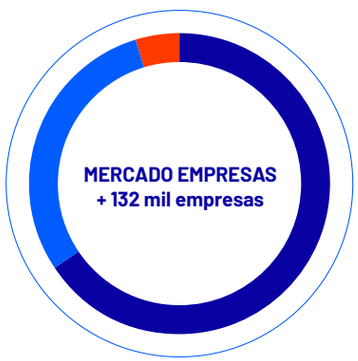
La tecnología ofrece posibilidades infinitas. Llegar a más personas y organizaciones y conectarlas con su entorno para contribuir en la creación de valor es el centro de nuestro negocio. Para atender a las necesidades específicas de las personas y de las organizaciones de diferentes tamaños, en Entel organizamos nuestro negocio en "mercados". Cada uno tiene un foco particular, ya sea en personas y familias, empresas de diferentes tamaños, grandes corporaciones con necesidades tecnológicas muy complejas, y otros operadores nacionales e internacionales que precisan de nuestros servicios de red.





Entregamos una oferta innovadora y de calidad distintiva de servicios de voz, datos móviles y valor agregado. Brindamos servicios para el hogar que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía y televisión.

- **90,2%** Servicios móviles
- **9,8%** Servicio hogar



Acompañamos, inspiramos y movilizamos a las empresas de Chile en sus procesos de transformación tecnológica, apoyando así sus desafíos futuros. Atendemos a clientes pymes y grandes empresas con servicios móviles, fijos y tecnológicos.

- **65,7%** Servicios móviles y equipos
- **29,7%** Servicios fijos
- **4,6%** Servicios TI & Digitales



Somos socios estratégicos de grandes empresas e instituciones del país, ayudándoles a integrar soluciones tecnológicas con sólidas capacidades para desarrollar proyectos de alta complejidad, que mejoran o contribuyen al núcleo de su actividad, mediante plataformas IoT, Analytics, Cloud y otros.

- **47,7%** Servicios fijos
- **36,8%** Servicios TI & Digitales
- **15,5%** Servicios móviles



Somos un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con una amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de evolución tecnológica.

- **77,6%** Servicios fijos
- **22%** Servicios móviles y equipos
- **0,3%** Servicios TI & Digitales

Bases para la gestión
sostenible del negocio

Tema material:
Ética y responsabilidad corporativa

102-16/ 102-18/ 103-1/ 103-2/ 103-3/ 205-1/ 205-2/ 205-3

Gobierno Corporativo

El Directorio de la compañía es la instancia superior de nuestro Gobierno Corporativo. Cuenta con nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa, cuyo mandato se extiende por dos años con posibilidad de reelección indefinida.

El Directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales. Supervisa así la administración de la empresa y constituye el mayor representante de la compañía frente a los grupos de interés.

El Comité de Directores cuenta con tres miembros, dos de ellos independientes y uno de los cuales preside esta instancia. Se reúne cuatro veces al año y se encarga de examinar las materias contables, transaccionales y de auditorías externas e internas.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés. Todas las áreas de la empresa deben regirse por los lineamientos en materia de sustentabilidad y actuar en forma coordinada. Anualmente, la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos emite un informe al Directorio que da cuenta de las acciones, avances y desafíos de Entel en el ámbito de la sustentabilidad, así como de las principales acciones de relacionamiento con los grupos de interés.

Encuentra más información sobre nuestro Directorio y Gobierno Corporativo en la **Memoria Anual Corporativa**

Ver más



Sistema de Gestión Ética

En Entel contamos con diferentes lineamientos, canales e instancias para hacer de la ética un componente transversal a la gestión de la compañía.

El Sistema Ético de Entel es la base de todo nuestro trabajo y está en permanente actualización y difusión al interior de la empresa para asegurar que es conocido y utilizado por todas las personas que se desenvuelven o interactúan con la compañía. Su principal objetivo es generar la confianza necesaria entre Entel y sus grupos de interés para poder cumplir con nuestro propósito y crear valor compartido y sostenido en el tiempo.

Código de Ética y Manual de aplicación Toda persona que ingrese a la compañía o filiales lo recibe y firma su adherencia. Lo mismo los proveedores. Está disponible públicamente y rige el actuar del directorio y de toda la organización.

Ambos documentos fueron actualizados durante 2019.

Ver más

Comité de Ética Está compuesto por seis integrantes, ejecutivos de la compañía, mediante designación del gerente general. Sus funciones principales son supervisar y velar por el cumplimiento del Código de Ética; promover una cultura de adhesión al cumplimiento de leyes y normas éticas; e investigar, coordinar acciones y responder a las denuncias que se formulen.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD) Se actualiza periódicamente para cumplir con los requerimientos normativos y generar instancias y una cultura de prevención de conductas constitutivas de delito.

El MPD se actualizó durante 2019, como parte de su revisión y actualizaciones periódicas. El Modelo se encuentra certificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda., conforme a lo establecido en la Ley 20.393 (de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas).

Canal de Denuncias El canal de denuncias es una plataforma confidencial, de registro de denuncias o violaciones a nuestro código de ética, leyes o normativas, administrado por personal externo a Entel y que permite informar al Comité de Ética sobre denuncias anónimas o no, de parte de nuestros colaboradores, proveedores, contratistas o representantes de nuestros grupos de interés.

Ver más

Durante 2019

Se inició el proceso de actualización de los anexos de los contratos de los colaboradores de la compañía, incluyendo las actividades de toma de conocimiento y adherencia al Código de Ética y Política de Conflicto de Interés.

Se realizaron diversas instancias de capacitación y adherencia al sistema ético, dirigidas a los diferentes estamentos, según sus niveles de responsabilidad y criticidad.

El 100% de los contratos con proveedores cuentan con cláusulas relativas al Código de Ética. La totalidad de los proveedores críticos y recurrentes deben firmar su adherencia al Modelo de Prevención de Delitos y, durante 2019, se les informó sobre la Política de Regalos e Invitaciones.

Se recibieron 17 denuncias por casos asociados a conflictos de interés y pagos no autorizados, todas las cuales fueron investigadas y tuvieron sus correspondientes medidas disciplinarias. Todos los casos fueron informados y revisados por el Comité de ética, de Recursos Humanos, el área Legal y por Auditoría.

Capacitación en Sesión de Directorio sobre Gobiernos Corporativos y Cumplimiento

Jornada de **Cultura Ética** y Gobiernos Corporativos

100%
de los Directores capacitados

65%
de participación de los líderes Top 100 de la compañía

Envío de cinco videos de Cápsulas de Conductas Éticas

Curso E-Learning del MPD

Cafés de Ética y Cumplimiento

1.688
visualizaciones por parte de los colaboradores

70%
de la dotación realizó el curso en línea comprendido en el MPD

Más de 70 colaboradores de las áreas más críticas -como redes, corporaciones y compras- han participado

Se realizaron 19 auditorías de cumplimiento relacionadas con la Ley 20.393, en relación a los procesos donde se podría materializar el riesgo de corrupción. A partir de éstas, la compañía mantiene una serie de controles, tales como registros de citas con funcionarios públicos, declaración de conflictos de interés, personas políticamente expuestas, regalos e invitaciones, segregación de funciones en la toma de decisiones relacionadas a contratación de servicios o procesos de licitación con proveedores y planes de refuerzo en materias relativas a instaurar y reforzar una cultura corporativa íntegra.

En resumen, durante 2019, se impulsó el Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento, que incorporó en un solo acceso a la intranet corporativa -disponible para todos los colaboradores de la empresa- el Código de Ética, Manual de Aplicación, políticas relacionadas al MPD, Políticas de Libre Competencia, Diversidad e Inclusión, entre otras, y el registro de las declaraciones de conflicto de interés y de regalos, viajes e invitaciones recibidas o no aceptadas.

Gobierno
de Gestión de Riesgos

102-11/ 201-2

Cada integrante y unidad organizacional de la compañía es responsable de la identificación, evaluación, control y mitigación de riesgos. El Gobierno de Gestión de Riesgos en Entel es liderado por la Gerencia de Auditoria Interna y Riesgo Operacional, quien trabaja junto al Directorio y el Comité Estratégico, como también junto a los comités operativos. Desde aquí se desarrollan las metodologías y se establecen los focos para el desarrollo de las matrices de riesgo de nivel táctico y operativo. Este trabajo forma parte de los proyectos estratégicos de la compañía y se articula en base a un modelo de adherencia y de promoción de una cultura de gestión y prevención en toda la organización.

Para construir una matriz de riesgo operativa, los dueños de los procesos en las diferentes áreas identifican los macro riesgos empresariales, así como las mitigaciones generales que deben ser adoptadas para atenderlos. Los diferentes comités operativos -como el Comité de Ciberseguridad, el Comité de Protección de Datos o el Comité de Continuidad de Negocio, por nombrar algunos- revisan dichos riesgos y el estado de los proyectos de mitigación asociados a los mismos. La retroalimentación que reciben los colaboradores y su capacidad de aportar en la mejora continua de los procesos es permanente, y es la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua la encargada de hacer este acompañamiento, orientando en la definición, evaluación y seguimiento de los riesgos identificados.

Durante 2019 y en el marco de la actualización anual de los macro riesgos empresariales, **22 líderes ejecutivos fueron capacitados** con foco en la identificación y evaluación de los mismos. Por su parte, **98 colaboradores de diversas áreas participaron en instancias de capacitación** orientadas al desarrollo de matrices de riesgo operativas y tácticas.

Este proceso de actualización permite identificar y evaluar nuevos riesgos emergentes conforme a aplicar las medidas de mitigación proporcionales. También permite continuar monitoreando aquellos riesgos que se mantienen de los años anteriores.



22 Líderes

Ejecutivos fueron capacitados con foco en la identificación y evaluación de los mismos.



Mapa de Riesgos de Cambio Climático y Medioambiente

En Entel contamos con un mapa de riesgos de cambio climático y medioambiente que nos ha permitido identificar y evaluar los principales riesgos asociados a estos temas, como el consumo de agua, los incendios forestales o el consumo de energía eléctrica, entre otros. El desarrollo de una Política Medioambiental **(más información en capítulo "Eco-eficiencia")**, y el establecimiento de un plan de inversiones en las instalaciones son resultado, en parte, de este trabajo.

La identificación de estos riesgos y sus planes de mitigación se han trabajado con la alta gerencia a nivel corporativo, y el foco de trabajo se ha orientado a hacer un uso más eficiente de los recursos, en línea con los focos que mantiene la compañía actualmente. El riesgo ambiental, asimismo, forma parte del mapa de macroriesgos empresariales de Entel, lo que ha permitido generar diversas iniciativas de mitigación. El trabajo en relación a estos factores de riesgo ha sido transversal a diversas áreas de la organización, y grupos multidisciplinarios han participado tanto en su identificación, como del análisis y propuesta de alternativas para enfrentarlos. En ese sentido, destacan las tecnologías que han sido implementadas en instalaciones estratégicas, como por ejemplo Data Center, para avanzar en la adopción de buenas prácticas internacionales que permiten, a la vez, contar con infraestructura más eficiente y sustentable.

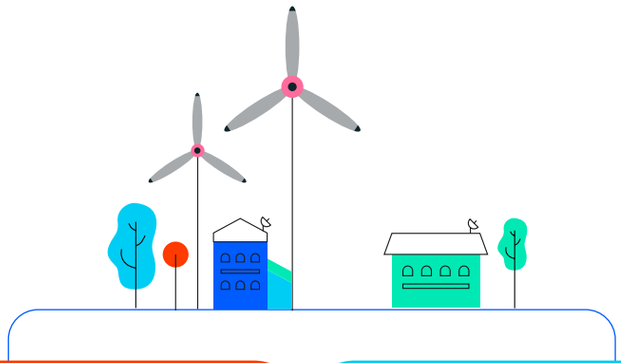
Entre 2020 y 2021, se trabajará en la implementación de un Modelo de Gobierno Ambiental donde se estipularán los roles, áreas responsables, difusión y capacitación de la política, y reportabilidad, entre otros.

De acuerdo al Foro Económico Mundial, durante 2019 los principales riesgos globales con mayor probabilidad de ocurrencia consideraban riesgos ambientales como episodios climáticos extremos, falla de la acción coordinada para combatir el cambio climático y desastres naturales, junto con los riesgos tecnológicos de fraude o robo de datos o ciberataques. Para 2020, cobran aún mayor importancia y probabilidad de ocurrencia los riesgos ambientales, sumándose otros como la pérdida de biodiversidad o desastres por fallas humanas con consecuencias ambientales.

Fuente: Global Risks Report 2020, World Economic Forum



Comité de Crisis



Nuestro Comité de Crisis está integrado por todos los Vicepresidentes y Gerentes de primera línea, inclusive el Gerente General y la Subgerente de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua, quien tiene el rol de presidirlo y convocarlo ante eventos de alta criticidad, conforme a nuestro Plan de Continuidad de Negocios.

Proteger la integridad de todo el personal que trabaja en Entel, tanto interno como externo.

Entregar una respuesta oportuna frente a situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación y mantener la continuidad de los servicios.

Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo.

Analizar las consecuencias de cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.

Producto del estallido social que ocurrió en Chile a partir del 18 de octubre de 2019, el Comité de Crisis sesionó ocho veces entre octubre y diciembre. Durante este período, como compañía enfrentamos diversas situaciones que afectaron algunas tiendas en diferentes regiones, así como en algunas radio estaciones a nivel nacional. Nuestros colaboradores también enfrentaron problemas para el traslado desde y hacia sus hogares.

Las diferentes medidas adoptadas permitieron mantener tanto la seguridad de todo el equipo humano, así como la disponibilidad de los servicios hacia nuestros clientes. Al finalizar el año ningún miembro del equipo tuvo una afectación grave producto de la crisis, el 99% de las tiendas se encontraban operando en forma normal y todos los servicios funcionaban sin inconvenientes.

Se activó el Home Office, para todos quienes pudieran realizar sus labores en forma remota y medidas de flexibilidad horaria.

Se dispuso de buses de acercamiento hacia estaciones de metro operativas.

Se dictaron charlas para líderes y colaboradores que permitieran brindar apoyo a sus equipos de trabajo frente a las situaciones de estrés a las cuales estaban enfrentados.

Se modificaron los protocolos de evacuación y emergencia de los edificios que lo necesitaron.

Se reforzaron las brigadas anti-incendios de edificios e instalaciones críticas.

Se reforzó la seguridad en tiendas u oficinas regionales, instalando las protecciones necesarias para protegerlas de saqueos y vandalismo.

Se contrató una asesoría externa para robustecer los niveles de seguridad física en la infraestructura crítica de la compañía, ello tras la actualización de los escenarios de indisponibilidad contemplados en los riesgos relativos a la continuidad de negocio tras las experiencias vividas a partir de octubre.

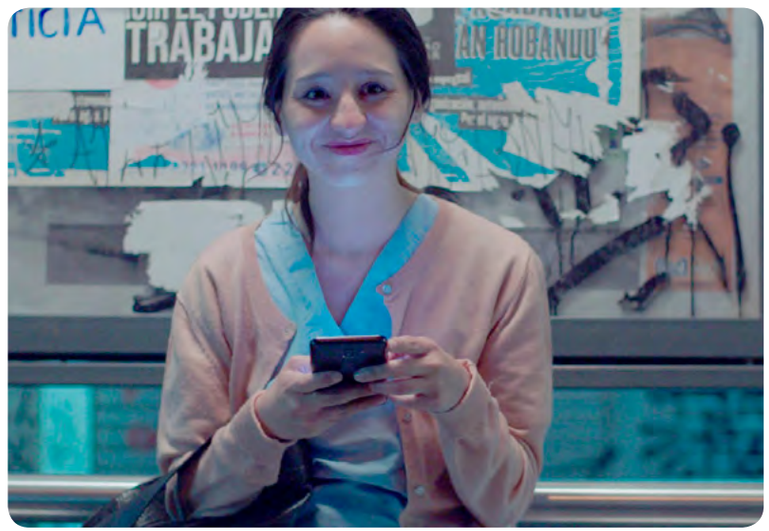
Una mirada distinta a partir de lo vivido

Nuestro propósito nos impulsa a ver infinitas posibilidades, a innovar y a sentir como nuestros clientes. A partir de lo ocurrido en el país, desde Entel buscamos una mirada propositiva y positiva, explorando posibilidades de diálogo y creación de valor social desde nuestras acciones hacia nuestros grupos de interés.

Tras la cancelación de dos eventos masivos – El Festival Hecho en Casa y el Año Nuevo en la Torre Entel- los recursos que hubiésemos destinado a la realización de este segundo evento se comprometieron a la Municipalidad de Santiago para que sean consignados a fines sociales que respondan a las necesidades de la comunidad.

En medio del estallido social en Chile, quisimos enviar un mensaje y comunicar que existen "Buenas Señales" para el futuro, con insights claros y contingentes a la situación actual del país que destacaban valores como el apoyo, el cuidado y el valor del diálogo y la conversación. La campaña buscó relevar el valor humano tras las tecnologías de comunicación y su uso para impulsar los mismos valores que quiso destacar.

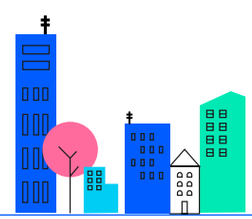




Riesgos emergentes

La actualización constante de los riesgos y la implementación oportuna de medidas de mitigación proporcionales al impacto que éstos puedan tener en el negocio, nos obliga a estar constantemente observando los diversos escenarios a nivel local y global que pueden materializarse. Como Entel, buscamos atender estos riesgos en permanente diálogo y colaboración con nuestros grupos de interés, apuntando hacia la adopción tanto de buenas prácticas, como la mitigación efectiva y oportuna en los casos en que sea necesario.

Durante 2019, a nivel local, los principales riesgos emergentes identificados fueron de carácter social y regulatorios, con los episodios de inestabilidad política y social a nivel nacional. Asimismo, nos hemos adelantado al incremento de las exigencias regulatorias en diversos ámbitos relativos a la profundización de los derechos de las personas y su protección, para los cuales hemos tomado medidas para alcanzar las mejores prácticas en el desarrollo del negocio y la atención temprana a las necesidades de los grupos de interés. Otros riesgos relativos al desarrollo del negocio y la implementación oportuna de la red 5G también fueron atendidos en coordinación con otros actores que participan del desarrollo tecnológico a nivel nacional.



1

Riesgo: Inestabilidad política y social que podría afectar la continuidad operacional poniendo en riesgo la seguridad de las instalaciones críticas de la compañía.

La indisponibilidad de los servicios por ausencia del personal o indisponibilidad de las instalaciones puede ser perjudicial para el normal desarrollo de la operación y la prestación de servicios básicos de tecnología y telecomunicaciones al país.

Como Entel, hemos reforzado la seguridad física, con un enfoque en las personas y en las instalaciones. En 2019, contratamos una asesoría especializada para el resguardo de nuestra infraestructura física.

2

Riesgo: Despliege inoportuno de la Red 5G en el mercado.

Un retraso en la implementación de nuevas tecnologías puede no solo significar pérdida de oportunidades de negocio no tradicionales y, en consecuencia, de ingresos. También puede significar un retraso para el país y las oportunidades de desarrollo de la economía digital y otros beneficios sociales que trae la adopción tecnológica.

Como Entel, durante 2019, implementamos proyectos piloto de lanzamientod de red 5G en conjunto con las autoridades y representantes de diferentes industrias y sectores. Además, revisamos la implementación del despliegue de la red en línea con la regulación y sus adaptaciones.

3

Riesgo: Incremento de las exigencias normativas en materias sociales y ambientales.

El incumplimiento de nuevas leyes o regulaciones, y el costo de una implementación o adaptación tardía de las estructuras de control interno pueden ser perjudiciales al negocio en términos de costos. Lo mismo para las inversiones en tecnología y sistemas que pudiesen ser necesarias.

En Entel, hemos actualizado nuestro mapa de riesgos operacionales con nuevas definiciones asociadas a la Ley de Protección de Datos Personales, en línea con las mejores prácticas a nivel mudial. Lo mismo en relación a ciberseguridad, medioambiente y cambio climático, adoptando tempranamente las adecuaciones tecnológicas necesarias.

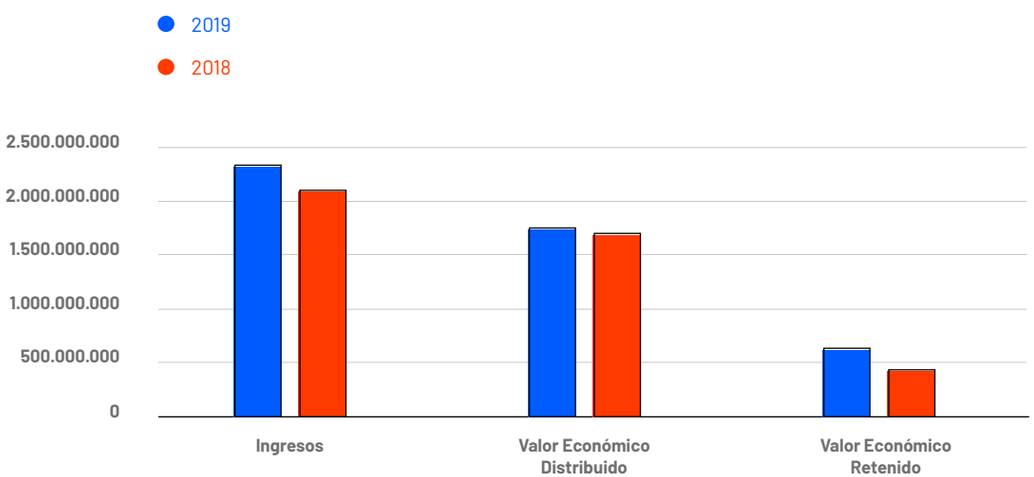
Creando valor para
nuestro desarrollo y el de la economía

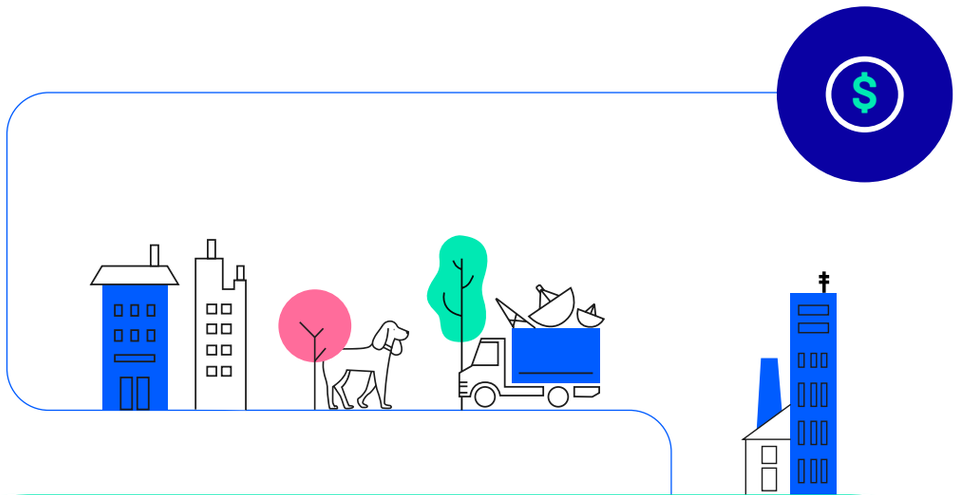
102-6/ 103-1/ 103-2/ 103-3/ 201-1/ 203-1/ 203-2

Las comunicaciones y la tecnología permiten soñar y crear mundos nuevos, o conectar realidades diversas y lejanas. Han permitido, especialmente en las últimas décadas, acortar tiempo y distancias en formas que nuestros antepasados nunca imaginaron, con consecuencias incalculables y realmente transformadoras para la economía y la sociedad. Este desarrollo exponencial ha sido posible gracias a la interacción y cooperación de muchos actores en el planeta y hoy, de lleno en la era digital, el llamado es a seguir actuando y creando valor conjunto para construir entre todos el futuro que soñamos.

En Entel creemos en la creación de valor conjunto y que el desarrollo de nuestro negocio no solo permite compartir lo generado directamente con nuestros grupos de interés, contribuyendo a su bienestar. También nuestro negocio -orientado hacia diferentes mercados- aporta en el desarrollo de la economía y la sociedad de cara al futuro a través de nuestra oferta de productos y servicios de telecomunicaciones y tecnología.

Creación de valor[4]



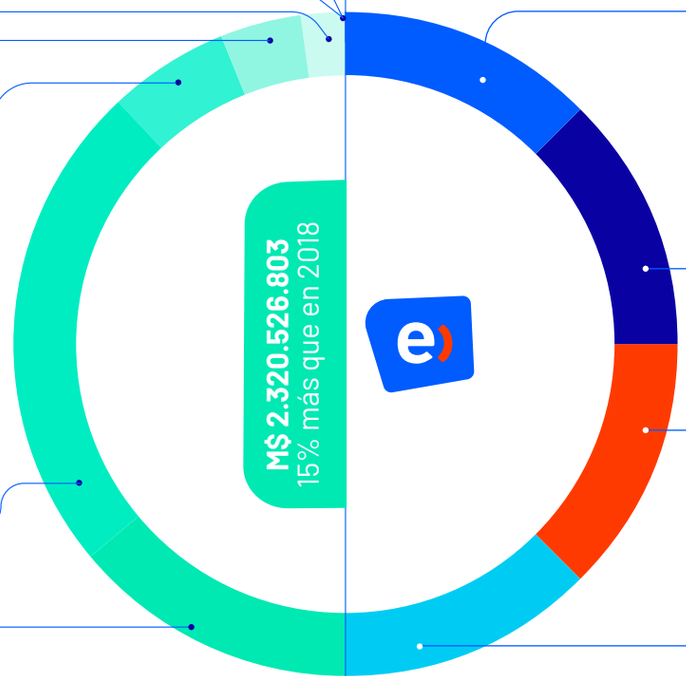


En 2019, logramos incrementar los ingresos de nuestra empresa en un 15% con respecto al periodo anterior, alcanzando los M$ 2.320.526.803 (CLP)[5]. Los costos por contratación de bienes y servicios solo se incrementaron en 1% respecto al mismo periodo, lo que nos permitió seguir compartiendo valor junto a nuestros proveedores, pero incrementando la eficiencia de la compañía en línea con los planes estratégicos y la ruta trazada hacia el futuro.

[4] En gráfico: Valor Económico Distribuido (VED) incluye los costos directos (bienes y servicios) que en 2019 ascendieron a M$ 1.136.772.799, alcanzando con ello un VED total de M$ 1.678.444.337. La distribución total del VED en los diferentes grupos de interés se muestra en la infografía a continuación.
[5] Incluye los ingresos y distribución de valor para Entel Chile y todas sus filiales, además de Entel Perú y todas sus filiales.

Valor Directo Distribuido en los Grupos de Interés

- **0,04%** Comunidad y Medioambiente
- **0%** Accionistas
- **3,74%** Financieros
- **8,35%** Estado
- **11,21%** Colaboradores
- **48,99%** Costos Directos (Bienes y Servicios)
- **27,67%** Inversión (Valor Retenido)



Nuestros grupos de interés participan y se benefician del valor económico que genera Entel cada año, participando activamente del desarrollo del negocio.

Impactos económicos indirectos

- **Mercado Personas**
- **Mercado Empresas**
- **Mercado Corporaciones**
- **Mercado Mayorista**

Todas las interacciones y posibilidades que genera la tecnología aportan al desarrollo de más y mejores oportunidades de **creación de valor económico y social.**

Inversión y colaboración para el desarrollo y la integración digital.

La industria de la **tecnología y las telecomunicaciones** es muy intensiva en cuanto a la inversión que requiere para que existan más y mejores conexiones. El valor retenido en la organización -que en 2019 ascendió a un 28% del total de los ingresos, correspondiente a M$ 642.082.466- financia, en parte, dichas inversiones, que son necesarias, por ejemplo, para llevar internet a más hogares o implementar tecnologías de punta como el 5G, que abrirán nuevos espacios para la innovación y el desarrollo del país y su economía.

En ese sentido, tan importante como invertir, es generar instancias de colaboración junto a todos los actores -el sector público, el sector privado y la sociedad civil- para impulsar y desarrollar las redes y tecnologías que el país necesita para su desarrollo en la era digital, como también generando y desarrollando el talento necesario para construir un escenario propicio para el intercambio, la integración y la cooperación.



Tecnología | **Inversión**

Colaboración | **Talento**

Según Subtel[6]

La inversión en el sector de telecomunicaciones **subió un 6,1%** respecto a la última medición.

Un **60% de la inversión** se destinó al desarrollo de redes fijas.

La penetración del servicio de **4G alcanzó el 95,7%** cada 100 habitantes y el 93,4% de los accesos se realiza a través de un teléfono inteligente.

Entel es el responsable del **32,3% de los accesos a 4G**, el más significativo del mercado.

El 49,4% de los hogares cuenta con acceso a Internet fijo, cifra que es menos de un 2% superior a la última medición.

[6] Los datos corresponden a 2018, pero fueron comunicados a mediados de 2019 y son los últimos entregados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile.



Entel + y el desafío de la eficiencia en el negocio

La eficiencia también es un desafío, tanto en el uso de los recursos de la compañía, como en la gestión de datos a nivel de la industria. Una mejor gestión de los recursos también abre más posibilidades de innovación y de inversión para el desarrollo digital. Así, el objetivo del proyecto Entel + es repensar todos los procesos de la compañía para hacerlos más eficientes y gestionar mejor los recursos, respondiendo de manera mucho más ágil y eficiente a una sociedad hiperconectada. Durante 2019 todas las áreas de la compañía, en sus diferentes ámbitos de acción y proceso, fueron llamadas a hacer una gestión más eficiente.

Todos los colaboradores de Entel pueden participar presentando ideas, en línea con la cultura de innovación y participación de la compañía. Al generar una idea, se calcula su nivel de impacto aproximado. Luego, se construye un caso de negocio, y se validan revisando en detalle su viabilidad y sus riesgos asociados. Una vez que el caso de negocios es validado, se procede a implementar la iniciativa, a través de un plan específico orientado al cumplimiento de hitos, que permita asegurar la captura de valor declarada en el caso de negocio.

Al finalizar el 2019, se contabilizaron 664 iniciativas en Chile y en Perú. Más del 40% de ellas se encontraban finalizadas o en ejecución, mientras el resto estaba en etapa de identificación y validación o en planificación.



400
Personas aprox. trabajando en las diferentes iniciativas, en ambos países.

12
workstreams entre Chile y Perú, atendiendo a diferentes áreas de negocio y de soporte.

70
Iniciativas finalizadas.



02. Transformación responsable

2.1 Resiliencia y adaptación
2.2 Derechos fundamentales
2.3 Impactos de la tecnología

2.1 **Resiliencia** y adaptación

103-1 / 103-2 / 103-3

El escenario dentro del cual se desenvuelve el negocio de las telecomunicaciones y la tecnología se caracteriza por ser un entorno en constante cambio, hecho que se acrecienta cada año con la importancia que adquiere la conectividad para el desarrollo de la vida diaria y la creciente cantidad de actividades y transacciones que se realizan en línea. Según el último reporte de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) acerca de economía digital en 2019, el tráfico mundial a través del Protocolo de Internet (IP) pasó de unos 100 gigabytes (GB) al día en 1992, a más de 45.000 GB por segundo en 2017. Eso considerando que el mundo se encuentra recién en los inicios de la economía basada en datos. De acuerdo a sus proyecciones, para 2022 el tráfico IP mundial alcanzará los 150.700 GB por segundo, alimentado por un número cada vez mayor de personas que se conectan por primera vez y por la expansión de la Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés). Todo este crecimiento y actividad no solo genera mayor competencia y más actores en la industria, incrementando su dinamismo, sino también exige nuevas regulaciones y planes a nivel nacional y global para expandir la conectividad, asegurando un acceso ampliado al mundo virtual. Por otra parte, con el aumento de la conectividad y las transacciones digitales también aumenta los riesgos de ataques en línea: la ciberseguridad continúa siendo, según el informe anual de riesgos del Foro Económico Mundial, uno de los principales riesgos que enfrenta la economía y las empresas. Estas consecuencias adversas de los avances tecnológicos precisan de una respuesta rápida y un cambio cultural de todas las personas -trabajadores y usuarios- que utilizan las plataformas en línea, conforme a asegurar un desarrollo pleno y efectivo no solo de la industria en particular, sino de la siguiente fase económica.

Para 2022 el tráfico IP mundial alcanzará los 150.700 GB por segundo , alimentado por un número cada vez mayor de personas que se conectan por primera vez.

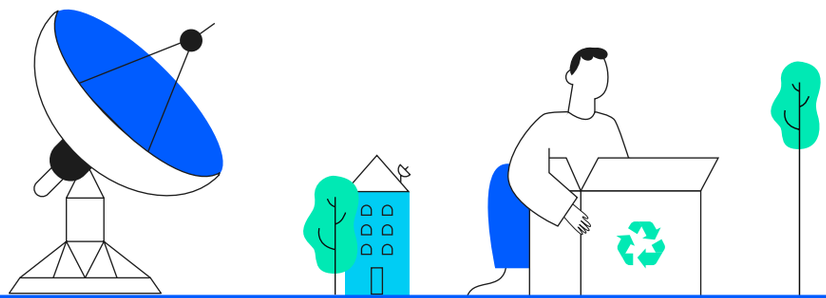
Desde Entel hemos trabajado para transformar nuestra empresa y poder responder ágilmente a los desafíos que se presentan desde el entorno, adaptando nuestras operaciones a una velocidad nunca antes vista para convertirnos en una empresa integral de tecnología que aporte en los desafíos que presenta la región en relación al desarrollo digital. Durante los últimos años, nos hemos adecuado a los cambios en el escenario regulatorio y la mayor competencia en la industria. Actualmente, en el marco de la discusión de nuevas normativas y planes de acción a nivel local para impulsar el avance de las tecnologías, compartimos abiertamente con las autoridades y diversos grupos de interés nuestra experiencia en la industria, nuestro conocimiento a nivel local y las principales tendencias de su desarrollo. Asimismo, nuestra organización ha cambiado para hacer frente a las amenazas que proliferan en un mundo hiper conectado, no solo creando gerencias y áreas específicas y especializadas -como la Gerencia de Ciberseguridad- sino fortaleciendo la interacción entre las diversas áreas que conforman la empresa para que todas sean parte de la transformación y adaptación. Todo este trabajo ha implicado mucho esfuerzo, no obstante, hoy somos una organización mucho más resiliente para enfrentar los desafíos que continuarán presentándose en los años que vienen.



Entorno de negocio:
Participación activa y transparente

Tema material:
Cambios regulatorios en la industria

Somos uno de los operadores de telecomunicaciones más grandes a nivel nacional, y uno de los más antiguos. Desde nuestro nacimiento, nos hemos vinculado fuertemente a ampliar el acceso de más personas a las telecomunicaciones y a facilitar la interconexión entre organizaciones de todo tipo, siendo testigo de los cambios e implementaciones más importantes que han ocurrido en el país. Con ello, entendemos que la participación activa y transparente junto a nuestros grupos de interés es una variable clave al momento de pensar el desarrollo de la industria e impulsar la integración del país y sus habitantes en la economía y la sociedad digital en forma plena, aprovechando todo su potencial. Para esto, trabajamos junto a los gremios y la autoridad, así como con otras empresas y también con universidades y centros de estudios para explorar y debatir en torno a las oportunidades que se presentan, convencidos que el desarrollo de nuestra empresa está fuertemente ligado al del entorno dentro del cual nos desenvolvemos. De esta manera, entendemos la legislación y su desarrollo como un contexto necesario, y nuestro enfoque es de cumplimiento estricto y, a la vez, de participación y colaboración. Así, mantenemos un comportamiento apegado a lo que dispone la ley, como también al establecimiento de mejores prácticas, y al plantearse cambios y oportunidades en el entorno entregamos nuestra visión y experiencia siempre de forma abierta y transparente.



Trabajamos junto a nuestros grupos de interés en el desarrollo de las telecomunicaciones y la tecnología

Durante 2019, seguimos trabajando junto a diversas entidades y organizaciones como, gremios, think tanks y universidades que, como nosotros, tienen interés en el desarrollo de las telecomunicaciones y la tecnología y en el aprovechamiento de sus infinitas posibilidades para contribuir al bienestar de las personas.

Entidades con las que nos relacionamos

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)	Centro de Estudios del Desarrollo
Centro de Estudios Públicos	Corporación Municipal de Isla de Pascua	Fundación Libertad y Desarrollo
Fundación Paz Ciudadana	Congreso del Futuro	Universidad de Los Andes

Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos se resumen en la tabla a continuación y representan un gasto total de $190.935.667 para el período reportado. Un detalle más extenso de este trabajo puede consultarse también en nuestro sitio web corporativo. Cabe señalar que Entel no realiza donaciones de ningún tipo a partidos políticos. Por su parte las donaciones en dinero realizadas a instituciones de caridad[7] ascendió a $28,8 millones de pesos durante el período.

¿Más información?
Aportes comunitarios 2019
Ver más

Plan Nacional de Espectro

206 - 1

La competencia en la industria de las comunicaciones y la tecnología se ha incrementado durante la última década. La propuesta de una "Nueva Política Nacional de Espectro Radioeléctrico", presentada por la autoridad durante el segundo semestre de 2019, se enmarca en el proceso consultivo que realizó la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC). A través de esta, se busca definir límites de espectro radioeléctrico y su asignación y uso, conforme a lo señalado en el fallo de la Corte Suprema para ajustar dicho límite a las nuevas condiciones del mercado y posibles nuevas asignaciones de espectro frente a la inminente implementación de la red 5G en el país.

[7] Fundación Marcelo Astoreca, Corporación de Ayuda al Niño Enfermo Renal Mater, Corporación para Ciegos, Hogar de Cristo, Fundación Imagina (Desafío Levantemos Chile), Corpam, Corporación Patrimonio Cultural de Chile y ONG CERJAP.



Si bien en un comienzo nuestra participación se centró en la discusión judicial del caso, al solicitar la autoridad jurídica la propuesta de un plan de regulación a Subtel, nos incorporamos como parte en la discusión técnica a través de la entrega de estudios técnico-económicos y legales. Todo en un marco reglado y presentando abiertamente frente a los órganos de competencia en el marco del proceso de audiencia pública establecido por la autoridad. Nuestra posición durante la discusión del Plan Nacional de Espectro, en primera instancia, revela la necesidad de revisión del límite de 60 MHz que indicó como vigente la Corte Suprema en su oportunidad. Así, nuestra argumentación y evidencia entregada tanto a Subtel como al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, apuntó a que no se definiese un límite de espectro para la operación de servicios de telefonía y datos móviles, sino que, en caso de nuevas asignaciones, se vaya verificando caso a caso la posible participación o restricción a los actuales operadores. Todas las presentaciones se hicieron directamente por la compañía, sin intermediación a través de los gremios o agencias de lobby.

La definición final del Plan Nacional de Espectro aún se encuentra pendiente, ya que la resolución del TDLC que establece nuevos límites para el espectro asignado por operador debe ser revisada, como instancia final, por la Corte Suprema.

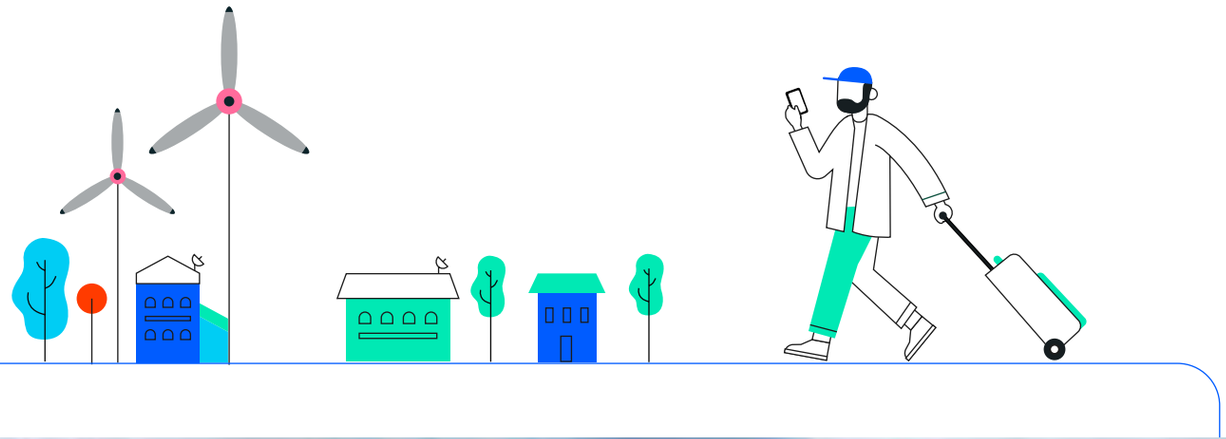
La definición final del plan de espectro es muy relevante, pues establecerá los límites y condiciones del uso de la banda de 3,5 GHz y 28 GHz que permitirá la generación y desarrollo del servicio 5G. Estos servicios se caracterizan por su mayor tasa de transferencia de datos y menor latencia, generando así una mejor experiencia de servicio para los usuarios finales y desempeño de conectividad para aplicaciones de servicios IoT. Además de entregar aportes y evidencia durante la discusión técnica respecto del plan, desde Entel participamos en las distintas pruebas piloto del servicio bajo este nuevo estándar de transmisión de datos, pruebas que se realizaron en conjunto con la autoridad para evidenciar el potencial de esta nueva generación de tecnología móvil y la importancia de crear un entorno propicio para su desarrollo. Para desarrollar estas pruebas, la autoridad sectorial entregó permisos experimentales que permitieron llevar a cabo estas actividades. Puede encontrar el detalle de estas pruebas y la participación de Entel en la habilitación de la tecnología 5G a nivel nacional en el capítulo **"Impactos de la Tecnología"** de este reporte.

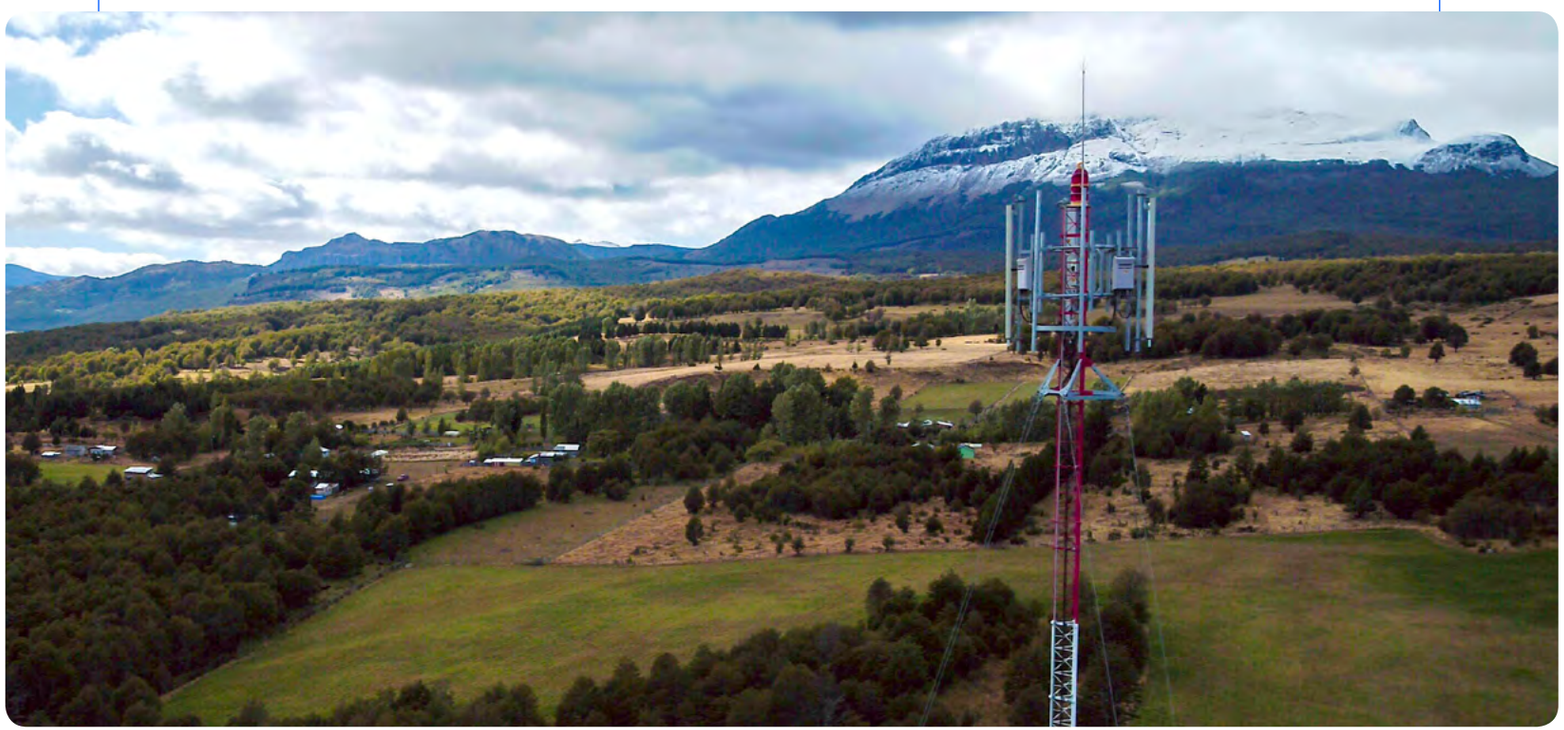
Ver más

Proyecto de Ley: Roaming Automático Nacional

El Proyecto de Ley para implementar Roaming Automático Nacional, tiene su origen en el Congreso y fue refundido con una iniciativa presentada en el año 2019 por el poder ejecutivo que también apuntaba a asegurar la conexión de usuarios a la red móvil de telefonía y datos en lugares aislados, independientemente de su prestador de servicios móviles.

Como Entel hemos sido considerados para participar en la discusión legislativa de este proyecto, participación que también incluyó actividades de relacionamiento con el poder ejecutivo, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministerio respectivo. Nuestra posición y entrega de evidencia fue favorable a establecer el servicio de roaming para las localidades aisladas, con presencia de un único operador, o que dicha infraestructura haya sido beneficiada por proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Para explicar la posición de la compañía, así como los alcances del Proyecto de Ley en trámite, representantes de Entel se reunieron con distintos parlamentarios a través de las correspondientes solicitudes de audiencias que estipula la Ley de Lobby. Asimismo, se integró la discusión de este tema en la Asociación Gremial de Operadores Móviles (Atelmo), logrando también que dicho gremio fuera invitado a presentar su visión sobre el proyecto en una contribución conjunta de la industria a la conectividad del país.

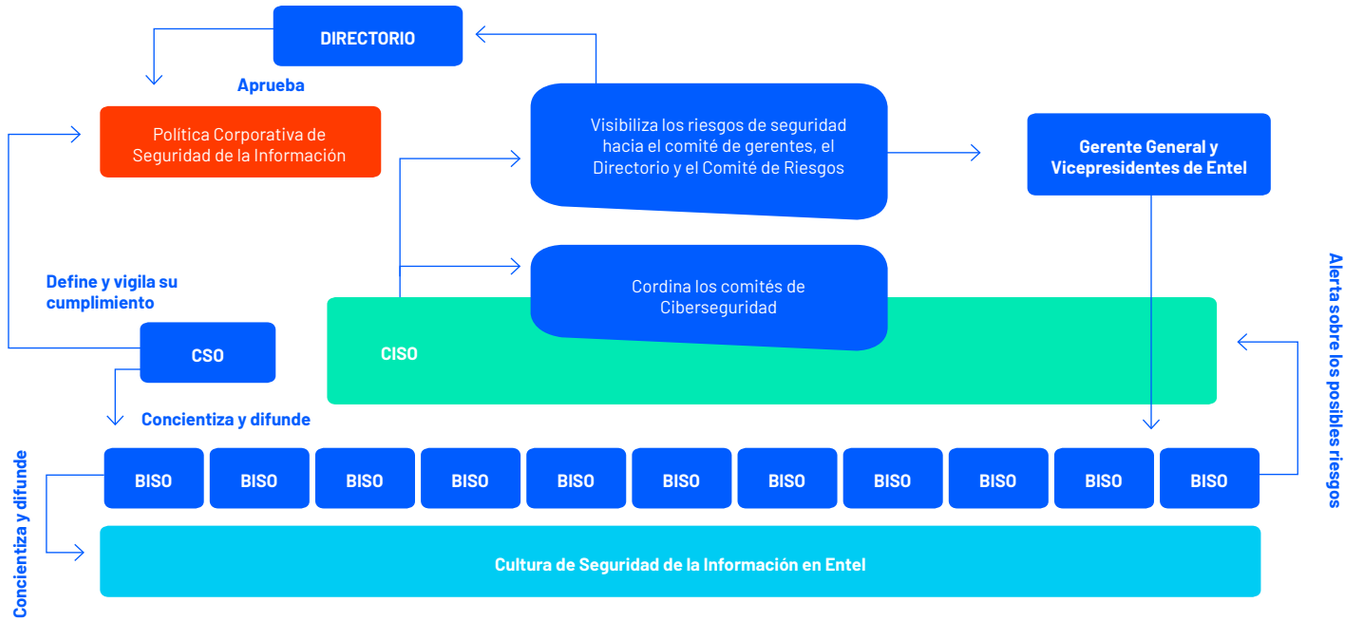




Ciberseguridad:
Cultura de prevención y protección

Tema material:
Seguridad de la Información

Frente a amenazas y ciberataques cada vez más sofisticados, adoptamos un enfoque de prevención, detección, respuesta y verificación oportuna, junto con la adaptación y actualización de nuestros sistemas para mantener la seguridad y confiabilidad de nuestras operaciones y servicios. En Entel, todos los miembros de nuestro equipo son responsables de resguardar la información, alertando sobre cualquier posible riesgo de ciberseguridad y promoviendo una cultura continua de cuidado. Para ello contamos con una estructura que supervisa la seguridad de la información, definida en la Política Corporativa de Seguridad de la Información, la cual está disponible para todos quienes forman parte de la compañía y es aprobada por el Directorio a partir de las definiciones y propuestas del Oficial de Seguridad de la Información o CSO (Chief Security Officer), quien monitorea también su cumplimiento y bajada al conjunto de la organización. Por su parte, el Gerente de Ciberseguridad o CISO (Chief Information Security Officer), es quien está a cargo de la gestión a nivel general de la ciberseguridad a través de la gerencia del área, coordina los comités y visibiliza los riesgos hacia la alta administración, entre otras tareas.



Todas las áreas deben contribuir a la prevención de riesgos en este ámbito y estar alerta sobre cualquier posible amenaza. Para ello, hemos designado a 23 oficiales de seguridad de la información o BISO (Business Information Security Officers) que son los responsables de la ciberseguridad en su área o gerencia y se encargan tanto de concientizar y difundir sobre la política, como de alertar sobre posibles riesgos ya sea a sus líderes de área o la gerencia de ciberseguridad, presidida por el CISO.

Los Comités de Ciberseguridad se dividen en el Comité Técnico y el Comité de Negocio y trabajan en forma continua durante el año. Ambos se complementan y apoyan en sus respectivas labores y responsabilidades, revisando tendencias y temas relevantes de Ciberseguridad, analizando el comportamiento de indicadores de riesgo y cumplimiento, realizando seguimiento al avance del Plan de Cultura y de los proyectos de robustecimiento de la seguridad al interior de la compañía, como también el análisis de eventuales incidentes o eventos ocurridos. El Comité Técnico, que, en particular, monitorea continuamente los indicadores relacionados a la operación de seguridad, sesionó 18 veces en 2019. Mientras, el Comité de Seguridad de Negocio, orientado al fortalecimiento de la ciberseguridad en las áreas de negocio y la incorporación de buenas prácticas y procesos, sesionó 7 veces durante el año reportado.

Durante 2019, no se registraron incidentes de seguridad de la información, ni tampoco infracciones relacionadas con la pérdida de datos personales de los clientes desde nuestros sistemas informáticos.

El desarrollo de la ciberseguridad y la seguridad de la información al interior de la compañía se focaliza en la ejecución del Programa de Ciberseguridad, que contempla entre otras cosas la incorporación de tecnología, el fortalecimiento de habilidades y competencias específicas en esta materia, y en la construcción continua de una cultura organizacional de resguardo, compartida por todos quienes son parte de la compañía. Los monitoreos, análisis y pruebas de seguridad, tanto a los sistemas como al comportamiento de las personas, son parte importante del entorno de trabajo de Entel, conforme a asegurar las respuestas con la agilidad y oportunidad necesarias.

Los sistemas e infraestructura que soportan los servicios de Housing y Entel Secure Cloud, que corresponden a los servicios más críticos de IT, se encuentran certificados bajo la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información.



Fortalecimiento de la cultura en ciberseguridad en 2019

Tecnología y sistemas

Incorporamos nuevas tecnologías que permiten blindar nuestras redes, nuestros canales digitales de atención y proteger nuestra infraestructura crítica. Por otro lado, mejoramos nuestra capacidad de análisis y detección de amenazas, incorporando herramientas que utilizan tecnologías de Machine Learning e Inteligencia Artificial.

Se implementaron soluciones que fortalecen la protección de la Superficie de Ataque de Entel, que permiten ganar visibilidad y control de las amenazas digitales, protección de marca, así como la obtención de un perfil de Riesgo que nos permite compararnos con distintas industrias y empresas afines.

Durante el período se robustecieron todos los procesos de la operación de seguridad informática.

Especialización

Se crea el track de Expertos en Ciberseguridad en conjunto con Recursos Humanos, lo cual nos permite desarrollar a nuestros colaboradores en distintas líneas de especialización, así como también retener y atraer talento, mejorando nuestra posición competitiva a nivel nacional en el mundo de la Ciberseguridad. Cerramos el 2019 con 23 colaboradores perteneciendo al track.

Realizamos una capacitación especializada en materia de ciberseguridad al personal técnico de la Gerencia de Ciberseguridad, de la Gerencia de Redes, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia CIO y a las Gerencias de Desarrollo, entregando herramientas que permiten hacer frente a las amenazas a las que están expuestas las empresas digitales.

Destaca en este ámbito la incorporación a nivel interno de especialistas en manejo de respuesta ante incidentes, quienes conforman actualmente el Equipo de Respuesta frente a Incidentes de Ciberseguridad (o CSIRT, por sus siglas en inglés, Cybersecurity Incident Response Team), que dependen de la Subgerencia de SIOC (por sus siglas en inglés, Security Intelligence Operation Center). Aproximadamente 55 personas cuentan con elementos relativos a la seguridad de la información en sus evaluaciones de desempeño, incluyendo gerentes, subgerentes, jefes de área y consultores.

Cultura en ciberseguridad

Generamos y ejecutamos el plan de cultura en materia de ciberseguridad para el conjunto de la organización, el cual contempla charlas y talleres presenciales donde se revisan temáticas como Ingeniería Social, Seguridad en Redes Sociales y Políticas. Se realizaron varias activaciones en los distintos Edificios Corporativos, donde un equipo de actores busca sorprender a nuestros colaboradores, con actividades que permitan generar un cambio de comportamiento mediante actividades lúdicas. Por otro lado, se explotaron los distintos canales de comunicación que tiene la compañía, para entregar información resumida de las temáticas revisadas lo que permitió que más de 3.000 colaboradores visualizaran los contenidos de concientización.

Se realizaron actividades de intrusión física, phishing y revisión de seguridad de contraseñas para determinar el nivel de avance del Plan.

Monitoreo continuo

Cada mes se realizan análisis o controles específicos si así se requiere. Este monitoreo es parte de los controles que existen dentro de la Gerencia de Ciberseguridad. Los resultados de cada análisis se presentan en las instancias correspondientes -ya sea a las gerencias o a los comités respectivos- atendiendo y mitigando todos los riesgos que se identifican para prevenir oportunamente la ocurrencia de incidentes. Durante 2019, realizamos 5 mediciones de robustez de contraseñas, y 3 campañas de phishing internas donde testeamos la respuesta de nuestros colaboradores a través de simulación de incidentes.

Por otro lado, mensualmente se presenta al Gerente General y Comité Ejecutivo, el Cockpit de Ciberseguridad, donde se revisan los eventos de seguridad más importantes, los resultados de Ethical Hacking y estado de los compromisos, avance de Proyectos de Ciberseguridad y del plan de Dotación.

Todas las acciones realizadas en el marco de la campaña de concientización en materia de **ciberseguridad** se respaldan en el cumplimiento de la política y las normativas de seguridad de la información de la compañía. En 2019, se contemplaron diferentes iniciativas para abordar las diversas temáticas que es necesario trabajar conjuntamente para asegurar un cumplimiento adecuado de los lineamientos y prevenir incidentes.

Temas abordados

Ingeniería social: phishing, vishing e intrusión física

Seguridad de datos: contraseñas seguras y bloqueo de equipos

Infecciones: malware, ransomware y gusanos

Revisión de las políticas y normativas de seguridad de la información

Seguridad en redes sociales

Navegación segura y controles parentales

Actividades e iniciativas

7 Charlas

3 Workshops

4 Encuentros de BISOS y gestores

Curso e-learning de seguridad de la información

83 publicaciones en plataforma interna corporativa (Workplace)

249
Colaboradores nuevos recibieron la capacitación en formato e-learning sobre Seguridad de la Información

156
Colaboradores participaron del workshop "Black Ops" sobre diversos temas como phishing, seguridad en redes sociales, robustez de contraseñas

400
Colaboradores participaron en la charla sobre ingeniería social

286
Colaboradores, incluyendo BISOS, gestores e invitados especiales, participaron en los Encuentros de Ciberseguridad

2.2 **Derechos** fundamentales

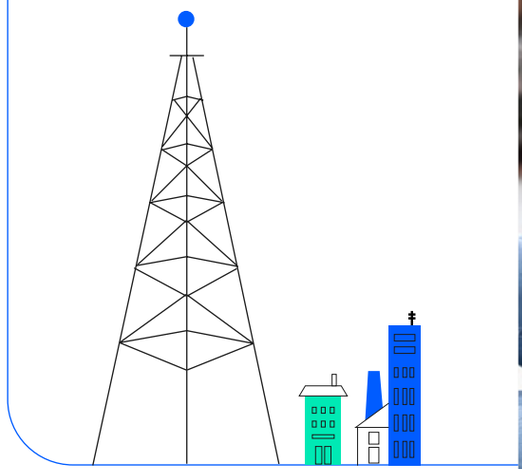
103-1/ 103-2/ 103-3/ 412-1

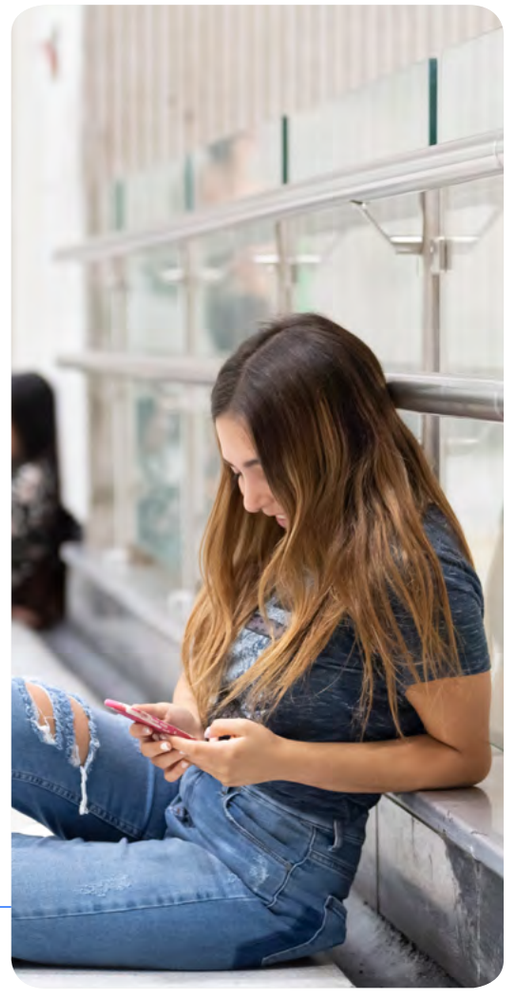
Las telecomunicaciones y la tecnología, desde sus primeros desarrollos hasta la acelerada transformación que han experimentado durante los últimos años, han revolucionado la vida de las personas y hoy, con la masificación de internet y su aplicación a las actividades más cotidianas de nuestro quehacer, tienen un potencial infinito de cambios e innovación en distintas aristas de la sociedad y la economía. Esta es una fuente de oportunidades que, como empresa de tecnología, queremos impulsar con entusiasmo pero también con cautela, procurando que sus impactos sean para el bienestar de las personas y velando por disminuir los riesgos que pudiesen comprometer sus derechos fundamentales. Asimismo, esta transformación y crecimiento de la industria ha llevado a empresas como la nuestra a extender sus actividades y apalancar sus tareas en una red de empresas proveedoras que participan de la actividad y el negocio, compartiendo con ellas tanto los beneficios que genera la actividad económica, como también sus riesgos.

Tras un análisis de debida diligencia en Derechos Humanos que realizamos como compañía en 2018, identificamos 18 derechos humanos relevantes para nuestras operaciones considerando toda nuestra cadena de valor, desde las prácticas de compras y abastecimiento, hasta el uso de nuestros productos y servicios. La mayor parte de los mismos se abordan con políticas y controles, y tenemos importantes desafíos para asegurar su resguardo en diferentes frentes de aquí hacia el futuro. Para 2019, nuestro esfuerzo en la promoción y resguardo de los impactos de nuestras actividades se concentraron en el trabajo con nuestros proveedores, principalmente fortaleciendo el modelo de gestión y evaluación para resguardar la integridad y los derechos de todos quienes participan de nuestro negocio; y en el desarrollo con mayor fuerza de la política y el Gobierno de Gestión de Datos a nivel corporativo para proteger la información y los datos personales de nuestros clientes.

Diferentes áreas de la compañía intervienen en los procesos que resultan más sensibles para la protección de los derechos fundamentales y en el desarrollo de nuestro negocio bajo esta mirada. En ese sentido, la coordinación y el trabajo en conjunto para dar una respuesta ágil y efectiva, que contribuya con un resguardo oportuno y potencie el desarrollo de nuestro negocio hacia la transformación responsable de la sociedad, es el principal lineamiento de trabajo.

Tras un análisis de debida diligencia en **Derechos Humanos** que realizamos como compañía en 2018, identificamos 18 derechos humanos relevantes para nuestras operaciones considerando toda nuestra cadena de valor.





Abastecimiento responsable

Tema material:
Gestión de nuestra cadena de suministro

Tema material:
Derechos humanos y laborales

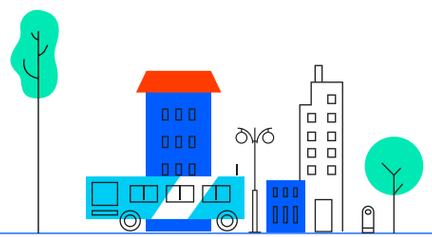
102-9 / 102-10 / 204-1 / 407-1 / 408-1 / 414-1 / 414-2

Nuestra cadena de abastecimiento se compone en su mayoría de proveedores de servicios y de contratistas, es decir, miles de personas participan de las diferentes actividades productivas más allá del control directo de nuestra operación y, como empresa mandante, debemos gestionarla de manera tal que todos vean en su desarrollo una oportunidad para la creación de valor conjunto. Durante 2019, trabajamos con 1.793 empresas proveedoras de las cuales sólo un 21,2% de ellas correspondió a proveedores de bienes. Así, una parte significativa de nuestra cadena de abastecimiento se apoya en el trabajo de numerosas personas: durante el periodo reportado generamos cerca de 10.200 puestos de trabajo de manera indirecta.

Nuestra política de adquisiciones se detalla en el Código de Ética corporativo, donde se establecen los lineamientos que rigen las relaciones con todos los proveedores. La adherencia al código y al Modelo de Prevención de Delitos debe ser firmada por todos nuestros proveedores, y no pueden presentar conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía. La transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua son pilares fundamentales de nuestra relación con ellos. Asimismo, contamos con un Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores que contempla el ciclo de vida desde el comienzo de la relación comercial, hasta su término. En él se establecen los criterios y procedimientos de monitoreo y evaluación, y se generan instancias de retroalimentación para mejorar el desempeño y mitigar los riesgos. La Gerencia de Compras es la principal responsable de la calificación y monitoreo de proveedores, a partir de la evaluación realizada por distintas áreas de la compañía, entre ellas Prevención de Riesgos y Outsourcing de la Vicepresidencia de Recursos Humanos quienes revisan y monitorean el cumplimiento de la legislación laboral vigente en toda la cadena de abastecimiento.

¿Más información?
Portal Entelcompras

Ver más



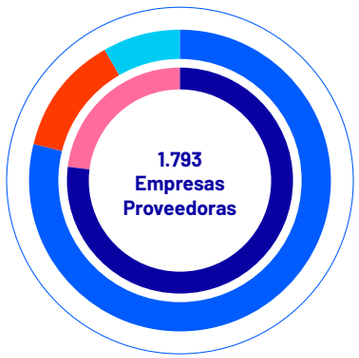
Durante 2019, trabajamos con 1.793 empresas proveedoras.



Contamos con indicadores y controles de proceso y gestión que garantizan el pago a todos los **proveedores Pyme** en un plazo menor a 30 días.

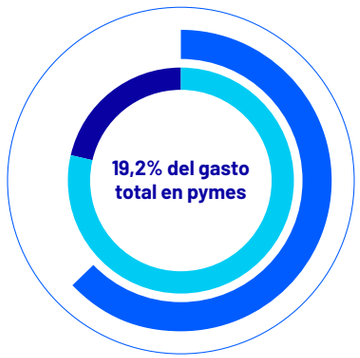
Caracterización de nuestra cadena de valor y el gasto en proveedores 2019

Tipos de Proveedores



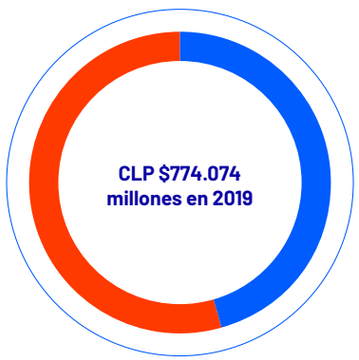
- **78,9%** Solo Servicios
- **13%** Bienes y servicios
- **8,1%** Solo Bienes
- **23%** Contratistas
- **77%** No contratistas

Tipos de proveedores por tamaño



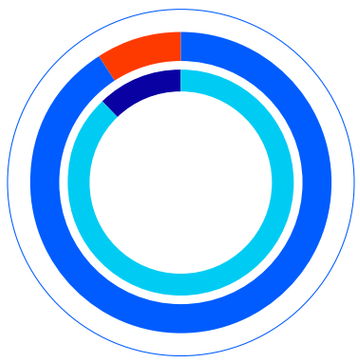
- **37%** Proveedores grandes empresas
- **63%** Proveedores Pyme
- **71,7%** Proveedores Pyme que son contratistas

Gasto total en proveedores

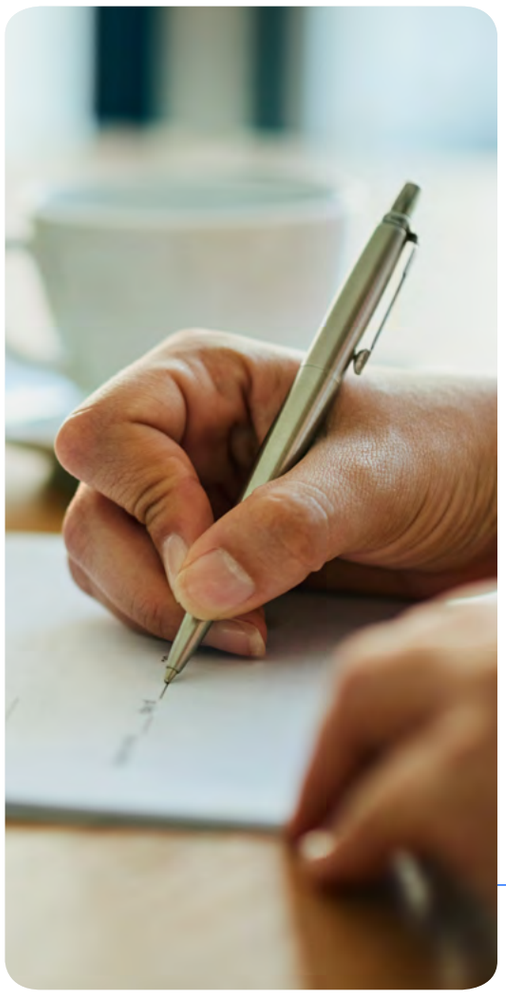


- **45,8%** Gasto en contratistas
- **54,2%** Gasto en no contratistas

Tipo de proveedores y gasto por geografía

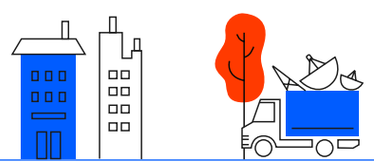


- **91%** Proveedores nacionales
- **9%** Proveedores internacionales
- **88%** Gasto en proveedores nacionales
- **12%** Gasto en proveedores otros proveedores



Nuestro **Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores** se compone de seis pilares de evaluación. Además, diferentes áreas al interior de Entel monitorean y gestionan riesgos o factores críticos de los proveedores, relacionados con sus áreas de competencia y gestión.

- Morosidad
- Boletas de garantía
- Prevención de riesgos
- Outsourcing
- Contratos
- Seguros



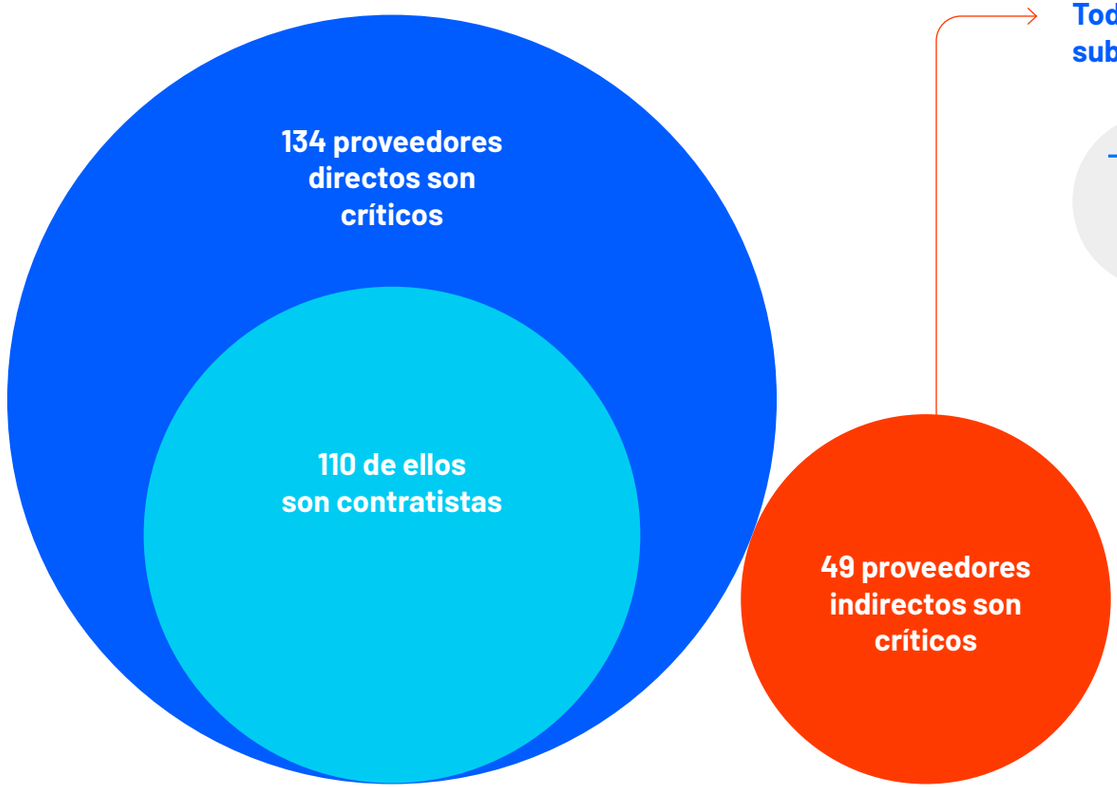
Actualmente, estamos evaluando **incorporar un nuevo pilar** a nuestro modelo, relacionado a la ciberseguridad y el acceso a información y datos personales.

Mientras el área de Prevención de Riesgo califica y monitorea a los proveedores según sus estándares de cuidado y protección ambiental, y aquellos relativos a la salud y seguridad ocupacional, el área de Operación y Desarrollo lo hace en todos los temas de ética corporativa, incluyendo riesgos de corrupción, estándares éticos y resguardo de la libre competencia. Por su parte, el área de Outsourcing de Entel, califica y monitorea los riesgos de los proveedores relacionados con el trabajo infantil, los derechos laborales y de asociación, las condiciones laborales y las remuneraciones.

Todos los proveedores nuevos deben ser calificados de acuerdo al modelo. Durante 2019, ingresaron 311 nuevos proveedores en todas las categorías, de los cuales el 8% eran contratistas y fueron examinados en aspectos sociales. Los proveedores antiguos o recurrentes se analizan mediante monitoreos. Durante 2019, 414 proveedores contratistas fueron monitoreados y 27 de ellos mostraron un potencial impacto negativo, con todos ellos se acordó un plan de mejoramiento y, tras regularizar su situación, no se puso término a ningún contrato durante el periodo.

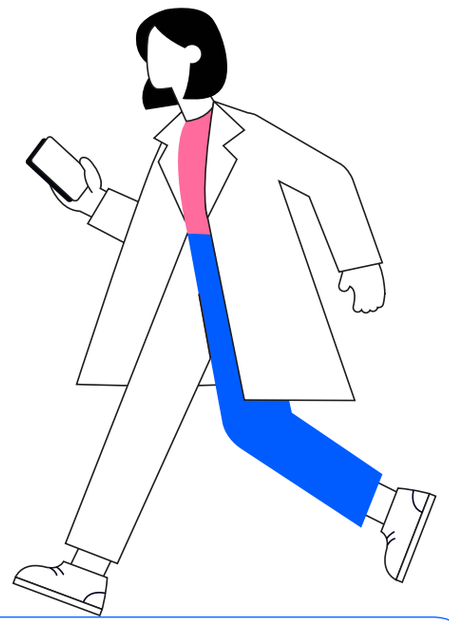
Durante 2019, ningún proveedor presentó riesgos relacionados con la libertad de asociación o negociación colectiva, como tampoco de trabajo infantil en sus operaciones.

En Entel contamos con un mapa de riesgo de proveedores que nos permite identificar y clasificar a nuestros proveedores directos e indirectos según su nivel de criticidad. Estos se segmentan dependiendo del monto de las compras, su recurrencia y si están bajo la ley de subcontratación. Al mismo tiempo, se monitorea el impacto -según sea alto, medio o bajo riesgo- utilizando las variables como contratos, boletas de garantía, outsourcing, prevención de riesgos, seguro y financiero.



Todos son subcontratistas

61%
del gasto total en proveedores fue en proveedores críticos



Durante los acontecimientos sociales y políticos ocurridos en Chile a partir de octubre de 2019, desde Entel identificamos a los **proveedores Pymes** que estuviesen experimentando problemas en su cadena de pagos. Con ellos trabajamos para adelantar aún más los tiempos de pago para ayudarles a sortear las dificultades económicas por las que estuviesen atravesando dada la situación del país.

Gestión de datos
y privacidad

Tema material:
Protección de la privacidad

Tema material:
Experiencia del consumidor

La economía digital tiene un potencial significativo en el desarrollo e impacto del país. Saber cómo utilizar adecuadamente las grandes concentraciones de datos puede abrir numerosas oportunidades no solo para Entel, el mundo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, sino de creación de valor y mejoramiento de la calidad de vida para la sociedad en su conjunto.

En línea con los nuevos desafíos, en Entel nos hemos propuesto convertirnos en una empresa Data Driven, y trabajar con otros actores de la sociedad y junto a nuestros grupos de interés para acercar las infinitas posibilidades que nos da la tecnología, utilizando la data para transformar nuestro país de forma responsable. Por ello, nuestro compromiso como compañía es utilizar la data manteniendo la privacidad de nuestros clientes y colaboradores.

Para hacerlo en concordancia con nuestro propósito de transformación responsable de la sociedad, hemos articulado una estructura corporativa de gestión y gobierno de datos, que trabaja con las distintas unidades de negocio para asegurar tanto el cumplimiento de la normativa y las buenas prácticas en esta materia, así como trabajar en nuevas oportunidades de entrega de valor.

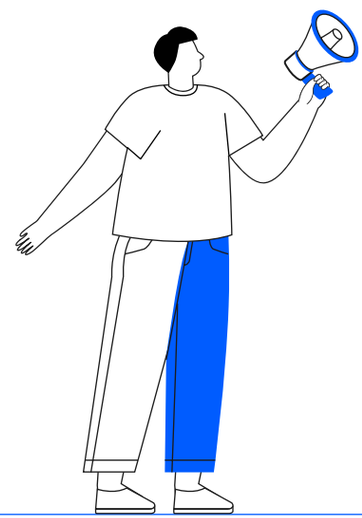


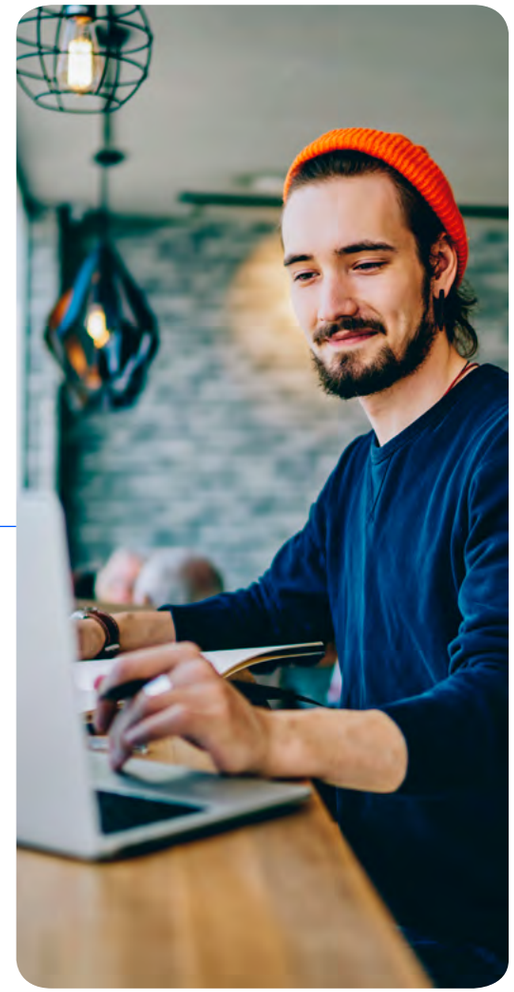
Según Tom Davenport, autor del libro "Competing on Analytics, The New Science of Winning", "la transparencia y la ética en el uso de los datos personales son un requerimiento legal, pero por otra parte constituyen la oportunidad perfecta para la creación de confianza con nuestros clientes, y por tanto de valor añadido".

En Entel queremos abordar estos desafíos para convertirnos en una empresa comprometida con la transformación digital responsable de la sociedad.

Estándares y normativas en materia de protección de datos

En Chile, el proyecto de Ley de Protección de Datos Personales se discute actualmente en el Congreso y en diferentes instancias regulatorias. Contar con una ley que resguarde los derechos fundamentales, y que a la vez impulse la innovación digital en el país nos permitirá crear un ecosistema desde donde surjan a nivel local desarrollos y tecnologías con un potencial significativo de transformación y creación de valor hacia el futuro.





Gobierno de Datos

En 2019 hicimos importantes esfuerzos al interior de la compañía para avanzar en las mejores prácticas en materia de gestión de datos. Así creamos la Gerencia Divisional de Chief Data Officer (CDO) que lidera la agenda para lograr una visión clara y compartida de la data al interior de la compañía. Su modelo de Gobierno se operativiza con el funcionamiento de tres comités que, según su composición y objetivos, velan por el cumplimiento de la legislación, y las buenas prácticas, definen la estrategia corporativa en este ámbito de acción y priorizan nuevas iniciativas de desarrollo del negocio en base a la gestión de datos.

1

Data Steering Commitee
El CEO en conjunto con los principales representantes de las áreas definen la estrategia corporativa para convertir a Entel en una empresa Data Driven. Durante 2019, sesionó en dos oportunidades.

2

Comité de Data Value
Se define la estrategia e iniciativas de monetización de datos, propuestas de valor para el cliente, efectuándose seguimiento a cada una de ellos.

Sesiona mensualmente por cada mercado.

3

Comité de Data Compliance
Dicta las políticas y normas en el ámbito de privacidad y vela por el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos personales. Participan las áreas Legal, Regulación, Auditoría y las áreas comerciales.

Sesiona mensualmente.

Durante los últimos meses del año 2019, el trabajo de gobierno de datos también se centró en robustecer la **política interna de protección de Datos Personales** para lograr un adecuado cumplimiento de todas las áreas en esta materia. En 2020, nuestro principal desafío es continuar avanzando en la promoción y robustecimiento de una cultura de protección de datos personales, esto a través de reforzamiento de las comunicaciones internas de la política, de nuestras normativas y procedimientos.

Evolucionando a una empresa Data Driven para mejorar la experiencia de los usuarios gracias a la gestión de datos

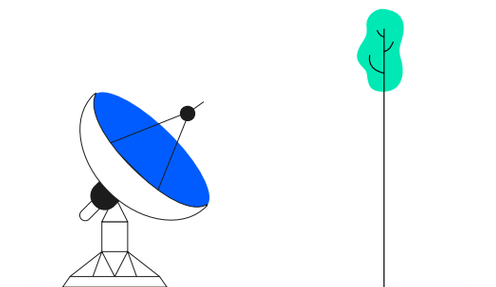
Los focos que nos hemos propuesto impulsar dentro de Entel en la gestión de datos son cuatro:

- Monetización de Data, incrementar el uso de la información como un activo del negocio.
- Eficiencia operacional, optimizando la productividad de los procesos de back-office.
- Aumentar Valor de Clientes, ofreciendo soluciones, productos, servicios y planes a nuestros clientes en función de sus preferencias.
- Smart CAPEX de red, optimizando los recursos orientados a la red, a través de distintas fuentes de información técnicas y comerciales.



Dentro del foco asociado a aumentar el valor hacia nuestros clientes, podemos destacar el trabajo que hemos realizado con el desarrollo de las asistentes virtuales, que permiten a nuestros clientes interactuar mediante lenguaje natural para efectuar sus consultas y solicitudes, disminuyendo los tiempos de espera y permitiendo a nuestros clientes obtener respuesta a estas solicitudes las 24 horas del día, todos los días del año.

Estos chatbot han sido desarrollados internamente empleando metodologías ágiles, utilizando lo más avanzado de inteligencia artificial, ecosistemas multicloud y utilizando la data para evolucionar en la experiencia del cliente, orientada a su comodidad.



Un chatbot es un software basado en inteligencia artificial que es capaz de simular una conversación humana, entendiendo el contexto de una conversación y empleando lenguaje natural.



ClaudIA

Atiende clientes Personas Chile a través del canal de Whatsapp, Facebook y web pública. **ClaudIA Contact Center Cognitivo:** chatbot vocalizado que atiende clientes Personas Chile a través de la voz.



Olivia

Atiende a clientes Empresas Chile a través del canal de Whatsapp y Facebook



Tiare

Mesa de ayuda interna Chile y Perú

Transparencia hacia los clientes y usuarios

418-1

En Entel tenemos un firme compromiso con la protección de datos personales y sólo utilizamos los datos personales para la finalidad informada al cliente y acorde al contrato que mantenemos con ellos.

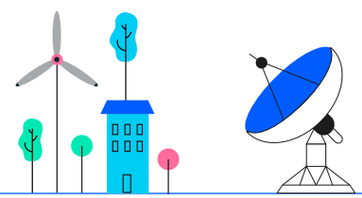
En 2019, incorporamos en nuestro sitio web corporativo temas de interés al público de Privacidad y Seguridad de datos personales, tales como políticas, normativas y reglamentos. Asimismo, reportamos públicamente un Informe de "Transparencia de Requerimientos de Datos Personales", de todas las solicitudes realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, el ministerio público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia, así como por autoridades regulatorias, solicitudes que en 2019 fueron un total de 57.210. Respecto de este tipo de solicitudes de información o requerimientos relacionadas con sus atribuciones legales, Entel cuenta con procedimientos de control para que la entrega de la información solicitada se realice cuando se cumplan los requisitos legales.

¿Más información?
Revisa nuestro sitio corporativo de Privacidad y Seguridad de Datos Personales.
Ver más

Nuestro trabajo en materia de protección de datos personales y transparencia ha sido acogido por nuestros públicos de interés. Durante 2019, tuvimos una notable mejora en nuestra calificación en la medición "¿Quién defiende tus datos?" de la fundación Derechos Digitales, pasando de una puntuación de 0,75 en el período anterior, a un 3,5 en el año reportado, de un máximo total de 5.

¿Más información?
¿Quién defiende tus datos?
Ver más

Durante 2019, no hubo incumplimientos o reclamos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.



2.3 **Impactos** de la tecnología

Tema material:
Cambios regulatorios en la industria

103-1 / 103-2 / 103-3

Con el 2020 se inicia la década de acción para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y apuntar a la transformación económica innovadora y relevante que necesitamos para alcanzarlos. Junto con ello, se ha planteado que estamos viviendo la cuarta revolución industrial, una era marcada por los rápidos avances tecnológicos y conectividad a nivel planetario. Según el Foro Económico Mundial, se estima que cerca del 70% del valor generado en la economía global en la siguiente década se basará en plataformas digitales: solo la Inteligencia Artificial se calcula que incrementará el Producto Interno Bruto global en casi 16 trillones de dólares[8]. El desafío entonces radica en cómo la tecnología puede impulsar un desarrollo inclusivo y responsable, y si bien está lejos de ser una bala de plata para alcanzarlo, tiene un potencial importante para hacer una contribución y agilizar la transformación, junto con multiplicar su alcance. La habilitación de soluciones digitales que abran nuevas oportunidades productivas en diferentes sectores económicos y, a su vez, apunten a solucionar problemas, requerirá no solo el trabajo y desarrollo de grandes talentos dentro de la industria tecnológica, sino también de la colaboración activa y horizontal entre organizaciones de distinto tipo y de todos los sectores de la sociedad. Solo un ejemplo: si consideramos que para 2050 debemos duplicar la producción de alimentos a nivel mundial para alcanzar el objetivo de hambre cero (ODS 2), los sistemas y dispositivos digitales pueden contribuir para mejorar la productividad y resiliencia de las cosechas y optimizar su distribución. Idear y mejorar dichos sistemas y dispositivos precisa de la colaboración conjunta con los agricultores, con los servicios públicos y de fomento, con los mismos mercados, y ahí es donde la tecnología y empresas como Entel, en este caso como en muchísimos otros, pueden cumplir el rol de habilitador.

En Entel, creemos que la tecnología es un espacio lleno de potencial y de crecimiento para nuestra empresa y el entorno, pero es sobre todo un lugar de colaboración. Vemos en este camino de desarrollo un objetivo para el cual nos hemos preparado durante los últimos años a través de la transformación digital de nuestra compañía, generando nuevas unidades de negocio especializadas, pero también impulsando el intercambio entre distintas áreas y con equipos multidisciplinarios. Hoy estamos mejor preparados para contribuir como habilitadores en una economía que necesita transformarse para seguir generando valor. En ese sentido, más allá de la adopción e importación de tecnologías, queremos apostar por el desarrollo de capacidades propias y a nivel local, trabajando más de cerca con nuestros clientes, pero también con actores y organizaciones que vean un futuro lleno de potencial. Para ello hemos acortado las distancias de trabajo, estableciendo nuevas dinámicas de intercambio con los clientes corporativos conforme a entender más de cerca los desafíos de sus propios negocios. Asimismo, hemos puesto un importante foco en la incorporación y el desarrollo del talento digital, no solo a nivel especialista, sino en todos los niveles y sectores, apuntando a la innovación, pero especialmente a la creación de nuevas oportunidades.



[8] Según estimaciones de PwC expuestas en la Sustainable Development Impact Summit del Foro Económico Mundial, celebrada en septiembre de 2019.

Habilitador tecnológico
para la transformación digital de la economía

Tema material:
Transformación digital

Tema material:
Creación de valor social

203-2

En la actualidad, desde el Mercado Corporaciones atendemos a los 500 holdings más importantes del pais.

La infraestructura de telecomunicaciones constituye una base fundamental para el desarrollo de la economía digital y el impulso a la trasformación tecnológica. En Entel, contamos con un importante capital entendiendo que nuestro negocio e inversiones históricamente se han concentrado en este ámbito productivo. En la actualidad, desde el Mercado Corporaciones atendemos a los 500 holdings más importantes del país, un segmento que no solo se caracteriza por su alta facturación, sino también por el uso significativo de tecnología. En ese sentido, hemos avanzado para entregarles soluciones que no pueden ser estándar, sino deben tener una mayor adaptación y ofrecer niveles de servicio más especializados, considerando las necesidades particulares que presenta cada organización que trabaja junto a nosotros: desde soluciones IT avanzadas -como data center, ciberseguridad o continuidad operativa- hasta la solución de problemáticas de negocios que pueden resolverse en base a tecnologías como Big Data, Internet de las cosas (IoT), iCloud o Analytics.

A través de unidades especializadas como Entel Ocean, pero también junto al resto de la compañía, en un trabajo transversal, hemos adoptado un enfoque de trabajo de "Distancia Cero" con nuestros clientes durante el último año de trabajo. Entendemos que muchos negocios a gran escala hoy están muy desafiados, ya sea para minimizar sus impactos, como para lograr metas ambiciosas de crecimiento o alcance. Este enfoque invita a co-crear las soluciones con cada organización, analizando in situ sus problemas e incentivando una discusión e iteración virtuosa para lograr productos y servicios únicos. Dado el impacto que puede alcanzar un proyecto con una organización de gran tamaño, este segmento representa también una oportunidad única de nuestro negocio de contribuir a la habilitación tecnológica y, con ello, a la transformación responsable de la sociedad.

¿Más información?
https://www.entelocean.com/

Ver más

En 2019, trabajamos con diferentes empresas y organizaciones en proyectos de innovación y habilitación tecnológica.

IoT: Smart Securities "Sea the City"

Realizamos un proyecto con una municipalidad de la Región Metropolitana donde, a través de una nueva tecnología, se incorpora mayor inteligencia a las cámaras de video vigilancia ciudadana, permitiendo detectar situaciones de movimientos anómalos y facilitando el accionar de los entes de seguridad de la comuna en beneficio de las personas.

Cloud: Inclusión financiera

Diseñamos un proyecto junto a las cajas de compensación a nivel nacional donde Cloud se convierte en una plataforma para ampliar el acceso a tarjetas de crédito.

Para ello generamos ambientes de nube híbridas (públicas locales y privadas) con el fin de resguardar todo el procesamiento de la información de las transacciones de los usuarios de estas tarjetas, garantizando la seguridad de los datos con respaldos, y la disponibilidad continua del servicio.

Touch: Plataforma de contactabilidad

Trabajamos con corporaciones y empresas de distintos sectores para la habilitación de una plataforma de contactabilidad omnicanal que facilitó la comunicación en momentos de la contingencia vivida en el país a partir de octubre, estableciendo puntos de intercambio y entrega de información crítica de manera eficiente y masiva a las personas a través de SMS, email, mensajes de voz entre otros medios. Ejemplo de ello fue brindar oportunamente información del transporte público, cortes de energía o calles para resguardar la seguridad de las personas.

Kamal

Kamal Mobility es un servicio de Entel OCEAN, que consiste en una plataforma analítica avanzada. Esta herramienta analiza datos esenciales de movilidad enriquecidos con datos demográficos y nivel socio-económico, entre otros. Este análisis de datos aporta a las empresas e instituciones, brindando información única y precisa para la toma de decisiones estratégicas. Sus usos y aplicaciones han podido testearse en diferentes casos.

Este servicio puede reemplazar a las encuestas de origen-destino, de alto costo y con un importante desfase en la entrega de la información, pues en la actualidad, los métodos pueden tener un margen de error muy grande, ya que el encuestado puede omitir o responder lo que se entiende por «políticamente correcto». Todos los datos son tratados en forma anónima y cumplen con nuestros estándares de protección de datos (Más información en el capítulo de Derechos Fundamentales de este reporte).

Movilidad Urbana

Analizamos los flujos en hora punta, detectando lugares de alto tráfico, así como los flujos en eventos y días especiales.

Sector Salud

El análisis permitiría planificar la oferta de centros médicos, conocer mejor a los pacientes de un determinado lugar, planificar la publicidad y, también, proyectar las zonas de mayor accidentabilidad.

Industria Retail

Los datos analizados han servido para realizar estudios de competencia, planificar los horarios de atención y la apertura de nuevos locales.

Modelo de colaboración Triple Hélice

El modelo de innovación de triple hélice hace referencia a un conjunto de interacciones e intercambios entre la academia, la industria y los gobiernos, para fomentar el desarrollo económico y social. En Entel hemos adoptado este enfoque de trabajo, entendiendo la importancia de la creación de valor local y el desarrollo de tecnología digital en el país. Gracias a este principio, hemos ampliado nuestra mirada, co-creando soluciones que tengan un impacto real en nuestra sociedad. Así, hemos avanzado en el desarrollo de proyectos con un importante componente de sostenibilidad, como Sea the Forest (más información en el eje de Transformación Consciente de este reporte) o plataformas de monitoreo de las condiciones ambientales y de calidad del aire. La colaboración entre los diferentes sectores ha probado ser un factor clave para lograr resultados de manera más eficiente y eficaz.



Alianzas para la innovación local y el desarrollo del talento

Si bien nuestra posición es privilegiada para contribuir a la habilitación tecnológica en el resto del país, la colaboración con otros actores representa hoy una variable crítica para lograr, en el futuro, el desarrollo organizacional y con impacto al que aspiramos. Lo mismo el talento para la innovación: nuestro objetivo es salir a buscarlo y trabajar con otras organizaciones para, en el mediano plazo, contar con una fuerza laboral con más y mejores capacidades para enfrentar estos desafíos.

Durante 2019, exploramos diversas instancias de colaboración para robustecer el talento y apuntar a la integración de mayores capacidades en nuestra empresa y en la industria de la tecnología y las telecomunicaciones.

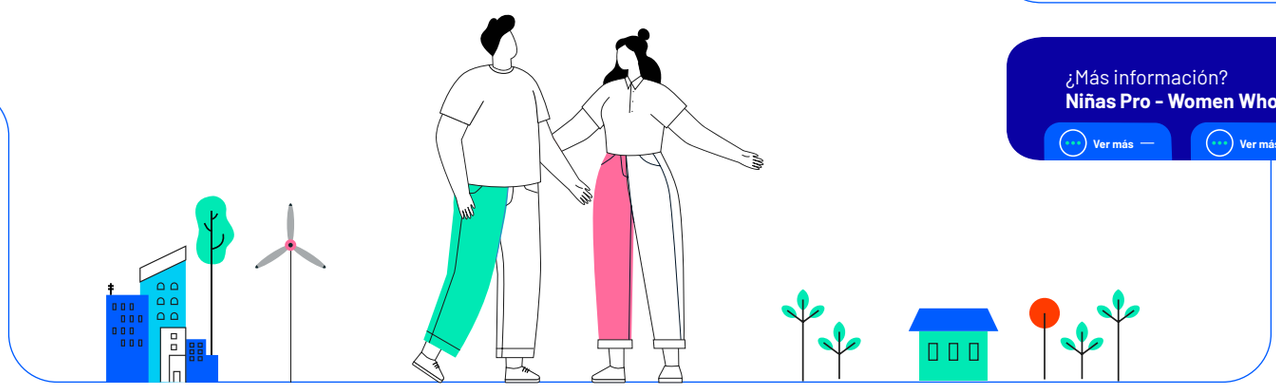
A través de Entel Ocean, firmamos un acuerdo con la Universidad de Chile para trabajar con un equipo de alumnos de último año de la carrera de Ingeniería Civil en Computación como parte de un ramo obligatorio de la malla de estudios. Durante un semestre, un equipo de seis alumnos trabajó junto a nosotros 20 horas a la semana, contribuyendo con la elaboración de una aplicación de gestión de flotas que estamos desarrollando. Los estudiantes trabajaron en conjunto con el equipo interno que estaba abordando el producto y, luego, hicieron una presentación y demostración de la aplicación en la universidad.

La innovación precisa de diferentes talentos y de equipos de trabajo diversos. Un importante foco de nuestro trabajo se ha centrado en la incorporación de más mujeres al equipo técnico de Ocean. Así, pasamos de iniciar esta unidad de negocios con un equipo mayoritariamente masculino, a contar a finales de 2019 con un equipo donde el 45% de sus integrantes son mujeres.

Además, establecimos alianzas y programas de colaboración con Niñas Pro(gramadoras), Women Who Code y Mujeres UX, con quienes colaboramos ya sea ofreciendo espacios para eventos, poniendo a disposición equipos de nuestra techforce para participar en sus eventos como speakers, además de aportar con auspicios, o la realización de eventos en conjunto.

¿Más información?
Niñas Pro - Women Who Code - Mujeres UX

Ver más — Ver más — Ver más —



Uno de nuestros objetivos fue la generación de alianzas con fundaciones de formación en temas digitales y tecnológicos como Laboratoria y Caleiseis, con quienes hemos trabajado proponiendo contenidos para las mallas curriculares con el objetivo de impulsar el desarrollo de nuevas habilidades que demandará la sociedad, apostando por mejorar la empleabilidad, y asegurando cupos en nuestros equipos internos para sus egresados.

Con Laboratoria pusimos a disposición al equipo de nuestra Techforce para organizar el desafío de una de las hackatones, uno de los principales eventos que realizan. Por otra parte, sumamos talento de esta organización, integrando hasta el minuto a tres personas que hoy forman parte de nuestro equipo de desarrollo aportando desde sus distintas áreas de conocimiento.

Con Caleiseis nuestra relación fue desde el comienzo, cuando recién se conformaron como fundación, apostando y comprometiéndonos para asegurar la empleabilidad de tres de los primeros siete alumnos egresados con preparación en conocimientos digitales.

¿Más información?
Laboratoria - Caleiseis

Ver más — Ver más —

5G: Explorando nuevas
fronteras de desarrollo y colaboración digital

Tema material:
Creación de valor social

203-2

Con el surgimiento de internet móvil cambió la forma en que nos relacionábamos y las soluciones para las necesidades comenzaron a exigir mayor inmediatez. Así, llegó la transformación digital y el desarrollo de tecnologías más rápidas, masivas, con mayores funcionalidades y posibilidades para los usuarios. Actualmente, internet es considerado un derecho humano según la ONU y a su vez, el smartphone está cada vez más presente en la vida de las personas, permite trabajar, comunicarse, informarse, entretenerse, opinar, emprender: todo desde la palma de la mano y conectado a distintos dispositivos y aplicaciones. En la actualidad, la tecnología de mayor alcance e inmediatez es el 5G, parte de una nueva evolución que transformará aún más la vida de las personas y para la cual nos estamos preparando junto a diversos actores que ven en este desarrollo un potencial de creación de valor y transformación. El despliegue de 5G fortalecerá nuestro ecosistema de telecomunicaciones y puede transformarse en un catalizador de la economía digital del país.

La quinta generación: ¿Qué podemos esperar del 5G?

La tecnología 5G permitirá descarga de películas HD en segundos y múltiples dispositivos inteligentes conectados interactuando sin que se genere congestión. Pero las implicancias de 5G, a mediano plazo, serán más profundas e impactarán sobre todo cómo funcionan las industrias y los servicios públicos, revolucionando la forma en que entendemos los negocios y se entregan los servicios. Todos los dispositivos que nos rodean podrán conectarse al mismo tiempo (Internet of Things, IoT): celulares, computadores, autos, buses, refrigeradores, hospitales, relojes y hasta ampolletas. ¡Ciudades enteras conectadas, más inteligentes y sustentables!

En condiciones óptimas, el 5G puede ser hasta 10 veces más rápido que el 4G. Por otro lado, la latencia, que es el tiempo que tardan los datos en transmitirse de un dispositivo a otro, en 5G llega a 1 milisegundo versus en 4G que tarda 50 milisegundos. Por último, en cuanto a la congestión, o la cantidad de dispositivos que pueden conectarse, en 5G se podrán conectar hasta 10 dispositivos en forma simultánea con el mismo recurso que se conecta un dispositivo en 4G, lo que resulta muy eficaz en lugares con mucha población o densidad de gente, como aeropuertos o estadios.

Esto significa una transformación en cómo podemos desenvolvernos en el día a día: desarrollando más actividades a distancia de nuestros hogares o lugares de trabajo; manteniendo conectividad de voz y video HD y 4K prácticamente en tiempo real, e integrando más tecnologías virtuales en nuestra vida cotidiana. Las implicancias que esto tendrá para nuestra organización social y económica son muy significativas, por ejemplo, en gestionar el transporte en forma más segura y con menor congestión, haciendo una asignación más eficiente de recursos en salud, educación o en una empresa, y operando a distancia dispositivos y maquinarias de manera segura.

Hasta hoy, la habilitación comercial de 5G solo está disponible en algunas ciudades de Estados Unidos, Corea, España, Francia e Inglaterra.



Primeras pruebas de 5G en Chile

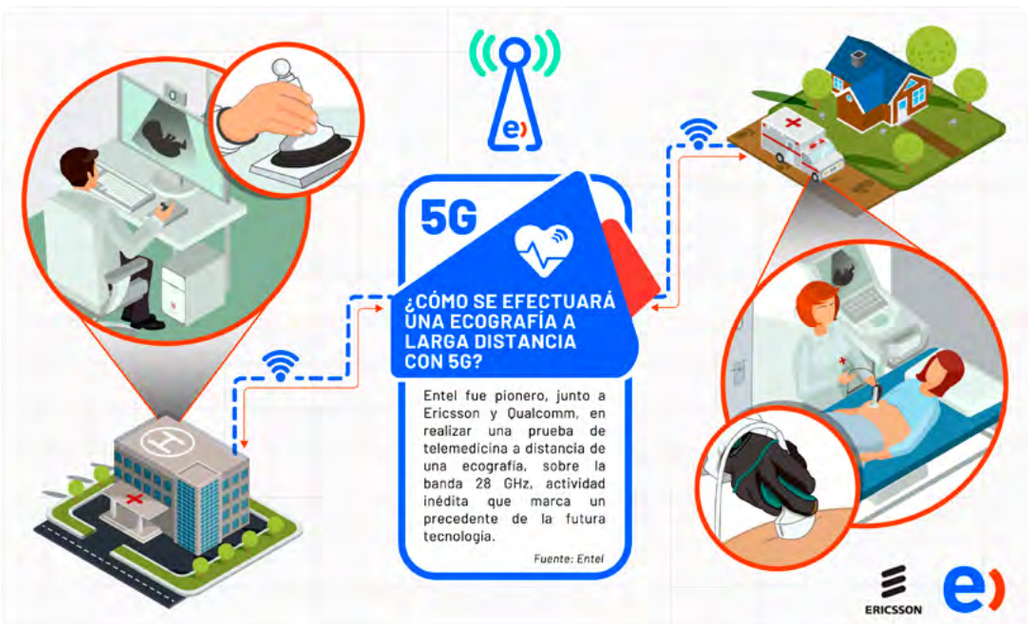
Durante junio de 2019, participamos de la primera prueba de 5G en telemedicina en Chile junto a Ericsson, Qualcomm, y las autoridades de salud y telecomunicaciones a nivel nacional. Ésta se trató de la realización de una ecografía a distancia, la primera prueba de este tipo efectuada en el país que se realizó desde el CESFAM Esteban Gumucio de la comuna de La Granja en la Región Metropolitana. Esta iniciativa era parte del plan piloto autorizado por el Gobierno de Chile a Entel, que nos permitió experimentar por 6 meses en la banda de 28 GHz como parte de los planes pilotos para el desarrollo digital de sectores productivos que entregó el Estado a comienzos de 2019.

En la prueba, un doctor dirigió el examen a través de un control de mando inalámbrico que permitía comandar a distancia los movimientos del ecógrafo a través de un guante sensorizado que era sostenido por un paramédico en otro lugar del recinto. Si consideramos la realidad geográfica de nuestro país, que muchas veces representa una barrera real para acceder a servicios médicos de primer nivel, el éxito de la prueba adquiere especial importancia y abre una interesante línea de desarrollo para la telemedicina y la prestación de servicios de salud a nivel nacional.

Al igual que las tecnologías de acceso inalámbrico anteriores, se espera que el 5G se implemente primero en áreas urbanas densas con banda ancha móvil mejorada y acceso fijo inalámbrico, que serán los primeros usos comerciales.

Esta iniciativa era parte del plan piloto autorizado por el **Gobierno de Chile a Entel**, que nos permitió experimentar por 6 meses en la banda de 28 GHZ

5G



En los próximos años veremos cómo:

Empresas de todos los tamaños se beneficiarán al recolectar y procesar datos. Grandes industrias podrán operar parte de su negocio de manera remota, monitoreando en tiempo real para mejorar procesos y servicios.

Será posible disminuir la brecha de acceso a la salud, sobre todo en zonas aisladas. Dará paso a las atenciones, tratamientos y operaciones a distancia, produciendo un ahorro en costos de traslado, tiempo e insumos.

Los datos generados por automóviles, semáforos, peatones y cámaras de seguridad permitirán viajes más seguros y traslados más eficientes, dando pie a la masificación de los autos autónomos, capaces de responder igual o incluso más rápido que un humano.



03. Transformación inclusiva

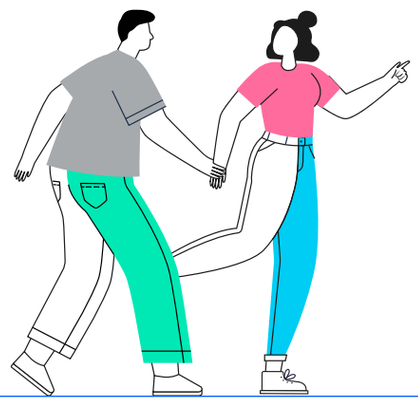
3.1 Talento líder y representativo
3.2 Empoderamiento digital
3.3 Reducción de la brecha digital

3.1 **Talento lider** y representativo

103-1 / 103-2 / 103-3

El primer factor con el que contamos para impulsar nuestro propósito corporativo y contribuir a la transformación responsable de la sociedad, son quienes forman parte de nuestra compañía. Con un equipo compuesto por más de 8.500 personas en el conjunto de nuestras operaciones de Entel Chile, Call Center y Entel Perú, cualquier lineamiento operacional que definamos -ya sea de crecimiento, eficiencia o transformación- debe atender el compromiso y el bienestar de las mismas, basándose en el respeto y la protección de su integridad y de las diversas identidades que conforman un grupo de esta envergadura. En Entel vemos en la promoción de la diversidad y la inclusión una importante oportunidad de crecimiento: no solo del negocio -ya que nos permite, por ejemplo, ser más sensibles frente a las necesidades que presentan los clientes - sino también del potencial de innovación que trae la colaboración entre personas distintas en una industria que hoy está fuertemente llamada a habilitar soluciones para la economía y la sociedad digital.

Vemos el potencial transformador de la tecnología en nuestro quehacer diario y sabemos cómo ello está también cambiando el mundo del trabajo y las maneras de colaborar: desde cómo buscamos alternativas laborales, hasta cómo realizamos las acciones necesarias para la coordinación y el cumplimiento de los objetivos que se nos plantean como parte de nuestro desempeño. Lejos de temerle a los impactos de la tecnología en el mundo del trabajo, queremos explorar oportunamente cómo capturar las oportunidades de la economía digital y desarrollar hoy el talento y el liderazgo que se precisará a futuro de empresas como la nuestra. Ello requiere impulsar nuevas aptitudes y habilidades, explorando campos como la inteligencia artificial o conocimientos que contemplen desarrollos complejos, pero sobre todo requiere de habilidades emocionales e interpersonales en un mundo en constante cambio. Un estudio realizado por Zip Recruiter -el marketplace de empleo en línea más importante en Estados Unidos, basado en California y con operaciones en Canadá, el Reino Unido e Israel- indicó que la habilidad más valorada por los empleadores en el rubro de la tecnología al finalizar el 2018 era la comunicación interpersonal y no los complejos conocimientos sobre programación o comandos. Así, ayudar al empoderamiento y el liderazgo de las personas, a su autogestión en base a objetivos, y entregar respuestas ágiles, continúan siendo importantes elementos que queremos desarrollar y potenciar en nuestra cultura corporativa.





Equipo diverso

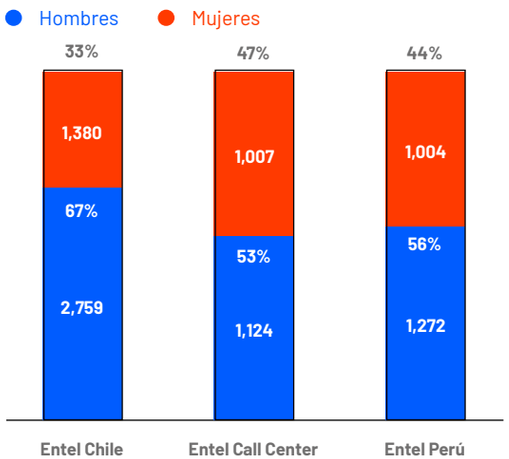
Tema material:
Diversidad e inclusión laboral

102-8 / 405-1

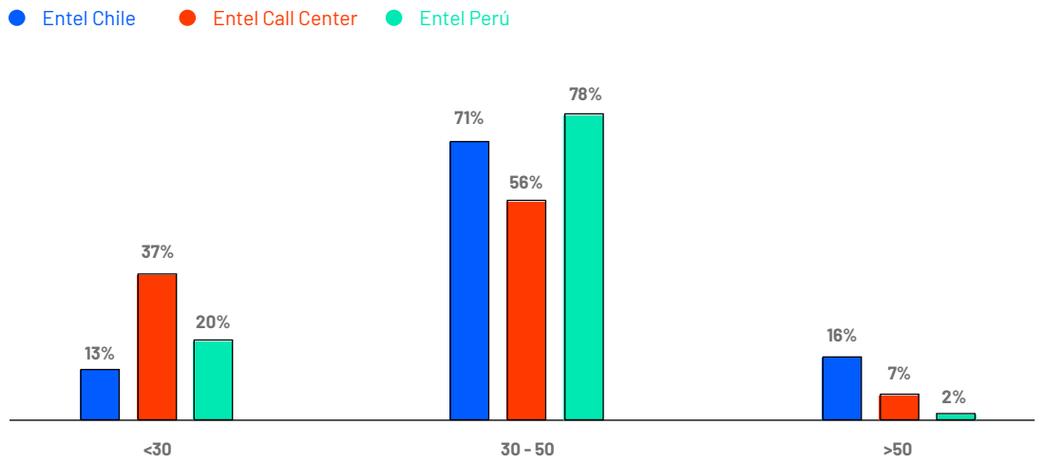
Nuestro principal enfoque de trabajo es el respeto a las características que hacen a cada persona única. Esa es la base que nos permite entender las necesidades de miles de clientes; lo que nos conecta con ellos a través de sus diversos dispositivos o nos abre las puertas de los hogares en distintos puntos del país. Si queremos avanzar en el cumplimiento de nuestro propósito e impulsar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología, debemos conectarnos con los intereses de diferentes personas, y esto parte por entender y valorar las diferencias, las opiniones y las ideas de cada miembro del equipo que construye este negocio día a día. Por ello estamos trabajando por construir una organización más diversa e inclusiva, haciendo del respeto y la valoración de la diversidad un elemento central de nuestra cultura de trabajo y colaboración.

Un total de 8.546 personas componían el equipo consolidado de Entel al finalizar el 2019[9]. De ellas, el 48% eran parte del equipo de Entel Chile, el 25% de Entel Call Center y el 27% de Entel Perú. Un 40% de las integrantes de nuestro equipo a nivel consolidado eran mujeres y un 5%, extranjeros; el 21% de nuestros colaboradores tiene menos de 30 años y un 10%, más de 50 años.

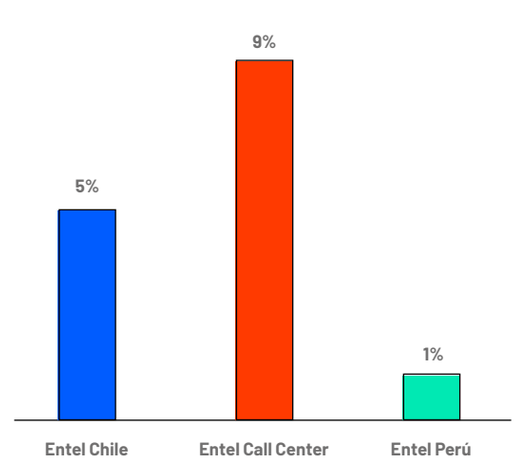
Género



Rango Etario



Extranjeros

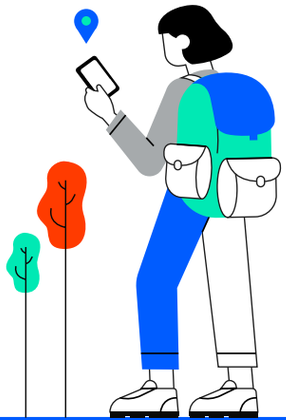


[9] A diciembre de 2019, se contabilizaron 653 personas con contratos a plazo fijo y 492 con jornada parcial, un 40% y un 66%, respectivamente en cada caso eran mujeres.

Gobierno de Diversidad e Inclusión

406-1

El 2019 fue finalmente el año en que consolidamos el Gobierno de Diversidad e Inclusión en la compañía, con un enfoque participativo y transversal. Luego del establecimiento del Comité a comienzos de año, en septiembre de 2019 se lanzó la Política de Diversidad e Inclusión a nivel corporativo, documento disponible y socializado con todos los miembros de la compañía que resume el trabajo realizado por las mesas y el Comité.



Política de Diversidad e Inclusión

La Política de Diversidad e Inclusión aborda los tres aspectos trabajados desde el inicio -Balance Género, Personas con Discapacidad y Diversidad Sexual- en las que nos comprometemos a generar avances estableciendo metas de corto, mediano y largo plazo. En ella se expresan seis compromisos, donde los colaboradores y grupos de interés contribuyen siendo actores claves en el aporte de la compañía. Éstos compromisos, a su vez, se expresan a partir de los pilares y prácticas culturales.

El Gobierno de Diversidad e Inclusión se hace cargo de la gestión y contempla instancias de dirección, participación y control, que son el Comité de Diversidad e Inclusión, las mesas de trabajo por cada aspecto, y el Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento.

Para cada ámbito de gestión de la política, identificamos responsabilidades y funciones por niveles y áreas. Estas se sistematizarán en el Manual de Aplicación, documento cuyos contenidos ya fueron validados y, durante el primer trimestre de 2020, se publicará para toda la organización.

¿Más información?
Política de D&I
Ver más

Mesas de Trabajo

- Balance de Género
- Personas con Discapacidad
- Diversidad Sexual

Sesionan mensualmente

Comité de Diversidad e Inclusión

Está conformado por un representante de cada mesa de trabajo y cuatro ejecutivos de la compañía designados por el Comité de Gerentes y presidido por el gerente de Recursos Humanos.

Sesiona mensualmente y evalúa las iniciativas propuestas por las mesas de trabajo.

Red de Aliados por la Diversidad e Inclusión

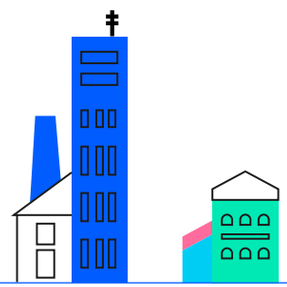
En 2019 inuevo!

Tras un llamado a participar en forma voluntaria al interior de la compañía, se conformó esta red para recoger ideas desde las áreas y también llevar las diferentes iniciativas que se impulsen a los equipos de trabajo, incrementando la representatividad y participación en toda la compañía.

A través del trabajo coordinado del Gobierno de Diversidad e Inclusión, se propusieron 400 iniciativas y se ejecutaron 308 de las mismas, superando el objetivo de ejecutar al menos el 50% de las propuestas del año. El enfoque transversal de trabajo se centró en el aspecto de no discriminación social.

Durante el primer trimestre del año, el 90% de los Gerentes participaron de los talleres de sesgos inconscientes, instalando el tema y trabajando con los equipos en sus propios sesgos. Además, se realizaron tres charlas, orientadas a Gerentes y Subgerentes, a las que asistieron 200 personas en promedio, y fueron transmitidas por streaming para asegurar cobertura en regiones.

Durante octubre, se realizaron los Talleres de Liderazgo Inclusivo para toda nuestra capa ejecutiva (alrededor de 400 personas), alcanzando casi un 60% de cobertura.



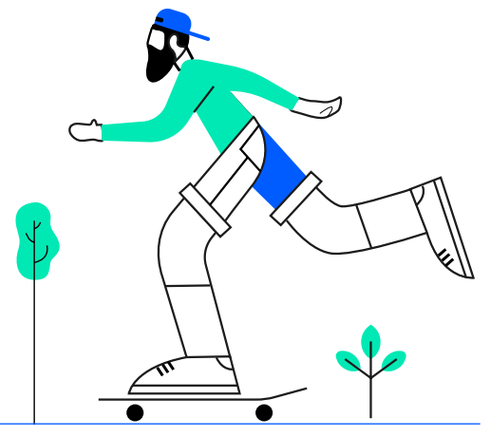
Diseñamos procesos de selección inclusivos para personas con discapacidad, analizando los puestos de trabajo en más de 30 posiciones y trabajando junto a las jefaturas y equipos a los que se integraban personas con discapacidad para generar una inclusión laboral exitosa. En paralelo, lanzamos el Programa de Acompañamiento para la obtención de la Credencial de Discapacidad. Quienes la obtienen, acceden a múltiples beneficios.

Desde el último trimestre de 2019, se implementó la práctica del Curriculum Inclusivo, eliminando la información personal de los postulantes de su CV (edad, género, dirección, entre otros) para avanzar en la eliminación de sesgos en los procesos de selección tanto internos como externos. Esto se integró a nuestra plataforma de reclutamiento AIRA de inteligencia artificial. A diciembre de 2019, cerramos 117 procesos bajo esta modalidad, teniendo una respuesta positiva tanto de las jefaturas como de los candidatos.

Permanentemente realizamos campañas de comunicación y sensibilización para toda la compañía. **En 2019, las campañas "Modo respeto" y "Buenas Señales",** fueron parte de los esfuerzos para fortalecer nuestra cultura diversa e inclusiva al interior de la compañía y con nuestros principales grupos de interés.

En junio celebramos la Semana de la Diversidad Sexual, con actividades de educación y sensibilización para toda la compañía. Ésta culminó con la proyección de los colores de la Bandera LGBTI en la Torre Entel el día de la Marcha del Orgullo.

Durante la Semana por la Discapacidad, realizada en diciembre, desarrollamos actividades de aprendizaje y sensibilización. Algunas también fueron transmitidas por streaming para asegurar su cobertura en todas las oficinas del país.





Producto del trabajo de 2019, **Fundación Iguales** nos reconoció como la Empresa Nacional que presentó una mayor contribución para mejorar la calidad de vida de las personas en temáticas de diversidad sexual y de género en Chile.

Para 2020, las metas de trabajo en materia de diversidad e inclusión serán:

- **Balance de género:** Contar con procesos de selección internos y externos que incorporen al menos 2 mujeres entre los candidatos finalistas y generar programas de mentoring con mujeres de alto potencial en la compañía.
- **Discapacidad:** Cumplir de manera directa con el 1% de la dotación con discapacidad requerido por las Ley N° 21.015.
- **Diversidad sexual:** Continuar potenciando las redes y publicando las vacantes en el portal de ofertas laborales de Pride Connection.

¿Más información?
Canal de Denuncias de Entel
Ver más

Denuncias e investigación sobre casos de discriminación

Durante 2019, no se registraron denuncias por casos de discriminación al interior de Entel.

Toda persona puede denunciar de forma anónima cualquier conducta que sea contraria a los principios éticos de la empresa, incluidas las conductas de discriminación. Al momento de recibir una denuncia, la Gerencia de Recursos Humanos lo revisa y se presenta en la sesión mensual del Comité de Ética, el cual continua con su seguimiento hasta el cierre del mismo.

Balance de género

405-2

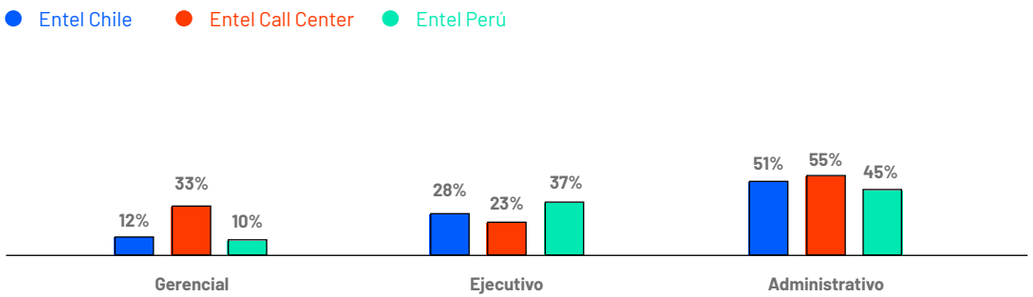
Durante los últimos años, la proporción de mujeres que trabajan en Entel se ha mantenido estable, aproximadamente en un 40%. Para las operaciones en Chile, la participación femenina en la compañía es, en promedio, de 40%[10], mientras que en Perú es de 44%.

Los esfuerzos que está haciendo la compañía por llevar a más candidatas como finalistas en los procesos de selección y de apoyo a través de programas de mentoring para aquellas trabajadoras que tengan alto potencial podrían contribuir, en el futuro, a que más mujeres se integren a la compañía y adquieran cada vez más responsabilidades y roles de liderazgo.

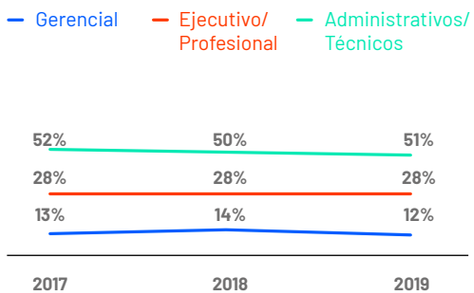
Brecha Salarial Mujeres/Hombres

	ENTEL CHILE		ENTEL CALL CENTER		ENTEL PERÚ	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Ejecutivos	90,10%	94,60%	95,20%	94,63%	100,04%	101,82%
Profesionales y técnicos	92,70%	93,30%	94,10%	109,48%	99,80%	99,91%
Otros trabajadores	88,20%	94,55%	94,90%	95,41%	91,33%	90,35%
Promedio general	90,33%	94,15%	94,73%	99,84%	97,06%	97,36%

Porcentaje de mujeres según estamento 2019



Participación de mujeres según estamento Entel Chile 2017 - 2019



En 2019, observamos una reducción de la brecha salarial, que en promedio para todas las filiales reportadas se redujo en 3,08 puntos porcentuales. Esto refleja los movimientos al interior de la organización y el pleno cumplimiento de nuestra política de compensaciones, que no hace distinciones de género. Cabe resaltar que en la categoría profesional, los sueldos de las mujeres ya alcanzan el 100% del monto promedio de los hombres, y que, en el caso de los ejecutivos, alcanza el 97,02%. La mayor brecha se observa en los trabajadores bajo el estamento profesional, donde la cifra en promedio para 2019 de los sueldos de mujeres sobre el de los hombres fue de 93,44%.

[10] 33% de la fuerza laboral en Entel Chile son mujeres, y 47% en Entel Call Center.

Talento para
un mundo en transformación

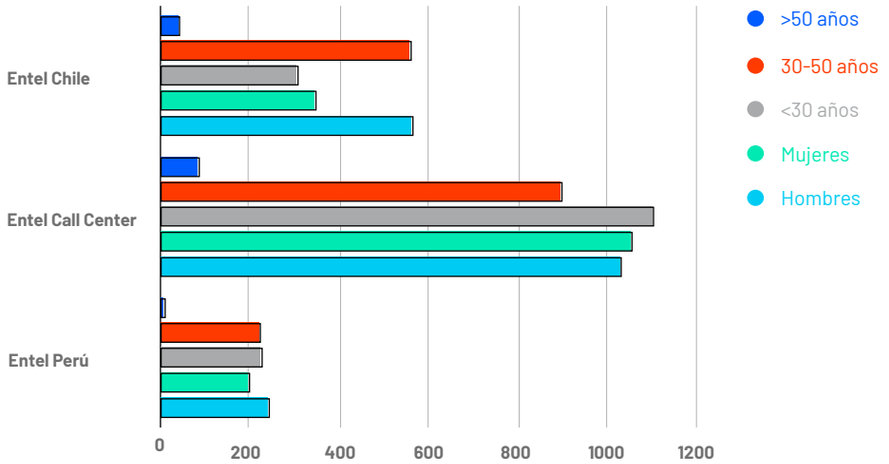
401-1

Tema material:
Atracción y retención del talento

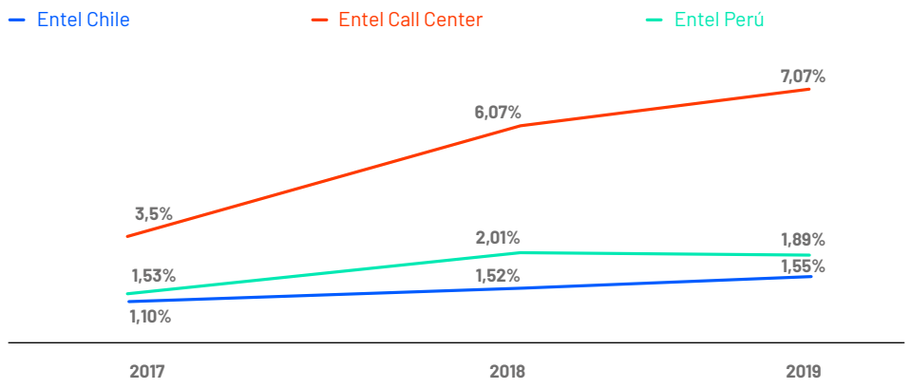
El mundo del desarrollo tecnológico y la transformación digital exige contar con competencias y talentos únicos. Esto tanto a nivel de herramientas y conocimientos formales para el desempeño en diferentes áreas de trabajo, como para el establecimiento de dinámicas de colaboración e interacción ágiles e innovadoras. Desde el año 2015 que la compañía introdujo dinámicas de metodología ágil, inaugurando con ello una nueva cultura y forma de trabajar, con equipos multidisciplinarios y representantes de diversas áreas que asumen proyectos de punta a punta, comprometiéndose con satisfacer las expectativas del cliente y alineados con la estrategia del negocio.

En Entel, queremos que cada persona que forma parte de nuestro equipo aporte desde su propia identidad y experiencia a los desafíos del negocio. Por eso impulsamos el relacionamiento entre las diferentes áreas de la compañía, y así identificamos las oportunidades de mejora en forma rápida y ágil. Para nosotros tan importante como atraer nuevos talentos y visiones, es trabajar en conjunto con las personas en desarrollar al máximo su potencial transformador.

Nuevas contrataciones en 2019

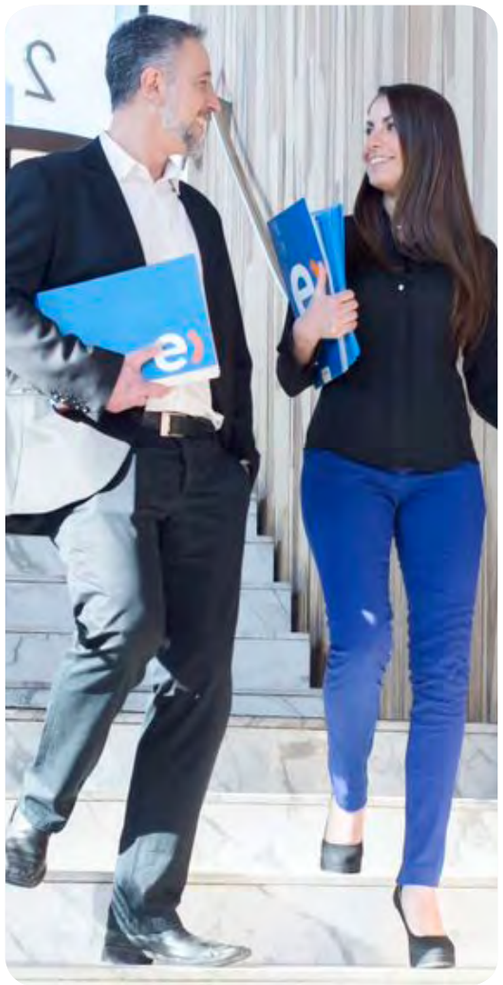


Porcentaje de rotación

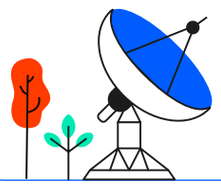


Durante 2019, 905 personas se integraron a Entel Chile, 2.086 a Entel Call Center, y 445 personas a Entel Perú. La rotación es más alta en Entel Call Center, donde ha aumentado los últimos años debido principalmente al incremento en la dotación total de esta operación, combinada con servicios que muestran mayores tasas de rotación. Mientras el promedio de rotación de las mujeres a nivel consolidado es de 2,58%, el de los hombres es de 2,1%. Por su parte, en cuanto a los rangos de edad, el segmento que muestra una rotación más elevada es el de los menores de 30 años, con un 2,96% promedio a nivel consolidado.

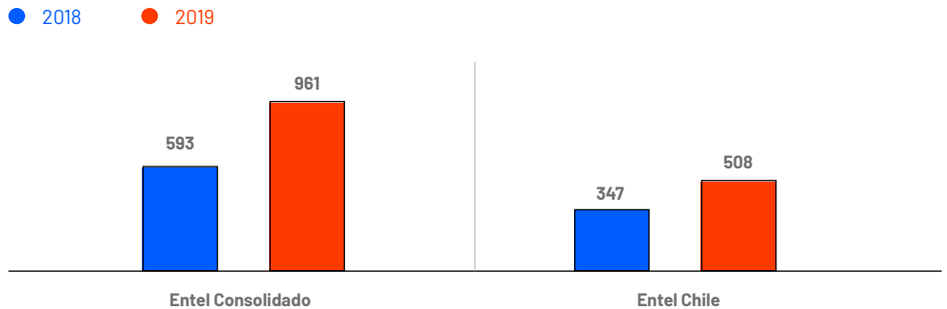




Si bien siempre estamos preocupados por atraer el talento más innovador, en Entel el desarrollo de las capacidades internas y el impulso a los miembros de nuestro equipo para que tomen nuevos desafíos es aún más importante. Por ello promovemos la movilidad y el desarrollo de carrera. Durante 2019, a nivel consolidado, hubo un aumento de un 67% en las vacantes adjudicadas internamente en la compañía. Para Entel Chile, ese aumento fue de 46%.



Vacantes adjudicadas internamente



905
personas se integraron a Entel Chile

2.086
personas se integraron a Entel Call Center

445
personas se integraron a Entel Perú

Capacitación y desarrollo

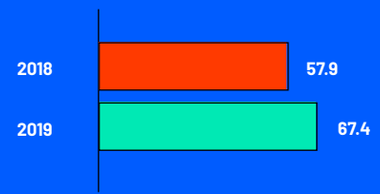
404-1

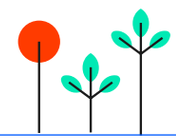
Durante los últimos años, nuestra compañía ha impulsado un fuerte proceso de transformación digital, de la mano de un importante cambio cultural, esto se traduce en el desarrollo de programas que orientan nuestro actuar para cumplir nuestro propósito de manera interna. Así los últimos años hemos puesto foco en temas como diversidad e inclusión, ciberseguridad, sustentabilidad, Entel+, agilidad y ética. En paralelo hemos utilizado nuevas herramientas tecnológicas que ponen énfasis en la colaboración multidisciplinaria, en la adaptación para atender nuevos desafíos en línea con los objetivos estratégicos de la compañía y en alcanzar un estándar de excelencia. En entornos laborales altamente dinámicos, esto también representa para las personas una oportunidad de desarrollar diferentes habilidades apostando tanto a su desarrollo profesional actual, como a sus perspectivas en el futuro.

Así, hemos incrementado las horas dedicadas a capacitación de los equipos, en los diferentes niveles y categorías de trabajo. A nivel consolidado, pasamos de casi 58 horas de capacitación por persona el año 2018, a más de 67 horas en 2019. Asimismo, desde 2017, el estamento o categoría de trabajo que más ha incrementado el número de horas de capacitación al año es el de los administrativos y técnicos que de 22 mil horas en 2017, pasó a más de 196 mil en 2019.

En Entel Chile, hemos querido potenciar la proactividad de cada persona para que sea ella quien articule las diferentes opciones de capacitación en relación al cumplimiento de sus objetivos.

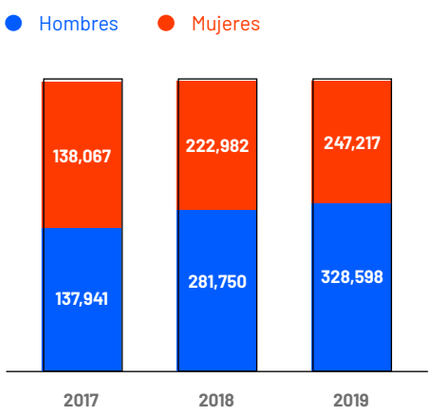
Horas de Capacitación por persona al año (consolidado)



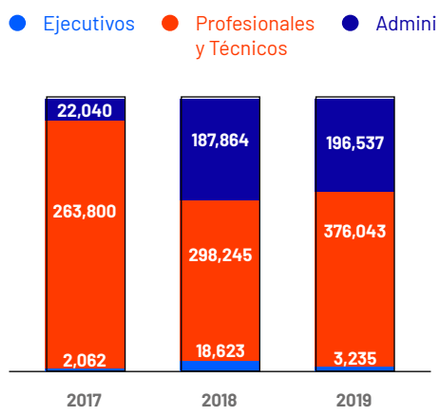




Total horas de capacitación (Género)



Total horas de capacitación (Estamentos)



Universidad Entel

404-2

En línea con las tendencias de la industria, en 2019 ejecutamos programas presenciales y online, sobre temas como sustentabilidad, agilidad y mundo digital, entre otros, instalando las capacidades y herramientas que requiere tanto la compañía como las personas en su proceso de desarrollo actual y futuro, en un contexto laboral cada vez más dinámico.

El objetivo de la Universidad Entel es poner a disposición de cada persona que trabaja en la compañía toda la oferta de cursos y programas de capacitación -tanto presencial, como digital- a través de una única plataforma. Esto para impulsar que cada colaborador pueda gestionar activamente su desarrollo profesional en relación a sus intereses, así como a las habilidades claves que incorpora su trabajo cada día y su perspectiva de desarrollo. A través de esta plataforma se simplifica la experiencia de aprendizaje, se personaliza la oferta y se puede acceder desde cualquier dispositivo, a través de un diseño responsivo, simple, integrado y accesible en forma permanente.

Los modelos de competencias corporativas que se busca impulsar a través de las iniciativas y programas de capacitación se dividen en aquellos de carácter transversal y de capacidades técnicas. Además, existen programas específicos para el desarrollo de habilidades para el liderazgo y la gestión, agrupados en el Programa de Liderazgo. Durante 2019, la oferta programática de la Universidad Entel estuvo enfocada mayoritariamente al apalancamiento de capacidades digitales de agilidad, analytics, mentalidad ágil y experiencia del cliente.

1

Capacitación Transversal
- Impulso a las habilidades profesionales,
- Inglés en línea
- Empleabilidad
- #SomosEntel
- Avanza digital
- Entre otros programas

2

Capacitación Técnica Track Proyectos
Se organizan en diferentes tracks, según se detecten necesidades de capacitación específica para los diferentes perfiles de cargo:

- Track Capacitación
- Track Expertos
- Track Analytics
- Track Ventas

3

Programa de Liderazgo
- Talleres de neuroliderazgo
- Talleres de liderazgo, diversidad e inclusión
- Taller "Conversaciones que transforman"
- Taller "Liderazgo y Cultura"

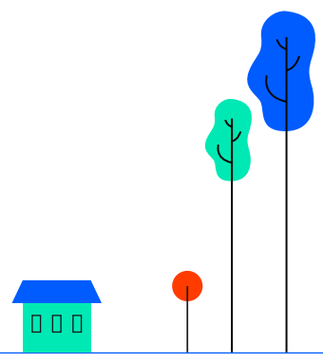


Durante 2019, los programas de la Universidad Entel contabilizaron más de 8.825 participaciones. De ellas, el 37% fueron de mujeres. De los programas en cada eje que tuvieron una mayor participación femenina a nivel proporcional fueron el Programa de Empleabilidad, con un 42%, y el Track de Ventas, con un 54% de participación de mujeres.

Participación en los diferentes programas de capacitación de la Universidad Entel

TRANSVERSAL	%	TÉCNICA	%
Avanza Digital	44	Track Agilidad	2
E-Learning Universidad Entel	20	Track Analytics	1
Habilidades Profesionales	15	Track Expertos	1
Programa de Inglés Online	7	Track Ventas	1
Programa de Empleabilidad	6		
#SomosCultura	3		

8.825
participaciones en total durante 2019



Avances en la implementación de la Metodología Ágil

Luego de cuatro años de implementación y transformación al interior de la compañía, seguimos avanzando en el desarrollo de la metodología de trabajo ágil al interior de Entel.

A finales de 2019 contábamos con:

83 Equipos en Chile integrados por **866** personas.

7 Equipos en Perú trabajando bajo estos lineamientos.

Construimos un Índice de Madurez Ágil (IMA) que

- Mide el crecimiento, aprendizajes y avance de los equipos en distintos marcos de trabajo que promueven la agilidad para buscar eficiencia y cercanía con el cliente.
- Nos permite medir nuestro proceso de transformación: **Durante 2019 experimentamos un incremento del 33%.**

En la Universidad Entel creamos la Academia de Agilidad, una plataforma que entrega herramientas para contribuir a la comprensión teórica de la agilidad a toda la compañía y continuar avanzando y profundizando en esta metodología de trabajo.

Asimismo, seguimos impulsando la gestión del cambio, incorporando contenidos sobre metodología ágil a través de diferentes canales de comunicación -tales como Workplace- para contribuir en la comprensión e intercambio de ideas respecto a la transformación. Estas instancias incluyen los encuentros **"Hablemos de Agilidad".**

Evaluación de desempeño

404-3

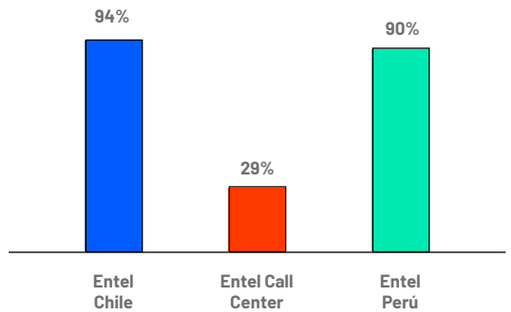
Cada una de nuestras operaciones cuenta con procesos formales de evaluación del desempeño que se relacionan con las dinámicas de trabajo propias y las habilidades críticas para el cumplimiento de sus metas corporativas.

En Entel Chile, la implementación del nuevo proceso de evaluación de desempeño ha ido de la mano con la transformación cultural de la compañía. Si antes el desempeño perseguía que los equipos pudiesen gestionar y medir sus metas, desde 2018 el modelo apunta a que cada colaborador sea el protagonista de su evaluación, dirija la misma y, con ello, se elimine la verticalidad del proceso.

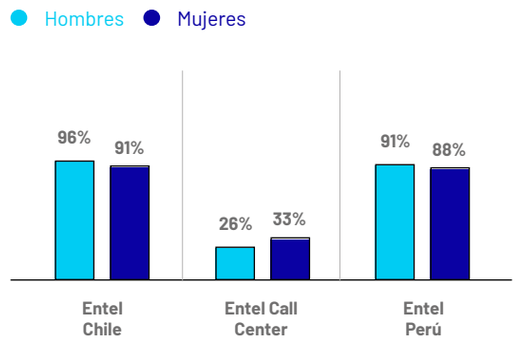
En Entel Call Center, la herramienta busca impulsar mayores instancias de colaboración y retroalimentación entre líderes y colaboradores, donde no se persigue solamente llegar a una evaluación, sino también a que los equipos se potencien y desarrollen sus habilidades en conjunto, aportando a los desafíos estratégicos de la compañía.

En Entel Perú, la evaluación de desempeño está dirigida a todas las personas que integran la compañía y se evalúan tanto el cumplimiento de los objetivos de cada quien, como el desarrollo de los pilares culturales de la organización. El proceso se compone de instancias de autoevaluación, de aprobación por diferentes niveles, y de retroalimentación.

Porcentaje de Colaboradores que cuentan con Evaluación de Desempeño en 2019



Porcentaje de Evaluaciones de Desempeño por Total de Colaboradores por Género 2019



Total de Colaboradores que cuentan con procesos de evaluación de desempeño

	ENTEL CHILE			ENTEL CALL CENTER		ENTEL PERÚ	
	2017	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	**4.092**	**4.070**	**3.934**	**1.284**	**628**	**2.506**	**2.043**
Mujeres	1.328	1.335	1.259	745	333	1.068	881
Hombres	2.764	2.735	2.675	539	295	1.438	1.162
Ejecutivos	319	354	88	8	15	309	56
Profesionales y técnicos	2.627	2.532	2.888	162	466	2.183	346
Administrativos	1.146	1.184	958	1.109	147	14	1.641

Cultura
de respeto y bienestar

102-41

Tema material:
Derechos humanos y laborales

Garantizar a cada persona las condiciones para hacer su trabajo en forma segura, resguardando la vida, integridad y salud de los colaboradores, es parte de nuestros compromisos. Por eso, establecemos relaciones constructivas de trabajo y respeto con los colaboradores y sus representantes y trabajamos junto a los diferentes actores que son parte de la empresa para construir un entorno de cuidado integral y bienestar, que respalde un trabajo de excelencia y eleve el compromiso.

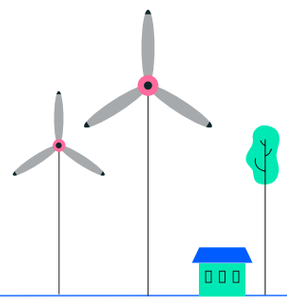


Colaboración y respeto mutuo

- En Entel Chile, a diciembre de 2019, un 76% de los trabajadores se encontraba sindicalizado, mientras que el 98,4% estaba cubierto por un convenio colectivo vigente. Estas cifras superan el promedio de sindicalización del país que bordea el 21% de los trabajadores, según lo reportado en abril de 2019 por el Consejo Superior Laboral.

- Otra importante instancia de colaboración entre los trabajadores y la administración son los Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad, que velan por la integridad y condiciones apropiadas en los puestos de trabajo y actividades realizadas por el personal. A diciembre de 2019, 17 comités de OHS se encontraban activos, representando al 82% del total de trabajadores de Entel Chile.

98,4%
de los colaboradores está cubierto por un convenio colectivo.



Trabajo seguro

La seguridad de todos quienes intervienen en los distintos procesos de la organización es prioridad para la compañía. La calidad del trabajo, productividad y seguridad se conjugan al momento de tomar una decisión. En caso de que estos factores entraran en conflicto, siempre prima la seguridad del colaborador, y así está establecido en nuestra Política de Salud y Seguridad. Todas las actividades que se realizan -tanto con los colaboradores, como con los contratistas- se enmarcan en el sistema de gestión de seguridad y salud, y sus lineamientos son promovidos y difundidos permanentemente por los diferentes canales de comunicación. Asimismo, existen canales específicos donde todas las personas pueden denunciar incidentes y riesgos en obra que podrían generar un accidente. Éstos también se difunden y promueven periódicamente.

Las tareas con mayor potencial de riesgo:

- Trabajo en altura física
- Trabajo en espacios confinados
- Trabajo con intervención de instalaciones eléctricas
- Trabajos que impliquen conducir

Alrededor de 400 colaboradores propios y más de 6.000 trabajadores de empresas contratistas realizan este tipo de tareas.

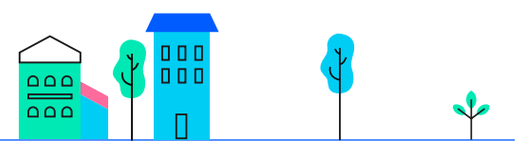
El estándar técnico de los trabajos críticos consiste en la definición de una metodología de trabajo seguro que deben cumplir los trabajadores y sus empresas. Ésta detalla paso a paso el desarrollo de cada actividad, sus resguardos y las medidas de control definidas para cada riesgo asociado a la operación. Anualmente la División de Gestión y Desarrollo de Empresas Contratistas, dependiente de la Subgerencia de Prevención de Riesgos, auditan e inspeccionan el trabajo en terreno en base a este estándar y la metodología requerida.

En Entel, las personas reciben capacitación en temas de seguridad y salud desde sus inicios en la compañía. A una inducción que incluye diversas nociones básicas -desde primeros auxilios, radiación UV y manejo de cargas- se suman capacitaciones periódicas asociadas a las labores que ejecuta cada trabajador y sus líneas de jefaturas y supervisión. Ello se complementa con otras actividades como identificación de peligros y evaluación de riesgos, prevención, e investigación de incidentes, entre otras materias.

Se capacitaron durante 2019 en prevención de riesgos y sus competencias asociadas:

2.513
Colaboradores

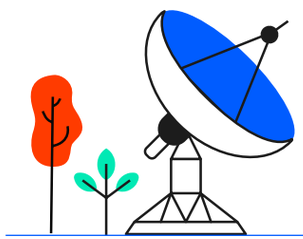
3.079
Trabajadores contratistas



Nuevas formas de trabajo

401-2

Así como creemos en la autonomía de las personas y respetamos sus diversos estilos de vida, queremos impulsar dinámicas de trabajo que, siendo más compatibles con los intereses de cada quien, puedan también propiciar una mejor gestión del tiempo, incentivando la eficiencia y autonomía de los equipos de trabajo, y contribuyendo a la construcción de una organización ágil, productiva y comprometida. Por lo mismo, estamos impulsando nuevas formas de trabajo que nos permitirán evaluar nuevas dinámicas de colaboración, especialmente apoyados en las ventajas de la digitalización.



Horario flexible

Quienes participan de esta modalidad de trabajo ajustan sus horas de entrada y salida, completando en forma flexible su jornada para cumplir con la totalidad de horas según contrato. El objetivo de esta iniciativa es dar vida al propósito de Entel y reforzar la autonomía de los equipos y sus dinámicas propias de gestión para el cumplimiento de sus objetivos.

948
Personas en 2019

Teletrabajo

El programa de Home Office o teletrabajo de Entel busca fomentar un mayor equilibrio de intereses y responsabilidades de la vida laboral y personal de los colaboradores. El objetivo es mejorar nuestra propuesta de valor como marca empleadora y sintonizar con las tendencias mundiales de gestión de personas, evaluando sus ventajas y factibilidad de extenderlo hacia más beneficiarios.

1.300
Personas en 2019

La evaluación de la iniciativa de Home Office ha sido muy positiva, incrementando la confianza entre líderes y colaboradores, así como la comunicación y el clima en las áreas de trabajo donde se ha implementado. Algunas personas han conseguido ahorrar mensualmente hasta un 20% de tiempo en traslados. En 2019, se amplió este beneficio para las personas del programa de Diversidad e Inclusión con dificultad de movilidad.

En Chile, contamos desde hace varios años con una jornada laboral de 40 horas para las sociedades Entel S.A., Entel PCS y Entel Phone.

Más beneficios para el bienestar de las personas

Además de considerar nuevas formas de trabajo, en Entel ofrecemos diversos programas y beneficios para contribuir al bienestar integral de las personas:

- **Todos los colaboradores de Entel Chile, Entel Call Center y Entel Perú cuentan con seguros de vida,** otorgados ya sea cuando firman su contrato indefinido o cumplen un periodo trabajando en la empresa que no supera el año de antigüedad. Además, existen seguros catastróficos o de enfermedades de alto costo en algunos convenios y contratos.
- **Para los colaboradores de las operaciones en Chile se fomenta la práctica de actividad física** ya sea a través de instalaciones propias o convenios, así como servicios de atención y apoyo nutricional en alianza con instituciones de salud o prestaciones profesionales al interior de la compañía.
- **Para los colaboradores en las operaciones en Chile, se otorgan días adicionales de permiso parental a los hombres.** En Chile, el permiso por maternidad para las mujeres asciende legalmente a seis meses y no se otorgan beneficios adicionales.
- **Existen convenios o, en algunos casos, bonos de apoyo** para cuidado infantil para madres o padres con la tuición legal de sus hijos hasta los cinco años tanto para quienes trabajan en Entel Chile, como en Entel Perú.

Clima y compromiso

La satisfacción de nuestros colaboradores incide en resultados relevantes para la compañía, como la productividad y las mejoras en la experiencia de los clientes. Durante 2019, impulsamos por segundo año la medición del "Engagement" o el compromiso de las personas. Esta metodología mide tres componentes: la dedicación, entendida como el entusiasmo e inspiración de una persona frente a su trabajo; el vigor, entendido como el esfuerzo y persistencia frente a las dificultados; y la absorción, entendida como la concentración y la inmersión positiva en el trabajo. Se estructura en torno a 17 preguntas y, durante el periodo, se aplicó tres veces, conforme a ir tomando el pulso al trabajo de las áreas y poder elaborar planes de acción en forma regular.

El promedio anual de Engagement para 2019 alcanzó el 80%, lo que representa una baja de 7,7 puntos porcentuales respecto a la medición del periodo anterior. Este resultado aún se considera dentro del rango "Bueno" -que va del 80% al 100%, y la variación se explica, en parte, por cambios y ajustes realizados a la metodología en el modelo de evaluación incorporando otras preguntas y dimensiones.

Para aquellos equipos que obtienen puntajes en el rango "Regular" -esto es, porcentajes de Engagement inferiores a 77.9%- se realizan talleres y cursos que apalancan aquellos focos que requieren mejorar. En el caso de las áreas que muestran más de dos dimensiones desfavorables o puntajes bajos, se diseñan y ejecutan planes de acción a la medida.

80,3%
Engagment Femenino

82,2%
Engagement Masculino

84,1%
de la dotación total: Promedio de participación en las tres mediciones realizadas durante el año.

En octubre de 2019

Tras la situación social y política que se vivió en Chile a partir de octubre de 2019, nuestra principal preocupación fue resguardar la integridad de las personas. Además de ampliar y fortalecer alternativas de trabajo remoto y comunicación digital durante los días más complejos, se actualizaron todos los planes de emergencia de las instalaciones, incorporando a los protocolos diferentes resguardos y protecciones. Junto a las capacitaciones en emergencias y evacuaciones, se convocaron mesas de conversación entre grupos más reducidos con objeto de contener emocionalmente a las personas y aclarar dudas. La recepción del equipo fue muy positiva, generando tranquilidad en los colaboradores y asegurando la continuidad de la operación.

A nivel corporativo, para las sociedades Entel PCS y Entel SA en Chile, se ha establecido el compromiso que, desde enero de 2020, ninguna persona puede estar contratada por menos de CLP $500.000 brutos considerando solo los conceptos de sueldo base, Gratificación legal y Renta variable contractual al 100%.

3.2 **Transformación** y empoderamiento digital

103-1 / 103-2 / 103-3

Sin duda, la transformación digital de la economía representa una oportunidad importante para el desarrollo de los países. La economía digital representa actualmente el 22,2% del PIB de Chile, lo que equivale a 55 mil millones de dólares. Esto significa que Chile ocupa el primer lugar del Índice de Valor Económico Digital para Latinoamérica[11] a pesar de que nuestro desarrollo en este ámbito aún está lejos de economías más avanzadas y tiene mucho potencial de crecimiento.

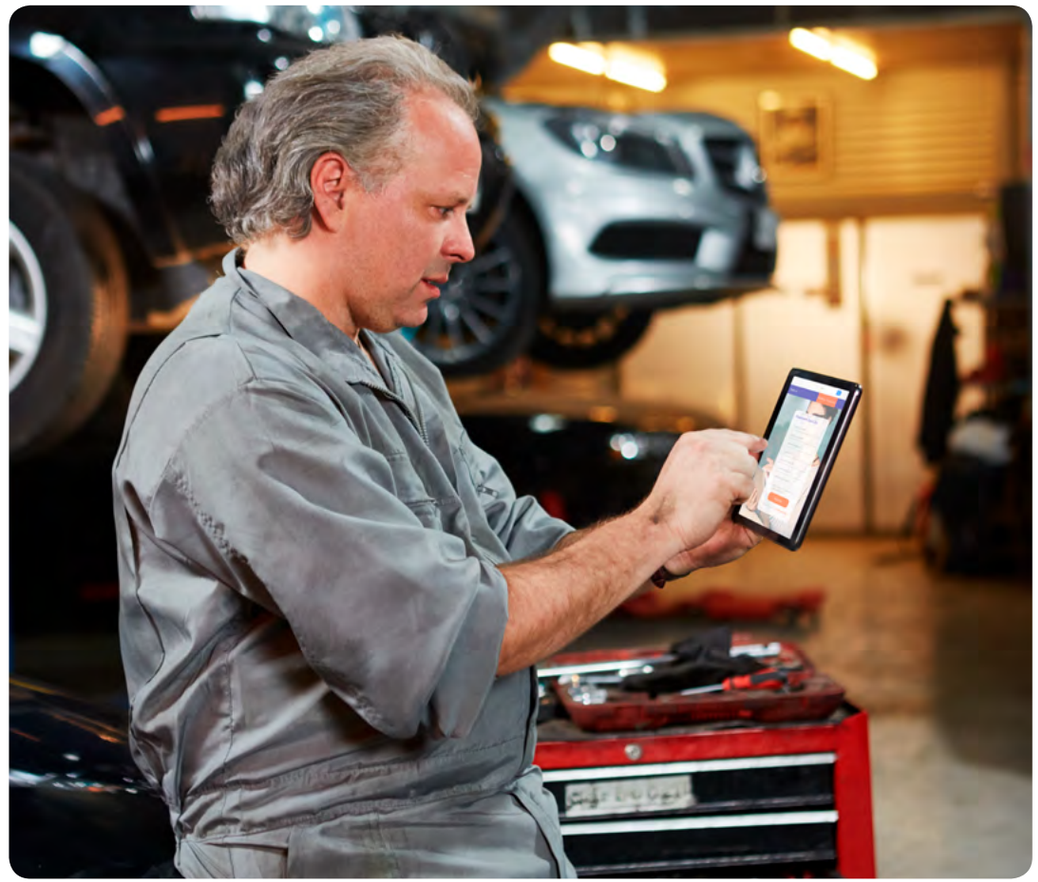
La mirada tradicional de la economía digital se centra en el equipamiento tecnológico y de comunicaciones, software, comercio electrónico y niveles de penetración de banda ancha. La valorización de este sector, sin embargo, también debe incorporar el talento, los equipos y los bienes intermedios digitales empleados en la producción. Así como invertir en tecnología, es importante desarrollar las capacidades humanas en este ámbito, así como un ecosistema que favorezca las actividades o iniciativas digitales.

Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, en Entel nos encontramos en una posición única para contribuir al desarrollo digital del país, particularmente impulsando las habilidades y el potencial que diferentes actores pueden encontrar en esta área. Esto, al mismo tiempo que también es una gran oportunidad para el crecimiento futuro de nuestro negocio.

La observación de las brechas que muestran en este ámbito los diferentes actores económicos representa el primer paso para aprovechar las infinitas posibilidades que ofrece la tecnología en el desarrollo de sus negocios en particular y de la economía en general.

Un estudio realizado el 2018 por la Cámara de Comercio de Santiago, identificó distintos niveles de evolución de la transformación digital en grandes empresas y empresas de menor tamaño. Mientras el Índice de Transformación Digital de las Pymes alcanzó un 32,2, el de las grandes empresas fue mayor en 11 puntos, alcanzando 43,6. Sin embargo, de las pocas empresas que podían ser consideradas "Líderes Digitales" -la categoría más avanzada contemplada en el estudio, correspondiente a organizaciones que se comportan íntegramente en forma digital- el número de empresas pequeñas más que duplicaba a las grandes[12]. Esto demuestra un gran potencial para avanzar en la transformación y empoderamiento digital de este sector de la economía.

Así, en Entel nos hemos propuesto acompañar a nuestros clientes de todos los sectores en su camino de transformación digital con un especial énfasis en las empresas de menor tamaño, a través de la entrega de nuestros productos y servicios con todo su potencial transformador y de generación de valor económico. Queremos no solo entregarles soluciones innovadoras, sino acompañar el desarrollo del talento y las habilidades digitales para impulsar un ecosistema digital dinámico que favorezca el desarrollo de todos, sin importar su tamaño.



[11] El avance de la economía digital en chile. Optimizando las capacidades digitales para multiplicar el crecimiento. Accenture y Oxford Economics.
[12] Índice de Transformación Digital de Empresas 2018. Cámara de Comercio de Santiago y PMG Business Improvement.

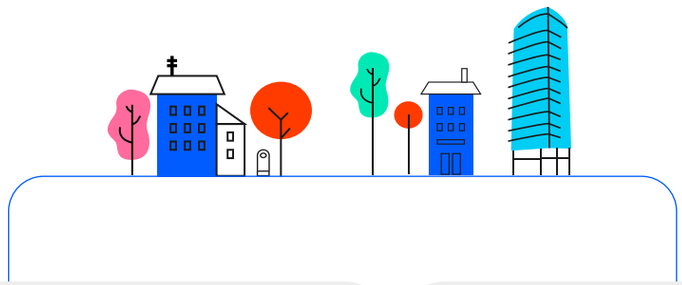
Más oportunidades
digitales para las empresas de menor tamaño

Tema material:
Experiencia del consumidor

Tema material:
Creación de valor social

203-2

Las empresas de menor tamaño, según cifras del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, representan más de 70% del empleo nacional, pero solo un 20% de la producción de bienes y servicios en el país. En Entel, a finales de 2019, contábamos con más de 115 mil clientes en los segmentos microempresas y empresas pequeñas y medianas (Pymes). La oportunidad que tenemos en Entel de acompañar a estos importantes actores económicos e impulsar su desarrollo a través de herramientas y canales digitales es única. Esto, tanto por el potencial de impacto en la sociedad y la economía en su desafío de diversificación y desarrollo, como por las oportunidades de negocio e innovación que se abren en nuestra propia cadena de valor y negocio.



Clientes Empresas de menor tamaño

16.319
Pymes

99.360
Microempresas

Nuestros clientes dentro de este segmento son muy diversos:

Servicios
Comercio al por mayor
Industria
Construcción
Retail

Actualmente, desde el Mercado Empresas, estamos trabajando para caracterizarlos en función de sus necesidades digitales, en base a su comportamiento, madurez digital, utilización de servicios, grado de madurez del negocio y perfil de los administradores.

¿Qué servicios contratan?

Telecomunicaciones:

- Servicios de Internet de alta velocidad a través de fibra óptica e internet móvil.
- Planes multimedia o bam para trabajo remoto, en terreno o desde el hogar.

Tecnología y soluciones:

- Aplicaciones de colaboración y productividad (Office 365, G Suite y respaldo en la nube).
- Seguridad para el negocio: protección de equipos y de red.

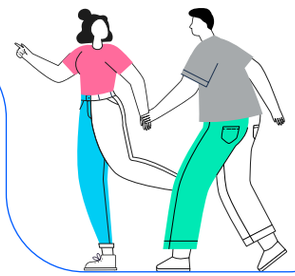
En general, las empresas en este segmento de negocio presentan desafíos en términos de conocimiento y posibilidades de uso de las tecnologías que están disponibles hoy en el mercado. El acceso a soluciones de clase mundial a precios asequibles también es otra barrera en la adopción de tecnologías y transformación en este segmento, que Entel busca superar.

Digital Market: Acceso a tecnologías de clase mundial

En 2019, el Mercado Empresas desarrolló el portal "Digital Market". Se trata de un espacio virtual que dispone de soluciones digitales, enfocado en empresas pequeñas y medianas, donde pueden informarse de diferentes soluciones, sus beneficios y ponerse fácilmente en contacto con un asesor experto de acuerdo a sus intereses. Todas las alternativas contempladas están pensadas para satisfacer las necesidades de las empresas de menor tamaño: algunas buscan solucionar problemas básicos, como correo corporativo y ofimática, y otras están enfocadas en necesidades más avanzadas, como creación de sitios web o CRM para seguimiento de ventas. También hay soluciones para rubros específicos, por ejemplo, Clinic Manager, enfocado en centros médicos.

Beneficios para los clientes

- Opción de contratar de manera fácil, rápida y conveniente
- Conocimiento de una oferta variada e innovadora de soluciones



La implementación de Digital Market, ha significado para Entel contar con nuevas formas de comercializar productos, mejorar la experiencia de cara a los clientes en materia de cotización, asesoramiento y contratación, incorporar nuevas fuentes de ingreso, y avanzar en convertirnos en referentes en el mundo de soluciones digitales para empresas.

+ de 100.000
visitas únicas

La evaluación realizada por los clientes que han utilizado Digital Market para la contratación de soluciones digitales muestra una satisfacción neta del 75%. El desafío es disminuir los tiempos que tarda la contratación.

Para realmente entender las necesidades digitales en este segmento, se realizan focus groups con clientes para conocer sus problemas y los desafíos que enfrentan para el desarrollo y la transformación de su negocio.

El trabajo con proveedores reconocidos en este tipo de soluciones también es importante para volcar su experiencia de trabajo con empresas en Chile y el resto del mundo en nuestros propios desarrollos y servicios. Asimismo, desde Entel miramos de cerca cómo se mueven las grandes compañías de tecnologías y telecomunicaciones a nivel global para incorporar las mejores prácticas de la industria en nuestro contexto local.

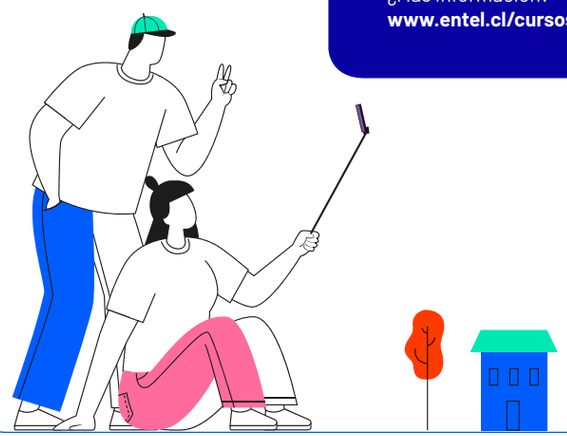


Cursos Clic: Impulso al talento y las competencias digitales

Desde el año 2013 en Entel desarrollamos los "Cursos Clic", capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad, clientes y no clientes, para impulsar la tecnología y la digitalización de sus procesos críticos de negocio. A través de esto, fomentamos los conocimientos y habilidades de las personas para que puedan gestionar de mejor manera sus empresas. Durante el 2019 se realizaron 100% en formato en-línea, para que cualquier persona, desde cualquier lugar de Chile, pueda acceder a sus contenidos. Los cursos están dirigidos principalmente a segmentos de micro y pequeñas empresas. Cada uno de los cuatro cursos, estuvo dividido en tres módulos.

¿Más información?
www.entel.cl/cursosclic

Ver más



Cursos Clic 2019

- Digitalización para la eficiencia operacional
- Administración y finanzas en la era digital
- Herramientas digitales para potenciar la venta
- Redes Sociales: ¿Cómo sacarles el mejor provecho?

1.174
Personas se en inscribieron en los cursos

149
Personas recibieron sus certificados digitales tras completar los cursos en línea

Alianza con el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género para impulsar las habilidades digitales de las emprendedoras

Durante 2019, firmamos un acuerdo con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG) para la realización del programa de cursos en línea Mujeres ON, orientados específicamente a mujeres para el desarrollo de herramientas digitales para el emprendimiento, con sesiones especiales de acompañamiento. El inicio de los cursos, programado para el último trimestre del año, se pospuso para comienzos de 2020 dados los acontecimientos sociales ocurridos en octubre. Hubo un total de 546 inscritas y las capacitaciones continuarán realizándose durante el año, con nuevos proyectos orientados a este grupo.

Red Pyme: Colaboración e intercambio digital

La plataforma Red Pyme está orientada a la generación de redes de contacto y colaboración entre micro y pequeñas empresas, y funciona desde 2017. Se trata de un espacio virtual abierto a todos los empresarios en estos segmentos a lo largo del país, y tiene como objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa, como también de negocios ya constituidos que buscan darse a conocer, publicitar sus productos y aumentar sus ventas.

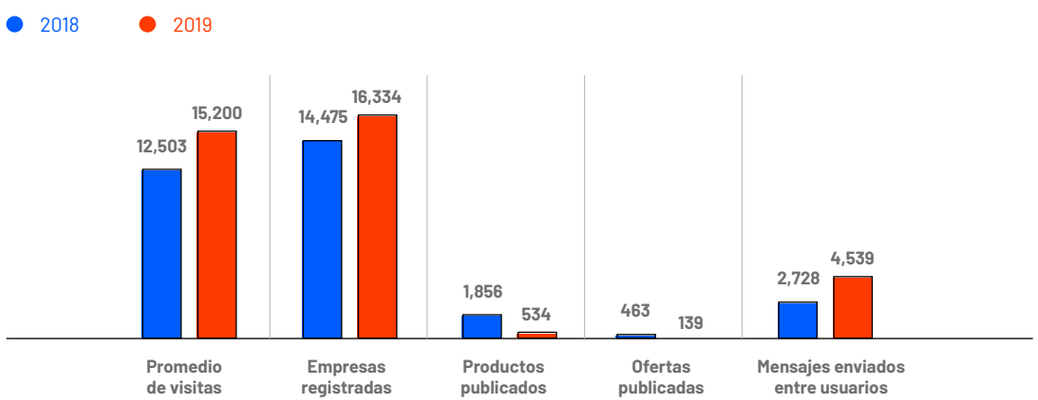
Quienes se inscriben acceden a una base de datos para generar mayores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes. La inscripción es gratuita y está abierta a toda la comunidad, sean o no clientes de Entel.

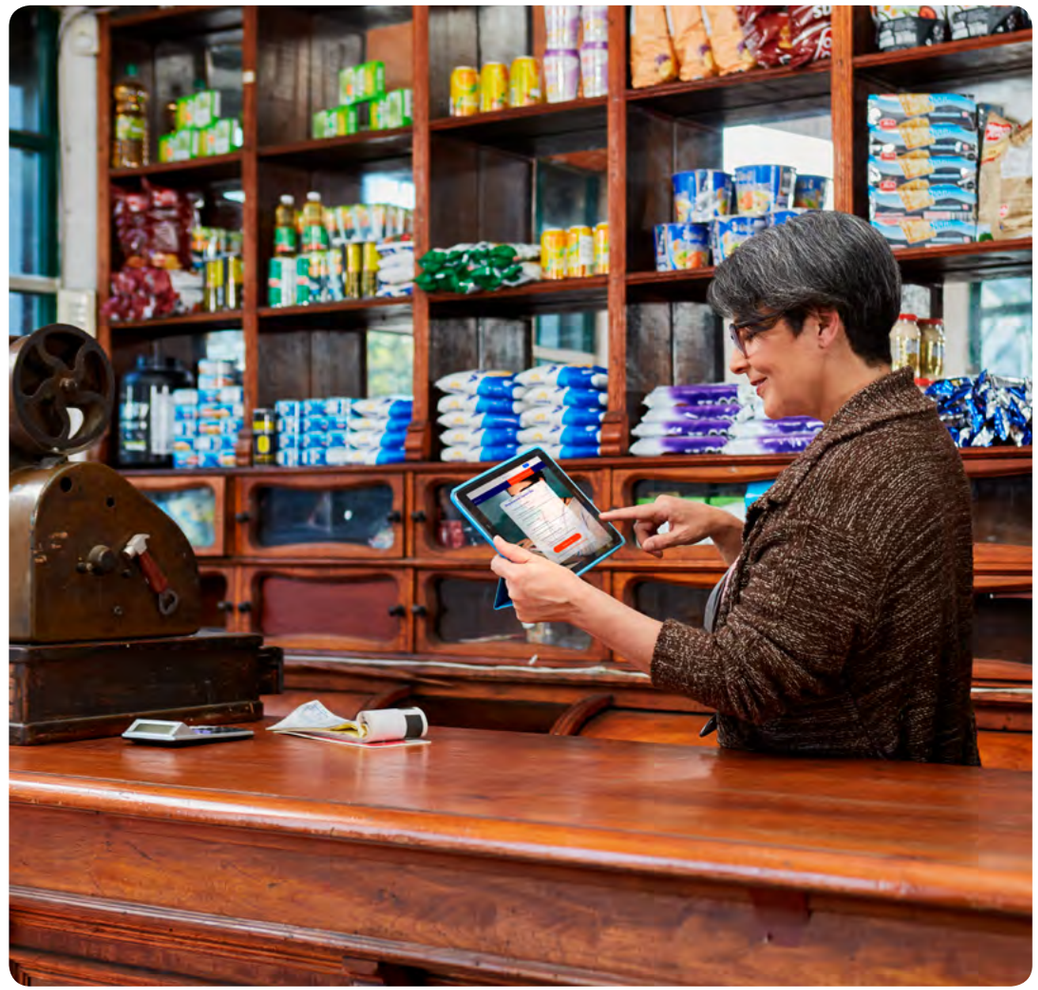
Esta plataforma nos permite acompañar a las empresas de menor tamaño e identificar de forma oportuna posibilidades de colaboración y desarrollo de nuevas soluciones digitales para el desarrollo de sus negocios. Con esto, buscamos también contribuir al ecosistema de desarrollo digital en el país y posicionarnos en este segmento como una alternativa fiable y reconocida.

¿Más información?
www.entel.cl/redpyme

Ver más

Interacciones Red Pyme





Digitalizados: Contenido innovador para la transformación digital

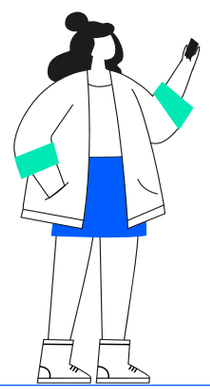
Por segundo año consecutivo realizamos nuestro docu-reality "Digitalizados" sobre la transformación digital de las Pymes en Chile. La segunda temporada -lanzada durante los últimos meses del año- tuvo 8 capítulos. En esta oportunidad, 6 negocios en diferentes lugares del país fueron escogidos luego de un casting a nivel nacional. El objetivo fue mostrar sus historias y desafíos y cómo la tecnología los ayuda a alcanzar sus objetivos facilitándoles la gestión y optimizando sus procesos de negocio.

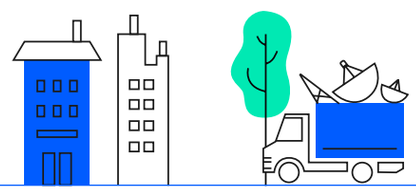
Negocios 2019

Pupilina	Santiago
Convictus	Santiago
Sol del Desierto	Chiu Chiu
ADN Sports	Calama
Barcon	Puerto Montt
Puerto Rock	Puerto Montt

+ de 1.100
Visualizaciones en diciembre de **2019**

¿Más información?
digitalizados.entel.cl
Ver más





Gira de cursos por Chile: Más herramientas para la digitalización de las empresas

En 2019 nos unimos a la gira Atrévete Digital, una iniciativa impulsada por Propyme y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El objetivo de las giras es colaborar en impartir charlas en todo Chile con el fin de dar a conocer y potenciar la economía digital y las herramientas tecnológicas. Se trata de eventos que duran medio día y donde diferentes charlistas exponen sobre temas relativos a la digitalización. Durante 2019, tres charlistas participaron por cuenta de Entel y además, montamos un stand donde los asistentes podían acceder a más información sobre soluciones tecnológicas para el desarrollo de sus negocios. A cada charla asisten entre 300 y 400 personas en regiones, mientras en Santiago estos bordean los 500. El objetivo, de cara a 2020, es continuar colaborando con esta iniciativa.

Compromiso y apoyo a nuestros clientes Pyme

Para convertirnos en el socio digital de las empresas, debemos estar disponible para apoyarlos en las dificultades y aprender en conjunto a superar los desafíos. La tecnología es un habilitador central hoy para el normal funcionamiento de los negocios y, en ese sentido, nuestro rol en circunstancias y períodos adversos puede ser más crítico y marcar la diferencia al momento de tener que sortear una crisis como la social ocurrida en Chile desde mediados de octubre de 2019. Muchas empresas de menor tamaño vieron afectado el funcionamiento normal de sus negocios. Desde Entel, impulsamos diversas acciones para apoyarlos y, asimismo, compartir con ellos las soluciones digitales que pueden facilitar el trabajo en los momentos más difíciles.

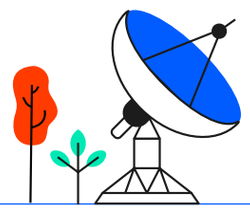
Impulsamos planes de contingencia para nuestros clientes Pyme incluyendo:

- No cobrar por términos anticipados de contrato
- Repactaciones y condonación de deudas
- Descuentos en servicios móviles que permitiesen la continuidad operativa (trabajo remoto)
- Facilidades de pago

Apoyamos a los clientes en Cloud con tres iniciativas:

- Difundimos un artículo en toda la Comunidad Empresas que informaba y establecía un tutorial sobre las herramientas gratis que existen para poder trabajar desde cualquier lugar y mediante diferentes dispositivos, el cual alcanzó más de 2.000 visualizaciones.
- Levantamos un catastro de nuestros clientes que fueron afectados, ofreciendo facilidades de pago y herramientas de trabajo a distancia. 177 empresas respondieron el formulario de catastro, por lo que pudimos responder a sus necesidades en forma más personalizada.
- Enviamos a todos los clientes de Office 365 y G Suite tutoriales específicos de todas las aplicaciones que pudiesen ser útiles en las circunstancias dadas, los cuales tuvieron una alta tasa de lectura.

Afortunadamente, la gran mayoría de nuestros clientes se muestra con la intención de continuar su operación y, por eso, requieren de mayor apoyo para la gestión de su negocio de cara al futuro.



Creemos que en momentos de crisis también se generan oportunidades de cambio, crecimiento y desarrollo del negocio. En ese sentido, las alternativas de conexión remota y las soluciones de productividad y colaboración a distancia han demostrado su capacidad de respuesta en este tipo de contingencias, lo que entrega nuevas experiencias y aprendizajes para mejorar los productos y servicios. En estos contextos, confirmamos que la tecnología debe ser vista como un elemento transversal en todas las áreas de las empresas y es un factor fundamental para la continuidad operacional. Lo ocurrido nos hizo notar el impacto que puede tener la tecnología en el funcionamiento diario de una empresa. Esto reafirma nuestro compromiso y convicción por acercar aún más las infinitas posibilidades que ofrece la tecnología a más emprendedores y empresarios, y convertirnos en un aliado estratégico de sus negocios. Asimismo, nos hace entender nuestra responsabilidad y el rol social que cumple Entel como habilitador de la tecnología para las personas y la productividad del país.

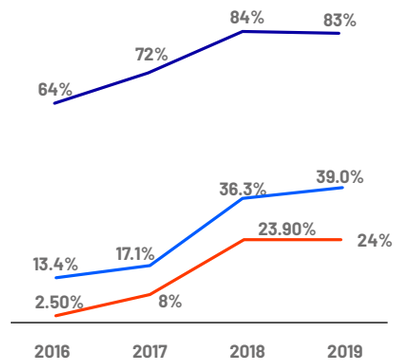
Clientes:
El desafío de mejorar la experiencia digital en un mundo en transformación

Tema material:
Experiencia del consumidor

En Entel, queremos ofrecer experiencias únicas y transformadoras a todos nuestros clientes. Cada persona se desenvuelve en diversos ámbitos y las herramientas digitales pueden contribuir a flexibilizar y a hacer más eficientes nuestros procesos de interacción, abriendo también nuevas oportunidades y formas de comunicarnos, como también nuevos negocios en línea.

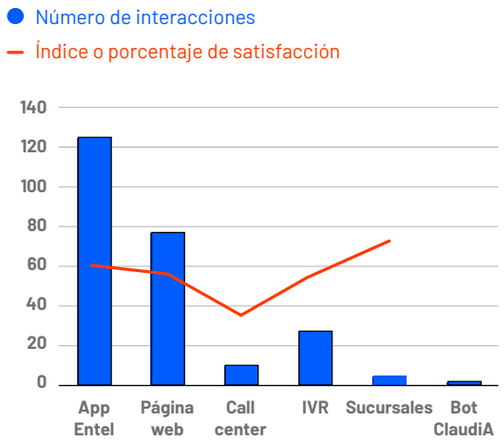
Acorde con esta expectativa, ofrecemos a nuestros clientes - personas u organizaciones- diversos modos de atención, ya sea a nivel comercial o de posventa, para atender a cada quién según sus necesidades. Ello aprovechando que hoy la tecnología nos permite un escenario único de personalización y eficiencia gracias al uso de analítica avanzada y a la implementación de Inteligencia Artificial (IA). Aun cuando cada año nuestras interacciones en canales digitales se multiplican y sofistican, todavía existen desafíos para integrar las dinámicas y herramientas remotas y aumentar la satisfacción de nuestros clientes en todos nuestros canales. En un proceso de aprendizaje y mejora continua, la migración a canales digitales y otros cambios en el relacionamiento con los clientes producto del proceso de transformación digital de Entel ha impactado en los resultados de satisfacción post atención. En ese sentido, 2019 fue el año donde avanzamos más en este proceso, lo cual nos dispuso a generar mayor cantidad de acciones buscando el menor impacto posible en la calidad de servicio que entregamos a nuestros clientes. Elevar la satisfacción de los clientes es una prioridad y, junto con la implementación de un plan de mejoras, constituye una de las metas más importantes de la compañía para el próximo período.

Plataformas y servicios en línea

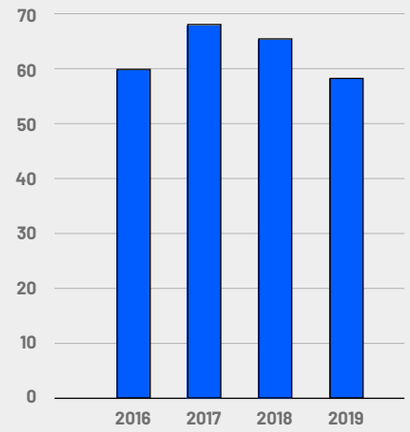


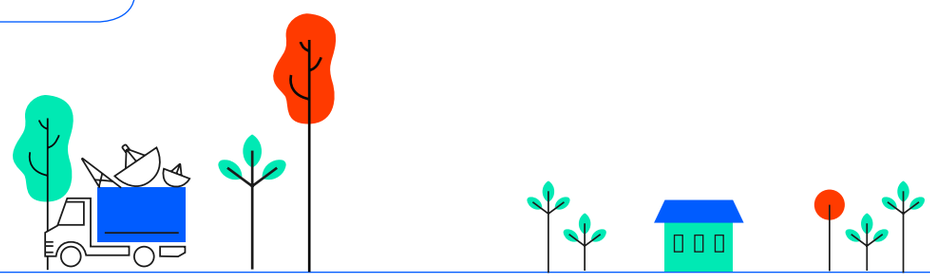
- % de atenciones que se realizan en canales digitales (App y web)
- %de clientes que usan plataforma online para servicios y soluciones
- % de ventas asociados a servicios online

Número de atenciones (MM) y % de satisfacción post-atención por canal



Resultados EPA satisfacción clientes





Durante 2019, nuestra App Entel contabilizó 125 millones de interacciones. Aunque su uso es elevado, de hecho, junto a la web concentran el 83% de atenciones de nuestros clientes, nuestra meta es que siga aumentando. El nivel de satisfacción según la evaluación de los usuarios alcanzó un 60%[13]. Mejoramos constantemente nuestra aplicación, así como todos nuestros canales digitales para reflejar las mejoras y expectativas de nuestros clientes, lo que en un mundo en constante transformación y con múltiples necesidades siempre es un desafío. Un ejemplo de ello es nuestro bot ClaudIA, que en diciembre de 2019 ya contabilizaba 425 mil atenciones y que apoya en los diferentes canales de atención como whatsapp, sitio web, redes sociales y atenciones telefónicas. En estas instancias, ClaudIA recibe a cada cliente, reconoce su necesidad y resuelve o deriva al canal tradicional con un ejecutivo (16% de las atenciones de ejecutivos call center son atendidas vía whatsapp, gracias al aporte de ClaudIA). Los clientes han evaluado satisfactoriamente a nuestro bot y se muestran conformes con la atención recibida, lo que se condice con su utilización, que se ha incrementado durante el último periodo.

La atención presencial en sucursales continúa siendo un canal de atención importante: no solo porque recibe a públicos diversos o que enfrentan necesidades o dificultades más complejas, sino también porque atienden solicitudes más específicas de quienes acuden a ellas. En ese sentido, mejorar la experiencia en sucursales también ha sido un importante lineamiento de trabajo. En 2019, fue el canal de atención mejor evaluado con un 73% de satisfacción por parte de los usuarios.

En Entel tenemos tiendas de atención en 99 comunas de Chile, incluyendo

<20.000

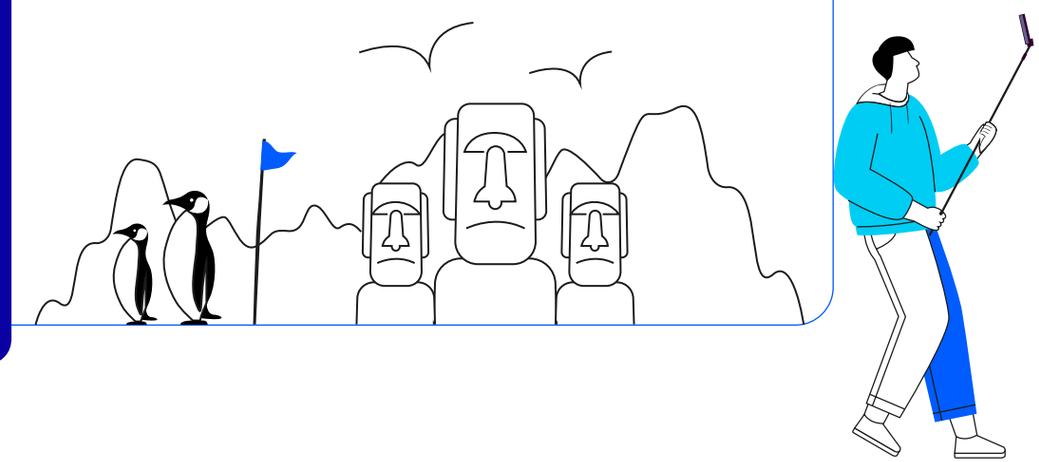
Comunas con menos de 20.000 habitantes:

- Isla de Pascua
- San Pedro de Atacama
- Chañaral
- Pichilemu

<30.000

Comunas con menos de 30.000 habitantes:

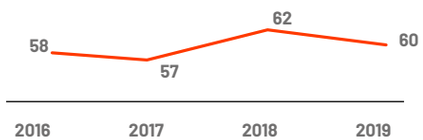
- Puerto Natales
- Las Cabras
- Lebu
- Salamanca
- Puerto Aysén
- Pucón



[13] La metodología para calcular la satisfacción del bot es distinta a la que utilizamos para evaluar el resto de los canales de atención (EPA), por lo que no es comparable con el resto de los canales.

Si bien monitoreamos y controlamos la satisfacción de clientes después de cada interacción en un canal de atención (con una encuesta post atención EPA), medimos la satisfacción de clientes con nuestra compañía a través de una empresa de investigación de mercado. Ésta mide la satisfacción de los clientes para los diferentes servicios entregados por su respectivo proveedor de telecomunicaciones y su satisfacción general con el mismo. En 2019, la satisfacción general en el caso de Entel alcanzó los 60 puntos, manteniéndose sobre la tendencia registrada en años anteriores. Esta medición complementa nuestros procedimientos internos de análisis de la percepción y satisfacción de los clientes.

Resultados satisfacción clientes Entel



Atención inclusiva: Capacitación en lenguaje de señas
En Entel, mantenemos nuestro convenio de colaboración con la Asociación de Sordos de Chile, ASOCH, para incorporar a los procesos de atención en sucursales habilidades y elementos de atención para personas con discapacidad auditiva. Durante 2019, para apuntar a que más tiendas tengan las herramientas de atención adecuadas, diseñamos un proyecto piloto con Red Apis para la integración de tecnologías digitales de atención inclusiva. Tras su testeo, será implementado conforme a los resultados de su habilitación piloto.

Ver más

Durante la crisis social ocurrida en Chile a partir de octubre, se tomaron medidas especiales para dar a conocer horarios y disponibilidad de nuestros canales de atención. Adicionalmente, al ser las telecomunicaciones un servicio crítico, mantuvimos la conectividad de nuestros clientes sin realizar cortes de servicio por no pago.

Continuidad de la red

La confiabilidad de nuestras redes es un indicador constante de la calidad y continuidad de nuestro servicio. La infraestructura de telecomunicaciones es extensa y está expuesta a diversos daños que pueden ocasionar cortes en el servicio. Una adecuada gestión y prevención de esos cortes, disminuye la probabilidad de estos eventos, como también la capacidad de la compañía de responder en el menor tiempo posible frente a su ocurrencia. Durante 2019, tuvimos interrupciones de red que tuvieron un promedio de frecuencia del 8,57%[14] y una duración promedio de 99,64 minutos[15].

[14] Calculado como el número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.
[15] Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

¡Nuestros clientes nos impulsan a mejorar, y también reconocen nuestro trabajo y compromiso!

Por segundo año consecutivo nuestro servicio de telefonía fija obtuvo la mayor satisfacción de clientes en Chile en el premio nacional Procalidad.

Por sexto año consecutivo nos reconocieron en el 1er lugar en la categoría telecomunicaciones de Iberoamérica, y por octavo año consecutivo obtuvimos también el 1er lugar de la categoría para la industria en Chile en los reconocimientos BCX.

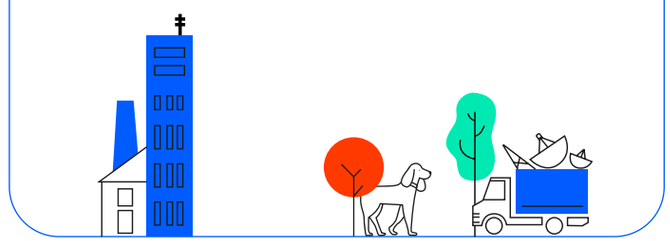
3.3 **Reducción** de la brecha digital

103-1 / 103-2 / 103-3

El teléfono fijo tardó 50 años en alcanzar 50 millones de usuarios, a la televisión, llegar a ese mismo número le tomó 22 años. El teléfono celular, en cambio, tardó 12 años en alcanzar esa penetración. La rapidez con que se mueve la industria de las telecomunicaciones y la tecnología es crucial para poder conectar a una mayor cantidad de personas en un menor tiempo e impulsar con ello el desarrollo pleno de lugares y sus habitantes en la era digital. Contar con una conexión a Internet estable y de alta velocidad, resulta crítico en términos de desarrollo económico y social, permitiendo nuevas formas de relacionarnos y dando acceso a herramientas como el teletrabajo, el e-learning y el comercio electrónico. Según el último informe de la International Communications Union (ITU), aunque más del 93% de la población mundial vive al alcance de conexiones de banda ancha -móviles o fijas- solo el 53% accede efectivamente a las mismas. En ese sentido, en Entel entendemos nuestro trabajo como un servicio de primera necesidad, que, hoy más que nunca, debe no solo alcanzar más lugares, sino incorporar a más personas en su utilización y como parte del ecosistema digital del país, lo que implica no solo un mayor despliegue de la red, sino un trabajo e interacción constante con las comunidades y grupos clave para la habilitación tecnológica. Se trata de un gran desafío: aun cuando tenemos la impresión que la tecnología está en todas partes, actualmente un 44% de los hogares chilenos no tienen una conexión fija a Internet y más de 1.400 localidades aún no tienen conectividad, hecho que, dada la importancia creciente de estas tecnologías, está directamente relacionado con el desarrollo y progreso de cada territorio. A lo anterior también se suma que, más allá de las diferencias geográficas o el aislamiento, ciertos grupos de la población -incluso en los centros urbanos más importantes- aún tienen barreras de acceso o de adopción significativas a la tecnología, como los grupos de menores ingresos o los adultos mayores. Atender el desafío de reducir la brecha digital implica actuar sobre múltiples variables y de manera coordinada entre los diferentes actores que componen el ecosistema digital.



En Entel, a través del despliegue y ampliación de nuestra red y los grandes proyectos de inversión tecnológica, hemos conectado a más de 2.200 localidades aisladas en todo Chile. Nuestra cobertura móvil llega a todas las regiones del país, incluyendo zonas como la Antártica y Rapa Nui y, para seguir avanzando en la conexión de más hogares a una red fija y sus ventajas y potencial, hemos implementado una tecnología de Internet fijo inalámbrico (Massive MIMO) cuyo despliegue comenzó en 2018 y seguimos incrementando durante 2019. Asimismo, la expansión de nuestra infraestructura va acompañada de una comunicación a las comunidades y también de iniciativas y actividades cuyo objetivo es incrementar la inclusión digital, especialmente de públicos que enfrentan mayores barreras de acceso a la tecnología y su uso cotidiano. También creemos que la tecnología puede abrir más oportunidades de desarrollo personal y profesional para más personas y, por ello, promovemos alianzas con diversas instituciones educacionales de nivel técnico para impulsar un ecosistema digital y desarrollar habilidades que acompañen el despliegue y modernización de la red. Para cumplir con estos objetivos, diferentes áreas de la compañía trabajan y se articulan entre sí, tanto a nivel operacional como para llevar adelante el relacionamiento con los distintos grupos de interés.



Aumento de la conectividad

Tema material:
Creación de valor social

413-1 / 413-2

Nuestra compañía fue fundada con el objetivo de conectar distintas zonas de Chile, entendiendo a las telecomunicaciones como un servicio de vital importancia para el desarrollo y el bienestar de las personas. Llevar las comunicaciones y la tecnología a diversos lugares ha sido desde siempre una prioridad en el quehacer de la compañía y nuestro principal aporte en la reducción de la brecha digital. En ese sentido, tan importante como ampliar la red de infraestructura tecnológica, es mantenerla actualizada. El despliegue y constante recambio en toda la red implica mantener una relación estrecha con las comunidades y su entorno, en línea con sus necesidades y entendiendo el rol que juegan los territorios en la articulación de nuestro trabajo a nivel nacional.

Durante 2019, continuamos avanzando para llevar la tecnología y la conectividad a diversas regiones del país y modernizar nuestra red, incluyendo nuevos sitios de conexión móviles, así como un mayor despliegue de banda ancha a través de fibra y soluciones inalámbricas para el hogar.

Nuevas antenas

267
nuevos puntos de presencia que beneficiaron a

86
municipios

Modernización a 4G

908
sitios[16] existentes se modernizaron, de los cuales

601
solo contaban con tecnología 3G, previo a la actualización

Banda Ancha Fija Inalámbrica

231
sitios se sumaron en 2019 a los

337
sitios instalados en el periodo anterior

A diciembre de 2019, desde Entel contribuimos a la conexión a través de banda ancha de 140.192 hogares. Nuestro objetivo a futuro es continuar incrementando este tipo de conexiones para desarrollar nuestro negocio en este segmento, y permitir que un mayor número de personas en el país acceda a los beneficios, estabilidad y calidad de esta red, abriendo más oportunidades de acceso a la tecnología y su potencial.

[16] Un sitio representa una instalación operacional que entrega conectividad a una determinada zona.



Para poder realizar nuestras intervenciones y trabajos de habilitación de red, mantenemos una relación formal con los municipios a través de la Dirección de Obras Municipales (DOM). Asimismo, también recibimos solicitudes de información de otras áreas de los municipios, como las áreas de planificación, y el Concejo Municipal, entre otros. Frente a inquietudes planteadas por la comunidad, establecemos un diálogo directo con las mismas, principalmente a través de las juntas de vecinos.

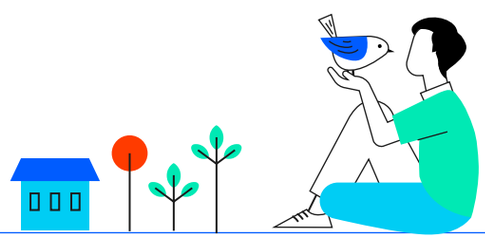
Gracias a la modernización tecnológica de las instalaciones, ha disminuido el impacto urbano de las mismas. En la actualidad, muchas de ellas se adosan a infraestructura ya existente como letreros, alumbrado público, cámaras de seguridad y azoteas.

Contribuir al desarrollo de habilidades digitales de la población más vulnerable

Tan importante como la conectividad y llevar distintas tecnologías a diversos territorios, es el impulso y desarrollo de las habilidades digitales de la población, especialmente de aquellos grupos que enfrentan mayores brechas de acceso y uso de las tecnologías disponibles. Durante 2019, en el marco de las actividades sociales desarrolladas por la Municipalidad de Santiago, dictamos una charla en la que participaron más de 1.000 adultos mayores, esto como parte de la iniciativa “Escuela Digital Santiago Mayor” y para complementar una serie de habilitaciones tecnológicas emprendidas por el municipio que contemplan desde wi-fi gratis en puntos estratégicos de la comuna, o la habilitación de canales de denuncia a través de redes sociales.

Entre los beneficios tecnológicos para la 3ra y 4ta edad, se encuentran:

- Mantener los vínculos con familiares y amigos
- Simplifica y hace más práctica acciones cotidianas, desde leer un libro, pagar cuentas sin moverse de casa, y transportarse hacia otro lugar
- Mantenerse vigente e informado frente a lo que pasa



Talento y capacidades digitales

La habilitación de una gran red de conectividad digital y los acelerados cambios tecnológicos y, en consecuencia, de recambio y mantención de infraestructura requiere de personas con importantes habilidades técnicas. **En Entel, nuestro objetivo es aportar a la formación de futuros técnicos en telecomunicaciones y tecnología**, y que nuestra industria sea un espacio de creación de oportunidades e intercambio continuo entre todos quienes compartimos el propósito de transformar responsablemente a la sociedad a través de nuestra actividad.



Durante 2019, continuamos nuestro trabajo de mentorías y educación junto a la Fundación Belén Educa por sexto año consecutivo. En total, 35 colaboradores participaron del programa de mentorías y acompañamiento a alumnos de 4to medio. También participamos de las Charlas Magistrales, donde ocho ejecutivos dieron charlas de orientación, compartiendo sus experiencias y aprendizajes con alumnos de 1ro a 4to medio del colegio San Damián de Molokai.

Al igual que en años anteriores, recibimos a 30 alumnos de distintos colegios de la Fundación, que se incorporaron en el mes de diciembre a hacer sus prácticas en el Mercado Corporaciones y en la VP de Tecnología y Operaciones.

¿Más información?
Revisa el testimonio de alumnos y tutores
Ver más

Desde 2016 trabajamos en conjunto con la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP) para reforzar la especialidad de telecomunicaciones del Colegio Eliodoro Matte Ossa de San Bernardo, en Santiago. Ahí participamos en mesas de trabajo, aportando directamente al diseño de las mallas curriculares y de contenido de la especialidad. Desarrollamos pasantías en terreno, con alumnos de tercero medio, junto con nuestras empresas asociadas. Además, por primera vez recibimos alumnos en práctica de 4to medio, que trabajaron en las dependencias de Entel Call Center, poniendo en práctica sus conocimientos y con el acompañamiento de un supervisor que los guio por dos meses. Participaron 30 alumnos, de los cuales siete están en proceso de contratación debido a su buen desempeño.



04. Transformación Consciente

4.1 Eco-eficiencia
4.2 Economía circular

4.1 Eco-eficiencia

103-1 / 103-2 / 103-3 / 102-11

Actualmente, se estima que todas las operaciones mundiales de data centers consumen entre el 1.1 y el 1.5% del total de la energía que se genera en el planeta[17]. Si a eso se suman el consumo de pantallas y equipos computacionales y móviles mientras las personas y empresas realizan sus actividades en línea, podría calcularse la huella de carbono de Internet y su contribución al cambio climático. Consciente de este impacto y previendo un crecimiento significativo de la utilización de sus sistemas con el desarrollo de la economía digital, la industria de la tecnología y las comunicaciones ha avanzado mejorando sustancialmente las tecnologías disponibles para hacerlas más eficientes, especialmente en el uso que hacen de la energía, pero también de otros recursos, por ejemplo, del agua que se utiliza para enfriar los servidores. Aún con todos los avances y frente al acelerado crecimiento en el tráfico de datos, sigue siendo un desafío importante asegurar un menor impacto en el medio ambiente y explorar oportunidades para aprovechar cada recurso de la forma más eficiente posible. Además, otros aspectos que también es necesario gestionar se relacionan con la operación de la red de datos, que no solo representa el mayor consumo energético, sino también se trata de una operación tecnológica dinámica y en constante actualización. Existen cables de fibra óptica terrestres y submarinos, además de telepuertos satelitales. Solo a nivel submarino, a nivel global, los cables en conjunto alcanzan una longitud estimada de 1,2 millones de kilómetros de largo[18]. En 2019 se inauguró en Chile un cable submarino de fibra óptica de más de 2.800 kilómetros de cableado que une Puerto Montt con la zona austral del país que se suma a una serie de otras conexiones oceánicas y terrestres que permiten la operación de la red nacional de telecomunicaciones e información. Y, así como nuevos cables entran en operación, viejos cables son retirados y, en lo posible, reciclados, procurando hacer una disposición más responsable y eficiente de estos y otros residuos tecnológicos a nivel operacional.

Si bien es cierto que las tecnologías tienen un potencial de habilitador climático y ambiental muy importante para contribuir al cuidado del entorno, nuestro sector no puede descuidar sus propios impactos para asegurar una transición más efectiva hacia una economía más sostenible, tomando un enfoque preventivo e innovador. En Entel, estamos conscientes de los riesgos y las oportunidades que representa una adecuada gestión ambiental y, año a año, hemos avanzado en la incorporación de buenas prácticas en esta materia. En 2019, también trabajamos en el establecimiento de nuestra Política de Gestión Ambiental, que nos permitirá un trabajo más coordinado entre las diferentes áreas que intervienen en la gestión de las múltiples variables que debemos atender para disminuir nuestro impacto, ser más eficientes, y buscar posibilidades de innovar y crear valor ambiental. Avanzar hacia una operación eficiente y responsable, especialmente en el uso de la energía, representa hoy nuestro principal compromiso, identificando cada oportunidad que nos permita avanzar en el cumplimiento de nuestro propósito corporativo y el cuidado del entorno.



[17] Sustainable Cities and Society, Vol. 44, enero 2019.
[18] Telegeography y https://www.submarinecablemap.com/

Eficiencia energética

Tema material:
Eco-eficiencia operacional

302-4

El consumo más significativo de energía de toda nuestra operación ocurre principalmente en las redes y en las instalaciones de data center. Nuestro objetivo es asegurar que, a medida que la operación y particularmente el tráfico de datos crecen, podamos ir mejorando la eficiencia energética dentro de todas nuestras instalaciones, incorporando también las diferentes alternativas que ofrece el mercado para la utilización de energías renovables dentro de la operación.

Así, una de las acciones más importantes que desarrollamos en 2019, fue la incorporación de energías renovables a las operaciones de data center y edificios corporativos, incluyendo en la nueva licitación la provisión de este servicio y su correspondiente certificación. La nueva licitación se extenderá hasta el año 2022. Asimismo, tanto en data center como en las redes se implementaron diferentes iniciativas de recambio y actualización de equipos con el objetivo de incrementar la eficiencia en el uso de energía en las diferentes operaciones y disminuir los riesgos asociados al crecimiento en el tráfico de datos y los servicios digitales, y su correspondiente impacto en el medio ambiente y en los costos de la operación.

En redes

Desde 2017 a la fecha, el equipo de redes de Entel cuenta con un programa anual de eficiencia energética para todos sus sitios distribuidos a nivel nacional. Esto con la finalidad de disminuir el consumo de energía eléctrica y por consiguiente lograr mejorar los indicadores de eficiencia y gestión medio ambiental. Este programa involucra diversas iniciativas entre las cuales podemos destacar:

- Apagado 2G para dar mayor capacidad a otras tecnologías.
- Apagado y migración de equipos con bajo tráfico.
- Cambio balizas halógenas por LED.
- Ajuste de equipos de climatización para disminuir el consumo eléctrico.

Producto de las iniciativas ejecutadas se logró para 2019, un ahorro del 5,14% del total del consumo anual proyectado, equivalente a 9,44 GWh/año.

Reducción:
5,14%/ 9,44 GWh / año

Tipo de energía:
Electricidad

En Data Center

Durante 2019, continuamos renovando equipos de climatización de los data center DCA y CNT, como parte de un proyecto de mejoramiento y actualización cuyo objetivo es reemplazar y modernizar las instalaciones, disminuyendo con ello riesgos operativos importantes. Así, de una medición base de 3.591.600 KWh, tras la renovación de equipos se logró una medición de 1.842.148 KWh, con más de 1.749.452 KWh reducidos tras el recambio de equipos.

En 2020, continuaremos con el suministro e instalación de múltiples confinamientos de aire en los data center de CDLV2 y DCA, para reducir el consumo energético de los ventiladores de aire de las salas TI. Con ello, esperamos lograr más de un 60% de reducción del consumo base de estos equipos en estas instalaciones.

Reducción:
75%

Tipo de energía:
Electricidad

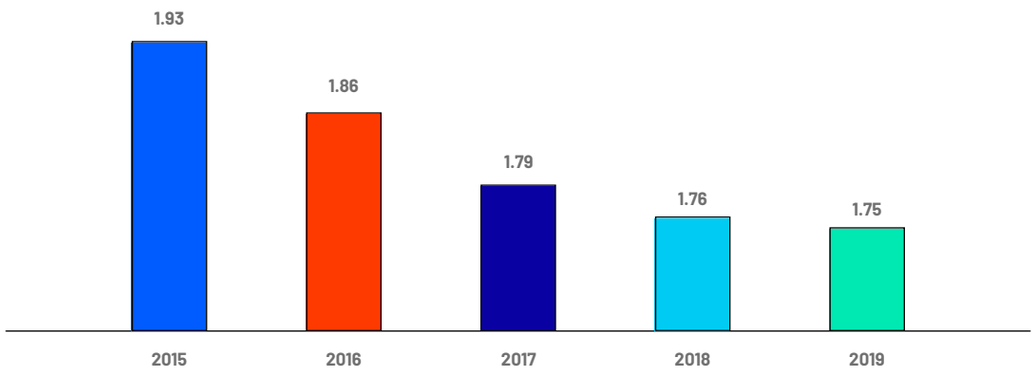
Por su parte, los principales aumentos en el uso de energía resultaron del crecimiento de la red a través de distintos proyectos para alcanzar una mayor cobertura -como BAFI y OLT3PLAY, entre otros- así como una mayor contratación de servicios de Housing en data center que incrementaron el consumo de energía en un 9% y un 7% en CDLV y DCA, respectivamente.

Nuestro objetivo es continuar mejorando y haciendo más eficiente toda la operación para atender adecuadamente el crecimiento del negocio, pero disminuyendo sus riesgos. La meta que nos hemos propuesto es disminuir en un 5% el gasto energético anual en redes. Mientras, para Data Center, el objetivo es continuar disminuyendo el Power User Effectiveness (PUE) y que las nuevas instalaciones alcancen PUEs inferiores a 1,35 para el año 2021, impactando con ello en la medición combinada de la compañía.

Diminución de las pérdidas de energía: Power User Effectiveness

En una operación tecnológica existen pérdidas energéticas entre la energía total que consume una operación, y aquella que realmente llega al equipamiento de TI. Mientras menor sea dicha perdida, una operación es más eficiente. Esto se mide en los data centers alrededor del mundo a través del indicador Power User Effectiveness (PUE). En Entel, el foco de nuestro trabajo en este tipo de operaciones ha estado en la disminución del PUE cada año. En 2019, logramos un PUE combinado de 1,75. La reducción se debió principalmente a las mejoras en los equipos de aire acondicionado comentadas anteriormente. La reducción fue menos significativa que en los años anteriores dado la entrada en operación del CDLV 3 que, al tener poca carga, presenta en particular un PUE más elevado, no obstante en la medida que su carga se incrementa, dicho indicador mejora. Esto, combinado a nuevos diseños para las próximas operaciones, así como a la renovación y actualización de equipos, permitirán una mejora en el futuro.

PUE combinado data center Entel



Certificaciones Data Center

Nuestros data center cuentan con certificaciones para sus diferentes instalaciones, como también para el personal especializado que trabaja en ellos. Una de las certificaciones más reconocidas la otorga el Uptime Institute que considera el conjunto de riesgos y vulnerabilidades de este tipo de servicios, incluyendo entre ellos variables de eficiencia energética. La certificación incluye el diseño, la instalación y la operación, integrando distintos niveles. Los data centers CDLV 1, 2 y 3 y el data center de Amunátegui han ido alcanzado distintos niveles de certificación Tier III y Tier IV. Asimismo, el 55% de los colaboradores en esta operación cuenta con una certificación. Junto con otras certificaciones como ISO 9001, ISO 27001 y SSAE 16, nuestros data center también cuentan con la certificación de ICREA (International Computer Room Expert Association) una asociación internacional formada por ingenieros especializados en el diseño, construcción, operación, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centros de cómputo.

¿Más información?
Uptime Institute

Ver más

Consumo energético total

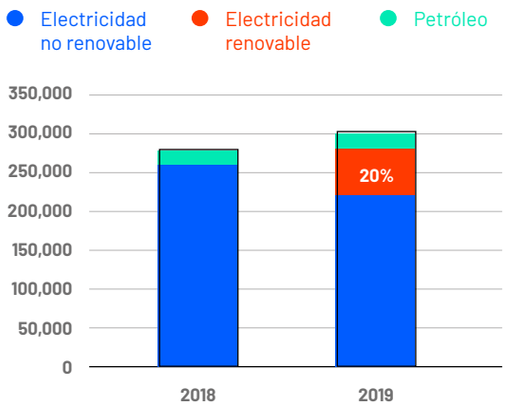
302-1

Durante 2019, el consumo total de energía para Entel Chile -considerando data centers, redes y las tiendas y edificios administrativos- fue de 299.436,3 MWh, un 8% adicional a lo consumido durante 2018. Esto se debe principalmente al aumento del tráfico de datos en redes y Data Center, que indefectiblemente se apalanca en un mayor uso de energía. Si bien el consumo energético en redes se incrementó en un 12% anual, las iniciativas de ahorro implementadas descritas anteriormente impidieron que su aumento fuese aún mayor y sobrepasara el 17% (ver gráfico). Las operaciones de data center, por su parte, incrementaron su consumo en un 5% respecto del período anterior, dado a una mayor utilización del servicio de housing. Cabe mencionar que las tiendas y edificios administrativos, por su parte, disminuyeron su consumo energético en un 13%.

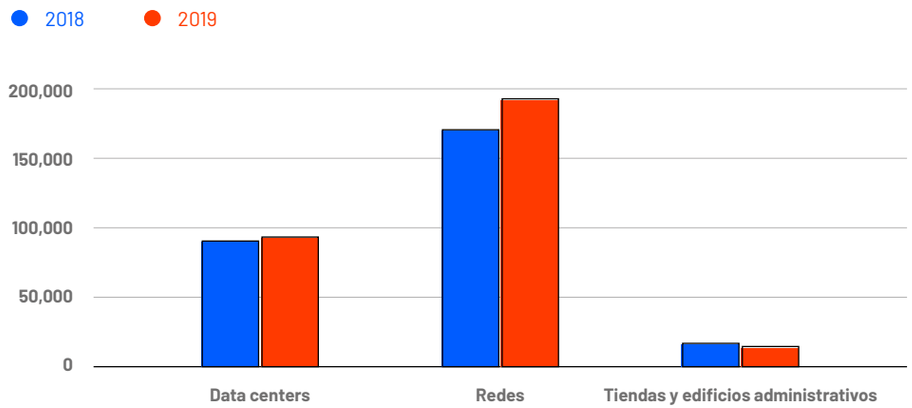
Conforme a mitigar este incremento en particular y adelantarnos al crecimiento de estos servicios en el futuro, suscribimos un contrato de provisión de energías renovables no convencionales (ERNC) con nuestro principal proveedor eléctrico para impulsar una mayor utilización de este tipo de energías en la matriz nacional, compensando nuestro consumo. El contrato de ERNC también incluye parte del consumo energético de nuestros edificios administrativos y algunos sitios de nuestra red. Así, certificamos un 20% de nuestra energía consumida durante el periodo reportado, equivalente a 60,8 millones de kWh, como proveniente de fuentes renovables.



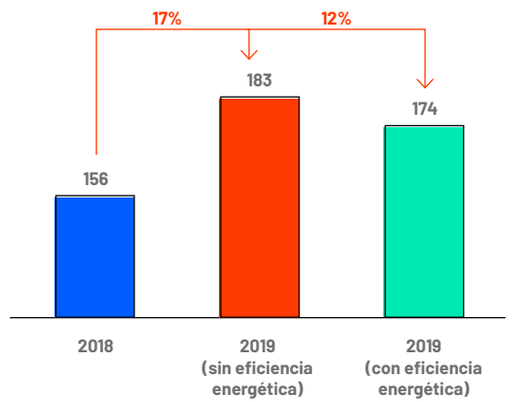
Consumo de energía Entel Chile (MWh)



Consumo 2018 - 2019 en las operaciones (Entel Chile - MWh)



Compración consumo energético en redes móviles y fijas según la implementación de iniciativas de eficiencia energética (GWh)



Huella de carbono

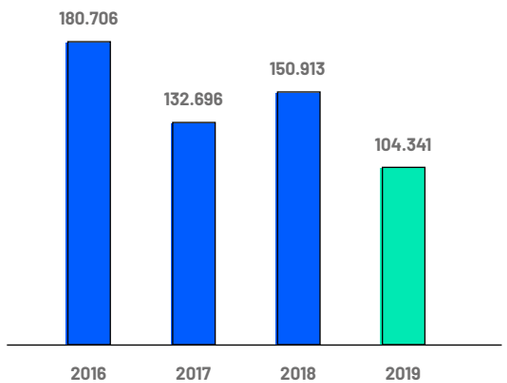
Tema material:
Cambio climático

305-1 / 305-2 / 305-3

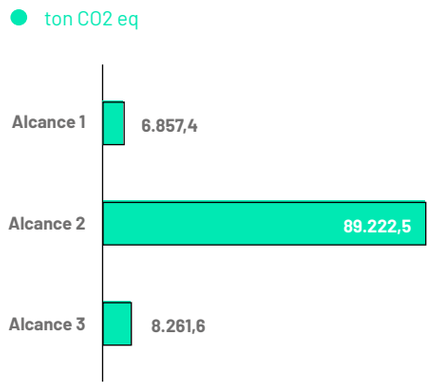
Hace cuatro años que en Entel medimos las emisiones de toda nuestra operación, utilizando la metodología propuesta por el Protocolo GHG, cálculo que cada periodo nos ayuda a reconocer qué aspectos del negocio son más críticos al momento de gestionar nuestra huella de carbono y ha orientado las acciones que hemos tomado para mitigar nuestros impactos. La medición incluye todas las instalaciones corporativas en Chile, considerando además las tiendas y los puntos de red. Presentamos nuestras emisiones en dos dimensiones: por tipo de fuente y por tipo de operación, según muestran los gráficos que se presentan más adelante. En el primer grupo, el consumo de electricidad en nuestras instalaciones -o el consumo indirecto de energía- representa la fuente más significativa derivada de las actividades de Entel en términos de emisiones de CO2 equivalentes, gases causantes del cambio climático. En términos de operaciones, son las antenas las que tienen una mayor huella de carbono asociada a su funcionamiento: éstas fueron responsables del 72% del total de nuestras emisiones de CO2 equivalentes.

Durante 2019, nuestra huella de carbono total ascendió a 104.341 toneladas de CO2 equivalentes, un 30,9% menos de emisiones que el año anterior[19], registrando la huella de carbono más reducida de los últimos cuatro años. Cabe recordar que el crecimiento del año 2018 estuvo asociado a un mayor consumo de datos y la actualización de la red de Entel. Por la naturaleza de nuestras operaciones, las emisiones asociadas al Alcance 2, es decir, a las emisiones indirectas que provienen principalmente del consumo energético de la matriz nacional, son significativamente mayores a los otros alcances (1 y 3[20]), y representan el 85,5% del total de la huella de carbono corporativa.

Evolución de emisiones ton CO2 eq Entel Chile 2016 - 2019



Emisiones 2019 por tipo de alcance

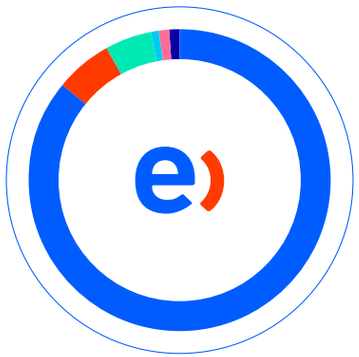




Un auto eléctrico, dependiendo del modelo, utiliza entre 15 y 20 kWh para recorrer 100 kilómetros. La longitud de la circunferencia ecuatorial de la tierra es de 40.075 km. Con la energía renovable no convencional que certificamos para nuestra operación en 2019, un auto eléctrico podría dar la vuelta a la tierra 8.683 veces. Con nuestro uso de energía no renovable, ese mismo auto podría dar la vuelta al planeta más de 40.300 veces.

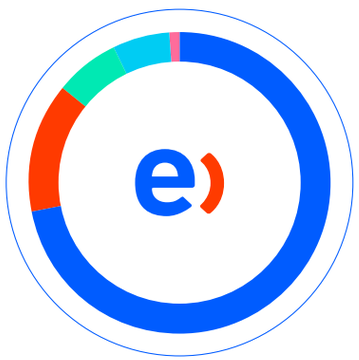
[19] [102-48] El total de emisiones de gases de CO2 eq para 2018 se rectificó con respecto a lo reportado el año anterior al actualizar los factores de emisión de la matriz energética nacional para ese año, los cuales no estaban disponibles al momento de publicar el reporte anterior y hubo que hacer los cálculos en base a las emisiones de la matriz energética para 2017. Este cálculo ya se basa en los factores de emisión actualizados del Sistema Eléctrico Nacional (SEN).
[20] En el cálculo del Alcance 3, se incorporan mediciones provenientes de la importación y distribución de equipos, papel de oficina, y viajes aéreos.

Fuentes de emisión 2019



- **86%** Electricidad
- **6%** Importación y distribución de equipos
- **5%** Fuentes estacionarias
- **1%** Viajes aéreos
- **1%** Fuentes móviles
- **1%** Emisiones fugitivas
- **0,4%** Papel de oficina

Emisiones por tipo de operación 2019



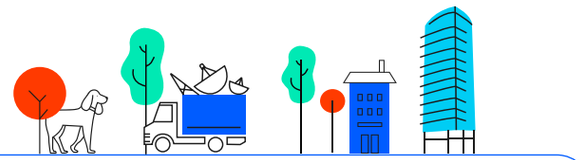
- **72%** Antenas
- **14%** Data Center
- **7%** Edificios corporativos
- **6%** Centros de distribución
- **1%** Tiendas propias
- **0,02%** Call center

Nuestra huella de carbono total para 2019 equivale a la circulación de 34.780,5 autos durante un año. Según las cifras más actualizadas del INE respecto a los vehículos con permiso para circular de Chile[21], estos ascienden a 5.448.895.



[21] Corresponde al número total de vehículos con permiso para circular para el año 2018.

Gestión de residuos



La gestión de residuos en una operación de más de 4.000 colaboradores, con una extensa red y una llegada masiva a la población, es de vital importancia para hacernos cargo de nuestros impactos ambientales, impulsar acciones para disminuirlos y buscar oportunidades de mejora y aprovechamiento de diversos materiales. Desde Entel, hemos impulsado ya por varios años una serie de programas con diversos públicos de interés -como colaboradores, socios, proveedores y clientes- para trabajar en conjunto por la reducción y reciclaje de residuos en nuestras operaciones y actividades de negocio.

A través de nuestras diferentes iniciativas de reciclaje en nuestras operaciones y actividades, **en 2019 reciclamos un total de 1.844,2 toneladas de diversos materiales, incluyendo plástico, PVC, papel, cartón, aluminio, vidrio y materiales electrónicos.** Para conocer los resultados de los programas de reciclaje electrónico a través de nuestra cadena de valor, puede consultar el capítulo de Economía Circular de este reporte.

En nuestros edificios corporativos

El 2019 continuamos implementando la iniciativa "Entel Cero Basura" para educar a más colaboradores sobre el proceso de reciclaje y otros hábitos como el recambio de los elementos desechables por otros de carácter reutilizable. Capacitamos a más de 500 colaboradores que trabajan en los edificios que cuentan con programas de reciclaje para explicarles la importancia de separar los residuos correctamente.

En junio de 2019 se incorporó al programa de reciclaje el Edificio Costanera y además, añadimos un nuevo desecho a gestionar: las pilas y baterías. Para ello se dispusieron contenedores en cada piso de ambos edificios para facilitar su recolección.

El año 2019 también se ha trabajado en desarrollar un curso e-learning de sustentabilidad para que los colaboradores puedan conocer más sobre diferentes hábitos sustentables. Antes de su lanzamiento en 2020 se ha realizado una campaña comunicacional para que los colaboradores entiendan mejor la sustentabilidad y la puedan aplicar en su día a día, llevando las buenas prácticas también a sus hogares.

12,38 ton de material recuperado a través de los contenedores, incluyendo plástico, papel y cartón, latas y vidrio.

En nuestra red y Data Centers

Durante 2019 continuamos trabajando junto a Ericsson, uno de nuestros proveedores más estratégicos para impulsar el reciclaje electrónico de los residuos de la red y de aquellos recursos que quedan obsoletos tras el recambio tecnológico.

Desde 2016, gracias a esta iniciativa, hemos reciclado 1.096,7 toneladas de residuos electrónicos.

En nuestros Data Center implementamos procedimientos para la gestión de los residuos. En 2019 trabajamos con MIDAS logrando reciclar y asegurar la disposición final de 28.050 kg de baterías y cerca de 5 toneladas de cableado. También donamos 114 equipos en desuso (racks, servidores, switch, routers y otros) a centros educacionales (colegios de formación técnica y universidades) con el objetivo de dar una segunda vida a este equipamiento y poder aportar en el desarrollo de habilidades técnicas a los futuros profesionales. Para 2020, nos planteamos como objetivo implementar la clasificación de nuestros residuos y continuar realizando reciclaje de los residuos electrónicos generados por nuestra operación.

313,31 ton de reciclaje electrónico en nuestra red y 33,1 ton en Data Center.

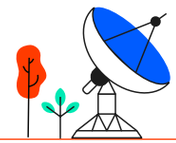
En nuestro despliegue publicitario

Desde 2016 que trabajamos con la empresa Marketgreen en la recuperación y reciclaje del material publicitario de la compañía hecho de PVC. El objetivo es reutilizar el material en otras confecciones y darle con ello una segunda vida útil. Todas las campañas y el material desplegado se referencian con códigos para asegurar su trazabilidad y ayudar en la posterior recolección del material.

Durante 2019, se realizaron 8 campañas publicitarias, imprimiéndose un total de 6.406,2 m^2 de PVC, una suma significativamente inferior a los 22.224 m^2 del periodo anterior. De esas campañas, 5 fueron desmontadas (equivalentes a 4.402,3 m^2) y 3 continuaban en ejecución para 2020. El programa alcanzó un porcentaje de recuperación total de 78% sin considerar los elementos que se encuentran aún en exhibición. A ello se suma la recuperación de material publicitario del año anterior.

Cabe resaltar que, gracias a esta reutilización de material, se compensan 1.809,8 kg de CO2, que equivalen al 46% del total emitido por la publicidad del año.

3.447,8 m^2 de material recuperados en 2019, equivalente a aproximadamente 1.517 kg.



Tratamiento de residuos

306-2

El funcionamiento de toda nuestra operación -incluyendo oficinas, redes, sitios, tiendas, data center, por nombrar algunos- genera diferentes tipos de residuos. En Entel, trabajamos para incorporar buenas prácticas en cuanto a la disposición y reutilización de los mismos, además de un estricto apego a la legislación y normativas en estas materias. Trabajamos para ello tanto con proveedores, como a través de alianzas y acuerdos con nuestros principales socios del negocio y representantes de organizaciones y empresas ambientales.

Durante 2019, el área de logística trabajó en una mejora en el proceso de reversa, que corresponde a la desinstalación o devolución de equipos y materiales desde los sitios o clientes a nuestras bodegas u otros sectores de acopio, ya sea por obsolescencia y o mal estado del equipo. Dicha mejora consistió en la apertura de una bodega en las dependencias de la planta de reciclaje, donde se reciben los materiales desinstalados o devueltos, se diagnostican y luego, se envían a rezago ahí mismo y, el resto, se reinyecta a la operación de la red. Por eso observamos un gran aumento de material en comparación con años anteriores.

Gestión y Disposición de Residuos / Entel Chile (kg)

Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2017	2018	2019
Residuos Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc)	Programas de Reciclaje Más información sobre los diferentes programas en página 92.	3.443	12.090	28.413
Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red[22]	Disposición final en relleno sanitario de acuerdo con los estándares exigidos por SEREMI, luego de haber priorizado el reciclaje a través de convenios con Ericsson y Midas.	102.587	333.505	830.604
Plásticos en general	Operador de reciclaje	5.016	7.973	16.642
Papel	Operador de reciclaje	9.310	1.452	878
Cartón	Reciclaje	278.404	181.486	17.236
Residuos Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento especializada	24.049	*	14.271
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno Sanitario	143.020	29.214	83.500

[22] Incluye los residuos de este tipo reciclados en el marco del acuerdo con Ericsson, además de la recuperación a través de la alianza con Midas.

4.2 Economía circular:
educación y transformación digital para el cuidado ambiental

103-1/ 103-2/ 103-3

Una tonelada de residuos electrónicos equivale aproximadamente a 37 televisores, 135 computadores de escritorio, 8.000 teléfonos móviles o 3.333 teclados. Según datos del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (PNUMA), cada persona en el planeta posee al menos un teléfono móvil -a nivel agregado- y su tasa de reemplazo es de 24 meses, es decir, cada dos años las personas renuevan estos dispositivos. Sin embargo, el 70% de los materiales dentro de un celular se pueden recuperar y reutilizar en la fabricación de otros bienes. Además de contribuir al cuidado del medio ambiente, el reciclaje electrónico ofrece nuevas oportunidades de creación de valor en las cadenas productivas, generando nuevas oportunidades de empleo y promoviendo alternativas de producción y consumo sustentable. La transformación de nuestros modelos de consumo y producción hacia dinámicas basadas en la economía circular es una materia urgente de abordar, especialmente en la próxima década de cara al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Desafortunadamente, solo el 20% de la basura electrónica es reciclada en la actualidad a nivel global y urge tomar medidas y mayores compromisos en relación a este hecho, especialmente considerando sus impactos en el medioambiente y en la salud de las personas: una batería puede contaminar cerca de 600 mil litros de agua con elementos tóxicos y en Latinoamérica generamos cerca del 20% del total de residuos electrónicos a nivel mundial.

En Entel, hemos tomado consciencia de este desafío y la amenaza que representa la mala disposición de los residuos electrónicos en nuestro entorno y salud, como también en nuestro propio negocio. Desde hace años que impulsamos diversas iniciativas para recolectar este tipo de desechos en nuestras tiendas y en otros puntos de recolección, pero el desafío de captar y gestionar los productos al término de su vida útil es muy grande y nos obliga a trabajar más profundamente con los diversos actores que participan de nuestra cadena de valor y con nuestros públicos de interés en general. Esta realidad también nos invita a pensar desde el núcleo del negocio, particularmente en nuestra oferta de productos y servicios, y cómo ésta puede ser más amigable con el medioambiente e incorporar diferentes iniciativas innovadoras para hacernos cargo no solo de nuestros impactos en forma responsable, sino generar valor social y ambiental positivo. Así, queremos impulsar una transformación consciente y activa, y replantear e impulsar nuevos intercambios de triple impacto tanto para nuestro negocio como para la sociedad, trabajando en forma coordinada con otras empresas; con los clientes y con los consumidores; con las organizaciones de la sociedad civil y las autoridades. Este esfuerzo conjunto nos permitirá avanzar en la construcción de un ecosistema productivo que integre la economía circular y vea en la tecnología un potencial de creación de valor que nos permita alcanzar las metas que nos hemos propuesto y contribuir desde nuestras operaciones al cuidado del medioambiente y la integración de todas las personas.



Oportunidades
desde la economía circular

Tema material:
Ciclo de vida de productos y servicios

301-3

La economía circular tiene por objetivo reducir tanto la entrada de los materiales vírgenes como la producción de desechos, manteniendo el valor de los recursos y productos en la economía durante el mayor tiempo posible. Conscientes de la importancia de reciclar los artículos electrónicos en desuso y los impactos de estos productos al término de su vida útil, hace varios años que en Entel contamos con un programa de reciclaje de residuos electrónicos que pone a disposición de los clientes y las personas en general, puntos y buzones de recolección. Sin embargo, desde 2019, impulsamos más iniciativas para explorar cómo avanzar en estas prácticas e incorporar dinámicas de la economía circular a nuestro negocio, entendiendo que en este ámbito radican importantes oportunidades de creación de valor y trabajo coordinado con nuestros públicos de interés. A comienzos de año realizamos cinco talleres de trabajo internos donde participaron diferentes vicepresidencias y gerencias – VP de Personas, Gerencia de Terminales, Comercial, Marketing, Innovación y Sustentabilidad. Éstos estuvieron orientados a la discusión sobre iniciativas y lineamientos para aumentar el triple impacto de la compañía. Más allá de la implementación de alternativas de reciclaje puntuales, buscamos convertir la economía circular en un pilar de nuestra marca y de la compañía, trabajando con nuestros clientes corporativos y usuarios, así como con otras organizaciones, para disminuir los impactos ambientales que el consumo y rápido recambio de tecnologías tienen sobre el medioambiente. A partir de ello se desplegaron diversas acciones durante el año para avanzar en este ámbito de trabajo.

Así, definimos acciones para explorar estrategias de negocio y colaboración, lo que nos permitió impulsar más fuertemente los proyectos de reciclaje, nuevos servicios de reparación, y una oferta atractiva de equipos semi-nuevos.



e) service
Para extender la vida útil de los equipos y evitar su recambio, ofrecemos alternativas seguras y eficaces de reparación. Nuestro e) service incorpora un nuevo concepto en reparación de equipos móviles, con soluciones y asesoría de calidad y a un precio conveniente. Trabajamos internamente con un equipo de especialistas que asesoran a cada usuario, en cinco tiendas especializadas en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío-Bío. El objetivo es entregar servicios de diagnóstico y presupuesto, asesoría y configuración de aplicaciones, mantención y actualización de software, reparación, oferta de equipos semi-nuevos y oferta de accesorios.

¿Más información?
Servicio técnico
Ver más

Oferta de equipos Semi-nuevos
Nuestro portal de ventas en línea incluye una sección especial para equipos semi-nuevos, que disponibiliza dispositivos que se encuentran 100% operativos y cuyas características son atractivas para nuestros clientes. Todos estos equipos son certificados para asegurar su rendimiento y cumplimiento estándar. Además, ofrecemos una garantía de 12 meses. El objetivo es incentivar la compra de estos dispositivos, por lo que pueden ser hasta un 40% más económicos que los nuevos. Ello es una ventaja, especialmente para aquellos equipos de mayor costo.

¿Más información?
Equipos semi-nuevos
Ver más

Reciclaje electrónico
en Chile y Perú

306-2



Durante 2019 dimos un renovado impulso a nuestras iniciativas de promoción del reciclaje electrónico, las que incluyeron la campaña comunicacional **“La vida del planeta está en tus manos”** para reactivar e informar a los clientes y ciudadanos en general sobre la existencia de nuestros buzones de reciclaje en distintos puntos.



41,1
toneladas de residuos electrónicos reciclados

919
puntos de reciclaje habilitados

Tiendas Entel

7,57 toneladas

121 buzones

En alianza con Midas Chile reciclamos los celulares y accesorios recuperados en los buzones de nuestras tiendas a nivel nacional, en dos rutas de recolección durante el año

Luego de la campaña comunicacional, la cantidad de residuos recuperados aumentó en un 220%

Reciclaje electrónico para Chile

12,24 toneladas

645 buzones

Contamos con buzones de reciclaje en 14 regiones de Chile, en establecimientos educacionales, servicios gubernamentales e instituciones públicas.

Desde el inicio del programa, se han retirado más de 33 toneladas de residuos eléctricos y electrónicos.

Reciclaje Perú

12,71 toneladas

133 buzones

El programa de reciclaje en Perú -Reciclemos para Transformar- cuenta con buzones en tiendas Entel en diferentes ciudades.

Clientes corporaciones

0,55 toneladas

20 buzones

17 clientes del Mercado Corporaciones tienen instalados buzones en sus dependencias, estableciéndose convenios específicos de reciclaje con cada uno.

En 2019 inuevo!

Retruck

7,75 toneladas

2 camiones

El primer punto móvil de reciclaje electrónico de Entel, recorrió Santiago, Talca y Concepción y otras 34 localidades del norte y el sur del país. Un segundo camión recorrió +40 colegios, escuelas y jardines de la zona centro.

Permite la recolección de celulares, pilas, audífonos, cargadores, teléfonos fijos y módems.

En 2019 inuevo!

Reciclapp

0,3 toneladas

1 App digital

Alianza para difundir la aplicación móvil que permite coordinar el retiro a domicilio de material reciclable en alianza con recicladores de base.

En 2019, gracias a esta alianza, se incorporó a la aplicación la categoría de celulares y accesorios. Los retiros están disponibles en 9 comunas de la Región Metropolitana.

Educación circular

Tema material:
Ciclo de vida de productos y servicios

Conforme a cumplir con nuestro propósito e impulsar una verdadera transformación responsable de la sociedad, queremos ir más allá de nuestra cadena de valor y la gestión de residuos electrónicos y contribuir en forma ampliada a la educación en el cuidado ambiental y la economía circular. Nuestro objetivo, a través de iniciativas de educación y difusión, es generar mayor conciencia sobre la importancia de impulsar patrones de consumo responsables, y, en el largo plazo, promover la innovación junto a diferentes organizaciones y actores apuntando siempre a la transformación de los hábitos de compra y disposición para contribuir al cuidado ambiental.

Domo de aprendizaje
Una de las actividades más llamativas de la campaña ambiental realizada junto a Kyklos fue la habilitación de un Domo, donde los estudiantes vivían una experiencia de aprendizaje interactivo sobre la importancia de recuperar los residuos electrónicos y sobre cómo avanzar hacia una economía circular. Además, se realizaron talleres en que, a través de un juego interactivo, los niños y jóvenes pueden aprender sobre los distintos modelos de teléfonos, sus componentes, y qué partes de estos son reciclables.



Campaña ambiental Kyklos
- Contempla la instalación de contenedores en colegios para el reciclaje de celulares y accesorios, acompañado de actividades educativas con estudiantes. El objetivo es activar una red de personas aprendiendo sobre economía circular y minería urbana.
- Se instalaron 70 contenedores y las actividades alcanzaron a 15.000 estudiantes.

Chile Sin Basura
- Auspiciamos la campaña de educación ambiental, cuyo objetivo es avanzar hacia un país que reduce, reutiliza y recicla sus residuos, entregando recomendaciones y difundiendo otras iniciativas afines.
- Más de 90.000 personas se han sumado a la campaña.

Festival de la Sustentabilidad
- Durante mayo, se llevo a cabo el Festival de la Sustentabilidad en la ciudad de Talca, Región del Maule, donde realizamos diferentes talleres de reciclaje electrónico con la presencia de Retruck, además de organizar una aldea de emprendedores locales de productos y servicios sostenibles.
- Durante la jornada se recuperaron 407 kilos de residuos electrónicos.

Actividades educativas con Retruck
- Al llevar el Retruck a diferentes lugares, en especial a centros educativos como colegios, escuelas y jardines infantiles, se realizaban diferentes actividades para concientizar a los niños y estudiantes en la importancia de la economía circular y la disposición correcta de los materiales presentes en los aparatos electrónicos.
- Más de 40 establecimientos visitados en la zona central del país.

Proyecto Sea The Forest:
habilitador tecnológico para la adaptación al cambio climático

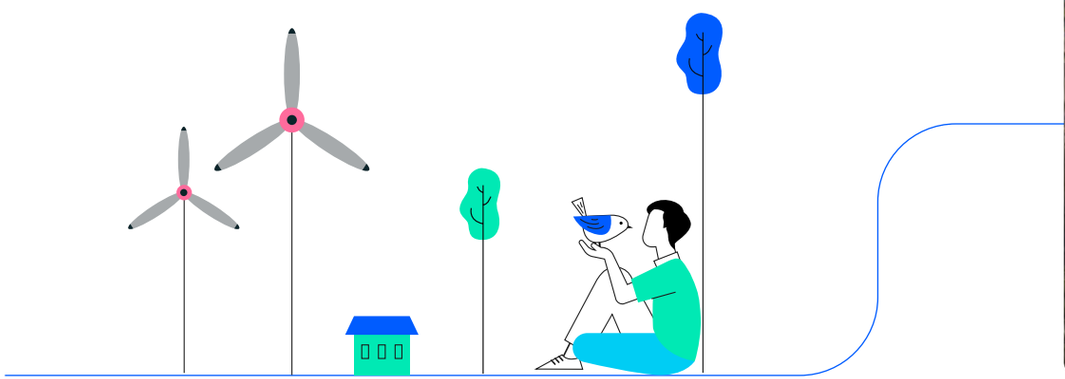
En 2019 se observó un incremento en la cantidad e intensidad de incendios forestales en todo el planeta. Los incendios en la Amazonía se incrementaron en un 75% respecto de 2018 de acuerdo a la ONG Amazon Watch. Mientras, en Australia se registraron los incendios más intensos y destructivos desde 1974. A ellos se suman los episodios en California, Rusia, Indonesia, el Líbano y una larga lista de países que rompían tristes récords. Chile es un país que también muestra un gran riesgo de incendios forestales, con episodios que también incrementan su intensidad y hectáreas consumidas. Siendo la silvicultura una importante actividad económica y manteniendo el país vastas áreas de bosque nativo, el resguardo frente a estos fenómenos -que se incrementan con el cambio climático- es aún más crucial.

En un incendio forestal, la detección temprana y la respuesta oportuna son variables cruciales para evitar su propagación y expansión. La recopilación de información y su análisis en tiempo real a través de sensores que operan con las tecnologías asociadas al Internet de las Cosas (IoT) ofrece hoy una alternativa que puede contribuir significativamente a reducir los tiempos de respuesta y el manejo de un incendio. Entel, a través de su unidad digital Ocean, ha participado en la implementación del proyecto "Sea The Forest", junto a otras organizaciones científicas y empresas, instalando sensores o "narices digitales" capaces de procesar diversas variables e información sobre la calidad del aire, como temperatura, material particulado y humedad, entre otros. Las plataformas de inteligencia artificial a las que se conectan dichos sensores, utilizan técnicas de machine learning para procesar la información y predecir la ocurrencia de una emergencia. Gracias a ello, en las pruebas, se ha podido reducir el tiempo de respuesta en alrededor de 12 minutos. Los usos potenciales de Sea the Forest son múltiples, destacando su utilización en bosques tanto de propiedad pública como privada, plantaciones, parques y reservas nacionales.

En 2019 se instalaron 300 sensores para recopilar datos y aportar a la proyección de escenarios y técnicas de machine learning que permitirán hacer una mejor predicción de un incendio forestal y aportar a su mitigación oportuna.

Los datos se monitorean cada **90 segundos.**

Las alertas se comunican por mensajes de texto y correo electrónico, dependiendo de la necesidad específica de cada usuario.



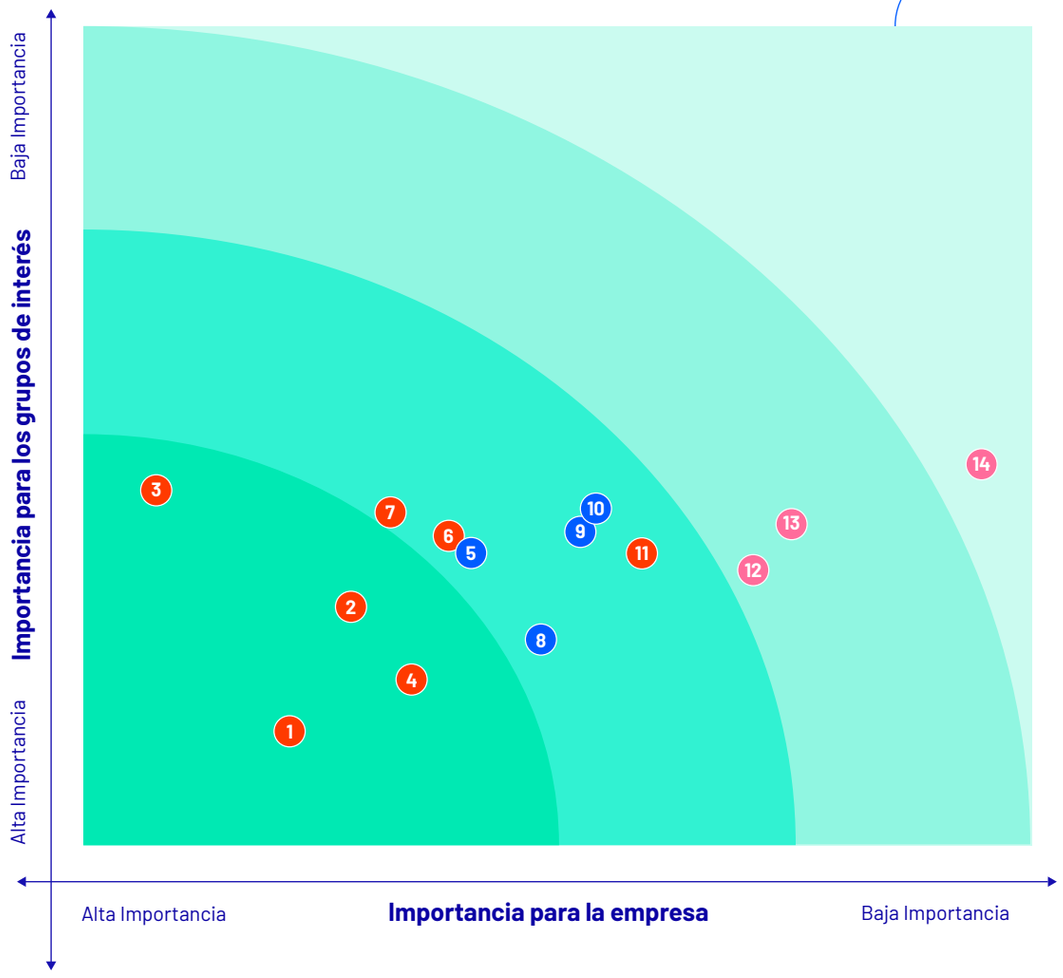


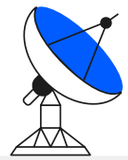


05. Anexos

5.1 Matriz de materialidad
5.2 Índice GRI

5.1 **Matriz** de materialidad





- Dimensión Económica
- Dimensión Social
- Dimensión Ambiental

1. Seguridad de la información
2. Ética y Responsabilidad Corporativa
3. Transformación Digital
4. Protección de Privacidad
5. Atracción y Retención del Talento
6. Experiencia del Consumidor
7. Cambios regulatorios en la Industria
8. Derechos Humanos y Laborales
9. Creación de Valor Social
10. Diversidad e Inclusión Laboral
11. Gestión de Nuestra Cadena de Suministro
12. Ciclo de vida de productos/servicios
13. Eco-eficiencia operacional
14. Cambio climático

Los principales temas materiales que se enumeran en la matriz son resultado de un ejercicio de priorización y representan los ámbitos de acción más importantes para la sostenibilidad de la empresa en el mediano plazo y, a la vez, se condicen con las principales inquietudes de nuestros grupos de interés respecto del desarrollo del negocio y cómo este tiene el potencial de transformar diversos ámbitos de su vida o su quehacer. Todos los temas que se mencionan son relevantes, pero difieren en sus grados de importancia según impacten al negocio o revistan mayor interés para los diferentes actores con los cuales nos relacionamos para llevar adelante nuestro trabajo; de ahí que sea necesaria su priorización.

5.2 Índice GRI

Conformidad Esencial

Contenidos Generales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	**Perfil de la Organización**		
	102-1 Nombre de la organización	7	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15	
	102-3 Ubicación de la sede	7	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Memoria Corporativa/ páginas 61 a 64	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Memoria Corporativa / página 11	
	102-6 Mercados Servidos	23 y 24	
	102-7 Tamaño de la organización	Memoria Corporativa / páginas 12, 14, 15 y 53	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	51	
	102-9 Cadena de suministro	36	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	36	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	19	
	102-12 Iniciativas Externas	14	
	102-13 Afiliación a asociaciones	14	

Contenidos Generales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	**Estrategia**		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 y 6	
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9 y 16	
	Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	16	
	Participación de los Grupos de Interés		
	102-40 Lista de grupos de interés	14	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	62	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	14	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	14	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		Los grupos de interés fueron consultados sobre sus temas y preocupaciones clave en el ejercicio de definición de materialidad para 2018-2019. Los resultados de dicho ejercicio se detallan en el Reporte de Sostenibilidad anterior y, para este reporte, continuan entregando los lineamientos para la presentación de información. Los diferentes temas materiales se destacan en cada capítulo con un ícono especial.
	Prácticas para la Elaboración de Informes		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Estados Financieros/ página 10	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	7	
	102-47 Lista de temas materiales	7	
	102-48 Reexpresión de la información		Ver nota al pie en sección "Huella de Carbono" que describe la reexpresión del total de emisiones de gases CO2 eq para 2018.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		No se registran cambios en la elaboración del informe ni en su cobertura con respecto a las ediciones anteriores.
	102-50 Periodo objeto del informe	7	
	102-51 Fecha del último informe	7	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	7	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7	
	102-55 Índice de contenidos GRI	97 - 104	
	102-56 Verificación externa	7	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
	GRI 201 Desempeño Económico		
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	23	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23	
	103-3 Evaluación	23	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	23 y 24	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19	
	GRI 203 Impactos Económicos Indirectos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	23	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23	
	103-3 Evaluación	23	
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	23-25	
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	23 - 25 44, 47 y 67	
	GRI 204 Prácticas de Adquisión		
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	36 y 37	
	GRI 205 Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión	**103-1** Explicación del tema material y sus coberturas	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16	
	103-3 Evaluación	16	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	16 y 17	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16 y 17	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	16 y 17	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 206 Competencia Desleal**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	29 y 30	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 301 Materiales**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	89	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	89	
	103-3 Evaluación	89	
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	90	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 302 Energía**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	84	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	82	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 305 Emisiones**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85	
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	85	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	85	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 306 Efluentes y residuos**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	88, 91 y 92	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 307 Cumplimiento Ambiental**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2019 no se registran multas significativas por incumplimientos de la legislación ambiental vigente.
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 401 Empleo**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	56	
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	64	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 404 Formación y Educación**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	58	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	59 y 60	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	61	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	55	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 406 No Discriminación**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	38	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 408 Trabajo Infantil**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	38	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	35	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 413 Comunidades Locales**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	76	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76	
	103-3 Evaluación	76	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	77	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	77	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 414 Evaluación social de los proveedores**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	38	
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	38	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 415 Política Pública**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		Entel no realiza contribuciones a partidos o respresentantes políticos.
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 417 Marketing y etiquetado**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Entel recibió una multa de 50 UTM por una resolución judicial a propósito de una demanda interpuesta por el Sernac respecto de los publicitados "Planes de llamadas Libres", que cobraban valores adicionales al sobrepasar en llamadas a más de 300 números en un mes calendario. La resolución consideró que la infromación era poco clara para los consumidores. Nuestras comunicaciones publicitaria buscan informar de manera oportuna y transparente a nuestros clientes, es por esa razón que en los planes de voz ya no se utiliza el término "libre" en las condiciones y restricciones pactadas.
GRI 103: Enfoque de Gestión	**GRI 418 Privacidad del cliente**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	42	

Temas Materiales

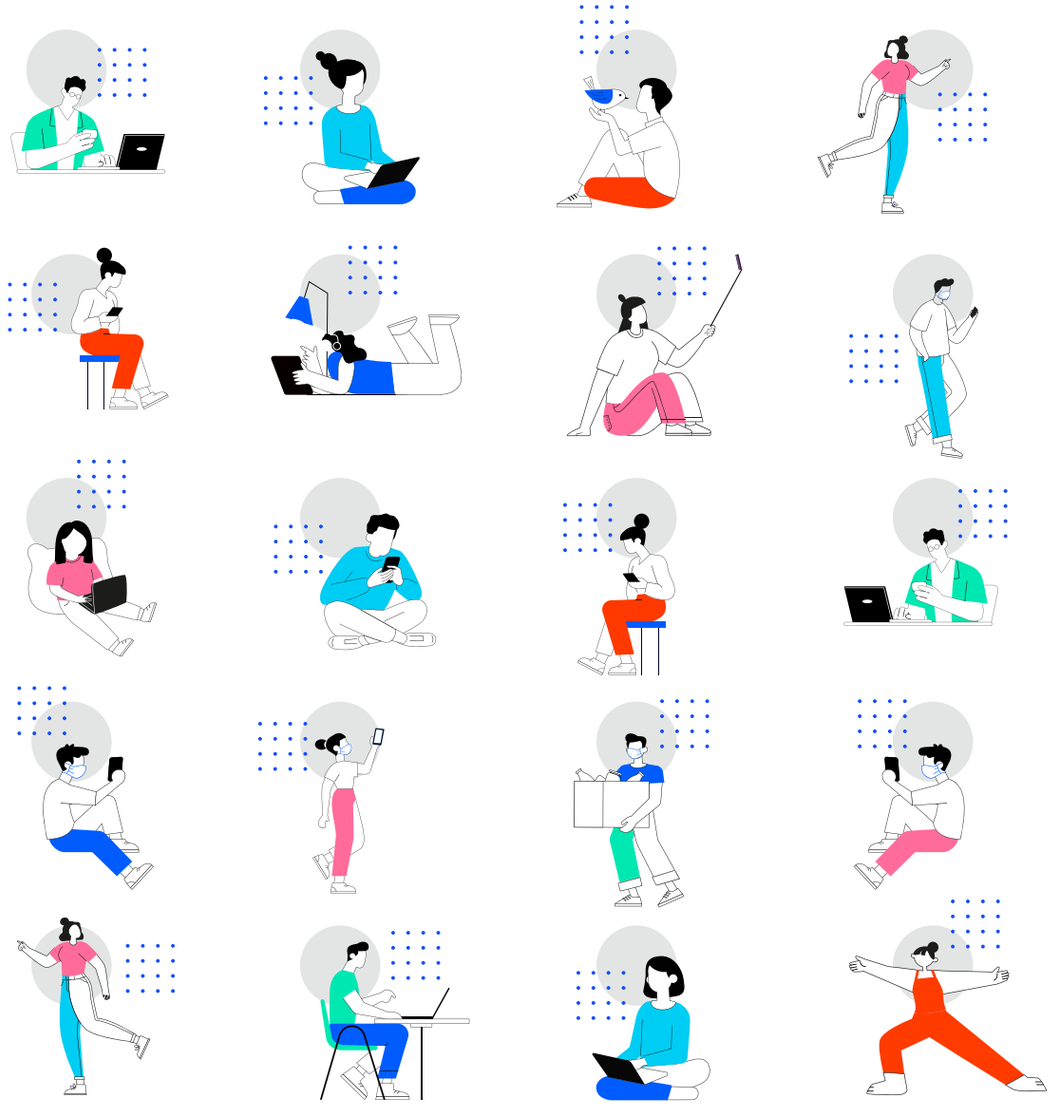
Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	**Cambios regulatorios en la industria**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
	Principales aportes y pago de membresías	29	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**Seguridad de la información**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
	Actividades e iniciativas de capacitación y número de personas capacitadas	33	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**Transformación Digital**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3 Evaluación	43	
	Iniciativas y proyectos de innovación y habilitación tecnológica	44	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**Creación de valor social**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3 Evaluación	43	
	Alianzas para la innovación local y el desarrollo del talento	46	
	Iniciativas para la creación de valor social a través de la tecnología	47	
GRI 103: Enfoque de Gestión	**Experiencia del consumidor**		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	66	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66	
	103-3 Evaluación	66	
	Porcentaje de clientes que utilizan las plataformas y servicios en línea	73	
	Medición de la satisfacción de los clientes	73	

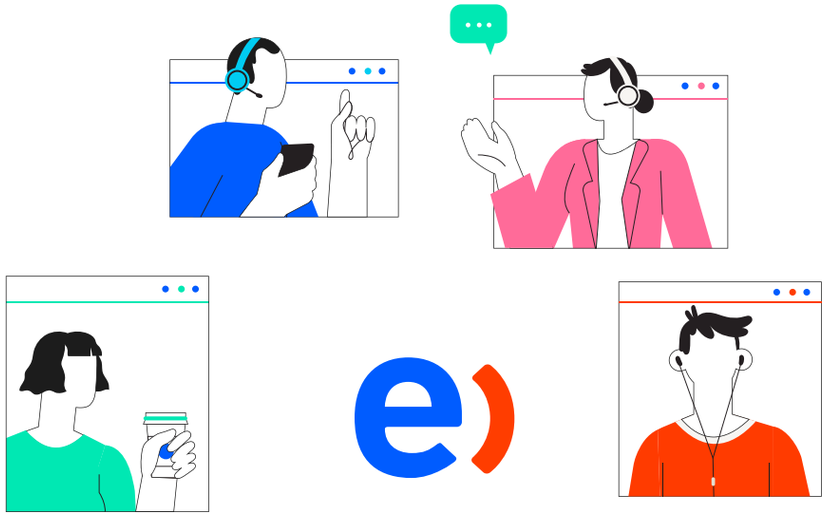
Reporte de Sustentabilidad **2019**

Diseño
DA

Contenido
Corporate Citizenship

Memoria Integrada 2020





A pesar de la distancia permanecemos más unidos y conectados que nunca. Dándonos cuenta que con tecnología **nuestras posibilidades son infinitas.**

Memoria Integrada **2020**

#Cuidarnos es una buena señal

Identificación de la sociedad

Razón social:
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A

Nombre de fantasía:
Entel-Chile S.A.

Nemotécnico:
ENTEL

Domicilio legal:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Dirección:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Rut:
92.580.000 - 7

Tipo de sociedad:
Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:
162

Teléfono:
(56 -2) 2360 0123

Fax:
(56-2) 2360 3424

Código postal:
Casilla 4254, Santiago

Sitio web:
www.entel.cl

Relación con inversionistas

Investor Relations Officer
Carmen Luz De La Cerda C.
Tel: (562) 2360-3176
cdelacerda@entel.cl

Sustentabilidad

Para contactar al equipo de Sustentabilidad, escribir a sustentabilidad@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Fax: (562) 2393 9101 / (562) 2393 9215

Avenida Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia.
Lunes a viernes de 09 a 17 horas continuado
atencionaccionistas@dcv.cl



Índice de contenidos

01. Introducción y contexto

1.1 Carta del Presidente
1.2 Entel en una mirada
1.3 Hitos 2020
1.4 Medidas para enfrentar la pandemia
1.5 Avances estratégicos 2020
1.6 Premios y reconocimientos

02. Perfil corporativo

2.1 Propósito y valores
2.2 Pilares estratégicos
2.3 Perfil de Entel
2.4 Historia
2.5 Segmentos y mercados
2.6 Imagen corporativa
2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones
2.6 Gestión de riesgos

03. Gobierno corporativo, ética y entorno normativo

3.1 Gobierno corporativo
3.2 Composición del Directorio
3.3 Administración
3.4 Composición del equipo ejecutivo
3.5 Ética y cumplimiento
3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

04. Sustentabilidad

4.1 Estrategia de Sustentabilidad
4.2 Sobre esta memoria integrada
4.3 Materialidad
4.4 Relación con los grupos de interés

05. Innovación y adaptación del negocio

5.1 Modelo de innovación
5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología
5.3 Sistemas y ciberseguridad
5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Índice de contenidos

06. Organización y cultura ágil

6.1 Equipo humano
6.2 Proveedores y contratistas

07. Experiencia distintiva

7.1 Experiencia distintiva
7.2 Mercado personas
7.3 Mercado empresas
7.4 Mercado corporaciones
7.5 Mercado mayorista
7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú
7.7 Entel Call Center

08. Infraestructura

8.1 Infraestructura moderna y robusta

09. Compromiso con el desarrollo

9.1 Reducción de la brecha digital
9.2 Gestión eficiente y consciente
9.3 Economía y educación circular

10. Resultados del negocio

10.1 Gestión financiera consolidada

Índice GRI

Información Financiera

Índice de contenidos
Información Societaria
Estados Financieros Consolidados
Sociedades Filiales y Coligadas



01. Introducción y contexto

1.1 Carta del Presidente
1.2 Entel en una mirada
1.3 Hitos 2020
1.4 Medidas para enfrentar la pandemia
1.5 Avances estratégicos 2020
1.6 Premios y reconocimientos



1.1 Carta del Presidente

Estimados accionistas: En nombre del Directorio de Entel, tengo el agrado de presentar nuestra **Memoria Anual para el ejercicio 2020.** En esta ocasión, reunimos en un mismo documento de manera integrada la información habitual de la Memoria de Entel junto con los avances en el ámbito de la sustentabilidad.



Efectos de la pandemia por COVID-19

Un elemento central durante el 2020 fue la pandemia del COVID-19. Tras las múltiples incertidumbres y desafíos impuestos por esta, la compañía tuvo una respuesta ágil y supo adaptarse en los distintos frentes. La prioridad fue privilegiar la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, como también asegurar la continuidad y calidad de los múltiples servicios esenciales que prestamos a la comunidad y a nuestros clientes, al igual que la continuidad comercial y operativa del negocio en general.

Cerca del 95% de nuestros colaboradores se volcaron al teletrabajo, modalidad en la cual aún estamos operando con muy buenos resultados en términos de productividad y calidad de vida. Por otra parte, se implementaron rápidamente los protocolos que permitieron a los equipos esenciales de terreno y tiendas seguir trabajando de manera segura.

Respecto de los canales de atención y ventas, también enfrentamos grandes retos. Con el cierre de tiendas y call centers, se afectó la actividad y la calidad de atención durante un tiempo, requiriendo de una gran adecuación en la operación de estos. Parte importante de la actividad se trasladó a canales digitales o remotos en teletrabajo, acelerando un proceso que ya venía en desarrollo.

Por otra parte, los negocios fijos del segmento Empresas en Chile se vieron muy afectados, situación que ocurrió de manera más pronunciada en las pequeñas empresas y ciertos rubros puntuales. Lo anterior fue compensado por la alta demanda de servicios móviles por parte de entidades educacionales y empresas en general, destinados principalmente a facilitar la educación a distancia y el teletrabajo.

En el ámbito regulatorio, enfrentamos tanto en Chile como en Perú complejas situaciones. En ambos paí-

1.1 Carta del Presidente



ses se discutieron -y en Perú se aprobaron- medidas como la imposibilidad de corte ante el no pago del servicio mensual. Finalmente, y como fruto del diálogo, en ambos mercados se implementaron medidas alternativas o complementarias que permitieron ayudar a los consumidores sin imponer un gravamen tan alto a la industria. Esto significó igualmente un impacto en provisiones por deudas incobrables, especialmente en Perú en el segundo trimestre del año.

Durante el año, junto con aumentar la comunicación con los clientes, Entel fue en su ayuda implementando distintas medidas, como la liberación por algunos meses de redes sociales en el segmento Personas y de las cuotas de tráfico móvil en los segmentos Empresas y Corporaciones, incluyendo 45 mil banda ancha móvil que daban servicio a Junaeb. Asimismo, se implementó un Plan Solidario accesible a nuestros clientes y la evaluación caso a caso de pago de deudas en los clientes Empresas. También colaboramos con varias fundaciones e instituciones de educación, entregando 24 mil simcards y banda ancha móvil con tráfico gratuito por algunos meses, permitiendo que niños y jóvenes de sectores más vulnerables pudieran estudiar a distancia.

Es importante destacar que tanto la red fija como la móvil respondieron de buena manera. Con una gestión focalizada, se logró atender los importantes aumentos de tráfico que se dieron en el año.

En síntesis, el 2020 fue un año complejo, que nos desafió y obligó a acelerar procesos que ya estaban en curso, como la transformación digital y el trabajo a distancia. En este contexto, no solo conseguimos que nuestra posición competitiva se mantuviera, sino también cumplir y superar varios de nuestros objetivos, especialmente apalancados por el mercado móvil y los servicios del negocio Hogar.

La pandemia generó múltiples consecuencias que, entre otras cosas, dejaron en evidencia el enorme rol de las telecomunicaciones. Este escenario nos conectó más que nunca con nuestro propósito: sin tecnología y conectividad, el país no habría podido seguir su marcha.

Positiva evolución en el Mercado Móvil de Chile

A nivel de mercado la dinámica se mantuvo, observándose una disminución de 2,3% de la base total de abonados. La tendencia de migración del segmento de prepago a planes de suscripción o pospago -clientes con un contrato de servicio- si bien se ralentizó algunos meses, continuó su avance. Es así como a nivel industria la base de pospago creció un 9,1% y la de prepago cayó un 13,7%.

En este período, Entel consolidó su posición competitiva, con un crecimiento de la participación de mercado en pospago de +2,3 puntos porcentuales. La base total de suscripción de Entel en Chile aumentó en 832 mil líneas durante 2020, con lo cual se alcanzaron los 5,8 millones de líneas de pospago al cierre del año, es decir, un +16,7% más que al cierre de 2019. Para destacar es que al mismo tiempo lideramos la portabilidad de suscripción, con 155 mil portaciones netas durante 2020.

En prepago, la base de clientes de Entel disminuyó casi en línea con la industria, mientras que la participación en los ingresos totales del mercado de prepago mostró un leve incremento.

Así, el número total de clientes móviles de Entel en Chile alcanzó los 9,3 millones, lo que representa un aumento de 2,3% comparado con 2019. Con todo, los ingresos móviles de la compañía en Chile crecieron 6,9% respecto del año anterior.

1.1 Carta del Presidente

El crecimiento de Entel se ha producido gracias a una oferta personalizada, herramientas de customer value management (CVM) en línea con el programa de transformación digital, una infraestructura robusta y una experiencia de servicio distintiva, junto a una oferta atractiva, tanto de servicios como de equipos.

Crecimiento en Chile del negocio Hogar

Si bien la contingencia sanitaria significó un gran desafío para la operación en terreno, el año 2020 pudimos continuar con nuestro despliegue de fibra óptica para el segmento Hogar, alcanzando una cobertura de casi 500 mil casas pasadas (home passed). La utilización de esta infraestructura alcanzó a diciembre del 2020 una penetración del 18,9%.

La base de clientes del servicio Entel Fibra tuvo un aumento explosivo de 111,2% a diciembre de 2020 con respecto al cierre del año anterior, en línea con lo que está sucediendo en la industria, donde la fibra óptica está tomando cada vez más relevancia como tecnología de acceso a internet en los hogares. Por su parte, los ingresos de Entel Hogar, que incluyen los servicios alámbricos por fibra óptica y los inalámbricos (como la Banda Ancha Fija Inalámbrica), crecieron en un 17,3%.

Avances en Perú

Los resultados de Entel Perú en 2020 (incluyendo la operación fija y móvil), se vieron afectados por la crisis sanitaria, en especial por una disminución en las ventas de nuevas líneas y el aumento de la incobrabilidad que produjo la prohibición de corte de servicio por falta de pago, vigente durante casi cuatro meses. Sin embargo, una positiva gestión de la continuidad comercial, operativa y financiera permitió superar las dificultades y la empresa terminó el año con buenos logros que reportar.

Así, a pesar del entorno complejo, la base de clientes de pospago aumentó en 610 mil líneas respecto de diciembre de 2019, lo que representa un incremento del 19,7%, liderando el crecimiento en el mercado de clientes de mayor valor.

Por su parte, los ingresos totales alcanzaron los USD 825,9 millones, con un crecimiento orgánico, es decir, excluyendo el efecto de la venta de torres, de 1,6% respecto del 2019 en moneda local. Importante fue la evolución de los ingresos móviles por servicio, que en moneda local aumentaron 7,3%, mientras los ingresos móviles por equipos (un negocio de mucho menor margen) disminuyeron un 10,8%, debido a las restricciones económicas y de movilidad. Por su parte, el EBITDA orgánico (sin la venta de torres) mostró una muy buena expansión de cerca de USD 50,0 millones, lo que representa un crecimiento de 78%, no obstante las complejidades del año. Lo anterior da muestra que la compañía aún se encuentra en una fase de expansión y mejora de márgenes para alcanzar la adecuada escala de operación.

Nuestra participación total en el mercado móvil cerró en torno al 23,7% a diciembre de 2020 y, en ingresos, llegó al 26,9% en el último trimestre del año, lo que representa un aumento interanual de más de dos puntos porcentuales, en línea con nuestro objetivo de seguir creciendo nuestra participación en el valor de la industria. Hoy Entel Perú cuenta con casi nueve millones de clientes, un 7,1% más que al cierre de 2019.

Tan importante como lo anterior es el hecho de que Entel Perú haya reafirmado su liderazgo en marca, reputación y satisfacción de clientes, con una red robusta que ha sabido responder a las crecientes demandas y que continúa su expansión tanto por tráfico como en cobertura.

Resultados financieros consolidados 2020

Los ingresos consolidados totalizaron $ 2.147.484 millones, lo que representa una disminución del 2,3% en comparación con las cifras del mismo período del año 2019. Esta disminución se explica por el impacto del mucho mayor número de torres vendidas durante 2019, respecto de 2020. Si se excluye el efecto de la venta de torres en cada ejercicio, los ingresos orgánicos muestran un crecimiento de 5,4% respecto al año 2019. Este aumento fue impulsado principalmente por mayores ingresos móviles de servicio en Chile y Perú, mayores ingresos móviles por equipos en Chile, junto con un aumento en los ingresos de los servicios residenciales "Entel Hogar", todo lo cual más que compensó el impacto que las cuarentenas y la pandemia ocasionaron en otras líneas de negocio.

En 2020, el EBITDA alcanzó los $ 684.232 millones, disminuyendo 11,2% respecto de 2019 producto de la menor venta de torres. Excluyendo dicho efecto, el EBITDA orgánico muestra un importante crecimiento de 11,6% respecto de 2019, impulsado tanto por los resultados de Chile como de Perú. Por otra parte, el resultado operacional ajustado presenta un aumento orgánico de 14,3%. La utilidad neta registró una ganancia de $84.466 millones, disminuyendo respecto de 2019, lo cual está más que explicado por lo referido a la venta de torres.

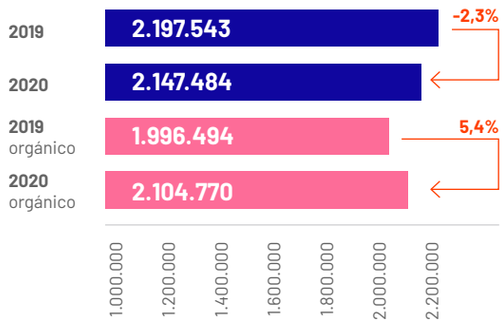
Dados los planes de contingencia desarrollados ante la emergencia sanitaria y la incertidumbre que esta abría, las inversiones durante 2020 alcanzaron un monto de $ 370.028 millones, disminuyendo en un 9,4% en comparación con 2019. Estos recursos se focalizaron en las áreas estratégicas de la compañía, principalmente en mantener la capacidad de la red móvil con altos niveles de calidad, la expansión de la red de fibra al hogar, proyectos en clientes asociados a servicios fijos en los segmentos Empresas y Corporaciones y, finalmente, en la transformación digital.

Durante la gestión 2020, la deuda financiera neta disminuyó en 4,5% respecto del cierre de 2019. Vale la pena destacar la positiva evolución de la razón de endeudamiento (deuda financiera neta sobre EBITDA, incluyendo los pasivos por IFRS16) la que,

Nuestras cifras

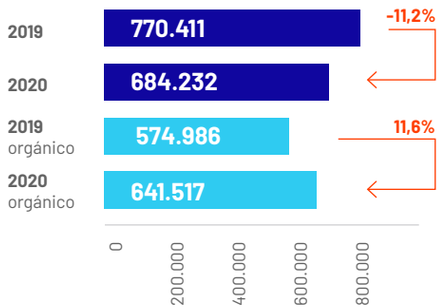
Ingresos consolidados en millones de $

Valor orgánico excluye venta de torres

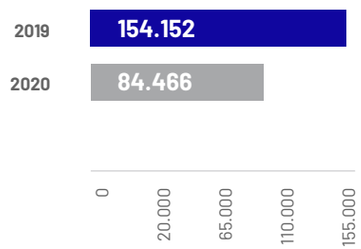


EBITDA en millones de $

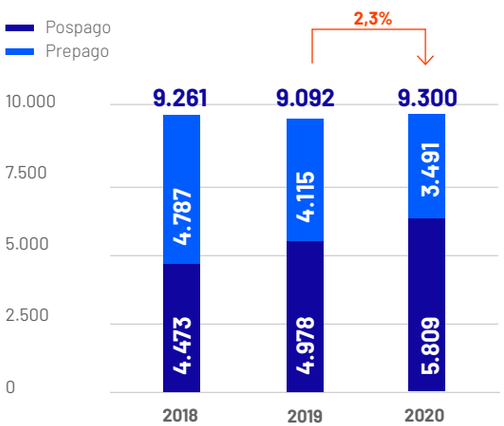
Valor orgánico excluye venta de torres



Utilidad en millones de $



Base abonados móviles Chile en miles



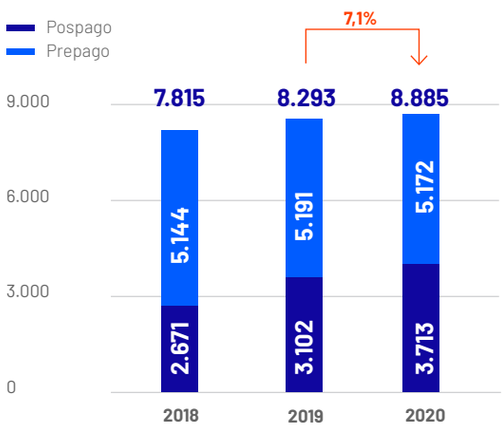
16,7%

creció la base de clientes móviles pospago en **Chile en 2020.**

19,7%

creció la base de clientes móviles pospago en **Perú en 2020.**

Base abonados móviles Perú en miles



Chile:
Consolida posición en mercado pospago aumento +2,3pp en el 2020.

Perú:
26,9% participación en ingresos de la industria a diciembre 2020 (+2,0 pp)

1.1 Carta del Presidente

excluyendo el efecto proveniente de la venta de torres en el EBITDA, alcanzó 2,59 veces a diciembre de 2020, mejorando de manera importante respecto de diciembre de 2019, en que llegó a 2,98 veces. Entel mantiene una importante posición de liquidez y sin vencimientos de deudas relevantes hasta el tercer trimestre de 2022, lo que permite el desarrollo fluido del negocio junto al pago de vencimientos futuros.

Avances en transformación digital

Las necesidades surgidas durante la crisis sanitaria, como ya se comentó, aceleraron la digitalización de los canales, así como la migración a plataformas que integran y simplifican los procesos de atención y venta, sumando herramientas como la analítica avanzada, la automatización y el uso de bots.

En 2020 se completó exitosamente la transformación digital de los sistemas legados en los segmentos Hogar y Móvil Personas, tanto en Chile como en Perú, iniciándose el proceso para los segmentos Empresas y Corporaciones, lo que nos habilitó para ser más ágiles y dúctiles frente a los cambios. Mención aparte merece el desarrollo que experimentó el comercio electrónico: 28,1% de las ventas de nuevas líneas en móvil y hogar, en el segmento Personas en Chile, se realizaron a través de la aplicación móvil y el sitio web de Entel, versus 11,6% del año 2019, lo cual muestra la robustez tecnológica alcanzada tanto por nuestros sistemas de ecommerce como por la logística operacional y de despachos.

Preparación para la tecnología 5G en Chile

Para el desarrollo de la tecnología 5G, Subtel abrió cuatro concursos separados, por un total de 1.800 MHz de espectro. Todos recibieron ofertas y las adjudicaciones se resolvieron en febrero de 2021, donde como empresa obtuvimos macrobloques en los dos concursos donde participamos: 50 MHz en la banda de 3,5 GHz y 400 MHz en la banda de los 26 GHz. En las dos bandas restantes ya poseíamos espectro.

El espectro es un recurso clave para el negocio móvil, y estos bloques en particular son de gran importancia para el desarrollo del 5G en los años que vienen, donde Entel aspira, como siempre, a liderar de manera importante.

Nuevas gerencias, políticas y lineamientos

Un eje importante en 2020 fue el fortalecimiento de los principios y estándares que garantizan un comportamiento corporativo responsable, apegado a las leyes y a las conductas sostenibles. En ese marco creamos una Gerencia de Cumplimiento con dedicación exclusiva, con foco en la integridad y la ética. Las responsabilidades de esta gerencia abarcan tanto el cumplimiento normativo como las materias de libre competencia y protección al consumidor, entre otras.



1.1 Carta del Presidente



Por otra parte, las áreas de Gobierno de Datos y Riesgos Corporativos colaboraron en la definición de un programa que se hace cargo de un aspecto de suma relevancia para la compañía: el resguardo de la privacidad de los datos personales de nuestros clientes, proveedores y colaboradores. Para ello se tomó como referencia los estándares del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR) y el borrador del nuevo proyecto de ley sobre la materia.

En tanto, a mediados de año, se aprobó la nueva política corporativa de gestión ambiental y su respectivo modelo de gobierno, lo que representa un paso importante para estandarizar nuestro desempeño en esta materia y formalizar los lineamientos asociados.

Sólida reputación

Los clientes reconocieron nuestro trabajo al otorgarnos el primer lugar en telefonía móvil en el Premio Lealtad del Consumidor (ALCO) en Chile. Además, Entel Perú obtuvo el primer lugar en la categoría Telecomunicaciones del Índice BCX de Experiencia de Clientes, de la consultora IZO. En el caso de Chile, nuestra reputación corporativa fue reconocida en el sexto lugar del Ranking Merco Empresas y el séptimo lugar de Merco Talento, consolidándonos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. En Perú lideramos también el sector, obteniendo el puesto doce de Merco Empresas.
Estamos satisfechos con el trabajo realizado en el ámbito de la sustentabilidad, y su evaluación por parte de diferentes actores, reflejado en el reconocimiento a nuestra gestión sustentable al formar parte por quinto año consecutivo del Índice de Sustentabilidad de Dow Jones, en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance.

Estimados accionistas, el año 2020 fue un año muy complejo, que no habríamos terminado con logros auspiciosos si no contáramos con un equipo humano a la altura de nuestros desafíos, de lo cual estamos orgullosos.

Este fue un año que puso de manifiesto el valor que tienen los servicios de telecomunicaciones para que la sociedad mantenga su marcha. Por nuestra parte, la infraestructura desarrollada, así como nuestra gente y el cómo nos habíamos preparado permitieron, como en otras ocasiones, sortear los grandes desafíos enfrentados y quedar en un muy buen pie de cara al futuro.

En los próximos años seguiremos ganando espacios en la industria móvil en Chile y Perú, buscaremos aumentar nuestra participación en el mercado de la fibra óptica residencial y en los servicios digitales para empresas, continuaremos con la transformación digital de la compañía y esforzándonos por mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Para terminar, no me queda más que agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la permanente elección que hacen nuestros clientes por los servicios que prestamos y el constante trabajo y liderazgo que despliegan nuestros colaboradores, el cual ha sido especialmente destacado en el año recién pasado.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

1.2 Entel en una mirada

GRI 102-2/ 102-7



18,2 millones de abonados móviles en Chile y Perú

Ingresos consolidados

$2.147.484

millones de pesos
Orgánico:
$2.104.770 millones de pesos (+5,4%)

EBITDA consolidado

$684.232

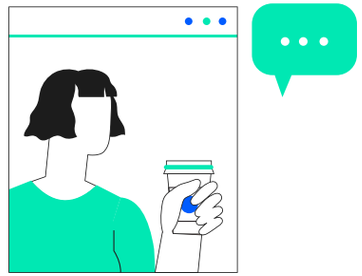
millones de pesos
Orgánico:
$641.517 millones de pesos (+11,6%)

Inversión

$ 370.028

millones de pesos

Chile



1,9 millones

de hogares con potencial servicio de tecnología inalámbrica y fibra óptica

Abonados móviles

9,3 millones

Abonados suscripción:5,8 millones
+ 832 mil adiciones netas (+16,7%)

EBITDA

$577.327

millones de pesos
Orgánico:
$547.002 millones (+6,2%)

Ingresos

$1.477.688

millones de pesos
Orgánico:
$1.447.364 millones de pesos (+5,4%)

Inversión

$273.534

millones de pesos

UGI Hogar

540.569 mil

+6% vs. 2019

Espectro

250 MHz

Infraestructura móvil (sitios)

6.270

2G: 3.117 **3G:** 5.699
4G LTE: 4.500

Data centers

8.500 m²

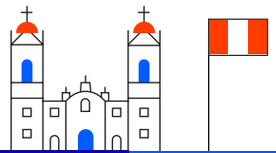
Fibra óptica troncal

5.000 km

a lo largo de todo Chile

1.2 Entel en una mirada

Perú*



Abonados móviles

8,9 millones

Abonados suscripción 3,7 millones
+ 610 mil adiciones netas (+19,7%)

UGI Hogar

179.542 mil

-9% vs.2019

Ingresos

$672.431

millones de pesos
Orgánico:
$660.036 millones de pesos (+7,6%)

EBITDA

$103.609

millones de pesos
Orgánico:
$91.214 millones (+91,4%)

Inversión

$92.706

millones de pesos

Espectro

297,4 MHz

Infraestructura móvil (sitios)

4.412

2G: 3.693 **3G:** 3.972
4G LTE: 3.977

Data centers

752 m²

Fibra óptica troncal

3.112 km

en Lima y provincias



1,7 millones

de hogares con potencial servicio de tecnología inalámbrica y fibra óptica en Lima



* Incluye Entel Perú y Americatel

1.3 Hitos 2020



Inclusión

Un canal para **personas mayores**

En nuestro call center implementamos un canal especial para este grupo etario, en el que priorizamos su atención por parte de ejecutivos.

Plan Fácil

Lanzamos un plan de telefonía móvil tipo pospago sin contratos ni requisitos.

Brecha digital

Seguimos apoyando iniciativas como Talento Digital, Niñas Pro y los cursos intensivos de Laboratoria para desarrollar habilidades digitales en las comunidades.

Innovación

Primera Zona **Experimental 5G**

Junto a Ericsson y al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, inauguramos la primera Zona Experimental 5G de América Latina.

Además, en alianza con Ericsson y la Universidad de Chile, creamos el primer **Campus 5G** del país, dedicado a la investigación y el desarrollo en torno a la nueva red.

Proyecto TD@E

Migramos la base de nuestros clientes del segmento Hogar en Chile y Perú, y la base pospago móvil en Perú, a la nueva plataforma digital.

Soluciones para los **desafíos del país**

Desarrollamos nuevas soluciones basadas en IoT y analítica avanzada para afrontar la escasez hídrica, la seguridad ciudadana y la contaminación del aire.

Responsabilidad

Energías **renovables y reciclaje**

Un 61.502,33 MWh de energía renovable certificada para nuestros data center y edificio corporativo.

Con nuestras diferentes acciones en Chile, reciclamos 596,3 toneladas de diversos materiales.

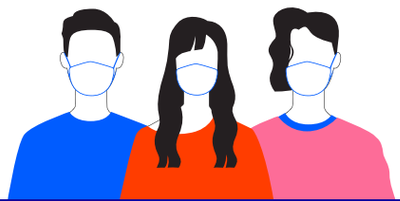
Nueva área de **Gobierno de Datos**

Tiene la misión de resguardar la privacidad y el buen uso de los datos al interior de la compañía.

Nueva Gerencia **Legal de Compliance**

Da seguimiento a todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en la empresa.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia



Compromiso con el cuidado de las personas

Rápida implementación de teletrabajo

95% de la dotación

trabajó a distancia gran parte del año.

Entrega de sillas ergonómicas, conectividad, notebooks y elementos necesarios para desempeñar sus funciones de mejor manera desde el hogar.

Protocolo COVID-19 para operaciones presenciales

Sanitización

y elementos de protección personal: alcohol gel, guantes y mascarillas.

Separadores acrílicos y turnos independientes en tiendas.

Trazabilidad

- **Seguimiento de casos** con diagnóstico confirmado
- **Cuidado** de grupos de riesgo

Encuesta recurrente a colaboradores

- **Evaluación sistemática** de la efectividad de las medidas implementadas.

91% considera positiva su experiencia con el teletrabajo.

Contención emocional

- **Comunicación frecuente** y cercana durante la crisis a través de nuestros canales multidireccionales.

Congelamiento de contrataciones y desvinculaciones

- **Mantención de renta** variable inicialmente al 100% de la dotación.

Acompañamiento

- **Conversatorios**, orientación familiar y apoyo sicológico individual.

+1.500 participantes

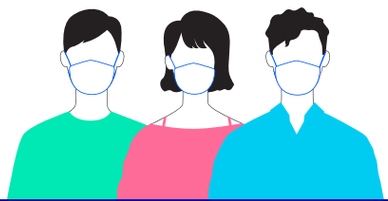
Medidas para resguardar la salud de contratistas y proveedores

- **Entrega de insumos** de higiene y seguridad.
- **Limitación de actividades** en terreno.
- **Reforzamiento** constante de protocolos sanitarios.

Trabajo con jefaturas

- **Adecuación** de liderazgo.
- **Diálogo con directivas** sindicales para recoger sugerencias.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia



Compromiso con nuestro rol

Rápida habilitación de atenciones y ventas a distancia

Aplicación
de teletrabajo para agentes de atención y ventas.

Entrega
de conectividad, notebooks y configuraciones de softwares.

Foco en canales digitales: app y web

Mejora
de la experiencia de usuario

Fuerte aumento
de las ventas digitales en Chile.

Fortalecimiento de canales de autoatención

- **App, chatbots y canales** más eficientes (WhatsApp).
- **Recuperación de niveles** de atención y ventas en julio de 2020.

Expansión de red

- **Inversiones extraordinarias** en bordes de red para mantener calidad de servicio.
- **Foco en absorción** del aumento de tráfico y redistribución geográfica.

Continuidad de instalaciones de servicios residenciales con protocolos sanitarios

- **Encuesta post atención:** 65%-77% de satisfacción.

Mantención de los niveles de calidad por sobre las metas

- **Desempeño de descargas móviles** reconocido como uno de los mejores de la industria (Tutela y OpenSignal, entre otros).

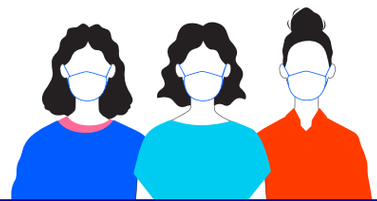
Cumplimiento de plan de trabajo 2020

- **602 ampliaciones** o cambios de sitios para la red móvil ejecutados en el año.

Robustecimiento de la ciberseguridad

- **Cero incidentes de seguridad** de la información que comprometieran información de los clientes.
- Cero quejas o denuncias por infracciones relacionadas con la privacidad y datos personales de los clientes.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia



Compromiso con nuestro clientes

Esfuerzo comercial para cubrir nuevas necesidades

Aumento de GB

y liberación de redes sociales en planes móviles para facilitar la conexión durante la emergencia sanitaria.

Aumento

de las velocidades de los planes de fibra óptica.

Entrega de herramientas de teletrabajo para empresas clientes

Microsoft Teams

sin costo durante seis meses.

Tráfico ilimitado

para trabajo a distancia.

Facilidades financieras para acompañar la crisis económica

- **Suspensión de cobro** por reposición y de los intereses por mora en Chile y Perú.

Formulario COVID-19

- **Para ir en ayuda** de empresas con problemas financieros.

6.100 Empresas acogidas

Aplazamiento de cortes de servicio

- **Del segundo al décimo día** desde el vencimiento de la cuenta.

Agendamiento de atenciones en tiendas

- **Sistema remoto para agendar** asistencia presencial.
- **Priorización** de asistencia telefónica.

Plan Solidario

- **Servicio gratuito** (60 días en Chile, 90 en Perú) con limitaciones de velocidad y contenido.
- **Entel Chile**: 9.667 líneas móviles y 447 hogares (60% más vulnerable)
- **Entel Perú:** 78.192 líneas móviles

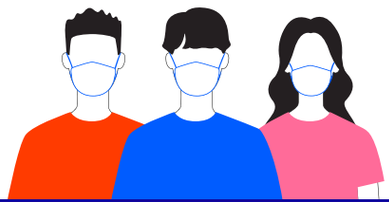
Soporte a pymes

- **Apertura de un canal** de contacto abierto y especializado para recibir las solicitudes de apoyo de nuestros clientes del segmento pyme.

Refinanciamiento de deudas de clientes de Entel Perú

- **Planes de pago en 12 cuotas,** efectivos a partir de agosto de 2020.
- **Gracias a esto los niveles** de recaudación se recuperaron.

1.4 Medidas para enfrentar la pandemia



Compromiso con la sociedad

Apoyo en conectividad, Entel Chile

Conexión
a la Fibra Óptica Austral en Caleta Tortel y Puerto Williams.

Mejora
de la banda satelital en Rapa Nui, Villa O'Higgins y otras localidades aisladas.

Apoyo a la educación

Más de 24 mil
tarjetas SIM con planes especiales para educación a distancia entregadas a alumnos de escuelas vulnerables.

45 mil líneas
BAM gratuitas por cuatro meses con plan de 8 GB para alumnos atendidos por JUNAEB.

Conectividad en centros de salud

- **Habilitaciones** de conectividad en Hospital Félix Bulnes y Espacio Riesco en tiempo récord.
- **Conectividad total** del Centro de Atención y Aislamiento Temporal en la Villa Panamericana en Perú.

Accesos gratuitos

- **Sitio de Mineduc**
- **Sitio de Gobierno** con información sobre **COVID-19**

Personas mayores

- **80 mil planes móviles** para adultos mayores gratuitos por dos años en el marco de la campaña **"Vamos chilenos".**
- **Desarrollo** de una interfaz simplificada.

Plataforma Epivigila

- **Entrega de soporte** a la plataforma del Ministerio de Salud de Chile para la notificación obligatoria de casos de **COVID-19.**

Analítica avanzada aplicada a la pandemia

- **Aporte de los datos** de nuestra plataforma Kamal, agrupados y anonimizados, para análisis de movilidad urbana en pandemia.
- **Alianza con Instituto** de Sistemas Complejos de Ingeniería.

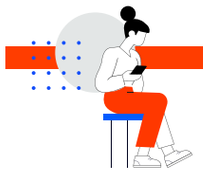
Apoyo a "COVID: Colaboración y Vida"

- **Convocatoria organizada** por Fundación Chile para financiar soluciones innovadoras que ayudan a enfrentar la crisis sanitaria y económica.

Aportes de Entel Perú

- **Donación de conectividad** para enfermos **COVID-19** en hospitales.
- **2.000 BAM donados** al Ministerio de Salud.

1.5 Avances estratégicos 2020



La estrategia de negocio del **grupo Entel** para este periodo tiene los siguientes avances:

Mantener la participación en mercados maduros en Chile:

- **9,3 millones de clientes móviles,** creciendo 2,3%, en tanto los ingresos móviles aumentaron 6,9% en 2020.
- **Consolidación de posición competitiva** en segmento de pospago alcanzando una participación de mercado de 36,7% con un crecimiento anual de 2,3 p.p., +832 mil líneas (+16,7%) en 2020, alcanzando 5,8 millones de accesos.
- **Lideramos la portabilidad de suscripción**, +155 mil portaciones netas durante 2020.
- **Base de prepago, totaliza 3,5 millones** (-15,2% interanual) y participación en los ingresos totales del mercado de prepago se mantuvo estable.
- **Buen desempeño** logrado a través de ofertas personalizadas de servicios y equipos en línea con el programa de transformación digital, una infraestructura robusta y experiencia de servicio distintiva.

Crecer en los negocios Hogar y Fijo Empresas en Chile.

- **Entel continuó con despliegue de fibra óptica**, alcanzando 456 mil casas pasadas (+59,6% vs 2019), obteniendo una alta tasa de ocupación de red (+18,9%).
- **UGIs "Entel Fibra"** totalizaron 141 mil (+111,2%) e ingresos de servicios "Entel Hogar", ascendieron un 17,3%.
- **Líder en satisfacción neta** en segmento hogar 46% a diciembre 2020.
- **Los ingresos de servicios fijos** para empresas fueron afectados por la contingencia (total mercado Chile -13,3%, Entel -8,5%), participación de ingresos alcanza un 24,2%, alineado a plan en una industria de menor tamaño.



1.5 Avances estratégicos 2020



Entregar una experiencia de servicios simple, digital y consistente.

- **En 2020 se completó exitosamente la transformación digital** de los sistemas legados en los segmentos Hogar y Móvil Personas, tanto en Chile como en Perú, iniciándose el proceso para los segmentos Empresas y Corporaciones, lo que nos habilitó para ser más ágiles y dúctiles frente a los cambios.
- **Aumento de ventas ecommerce:** de 11% ventas digitales en segmento móvil en 2019 a 28% en 2020.
- **Aumento participación canales digitales** en volumen de transacciones durante 2020 en mercado Personas, atendiendo a 2.6 millones de clientes a través de la APP y web Mi Entel.

Desarrollar nuevos negocios digitales y TI B2B.

- **Crecimiento en negocios tradicionales de TI** (Datacenter, C.Operacional, Aplicaciones).
- **Crecimiento 2,4% en ingresos** de negocios digitales/TI.

Innovación de productos y servicios.

- **Durante 2020 realizamos alianzas** de colaboración con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de soluciones, tanto relacionados con la pandemia como con el medioambiente.

Crecer y consolidar el negocio en Perú.

- **Importante repunte de actividad comercial** en cuarto trimestre, la base total de clientes creció un 7,1% alcanzando 8,9 millones de clientes.
- **Destacable el crecimiento** de los clientes de valor, la base de pospago +19,7% con un aumento de 610 mil accesos en el año.
- **Evolución de los ingresos móviles** por servicio, que en moneda local aumentaron 7,3%, mientras los ingresos móviles por equipos (un negocio de mucho menor margen) disminuyeron -10,8%, debido a las restricciones económicas y de movilidad.
- **Por su parte el EBITDA orgánico** (sin la venta de torres) mostró una muy buena expansión creciendo 78%, a pesar de las complejidades del año.
- **23,7% alcanzo la participación total** de mercado móvil.
- **Participación de ingresos**, llegó al 26,9% en el último trimestre, representando un aumento interanual de 2,0 p.p.

- **Entel Perú sigue reafirmando su liderazgo** en marca, reputación y satisfacción de clientes.

A través de 4 habilitadores estratégicos que permiten alcanzar dichos objetivos:

- Asegurar la transformación digital **de Entel.**
- **Capacidades organizacionales** y excelencia en personas.
- Excelencia y eficiencia **CAPEX/OPEX.**
- Red y tecnología **best in class.**

1.6 Premios y reconocimientos

Merco Empresas
Nos mantuvimos en el sexto lugar del ranking de las empresas con mejor reputación corporativa. Somos los líderes en la industria de telecomunicaciones.

Merco Talento
Nos ubicamos en el séptimo puesto del ranking que reconoce a las empresas destacadas en atracción y retención de talentos. Lideramos en nuestra industria.

Premio Lealtad del Consumidor NPS
Logramos el primer lugar de la categoría "Telefonía móvil" en este reconocimiento que otorga Alco Consultores a las empresas que han generado los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes.

PXI–Praxis Index Xperiencia 2020
Somos los mejores en telefonía fija, según el ranking que mide las experiencias entregadas por las 129 principales marcas del país.

ProCalidad
Obtuvimos el primer lugar de la categoría "Telefonía fija" en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes.

Effie Awards
Ganamos el Gran Effie 2020, un Effie de oro y dos de plata por la campaña "Buenas señales", desarrollada en 2019.

Reconocimiento al Compromiso con la Integridad 2020
Somos una de las siete organizaciones distinguidas por Fundación Generación Empresarial por avances realizados en la medición de la cultura interna de integridad. Para ello, las empresas son evaluadas a través del Barómetro de Valores y Ética Empresarial FGE. Recibimos el reconocimiento en la categoría "Primera medición".

Talento LGBT: mejores lugares para trabajar (Equidad CL)
Obtuvimos este sello que destaca a las empresas e instituciones líderes en la construcción de espacios inclusivos para la comunidad LGBT+, impulsado por Fundación Iguales y Human Rights Campaign.



1.6 Premios y reconocimientos



Radiografía Pride Connection
Fuimos evaluados con nota A en la radiografía anual de las empresas miembros de Pride Connection. Esto nos confirió el rol de mentores de otras empresas que están desarrollando sus procesos de transformación cultural.

Dow Jones Sustainability Index
Por quinto año consecutivo somos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones, integrando los índices de Chile y MILA. Tras completar la evaluación, alcanzamos el puesto 17 del ranking general de la industria de telecomunicaciones a nivel global, un ascenso de cuatro lugares respecto a 2019.

ALAS20
En respuesta a nuestra labor de divulgación pública de prácticas de desarrollo sustentable, por segundo año consecutivo formamos parte de ALAS20, esta vez en el octavo lugar de la categoría "Empresa líder en sustentabilidad de Chile".

Entel Perú

Merco Empresas
Por quinto año consecutivo somos la operadora con mejor reputación del sector en Perú, de acuerdo con el ranking Merco Empresas 2020. Asimismo, somos la única compañía de telecomunicaciones en el top 20 del ranking general, donde nos ubicamos en el puesto número 12, cuatro más arriba que en 2019.

Merco Talento
Logramos posicionarnos en el primer lugar del ranking de la industria de telecomunicaciones y en el número 17 del listado general, un ascenso de 24 posiciones respecto a 2019.

Índice BCX
Nuevamente fuimos reconocidos por ofrecer la mejor experiencia de cliente en el sector telecomunicaciones de Perú, según la consultora IZO.

Índice BCX
Entel logró por cuarto año consecutivo este distintivo que otorgan Perú 2021 y el Centro Mexicano de Filantropía a las empresas que cuentan con un claro compromiso con la sostenibilidad en sus prácticas cotidianas y una vigorosa política social empresarial.

02. Perfil corporativo

2.1 Propósito y valores
2.2 Pilares estratégicos
2.3 Perfil de Entel
2.4 Historia
2.5 Segmentos y mercados
2.6 Imagen corporativa
2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones
2.6 Gestión de riesgos



2.1 **Propósito** y valores



Nuestra cultura corporativa está basada en el propósito y los pilares culturales de Entel, que dan un sentido y guían el trabajo que cada integrante de la compañía realiza a diario.



Propósito Entel

Existimos para acercar las **infinitas posibilidades** que da la tecnología y así **transformar** responsablemente la sociedad.



Pilares culturales



Desde su creación, Entel ha desplegado una estrategia de negocio alineada con un propósito transformador, evolucionando para atender las necesidades que surgen tras cada nuevo desarrollo, con una oferta comercial confiable y de alta calidad.

En un principio, el rol de la compañía fue ampliar el acceso a la conectividad. En la era de la revolución digital, junto con seguir fortaleciendo nuestra posición en la industria de las telecomunicaciones, estamos transformándonos en una empresa de tecnología. Así queremos agregar valor a nuestra propuesta permitiendo que más personas descubran nuevas oportunidades y trabajar junto a los grupos de interés en el desarrollo de un ecosistema digital que amplíe el bienestar a toda la sociedad. Tras finalizar el año 2020, el propósito que definimos para orientar nuestro trabajo a futuro cobró más sentido, relevando la importancia de asegurar que, tal como en los inicios de la compañía, lleguemos cada vez a más personas, ahora con mayor atención al detalle y a las necesidades particulares de nuestros diversos clientes en Chile y Perú, aprovechando las ventajas y avances de un entorno tecnológico y digital en constante evolución.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas buscan garantizar que los beneficios del desarrollo alcancen a todos los seres humanos en 2030. Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, nos consideramos un aporte clave sobre todo al ODS 9, que les confiere un rol central a las tecnologías de la información y a la conectividad en la construcción de economías sólidas e inclusivas, resaltando la importancia del acceso universal a internet y de las inversiones necesarias para lograrlo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2.2 Pilares estratégicos

1 Innovación y adaptación

2 Organización y cultura ágiles

3 Experiencia distintiva

4 Infraestructura moderna y robusta

Estos cuatro pilares son las bases de la transformación de Entel en nuestro camino hacia la plena integración de la tecnología al negocio. Éstos se complementan con cuatro directrices que apuntan a potenciar nuestra competitividad en un entorno cada vez más digital, poniendo siempre las necesidades de los clientes en el centro de cada acción:

1. Acercarnos emocionalmente a nuestros clientes, apoyados por nuevas tecnologías, que nos permita generar mejores experiencias de uso.
2. Reinventar nuestro negocio y explorar nuevas oportunidades, apalancados sobre digitalización, automatización e inteligencia artificial.
3. Desarrollar capacidades digitales dentro de la organización que acompañen e impulsen la constante transformación.
4. Fortalecer y renovar la infraestructura como habilitador fundamental para sustentar la propuesta de valor hacia nuestros clientes.



2.3 **Perfil** de Entel

Somos una compañía **líder de tecnología y telecomunicaciones** con operaciones en Chile y Perú, mercados en los que sumamos más de 18,2 millones de abonados móviles e ingresos anuales consolidados por **$2.147.484 millones a diciembre de 2020.**

En Chile ofrecemos servicios de telefonía móvil y operaciones de redes fijas integradas de datos, voz, TI/digital, internet y servicios relacionados para los segmentos de personas, empresas, corporaciones y mayoristas. En Perú, a través de nuestras filiales, brindamos servicios de telefonía móvil y una oferta de servicios fijos para empresas. En ambos países prestamos servicios de call center.

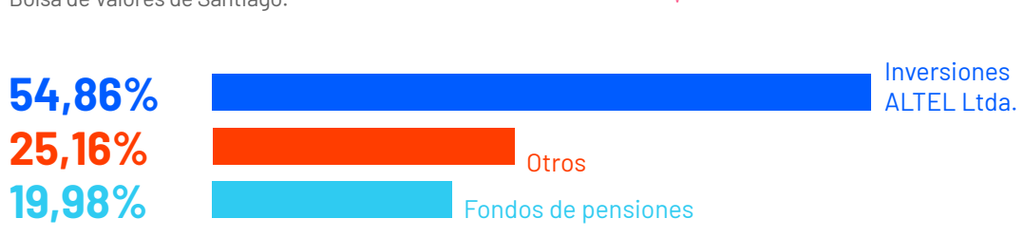
Con cada uno de nuestros productos y servicios, nos esforzamos por entregar experiencias simples y eficientes, sostenidas en una infraestructura robusta de última generación.

GRI 102-5/ 102-7

Propiedad

Al cierre del ejercicio 2020, la propiedad se encontraba distribuida entre 1956 accionistas, siendo el socio controlador Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

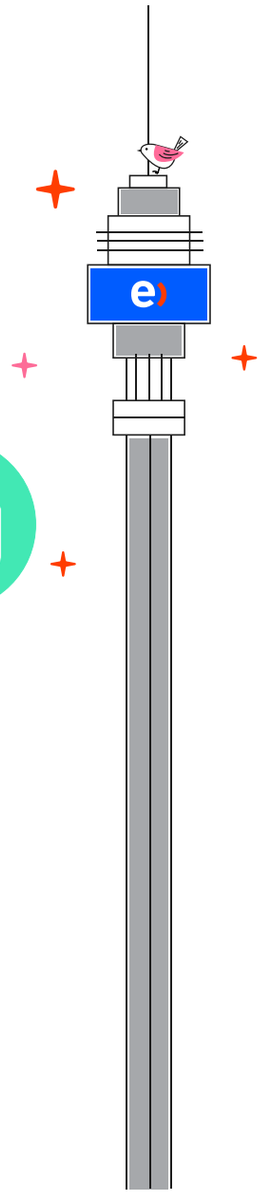
Con una capitalización bursátil de USD 1.919 millones al 31 de diciembre de 2020, Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago.





2.4 Historia

Somos uno de los operadores de telecomunicaciones más grandes y antiguos de Chile. A lo largo de nuestros 56 años de historia, hemos sabido transformarnos de acuerdo a los tiempos y de las necesidades de los clientes. De este modo, variamos en tamaño, productos, servicios y filiales, preservando siempre nuestro rol. Nacimos para conectar al país como una compañía de larga distancia. Luego sumamos la telefonía local, internet, telefonía móvil y desarrollos de TI y servicios digitales. El objetivo hoy es ser una empresa que acerca la tecnología a sus clientes.





La era de la voz (1964-1991)

El terremoto de 1960 dejó en evidencia la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones moderno y seguro. Con ese fin, en 1964 el Ministerio de Hacienda de Chile creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel), entidad de carácter público que debía asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional.

Para cumplir con esta misión, Entel desarrolló una serie de obras bastante adelantadas para su época: una red de microondas que llegó a cubrir la mayor parte del territorio nacional, la primera estación satelital de Latinoamérica en la localidad de Longovilo (1968), y el que por dos décadas fue el edificio más alto de Chile, la Torre Entel (1974), que albergó al Centro Nacional de Telecomunicaciones. La expansión de la red satelital permitió dar cobertura a todo Chile continental en 1985. Dos años después, Entel digitalizó su red de larga distancia nacional e internacional, e inició la década de los 90 desplegando fibra óptica.

En esta primera etapa, los servicios de telefonía local de voz representaban cerca del 60% de los ingresos de la industria y el sector participaba con menos de un 2% en la canasta de consumo. Este escenario estaba próximo a cambiar.

2.4 Historia



Expansión e internacionalización del negocio (1992-2004)

En los años 80 fueron decretadas varias modificaciones legales para la industria, como la libertad tarifaria y de ingreso al mercado. Además, en 1986 el Estado chileno inició un proceso de privatización, que en el caso de Entel culminó en 1992. Lo anterior, sumado al desarrollo tecnológico y a la globalización, abrió nuevas oportunidades.

En 1993 Entel comenzó a expandirse en el exterior con Americatel Corp., que prestaba servicios de larga distancia en Estados Unidos. Un año más tarde, accedió al control de Americatel Centroamérica (ambas empresas serían vendidas más tarde), y el año 2000, arribó a Perú con la creación de Americatel Perú, para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.
Entre tanto, en Chile se había establecido el sistema multicarrier. Con su código 123, Entel conservó su posición en larga distancia en este contexto mucho más competitivo.

Su ingreso al mercado de la telefonía móvil tuvo lugar por esta misma época, cuando operadores como Entel fueron autorizados para obtener espectro. Mediante el despliegue de redes y el cambio regulatorio que estableció el sistema "el que llama paga", la compañía tomó rápidamente el liderazgo. También a mediados de los 90, incursionó en el mercado de la internet fija residencial con servicios de internet conmutado y posteriormente, con alternativas de banda ancha. En paralelo, comenzaba a focalizarse en los servicios a empresas, para capitalizar las crecientes necesidades de conectividad y soluciones integradas (voz, datos e internet) del sector empresarial.

Fueron años de importantes adelantos tecnológicos para Entel, que introdujo en Latinoamérica la primera red GSM (1998), la primera red comercial con tecnología ATM (1997) y el primer servicio de banda ancha móvil a través de la plataforma GPRS (2001).







2.4 Historia

Consolidación de segmentos (2005-2014)

Esta capacidad de innovación llevó a Entel a ampliar su giro en 2005, para ofrecer servicios en tecnologías de la información. En 2010 la integración de estos servicios con redes empresariales de alta capacidad dio origen al primer data center certificado Tier III del país, ubicado en Ciudad de los Valles (Santiago).

En el mundo móvil, nuestra compañía fue el primer operador de Latinoamérica en lanzar comercialmente una red 3G: bajo la marca Entel PCS, en 2006 inauguró su banda ancha móvil. Posteriormente, incursionó en un nuevo segmento de negocios móviles al proveer servicios de infraestructura de redes a operadores móviles virtuales (OMV), mientras expandía su posición en el mercado de internet inalámbrica residencial y TV de pago con Entel Hogar.

Para atender de mejor forma las necesidades de sus clientes, en 2011 la empresa se restructuró, reuniendo los negocios fijos y móviles. A partir de entonces, sus actividades se organizaron en unidades acordes con los segmentos de mercado: Personas, Empresas y Corporaciones.

En el plano internacional, tras adquirir la tercera compañía móvil del Perú (Nextel), en 2014 lanzó la marca Entel Perú, apoyado por la expansión y modernización de las redes existentes.



2.4 Historia



Transformación digital (2015-2020)

Consciente de los grandes desafíos tecnológicos que depara el futuro, en 2015 la empresa firmó un acuerdo con Ericsson para desarrollar un proyecto de transformación digital orientado a cambiar todas las plataformas de sistemas de Entel, proceso que sigue en curso.

En 2016 fue la primera empresa del país en habilitar una red 4G en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014. Es la más moderna de la región, con tecnología LTE- Advanced Carrier Aggregation (4G+). Tan solo un año después, alcanzaba cobertura nacional con esta banda y se adjudicaba licencia 700 MHz en Perú, para brindar servicios 4G también en esa nación.

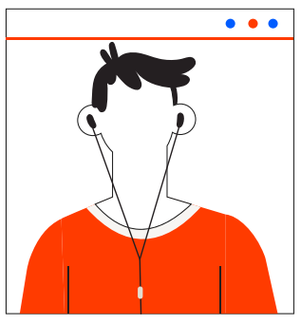
En Hogar, a partir de 2017 comenzó a extender su red de fibra óptica en la Región Metropolitana y luego en otras regiones, al mismo tiempo que lanzaba y expandía su servicio de internet residencial fija inalámbrica de alta velocidad en Chile y Perú.

Para capitalizar las nuevas herramientas digitales que están revolucionando el sector productivo —como internet de las cosas, big data, analítica avanzada, inteligencia artificial y la tecnología de nube—, en 2018 nació Entel Ocean, unidad dedicada al desarrollo de soluciones digitales avanzadas de alto valor para grandes corporaciones.

En todos estos años, siempre se ha mantenido la misión original de Entel de conectar a todos los chilenos. Así lo demuestra su colaboración con las autoridades en proyectos como Conectando Chile, que permitió a los habitantes de 730 localidades aisladas comunicarse por primera vez desde sus hogares con servicios de voz e internet móvil. Su preocupación por aportar a la transformación responsable de la sociedad y al desarrollo sustentable lo llevó en 2016 a ser la primera empresa de telecomunicaciones del país en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Chile.

De cara al futuro

Durante los últimos dos años, en medio de un entorno social convulsionado y una crisis sanitaria, Entel continuó prestando sus servicios sin mermar la calidad de estos y entregando facilidades de acceso a sus clientes en los distintos segmentos que atiende. Al mismo tiempo, se consolidó como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centros de datos, dos negocios de alta proyección. También pensando en el futuro, explora las potencialidades del próximo salto cuántico en transmisión de datos. En conjunto con otros actores de la industria y la sociedad, en 2019 hizo las primeras pruebas con la tecnología 5G: de manera remota, logró mover un brazo industrial y realizar una ecografía.



2.5 Segmentos y mercados

GRI 102-2 / 102-6

Mercado Personas

En 2020 atendimos 7.481.546 de clientes móviles con servicios de voz y datos. En hogares, llegamos a 84 mil clientes atendidos con servicios de fibra óptica (equivalentes a 140.927 unidades generadoras de ingresos, UGI) y a más de 299 mil hogares con conexiones inalámbricas (equivalentes a 392.274 UGI), a través de las cuales entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital.

Telefonía Móvil (con o sin datos)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil (BAM)

Carrier Billing
- Netflix
- Spotify
- Google Play

Hogar
- Telefonía inalámbrica
- Telefonía fibra
- Internet inalámbrico
- Internet fibra
- Televisión inalámbrica
- Televisión fibra

Carrier larga distancia internacional
- Fijo y móvil

Equipos y accesorios
- Smartphones
- Parlantes, audífonos, trípodes, etc.

Servicios Financieros y Seguros
- Tarjeta Entel Visa
- Equipos/ Viajes/ SOAP

Mercado Empresas

Prestamos servicios a más de 138 mil empresas de distinto tamaño: micro, pequeñas, medianas y grandes.

Soluciones móviles
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos
- Venta equipos
- Accesorios
- Seguros equipos

Soluciones fijas
- Empresa wireless
- Red local administrada
- Internet dedicado
- Telefonía fija + internet
- Pack negocio (1 y 2 líneas)
- Plataforma virtual (2 a 12 líneas)
- Trunk IP (12 líneas o más)
- Larga distancia internacional
- Datos
- Firewall
- Banda Ancha Fija Inalámbrica

Soluciones tecnológicas
- Infraestructura cloud
- Entel Secure Cloud
- Servicios Azure

Aplicaciones
- Office 365
- G Suite
- MDM
- Facturanet

Internet de las cosas (IoT)
- Gestión de flotas (GPS)
- Conectividad M2M

Data Center
- Housing
- Servidor Dedicado
- Digital Market
- Video Analytics
- Hosting de servidores

2.5 Segmentos y mercados

Mercado Corporaciones

A través de soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales, atendemos a más de 500 conglomerados con operaciones en Chile, que por su complejidad, requieren soluciones específicas, como también las principales entidades públicas del Estado. Nos hacemos cargo de sus necesidades particulares y especializadas, tanto tecnológicas como de servicio, en apoyo de los procesos estratégicos de sus negocios.

Soluciones móviles

- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georeferenciación.
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Managment)
- Plataforma e-commerce con atención digital exclusiva para colaboradores de las corporaciones con una oferta de planes, equipos y accesorios.
- Factura fácil: plataforma para administrar facturación de cuentas móviles b2b

Soluciones fijas

- Redes de datos: Conectividad redes móviles privadas, Internet dedicado, Coberturas dedicadas, Redes privadas MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas.
- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- Comunicaciones Unificadas: Telefonia, Voz y Colaboración, Telefonía IP On Demand, Videoconferencia, UCaaS
- Telefonía pública: Telefonía local, Larga distancia internacional Soluciones tecnológicas
- Soluciones TI: Outsourcing, Housing, Servicios SAP, End User Services (EUS), Renovación tecnológica, Entel Secure Cloud
- Soluciones digitales / Entel Ocean: Es un ecosistema que conecta y habilita plataformas mediante diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables. De esta forma damos origen a nuestra estrategia de plataformas las cuales son:
- Plataforma de IoT, Reef
- Plataforma de Analytics, Kamal
- Plataforma de Cloud, Entel Secure Cloud
- Plataforma de Contactabilidad, Touch
- Plataforma de MarketPlace
- Cyberseguridad a través de Entel CyberSecure: gestión de seguridad de endpoints, Evaluación de ciberseguridad, Seguridad inteligente, Centro de ciberinteligencia, Escudo de protección en la nube

Mercado Mayorista

Proveemos arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles, y servicios a más de 60 operadores de telecomunicaciones nacionales y 90 operadores internacionales. Adicionalmente, tenemos acuerdos de roaming internacional con más de 480 operadores de todo el mundo, pertenecientes a 193 países en los 5 continentes.

Roaming internacional

- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.

Roaming nacional y servicios a operadores móviles virtuales (OMV)

- Arriendo a operadores móviles de la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente.
- Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de redes

- Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.

Tráfico internacional

- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

2.5 Segmentos y mercados

Entel Perú

Contamos con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas, empresas de todos los tamaños y corporaciones. Nuestros servicios se dividen en dos grandes categorías para cubrir diferentes necesidades: **Personas y Empresas.**

Personas

Telefonía Móvil (con o sin datos)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil

Hogar
- Banda ancha fija inalámbrica (BAFI)
- Telefonía inalámbrica

Equipos y accesorios
- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, etc.
- SMS Multioperador

Empresas

Soluciones móviles
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos
- Venta de equipos

Soluciones fijas
- Telefonía fija
- Red de datos
- Internet dedicado
- SD-WAN

Soluciones digitales
- Cloud computing
- Entel virtual Data center
- Housing / Hosting
- Soluciones de Ciberseguridad
- Seguridad Gestionada
- Servicios de Ciberinteligencia
- Servicios multicloud
- Aplicaciones de productividad Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox

Entel Call Center

Integramos tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en **Chile y Perú**. Entre nuestros clientes contamos a empresas e instituciones gubernamentales.

Servicios omnicanal
- Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente

Service desk
- Mesas de ayuda técnica para empresas

Servicios back office
- Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado

Campañas de ventas
- Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery

Atención a clientes
- Modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo con el negocio

Cloud Contact Center
- Implementación de plataformas bajo demanda

Servicio de consultorías
- Speech analytics on demand
- Auditorías de calidad y workforce management
- Instalación y soporte técnico en terreno

2.6 Imagen corporativa

El compromiso de Entel con la sociedad se refleja en el propósito, marca e imagen corporativa, que nos alinean con nuestros desafíos de futuro desde la actualización de marca en 2018 y el lanzamiento de nuestro propósito. Este cambio también se tradujo en una redefinición del tono y estilo de nuestras comunicaciones, con una estrategia que busca acercarnos emocionalmente a los clientes a través de campañas y mensajes que además abordan problemáticas sociales y ambientales. Junto con cumplir nuestros objetivos de negocio, queremos relevar el rol que ejercemos en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y en el progreso del país, mostrando cómo nuestras soluciones innovadoras permiten conectar a las personas y crear valor sostenible para la sociedad en su conjunto.

Este enfoque se acentuó a partir de la crisis social de octubre de 2019, cuando nos vinculamos con lo que ocurría en el país a través de la campaña "Buenas señales". Además de avanzar en atributos como confianza y calidad, el indicador Brandpower de 2019 nos posicionó como la marca de telecomunicaciones con mayor poder en la mente de los chilenos. Además, le valió a Entel y a McCann Santiago el premio Gran Effie 2019. En 2020 conectamos con la contingencia generada por la pandemia de COVID-19, instando a la población a quedarse en casa para evitar contagios, además de liberar las redes sociales para todos nuestros clientes. Los estudios de marca publicados tras la propagación de la pandemia en Chile mostraron que se había reforzado la percepción de Entel como una empresa cercana, preocupada de los problemas de las personas. También se constató una mejora importante en el ranking del Estudio de Marca Ciudadana que elabora Cadem: antes del estallido, Entel se ubicaba en el lugar 49; luego ascendimos al puesto 25 y, tras las primeras campañas relacionadas con la pandemia, al 17, consolidándonos como los mejores de la industria. Lo anterior refleja la importancia de ser percibidos como una empresa cercana y atenta a las diversas necesidades de las personas.

Durante 2020 continuamos desplegando mensajes esperanzadores y nuestro rol muy presente, sobre todo en un escenario de movilidad restringida donde la conectividad se hace indispensable. Finalizamos el año ampliando nuestra ventaja como líderes del segmento móvil en Brandpower y mejorando nuestra posición en el fijo. A continuación, algunas de las campañas que en 2020 divulgaron contenidos que van más allá de la oferta comercial.



"Una buena noticia es una buena señal"

Con el fin de mostrar cómo las herramientas tecnológicas nos pueden mantener unidos incluso en medio de una cuarentena, extendimos una invitación a compartir buenas noticias destinadas a familiares y seres queridos que se encontraban aislados, con el compromiso de transmitirlas en televisión abierta. Los participantes solo debían cargar un video de diez segundos en la plataforma que habilitamos en nuestro sitio web y luego, durante un mes, emitimos a diario un mensaje distinto. Se recibieron más de 500 microvideos, los que fueron emitidos en su totalidad por televisión abierta. Así, logramos que las buenas noticias llegaran a los rincones más apartados de Chile a través de nuestros comerciales.

2.6 Imagen corporativa

Programa de tutoriales

Tutoriales para adultos mayores:

Considerando la importancia de este segmento de la población y la especial situación en que se encontraban durante la pandemia, creamos tutoriales para enseñar a los adultos mayores a utilizar la tecnología para comunicarse y divertirse, los cuales promovimos con piezas publicitarias que llamaban a los jóvenes a ayudar a sus abuelos y demás personas mayores en el aprendizaje de habilidades digitales.

Ver tutoriales

VER MÁS



Campaña "Vamos Chilenos"

Participación y donación de planes para personas mayores:

En septiembre participamos en la campaña solidaria que impulsaron Fundación Teletón y Conecta Mayor para ayudar a quienes se han visto afectados por el impacto socioeconómico de la pandemia. Aportamos 80 mil planes móviles con 24 meses de gratuidad para personas de la tercera edad de todo Chile. Valorizados en $ 1.500 millones, los planes darán conectividad a dispositivos móviles que distribuye Conecta Mayor, con una interfaz amigable desarrollada por Entel Ocean, que permite de manera sencilla solicitar y recibir asistencia médica, comunicarse con Carabineros y contactar a amigos y familiares cercanos.

Entel reutiliza

Donación equipos usados:

El objetivo de esta campaña solidaria que organizamos con Kyklos e Ingeniería sin Fronteras era lograr que estudiantes en contextos vulnerables accedieran a un equipo que les permita seguir aprendiendo de manera remota. Para ello, hicimos un llamado a donar celulares, tablets y computadores en desuso. Facilitamos su retiro a domicilio en 15 comunas de la Región Metropolitana y dispusimos varios puntos fijos de depósito en las demás regiones y comunas de la RM. Ingeniería sin Fronteras se hizo cargo de reacondicionarlos, mientras que los que no podían ser reparados se reciclaron. La iniciativa fue bien recibida y está previsto continuarla en 2021.



¿Más información?

VER MÁS

2.6 Imagen corporativa

Teléfonos seminuevos

Una alternativa sustentable:

A principios de 2020 lanzamos una campaña fomentando la compra de teléfonos reutilizados con el sello de garantía de Entel y a un precio mucho más bajo que el de los aparatos nuevos. Sin embargo, su principal atributo es su aporte al cuidado del medioambiente, al evitar el consumo de recursos naturales y la generación de residuos electrónicos. Temáticas como esta han probado ser muy bien valoradas por nuestros clientes, posicionando a Entel como una empresa activa en el ámbito de la sustentabilidad, por lo que seguirán ocupando un lugar central en nuestros lineamientos programáticos.

Santiago ePrix

Con el mismo espíritu y al igual que en años anteriores, auspiciamos la tercera versión del Santiago ePrix, la carrera internacional de autos eléctricos que en 2020 tuvo lugar el 18 de enero en el parque O'Higgins, con la participación de 12 escuderías y 24 corredores. Iniciativas de este tipo ejemplifican cómo la aplicación de nuevas tecnologías permite que hasta una carrera de autos sea sustentable y, en la medida en que empresas como Entel las apoyen, podrán estar disponibles para cada vez más personas.

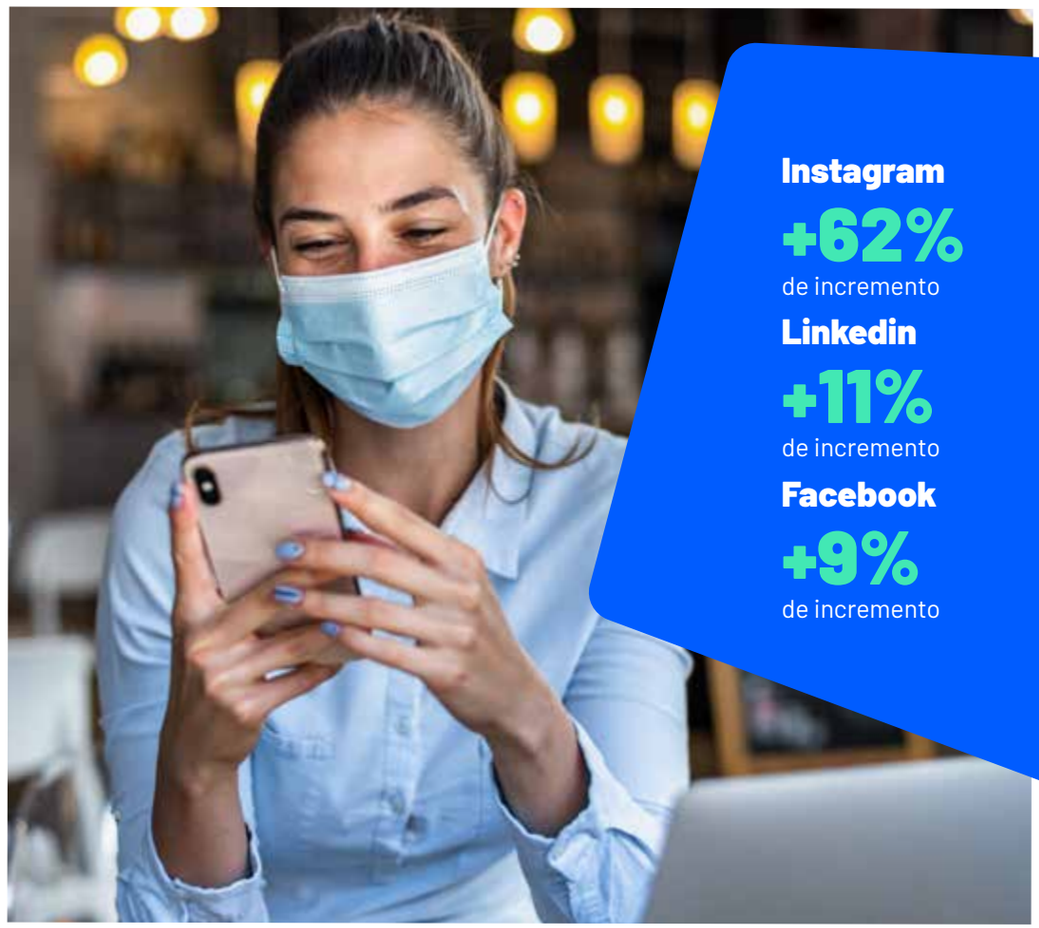
Redes sociales

La comunidad de redes sociales Entel presentó un aumento de +9,3% a nivel general durante 2020, mostrando un crecimiento estable durante el periodo.

Las plataformas que mostraron el crecimiento más alto fueron Instagram, obteniendo un incremento total de un +62% y LinkedIn, que creció en un +11%. Facebook por su parte incrementó en un +9% su comunidad, llegando a 1.188.157 seguidores.

Durante el año las marcas se vieron en la obligación de adaptarse a las fases de la pandemia y la nueva normalidad, manteniendo un tono y estilo de comunicación cercano a la comunidad, a través de contenidos emotivos-nostálgicos, humor o insights acordes a situaciones presentes durante la cuarentena, concursos y también se volvieron a potenciar servicios. Todo siempre priorizando el llamado a cuidarse y mantenerse en los hogares.

Entel presentó un comportamiento estable a lo largo del año 2020, tanto como en cuanto a crecimiento de comunidad, como también en interacciones y engagement, los que tuvieron un aumento de 220% respecto de 2019.



2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Efecto de la pandemia en las comunicaciones

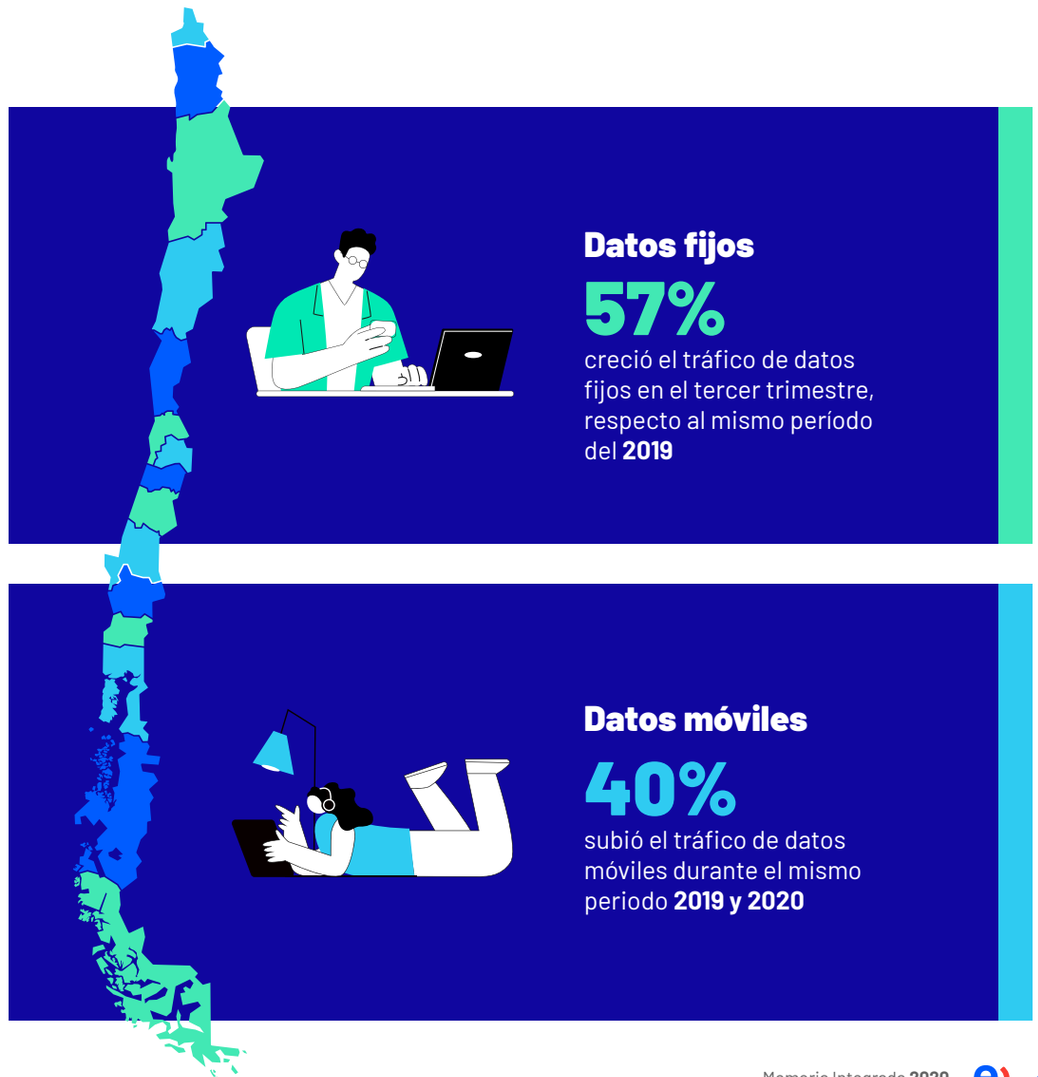
La pandemia de COVID-19 no solo afectó la salud de las personas, sino que también provocó un cambio en la proyección de la economía mundial, con repercusiones en la mayoría de los sectores. En este escenario, la industria de las telecomunicaciones se mostró más resiliente que otras, en gran parte porque sus servicios se volvieron indispensables a medida que cada vez más personas empezaron a trabajar y a estudiar de manera remota, y la movilidad restringida impuso la necesidad de recurrir a herramientas digitales para mantener el contacto con parientes y amigos. No resulta exagerado afirmar que hoy nuestra vida laboral, educacional y afectiva está siendo soportada por las redes de telecomunicaciones. Pero eso también significó que los operadores se vieran puestos a prueba.

En Chile el uso masivo de datos venía en aumento desde mucho antes. La contingencia sanitaria acentuó esta tendencia en forma significativa. De acuerdo con datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), se observó un fuerte crecimiento del tráfico de datos fijos a partir de marzo de 2020. De 241,7 Gb por conexión en febrero, pasamos a 366,1 Gb en septiembre. En el mismo lapso, el tráfico total aumentó de 832 mil terabytes a alrededor de 1,7 millón TB.

El tráfico por conexión de datos móviles, que había frenado su crecimiento desde el estallido social de octubre de 2019, se reactivó con la pandemia, alzándose de 10,3 GB a 12,7 GB entre febrero y septiembre de 2020. Algo similar ocurrió con el tráfico total móvil, que se incrementó de 204 mil TB en febrero a 251 mil TB en septiembre 2020. Sin embargo, se observa una estabilización en los meses de mayo y junio, lo cual sugiere que el uso se ha concentrado en la internet fija.

En el tercer trimestre, el tráfico de datos fijos creció un 57% el 2020 en comparación al mismo período del 2019, mientras que el de datos móviles creció un 40%.

Además, cambió la distribución del tráfico, trasladándose de los centros urbanos a zonas más periféricas y rurales. Por otra parte, en este contexto de uso intensivo, los clientes se mostraron menos tolerantes a las interrupciones y fallas de servicio, lo cual repercutió en los niveles de satisfacción de todos los operadores, que debieron enfrentar estas nuevas exigencias en medio de restricciones de movilidad que también afectaron a sus propios colaboradores.



2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones



La industria 2020

Con todo, la pandemia no varió de manera significativa las principales tendencias que presenta el sector desde hace algunos años, como el avance de la tecnología 4G en desmedro de la 3G y el retroceso del prepago en la telefonía móvil.

Según cifras del tercer trimestre de 2020 recopiladas por la Subtel (los datos más recientes disponibles al cierre de este reporte), el sector llegó a 54 millones de servicios de telecomunicaciones en septiembre de 2020, lo que se traduce en 2,8 servicios por habitante.

Internet general

A septiembre de 2020, Chile alcanzaba una penetración de 120,4 accesos de internet fijos y móviles (3G+4G) por cada 100 habitantes, con más de 23,5 millones de accesos totales, un crecimiento anual de 6,3%.

Pese a que aún corresponde al 84,3% de los accesos a internet, la móvil detuvo su crecimiento. Por el contrario, la fija ha seguido avanzando.

Distribución de ingresos por servicio de la industria Chile
(LTM septiembre 2020)

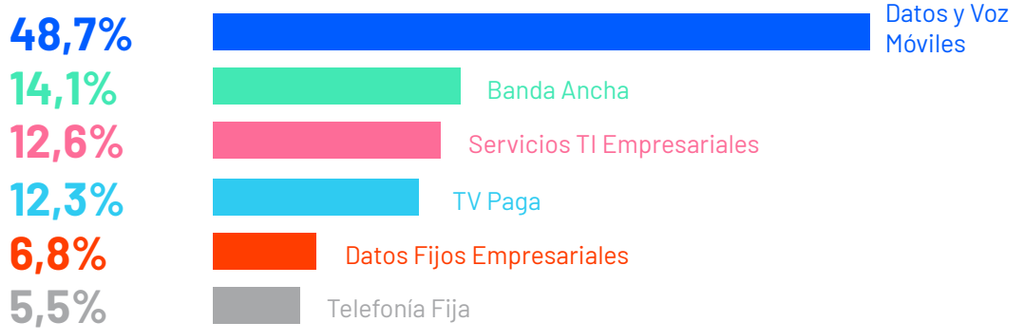


Tabla comparativa 2019-2020

Servicio	Unidad	3T-2019	3T-2020	Variación interanual
Internet fija	Miles	3.432	3.696	7,7%
Internet móvil (3G+4G)	Miles	18.464	19.795	7,2%
4G	Miles	15.932	17.699	11,1%
Internet móvil (tráfico)	Miles de Tera Bytes	1.535	2.128	38,6%
Telefonía fija	Miles	2.824	2.597	-8,0%
Telefonía móvil	Miles	25.489	24.619	-3,4%
TV de pago	Miles	3.266	3.238	-0,9%
Larga distancia internacional	Millones de minutos	19,9	10,3	-48,3%

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

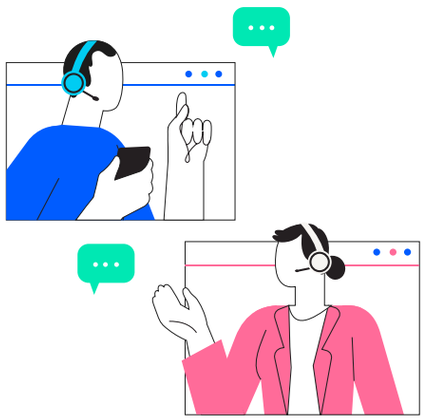
Internet fija

Los accesos fijos llegaron a 3,69 millones en septiembre de 2020, un alza de 7,7% respecto a septiembre de 2019. Su penetración general fue de 19,9 accesos por cada 100 habitantes, 1,1% más que el año anterior, alcanzando el 58,8% de los hogares. Continuó creciendo la fibra óptica, que ya cubre un 36,9% de las conexiones fijas, aunque la tecnología HFC sigue siendo la mayoritaria con el 49,6%, en tanto que la ADSL llega a 7,2%.

Internet móvil

Los accesos móviles (3G+4G) totalizaron 19,79 millones a septiembre 2020, un 7,2% más que en el mismo mes de 2019, aumento impulsado por el desarrollo de la tecnología 4G, que desde 2017 supera a la 3G en conexiones. A septiembre de 2020, la 4G alcanzaba 17,7 millones, un 11,1% más que en el mismo mes de 2019 (1.767 mil nuevos accesos en un año), representando el 89,4% de los accesos de internet móvil. En cambio, los accesos 3G disminuyeron un 17,2% en 12 meses.

El 94,3% de los accesos móviles correspondió a navegación por smartphone, que aumentó un 7,2% en un año. Los accesos vía USB experimentaron un aumento anual de 11,9%, mientras que las conexiones máquina-a-máquina (M2M) sufrieron un aumento de 2,1% respecto a 2019, representando un 2,2% de las conexiones 3G+4G.



Internet Móvil

La penetración de internet móvil llegó a

101,4

accesos por cada **100 habitantes** en el primer semestre de **2020.**



Telefonía fija

Las líneas fijas disminuyeron un 8% en 12 meses y el tráfico desde líneas fijas (Local-Local + Local-Móvil + LDI) cayó en un 13,4%, prosiguiendo su declive. La penetración del servicio llegó a 13,3 líneas por cada 100 habitantes.

Telefonía móvil

Chile alcanzó en septiembre de 2020 una penetración de 126,2 abonados por cada 100 habitantes, con un total de 24,6 millones. Es destacable el aumento que experimentó el tráfico acumulado de voz, que subió un 21,6% entre septiembre de 2019 y septiembre de 2020. También siguieron creciendo los abonados de contrato, que en el tercer trimestre de 2020 representaron el 56,2% del total, superando por segundo año al prepago.

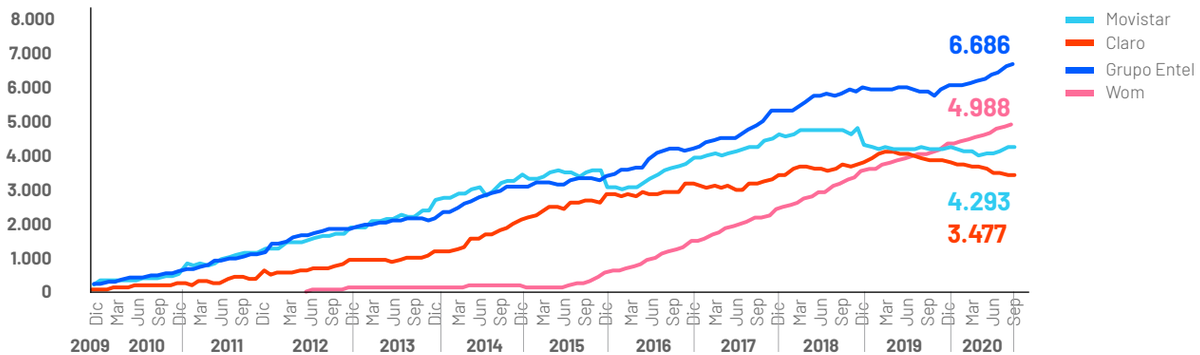
Televisión de pago

En septiembre de 2020 la penetración de este servicio alcanzó 16,6 suscriptores por cada 100 habitantes y el 57,3% de los hogares, lo que corresponde a 3,23 millones de suscriptores, un 2,5% menos que en septiembre de 2019, señal del estancamiento que ha experimentado recientemente este mercado.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Principales actores

Internet Móvil (conexiones 3G+4G)
Conexiones por Empresa y Participación de Mercado



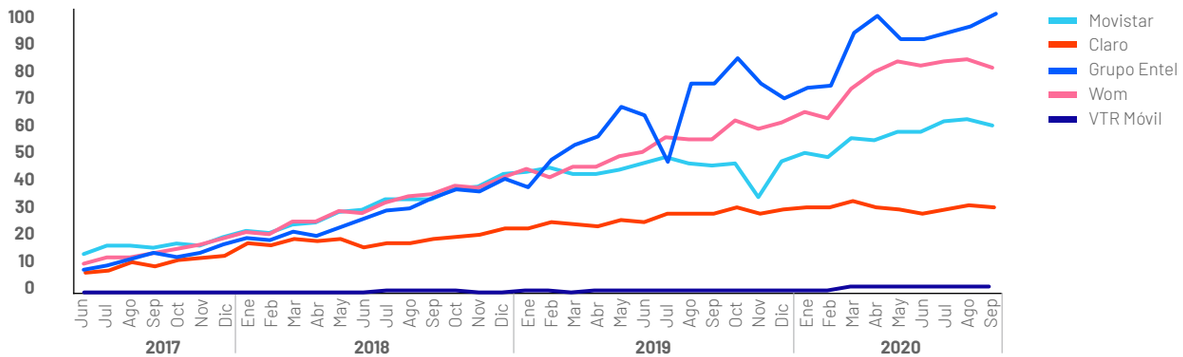
% Particip. Conexiones 3G+4G	Sep 19	Sep 20
Movistar	22,8%	21,7%
Entel	31,7%	33,8%
Claro	21,2%	17,6%
Wom	21,9%	24,7%
VTR Móvil	1,5%	1,4%
Virgin	0,8%	0,7%
Otros	0,1%	0,1%

Internet Móvil

14,2%

Entel creció 14,2% en conexiones entre septiembre de **2019 y septiembre de 2020.**

Tráficos de Internet (Datos)
Evolución de tráficos móviles por operador



Participación de mercado. Tráfico acumulado	Ene 19 hasta Sep 19	Ene 20 hasta Sep 20
Movistar	25,3%	22,4%
Entel	31,9%	34,5%
Claro	15,1%	12,6%
Wom	27,2%	29,6%
VTR Móvil	0,5%	0,9%

Tráficos de Internet

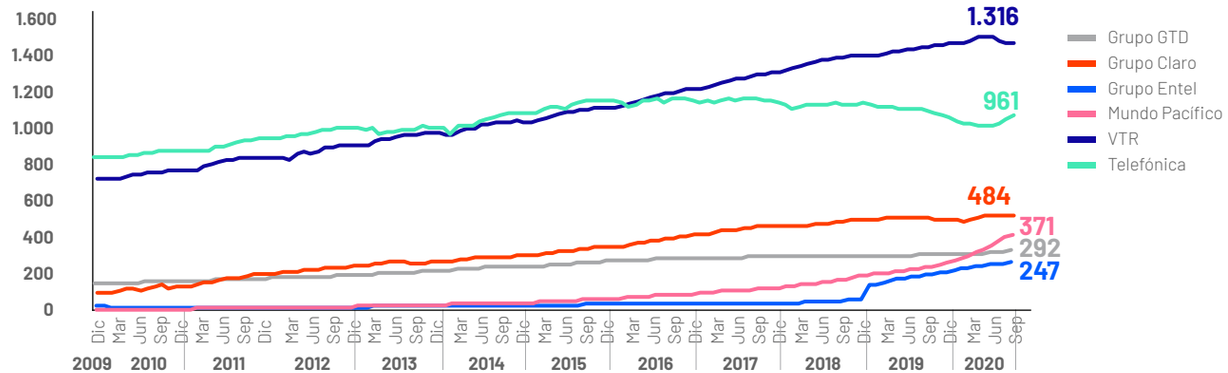
3%

Destaca el 3% de crecimiento experimentado por Entel en el tráfico acumulado de enero a junio de 2020 en comparación con el mismo periodo de 2019.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Internet Fijo

Conexiones por Empresa y Participación de Mercado



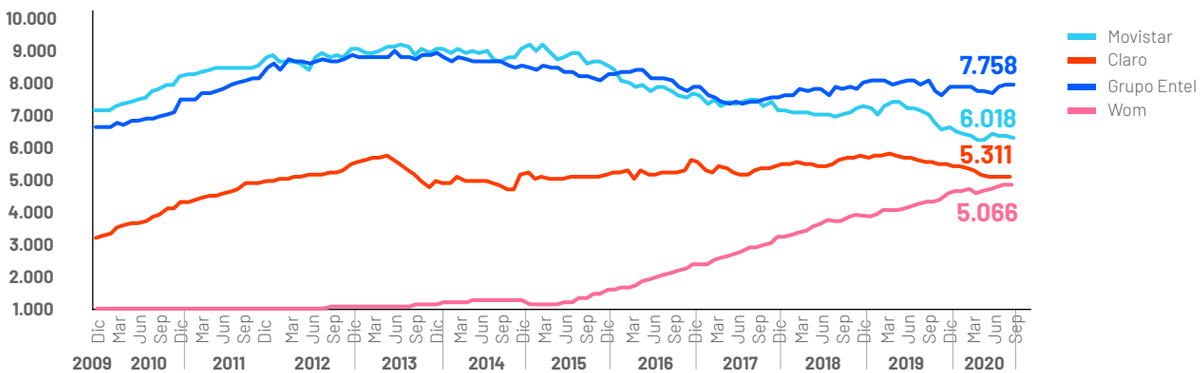
Participación de mercado (*)	Sep 19	Sep 20
Movistar	28,6%	26,0%
VTR	38,0%	35,6%
Claro	13,6%	13,1%
Grupo GTD	7,9%	7,9%
Mundo Pacífico	6,1%	10,0%
Entel	5,2%	6,7%
Otros	0,6%	0,7%

Internet Fijo

Casi la mitad del total se encuentra en la Región Metropolitana. HFC es mayoritaria en las zonas norte y centro, mientras que la fibra óptica sobresale en el sur.

Telefonía Móvil

Abonados por Empresa y Participación de Mercado



Participación de mercado	Sep 19	Sep 20
Movistar	26,5%	24,4%
Entel	31,1%	31,5%
Claro	23,0%	21,6%
Virgin	0,8%	0,6%
Wom	17,3%	20,6%
VTR Móvil	1,1%	1,1%
Otros	0,2%	0,2%

Telefonía Móvil

78%

Los tres principales operadores (Entel, Movistar y Claro) poseían el 78% del mercado a septiembre 2020.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

GRI 203-2

34,6%

A septiembre de 2020, Entel mantenía la mayor participación del mercado de pospago, con un 34,6%. Le seguían Movistar (26,2%), WOM (21%) y Claro (15,3%).

En tanto, tres operadores se disputaban el liderazgo del mercado de prepago: Claro (30,4%), Entel (27,2%) y Movistar (20,6%).

TV Pagada

Recientemente Entel está empezando a competir en este mercado en el que VTR mantiene la mayor participación con un 33,1% del total de suscriptores, seguido por DIRECTV (22,7%), Movistar (14,7%) y Claro (11,1%).

Futuro próximo: la llegada de la quinta generación (5G)

En noviembre de 2020 se abrió la licitación para adjudicar en Chile las cuatro bandas que permitirán la implementación de la tecnología 5G, sucesora del actual estándar 4G. La quinta generación de telefonía móvil es 100 veces más rápida, ofrece una capacidad mil veces mayor y reduce al mínimo la latencia. Se espera que alcance su máximo potencial en los próximos cinco a diez años. En el mundo, varios operadores están realizando proyectos piloto para probar sus beneficios, incluido Entel, y en algunos países incluso ya existen despliegues comerciales.

Sin embargo, el cambio de estándar también implica enormes inversiones para la industria. Según un estudio de IDC[3], entre 2019 y 2022 los proveedores de servicios móviles deberán invertir en conjunto unos US$ 57 mil millones en densificar sus redes, añadir espectro y actualizar sus equipos. El gran desafío es cómo obtener retornos atractivos por estos desembolsos. La experiencia con la 4G demostró que es difícil cubrir las inversiones generando más ingresos a partir de los clientes finales. Una investigación de PwC[4] señala que solo un tercio de los usuarios de internet pagaría un precio premium por conexiones 5G.

Asegurar un retorno justo exigirá un análisis más holístico de las oportunidades de monetización que conlleva la tecnología 5G, yendo más allá del cobro adicional a consumidores finales por datos más veloces. Gracias a sus otros atributos —como mayor confiabilidad, menor latencia y la posibilidad de segmentar el rendimiento de la red—, el próximo estándar tiene el potencial de ofrecer servicios y modelos de negocio completamente novedosos. Por ejemplo, los operadores podrían generar ingresos cobrando a otras compañías que proporcionan servicios basados en la 5G a sus clientes. Una variante de este modelo se conoce como empresa-a-empresa-a-X (business-to-business-to-X o B2B2X), donde equis puede ser un consumidor, otra empresa o una entidad pública. En otro estudio[5], PwC identifica tres caminos para obtener ingresos de la quinta generación:



[3] IDC, **"Market Analysis Perspective:** Worldwide Carrier Network Infrastructure, 2018," Sept. 2018.

[4] SwC, **"The promise of 5G:** Consumers are intrigued, but will they pay?", October 2018: https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/promise-5g.pdf)

[5] SwC, **"Making 5G pay:** monetizing the impending revolution in communication infraestructure", January 2019: https://www.pwc.co.uk/industries/communications/insights/making-5g-pay.html

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones



Apertura de nuevas fuentes de ingresos

La 5G puede habilitar a las compañías de telecomunicaciones para competir en nuevos mercados. Por ejemplo, abre la puerta para que los operadores móviles utilicen acceso inalámbrico fijo (FWA) 5G para proveer servicios de banda ancha comparables a los basados en cables. Al mismo tiempo, 5G ofrece a los proveedores de banda ancha fija la posibilidad de emplear FWA 5G en lugar de las alternativas más caras de fibra (FTTP y FTTH).

Además, la combinación de los principales atributos tecnológicos de la 5G —banda ancha súper rápida (1-10 Gbps), consumo eficiente de energía, manejo de conexiones masivas, altos niveles de confiabilidad y disponibilidad y latencia ultra baja (~1 ms)— presenta el potencial de brindar nuevos y mejorados servicios a los consumidores y negocios verticales:

Reducción de costos

La velocidad y la capacidad de la 5G redundarán en una disminución importante del costo unitario por gigabyte de datos de tráfico, ayudando a los operadores a mantener o incluso aumentar sus márgenes de venta por servicios de banda ancha móvil. Otras oportunidades de ahorro incluyen la posibilidad de automatizar aún más la planificación y operación de las redes, y poner en práctica conceptos como la simplificación operacional y las redes autoorganizadas/auto-operadas a gran escala.

Nuevos servicios	Oportunidades de uso
Banda ancha móvil extrema y acceso fijo inalámbrico	Streaming de video, juegos interactivos con varios participantes, juegos de realidad virtual y aumentada, conexión de pacientes con servicios médicos remotos.- 76,93%
Comunicación crítica en tiempo real	Operaciones de líneas productivas de precisión, minería automatizada, capacidad de respuesta mejorada en vehículos autónomos, aplicaciones médicas como cirugías remotas.
Comunicación masiva máquina-a-máquina	Aplicaciones industriales como mantenimiento remoto predictivo, administración de redes inteligentes, gestión del tráfico en tiempo real, drones e integración de servicios y dispositivos en casas inteligentes.-

Mejorar el servicio al cliente

La 5G elevará la experiencia de los usuarios a niveles superiores en todo tipo de aplicaciones: videollamadas, streaming, juegos, interacciones con dispositivos en una casa inteligente, etc. Además, la capacidad de segmentar la red permitirá ofrecer servicios diferenciados, con mayor eficiencia y a un costo menor.

Cambio en modelo de negocios de TV

Conforme avanza la tecnología, también cambia la forma en que consumimos TV. En su informe más reciente, la Subtel informó que desde junio 2019 a junio 2020 los suscriptores de TV satelital cayeron un 10,9%, mientras que los abonados de TV alámbrica aumentaron en un 3,8%, lo que se traduce en una caída neta del 3,2% en los abonados de TV.

Con un mayor número de dispositivos conectados recibiendo contenido de múltiples fuentes, surgen nuevas formas de ver TV. Es aquí cuando proveedores de contenidos tales como Netlfix, HBO Go, Amazon Prime, etc. comienzan a des-intermediar al distribuidor tradicional, con lo que se plantea un nuevo desafío para los operadores de televisión de pago, los que se ven enfrentados a implementar múltiples modelos utilizando Internet para seguir siendo competitivos.

2.7 Industria de la tecnología y las comunicaciones

Internet de las Cosas

El IoT, o Internet de las Cosas, considera la interconexión de objetos o maquinarias de manera digital mediante internet. Así, un objeto conectado recibe y/o emite información a través de una sim card incorporada. Esta tecnología tiene múltiples alcances, desde smarthomes o casas inteligentes con sensores de seguridad, calefacción, y ampolletas, hasta maquinaria remota conectada o M2M (machine to machine).

Producto de la pandemia se generaron múltiples nuevas soluciones de IoT y que llegaron para quedarse, como los escáneres térmicos para la medición de temperatura, el incremento de los sistemas de pago sin contacto, entre otros.

Edge computing

Entendemos Edge computing como la práctica de capturar, procesar y analizar datos cerca de donde se crean, en específico, se refiere al concepto de acercar los servicios informáticos a los consumidores de servicios o fuentes de datos. Impulsada por casos de uso emergentes como IoT, AR / VR, robótica, aprendizaje automático y funciones de red operadores que requieren un aprovisionamiento de servicios más cercano a los usuarios, el Edge computing ayuda a resolver los desafíos clave del ancho de banda, la latencia y la privacidad de los datos.

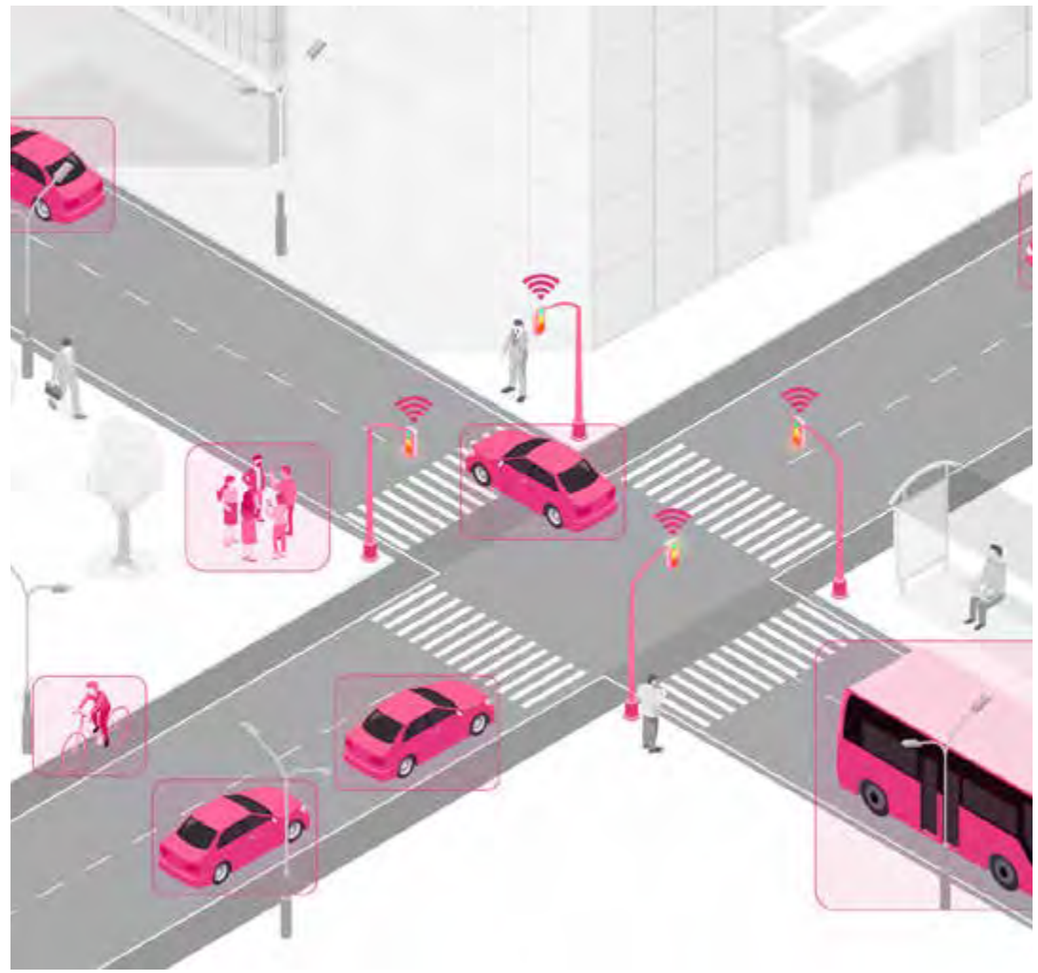
El Edge computing aumenta y expande las posibilidades del modelo actual de nube de hiperescala, principalmente centralizado, y respalda la evolución sistémica y la implementación de IoT y tipos de aplicaciones completamente nuevos, lo que permite aplicaciones comerciales digitales de última generación.

Alto crecimiento de canales digitales

No es de sorprender, que debido a la pandemia en la que estamos contextualizados, los canales digitales hayan experimentado un alto crecimiento, acelerando la transformación que se venía experimentando de años anteriores. Los operadores en todo el mundo han optado por potenciar aplicaciones y asistentes digitales para mejorar la experiencia del cliente. El caso de Entel no ha sido la excepción, fue necesario el fortalecimiento de canales digitales App y Web, además de canales de autoatención, de forma de asegurar la continuidad comercial, lo que se tradujo en una excelente operación y mejora de a experiencia de usuario.

¿Más información?

VER MÁS



2.8 Gestión de riesgos

El gobierno de riesgos de Entel cumple con los requerimientos de la norma **ISO 31000** y del modelo **COSO (Committee of Sponsoring Organizations)**, de la Comisión Treadway.

Modelo de gestión de riesgos

Nuestro Modelo de Gobierno de Gestión de Riesgos establece el marco metodológico para que las diferentes áreas de la compañía puedan identificar oportuna y preventivamente los riesgos estratégicos (macro), tácticos y operativos, de modo de establecer acciones de mitigación efectivas.

Su funcionamiento involucra a toda la organización con el fin de integrar distintas visiones: la mirada estratégica de la alta dirección, la táctica de los mandos medios y la operativa de los colaboradores claves en los diferentes procesos. Para ello, se les capacita y cuentan con el apoyo de la subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua, dependiente de la gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales.



Componentes del modelo

Política Integral de Gestión de Riesgos (para Entel y filiales)

Sus objetivos son:		
Promover la cultura de gestión de riesgos en la compañía.	Establecer criterios y definiciones.	Entregar resultados al Directorio y a la administración.

2.8 Gestión de riesgos



Metodologías de trabajo

Se estructura en torno a la elaboración de matrices de riesgos basadas en criterios uniformes de impacto y probabilidad que establece el equipo de Gestión de Riesgos. La idea es mantener un estándar común para toda la organización, que también pueda adaptarse a la evolución de los procesos.

Comités operativos de riesgos

Están conformados por gerentes divisionales y de departamento, que sesionan periódicamente para analizar riesgos específicos y sus acciones mitigadoras. Todos los miembros reciben capacitación, así como la asesoría de la subgerencia de Gestión de Riesgos, que se ha incorporado a los principales comités. Estos se dividen en:

1. Seguridad física
2. Operación
3. Ética y Modelo de prevención de delitos
4. Fraude
5. Seguridad de la información
6. Continuidad de negocio
7. Proveedores
8. Diversidad e inclusión
9. Protección de datos
10. Medioambiente

Los comités mencionados sesionaron regularmente, de acuerdo con su programación anual. Además, se conformaron otros comités no planificados, y que se activaron al detectar situaciones de riesgo corporativo, que debían ser abordados con acciones específicas:

- **Comité Fraude Clientes,** que fue implementado para definir y ejecutar planes de acción para afrontar el incremento de los fraudes de ventas en canales remotos, producto de la indisponibilidad de los canales presenciales debido a las cuarentenas establecidas por la Autoridad Sanitaria, y activar controles de corto, mediano y largo plazo, principalmente para evitar la suplantación de identidad.

- **Comité Araucanía,** implementado con el fin de resguardar la exposición y salud física y mental de nuestros colaboradores y contratistas, que deben trasladarse para solucionar fallas de infraestructura en la zona de conflicto existente en la IX región.

Funcionamiento

1. Para construir una matriz de riesgo operativa, los dueños de los procesos en las diferentes áreas identifican los macro riesgos empresariales y las mitigaciones generales que deben ser adoptadas para atenderlos.
2. Los diferentes comités operativos revisan los riesgos identificados y el estado de los proyectos de mitigación, retroalimentando continuamente a los colaboradores.
3. La subgerencia de Gestión de Riesgos acompaña a colaboradores y comités a lo largo de todo este proceso.
4. El Comité de Gerentes debe aprobar la actualización del mapa de riesgos empresariales y de los mapas operativos y tácticos.
5. Al menos dos veces al año, el Comité de Directorio es informado acerca de la actualización de los macro riesgos empresariales, el avance de las acciones mitigadoras y la metodología aplicada en este proceso.

2.8 Gestión de riesgos

Gestión 2020

Con una identificación temprana de riesgos, Entel ha logrado enfrentar de buena forma los desafíos que impusieron la crisis social y la pandemia. Esto ha exigido ajustar permanentemente nuestro mapa de riesgos estratégicos, incorporando nuevos, ampliando el enfoque de algunos ya incluidos y mejorando ciertas medidas de mitigación. A continuación, los principales ajustes realizados:

- **Marco** regulatorio cambiante
- **Recesión económica**
- **Conmoción social**
- **Adaptación de los negocios** al entorno digital asegurado
- **Despliegue de la tecnología 5G**
- **Seguridad de la información** y protección de datos



Seguridad en data centers

A las medidas tomadas para resguardar la seguridad de los centros de procesamiento de datos —hasta entonces centradas en la integridad física de las instalaciones—, se agregaron controles de acceso que implementó una empresa externa con altos estándares internacionales.

Un enfoque más social

Al riesgo de marco regulatorio cambiante, ya incluido en el mapa, se le añadió el proceso constituyente en curso y el ambiente político del país, además de aumentar su criticidad. En tanto, a los planes de acción asociados a este riesgo se le amplió el alcance, incorporando una visión más holística y social, abarcando también los posibles impactos en nuestros colaboradores y grupos de interés.

Entre otros temas, se introdujo el resguardo de la seguridad y la salud físico-mental de nuestros colaboradores, y la percepción que los principales grupos de interés tienen de la compañía en función de nuestras campañas comunicacionales y el apoyo que hemos podido brindarles como empresa.

Adaptación al teletrabajo

La indisponibilidad de personal estaba incorporada como un ámbito clave en nuestro Plan de Continuidad de Negocio y el teletrabajo era estudiado como posible medida mitigadora. La pandemia agilizó su implementación, pero también trajo nuevos riesgos relacionados con la adaptación a esta nueva cultura laboral. Con la asesoría de Boston Consulting Group, estamos definiendo cómo proyectar el trabajo remoto en la compañía más allá de la pandemia, de manera de continuar aprovechando sus ventajas y oportunidades, sin perder el compromiso de los colaboradores ni los beneficios del trabajo en equipo.

2.8 Gestión de riesgos

Capacitación
en gestión de riesgos en 2020

Se realizaron capacitaciones a 86 colaboradores de áreas críticas, donde se han estado elaborando mapas de riesgos tácticos y operacionales: Redes, Corporaciones, Seguridad de la Información, Protección de Datos y Cumplimiento, entre otras.

Al Directorio se le impartió una capacitación sobre riesgo corporativo en el primer trimestre de 2020.

Contacto remoto con clientes

Previo a la pandemia, la gran mayoría de las transacciones con nuestros clientes tenía lugar a través de canales presenciales. Las restricciones de movilidad aumentaron considerablemente las interacciones por medio de canales remotos. Ya estábamos preparados para mantener la cercanía con los usuarios en un contexto más digital, pero hubo que redoblar los controles debido al incremento en el riesgo de ciberataques y fraudes.

Percepción de grupos de interés

El Stakeholders Sustainable Index (SSIndex) captura el comportamiento sobre variables ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), a través de un análisis cruzado de información de los grupos de interés de una compañía, tales como: empleados, clientes, proveedores, comunidades, inversionistas y otros. A partir del segundo semestre 2020, Entel ha considerado contar con la percepción de riesgos de sus grupos de clientes (empresas, corporaciones y personas), proveedores, contratistas y colaboradores, con el fin de anticipar posibles fraudes, desalineación estratégica, temas de compliance, seguridad de información, medio ambiente y otros, para implementar acciones mitigantes en los casos que se requiera. SSIndex (desarrollado en Estados Unidos), complementa los índices de sostenibilidad con información sobre el comportamiento de stakeholders para identificar impactos, respecto a las prácticas y procedimientos de nuestra Compañía. Las mejoras identificadas deberán ser gestionadas durante 2021.

Frecuencia de actualizaciones

La periodicidad con que se actualiza el mapa de riesgos aumentó de anual a semestral para estar al día con los cambios del entorno.



2.8 Gestión de riesgos

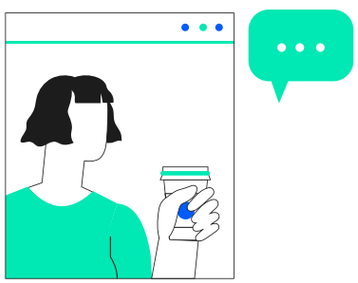
GRI 201-2

Riesgos climáticos y medioambientales

Los riesgos ambientales forman parte del mapa de macro riesgos empresariales de Entel. Además, se cuenta con un mapa de riesgos de cambio climático y medioambiente que nos ha permitido identificar y evaluar los principales riesgos asociados a estos temas, como los incendios forestales, la crisis hídrica y los consumos eficientes de agua y energía eléctrica, con foco en hacer un uso más eficiente de los recursos. Fruto de este trabajo es la nueva Política Medioambiental y el establecimiento de un plan de inversiones para incrementar la eficiencia energética en nuestras instalaciones. En 2021 comenzaremos a implementar el Sistema de Gestión Ambiental, que estipulará los roles, áreas responsables, un plan de capacitación y la reportabilidad.



Riesgos con mayor probabiblidad de ocurrencia dentro del grupo de riesgos identificados:



Descripción del riesgo	Descripción del impacto	Impactos/Implicaciones	Acciones de mitigación
Crisis hídrica	No contar con el agua requerida para la operación en edificios administrativos, técnicos y data centers (DC).	Se está evaluando el impacto financiero de los cambios para los DC que poseen la tecnología de enfriamiento de salas por agua.	Para el caso de los DC actuales, se está trabajando en identificar soluciones tecnológicas que permitan ahorro en el consumo de agua o simplemente cambio a tecnologías que no la consuman.
Enfermedades por cambio climático	No contar con medidas de salud, vacunas u otros ante cambios climáticos que afecten el medioambiente y la salud de las personas.	Indisponibilidad de personal crítico. Indisponibilidad de la operación.	Medidas teletrabajo. Medidas de seguridad física y salud. Revisión continua de impactos globales ante pandemias u otros.

2.8 Gestión de riesgos



Riesgos emergentes

La actualización constante de los riesgos obliga a analizar diversos escenarios que pueden materializarse en el futuro a nivel local y global. Esos análisis permiten vislumbrar riesgos con potencial de generar impactos de largo plazo en el negocio de la compañía o en toda la industria, y que en algunos casos ya han comenzado a impactar.

Como Entel, vemos dos riesgos emergentes con un alto potencial de impactar en nuestro modelo de negocio en el mediano y largo plazo, específicamente el desarrollo digital del mismo. Por una parte, el despliegue del 5G y la infraestructura asociada a esta tecnología requiere de una comunicación efectiva para impedir la propagación de rumores o desinformación a la población.

Las fricciones con comunidades locales o grupos de interés por desentendimientos en esta materia pueden tener impactos significativos en la velocidad del despliegue o derechamente poner en riesgo la integridad física de las instalaciones, lo que afectaría a los planes de negocio de la compañía asociados a esta tecnología, así como las capacidades de la población de acceder a sus beneficios y a los de la economía digital. Para ello, hemos identificado los beneficios de esta tecnología, acercándonos a organizaciones relacionadas para su promoción y difusión. Nuestra estrategia de sustentabilidad, centrada en los impactos positivos de la tecnología hacia la sociedad, y la política de medioambiente también ha sido complementada con un nuevo mapa de grupos de interés más detallado y modelo de relacionamiento con la comunidad que nos ayudará a gestionar mejor la comunicación oportuna con diferentes actores a nivel nacional y local.

Por otra parte, la atracción y retención de talento digital ha cobrado mayor importancia para la compañía en la medida que resulta indispensable para el desarrollo futuro del negocio, especialmente asociado al desarrollo de tecnologías y soluciones digitales hechas a medida para los clientes. Las posibilidades de ejecutar proyectos interesantes en empresas tecnológicas globales resultan muy atractivas para las personas especializadas en este sector, hecho que impacta en la capacidad de la compañía de captar y retener a estos perfiles a nivel local. Para ello, en Entel hemos hecho un mapa de capacidades digitales, que incluye personas y cargos críticos, implementando medidas de retención proactiva. Asimismo, para el desarrollo de talento, hemos establecido planes de formación y desarrollo para promover internamente el aprendizaje de capacidades digitales técnicas y transversales.

2.8 Gestión de riesgos

Comité de Crisis

El Comité de Crisis de Entel está integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea, incluido el gerente general y la subgerenta de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua, que lo preside y convoca cuando ocurren eventos de alta criticidad, conforme a nuestro Plan de Continuidad de Negocios.

Sus funciones son:

Proteger la integridad de todo el personal que trabaja en Entel, tanto interno como externo.

Entregar una respuesta oportuna frente a situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación y mantener la continuidad de los servicios.

Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo.

Analizar las consecuencias de cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.

Los principales ámbitos abordados en Comité de Crisis Covid-19 durante 2020, estuvieron focalizados en 6 macro ámbitos, los cuales a su vez agruparon alrededor de 80 iniciativas puestas en ejecución:

- Protección de la salud y contención emocional
- Apoyo a la comunidad
- Desafío regulatorio con Autoridad y Congreso
- Continuidad comercial y operacional
- Apoyo a nuestros clientes con más necesidades
- Cuidado del flujo de caja y objetivos de largo plazo



En 2020 el Comité de Crisis sesionó en 28 ocasiones. Durante marzo se convocó para reforzar las medidas de seguridad física frente a la posibilidad de reactivación de las movilizaciones sociales, para luego volcar sus acciones principalmente a los riesgos asociados a la **pandemia**. Entre marzo y agosto, se reunió dos veces a la semana y, a partir de septiembre, semanalmente.

03.

Gobierno corporativo, ética y entorno normativo

3.1 Gobierno corporativo
3.2 Composición del Directorio
3.3 Administración
3.4 Composición del equipo ejecutivo
3.5 Ética y cumplimiento
3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio



3.1 Gobierno corporativo

GRI 102-18

El Gobierno Corporativo de Entel es responsable de supervisar la gestión ejecutiva de la empresa y asegurar la creación de valor en el largo plazo, velando por la aplicación de los principios de gobernanza y la mantención de buenas relaciones con los grupos de interés.

El máximo ente rector del Gobierno Corporativo es el Directorio, que representa a los accionistas. Como lo indica la ley, una vez al año se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y definir los principales lineamientos y representantes para la toma de decisiones en los siguientes períodos.

Principios de Gobierno Corporativo

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



Junta de accionistas

En la Junta Ordinaria Anual de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2020, se acordó lo siguiente:

1. Aprobar la memoria, balance y estado de resultados del ejercicio 2019.
2. Distribuir como dividendo definitivo la suma de 154 pesos por acción, equivalente a un 30,17% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio.
3. Aprobar la política de inversiones y financiamiento y la política de dividendos.
4. Elegir a los actuales miembros del Directorio de la compañía.
5. Conservar la remuneración de los directores y de los miembros del Comité de Directores aprobada en la junta anterior y fijar el presupuesto anual del comité; aprobar la designación de la firma EY como auditores externos; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes; mantener a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating) como clasificadores de riesgos; mantener la designación de El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales, y aprobar las operaciones relacionadas.

3.1 Gobierno corporativo

Modelo de relacionamiento con inversionistas

Queremos que cada inversionista se mantenga debidamente actualizado sobre el estado de la empresa y nuestros planes de desarrollo futuro, con información transparente, relevante y oportuna. Ese es el foco de nuestro modelo de relacionamiento con inversionistas y su política asociada.

El área de Relaciones con Inversionistas de Entel atiende con dedicación exclusiva los requerimientos de información en Chile y Perú, tanto de accionistas como de analistas del sector. Además, organiza una serie de actividades con el fin de estrechar esta cercanía, como visitas a nuestras operaciones, encuentros periódicos y la participación de la empresa en conferencias locales e internacionales. Para la publicación trimestral de los resultados financieros, esta área elabora informes de análisis y sostiene diálogos remotos y presenciales con la concurrencia del gerente de Finanzas y Control de Gestión. Estos materiales están disponibles en la página web de inversionistas de Entel.



Pilares

Relación dedicada y de confianza

Información relevante y oportuna

Información transparente

Actividades 2020

Debido a la contingencia sanitaria de 2020, todas las actividades de relación con inversionistas se realizaron de manera remota. Se tuvo contacto con 587 públicos de interés con fondos extranjeros, locales, de pensiones y analistas de mercado.

Tipo de evento	Mes	Institución organizadora
Non deal roadshow	marzo	Entel
Conference call	mayo	Santander
Conferencia	junio	JPMorgan
Conferencia	agosto	Larraín Vial
Conferencia	septiembre	Credit Suisse
Conferencia	septiembre	Credicorp Capital
Video Conferencia	noviembre	Santander
Conferencia	noviembre	Bradesco
Conferencia	noviembre	Itau
Conferencia	noviembre	Latibex

3.1 Gobierno corporativo

GRI 102-18

Directorio

Está compuesto por nueve miembros elegidos en la Junta de Accionistas, que no desempeñan cargos ejecutivos en Entel. Permanecen en sus funciones por tres años y pueden ser reelegidos indefinidamente. Dos miembros son independientes de acuerdo con la legislación vigente.

Principales funciones

1. Definir lineamientos generales para la conducción de la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
2. Establecer formas de gobierno apropiadas para la gestión de la compañía.
3. Determinar políticas que guíen a la organización en materias específicas.
4. Designar al gerente general, que posee todas las facultades y obligaciones legales propias del cargo. Por tanto, existe separación de roles entre quien preside el Directorio y quien ejerce la responsabilidad de gerente general.
5. Revisar la gestión de la compañía a través de los reportes mensuales del gerente general, además de evaluar y plantear directrices en virtud del cumplimiento de las metas corporativas.

El Directorio sesiona regularmente una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente. El único ejecutivo que le reporta de forma exclusiva es el gerente general. Sin perjuicio de lo anterior, a las reuniones de Directorio también suelen asistir el gerente de Finanzas y Control de Gestión y el gerente Legal, que actúa como secretario.



Reportes y presentaciones ante el Directorio

Una vez al mes

El gerente general reporta la gestión del negocio y aquellos temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.

El gerente general informa la gestión del presupuesto aprobado por el Directorio.

Trimestralmente

El gerente de Finanzas y Control de Gestión presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.

El gerente general de Entel Perú presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.

Dos veces al año

Las vicepresidencias de Mercados presentan su plan de trabajo y gestión comercial.

La gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

La vicepresidencia de Tecnología y Operaciones da a conocer la situación de las redes y telecomunicaciones.

Anualmente

El área de Relación con Inversionistas da cuenta de su gestión.

El Comité de Ética presenta sus principales actividades y las denuncias recibidas.

La gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos presenta anualmente su gestión en materia de Sustentabilidad y Comunicaciones.

3.2 Composición del Directorio



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile. / C.I. 5.715.251-6

Es miembro del Directorio de Grupo Consorcio y Pucobre, entre otros. Es miembro del Directorio de Entel desde hace 21 años.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.069.087-1

Es presidente del Directorio de CMPC y también ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Lleva 18 años en el Directorio de Entel.



Richard Büchi Buc
Director

Ingeniero Civil en Minas, Universidad de Chile y MBA Wharton School of Business, University of Pennsylvania. / C.I. 6.149.585-1

Cuenta con 28 años de experiencia en telecomunicaciones, diez de ellos como director de Entel.



Bernardo Matte Larraín
Director

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.598.728-7

Es miembro del Directorio de CMPC y Banco Bice. Ha sido director de Entel desde hace 13 años.



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente

Ingeniero Civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Saint Louis University / C.I. 6.557.615-5

Preside el Directorio de Canal 13 y ha sido director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 14 años de experiencia en telecomunicaciones, cuatro de ellos en el Directorio de Entel.

3.2 Composición del Directorio



Patricio Parodi Gil
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Harvard University. / C.I. 8.661.203-8

También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene siete años de experiencia en telecomunicaciones, mismo tiempo que ha participado en el Directorio de Entel.



Enrique Gundermann Wylie
Director Independiente

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA PUC/ C.I. 9.900.567-K

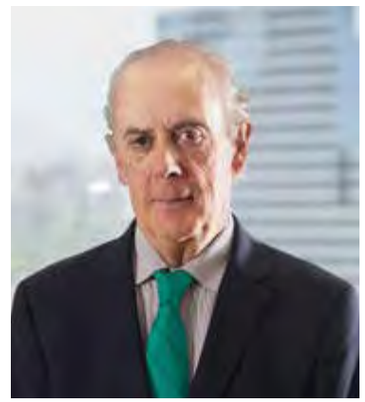
Es presidente del Directorio de Ikso, Ikea Chile, Perú y Colombia. Encabezó la Gerencia General Corporativa de Sodimac S.A., tras ejercer diversos cargos en el grupo Falabella. Se integró al Directorio de Entel en 2020.



Andrés Echeverría Salas
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA University of California, Los Angeles (UCLA). / C.I. 9.669.081-9

Lleva nueve años como miembro del Directorio de Entel, equivalente a su experiencia en telecomunicaciones.



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 5.543.624-K

Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A. Cuenta con 26 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del directorio de Entel.



3.2 Composición del Directorio

GRI 405-1

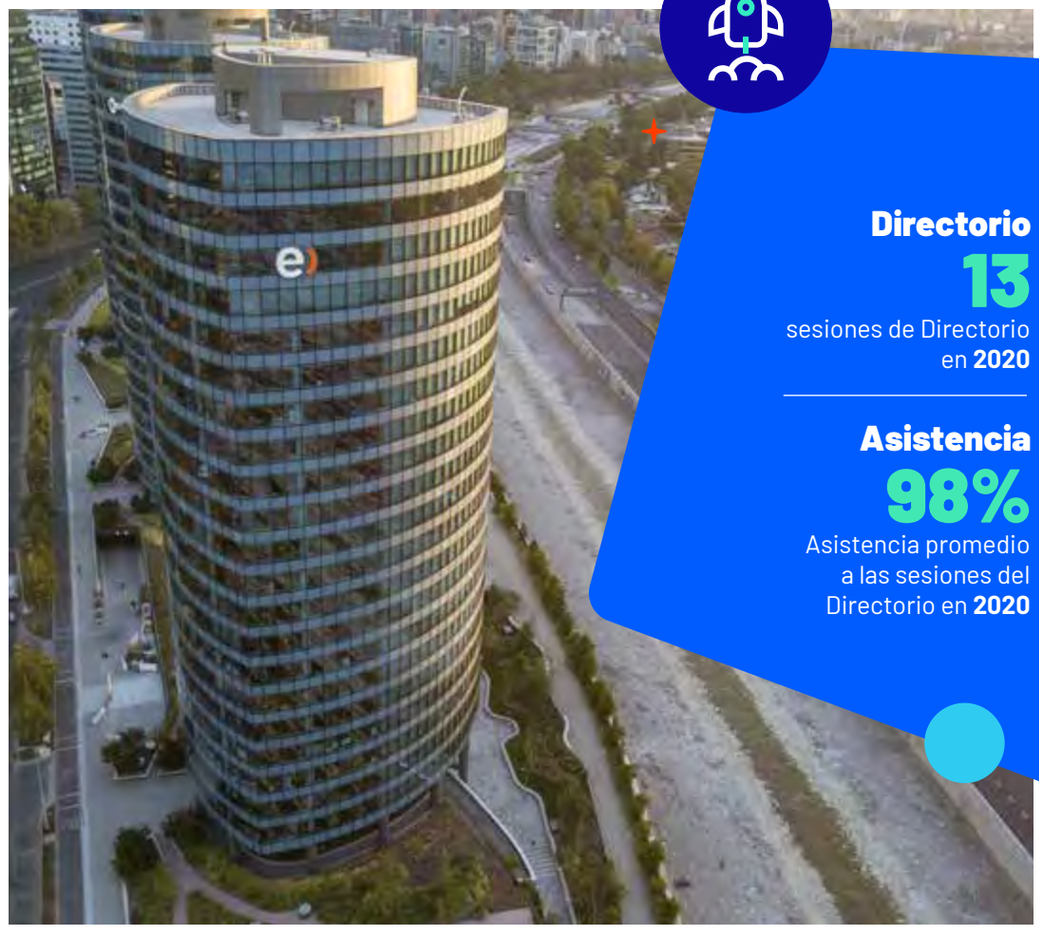
Indicadores de diversidad de directores

Género	2020
Femenino	0
Masculino	9
Total	**9**

Nacionalidad	2020
Chilena	9
Extranjera	0
Total	**9**

Rango etario	2020
Entre 51 y 60 años	3
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	2
Total	**9**

Antiguedad	2020
Menos de 3 años	1
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 y menos de 9 años	1
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años	4
Total	**9**



Directorio

13

sesiones de Directorio en **2020**

Asistencia

98%

Asistencia promedio a las sesiones del Directorio en **2020**

3.2 Composición del Directorio

Remuneración de los directores

Es aprobada anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, así como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Durante el ejercicio 2020, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.

Evaluación del directorio

Los directores de Entel cada año realizan una autoevaluación de las prácticas de gobierno corporativo de acuerdo con lo prescrito por la Comisión para el Mercado Financiero a través de la norma de carácter general N° 385.

Remuneraciones de directores 2019-2020

Nombre	Cargo	Directorio 2020 M$	Comité 2020 M$	Total 2020 M$	Directorio 2019 M$	Comité 2019 M$	Total 2019 M$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	90.506	-	90.506	87.897	-	87.897
Luis Gazitúa Achondo	Vicepresidente	67.880	15.084	82.964	64.074	14.652	78.726
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente	14.973	4.991	19.964	43.946	14.652	58.598
Juan Mac-Auliffe Granello	Director	45.253	-	45.253	43.948	-	43.948
Richard Büchi Buc	Director	45.253	-	45.253	43.948	-	43.948
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	45.253	15.084	60.337	43.946	14.652	58.598
Bernardo Matte Larraín	Director	42.734	-	42.734	41.514	-	41.514
Patricio Parodi Gil	Director	45.253	-	45.253	42.739	-	42.739
Andrés Echeverría Salas	Director	45.253	-	45.253	43.948	-	43.948
Enrique Gundermann Wylie	Director Independiente	30.281	10.093	40.374	-	-	-
Total		**472.639**	**45.252**	**517.891**	**455.960**	**43.956**	**499.916**

Directores vigentes al 31 de diciembre de 2020. Enrique Gundermann Wylie no formó parte del Directorio en 2019.

3.2 Composición del Directorio

Comité de Directores

Este órgano previsto en la ley sobre Sociedades Anónimas está compuesto principalmente por directores independientes, cuya función es revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre estas materias, destacan:

- Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros.
- También proponen al Directorio los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.
- Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- El plan de trabajo de auditorías externas e internas y la gestión integral de contingencias.

Hasta abril del 2020, el Comité de Directores estuvo integrado por Carlos Fernández (director independiente y presidente del comité), Jorge Salvatierra (director independiente) y Luis Felipe Gazitúa (director). Desde mayo lo integraron Jorge Salvatierra (director independiente y presidente del comité), Luis Felipe Gazitúa (director) y Enrique Gundermann (director independiente)

Resumen de la gestión del Comité de Directorio 2020

29-enero-2020

- Plan de auditoría interna.
- Presentación de auditores externos acerca de estados financieros anuales auditados.
- Revisión política de remuneraciones.

06-abril-2020

- Proposición de remuneraciones del comité de directores y presupuesto.
- Proposición de auditores externos.
- Proposición de clasificadoras de riesgo.

01-junio-2020

- Plan de trabajo de auditoria 2020.
- Aprobación de plan anual y fijación de fecha para celebración de sesiones del comité.

06-julio-2020

- Revisión operaciones relacionadas mayo 2020.
- Revisión de estadísticas del canal de denuncias y propuesta sobre revisión de casos.

03-agosto-2020

- Aprobación estados financieros consolidados segundo trimestre con revisión limitada de auditoría.
- Presentación encargado de prevención de delitos.
- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante julio.
- Revisión operaciones relacionadas junio 2020.

07-septiembre-2020

- Aprobación mapa de riesgos y evaluación de avance del plan de auditoría de la política de riesgos.
- Revisión de autorización para cotizar y contratar a empresa de auditoría externa para la prestación de servicios de asesoría o due diligence.
- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante agosto.
- Revisión operaciones relacionadas julio 2020.

05-octubre-2020

- Revisión de política contratación de asesores.
- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante septiembre.
- Revisión operaciones relacionadas agosto 2020.

02-noviembre-2020

- Revisión nuevos casos recibidos a través del canal de denuncias durante octubre.
- Revisión operaciones relacionadas septiembre 2020.

14-diciembre-2020

- Revisión carta observaciones, resultados del programa anual de auditoría y otras materias.
- Revisión nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias durante noviembre y reporte de estadística anual del canal.
- Informe sobre NCG N° 385.
- Revisión operaciones relacionadas octubre 2020.

3.2 Composición del Directorio



Prácticas destacadas

1. Inducción de directores nuevos

Contamos con una política formalizada de inducción de nuevos directores, a cargo del gerente general. Las inducciones consideran la entrega de información sobre materias como el funcionamiento del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.

2. Acceso a información remota

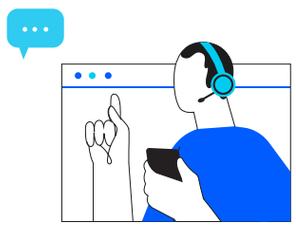
A través del Portal de Directores, plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación, cada director puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y acceder a la información de las exposiciones efectuadas en estas. Desde 2020, los miembros del Comité de Directores también reciben las denuncias hechas a través del canal habilitado para este fin.

3. Capacitación y asesoría permanente

El Directorio tiene el derecho de contratar la asesoría de expertos necesaria para el apoyo de su rol.

Capacitaciones
y presentaciones al Directorio

Junto con las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio se mantiene actualizado por medio de capacitaciones y presentaciones realizadas por un equipo ejecutivo interno y especialistas externos. En 2020 estas actividades incluyeron una capacitación sobre responsabilidad de los directores.



3.3 Administración

Para abordar todos los temas estratégicos y de gestión de la empresa, con una visión integral de las oportunidades y desafíos del negocio, implementamos una estructura administrativa organizada en segmentos de mercado que atienden las necesidades de nuestros distintos clientes, apoyadas por áreas transversales que trabajan en forma coordinada.

Segmentos en Chile
Mercado Personas
Mercado Empresas
Mercado Corporaciones

Cada división cuenta con equipos propios para las funciones de innovación, desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. El área de Tecnología y Operaciones se ocupa de las actividades técnicas tradicionales (redes, sistemas y operaciones) e incluye la atención al Mercado Mayorista.

Áreas transversales
Gerencia de Finanzas y Control de Gestión
Gerencia de Capital Humano
Gerencia Legal
Gerencia de Auditoría
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos



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

En Perú, a nivel ejecutivo, la administración de Entel reporta a un directorio y cuenta con una **estructura interna similar a la descrita para los negocios en Chile.** Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y poseen una administración funcional a su estrategia.

3.4 Composición del equipo ejecutivo



Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts in Economics, Universidad de Chicago/ C.I. 9.989.661-2

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de 2000.

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 7.010.335-4

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Mario Núñez Popper
Vicepresidente de Mercado Empresas

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 8.165.795-5

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde 1993.

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente de Mercado Corporaciones

Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile/ C.I. 7.005.576-7

Desde diciembre de 2006.

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 7.003.573-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Sebastián Domínguez Philippi
Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio

Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile y master en Economía, Universidad de Cambridge/ C.I. 10.864.289-0

Desde marzo de 2017. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 7.052.775-8

Desde agosto de 1996. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.

Felipe Straub Barros
Gerente de Capital Humano

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Universidad Alberto Hurtado y Loyola College in Maryland/ C.I. 8.131.463-2

Desde enero de 2012.

Óscar Zarhi Villagra
Gerente Legal

Abogado, Universidad de Los Andes y LL.M, Universidad de Chicago/ C.I. 10.788.082-8

Desde marzo 2020.

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

Ingeniero civil industrial y MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 10.767.214-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Magaly Guerrero Arce
Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

Contadora auditora, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez/ C.I. 10.978.118-5

Desde marzo de 2017.

Ramiro Lafarga Brollo
Gerente General de Entel Perú

Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina)/ C.I. 14.718.820-K

Desde marzo de 2017.

3.4 Composición del equipo ejecutivo

GRI 405-1

Indicadores de diversidad en principales ejecutivos de Entel S.A., PCS y Entel Perú

Género Entel S.A., PCS y Entel Perú		
Femenino	14	1
Masculino	76	8
Total	**90**	**9**

Nacionalidad Entel S.A., PCS y Entel Perú		
Chilena	80	6
Extranjera	10	3
Total	**90**	**9**

Rango de edad Entel S.A., PCS y Entel Perú		
Menos de 30 años	0	0
31-40 años	11	1
41-50 años	47	6
51-60 años	30	2
61-70 años	2	0
Total	**90**	**9**

Antiguedad Entel S.A., PCS y Entel Perú		
Menos de 3 años	10	2
Entre 3-6 años	18	6
Más de 6 y menos de 9 años	7	1
Entre 9-12 años	16	0
Maás de 12 años	39	0
Total	**90**	**9**

Dotación completa:

Estamento	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales	Call Center Perú	Ame-ricatel Perú	Entel Perú*
Ejecutivos	50	40	9	1	5	-	9
Profesionales y técnicos	1.958	1.182	649	20	490	18	235
Administrativos	527	521	1.752	168	2.401	271	1.764
Total	**2.535**	**1.743**	**2.410**	**189**	**2.896**	**289**	**2.008**

*Cifras Entel Perú consideran también dotación Directnet

Remuneración del equipo ejecutivo

Los bonos anuales son pagados según fórmulas preestablecidas, en base al logro de metas corporativas y del área específica. Existe un plan de largo plazo con un horizonte de hasta seis años, que considera pagos fijos y variables por cumplimiento de metas, con tope superior para los montos variables. Todos los pagos realizados bajo estos conceptos están incluidos en los valores señalados en el siguiente cuadro.

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2020

Dotación considerada	110 colaboradores Entel S.A. y sus filiales
Remuneraciones	$ 11.410.015.517
Bonos Pagados	$ 4.741.415.916

Indemnización por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2020 $1.895.583.647 pagados en total a 8 ejecutivos.

3.5 Ética y cumplimiento

GRI 102-16

En Entel nos hemos comprometido a construir una cultura corporativa basada en nuestro propósito de transformar responsablemente a la sociedad, en los principios generales de la ética, en el respeto al cuerpo legal vigente y el bienestar de todos nuestros grupos de interés. No aceptamos conductas reñidas con estos principios, por eso, hemos conformado un sistema ético compuesto por una serie de políticas, normas y procedimientos que entregan una guía de conducta en un entorno empresarial, de manera clara, precisa y coherente con la cultura que deseamos.

Código y manual de ética

Basados en el cumplimiento ético y normativo, constituyen una directriz para el actuar de directores, ejecutivos, colaboradores y terceros que desarrollan actividades para la compañía. Fijan estándares de conducta que apuntan a establecer una cultura de resguardo permanente de la integridad.

Comité de ética

Con el propósito de velar por una gestión que responda a las mejores prácticas, disponemos de un comité integrado por seis ejecutivos de la empresa que designa el gerente general corporativo con la misión de resolver diversos aspectos relacionados con las normas de la compañía y organizar la gestión de las denuncias que se formulen a través de los canales creados para este propósito.

Integrantes

1. Gerente de Capital Humano (presidente)
2. Gerente Legal
3. Vicepresidente de Mercado Corporaciones
4. Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
5. Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
6. Gerente de Auditoria Interna y Riesgos Operacionales
7. Secretario del Comité: Gerente de Compliance Gerencia Legal

Principales funciones

- Organizar la gestión de las denuncias que se formulen a través de los canales que existen para dicho fin.
- Proponer acciones pertinentes para subsanar las deficiencias que se constaten con motivo de la investigación de las denuncias efectuadas.
- Resolver cuestiones relacionadas con las normas de la compañía.

29% de los Proveedores ha firmado su conocimiento y adherencia al sistema ético y sus componentes



120
Denuncias ingresadas en 2020

+32%
respecto a **2019**

100%
se encuentran **resueltas**

30
resultaron en algún tipo de **sanción**

39
fueron **rechazadas**

3.5 Ética y cumplimiento

GRI 205-2 / 205-3

Canal de denuncias

Con la meta de proteger los estándares éticos de Entel, hemos puesto a disposición de nuestros ejecutivos, colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y grupos de interés un canal de denuncias seguro y confidencial a través del que pueden comunicar —en forma anónima, si lo desean— cualquier transgresión a nuestros valores, códigos y políticas, de manera que podamos analizar los antecedentes proporcionados y dar una respuesta oportuna. La plataforma abarca 21 tipos de infracciones, entre ellas, conductas vinculadas a la discriminación, acoso laboral, acoso sexual, fraudes, corrupción, daños al medioambiente y actuaciones contrarias a la libre competencia. Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, que sesiona mensualmente.

Durante 2020 se ingresaron 124 denuncias, lo que representó un aumento de un 32% respecto a las de 2019. De las 124, 84 fueron acreditadas y 30 casos terminaron en sanciones. Un 36% de las denuncias derivaron acciones de mejora en los procesos. Cabe señalar que los tiempos de investigación disminuyeron en un 32% pasando de un promedio de 52 días corridos en 2019 a 39 días corridos en 2020.

Desde 2020, los miembros del Comité de Directores también reciben automáticamente las denuncias realizadas por esta vía, señal del compromiso del Directorio con la profundización de una cultura basada en ética y el cumplimiento. Mensualmente revisan dichas denuncias y sus avances en el Comité de Directores. Además, anualmente el presidente del Comité de Ética reporta al Comité de Directores sobre el Sistema de Ética y Cumplimiento de la compañía, incluyendo la gestión del Canal de Denuncias y del Comité de Ética, esto permite al Directorio, a través del Comité, ejercer su deber de supervisión y dirección al velar cómo están funcionando los mecanismos de control respecto a la administración y sus oportunidades de mejora.



Modelo de Cumplimiento Normativo (MCN) y Anticorrupción

El objetivo de este modelo es velar por la integridad corporativa sobre la base de los valores y principios que rigen a la compañía. A partir de él, surgen las políticas, normas y procedimientos que aseguran conductas acordes con estos lineamientos.

Uno de sus componentes centrales es el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), basado en la ley N°20.393, nuestro principal mecanismo de defensa ante eventos de corrupción. Comprende políticas de control y fiscalización, como también un Encargado de Prevención de Delitos (EPD), que designa el Directorio y es responsable de aplicar este modelo con plena autonomía. Además, recibe e investiga las denuncias sobre estas materias presentadas a través de los canales operativos en Entel.

Principales políticas y lineamientos

- Código de Ética y Manual de Aplicación
- Manual del Modelo de Prevención de Delitos
- Política de Anticorrupción
- Política de Conflicto de Interés
- Política de Regalos, Invitaciones y Viajes
- Política de Compras
- Política de Donaciones
- Política de Auspicios y Patrocinios
- Política de Lobby
- Protocolo de Relacionamiento con Empleados y Funcionarios Públicos
- Política de Fondos por Rendir
- Política de Inversiones y Financiamiento
- Procedimiento de Denuncias

3.5 Ética y cumplimiento

Acceso único

El Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento concentra en un solo acceso a la intranet corporativa —disponible para todos los colaboradores de Entel— los documentos más importantes en este ámbito, como el Código de Ética, el Manual de Aplicación, las distintas políticas y el registro de las declaraciones de conflicto de interés, regalos, viajes e invitaciones recibidas o no aceptadas. Además de un acceso directo al Canal de Denuncias.



Política de Conflicto de Interés

Formalizada en 2019, busca prevenir situaciones de conflicto de interés que puedan presentar los colaboradores y directores de Entel Chile S.A. y sus filiales cuando, en el ejercicio de su cargo, funciones o posición en la compañía, puedan de alguna forma intervenir en asuntos donde aparezca comprometido su interés personal frente a proveedores, clientes, competidores u otras partes interesadas de Entel.

Al cierre de 2020, el Directorio completo había realizado su declaración de conflicto de interés y el cumplimiento entre los líderes que forman parte del top 400 de la compañía era de un 98%.

Política de Regalos, Viajes e Invitaciones

Permite regular y transparentar el proceso de aceptación y otorgamiento de regalos, invitaciones y viajes, para así prevenir conflictos de interés. Al mismo tiempo, apunta a reducir el riesgo legal y reputacional al que puede verse expuesta Entel por la comisión de delitos establecidos en la Ley N°20.393 u otra legislación aplicable.

Al cierre de 2020, el cumplimiento sobre el registro de aceptación y devolución de regalos, viajes e invitaciones involucraba 103 declaraciones, concentradas principalmente en regalos e invitaciones provenientes de empresas proveedoras.

Nueva Política de Gestión Ambiental

En 2020 el Directorio aprobó esta nueva política y su modelo de gobierno, tras lo cual se inició el trabajo de conformar los comités correspondientes y definir sus responsables.

Creación de la Gerencia Legal de Compliance

En octubre 2020 fue creada la Gerencia Legal de Compliance de la empresa, dependiendo de la Gerencia Legal, la que hasta septiembre pasado funcionaba como un área dependiente de la gerencia de Auditoría. Esta nueva gerencia tiene como principal objetivo la administración y seguimiento de todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en los ámbitos corporativo general, ley N° 20.393 de responsabilidad penal de las personas jurídicas, libre competencia y protección al consumidor, entre otros.

El Gerente Legal de Compliance en su rol de Encargado de Prevención de Delitos y de Libre Competencia reporta directamente al Directorio.

El objetivo de la Gerencia Legal de Compliance es implementar y mejorar los procesos de control de la organización, relacionados con la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, de libre competencia y otros modelos cumplimiento (“Modelos de Cumplimiento”) que desarrolle la organización, tanto en la compañía como en sus filiales, identificando oportunamente los riesgos a los que se expone; promoviendo una cultura ética y de buenas prácticas de control, que incrementen el vínculo y el valor que aportamos a los colaboradores y a los grupos de interés.

El área es responsable de liderar y organizar la supervigilancia de los Modelos de Cumplimiento y sus modificaciones, velando por su aplicación efectiva y el establecimiento de métodos para tal fin. Además, da cumplimiento dentro de la Compañía tanto a la normativa externa como interna, definiendo los criterios de buenas prácticas, y entregando lineamientos concretos a los colaboradores para que las apliquen en el ejercicio diario de sus funciones. Con ello, se busca además difundir dentro de la Compañía cuáles son las normas relacionadas a Compliance, qué sanciones traen aparejadas y cuáles son los riesgos asociados a cada una de las áreas que la conforman.

3.5 Ética y cumplimiento

Semana de la Ética (julio)

8
charlas de distintas temáticas de cumplimiento.

611
colaboradores participaron en las charlas.

MPD
Lanzamiento de Compendio de Políticas MPD.

241
Líderes (del Top 400) participaron de la Jornada de Gobierno Corporativo y charla de "Ética y liderazgo en tiempos de crisis".

Actividades de formación y difusión en materia de ética y cumplimiento

Líderes y áreas clave:

Como parte del plan de difusión de ética y cumplimiento 2020, se capacitó vía remota (Teams) a un total de 728 colaboradores de la compañía, mediante reuniones denominadas "Cafés de ética y cumplimiento", los cuales tenían como objetivo promover el código de ética, las políticas de conflicto de interés y de regalos, viajes e invitaciones y el uso del canal de denuncias de Entel. La valoración de estos talleres tuvo un alto nivel de percepción, siendo el promedio de 6,7 (nota máxima 7).

Fue un hito importante para la compañía, realizar por primera vez la Semana de la Ética, la que abordó temas diversos relacionados con protección de datos, ciberseguridad, diversidad e inclusión, sostenibilidad, canal de denuncias, conflictos de interés, modelo de prevención de delitos y lobby y fomentar una cultura de integridad y de cumplimiento en las acciones que hacemos como compañía. En dicha actividad se invitó a participar a los colaboradores de Entel a los talleres, previa inscripción, y hubo una jornada específica de "Gobierno Corporativo" y charla de "Ética y Liderazgo en tiempos de crisis" para los líderes Top 400 de Entel.

Por otra parte, en octubre 2020, medimos nuestra cultura de ética, a través de Fundación Generación Empresarial (FGE), organización que promueve la cultura de integridad y buenas prácticas empresariales desde 1995. Tras la medición, Entel fue distinguida con el Reconocimiento al Compromiso con la Integridad, en la categoría Primera Medición. Como parte del proceso, se aplicó entre los colaboradores de la compañía la encuesta "Barómetro de Valores y Ética Empresarial FGE", que mide la definición, vivencia y comunicación de valores empresariales; conocimiento de las herramientas de prevención de conductas antiéticas; la presencia de conflictos éticos y el compromiso de las jerarquías con la integridad al interior de las instituciones.

Libre competencia

Nuestra participación en un mercado altamente regulado y competitivo nos exige cumplir las normas que regulan la libre competencia en todo momento, lo cual además es parte fundamental de nuestra cultura. Por eso rechazamos cualquier conducta que se refleje en acciones u omisiones que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia, o que tiendan a producir dichos efectos, tales como la colusión, el abuso de posición dominante y las prácticas de competencia desleal, en cualquiera de sus formas. Es responsabilidad de todas las personas, empresas e instituciones vinculadas a Entel actuar siempre en consecuencia y reportar cualquier conducta contraria a través del Canal de Denuncias.

El tema es de máxima prioridad para Entel, lo cual se traduce en estrictos protocolos que enmarcan todos los contactos con nuestros competidores. Al menos una vez al año, el Encargado de Libre Competencia reporta al Directorio sobre la materia.

En 2020 Entel no recibió sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia.

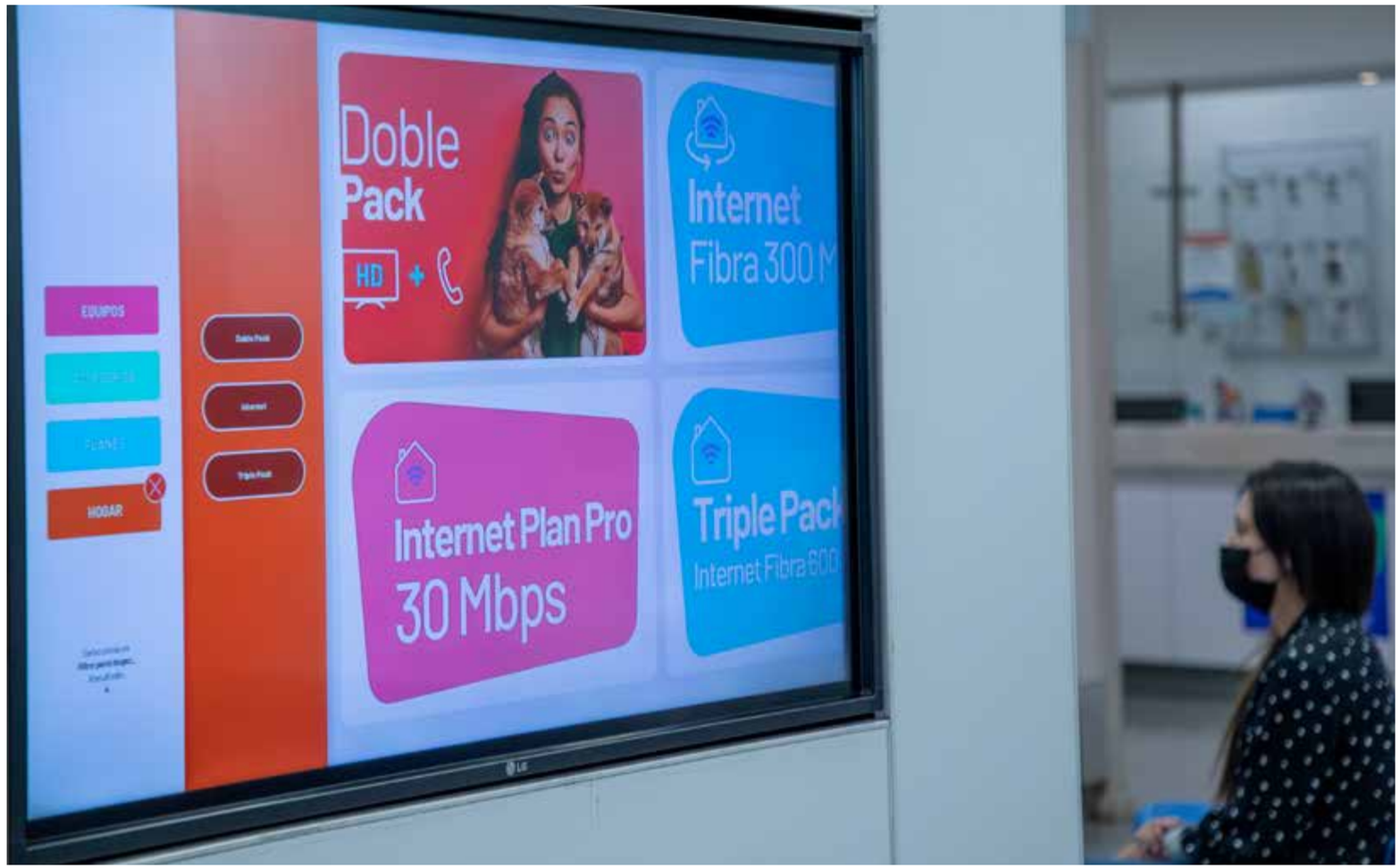
3.5 Ética y cumplimiento

GRI 206-1

Fallos relacionados con la libre competencia

En agosto de 2020, en respuesta a una consulta hecha por Telefónica S.A., el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) declaró que la ejecución de las resoluciones exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones respecto al uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringe la normativa de libre competencia, en la medida que se interprete que el regulador no puede eximir a los actuales concesionarios de participar en futuros concursos para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles. Además, resolvió que las eventuales ventajas de primer jugador que tendrían Entel y Claro en relación con el despliegue de infraestructura compatible con la red 5G en esta banda no derivan de las resoluciones exentas de la Subtel, sino que guardan relación con factores como la incumbencia, el avance tecnológico y las decisiones estratégicas de estas compañías, ventajas que, en todo caso, no resultan significativas. Sin embargo, Telefónica interpuso un reclamo ante la Corte Suprema contra el fallo del TDLC. Al cierre de este reporte, la causa estaba pendiente de revisión por parte de la Corte Suprema.

Además, en marzo de 2020, la Corte Suprema confirmó en fallo unánime la sentencia que rechazó la demanda de indemnización de perjuicios presentada por la compañía telefónica Netline Mobile S.A contra Entel PCS, Telefónica y Claro por supuestas infracciones a la ley de libre competencia.



3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Contexto legal

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En ese sentido, como Entel creemos que el bienestar de los consumidores y el interés público requieren de normas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos e inversiones que se proponen las empresas de telecomunicaciones. Con todo, no es posible descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad, que crean nuevas oportunidades, pero también riesgos. Por eso, es necesario un adecuado seguimiento de la normativa que regula al sector, en especial de la Ley General de Telecomunicaciones (N°18.168) y su normativa complementaria, principales instrumentos reguladores de nuestra industria.

Aspectos centrales de la Ley General de Telecomunicaciones

- **Acceso y concesiones:** Se establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, en el que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos.

  Sin embargo, se someten a concurso los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que requieren espectro radioeléctrico y, por razones técnicas, permiten la participación de un número limitado de empresas. Para dichas concesiones, la autoridad asigna el derecho de uso y goce de frecuencias radioeléctricas (espectros) generalmente de manera exclusiva.

  A su vez, la concesionaria realiza los trámites regulatorios necesarios para explotar dichas concesiones, solicitando los permisos para implementar la infraestructura de telecomunicaciones que utiliza.

- **Interconexión:** Es obligatoria la interconexión entre los servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones que prestan distintas compañías.

  Sus precios de interconexión son regulados.

- **Proceso tarifario:** La fijación de precios y tarifas a público para aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones son fijados libremente por el proveedor del servicio, salvo calificación del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en los casos expresamente contemplados en la ley.

  Cuando eso sucede, los precios o tarifas se fijan según las bases y procedimientos indicados en la Ley General de Telecomunicaciones.



Nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, **licencias y permisos** que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:

- **Servicio público** telefónico local
- **Servicio público** de telecomunicaciones inalámbrico
- **Servicio público** de voz sobre internet
- **Servicio limitado** de televisión
- **Servicio público** de transmisión de datos
- **Servicio público** de transmisión de datos móviles por satélite
- **Servicio intermedio** de telecomunicaciones
- **Servicio** telefónico de larga distancia internacional
- **Servicio público** telefónico móvil digital

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Autoridades

Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)

- Depende del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).
- Es responsable de la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos.
- Es el único organismo facultado para la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones.
- Su trabajo se orienta a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, a través de distintos instrumentos dictados por la propia subsecretaría o el MTT.
- Organiza los concursos públicos para asignar concesiones de uso del espectro radioeléctrico cuando existen limitaciones en la cantidad de frecuencias.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

- Tienen la responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.

Fiscalía Nacional Económica (FNE)

- Agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados y sectores productivos de la economía chilena.

Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

- En su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley 211.

Nuevas normativas y fallos judiciales con alcances regulatorios

Límites en tenencia de derechos de espectro de telefonía móvil

En los últimos años, la Corte Suprema, como último órgano jurisdiccional en Chile, ha sido requerida para revisar el desenlace de ciertas políticas sobre telecomunicaciones, en especial aquellas que derivan de resoluciones de los órganos de competencia. Es el caso del proceso de revisión de límites de espectro radioeléctrico (o caps) que se inició a raíz de una consulta hecha por Subtel en octubre de 2018 al TDLC. En diciembre de 2019, este último, emitió su Resolución 59, estableciendo nuevos límites de tenencia de acuerdo con criterios porcentuales, para grupos de espectros de comportamiento similar que denominó macrobandas. Estableciendo que en caso de exceder dichos límites, el ajuste tendría lugar de forma paulatina. Respecto otras medidas complementarias propuestas por la propia Subtel y otros interesados, el TDLC descartó pronunciarse.

En relación con esta decisión, algunos intervinientes del proceso decidieron reclamar en contra de esta resolución, solicitando por una parte reducir los caps fijados por el TDLC, de modo de aumentar el número de actores participantes en el mercado, y por otra establecer algunas de las medidas complementarias revisadas en el proceso. Finalmente, el 13 de julio de 2020 la Corte Suprema dictó su sentencia, accediendo parcialmente a las peticiones realizadas.



3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Disminución de caps

La Corte reconoció la necesidad de fijar nuevos límites, ya que los antiguos —de 60 MHz por operador— a su juicio estaban obsoletos y la tecnología 5G demanda una nueva asignación. También reafirmó que los caps deben ser dinámicos, porcentuales y deben aplicarse por macrobanda. Para ser un competidor creíble, cada operador debe contar con portafolios de espectro. Por otra parte, evitó plantear una regla rígida para determinar el número de actores que debe reunir el mercado, pero coincidió con el TDLC en que la participación de cuatro operadores móviles creíbles es una expectativa realista.

En cuanto a los límites, únicamente discrepó del tribunal en la macrobanda baja, donde fijó un cap inferior al propuesto en la Resolución 59.

La nueva propuesta de límites de espectro quedó fijada de la siguiente forma:

Macrobanda	% Límite de tenencia de espectro por operador
Baja (inferior a 1 GHz)	32%
Media Baja (entre 1 y 3 GHz)	30%
Media (entre 3 y 6 GHz)	30%
Alta (superior a 24 GHz)	25%

Medidas complementarias

La Corte determinó, en orden a fortalecer la competencia de este mercado, las siguientes medidas adicionales:

- Los operadores con red de cobertura nacional deben prestar servicios de roaming nacional, obligatorio y temporal, a operadores asignatarios de frecuencia que aún están en etapa de despliegue para competir plenamente.
- Los operadores móviles con red están obligados a compartir facilidades y ofertas de reventas de planes con operadores móviles virtuales.
- La FNE y la Subtel deben monitorear permanentemente estas condiciones a través de auditores independientes.
- Los nuevos asignatarios de espectro deberán presentar a la autoridad un plan de uso eficiente del espectro radioeléctrico, plan que deberá incluir las nuevas bandas de frecuencias asignadas, así como también toda otra frecuencia ya otorgada a ese grupo empresarial.
- Antes de un concurso de adjudicación de concesiones para prestar un nuevo servicio o tecnología, la autoridad está facultada para revisar si los operadores ya existentes en el mercado pueden ofrecer los mismos servicios con las frecuencias que ya poseen u optimizando su uso en "plazo y costo razonables". De ser así, se privilegia la adjudicación a entrantes u operadores de menor tamaño.



Cabe recordar que, en un fallo anterior y cuando se consideró que el límite de espectro era de 60 MHz, la Corte Suprema había ordenado a las operadoras Entel, Claro y Movistar restituir la misma cantidad de espectro que se habían asignado en la banda 700 MHz quedando a su elección la banda o combinación de bandas de frecuencias que le permitieran cumplir con dicha sentencia, este mismo fallo determinó que para adoptar nuevos límites debía iniciarse un proceso de consulta en el TDLC. Sin perjuicio de los nuevos límites de espectro, el máximo tribunal determinó que este proceso de devolución debe proseguir de manera autónoma. Las operadoras tienen hasta octubre de 2021 para materializar estas devoluciones.

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio



Concursos 5G

Junto con dar orientaciones regulatorias para el mercado, la sentencia de la Corte Suprema despejó el camino para licitar las bandas apropiadas para la tecnología 5G. Con el escenario de límites de espectro aclarados por la última sentencia de la Corte Suprema, Subtel publicó durante el mes de agosto el llamado a Licitación y las Bases de cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad. Con fecha 18 de noviembre, cinco empresas presentaron ofertas: Entel, Claro, Movistar, Wom y Borealnet, consorcio conformado por Business Finland y Rivada Networks, un posible nuevo actor en la industria. Es la cantidad más alta de oferentes que han participado de un concurso público de espectro en el país.

En esta ocasión, Subtel desarrolló cuatro concursos por separado —uno por cada banda considerada para adjudicar—, por un total de 1.800 MHz de espectro radioeléctrico. Entel participó en dos de las licitaciones (3,5 GHz y 26 GHz), ya que en las dos restantes posee espectro y estaba limitado por el cap establecido en la respectiva macrobanda.

Durante diciembre, y conforme a bases, la Comisión Evaluadora solicitó aclaraciones a los interesados respecto de los antecedentes presentados en sus postulaciones. Se confirmó para Entel que sus postulaciones cumplieron los requisitos generales, legales, administrativos, financieros y técnicos exigidos en las Bases del Concurso, no habiendo reparos que formular al respecto por la Comisión Evaluadora de los respectivos certámenes.

Finalmente, con fecha 15 de enero de 2021, la Ministra del ramo emitió resoluciones respecto de cada Concurso:

- **700 MHz:** Empate entre Borealnet y Wom, que se definió a favor de Wom en proceso de Licitación el día 08 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

- **AWS:** Empate entre Borealnet, Claro y Wom, que se resolvió en proceso de Licitación el día 11 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado, que le adjudicó a Wom.

- **3,5 GHz:** Empate entre Borealnet, Claro, Entel, Movistar y Wom. Se realizó un proceso de Licitación el día 16 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado, pero bajo un proceso combinatorial de bloques de frecuencias conforme a las bases oportunamente publicadas, que le adjudicó 5 bloques (50 MHz) en la parte baja del espectro entre 3,3 y 3,4 GHz a Entel, 5 bloques (50 MHz) en la parte alta del espectro entre 3,3 y 3,4 GHz a Movistar, y 5 bloques (50 MHz) en el espectro entre 3,6 y 3,65 GHz a Wom.

- **26 GHz:** Se resuelve adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas. En este caso, considerando que la elección del bloque de frecuencia respectivo corresponde a los postulantes en el orden decreciente del número de comunas que se adjudicaron, luego de presentar sus preferencias de bloque, la asignación determina que a Claro (34 comunas) se le asigna el bloque 3 de estas frecuencias, Entel (20 comunas) se le asigna el bloque 4; y, finalmente Wom (15 comunas) se le asigna el bloque 1. Cada uno de estos bloques es de 400 MHz.

De no existir retrasos administrativos, ni tampoco reclamaciones a las asignaciones de espectro, se estima que en junio del año 2021 la Contraloría tome razón del decreto, y se inicie el despliegue de los adjudicatarios, estimando que la primera etapa del servicio 5G comience en 2022.

Sin embargo, Movistar mantiene una consulta vigente en el TDLC, cuestionando las bases de los cuatro concursos de la Subtel e intentó suspender el proceso mediante una medida cautelar precautoria en este mismo organismo, sin éxito. El TDLC acogió a tramitación la consulta realizada por Movistar. Ya sea en este proceso ante el TDLC, como en una revisión de esa sentencia en la Corte Suprema, la licitación podría sufrir contratiempos si es que se acogen los argumentos de Movistar.

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio



Ley de Roaming Automático Nacional

El 15 de julio de 2020 se publicó la Ley N°21.245, que incorpora un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, para obligar a las empresas del rubro a compartir sus redes bajo ciertas condiciones.

La ley establece que las empresas deberán celebrar acuerdos de Roaming Nacional en aquellas zonas aisladas o con baja densidad poblacional que hayan sido beneficiadas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), al igual que en aquellas en las que haya un único operador.

Además, las empresas deberán celebrar acuerdos, en todo el territorio nacional, para mitigar las interrupciones de la red móvil en situaciones de emergencia.

Para el resto del país, la ley indica que se deberá formular ofertas de facilidades mayoristas públicas, no discriminatorias y viables, solo para un nuevo operador, la cual tendrá una vigencia máxima que podrá ser definida en el reglamento, sin que pueda ser superior a cinco años contados desde el inicio de los servicios.

Las compañías iniciaron el proceso de cumplimiento habilitando a partir del 10 de octubre, el servicio de roaming nacional en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT para que en dichos lugares, el servicio permita operar a todas las concesionarias que no tienen espectro.

Aún está pendiente la dictación del Reglamento que regule las condiciones que debe tener las Ofertas establecidas en esta Ley, y que permitirán a los operadores someter a aprobación sus ofertas por parte de Subtel.

Acuerdo de roaming entre Chile y Argentina

En virtud de un acuerdo comercial, la Subtel y el Ente Nacional de Comunicaciones de Argentina anunciaron que desde el 29 de agosto de 2020 rigen las disposiciones que establecen el cobro a tarifa local para el roaming entre Chile y Argentina. De esta manera, todos los usuarios que cuenten con una tarjeta SIM de alguno de estos países y viajen de manera transitoria entre uno y otro podrán efectuar y recibir llamadas, mensajes de texto y usar datos móviles a precio local.

Se definió un marco de tiempo para el uso de este beneficio: 90 días corridos o 120 días discontinuos en el mismo año. Adicionalmente, la normativa técnica establece que los operadores móviles de red que brinden el servicio a los usuarios cuando están en el otro país deben garantizar la misma calidad y cobertura que a sus clientes nacionales, considerando todas las bandas de frecuencias y tecnologías de acceso que tengan disponibles. Si bien las compañías ya implementaron las primeras obligaciones tarifarias para este servicio, la medida aún tiene detalles por resolver.

Nueva norma técnica sobre ciberseguridad

La Resolución Exenta N°1318 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicada el 14 de agosto de 2020, estableció nuevos fundamentos generales de ciberseguridad para el diseño, instalación y operación de redes y sistemas utilizados para prestar servicios regulados por la Ley General de Telecomunicaciones. De este modo, se busca prevenir que sean interrumpidos o afectados por incidentes de seguridad informática, así como proteger a los usuarios de posibles ataques. La resolución también norma los reportes sobre ciberincidencias que los concesionarios y permisionarios de servicios de telecomunicaciones deben enviar a la Subtel.

Reglamento de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada de Internet

Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet, en julio de 2020 se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio. Asimismo, se publicó la norma técnica complementaria referente a calidad de servicio a la que deberán someterse los operadores del servicio de acceso a Internet (ISP).

La industria conformó un Comité Representativo de conformidad a lo establecido en el Reglamento, y a fines del mes de septiembre presentó para su aprobación ante Subtel una propuesta de Bases de Licitación para determinar el Organismo Técnico Independiente (OTI).

De acuerdo con el reglamento, los usuarios tendrán a su disposición una app que les permitirá medir la velocidad de su conexión e informar a la Subtel sobre eventuales inconsistencias entre lo establecido en el contrato y el servicio prestado.

A la fecha la industria sigue iterando con Subtel la propuesta de Bases de Licitación del Organismo Técnico encargado de las mediciones, licitación que se espera se realice durante el primer semestre de 2021.

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

Otras disposiciones del reglamento:

Tras la licitación del OTI, habrá una etapa de marcha blanca en la que se promulgará la segunda parte de la norma técnica. Luego, las empresas tendrán un período para informar a sus usuarios sobre las nuevas disposiciones, antes de que comiencen a regir.

Tercera licitación del administrador de la portabilidad numérica

En diciembre de 2010 se introdujo la portabilidad numérica a Chile, que permite a los usuarios de servicios telefónicos cambiar de operador y conservar sus números. Desde entonces la Subtel calcula que 20 millones han hecho uso de la portabilidad. En 2020 la empresa estadounidense iconectiv, del grupo Ericsson, se adjudicó por tercera vez consecutiva la administración de los datos de los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. Cumplirá esta función hasta 2025.

Las bases de la última licitación incluyeron la factibilidad de que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados", como televisión e internet. Esto se ha traducido en un mayor dinamismo en la portabilidad del mercado fijo y más ofertas para los clientes.

Si bien el plazo para el inicio de operaciones de la nueva implementación debía comenzar a fines de octubre de 2020, producto de la actual contingencia sanitaria, se modificó la fecha de inicio del nuevo período para el 28 de febrero de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones serán implementadas, prorrogando hasta ese momento el actual sistema de operación de la portabilidad.

Proceso Tarifario de Entel Telefonía Local

Como se indicó, la fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En el caso de Entel, durante el mes de Julio 2020 se entregó el Estudio y Modelo Tarifario de nuestra concesionaria de servicios de Telefonía Fija, propuesta tarifaria que para el caso de los cargos de acceso propuso una tarifa promedio de 3,87 $/minuto, lo que equivale a una disminución del 35% en dicha tarifa.

En el mes de noviembre, Subtel notificó a nuestra concesionaria el informe de objeciones y contraproposiciones (IOC), contraproponiendo una tarifa de 3,367 $/minuto. En el mes de diciembre nuestra concesionaria fija insiste en algunos parámetros para que sean considerados en el modelo tarifario, con una propuesta tarifaria de 3,557 $/minuto.

Si bien el proceso de determinación de nuevas tarifas debió terminar en enero del 2021, el nuevo Decreto puede dilatarse administrativamente hasta su total tramitación, nuestra concesionaria fija deberá reliquidar el período que medie entre el vencimiento del Decreto vigente y el nuevo Decreto Tarifario.



En diciembre de 2010 se introdujo la portabilidad numérica a Chile, que permite a los usuarios de servicios telefónicos cambiar de operador y conservar sus números.

3.6 Marco regulatorio y entorno del negocio

GRI 415-1 / 102-12 / 102-13

Participación transparente

Entendemos la legislación y su desarrollo como un contexto necesario. Nuestro enfoque es de estricta observancia y, a la vez, de activa colaboración en el perfeccionamiento del entorno legal. Por eso, trabajamos junto a los gremios y a las autoridades, así como con otras empresas, universidades y centros de estudios, para explorar las oportunidades que se presenten, aportando nuestra visión y experiencia cuando se plantean cambios, siempre de forma abierta y transparente.

Estos esfuerzos se concentran especialmente en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, y en el impulso del despliegue de las redes con tecnología 5G. Asimismo, buscamos progresar en la discusión de normativas que promuevan una mayor transparencia hacia los usuarios (velocidades de internet), un menor impacto en la ciudadanía (tendido de cables), más competencia (portabilidad) y un trato justo a entidades de gestión colectiva en la promoción de sus intereses.

Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos representaron un gasto total de $123.924.644 para el período reportado. En tanto, las donaciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a $ 202.445.282 durante 2020. Entel no hace donaciones de ningún tipo a partidos políticos.



Entidades con las que nos relacionamos:

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- Asociación de Telefonía Móvil A.G. (ATELMO)
- Acceso TV A.G.
- Asociación GSM
- Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- Fundación Libertad y Desarrollo
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
- Pride Connection
- Prohumana Red
- Fundación Generación Empresarial
- Centro de Estudios Públicos
- Corporación Municipal de Isla de Pascua
- Fundación Paz Ciudadana
- Congreso del Futuro
- Universidad de Los Andes

04. Sustentabilidad

4.1 Estrategia de sustentabilidad
4.2 Sobre esta memoria integrada
4.3 Materialidad
4.4 Relación con los grupos de interés



4.1 Estrategia de sustentabilidad

Incorporar la sustentabilidad a la estrategia de negocio ha sido un proceso de aprendizaje y desarrollo constante a lo largo del tiempo. Hace más de una década, Entel se planteó el desafío de que este fuera uno de los ejes de su negocio, decisión que a fines de 2018 derivó en un nuevo propósito que hizo más visible el rol social de Entel: acercar la tecnología y facilitar su uso, generando oportunidades para las personas, las empresas y la sociedad en general. En 2019 siguió su evolución al presentar un plan estratégico de sostenibilidad que complementa la estrategia corporativa y apunta al cumplimiento del propósito y la visión de transformación responsable de la sociedad a través de la tecnología. La definición de los ejes estratégicos y sus componentes de trabajo en cada rango de acción fueron fruto del diálogo y trabajo entre diferentes áreas.

Durante 2020 se definieron objetivos, actividades e iniciativas de mediano y largo plazo, con las que pretendemos impulsar y fortalecer el trabajo hecho hasta el momento. Además, hemos realizado campañas internas y talleres transversales de sociabilización de la estrategia, de manera que cada colaborador de Entel la haga suya.

Ámbito de impacto	Transformación responsable	Transformación inclusiva	Transformación consciente
Entel	**Resiliencia y Adaptación (Entel)** • Cambios regulatorios • Inversión en nuevas tecnologías • Altos estándares y sistemas robustos (ciberseguridad)	**Talento Líder y Representativo** • Atracción y desarrollo • Diversidad y equidad • Reconversión y flexibilidad	**Ecoeficiencia** • Reducción en consumo y utilización de energías más limpias (data centers) • Gestión de residuos
Cadena de valor	**Derechos Fundamentales** • Ética digital (privacidad, niños) • Prácticas de marketing responsable • Cadena de suministro	**Empoderamiento Digital** • Proveedores • Clientes (con discapacidad, mujeres, PYMES)	**Habilitador Climático** • Reducción en consumo y utilización de energías más limpias (data centers) • Gestión de residuos • Buenas prácticas en gestión de residuos
Sociedad	**Impactos de la tecnología** • Habilitación de 5G como motor de desarrollo (big data, ciudades inteligentes, telemedicina) • Aporte al debate público	**Aporte a la Reducción de la Brecha Digital** • Aporte a la conectividad • Habilitadores digitales (educación, talento futuro)	**Educación Circular** • Buenas prácticas en gestión de residuos

4.2 Sobre esta memoria integrada

GRI 102-44/ 102-46 / 102-49/ 102-50 /102-51 / 102-52 / 102-54 / 102-56

Llevamos más de una década entregando información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental a los diferentes grupos de interés. Este año presentamos nuestra primera memoria integrada, que reúne en un único documento la información financiera de la compañía y los avances en nuestros objetivos socioambientales. Con esto, queremos entregar una visión lo más amplia posible de nuestro modelo de negocio, su estrategia, perspectivas, riesgos y oportunidades, para dar a entender cómo Entel se ha propuesto crear y sustentar valor a largo plazo.

Este documento detalla los resultados y el desempeño de Entel entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 para las operaciones en Chile y Perú y sigue las directrices y requerimientos de la Normativa de Carácter General 30 de la Comisión para el Mercado Financiero y los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental según la opción de conformidad esencial. Además, incorpora los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council, particularmente su enfoque de capitales, y del estándar para Servicios de Telecomunicaciones del Sustainability Accounting Standards Board, por primera vez. Su presentación es de carácter anual y, las versiones correspondientes a años anteriores se encuentran disponibles en dos documentos separados, en el sitio web corporativo. Su contenido ha sido verificado externamente y la carta de los auditores puede encontrarse en la página 194 del mismo documento. Asimismo, en el índice GRI se identifican los indicadores de sustentabilidad que han sido verificados.

Este documento también representa nuestra comunicación de progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas.

Los contenidos de esta memoria se han estructurado de acuerdo con el plan estratégico de la compañía, así como al plan estratégico de sustentabilidad. Asimismo, con motivo de la presentación de este reporte integrado y dados los impactos que la pandemia tuvo en la industria de las comunicaciones y los desafíos a los que la misma se ha visto enfrentada, realizamos un nuevo análisis de materialidad para identificar los temas económicos y de gobernanza, sociales y ambientales que hoy son más atingentes al contexto de nuestro negocio y los mercados donde operamos.



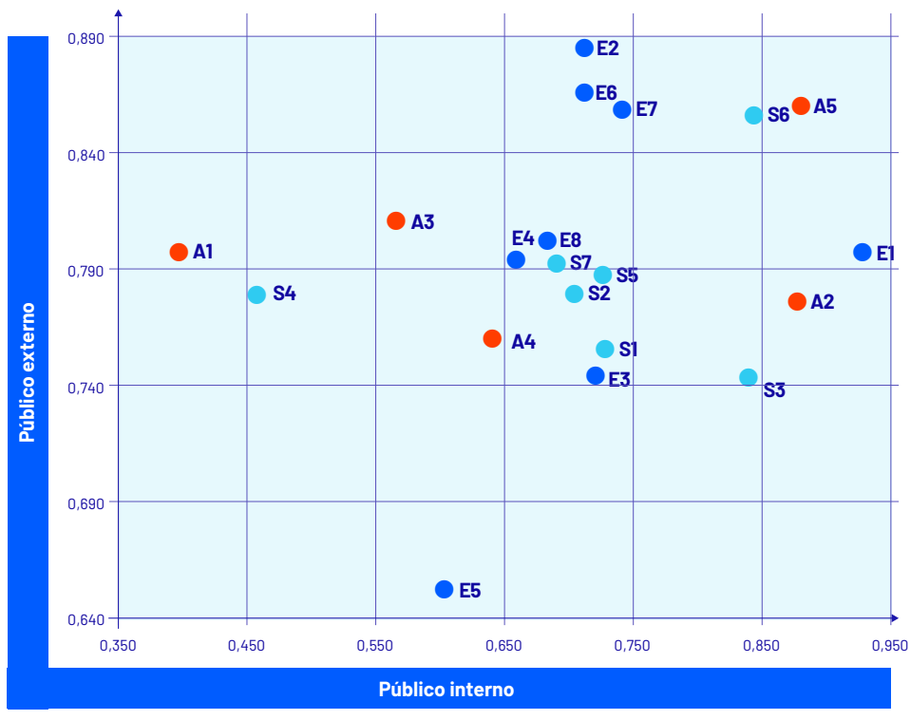
4.3 Materialidad

GRI 102-47

Análisis de Materialidad 2020

Al igual que en el análisis anterior, para determinar los temas que actualmente resultan más relevantes para la compañía, realizamos diversas acciones. De una lista larga surgida tras la revisión de diversas fuentes y tendencias de la industria, se seleccionaron internamente 20 temas que fueron considerados los más prioritarios para Entel. Luego, se realizó una consulta interna con todos los representantes de la administración que permitieron priorizar los mismos de acuerdo con la importancia e impactos que puede tener cada uno de estos tópicos en la gestión del negocio en el mediano y largo plazo. También se hizo una encuesta a los trabajadores de la compañía que complementó la visión interna de los principales ejecutivos. A los grupos de interés, en tanto, se les consultó por la importancia de que cada tema sea debidamente gestionado por Entel de acuerdo con sus propias prioridades e intereses. Los grupos de interés consultados externamente fueron clientes, proveedores y contratistas, reguladores, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, academia y centros de estudios, gremios y asociaciones y autoridades locales y nacionales. El resultado de esta priorización se resume en la siguiente matriz.

Matriz de Materialidad



Temas materiales

E1. Innovación digital y adaptación tecnológica
E2. Ética y responsabilidad corporativa
E3. Gobierno corporativo
E4. Transparencia y reputación
E5. Regulación y discusión pública
E6. Resguardo de la privacidad
E7. Seguridad de la información y ciberseguridad
E8. Calidad y confiabilidad de la red

A1. Gestión del agua y residuos
A2. Gestión eficiente de energía y emisiones
A3. Gestión de los riesgos asociados al cambio climático
A4. Diseño ambiental de productos y servicios
A5. Gestión del ciclo de vida del producto (Economía circular)

S1. Cultura interna/ Bienestar integral del equipo
S2. Diversidad, igualdad & inclusión
S3. Gestión de talento
S4. Gestión responsable de la cadena de suministro
S5. Articulación y coordinación con comunidades/ territorios
S6. Brecha digital y acceso a las tecnologías
S7. Experiencia y bienestar del consumidor

4.4 Relación con los grupos de interés

GRI 102-40/ 102-42/102-43

Contamos con un Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con ellos, estableciendo los objetivos y la frecuencia del vínculo con cada actor.

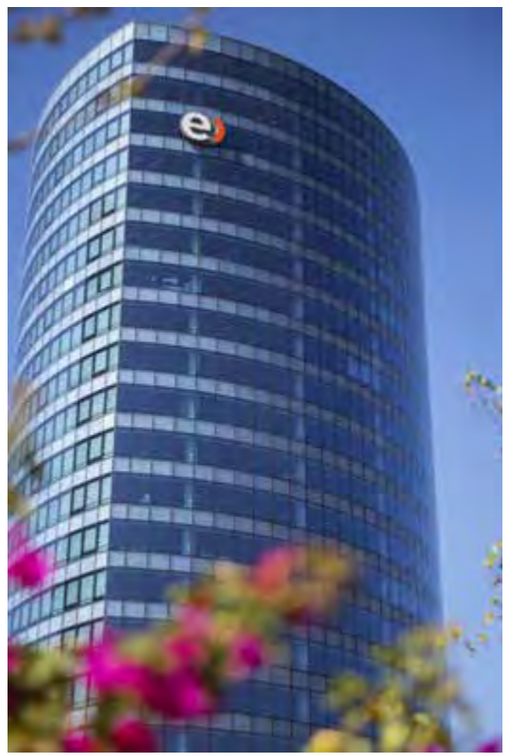
La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos lidera estas relaciones, velando por la aplicación del modelo a través de sus distintas áreas y en coordinación con el resto de la compañía.

Primera identificación y caracterización de los diferentes actores.

Establecimiento de canales para la entrega de información e identificación de temas de interés.

Generación de actividades de relacionamiento e iniciativas conjuntas mediante diálogos abiertos.

Seguimiento efectivo de las comunicaciones, expectativas y el trabajo desarrollado con cada grupo.



1.

Nos debemos a nuestros clientes. Buscamos ofrecerles productos y servicios innovadores que superen sus expectativas, con los más altos estándares de calidad.

Nos interesa entregarles información veraz, clara y oportuna de todos nuestros productos y servicios, como también de cada actividad y acción relacionada con ellos.

2.

Fomentamos el involucramiento de todos nuestros colaboradores con el proyecto empresarial, garantizándoles un trato respetuoso y justo, con independencia del rol que desempeñen.

Proveemos un ambiente donde las oportunidades de desarrollo se basan en el mérito laboral. Protegemos sus derechos fundamentales y apreciamos la diversidad.

3.

La relación con nuestros accionistas y directores se basa en la lealtad y excelencia en el desempeño de nuestras actividades, de manera de contribuir a la creación de valor y al desarrollo sustentable de la empresa, justificando la inversión que han realizado. Asimismo, nuestros directores adscriben a los principios y valores del Código de Ética, e impulsan su cumplimiento y difusión.

4.

Basamos la relación con nuestros socios comerciales en un trato profesional y de confianza, resguardando la confidencialidad de sus antecedentes y la privacidad en las comunicaciones.

Ofrecemos igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen convertirse en nuestros socios, mediante un proceso de evaluación objetiva que persigue siempre lo mejor para nuestros clientes.

4.4 Relación con los grupos de interés

Nuestros grupos de interés

1. Clientes y usuarios
2. Trabajadores y sindicatos
3. Accionistas y directores
4. Socios comerciales
5. Proveedores, contratistas y distribuidores
6. Comunidades y medio ambiente
7. Administración del Estado y otras autoridades
8. Competidores

5.

Ofrecemos igualdad de oportunidades a los proveedores, contratistas y distribuidores que deseen iniciar relaciones comerciales con alguna de las empresas de Entel, proporcionando el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas y analizar las licitaciones mediante procedimientos objetivos.

Los contratistas y distribuidores deben adherir a nuestros estándares de conducta.

6.

Trabajamos para construir un vínculo directo, transparente y respetuoso con la comunidad y el medioambiente, esfuerzo que considera la promoción de tecnologías limpias y la participación en iniciativas que favorezcan el desarrollo sustentable de las comunidades.

7.

Promovemos una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto mutuo, la colaboración e integridad.

En nuestra relación con las autoridades, cumplimos con la Ley N°20.730 que regula el lobby.

8.

Promovemos conductas leales y respetuosas con la competencia en todos los mercados en que participamos.

Poseemos un modelo específico para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia.



4.4 Relación con los grupos de interés

GRI 201-1

Valor económico

Distribuido y retenido:

Nuestros grupos de interés participan y se benefician del valor económico que genera Entel cada año. A través del desarrollo de nuestros productos y servicios, así como de todas las interacciones y posibilidades que genera la tecnología, también aportamos al desarrollo de la economía y la sociedad en su conjunto.



Valor Directo Distribuido en los Grupos de Interés

Valor Generado	2020 M$	2019 M$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.092.644.232	1.978.791.988	6%
Otros ingresos y otras ganancias	54.840.196	218.750.855	-75%
Sub Total ingresos	**2.147.484.428**	**2.197.542.843**	**-2%**
Impuestos indirectos netos	171.949.897	122.983.960	40%
Total Generado	**2.319.434.325**	**2.320.526.803**	**0%**

Valor Distribuido	2020 M$	2019 M$	Variación %
Costos directos (Bienes y servicios)	1.174.351.489	1.136.772.799	3%
Empleados	256.632.902	260.215.235	-1%
Estado	388.969.833	193.781.449	101%
Comunidad y medio ambiente	776.451	967.081	-20%
Accionistas	46.510.635	0	-
Financieros	93.954.395	86.707.773	8%
Total Distribuido	**1.961.195.705**	**1.678.444.337**	**17%**

Valor retenido	**358.238.620**	**642.082.466**	**-44%**

4.4 Relación con los grupos de interés

Valor económico distribuido



60%	Costos directos (Bienes y servicios)
13%	Empleados
20%	Estado
5%	Financieros
2%	Accionistas
0%	Comunidad y medioambiente

Conducta Responsable en Materia Tributaria

Nuestro propósito como Grupo Entel es velar por un cumplimiento tributario integral, declarando y pagando los impuestos según lo establecido en las leyes de cada uno de los países donde operamos.

- **Buscamos desarrollar relaciones colaborativas y de respeto mutuo** con las autoridades fiscales basadas en la transparencia y la confianza, proporcionando toda la información necesaria en sus procesos de revisión, respondiendo y cooperando oportunamente a sus requerimientos.
- **Las transacciones con partes relacionadas del Grupo**, sean éstas de origen nacional o extranjeras, se ajustan a normativa vigente de precios de transferencia siguen las pautas de la OCDE, aplicando valor de mercado a las operaciones domésticas como trasfronterizas entre partes relacionadas.
- **El Grupo no posee inversiones o relación** con entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales de conformidad con la normativa fiscal vigente.
- **Adoptar todas las buenas prácticas** que conduzcan a la adecuada prevención y reducción de los riesgos tributarios, de manera que todo el Grupo cumpla con las leyes y normativas fiscales que les sean aplicable, cooperando con las autoridades tributarias locales competentes, con el objetivo de ser una compañía viable y sustentable en el tiempo, alineados con sus pilares corporativos.

Consolidación de impuestos

Información financiera consolidada para años fiscales 2020 y 2019 (Miles CLP)

Categoría	2020	2019
Ingresos Operacionales	2.147.484.428	2.197.542.843
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	93.954.056	240.209.837
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	92.042.070	25.424.324
Impuestos a la Renta	(38.934.419)	(117.318.708)
Tasa Impositiva Efectiva	10,1%	35,8%
Reconciliación por impuesto a las ganancias con tasa efectiva	14.061.755	(21.944.047)

Información financiera por país año 2020 (Miles CLP)

Categoría	2020	
	Chile**	Perú**
Ingresos Operacionales	2.307.391.352	702.089.005
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	245.643.263	(33.174.227)
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	85.445.594	6.596.476

Fuente de información: EE.FF individuales de las sociedades y consolidados.
**Para Chile y Perú se incluyen todas las filiales, incluido Call Center

4.4 Relación con los grupos de interés

GRI 412-1

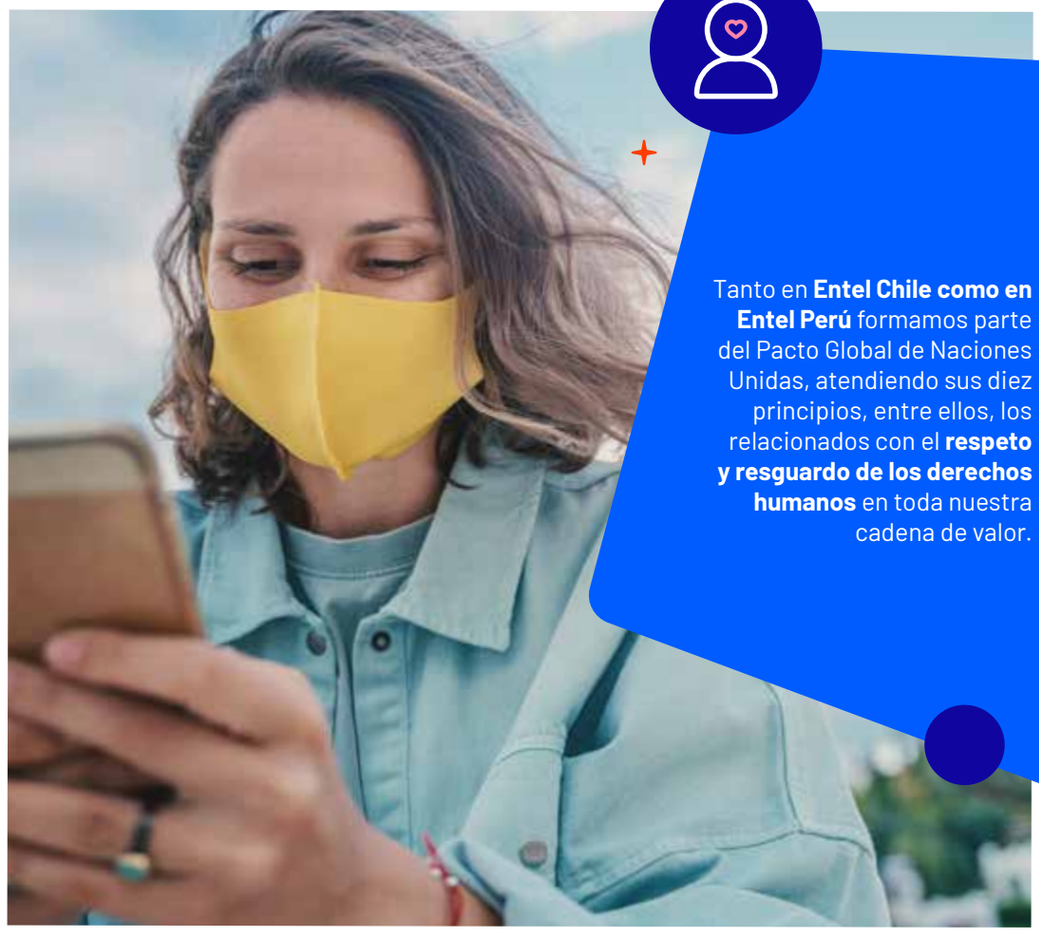
Derechos fundamentales

Las telecomunicaciones y la tecnología ofrecen una fuente infinita de oportunidades, no obstante, su crecimiento y despliegue implica atender sus posibles impactos para salvaguardar los derechos fundamentales de todos quienes participan de su desarrollo o hacen uso de sus servicios y productos. En Entel, velamos por disminuir los riesgos de nuestras actividades que pudieren comprometer los derechos fundamentales de las personas.

Tras un análisis de debida diligencia en derechos humanos realizado en 2018, identificamos 18 derechos relevantes para nuestras operaciones, considerando toda nuestra cadena de valor, desde las prácticas de compras y abastecimiento, hasta el uso de nuestros productos y servicios. La identificación de estos riesgos en toda nuestra cadena de valor nos ha permitido incorporar una visión de cuidado y vigilancia, integrando esta mirada en el desarrollo de nuestro plan de sostenibilidad y en el trabajo permanente con los públicos de interés de la compañía.

Durante 2019 nuestro esfuerzo se concentró en la profundización del modelo de gestión para contratistas y proveedores, incluyendo el resguardo de sus derechos laborales, así como en el desarrollo de la política y el gobierno de Gestión de Datos a nivel corporativo, para proteger la información y los datos personales de nuestros clientes, resguardando el derecho a la privacidad. En 2020 comenzó la actualización de nuestro modelo de relacionamiento con grupos de interés y comunidades, buscando proteger su derecho a la libre determinación, entre otros. Asimismo, en el marco de la respuesta de Entel frente a los desafíos impuestos por la pandemia de COVID-19, nos focalizamos en contribuir a través de la tecnología a que diferentes grupos, como estudiantes y adultos mayores, pudiesen acceder a servicios básicos en forma digital o remota.

Diferentes áreas de la compañía intervienen en los procesos que resultan más sensibles para la protección de los derechos fundamentales. En ese sentido, el principal lineamiento actual y futuro es la coordinación y el trabajo colaborativo para dar respuestas ágiles que aseguren el resguardo oportuno de estos, atendiendo los riesgos identificados tras la debida diligencia.



Tanto en **Entel Chile como en Entel Perú** formamos parte del Pacto Global de Naciones Unidas, atendiendo sus diez principios, entre ellos, los relacionados con el **respeto y resguardo de los derechos humanos** en toda nuestra cadena de valor.

05. Innovación y adaptación del negocio

5.1 Modelo de innovación
5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología
5.3 Sistemas y ciberseguridad
5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad



5.1 Modelo de innovación

Entel se ha propuesto ser un actor relevante en la transformación de la sociedad y el mejoramiento de la vida de las personas. Para lograr este objetivo, la capacidad de innovar es fundamental. En un entorno inestable, acelerado y competitivo como el actual, no basta con disponer de productos y servicios de calidad para entregar una experiencia distintiva y transformadora. Es necesario adaptarnos a los constantes cambios que experimentan las necesidades de nuestros clientes.

Por eso, la innovación y la adaptación forman parte de nuestros pilares estratégicos, ya que nos permiten evolucionar para ofrecer siempre propuestas acordes con las necesidades y el contexto de cada persona y organización. Con este convencimiento, establecimos un modelo de innovación corporativa basado en tres fundamentos:

Foco en el cliente

Buscamos entender muy bien a nuestros clientes y sus necesidades. Identificamos tempranamente cambios de comportamiento de estilos de vida, con el fin de detectar oportunidades para ayudar a satisfacer sus requerimientos.

Visión de futuro

Tenemos una visión de los desafíos futuros de la sociedad y un propósito alineado con sus prioridades. Nuestra estrategia de innovación busca proyectarnos como un agente transformador, focalizando nuestros esfuerzos.

Adaptación

Generamos una cultura Lean-Agile innovadora, que permite explorar rápidamente oportunidades y soluciones, identificando y abandonando negocios, prácticas e ideas que son o han dejado de ser significativos.



El modelo propicia el desarrollo de un ecosistema interno de innovación que articula estrategia, procesos, cultura y a los colaboradores en torno a las distintas perspectivas que abren las nuevas tecnologías. Sumado a ello, consolidamos un marco de exploración y análisis de tendencias de alto potencial que facilita la detección de oportunidades comerciales en etapas tempranas y la creación de ventajas competitivas. Realizamos prospectivas en varias tendencias tecnológicas, como 5G, inteligencia artificial, internet de las cosas (IoT), analítica avanzada, reconocimiento de video, realidad virtual y ampliada, las cuales se materializan en intensiones estratégicas y casos de uso aplicados al negocio. En esta exploración, también nos apalancamos en alianzas con emprendedores de base tecnológica o startups que desarrollen soluciones innovadoras alineadas con la estrategia de Entel.

El Comité Estratégico de Innovación, que conforma la alta dirección de la compañía y lidera la vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, realiza un seguimiento continuo a estas iniciativas.

5.1 Modelo de innovación

Preparación para el 5G

La nueva generación en conectividad móvil está cada vez más cerca. Se estima que su llegada impulsará la transformación digital de la sociedad en prácticamente todos los sectores económicos y sociales, y Entel desea cumplir un rol protagónico en este proceso. No solo participamos en la licitación de espectro realizada en noviembre de 2020 y completamos las evaluaciones para el desarrollo de una red nacional de 5G. Además, estamos preocupados de estudiar las múltiples aplicaciones que podría tener el nuevo estándar en nuestro país, mostrándole al público todo su potencial mediante pruebas piloto en ámbitos de alto impacto. En 2019 demostramos las bondades de la telemedicina en un consultorio de La Granja. En 2020 pusimos a disposición del país dos espacios experimentales que nos posicionan a la vanguardia regional en materia de conectividad.

Primera Zona Experimental 5G de Latinoamérica

Junto a Ericsson y al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, inauguramos la primera Zona Experimental 5G de América Latina, para la cual se utilizan frecuencias propias de esta tecnología, como 3.500 MHz y 700 MHz, con el propósito de experimentar su rol habilitante y transformador. El área de casi 5,5 kilómetros cuadrados se ubica en el eje Providencia-Apoquindo, desde Pedro de Valdivia hasta Escuela Militar, en las comunas de Providencia y Las Condes. En ella conviven hospitales, comercios, oficinas, colegios, universidades, transporte público de alto flujo y más de 100 mil transeúntes a la semana.

Es un gran experimento piloto de campo real donde será posible probar aplicaciones de punta, en especial aquellas relacionadas con soluciones IoT para empresas y casos de uso basados en realidad aumentada y virtual. De hecho, durante el lanzamiento, el ciclista chileno Sebastián Vásquez condujo su bicicleta sin ver directamente la ruta, guiado solo por un video que se le mostraba en tiempo real vía streaming 5G.

Al ser un espacio abierto, actualmente cerca de 700 clientes de Entel que poseen equipos compatibles pueden vivir la experiencia de un ecosistema hiperconectado de manera gratuita y sin descuento de datos. Este número crecerá a medida que la tecnología 5G comience a consolidarse y lleguen al país más modelos de teléfonos aptos.

Hemos habilitado un sitio donde es posible conocer los teléfonos que los fabricantes ya homologaron y son compatibles para su uso en la Zona 5G. Adicionalmente, dispusimos para todas las personas información en la web entel.cl/5G con contenido educativo sobre las características de esta tecnología y cómo sacarle el mejor provecho.

Campus 5G en la Universidad de Chile

Entel, Ericsson y la Universidad de Chile se unieron para crear el primer Campus 5G del país, un centro dedicado a la docencia, la investigación y el desarrollo en torno a la nueva red. Emplazado en el campus Beauchef de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la universidad, cuenta con espectro experimental entregado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y dos antenas RU Massive MIMO 5G NR aportadas por Ericsson. Está abierto para emprendedores, académicos, estudiantes y otros socios que deseen impulsar proyectos de innovación basados en esta tecnología, con casos de uso vinculados al multi-access edge computing, inteligencia artificial, analítica de datos, automatización y robotización, entre otros.

¿Más información? VER MÁS



5.1 Modelo de innovación

Entel Explora y la innovación abierta

Creemos que los startups actúan como motores del desarrollo y aliados en el crecimiento de nuestro negocio. Por eso, apoyamos sus proyectos, complementándolos y potenciándolos con nuestras fortalezas tecnológicas, lo cual también nos permite agregar nuevas capacidades a nuestra oferta de valor.

En 2017 lanzamos Entel Explora, programa de innovación abierta destinado a iniciativas que proporcionen nuevas soluciones a problemas actuales, basadas en tendencias como fintech, blockchain, IoT, big data y ciudades inteligentes. La iniciativa ofrece distintas fórmulas de trabajo. Para resolver problemas complejos, buscamos startups con productos o servicios probados en el mercado; en otros casos, levantamos desafíos abiertos para abordar distintas necesidades con enfoques completamente novedosos.

Entel se compromete a conectar el talento de los innovadores con las redes necesarias para que sus proyectos crezcan. A cambio, nuestra compañía conoce otras formas de hacer negocios, generar impacto interno y mejorar la experiencia de sus clientes. En muchos casos, estas alianzas permiten dar rápida respuesta a requerimientos de clientes que no cuentan con las capacidades para abordarlos. Hoy el ecosistema de emprendedores que hemos logrado construir cuenta con ocho alianzas y más de 80 empresas en su radar.

Premios Avonni 2020 y la Aplicación Yapp

Auspiciados por Entel desde 2012, estos premios buscan visibilizar casos de éxito que estén creando valor mediante la innovación. En 2020 se recibieron 348 postulaciones, que fueron evaluadas por un panel de 100 expertos. Resultaron distinguidos 12 proyectos, uno por cada categoría que contempla el concurso. Una de ellas es "Servicios digitales Entel", centrada en soluciones que apliquen tecnologías de la información y la comunicación para promover el crecimiento económico y resolver necesidades de manera creativa. La ganadora de esta categoría fue la aplicación móvil gratuita Yapp, que compara precios de medicamentos en todo Chile valiéndose de la colaboración entre sus más de 100 mil usuarios activos.

Inventing the Future

En 2020 Entel Explora y ChileGlobal Ventures, área de capital de riesgo de Fundación Chile, realizaron por tercer año consecutivo esta convocatoria para startups chilenas e internacionales cuyas soluciones ya estén listas para ser implementadas en el país. En esta oportunidad, se plantearon dos desafíos: la transformación de las pymes mediante innovaciones que les permitan ser más sostenibles y digitales, y la transformación de industrias estratégicas de Chile, de manera que puedan evolucionar hacia una economía basada en la sustentabilidad. Este último tuvo como focos la educación STEM y la salud digital, dos sectores de vital importancia. Postularon cerca de 100 startups, de las cuales quedaron siete finalistas. Con los casos más interesantes ligados a nuestra estrategia, estamos estudiando realizar acciones conjuntas durante 2021.



5.1 Modelo de innovación

Fondo CLIN

Somos uno de los cinco aportantes de este fondo de inversión privado que administra Inversiones Innovadoras SA (de Fundación Chile) con el fin de impulsar la generación de innovaciones con impacto global. Los receptores de capital deben encontrarse en etapas tempranas de desarrollo y proponer tecnologías innovadoras con alto potencial de escalamiento, enfocadas principalmente en mercados B2B y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales. En 2020 se invirtió en cinco soluciones adicionales, sobre un total de diez a la fecha.

E-makers innovación

Este programa de intra-emprendimiento corporativo otorga a nuestros colaboradores la oportunidad de desarrollar iniciativas con un enfoque innovador. La idea es que pongan en práctica métodos de emprendimiento y generen procesos de prototipado y escalamiento de productos novedosos, algo que no solo ha probado ser beneficioso para el desarrollo de la creatividad, sino también para aumentar el compromiso. E-makers 2020 reunió 124 colaboradores, que facilitaron su talento para la iniciativa Digitalizados, de Mercado Empresas: fueron mentores de 100 pymes chilenas en su proceso de digitalización.



E-makers 2020 reunió 124 colaboradores, que facilitaron su talento para la iniciativa Digitalizados, de Mercado Empresas: fueron mentores de **100 pymes chilenas en su proceso de digitalización.**

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Agenda digital

Para que una empresa sea capaz de adaptarse rápidamente a los cambios de su entorno, necesita una organización dinámica, con unidades de negocio preparadas para reaccionar en poco tiempo con nuevos productos y servicios sustentados en tecnologías robustas y a la vez flexibles. A esto apunta la transformación que atraviesa Entel estos últimos años, basada en un modelo de madurez digital de dominios estratégicos que considera las mejores prácticas de la industria, el aporte de consultoras internacionales, proveedores tecnológicos de larga trayectoria y socios como Vodafone y Ericsson. Un comité liderado por más de 25 ejecutivos impulsa diversas iniciativas para acelerar la maduración digital.

Durante 2020 los avances alcanzados en estos ámbitos fueron puestos a prueba por la pandemia. En el lapso de un mes, el tráfico de datos creció significativamente, los usuarios se trasladaron de zonas céntricas a áreas suburbanas o rurales, las atenciones presenciales fueron reemplazadas casi en su totalidad por contactos remotos y la mayor parte de nuestros colaboradores debió desempeñar sus funciones en modalidad de teletrabajo. Gracias a los esfuerzos hechos en los últimos años, logramos adaptarnos. No solo eso; también vimos en la contingencia la oportunidad de acelerar varios de los procesos que involucra esta transformación.

Mapa de transformación

Experiencia digital	Negocios digitales
Digital care/ personalización de ofertas/ asistentes virtuales/ chatbots/ digital brand	***Ventas digitales/ Ocean/ IoT/ gaming/ smarthomes***
En el contexto de la pandemia, los hábitos digitales de los clientes avanzaron varios años en apenas un par de meses, lo que potenció nuestros canales remotos.	Seguimos explorando diversas integraciones entre nuestros data centers, aplicaciones IoT, analítica avanzada, uso de sensores y la conectividad de la red móvil para entregar servicios y soluciones digitales.

Habilitadores digitales

Analítica y gobierno de datos	Automatización	Talento digital	Organización ágil	Plataformas tecnológicas
Modelos predictivos/ seguridad de la información/ protección de datos personales/ arquitectura de datos	***Robot process automation (RPA)/ digitalización y simplificación***	***Atracción y retención de talento/ grupos expertos/ analítica/ experiencia de usuario/ agilidad***	***Equipos autónomos, empoderados, multidisciplinarios y con objetivos comunes para entornos complejos, cambiantes e impredecibles***	***Renovación de sistemas core - TD@E/ arquitectura de API y microservicios/ personalización de ofertas/ software design networking (SDN)***
Continuaron los avances en esta materia, con el desarrollo de nuevas capacidades y la consolidación de liderazgos y equipos que trabajan codo a codo con el resto de las áreas para transformarnos en una empresa impulsada por datos. Ya existen varios casos de uso en el ámbito de la analítica avanzada al servicio de unidades de negocio.	Buscamos utilizar las distintas palancas digitales existentes para desarrollar procesos más simples, fáciles y eficaces.	Este conjunto de habilitadores requiere personas que sepan implementarlos, lo cual a su vez exige un esfuerzo especial de parte del área de Capital Humano, en términos de atraer a los profesionales adecuados, desarrollarlos, mantenerlos motivados y crear ecosistemas interconectados para generar vías de crecimiento laboral.	Desde 2017 Entel está implementando la metodología Ágil en la organización. Ya contamos con más de 500 colaboradores trabajando bajo esta modalidad. Se realizan capacitaciones periódicas y acompañamiento para ayudar a los equipos a aprovechar todo el potencial de los habilitadores de agilidad, que son principalmente tecnológicos.	La meta es contar con plataformas digitales que faciliten la adaptación a este entorno cada vez más complejo, con ciclos de negocio cada vez más cortos. Otro objetivo es la homologación y la simplificación tecnológicas, evitando la multiplicidad de sistemas (más detalles en la siguiente sección).

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Transformación Digital @ Entel (TD@E)

El proceso de cambio de todas las plataformas de sistemas de Entel es uno de los principales facilitadores de nuestra transformación. Su foco es simplificar nuestros procesos y ofertas mediante la incorporación de tecnología virtualizada y de nube capaz de soportar la multiplicidad de canales de atención, venta y posventa que posee la compañía.

TD@E permite disponer de toda la información de clientes, productos y servicios en una sola pantalla, en forma clara y oportuna, lo cual acorta y agiliza la atención. También tiene el efecto de disminuir drásticamente el tiempo requerido para aplicar en los sistemas los cambios en nuestras ofertas.

En 2020 finalizamos su implementación en el segmento Hogar, lo que implicó migrar todos los sistemas de atención comercial, técnica, de facturación y tasación. El año anterior se había completado la migración de los clientes móvil de pospago en Chile a la nueva plataforma, cuya ductilidad resultó clave para encarar con éxito las rápidas adaptaciones que requirió la pandemia.

Objetivos ambiciosos

1. Hacer nuestros procesos internos y la experiencia de nuestros clientes más simples y digitales.
2. Generar una experiencia de clientes de clase mundial.
3. Convertir a Entel en la organización más eficiente de la región.
4. Implementar una arquitectura empresarial y un escenario TI de referencia internacional.

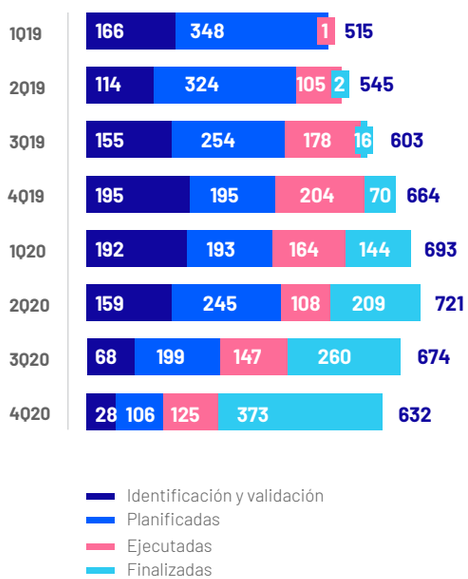
Integración Chile-Perú

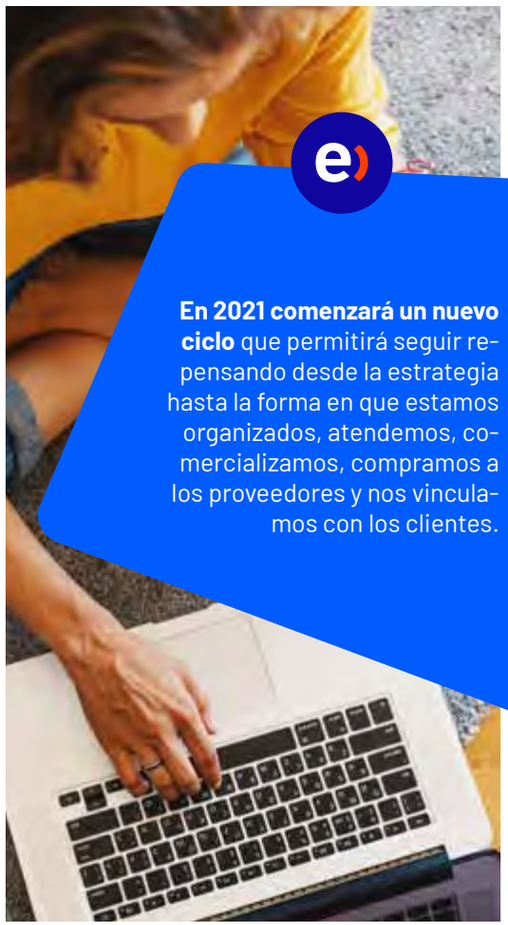
Durante el periodo reportado, se lograron importantes adelantos en analítica avanzada orientados a profundizar la integración del equipo de Entel Perú con la matriz chilena. También se dieron pasos en la misma dirección en la esfera de la agilidad. El nivel de madurez en Chile y Perú mostró ser el adecuado para estrechar nuestros vínculos, con la lógica de crear un ecosistema chileno-peruano mucho más interconectado, donde sea posible transferir de manera fluida las buenas prácticas, crear sinergias y compartir tanto las herramientas como los aprendizajes, sin restar autonomía.

Programa Entel+: Repensando los procesos como compañía

En diciembre de 2020, cerramos el primer ciclo de Entel+, un programa de dos años centrado en repensar todos los procesos de la compañía para hacerlos más eficientes. Involucró a todas las áreas en sus diferentes ámbitos de acción. Cada colaborador tuvo la posibilidad de presentar ideas, que primero pasaban por una validación para luego proceder a implementarlas a través de un plan orientado al cumplimiento de hitos. En total, se contabilizaron más de 700 iniciativas en Chile y Perú, muchas vinculadas a la automatización de procesos. El programa impactó positivamente en los resultados y ayudó a impulsar la transformación digital.

Número de iniciativas activas por etapa





En 2021 comenzará un nuevo ciclo que permitirá seguir repensando desde la estrategia hasta la forma en que estamos organizados, atendemos, comercializamos, compramos a los proveedores y nos vinculamos con los clientes.

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Alianza Entel-Vodafone

Nuestro acuerdo con la compañía británica de telecomunicaciones rindió varios frutos en 2020. Aumentamos nuestras capacidades en marketing digital, definimos las fundaciones de datos claves para el proyecto TD@E en Empresas y Corporaciones, y dimos los primeros pasos en la aplicación de una metodología CVM (customer value management) impulsada por datos para estos segmentos. Además, hicimos avances en infraestructura para la virtualización de nuestra red móvil/fija, lo que ha optimizado su operación y la apresta para la próxima llegada de 5G.



GRI 203-2

Transformación digital de la sociedad: impactos de la tecnología

Gracias la conectividad y a las herramientas digitales de comunicación y trabajo colectivo a distancia, gran parte de la población pudo continuar cumpliendo sus funciones, estudiando y manteniendo el contacto con sus familiares y amigos durante las etapas de confinamiento. Las tecnologías de la información también resultaron determinantes en que las autoridades tomaran decisiones más informadas y eficaces para contener los contagios.

Hicimos aportes relevantes durante la pandemia, no solo al mantener la calidad de nuestros servicios de telecomunicaciones, sino también al entregar soluciones digitales en apoyo de políticas públicas y el bienestar de la población, desarrollando productos y servicios basados en tecnologías digitales de punta para afrontar una serie de retos de creciente importancia para el país y sus distintos sectores productivos.

Soluciones digitales en tiempos de pandemia

Al trabajo con autoridades en proyectos críticos en la contención del COVID-19, sumamos alianzas con centros de investigación y apoyos a que emprendimientos tecnológicos desarrollaran sus propias soluciones para afrontar la pandemia.

Trazabilidad:

Soporte de la plataforma Epivigila

A través de esta plataforma de notificación de enfermedades del Ministerio de Salud, más de 40 mil médicos de todo Chile envían información de pacientes y sus contactos a los centros de atención primaria para dar comienzo a la trazabilidad. La elección de servicios de nube de Amazon Web Services (AWS) permitió responder a los desafíos de escalabilidad que exigía la pandemia. Entel, socio tecnológico de AWS, se sumó al proceso de migración a la nube de esta aplicación crítica, aportando con metodología y expertos al éxito de la integración.

Plataforma Colabora Entel

Junto al Centro de Innovación UC, lanzamos Colabora Entel, plataforma de geolocalización que conecta a instituciones que necesitan elementos de protección, como mascarillas plásticas y escudos faciales, con quienes poseen los activos para su fabricación e impresión 3D y aquellos que pueden proveerlos gratuitamente. Funciona con inscripciones voluntarias en el sitio www.colaboraentel.cl. Se pueden realizar búsquedas por región y comuna.

¿Más información?
Revisa nuestra web aquí

VER MÁS

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Control de Aforos:

Videoanalítica e inteligencia artificial

Entel Ocean lanzó un nuevo sistema que opera con algoritmos de aprendizaje profundo basados en redes neuronales y tecnología edge computing para monitorear distanciamiento físico, uso de mascarillas y conteo de personas en espacios específicos. Esto, combinado con cámaras termográficas que permiten controlar la temperatura corporal con una precisión de entre +-0,5°C. Si una persona es detectada con más de 37,8°C el sensor genera una alerta en tiempo real. El desarrollo ha sido utilizado en lugares altamente concurridos, como el centro comercial Apumanque, en Santiago.



Análisis de la movilidad urbana de la población:

Geointeligencia

Con el objetivo de aportar desde la geo-inteligencia al análisis de movilidad de la población en pandemia, suscribimos un acuerdo de colaboración y transferencia de conocimientos con el Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI). Concretamente, entregamos al ISCI los datos agrupados y anonimizados de Kamal, nuestra plataforma de analítica avanzada de movilidad urbana y creamos una plataforma digital dinámica de acceso público que muestra, en un visor cartográfico, la variación porcentual periódica de la movilidad en el área urbana de la Región Metropolitana, información clave para entender el comportamiento social en las diferentes comunas bajo confinamiento. Con la información fue también posible correlacionar datos de personas contagiadas de COVID-19 con patrones de movilidad, de manera de identificar puntos de testeo estratégicos y contribuir a la búsqueda activa de casos.

Al mismo tiempo, el equipo de investigación de Entel Ocean trabajó con el Ministerio de Transporte en la creación de Kamal MTT Lab, un laboratorio que utiliza los datos de Kamal para la planificación del transporte urbano. Una de las metas es aportar con información de movilidad en el marco de la pandemia, para robustecer la toma de decisiones. Se han estado desarrollando indicadores para identificar las horas de mayor movilidad en la Región Metropolitana, cantidad de personas que permanecen en sus hogares, los horarios en que ingresan y salen, itinerarios de los viajes, etc. En el futuro, esta herramienta está destinada a ser un apoyo para las autoridades en la optimización del transporte urbano.

VER MÁS



5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología

Convocatoria COVID:

Colaboración y Vida

Colaboramos con Fundación Chile en esta convocatoria organizada para financiar soluciones innovadoras que ayuden a hacer frente a la crisis sanitaria y económica. Se recibieron 560 postulaciones de 23 países, entre las cuales se seleccionaron cuatro ganadores, uno colombiano y tres chilenos. En conjunto, recibieron $37 millones donados por Entel, CMPC y Microsoft para implementar sus soluciones.

Salud

Lightwash

- Proyecto que desinfecta la vestimenta y los elementos de protección personal del cuerpo médico con luz UV-C.

Educación

Mide

- Ayuda a las escuelas rurales del país amantener la continuidad escolar en línea, a través de una aplicación para celulares que permite trabajar con guías y evaluaciones interactivas, sin conexión a internet.

Economía y empleo

Consultok

- Plataforma en línea que brinda soporte y consejos a emprendedores y profesionales, vinculándolos con expertos en diversas áreas.

Comunidad

Localshop

- Plataforma digital colaborativa que conecta los locales de barrio con sus vecinos, impulsando ventas online, despachados por los mismos vecinos.



Soluciones digitales para los desafíos del país

Por medio de Entel Ocean, desarrollamos proyectos que no solo buscan ser innovadores, sino también afrontar problemas críticos para la sociedad. En esta línea de trabajo, nuestra finalidad es aportar a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU y los desafíos prioritarios del país.

Agricultura de precisión

Para una mejor utilización de los recursos naturales en la agricultura, creamos la plataforma Deep Farm. Su primer caso de uso es el monitoreo de extracción efectiva de aguas subterráneas en pozos, en respuesta a una nueva normativa de la Dirección General de Aguas que obliga a las empresas a reportarla. Además, utilizamos sensores de humedad para focalizar el riego en las áreas donde más se necesita. Ambos servicios son cruciales en el contexto de escasez hídrica.

Por otro lado, somos parte del Consorcio para la Gestión de Recursos Hídricos en la Macrozona Centro-Sur de Chile, que se formó en 2020 con el impulso de Corfo. Liderado por la Universidad de Concepción, propone incentivar el desarrollo y transferencia de tecnologías que contribuyan a hacer frente al cambio climático con una gestión eficiente del agua en las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Ñuble. Ya cuenta con un portafolio de proyectos basados en la analítica y la big data, en los cuales somos coejecutores.

Smart Mobility:

Eficiencia en la cadena de suministro

Con el grupo de productos de Smart Mobility, podemos mejorar la eficiencia de la cadena de valor de suministros del país y contribuir a mejorar la logística de transportes impactando positivamente tanto los negocios como sus niveles de sostenibilidad socioambiental, especialmente en tres aspectos:

Ahorro de combustible, con la consiguiente disminución de las emisiones de CO2.

Extensión de la vida útil de los vehículos, lo cual disminuye la contaminación por desechos vehiculares.

Mayor eficiencia en los traslados de las diferentes cargas, lo que reduce significativamente el nivel de tráfico en la ciudad.

5.2 Desarrollo digital e impactos de la tecnología



Para avanzar en este ámbito, firmamos una alianza con Location World, empresa que cuenta con una vasta experiencia en el mercado Latinoamericano de la movilidad.

Seguridad ciudadana

Plataforma Sea the City

En 2020 trabajamos con la municipalidad de Las Condes y nuestros socios de Xompass en la aplicación de videoanalítica para gestionar eventos a nivel territorial. A las cámaras de televigilancia se les incorpora una solución de edge computing que, por medio de técnicas de aprendizaje automatizado, detecta eventos delictivos, enviando una alerta al centro de control del municipio para activar las patrullas. Este sistema lleva operando más de un año con más de 400 cámaras que están siendo monitoreadas en tiempo real desde el centro de seguridad de la comuna.

Contaminación

Monitoreo de la calidad del aire

En colaboración con Ericsson y el Centro de Investigación y Desarrollo Mario Molina, lanzamos la "Red Experimental de Medición de Calidad de Aire", primer piloto realizado en Chile que toma la experiencia de un exitoso modelo implementado en Gotemburgo (Suecia) para ampliar la información disponible sobre la calidad del aire. La innovación es que la red dispone de sensores capaces de tomar y procesar muestras recogidas tanto por fuentes fijas como móviles. Así, será posible obtener muestras de extensas áreas con un solo dispositivo que viaje en los buses metropolitanos de la red Subus o en los camiones de la empresa de transporte Ricardo Concha, que realizan trayectos entre Santiago y Chiloé. Para transmitir los datos obtenidos por los sensores, Entel aporta la cobertura de sus redes 4G. En tanto, Entel Ocean provee los kits que vinculan los sensores con su plataforma Reef de analítica IoT, donde los datos serán transformados en información que permita tomar decisiones en tiempo real y generar modelos predictivos.

Por otra parte, tras la adjudicación del fondo "Startup Ciencia" de Corfo, estamos iniciando un nuevo proyecto con Airflux, startup del Centro Mario Molina, en las regiones de Los Lagos y Los Ríos. La idea es cocrear una solución que permita el monitoreo predictivo y en tiempo real de la calidad del aire y los efectos del cambio climático, con bajos costos de inversión. Se utilizarán los mapas térmicos del Instituto Forestal, que proveen información de los lugares más contaminados de las regiones mencionadas. Entel Ocean se encargará del diseño de la experiencia, del desarrollo de la aplicación, manejo de los sensores y análisis de la data.

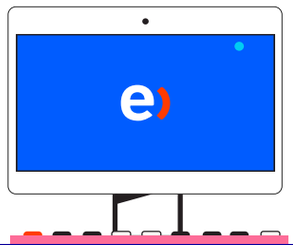
Nuestros socios en la innovación

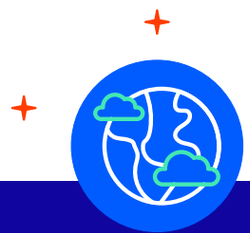
Si bien Entel Ocean posee la capacidad de trabajar en todos los eslabones de la cadena de valor, en algunas materias preferimos formar alianzas con socios que aporten conocimientos de nicho para obtener reconocimiento, experticia y visibilidad en el segmento al cual apuntemos. Estamos trabajando principalmente con tres startups expertas en gestión de agua, uso eficiente de recursos agrícolas y calidad de aire:

- **Hydroscada**, con más de 14 años de experiencia en gestión de agua e hidráulica.
- **Dynamic Wings,** empresa que se ha dedicado durante cinco años a innovar los procesos agrícolas con tecnología de punta.
- **Airflux**, startup del Centro Mario Molina, con amplios conocimientos en el monitoreo de la contaminación ambiental.

5.3 Sistemas y ciberseguridad

En medio del rápido proceso de adaptación que han debido experimentar las empresas a raíz de la crisis sanitaria, la ciberseguridad demostró ser una de las aristas más relevantes para sortear con éxito los nuevos desafíos. Varios informes señalan que el teletrabajo, la teleducación y, en general, el mayor número de personas conectadas expandieron las brechas de seguridad informática que suelen aprovechar los ciberdelincuentes. Por ejemplo, según cifras de la empresa de seguridad de la información NovaRed, en los primeros diez meses de 2020 los delitos informáticos en nuestro país aumentaron un 60% en comparación al mismo periodo de 2019. De hecho, solo los ataques del tipo phishing crecieron un 360% y los del tipo ransomware, un 210%. En Entel nos hemos preparado para este escenario en que los ciberataques son cada vez más frecuentes y sofisticados, y los grupos criminales están cada día mejor organizados. Como compañía tecnológica, tenemos la responsabilidad de resguardar la seguridad tanto de los datos de nuestros clientes como de los sistemas digitales que posibilitan el normal funcionamiento de redes y servicios. Por eso, la ciberseguridad es una dimensión prioritaria en nuestra gestión, transversal a toda la compañía, y se encuentra incorporada en los mapas de riesgos.





Modelo de **gestión de la ciberseguridad**

Adoptamos un enfoque de prevención, detección, respuesta y verificación oportuna, junto con actualizar permanentemente los sistemas para mantener la seguridad y la confiabilidad de nuestras operaciones y servicios.



5.3 Sistemas y ciberseguridad

Estructura organizacional





DIRECTORIO

Aprueba las políticas corporativas de seguridad de la información. Actualmente es el Comité de Riesgos, el que tiene dentro de sus responsabilidades la supervisión de la ciberseguridad en la compañía.

OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Propone las políticas que aprueba el Directorio y monitorea su cumplimiento en toda la organización.



GERENTE DE CIBERSEGURIDAD

Gestiona la ciberseguridad a nivel general a través de la gerencia del área, coordina los comités y visibiliza los riesgos ante la alta administración.

COMITÉS DE CIBERSEGURIDAD

Trabajan en forma continua y complementaria. Revisan tendencias y temas relevantes de ciberseguridad; analizan los indicadores de riesgo y cumplimiento y los incidentes ocurridos, y hacen seguimiento del Plan de Cultura y de los proyectos para fortalecer la seguridad al interior de la compañía. Existen dos:



COMITÉ TECNICO

Monitorea continuamente los indicadores relacionados con la operación de seguridad. Sesionó 19 veces en 2020.

Temas: revisión de adherencia de BISO, avance de implementación de controles para mitigar riesgos, revisión de controles higiénicos de TI.



COMITÉ DE SEGURIDAD DE NEGOCIO

Su función es fortalecer la ciberseguridad en las áreas de negocio e incorporar buenas prácticas. Sesionó diez veces en 2020.

Temas: revisión de adherencia de BISO, mejoras de seguridad en los procesos de negocio, promoción de la cultura de ciberseguridad en los líderes de negocio.



OFICIALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (BISO)

Hay 22 responsables de la ciberseguridad en sus respectivas áreas o gerencias. Se encargan de difundir la política y alertar sobre posibles riesgos, ya sea a sus líderes de área o a la gerencia de Ciberseguridad.



Cultura de seguridad de la información compartida por toda la organización

5.3 Sistemas y ciberseguridad

En septiembre de 2020, la gerencia de Ciberseguridad se reestructuró para enfrentar los desafíos que requiere la transformación digital de la compañía y los riesgos potenciales en esta materia. Los lineamientos básicos fueron las buenas prácticas internacionales, la incorporación de nuevos talentos y la protección del conocimiento interno mediante el desarrollo de especialistas de ciberseguridad.

Política de Seguridad de la Información

De acuerdo con este documento —disponible para todos quienes forman parte de la compañía—, cada miembro de nuestro equipo es responsable de resguardar la información, alertar sobre posibles riesgos de ciberseguridad y promover una cultura de cuidado continuo. Todos los activos de información, al igual que los riesgos a los que están expuestos, deben poseer un dueño responsable de asegurar que se encuentren debidamente inventariados y clasificados según su sensibilidad y criticidad. Asimismo, todo proyecto que involucre activos de información debe incorporar, desde su concepción, los requerimientos de seguridad definidos por la Subgerencia de Ingeniería de Seguridad.

Esta política se revisa y actualiza anualmente con un enfoque de mejoramiento continuo que incorpora los controles y buenas prácticas recomendadas por el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST).

Programa de Ciberseguridad

Contempla la incorporación de tecnología, el fortalecimiento de habilidades y competencias específicas en esta materia, y la construcción de una cultura organizacional de resguardo, compartida por todos.

La infraestructura y los sistemas que soportan los servicios de housing y Entel Secure Cloud, los más críticos de TI, se encuentran certificados bajo la norma ISO 27001 de seguridad de la información.



87
Colaboradores
componen el equipo transversal de **ciberseguridad de Entel,** contando a los miembros de la gerencia de Ciberseguridad, al grupo de expertos, a los BISO y gestores. Su evaluación de desempeño incluye ítems de ciberseguridad.

5.3 Sistemas y ciberseguridad



Avances 2020

- **Incorporación de tecnología:** Incorporamos adelantos para proteger los dispositivos móviles de los colaboradores y el acceso a la red corporativa. También incluimos herramientas de inteligencia artificial para la detección oportuna de eventos anómalos en el comportamiento de nuestra red interna, y tecnología de análisis de postura de ciberseguridad en la superficie digital de la compañía, con la finalidad de contar con un benchmarking objetivo y permanente.

- **Desarrollo de habilidades y competencias específicas:** Nuestros especialistas de ciberseguridad —grupo integrado por miembros de las gerencias de Ciberseguridad, Redes, Operaciones y CIO— obtuvieron certificaciones de hacking ético y de cursos sobre temas ligados a la seguridad informática.

  En términos de capacitación, el equipo de administradores de sistemas participó en un taller para reforzar las buenas prácticas de administración de plataformas, y el equipo de respuesta a incidentes asistió a un taller sobre hacking ético, donde conocieron las técnicas y tácticas más utilizadas por los ciberatacantes.

  También incorporamos un equipo de especialistas de seguridad de aplicaciones, que ahora forman parte de la subgerencia de Ingeniería de Seguridad.

- **Cultura organizacional de resguardo:** Se ejecutó el plan cultural de ciberseguridad en toda la compañía, ejecutado en línea a partir del segundo trimestre. Su fin es que la organización esté siempre consciente de los riesgos que afectan la seguridad de la información y actúe de forma segura en la era digital. La iniciativa contempló charlas, talleres presenciales, actividades lúdicas en las estaciones de trabajo, webinars, concursos interactivos y capacitaciones tipo serie televisiva. Además, explotamos nuestros distintos canales de comunicación (Workplace, Universidad Entel y correos masivos) para entregar los contenidos resumidos.

  Sumado a lo anterior, se establecieron programas de capacitación especializada para los oficiales de seguridad de la información, gestores e integrantes de la gerencia de Finanzas y Control de Gestión.

  Para medir el nivel de concientización, se realizaron periódicamente mediciones de distinto tipo, como ejercicios de phishing y auditorías de contraseñas.

- **Otros ámbitos:** Creamos un canal de consultas de eventos, alertas e incidentes de ciberseguridad, a través del cual los colaboradores pueden reportar las 24 horas del día, todo el año, por diversos medios: correo, teléfono, Workplace y Tlare.

5.3 Sistemas y ciberseguridad

Iniciativas de capacitación en ciberseguridad en 2020

354
Nuevos colaboradores que fueron capacitados en línea sobre fundamentos básicos de seguridad.

258
Colaboradores que asistieron a la charla "Seguridad en redes sociales" en los edificios corporativos.

214
Colaboradores que participaron en el taller "Volver a estar seguro", que abordó elementos esenciales de las normativas de seguridad de la información.

1.334
Colaboradores completaron el programa de capacitación masiva que constó de dos cursos y cinco capítulos de la serie Restricted Intelligence.

150
Colaboradores que participaron en las activaciones sobre navegación segura realizadas en los edificios corporativos.

110
Colaboradores de la gerencia de Finanzas y Control de Gestión (93% del total) que participaron en el programa de capacitación diseñado para esta área crítica.

1.355
Colaboradores que participaron en los webinars de la Semana de la Ciberseguridad, con temas como las ciberestafas, la seguridad en móviles y el trabajo remoto.

Seguridad de la información en pandemia

Entel demostró estar bien preparada para los riesgos y desafíos de la crisis sanitaria. La compañía ya había establecido prácticas de teletrabajo como parte de los beneficios disponibles, por lo que los distintos equipos estaban familiarizados con esta modalidad y las prevenciones que exige. Por lo mismo, también habíamos implementado una serie de medidas para mitigar las eventuales vulnerabilidades que involucra trabajar a distancia: todos los colaboradores se conectan desde sus hogares a nuestras plataformas a través de una red VPN (Virtual Private Network), utilizando un doble factor de autenticación. Desde el año 2018 la compañía implementó la plataforma de colaboración de la suite Microsoft Office365 con controles de seguridad recomendados por estándares internacionales. Por otro lado, los computadores corporativos cuentan con un software que permite detectar la presencia de malware, software malicioso y comportamiento anómalo que constituye un nivel de seguridad adicional para nuestros colaboradores en teletrabajo.

La capacitación y concientización de seguridad en pandemia también tuvo un rol relevante, donde en conjunto con Capital Humano se logró implementar un plan 100% online, que permitió llegar a todos los colaboradores logrando cumplir con los objetivos establecidos pese a la pandemia.



En 2020 no se registraron incidentes de seguridad de la información relacionados con la pérdida de datos personales de los clientes desde nuestros sistemas informáticos.

5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

La utilización de grandes concentraciones de datos anonimizados y agregados tiene el potencial de mejorar sustancialmente la gestión de las empresas y la calidad de vida de las personas. Sin embargo, su administración y gestión son una enorme responsabilidad.

En Entel nos propusimos convertirnos en una empresa impulsada por datos (data driven), es decir, que toma decisiones estratégicas basadas en análisis e interpretación de datos, apuntando a cuatro focos:

- **Monetización:** incrementar el uso de la información como un activo del negocio.
- **Eficiencia operacional:** optimizar la productividad de los procesos de back office.
- **Smart CAPEX de red:** optimizar los recursos orientados a la red, a través de distintas fuentes de información técnica y comercial.
- **Aumento del valor hacia los clientes:** ofreciéndoles soluciones, productos, servicios y planes en función de sus preferencias.

Al mismo tiempo, nuestro compromiso irrestricto es mantener siempre la privacidad de los clientes, proveedores y colaboradores. Para conciliar ambos objetivos, implementamos una estructura corporativa que lidera la gerencia de Analytics & Data Governance, encargada de velar por el manejo responsable de los datos, incluido el fortalecimiento de una cultura de protección de la privacidad en toda la compañía, y, en el futuro, generar valor a partir de estos.

Contamos con tres comités que definen prioridades y las estrategias para alcanzarlas:

- **Comité Data Steering:** Integrado por el gerente general y líderes de las distintas áreas. Define la estrategia corporativa para convertir a Entel en una empresa data driven.

  En 2020 sesionó tres veces para presentar la estrategia de gobierno de datos, el Programa de Privacidad de Datos y las estrategias de implementación de consentimiento y derechos ARCOP.

- **Comité de Data Value:** Define las estrategias de monetización de datos y las propuestas de valor para el cliente, y hace un seguimiento a cada una de ellas. En 2020 realizó 18 sesiones en Chile y 4 en Perú.

- **Comité de Data Compliance:** Monitorea el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre protección de datos, define la estrategia para el programa de privacidad de la compañía y hace un seguimiento de su ejecución. Además, analiza casos de negocio desde la perspectiva de la protección de datos. Participan las áreas comerciales, la Legal, de Regulación y Auditoría. Sesionó 15 veces.

Gobierno de datos

En 2020 la subgerencia de Gobierno de Datos pasó a depender de la gerencia de Analytics & Data Governance, que a su vez es parte de la vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. Esta nueva estructura le permite liderar la transformación cultural de la organización, impulsando y educando sobre el valor del uso de la data y las buenas prácticas asociadas. La subgerencia dicta las políticas y normas sobre la materia y trabaja con las distintas unidades de negocio para asegurar que se cumplan. Sus actividades incluyen la revisión del uso que las distintas áreas les dan a los datos, así como de las cláusulas de los contratos con proveedores concernientes a estos temas. Regularmente se hacen análisis de casos desde la perspectiva de la protección de los datos de los clientes, para establecer las condiciones en que es posible utilizarlos. Además, se estableció un proceso de "privacidad por diseño", un conjunto de directrices que las áreas de negocio deben tomar en consideración al momento de ofrecer un servicio o desarrollo tecnológico asociado a datos. Otra de las tareas importantes de la subgerencia es identificar y mitigar los riesgos relacionados con la privacidad.



Hasta 2019, la subgerencia de Gobierno de Datos perteneció a la Gerencia CDO (Chief Data Office). En 2020 esta gerencia fue dividida y Gobierno de Datos se trasladó a su actual dependencia.

5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Programa de Privacidad del Dato

Nace de los resultados de la matriz de riesgos tácticos relacionados con la privacidad de la información y consta de 19 iniciativas que buscan mitigarlos. Una de ellas es el próximo lanzamiento de una nueva versión de nuestra Política de Privacidad de Datos, que tomará como referencia las mejores prácticas del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGDP), los borradores de Ley de Protección de Datos Personales que se discute actualmente en el Congreso chileno y recomendaciones del equipo legal de Entel. Los principales cambios que incluirá son:

- Se especifica, que el envío de comunicaciones comerciales es opt-out.
- Se permite el tratamiento de datos personales que provengan de fuentes de acceso público.
- Se permite el uso de datos de geolocalización de todas las tecnologías.
- Se permite el análisis de grandes volúmenes de datos, utilizándolos de forma anonimizada y agregada.
- Uso de cookies.
- Se indica que el cliente es responsable de los datos que entrega a terceros.

Además, el programa contempla la redacción de nuevas políticas y normas sobre temas específicos —uso de cookies, consentimientos y derechos ARCOP, entre otros—, como también la implementación de controles y auditorías que aseguren el cumplimiento de este cuerpo normativo, la definición de procedimientos y tecnologías habilitantes, y una serie de modificaciones en los contratos suscritos con nuestros clientes, proveedores y empleados, tendientes a reforzar la protección de sus datos personales. Estas iniciativas alcanzaron distintos niveles de avance en 2020. Su ejecución continuará durante 2021, de acuerdo con la hoja de ruta trazada.

Actividades de capacitación en gobierno de datos durante 2020

- **Nueva política:** En el año reportado actualizamos nuestra Política de Protección de Datos Personales. La nueva versión fue difundida entre todos los colaboradores, lo que incluyó la capacitación de más de 100 personas.
- **Charlas:** Se realizó 1 presentación sobre ética y privacidad dirigidas a todos los colaboradores de Entel.
- **Capacitaciones internas de DAMA:** Abarcaron temas como gobierno de datos, ética en el uso de datos, arquitectura y seguridad de datos, business intelligence y big data. En promedio hubo más de 65 asistentes de Chile y Perú en cada sesión vía Teams.
- **Sesiones e-DataClass:** Académicos de diversas universidades destacadas en ciencias de datos dieron a conocer casos de uso en presentaciones que congregaron a más de 400 asistentes por sesión.



Transparencia hacia los clientes y proveedores

En la Política de Privacidad de Clientes, disponible en el sitio web de Entel, explicitamos nuestro compromiso con el resguardo de la información de los clientes y sus comunicaciones, además de especificar los datos que estamos autorizados para almacenar y los tres tipos de uso que les damos: celebración del contrato y cumplimiento de sus obligaciones, mejora y monitoreo de nuestros servicios, y envío de comunicaciones comerciales. Esta información también aparece en los términos y condiciones del sitio web. La responsabilidad de resguardar la confidencialidad de los datos de los clientes se traspasa a nuestros proveedores a través de los contratos que firmamos con ellos, que incluyen cláusulas específicas sobre el tema.

En tanto, nuestro compromiso con la protección de los datos personales de nuestros proveedores está explícito en la Política Interna de Protección de Datos, disponible en la intranet de la compañía para todos los colaboradores, así como en los contratos correspondientes.

Todos estos documentos se actualizan y mejoran constantemente con ayuda del equipo legal y las áreas de negocio incumbentes.

¿Más información?
Sitio web Entel **aquí**

VER MÁS

5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Informe de Transparencia de Requerimientos de Datos Personales

Reportamos públicamente un informe con todas las solicitudes de datos personales realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, autoridades regulatorias, el Ministerio Público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia.

Solicitudes realizadas en 2020	Chile	Perú
Número de requerimientos de datos personales por parte de las autoridades	84.447	22.000
Porcentaje de requerimientos del Gobierno que fueron atendidos	97%	**Regulatorio:** 95% **Legal:** 88%
Porcentaje de datos personales de clientes que se utilizaron con fines secundarios (internos o comerciales)	100%	58%

Entel cuenta con procedimientos de control para que la entrega de la información solicitada se realice solo en respuesta al requerimiento de un juez de garantía.

Protocolos de no molestar

Entel permite a sus usuarios dar oposición a las comunicaciones comerciales que no deseen recibir. Además, su página web deriva a la plataforma No Molestar del Servicio Nacional del Consumidor, donde es posible optar por ser borrado de las listas de envíos masivos.

GRI 418-1

¿Más información? VER MÁS

Reclamos y denuncias

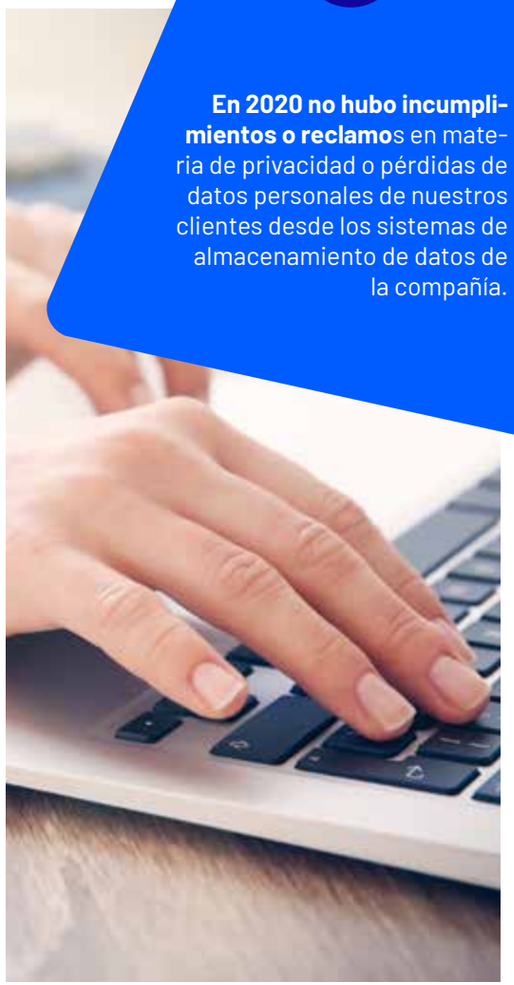
Para reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos, los clientes pueden ingresar a la página de contacto del sitio web de Entel y elegir la alternativa "Reclamos", donde es posible descargar el formulario de reclamos. También pueden llamar al número 105. Las denuncias en materia de protección de datos y privacidad también pueden ser reportadas tanto interna como externamente por cualquier persona o representante a través del canal general de denuncias de Entel.

¿Más información? VER MÁS

Auditorías

Como parte del Programa de Privacidad del Dato, junto al área de Auditoría se está definiendo un plan de auditorías internas para el año 2021, centrado en el cumplimiento de las políticas, normas y medidas de dicho programa.

En 2020 no hubo incumplimientos o reclamos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.



5.4 Gobierno de datos y protección de la privacidad

Procedimientos disciplinarios por filtraciones

La Política Interna de Protección de Datos establece sanciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas en los respectivos contratos y en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, que incluyen la protección de los datos personales por parte de los trabajadores. Estas sanciones serán las previstas en dichos documentos.

Guía práctica de protección de datos personales para pymes

Con objeto de instruir a las pequeñas y medianas empresas en el correcto manejo de los datos personales de sus clientes (especialmente aquellas que están iniciando su proceso de digitalización), Entel, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile y el estudio Magliona Abogados publicaron en 2020 la "Guía de Protección de Datos Personales". Entre otras cosas, el documento enseña qué son los datos personales y cómo una pyme puede utilizarlos para entregar un mejor servicio, sin dejar de proteger la información que le entregan los clientes.

La guía puede ser descargada de manera gratuita **aquí**

VER MÁS



Generación de valor a partir de los datos

Luego del trabajo realizado en 2020 para afianzar la gobernanza de datos y robustecer el resguardo de la privacidad, desde 2021 el foco estará puesto en la generación de valor a partir de la información. Con ese propósito, estamos desarrollando nuevas habilidades en las unidades de negocios, tanto en analítica avanzada como exploratoria, para disponer de plataformas y herramientas que nos permitan explotar la información de manera eficiente y transversal, siempre apegados a las prácticas que nos demanda el gobierno de los datos. Existen dos vías para alcanzar este objetivo:

Aplicaciones internas

Los datos que maneja Entel son valiosos para optimizar nuestras operaciones internas. En ese sentido, se definieron cinco focos que ya están siendo explorados por equipos de trabajo junto a las unidades beneficiarias:

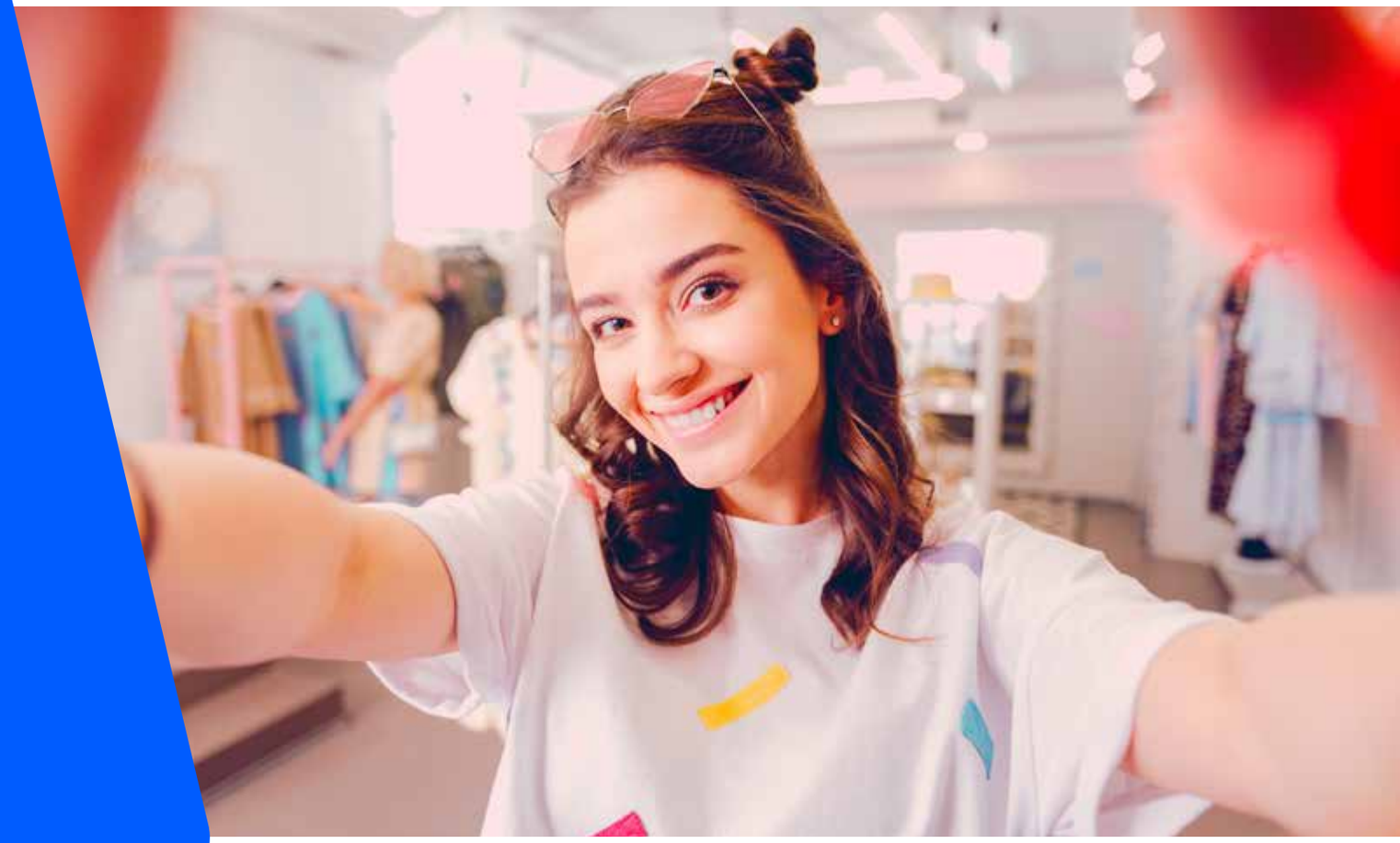
- **Evaluaciones de riesgo:** El comportamiento de pago de los clientes es muy útil para evaluar la prestación de nuevos servicios.
- **Operación y mantención de equipamiento:** Los equipos utilizados en las redes emiten señales y llevan registros. Mediante algoritmos, es posible procesar estos datos y predecir dónde van a ocurrir las principales fallas de la red.
- **Ampliación inteligente de la red:** La información de tráfico, movimiento y comportamiento de los clientes permite decidir de manera más eficiente dónde realizar inversiones.
- **Mejorar la experiencia de los usuarios:** El registro de cortes de red y de velocidades de transmisión se puede cruzar con las encuestas de satisfacción para hacer mejoras en los servicios.
- **Next best offer:** En función de los usos y preferencias de cada cliente, es posible diseñar ofertas customizadas.

Aplicaciones externas

La otra vía es la monetización de los datos, es decir, generar valor con los datos a través de su venta a terceros. El responsable de explorar estas oportunidades es Entel Ocean, que debe ceñirse a las políticas y normas de gobernanza de datos, utilizándolos siempre de manera anonimizada y agregada.

06. Organización y cultura ágil

6.1 Equipo humano
6.2 Proveedores y contratistas



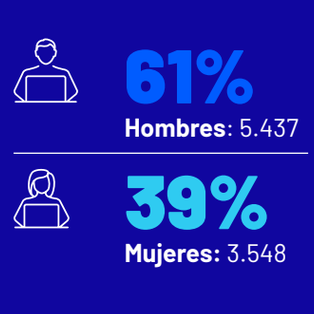
6.1 Equipo humano

GRI 102-8 / 405-1

Las personas son el pilar del negocio y su gestión es un foco estratégico de la compañía. Por eso, una de nuestras principales preocupaciones es proveer a los trabajadores un contexto laboral donde las oportunidades de desarrollo se basen en el mérito, sean apoyados en su crecimiento continuo y se fomente su involucración con el proyecto empresarial de Entel. Nos comprometemos a propiciar un trato respetuoso y justo en la organización, protegemos sus derechos fundamentales, estamos en contra la discriminación y valoramos la diversidad en nuestros equipos. En ese espíritu, nuestro Código de Ética nos exige promover:

- **Un ambiente de trabajo sano**, desafiante y que promueva la autorealización, donde las relaciones laborales se construyan sobre la base de nuestros valores.
- **Una comunicación transparente**, oportuna y cercana y transversal.
- **Espacios de diálogo** en los que instamos a las jefaturas a escuchar, informar y contener a los integrantes de sus equipos.
- **Actividades** que hagan más estimulante el ambiente de trabajo que ofrecemos.

Distribución por género Entel - consolidado



61%
Hombres: 5.437

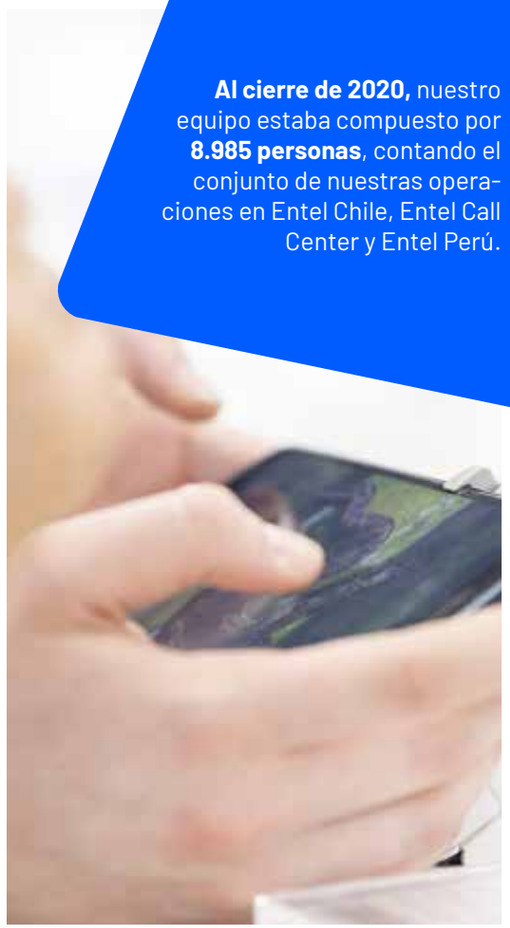
39%
Mujeres: 3.548

Distribución por género y estamento
Entel - consolidado

	Hombres	Mujeres
Gerencial	91	17
Ejecutivo / profesional	2.913	1.129
Administrativos / técnicos	2.433	2.402
Total	**5.437**	**3.548**

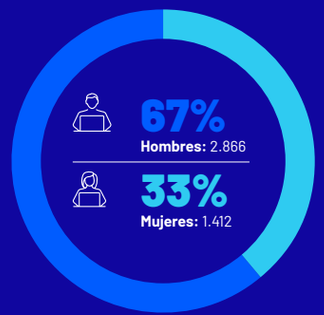
En Entel Chile, cuatro personas tienen contrato fijo (tres mujeres y un hombre). El resto cuenta con contrato indefinido. Tres cumplen jornada parcial (un hombre y dos mujeres) y el resto trabaja en jornada completa. En Entel Call Center, 9,9% de los hombres y 7,5% de las mujeres tienen contrato fijo. El resto cuenta con contrato indefinido. En tanto, 11,9% de los hombres y 25,32% de las mujeres trabajan en jornada parcial. El resto lo hace en jornada completa. En Entel Perú, 7,8% de los hombres y 8,17% de las mujeres posee contrato fijo. El resto tiene contrato indefinido. Solo cuatro personas cumplen jornada parcial (un hombre y cuatro mujeres), mientras que los demás trabajan a tiempo completo.

Al cierre de 2020, nuestro equipo estaba compuesto por **8.985 personas**, contando el conjunto de nuestras operaciones en Entel Chile, Entel Call Center y Entel Perú.

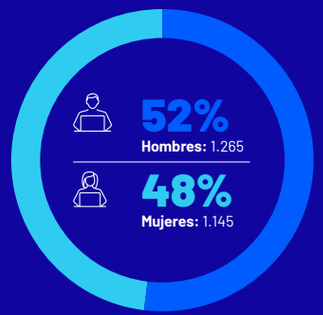


6.1 Equipo humano

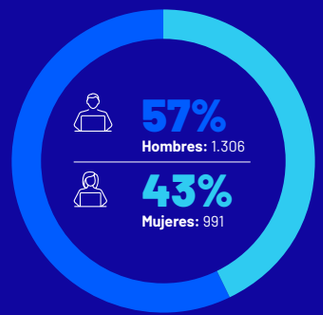
Diversidad en filiales



Entel Chile



Entel Call Center



Entel Perú

	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Equipo Gerencial	76	14	7	2	49	12
Ejecutivos y profesionales	2.275	865	483	166	114	87
Administrativos y técnicos	515	533	775	977	1.143	892
Hasta 24 años	0,90%		11,79%		2,40%	
25-34	29,70%		47,20%		43,60%	
35-54	58,70%		36,40%		53,20%	
55 y más	9,80%		4,60%		0,60%	
	282 Colaboradores extranjeros		**162 Colaboradores extranjeros**		**32 Colaboradores extranjeros**	



6.1 Equipo humano

Dotación Chile (ESA y PCS)
Género

Género	2020
Femenino	1.412
Masculino	2.866
Total	**4.278**

Antigüedad

Antigüedad	2020
Menos de 3 años	1.130
Entre 3 y 6 años	695
Más de 6 y menos de 9 años	849
Entre 9 y 12 años	515
Más de 12 años	1.089
Total	**4.278**

Rango de edad

Rango de edad	2020
Menos de 30 años	642
31-40 años	1.605
41-50 años	1.281
51-60 años	611
61-70 años	131
más de 70 años	8
Total	**4.278**

Dotación Chile (ESA y PCS)
Nacionalidades

País	2020
Alemania	2
Argentina	18
Australia	2
Bolivia	3
Brasil	7
Colombia	18
Cuba	3
Francia	1
Guatemala	1
España	10
India	14
Italia	2
México	1
Paraguay	1
Perú	15
Polonia	1
Portugal	8
San Pedro y Miquelón	1
Ucrania	1
Venezuela	173
Total	**282**

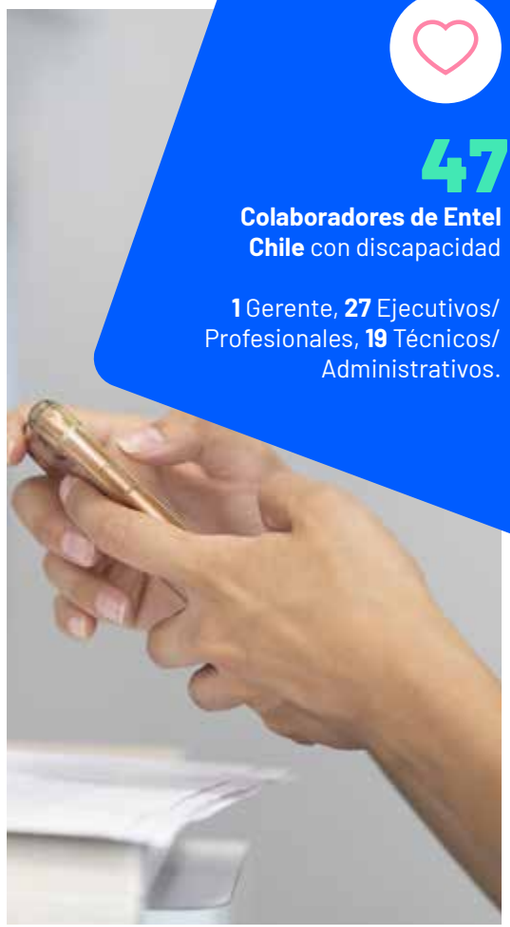
Dotación Chile (ESA y PCS)
Nacionalidad

Nacionalidad	2020
Chilena	3.996
Extranjera	282
Total	**4.278**

GRI 102-41

Relaciones laborales

Entel mantiene una política de relaciones laborales que se basa en el respeto y diálogo constante con los colaboradores y sindicatos existentes en la organización. En Entel Chile, a diciembre de 2020, un 76,93% de los trabajadores se encontraba sindicalizado en alguno de los 4 sindicatos existentes en la organización, mientras que el 99,59% estaba cubierto por un convenio colectivo vigente. En el caso de Call Center, el 59% de los rabajadores se encontraba sindicalizado y el 57% de los trabajadores estaba cubierto por un acuerdo colectivo a diciembre de 2020. En Entel Perú no existen sindicatos.



47

Colaboradores de Entel Chile con discapacidad

1 Gerente, **27** Ejecutivos/ Profesionales, **19** Técnicos/ Administrativos.

6.1 Equipo humano

Trabajando en el año de la pandemia

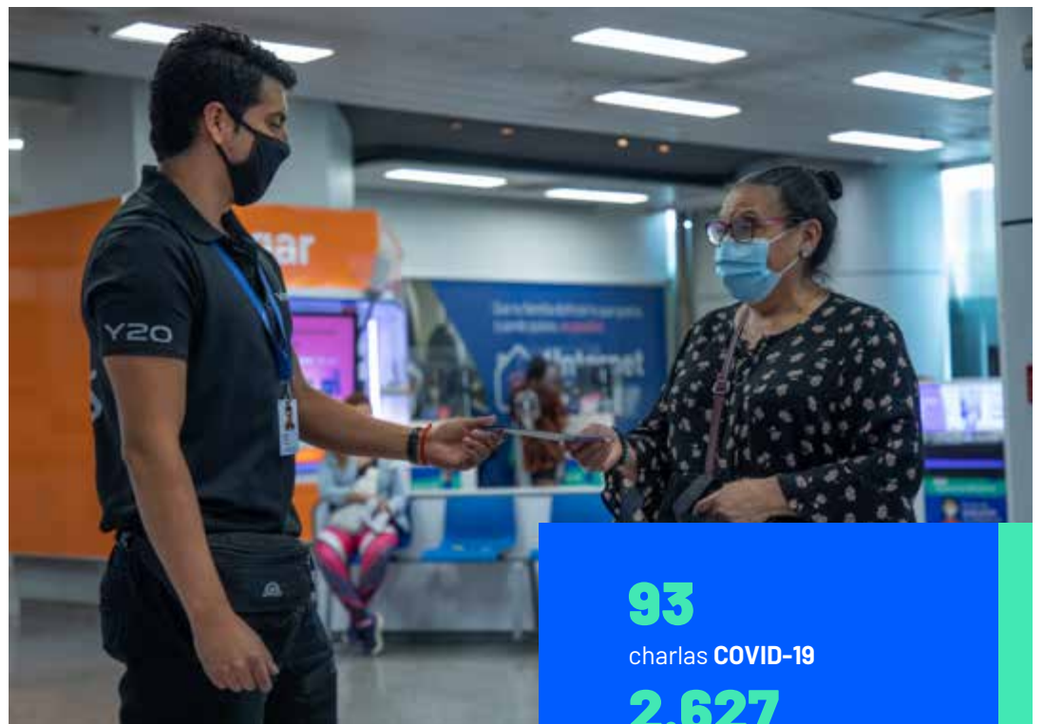
La situación excepcional que vivimos en 2020 nos instó a cumplir nuestro rol con plena conciencia de que debíamos hacerlo con el máximo resguardo para la salud de nuestros trabajadores. Poco después de que se detectara el primer caso de COVID-19 en Chile, el Comité de Gerentes se constituyó como Comité de Crisis y, a partir de entonces, sesionó dos veces a la semana durante gran parte del año para abordar la emergencia. Desde un comienzo, se definieron dos focos de trabajo: el cuidado de las personas y la mantención de la continuidad operacional del negocio. Con ese fin, rápidamente tomamos una serie de medidas, como la compra de insumos de protección, el diseño de protocolos sanitarios y la maximización del teletrabajo. Para hacer frente a la incertidumbre, mantuvimos con nuestros equipos una comunicación transparente y fluida a través de canales multidireccionales, mientras hacíamos un levantamiento sistemático y masivo de información para chequear si las medidas que estábamos tomando resultaban eficaces.

Todo esto implicó un cambio profundo en la forma en que nos coordinamos, nos reunimos, lideramos y colaboramos unos con otros, en un contexto de incertidumbre y con la exigencia de compatibilizar nuestras responsabilidades laborales con otros roles en forma simultánea. En estas nuevas circunstancias, fuimos capaces de mantener el trabajo en equipo, la motivación y el compromiso en alto. Los colaboradores respondieron muy bien y lograron cumplir sus metas, como consta en los resultados operacionales que obtuvo la compañía en 2020.

Programa Entel Seguro

Para quienes deben cumplir presencialmente sus funciones, se ajustaron turnos y se tomaron medidas para minimizar el riesgo de contagios, complementando con las recomendaciones de la OMS y del Gobierno. La subgerencia de Prevención de Riesgos elaboró un protocolo sanitario que fue actualizado durante el año de acuerdo con las recomendaciones que entregaban las autoridades. Además, desde un comienzo nos preocupamos de distribuir todos los elementos de protección personal y exigimos lo mismo a nuestros franquiciados, asegurando la provisión de estos artículos cuando fue necesario.

Complementariamente, se desarrolló un plan con foco en el cuidado de las personas que implicó una estrategia de Capital Humano que consideró un plan comunicacional y un programa de contención especialista para transitar en este escenario. Así, se realizaron publicaciones en los diferentes medios internos, se organizaron charlas virtuales para capacitar a los trabajadores y proveedores en temas como medidas para evitar el contagio en el trabajo, qué hacer ante un caso sospechoso y el uso correcto de elementos de protección personal.



También conservamos la vacunación contra la influenza estacional, que se realiza in situ para evitar que la sintomatología de esta enfermedad se confundiera con la del COVID-19 y llevara a las personas a acudir innecesariamente a los centros de salud.

93
charlas **COVID-19**

2.627
asistentes

95,1
horas de **capacitación**

6.1 Equipo humano

Masificación del teletrabajo

El 10 de marzo de 2020, el Comité de Crisis resolvió maximizar el trabajo remoto para todos los colaboradores que podían cumplir sus funciones desde sus hogares sin afectar las operaciones en forma significativa.

En 2019 ya habíamos incluido al teletrabajo como opción para conciliar de mejor manera la vida personal y la laboral. Esa experiencia y una serie de habilitadores contribuyeron a su éxito.

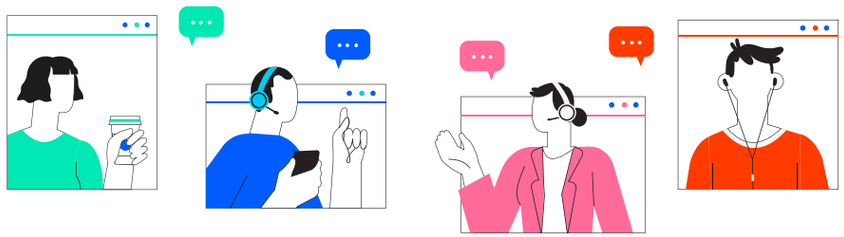
Flexibilidad

- Distribución de la jornada de acuerdo con las necesidades de personas y equipos.
- Ventanas horarias acotadas para reuniones en línea.

Contención emocional

- Conversatorios de orientación familiar y apoyo sicológico individual. Temas: hijos, cuidado de adultos mayores, relaciones de pareja, conciliación casa/trabajo.
- Clases de mindfulness, meditación y entrenamiento corporal.
- Atenciones psicológicas individuales y una línea telefónica de orientación disponible 24x7.

+1500 participantes.



95%
De los colaboradores trabajó en modalidad de teletrabajo a partir de **marzo de 2020**

Bases tecnológicas

Gracias a la transformación digital, contábamos con:

- Red privada virtual (VPN)
- Herramientas de tabajo
- Conectividad robusta.

Comunicación frecuente y cercana

A través de Workplace, streaming, correos, tips y buenas prácticas.

Retroalimentación:

Encuesta #CómoEstás
Levantamiento recurrente de información sobre el estado de los colaboradores, tomando medidas en base a resultados.
70% tasa de respuesta
+90% "estoy bien"

Aspectos laborales positivos:

- Mayor productividad
- Mejor comunicación con equipos
- Mejor relación con clientes
- Oportunidades de nueva coordinación y liderazgo

Liderazgo remoto

- Trabajo con jefaturas:
** Programa de formación para líderes en contingencia*
- Gestión de equipo en tiempos de crisis
- Kit de herramientas de gestión

Nueva Política

En conjunto con los sindicatos y la **asesoría de Boston Consulting Group**, plasmamos las lecciones aprendidas en una nueva **Política de Teletrabajo**, que ya se encuentra aprobada y publicada en Intranet. Comenzará a regir una vez que finalice la modalidad de teletrabajo de emergencia que implementamos a raíz de la pandemia.

6.1 Equipo humano

Lineamientos generales de la nueva política de teletrabajo

La nueva política está dirigida a todos los trabajadores de Entel Chile, con excepción de las personas que ejerzan funciones que exigen su realización de manera presencial. Sus contenidos abordan:

- **La modalidad de teletrabajo:** total o parcial.
- **Los mecanismos** de control y seguimiento.
- **El pacto de teletrabajo:** anexo de contrato o contrato de trabajo.
- **La seguridad** de la información.
- **Las herramientas de trabajo:** notebook, alza notebook, teclado y mouse, equipo y plan de asignación interna ilimitado en cuota de datos, silla ergonómica y escritorio en comodato.
- **Las asignaciones** (por movilización y teletrabajo) y el reembolso de costos derivados: gastos de electricidad, agua y otros.
- **La salud y la seguridad** laboral bajo esta modalidad.

El trabajador podrá desempeñar el rol para el que fue contratado fuera de las instalaciones de la empresa, desde su domicilio o en otros lugares si los servicios lo permiten.

Para acceder a esta modalidad, nos basamos en la confianza, disciplina y capacidad de trabajo en equipo de cada persona.

Cuatro lecciones de 2020

Necesitamos reforzar la corresponsabilidad parental	Trabajo remoto no es sinónimo de distanciamiento	Liderazgos cercanos, con base en la confianza	El futuro del trabajo es mixto
Esto es clave para que las personas puedan desempeñar sus distintos roles y sean compatibles con el trabajo remoto y sus posibilidades de desarrollo, de manera armónica y balanceada.	En las encuestas, los colaboradores reportaron una mejor comunicación y más confianza en los equipos, así como mejoras en el contacto y la relación con clientes internos y externos.	La pandemia impuso nuevas exigencias a los líderes, como reconocer que las realidades de los equipos son distintas y requieren una gestión diferenciada; supervisar con foco en la coordinación y los resultados más que en el control, y ser capaces de abrir espacios de aprendizaje, convivencia y confianza con los colaboradores.	El mundo avanza hacia una fuerza laboral híbrida, en parte presencial y en parte remota. Así como los colaboradores valoraron las ventajas del teletrabajo en las encuestas, el 69% señaló que en el futuro prefiere una modalidad mixta porque valora la interacción presencial.

Diversidad e inclusión

Producto de la convivencia de diferentes puntos de vista y experiencias vitales, también es más innovador, creativo y hábil para adaptarse a los cambios, atributos claves en una industria llamada a habilitar nuevas soluciones digitales. Por eso, y en línea con nuestros valores corporativos, Entel ha hecho el compromiso de promover una cultura en la que cada persona, de acuerdo con su propia identidad, pueda contribuir al logro de los objetivos de la compañía y desarrollarse en igualdad de oportunidades. A esos objetivos apunta nuestra Política de Diversidad e Inclusión, la que aborda tres aspectos específicos:

- Balance de género
- Personas con discapacidad
- Diversidad sexual

En estos tres ámbitos nos hemos fijado metas de corto, mediano y largo plazo, que involucran a todos los colaboradores y grupos de interés.

6.1 Equipo humano

Gobierno de Diversidad e Inclusión

Se hace cargo de la **gestión de la política** y contempla instancias de dirección, participación y control. Para cada uno de sus ámbitos de gestión, identificamos responsabilidades y funciones por niveles y áreas. Estas se sistematizaron en el **Manual de Aplicación, documento publicado en 2020.**

Comité de Diversidad
(Dirección)

- Está conformado por un representante de cada mesa de trabajo y cuatro ejecutivos de la compañía designados por el Comité de Gerentes. Lo preside el gerente de Recursos Humanos.
- Evalúa las iniciativas propuestas por las mesas de trabajo.
- Sesiona mensualmente.

Mesas de trabajo
(Participación)

- Hay una por cada ámbito.
- Las integran colaboradores de diversas áreas que se ofrecen en forma voluntaria a participar.
- En el año reportado se hizo una nueva convocatoria para integrar las mesas en el período 2021-2022.
- Sesiona mensualmente.

Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento
(Control y mejora continua)

- El Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento articula diferentes iniciativas y herramientas, y se basa en nuestro Código de Ética y su Manual de Aplicación. También contiene documentos de Cumplimiento Normativo, un repositorio de políticas y formularios y el acceso al Canal de Denuncias.
- Con él, buscamos preservar la integridad del tipo de cultura y organización que queremos construir, forjando así un real compromiso con nuestro propósito y pilares.
- Cualquier desviación debe ser denunciada a través del canal que la empresa destina para tales fines. En 2020 hubo dos denuncias por discriminación.

En 2020 las mesas continuaron trabajando. Su principal foco fue la priorización de los indicadores, objetivos y metas que fueron presentados y validados en el Comité de Diversidad e Inclusión. Se prevé que sean formalizados en el Comité de Gerentes y a nivel de la compañía durante el primer semestre de 2021. Además, hubo avances importantes en las siguientes iniciativas:

- **Mapeo de diversidad:** Se definieron las preguntas de una encuesta que será realizada durante el primer trimestre de 2021 para identificar y caracterizar la realidad de la diversidad que compone nuestra organización.
- **Diversidad en franquiciados:** Compartimos la política de diversidad e inclusión de Entel a nuestros franquiciados, de manera de facilitar su adherencia a nuestros principios y compromisos, asegurando así una buena experiencia a todos nuestros clientes. En el espíritu de potenciar nuestra cultura, también se compartieron las mejores prácticas e iniciativas, para que adhieran en su día a día.
- **CV inclusivo:** Se lanzó la iniciativa de currículo inclusivo, el cual no contiene datos personales de los postulantes, para así mitigar los sesgos en los procesos de selección y movilidad interna.

  En línea con la promoción del balance de género, desde el 2020 todos los procesos de movilidad interna deben considerar al menos dos candidatas en el grupo de finalistas para roles de liderazgo.



6.1 Equipo humano



Respecto a las actividades realizadas en cada ámbito de acción, las principales fueron:

Balance de género

- **Liderazgo femenino:** Iniciamos el programa de talento "Red de liderazgo femenino", al cual fueron invitadas 35 subgerentas y jefas de área con alto potencial en la compañía. A todas se les entregó herramientas de empoderamiento y desarrollo de carrera, además de recibir mentorías de parte de gerentes y gerentas de Entel que se inscribieron voluntariamente. A su vez, las jefaturas directas de las participantes recibieron recomendaciones para acompañar este crecimiento.
- **Contra los sesgos:** Se realizaron actividades de formación en sesgos de género inconscientes para toda la capa de gerentes.
- **Autodiagnóstico ONU Mujeres:** Aplicamos una encuesta en distintas áreas, lo que nos permitirá disponer de un input para iniciar el plan de acción 2021.

Discapacidad

- **Ley de inclusión laboral:** Dimos cumplimiento a la Ley 21.015, que exige a las empresas contar con al menos un 1% de personas con discapacidad en su dotación. Lo logramos por medio de procesos de selección inclusivo y el programa de asesoría en la obtención de credencial de discapacidad.
- **Accesibilidad universal:** La subgerencia de Operación y Mantención Inmobiliaria trabajó en un plan de accesibilidad universal para todos los edificios corporativos y sucursales de Entel a nivel nacional. En paralelo, se está diseñando un estándar de accesibilidad universal para eventos y actividades corporativas.
- **Ferias laborales inclusivas:** Participamos en la Feria Virtual Inclusiva y Expo Inclusión online, de manera de recibir postulaciones de personas con discapacidad para incorporarlos en nuestros procesos de selección inclusivos.
- **Liderazgo inclusivo:** Ofrecimos talleres sobre esta materia a quienes lideran equipos con personas con discapacidad. Estas actividades continuarán en 2021.

Diversidad sexual

- **Mentores Pride Connection:** Obtuvimos la categoría A (la más alta) en la Radiografía de Pride Connection, lo que nos dio la oportunidad de actuar como empresa mentora para otras tres compañías durante cinco meses.
- **Transición de género:** Elaboramos nuestro protocolo de transición de género, que entrega lineamientos para quienes tengan la intención de iniciar o hayan iniciado este proceso en el contexto laboral.
- **Sello Equidad CL:** Entel fue reconocida con este sello que distingue a los mejores lugares de trabajo para atraer talento LGBTI. El índice es elaborado por Pride Connection, Fundación Iguales y Human Rights Campaign. En total, fueron 20 las instituciones que obtuvieron la máxima calificación en la medición, de un total de 65 participantes.

6.1 Equipo humano

Pandemia y corresponsabilidad

A través de la encuesta #CómoEstás y espacios de confianza, pudimos constatar que algunas colaboradoras se veían mayormente afectadas por un desbalance en la distribución de las labores domésticas y de crianza al interior de sus hogares. Eso nos impulsó a establecer la corresponsabilidad parental como uno de los pilares de nuestras acciones en balance de género, y como eje de las actividades relacionadas con el teletrabajo en el contexto de pandemia. Organizamos talleres en línea sobre el tema y una charla de sensibilización para los 400 puestos más altos de la organización, a cargo de Alejandra Sepúlveda, Directora Ejecutiva de Comunidad Mujer.

Participación de mujeres por estamento – 2020

	Gerencial		Ejecutivo/ profesional		Administrativo/ Técnico	
	Cantidad	% estamento	Cantidad	% estamento	Cantidad	% estamento
Entel Chile	14	15,60%	865	27,50%	533	50,90%
Call Center	2	22,20%	166	25,60%	977	55,80%
Entel Perú	1	11,11%	98	38,74%	892	43,80%
Total	**28**	**17,50%**	**1.118**	**28,00%**	**2.402**	**49,70%**

GRI 405-1

Nueva meta en balance de género

Nos fijamos la meta de **aumentar en 10% la dotación femenina total de Entel Chile a partir de 2021**. Durante los últimos años, la proporción de mujeres que trabajan en toda la compañía se ha mantenido estable, en aproximadamente un 40%. La participación femenina es de 33% en Entel Chile, de 48% en Entel Call Center y 43% en Entel Perú.

Brecha salarial

Tipo de cargo	ENTEL CHILE			ENTEL CALL CENTER			ENTEL PERÚ		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ejecutivos	90,10%	94,60%	95,86%	95,20%	94,63%	103,70%	100,04%	101,82%	92,13%
Profesionales y técnicos	92,70%	93,30%	93,77%	94,10%	109,48%	109,71%	99,80%	99,91%	97,01%
Otros trabajadores	88,20%	94,55%	93,42%	94,90%	95,41%	93,89%	91,33%	90,35%	91,78%

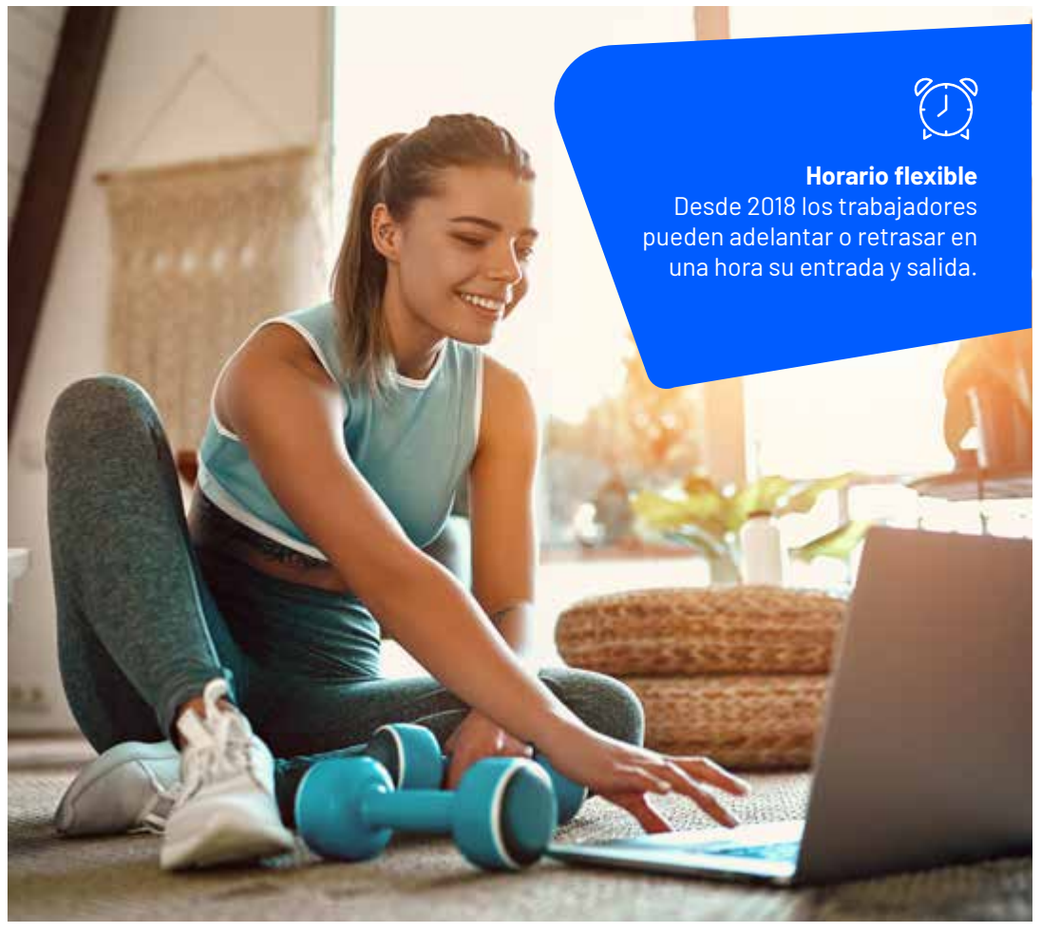
6.1 Equipo humano

Bienestar y beneficios

Todos los colaboradores de Entel Chile, Entel Call Center y Entel Perú cuentan con seguros de vida, otorgados cuando firman su contrato indefinido o cumplen un periodo trabajando en la empresa, que no supera el año. Además, algunos contratos y convenios incluyen seguros catastróficos y de enfermedades de alto costo.

Entre los colaboradores de las operaciones en Chile, fomentamos la vida sana y la práctica de actividad física a través de instalaciones propias y convenios, así como de servicios de atención y apoyo nutricional en alianza con instituciones de salud o prestaciones profesionales al interior de la compañía. También otorgamos días adicionales de permiso parental a los hombres. En Chile, el permiso por maternidad para las mujeres es legalmente de seis meses y no se otorgan beneficios adicionales.

Adicionalmente, en Entel Chile y Entel Perú existen convenios y, en algunos casos, bonos de apoyo para el cuidado infantil (para niños de hasta cinco años). En 2020 mantuvimos todos los beneficios, que se encuentran pactados en instrumentos colectivos. Por ejemplo, continuamos pagando la mensualidad por concepto de sala cuna incluso a quienes no contrataron estos servicios. También incluimos en el pago de la mensualidad por concepto de jardín infantil a quienes contrataron educación de párvulos a domicilio.



Horario flexible
Desde 2018 los trabajadores pueden adelantar o retrasar en una hora su entrada y salida.

GRI 404-1

Aprendizaje y formación

De cara a las transformaciones permanentes de nuestra organización, promovemos el aprendizaje permanente y desarrollar las competencias necesarias para los desafíos que enfrentamos, con foco en las capacidades digitales. A eso apunta nuestra oferta de capacitación, que desde el 2020 se digitalizó en un 100% logrando triplicar la participación en las actividades de aprendizaje. En general, estos programas se dividen entre los de carácter transversal y los de capacidades técnicas. Además, existen cursos específicos para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión, agrupados en el Programa de Liderazgo. Nuestro convencimiento es que cada trabajador es responsable de su propia formación y las jefaturas deben apoyar estos esfuerzos de forma activa.

En 2020 seguimos avanzando tanto en las capacidades digitales que requiere la transformación como en otros temas relevantes para Entel: diversidad e inclusión, ciberseguridad, sustentabilidad, eficiencia, agilidad y ética, entre otros. También buscamos dar mayor flexibilidad a la generación de contenidos, de modo que vayan respondiendo a los diagnósticos que se levantan en las mediciones.

6.1 Equipo humano

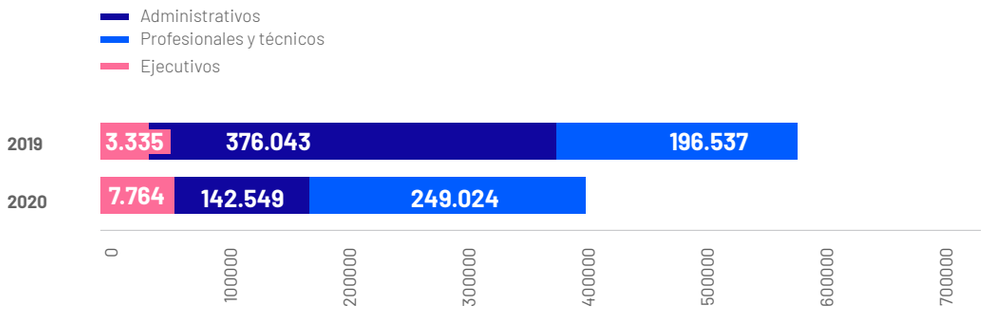
Universidad Entel

Esta plataforma digital reúne toda nuestra oferta de cursos y programas de capacitación, para que cada colaborador pueda gestionar su desarrollo profesional de acuerdo con sus intereses. Es accesible desde cualquier dispositivo y ha sido clave en los meses de confinamiento.

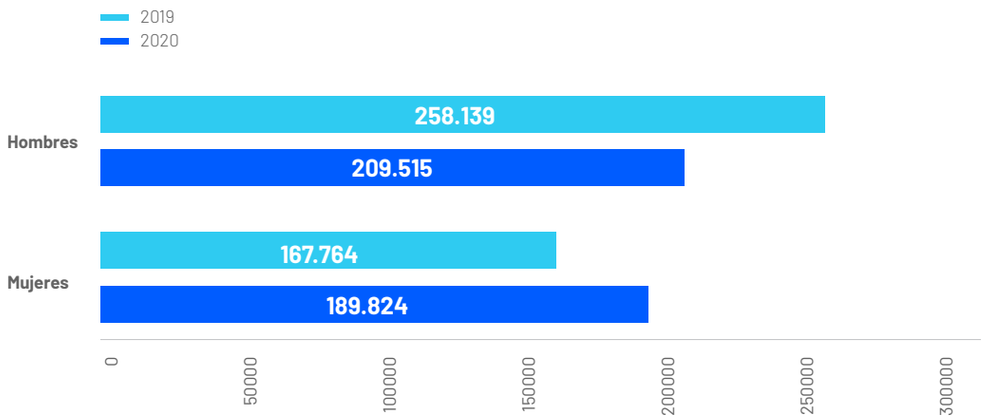
Cultura Ágil

Desafíos complejos en entornos cambiantes requieren equipos multidisciplinarios, autónomos, centrados en roles más que en jerarquías, muy orientados a los objetivos y capaces de obtener resultados en ciclos cortos. A eso apunta la metodología ágil, que a partir de 2015 comenzamos a introducir en algunas áreas donde estas características son necesarias, principalmente las de desarrollo de ofertas y de experiencia de clientes. Los equipos preparados en la Academia Ágil ayudaron a adaptarnos con mayor rapidez al nuevo entorno y a avanzar en la integración de capital humano entre Chile y Perú.

Horas de capacitación por estamento - Entel consolidado



Horas de capacitación por género - Entel consolidado



USD 656,9

Costo promedio de **capacitación** por trabajador (precio del dólar al 31 de diciembre de 2020)

En general, las horas de capacitación por persona se vieron reducidas en 2020 debido a las restricciones de movilidad, que impidieron realizar formación presencial. Sin embargo, la oferta de cursos en línea permitió incrementar considerablemente las horas formativas en algunos estamentos. Es el caso del nivel ejecutivo de Entel Chile, donde las horas se triplicaron; en el mismo estamento de Call Center, más que se duplicaron, y entre los administrativos y profesionales de Entel Perú crecieron en un 26% y 33% respectivamente.

6.1 Equipo humano

GRI 401-1

Atracción y desarrollo de talentos

Procuramos balancear la incorporación de nuevo talento con el fomento de la movilidad interna, de manera de renovar nuestros equipos y al mismo tiempo mantener a nuestros colaboradores motivados con oportunidades de desarrollo. En 2020 la rotación fue especialmente baja en Entel Chile. Esto se explica porque en marzo la empresa tomó la decisión de no hacer despidos durante el año, salvo excepciones (cuando la transformación del negocio lo exige), en consideración del alto desempleo y la dificultad de buscar trabajo de manera tradicional.

Para evitar desvinculaciones, optamos por la reconversión de puestos de trabajo. Por ejemplo, muchos ejecutivos de venta que se desempeñaban en nuestras tiendas y en locales franquiciados —cuyos aforo y número se redujeron bastante debido a las restricciones— se convirtieron en asistentes de venta o posventa. Durante el período de mayor confinamiento, reconvertimos a cerca de mil personas, capacitándolas para que ejercieran sus nuevas funciones.

Vacantes internas completadas mediante ascensos o transferencias internas en 2020.

277
Entel Chile

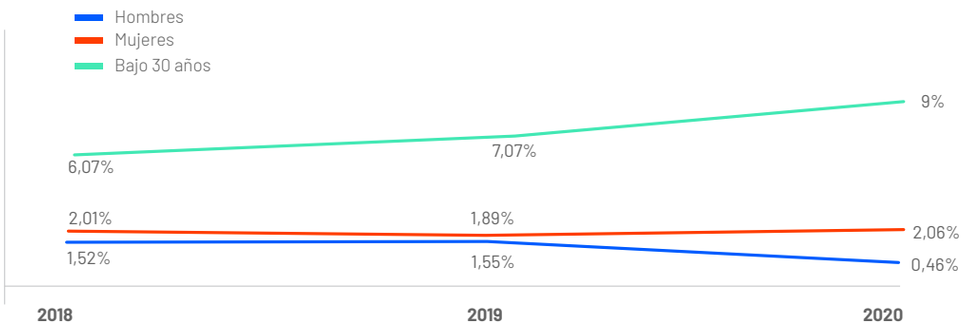
23
Call Center

204
Entel Perú



6.1 Equipo humano

Rotación total



Nuevas contrataciones 2020

Tipo de cargo	Entel	Entel Call Center	Entel Perú
Hombres	242	1939	209
Mujeres	403	2486	173
Bajo 30 años	207	2379	122
Entre 30-50 años	397	1853	156
Más de 50 años	41	193	4

En tanto, las contrataciones crecieron con fuerza en Call Center, impulsadas por la necesidad de redoblar la atención a distancia una vez que la mayoría de nuestras tiendas cerró. La rotación también es más alta en esta filial por la naturaleza de los servicios que presta y por el aumento en su dotación que ha experimentado en los últimos años.

Talento digital

La transformación digital de Entel requiere de habilidades y conocimientos muy específicos que están siendo cada vez más demandados. Esto ocurre especialmente en las áreas de analítica avanzada y Big Data. Encontrar este talento digital no es fácil, tomando en cuenta que también es atraído por el sector del retail, la banca y las empresas tecnológicas globales. En Entel hemos trazado una estrategia especial para atraer y retener el talento digital, que se sintetiza en cuatro puntos:

- **Activación de redes sociales:** Posicionar a Entel como empresa digital, mostrando los nuevos desafíos que enfrenta y sus nuevos focos de negocio.
- **Benchmark de empresas digitales:** Aplicar las mejores prácticas al momento de atraer, seleccionar y retener talento (como las de Vodafone y Gartner).
- **Asociación con comunidades y universidades:** Establecer redes de contacto que nos permitan ampliar nuestra búsqueda de perfiles digitales.
- **Incorporación de nuevas plataformas digitales:** Como Get On Board, GenomaWork y Talent Insight (de Linkedin), que permiten sondear el mercado global.

En 2020, además de desplegar acciones en estos cuatro ámbitos, participamos en ferias de talento, como Awesome Fest y Tech Week , además de las Hackathones de Laboratoria.

Por otro lado, trabajamos en el desarrollo de talento interno. Con la colaboración de Laboratoria y universidades del país, hemos elaborado mallas curriculares para potenciar las habilidades digitales de nuestros colaboradores y buscamos facilitar su movilidad interna.

Para retener el talento, ofrecemos beneficios no monetarios, renta diferenciada para algunos perfiles, la posibilidad de autogestionar el propio crecimiento académico en temas tecnológicos actuales y la participación en proyectos complementarios desafiantes. Así, generamos un programa de formación y desarrollo que busca promover un mindset digital en la organización y su vínculo cotidiano con la tecnología en un entorno cambiante. Este programa considera el desarrollo de competencias técnicas y adaptativas, además de una estrategia de formación de tres niveles: Formación de directivos, Formación de expertos y Formación transversal.

6.1 Equipo humano

GRI 404-3

Evaluación de desempeño

Un 90% del total de trabajadores de la compañía cuenta con procesos formales de evaluación de desempeño y cada una de nuestras operaciones aplica su proceso.

Entel Chile

Durante 2020 evaluamos el desempeño del año 2019 a través de cuatro tipos de modelos que fomentan el diálogo entre el líder y su supervisado:

- **Funcional:** para equipos que trabajan con la metodología tradicional, bajo estructura.
- **Ágil:** para equipos que trabajan bajo la metodología scrum.
- **360°:** para gerentes de primera línea.
- **PEC:** para los equipos que tienen el primer contacto con el cliente (tiendas).

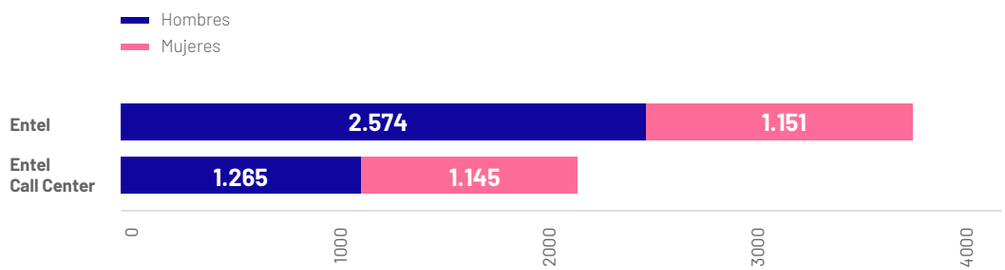
Entel Call Center

Las jefaturas se evalúan mediante un proceso 360°. Todos los demás cargos reciben evaluación descendente, con excepción de los agentes, que participan evaluando a su jefatura.

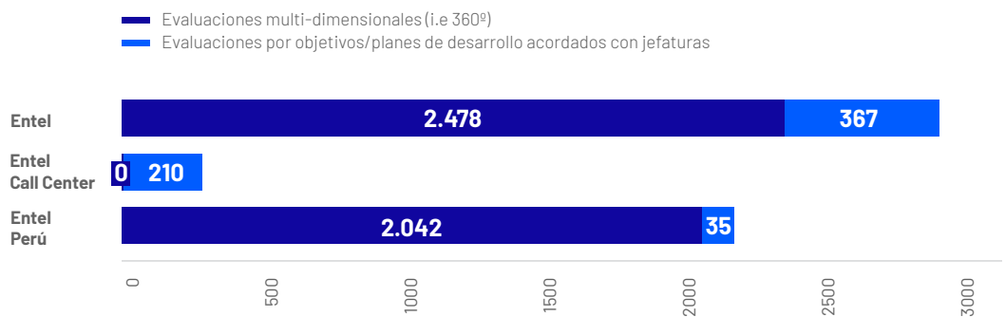
Entel Perú

La evaluación de desempeño correspondiente a 2019 se realizó en 2020 por "mundos", método que consta de cuatro etapas: autoevaluación, evaluación del jefe directo, calibración y feedback.

Colaboradores que cuentan con procesos regulares de evaluación de desempeño por género 2020



Colaboradores que cuentan con procesos regulares de evaluación de desempeño por método 2020



6.1 Equipo humano

Trabajo seguro

Nuestra Política de Salud y Seguridad establece nuestro compromiso de ofrecer un ambiente laboral seguro a todas las personas que intervienen en los procesos de la compañía, sean colaboradores o contratistas. Cada actividad que se ejecuta en Entel se enmarca en el Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional, cuyos lineamientos son difundidos a través de nuestros diferentes canales de comunicación. Además, existen canales específicos donde todas las personas pueden denunciar incidentes y riesgos, los cuales también se difunden y promueven periódicamente.

Tasa de accidentabilidad

En Entel nos preocupamos de cuidar la seguridad de todos los trabajadores, tanto contratados como de quienes prestan servicios a través de empresas externas.

Tasa de accidentabilidad

Grupo (ESA, PCS, PHONE)	2019	2020
Número de accidentes fatales	0	0
Número de enfermedades fatales (relacionadas con el trabajo)	0	0
Tasa de accidentabilidad	0,51%	0,14%
Tasa de siniestralidad	7,77%	3,08%
Índice de frecuencia	2,02	0,56
Índice de gravedad	31	12
Total días perdidos por accidentes	236	58
Total días perdidos por enfermedad profesional	99	74
Total días perdidos (días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)	335	132
Masa laboral promedio	4.311	4281
Tasa de ausentismo	0,3%	0,11%

Trabajos críticos

Hemos identificado cuatro tipos de tareas con un potencial de riesgo más alto ,que son realizadas tanto por colaboradores propios como por trabajadores de empresas contratistas.



Trabajos en **altura física**



Trabajos en **espacios confinados**



Trabajos con intervención de **instalaciones eléctricas**



Trabajos que impliquen la **conducción de vehículos**

6.1 Equipo humano

Para cada una de estas tareas críticas se define una metodología segura que deben cumplir los trabajadores que las ejecutan y sus empresas. Esta detalla paso a paso el desarrollo de la actividad, sus resguardos y las medidas de control definidas para cada riesgo asociado a la operación.

Anualmente la división de Gestión y Desarrollo de Empresas Contratistas, dependiente de la subgerencia de Prevención de Riesgos, audita e inspecciona el trabajo en terreno en base a los estándares exigidos.

Capacitación en seguridad

Cada persona que ingresa a trabajar a Entel recibe una primera inducción que incluye nociones básicas de seguridad (primeros auxilios, radiación UV y manejo de cargas, entre otras). A esto se suman capacitaciones periódicas asociadas a las labores que ejecuta cada trabajador, complementadas con otras actividades, como identificación de peligros y evaluación de riesgos, prevención e investigación de incidentes.

Nº de capacitaciones realizadas para prevenir accidentes en 2020	Total colaboradores	Total contratistas
Nº de trabajadores asistentes por curso (total)	4.281	3.530
Nº de cursos (total)	299	221
Nº HH (total)	10.407	8.825

Clima y compromiso

En Entel medimos el compromiso (engagement) de nuestros trabajadores con una metodología que evalúa tres componentes:

- **La dedicación:** El entusiasmo e inspiración de una persona frente a su trabajo.
- **El vigor:** El esfuerzo y persistencia frente a las dificultades.
- **La absorción:** La concentración y la inmersión positiva en el trabajo.

La encuesta tiene 37 preguntas divididas en 4 secciones: engagement, liderazgo, equipo y cultura. Se trata de una medición corporativa, diseñada por Entel en base a modelos internacionalmente validados (Towers Watsons, JDR, Gallup), como también de la experiencia y los proyectos de Analytics de Entel y otras compañías.

Durante 2020, aplicamos la medición tres veces en Entel Chile y dos en Entel Call Center y Entel Perú. En las tres empresas se registraron alzas respecto al año anterior. Cabe destacar el caso de Entel Chile, donde el aumento fue de siete puntos porcentuales, lo que indica que incluso en un contexto de teletrabajo, el compromiso de nuestros equipos creció.



Resultados Engagement 2020

	Entel Chile	Call Center	Entel Perú
Promedio anual	87,13%	69,7%	87,15%

Acciones correctivas derivadas de los hallazgos

Se generan acompañamientos a la medida para las áreas que presenten puntajes más bajos que el promedio corporativo, los que son validados en el **Comité de Capital Humano** con los vicepresidentes y gerentes de los que dependen las áreas en cuestión.

6.2 Proveedores y contratistas

GRI 102-9/ 204-1/ 308-2/ 414-1/ 414-2

Junto con gestionar nuestro capital humano, también debemos hacernos cargo de los miles de personas que participan de las diferentes actividades productivas que involucra nuestra cadena de abastecimiento.

Durante 2020, trabajamos con 1.631 empresas proveedoras, de las cuales 357 fueron contratistas y 1.470 nacionales. De esta forma, nuestro impacto indirecto en la creación de empleo fue de 9.200 puestos de trabajo. El gasto total en proveedores ascendió a $948.829 millones y casi el 40% de ese monto corresponde a contratistas, lo cual refleja la importancia que tienen para el negocio de Entel y la relevancia de mantener una gestión adecuada y atenta a sus necesidades.

Gestión de contratistas y proveedores

Nuestra política de adquisiciones se detalla en el Código de Ética corporativo, donde se establecen los lineamientos que rigen las relaciones con todos los proveedores. La adherencia al código y al Modelo de Prevención de Delitos debe ser firmada por cada uno de ellos, quienes no pueden presentar conflictos de interés en su relación con la compañía.

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores de Entel establece los criterios y procedimientos para su monitoreo y evaluación, así como las instancias de retroalimentación para mejorar su desempeño y mitigar los riesgos. Todos los proveedores nuevos deben ser calificados de acuerdo con siete pilares transversales, los estándares de diversas áreas de la compañía, criterios de sustentabilidad y los impactos sociales. Los proveedores antiguos o recurrentes se analizan mediante monitoreos periódicos.

Los procesos de licitación en los que participan nuestros proveedores son analizados y adjudicados mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas worldclass que soportan el proceso.



SELLO Pro Pyme
MINISTERIO DE ECONOMÍA

31

Promedio de días que transcurrieron entre las recepciones de facturas y los **pagos en 2020.**

Mantuvimos el sello **Propyme.**

6.2 Proveedores y contratistas

Evaluación general

Para evaluar la idoneidad de un proveedor

Proveedores directos (N1)

1.631 en 2020
1.501 Servicios
357 Contratistas
325 Bienes
**algunos proveedores brindan bienes y tambien servicios*

1.470 nacionales
1.000 Pymes
(61% contratistas)

161 internacionales

$948.829 millones
gasto total
86% en nacionales
38,7% en contratistas

477 nuevos en 2020

Identificación

Definición de criterios para categorizar proveedores en críticos y en alto riesgo en sostenibilidad.

Evaluación de criticidad

Monto de compras por proveedor:
USD$ 700.000

Recurrencia de órdenes de compras:
12 anuales

Proveedor bajo ley de subcontratación:
Contratista

Componentes o bienes criticos o insustituibles
111 proveedores directos críticos
39% del gasto en proveedores

45 proveedores indirectos críticos, todos subcontratistas
19% del gasto en proveedores

Evaluación en sostenibilidad

En tres años, hemos evaluado y monitoreado a 531 proveedores directos y a todos los subcontratistas. La evaluación cada año incluye al 100% de los contratistas y subcontratistas, los cuales son considerados como de alto riesgo en sustentabilidad

Medidas para gestionar riesgos en sostenibilidad

Evalución sistematica que incluye temas sociales y laborales

Proveedores antiguos y recurrentes

Monitoreo

En 2020, 357 proveedores fueron evaluados por sus impactos sociales.

En 2020, 43 proveedores presentaron algún impacto negativo significativo actual o potencial.

Planes de mejora y sanciones

Evaluaciones

Planes/Fin contrato

En 100% de las cosas con impactos negativos se acordó un plan de mejora

En 0,1% se finalizó el contrato por incumplimientos en más de uno de los pilares de evaluación.

Pilares de evaluación

Morosidad
Boletas de garantía
Prevención de riesgos
Outsourcing

Seguros
Ciberseguridad y acceso a datos personales
(Nuevo en 2020)

Área responsable de la gestión

Gerencia de compras

Califica y monitores a los proveedores a partir de la evaluación realizada por distintas áreas

Áreas de apoyo

Prevención de riesgos
Estándares ambientales y de SSO

Operación y desarrollo
Ética corporativa, riesgos de corrupción, libre competencia

Outsourcing
Trabajo infantil, derechos laborales y de asociación, condiciones laborales y remuneraciones.

VP de Capital Humano
Cumplmiento de la legislación laboral

6.2 Proveedores y contratistas



Los principales proveedores fueron Samsung, Apple, Huawei, Ericsson, Brigthstar, Motorola y Cisco. **Donde Samsung y Apple acumularon más del 10% del total de compras del período**

Relación con los contratistas durante la pandemia

Tomamos todas las medidas necesarias para resguardar la salud de nuestros contratistas y proveedores, que forman parte fundamental de nuestra cadena operacional remota y en terreno. Entre las acciones se cuentan evitar las reuniones presenciales, potenciar herramientas digitales y de teletrabajo para la realización de procedimientos puntuales, entregar insumos de higiene y seguridad para sus labores, restringir sus actividades a las estrictamente necesarias y reforzar de manera constante los protocolos sanitarios vigentes.

Además, articulamos nuestro trabajo con estas empresas procurando darles flexibilidad en la prestación de sus servicios —por ejemplo, en los horarios de ingreso—, de la misma forma en que lo hemos hecho con los trabajadores directos. Asimismo, les anticipamos las caídas en la demanda de personal para que, a su vez, pudieran acoger a sus trabajadores a programas de suspensión de empleo.

07. Experiencia distintiva

7.1 Experiencia distintiva
7.2 Mercado personas
7.3 Mercado empresas
7.4 Mercado corporaciones
7.5 Mercado mayorista
7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú
7.7 Entel Call Center



7.1 Experiencia distintiva

La pandemia mostró la relevancia de los servicios de telecomunicaciones en la vida de las personas y la necesidad de que los diferentes productos se adapten a sus realidades. La calidad, la disponibilidad, una atención oportuna y, en general, las experiencias de las personas en el uso del servicio probaron ser cruciales durante estos meses de confinamiento, en que trabajo, estudios y relaciones sociales dependieron de la conectividad. Entel trabajó junto a los equipos que representan a los diferentes mercados para atender las necesidades que se presentaron en cada segmento y ofrecer experiencias distintivas aún en medio de este año tan desafiante.

En un comienzo no fue fácil adaptarse a las nuevas circunstancias. El comportamiento de los clientes cambió de forma abrupta en marzo, en términos de dónde se conectaban, el horario en que lo hacían, el uso que le daban a las conexiones y qué exigían a su operador: se elevaron sus expectativas en cuanto a la calidad y continuidad del servicio. Al mismo tiempo, el cierre de tiendas y call centers para contener el avance de la pandemia hizo que toda nuestra oferta de contacto se volcara a los canales digitales que permitieran la autoatención. Las atenciones por estos medios se triplicaron para suplir la súbita merma de contactos presenciales y telefónicos.

Al enfrentar estos retos, resultaron claves los atributos diferenciadores que Entel ha desarrollado a lo largo de los años: una sólida estructura de canales digitales, una red robusta y un equipo humano flexible, capaz de adaptarse a un entorno incierto, con un profundo entendimiento de las necesidades de sus clientes.



Canales digitales

La migración de toda nuestra base de clientes de prepago, pospago y hogar del mercado Personas a una nueva plataforma digital —proceso iniciado en 2017 y concluido durante 2020— nos dejó en una mejor posición para enfrentar la crisis, al permitirnos simplificar nuestros canales de atención y distribución, e incorporar ventajas en la generación de productos más personalizados. A ello se suma el desarrollo de nuevas capacidades en análisis de datos y machine learning, que nos permitieron profundizar la penetración de los canales automáticos. En ese sentido, fue de gran utilidad la participación de nuestro bot ClaudIA, asistente virtual basada en inteligencia artificial que interactúa con los clientes sin necesidad de asistencia humana. Durante los meses más complejos, nos brindó apoyo en diferentes canales de atención, como WhatsApp, sitio web, redes sociales y atenciones telefónicas, recibiendo a cada cliente y reconociendo sus necesidades.



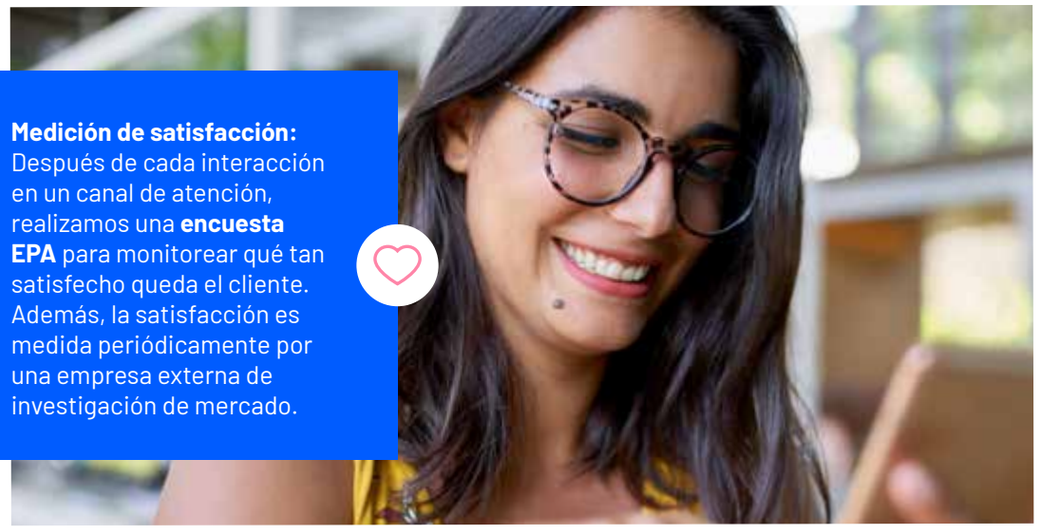
Redes

Nuestra red resistió los aumentos de tráfico de datos y los cambios en su distribución. Solo se generaron situaciones críticas en algunos puntos ubicados en los bordes de la red, como ciertas localidades rurales donde el flujo se triplicó y la antena local no dio abasto para ofrecer el servicio con la calidad acostumbrada. En esos casos, se realizaron inversiones extraordinarias para recuperar los niveles previos de calidad.

Equipo humano

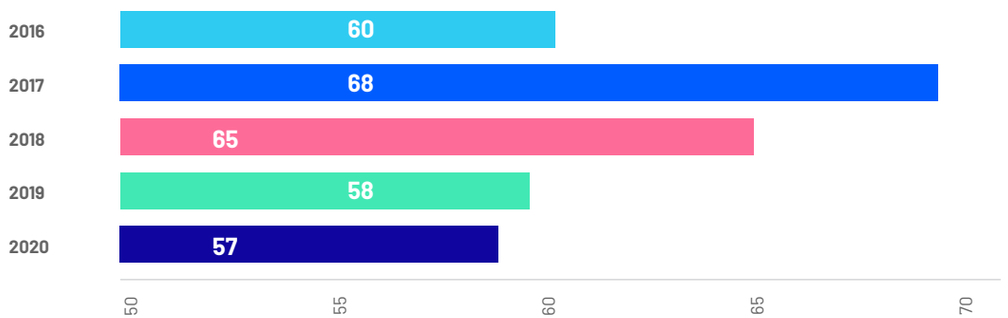
Gracias a la introducción de modalidades flexibles y ágiles de trabajo, nuestros equipos responsables de atención al cliente lograron adaptarse rápidamente a los cambios, incluida la necesidad de seguir entregando su servicio desde los hogares. Además, fueron capaces de entender en profundidad la situación de los clientes y su entorno. Para esto también se realizaron actividades de sensibilización.

7.1 Experiencia distintiva



Medición de satisfacción: Después de cada interacción en un canal de atención, realizamos una **encuesta EPA** para monitorear qué tan satisfecho queda el cliente. Además, la satisfacción es medida periódicamente por una empresa externa de investigación de mercado.

Resultados EPA Satisfacción Clientes



Mejora en los indicadores competitivos

En todos los segmentos en los que participamos, finalizamos 2020 con mejores indicadores competitivos que en los dos años previos. En el segundo trimestre de 2020 cayó la satisfacción de nuestros clientes y aumentaron los reclamos, un fenómeno que aquejó a todas las industrias producto del comportamiento de los clientes debido a la pandemia y el cambio en el acceso a los canales de atención y servicio. Sin embargo, nos adaptamos a la nueva realidad, incrementando paulatinamente la dotación de ejecutivos que atendían en modalidad remota, mejorando las conexiones a internet, y de esta forma fuimos recuperando nuestra capacidad de atención. Así, la satisfacción retomó su crecimiento a partir de julio. Inclusive, durante el año recibimos varios reconocimientos que reflejan la opinión de nuestros usuarios.

- **Satisfacción:** Logramos terminar el año con 60 ptos, superando al operador que había ocupado el primer lugar durante los últimos años en pospago.

  Con 57 puntos promedio, además estamos acercándonos a nuestros niveles históricos pre-pandemia.

- **Lealtad del consumidor:** Entre julio y octubre de 2020, ALCO Consultores encuestó a 13.840 consumidores que identificaron la empresa con la que más se relacionan y su nivel de recomendación. Con esa información, se genera el índice de lealtad o Net Promoter Score. De las 71 empresas evaluadas, 16 se llevaron el premio a la mejor de su industria. Entel ganó en la categoría de telefonía móvil.

- **Calidad de red:** Tutela, compañía global independiente de datos móviles, analizó 1.600 millones de registros en áreas de cobertura común de todo Chile, incluyendo más de 7,5 millones de pruebas de velocidad y 136 millones de pruebas de latencia recogidas entre septiembre de 2019 y febrero de 2020. Entel dominó en cuatro de cinco parámetros analizados: calidad, consistencia, velocidad media y descarga más rápida.

- **Mobile Network Experience :** Entel fue destacada por la calidad de servicio percibida por los consumidores en Chile. Obtuvo el primer lugar en seis de las siete categorías que mide Opensignal, empresa independiente de estudios sobre conectividad móvil. Los rubros son: disponibilidad del servicio 4G, experiencia de cobertura, experiencia de velocidad de descarga, experiencia de velocidad de subida, latencia percibida y experiencia "Voice App".

7.1 Experiencia distintiva

Índice de satisfacción e interacciones

	2019		2020	
	Número de interacciones	Índice o porcentaje de satisfacción	Número de interacciones	Porcentaje de satisfacción
App Entel	8,754,936	60	11,329,337	75
BOT (ClaudIA)	425,399	63	664,388	44
Whatsapp Ejecutivo	125,028	-	234,967	-
Telefónico (CC+IVR)	9,801,222	50	6,695,295	47
Página web	6,292,247	56	8,492,891	58
Tiendas	387,767	73	466,257	77
TOTAL	25,786,599	60 (promedio)	27,883,135	62 (promedio)

Segmentación y nuevos viajes

Como parte de nuestra futura estrategia, continuaremos trabajando en la segmentación de los clientes buscando la excelencia en la atenciones y servicio, y renovando los viajes de los clientes, para adecuarlos a los nuevos comportamientos y hacerlos más distintivos, simples y carentes de fricciones. Esto se aplica tanto a los distintos tipos de usuarios como a los diversos momentos de sus interacciones con Entel. Ya contamos con algunos ejemplos.



Un canal para personas mayores:
En nuestro call center implementamos un canal de atención especial para adultos mayores. Identificamos a los clientes con más de 70 años y, cada vez que llaman, los derivamos en forma automática a un ejecutivo, sin pasar por mensajes grabados. La medida fue muy bien recibida: las evaluaciones de satisfacción EPA de ese canal superan el promedio del periodo.

Atención onboard para clientes de fibra óptica:
Creamos una plataforma de contacto para clientes de fibra óptica, atendida por ejecutivos expertos que están conectados con los equipos de instalaciones. De esta forma, cuando un cliente llama, el ejecutivo contacta de inmediato al instalador y juntos resuelven la solicitud al instante. Tras su implementación, las tasas de falla temprana han caído y la satisfacción de los clientes nuevos va en aumento.

7.2 Mercado personas

En un mercado altamente competitivo y en constante evolución, buscamos entregar una oferta innovadora y distintiva de servicios de voz, datos móviles y valor agregado, además de brindar servicios para el hogar que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía y televisión.

Servicios móviles

Durante 2020, nos enfocamos en dos ejes de trabajo: fortalecer nuestro liderazgo en participación de mercado, robusteciendo el posicionamiento de marca y servicio, y volver a ser el operador con mayor crecimiento. Las dificultades propias de la pandemia no fueron un impedimento para alcanzar estas metas.

Durante 2020 alcanzamos los 7.481.546 clientes, de los cuales 3.990.481 corresponden a suscripción (15% aumento respecto de diciembre 2019) y 3.491.065 a prepago (-15,2% comparado con el año anterior).

El contexto favoreció el trabajo de fidelización que veníamos realizando apoyados en las herramientas tecnológicas. Más que nunca, los clientes valoraron la calidad de servicio por sobre el precio, lo cual nos beneficia y permite generar un mejor ingreso por usuario (ARPU).

El contexto acrecentó la importancia de la conectividad por motivos sociales y laborales, aumentando los tráficos, e impactando positivamente dado nuestro compromiso y estándares reconocidos en el mercado de calidad de servicio y satisfacción de red. Por otro lado los upgrades sistémicos realizados los años anteriores permitieron la migración de las ventas e interacciones hacia los canales digitales en volumen y con calidad. Además de la habilitación de nuevos canales de distribución masivos y de bajo costo para potenciar la migración de clientes de prepago a pospago.

La evolución de los habilitadores analíticos, y digitalización del marketing y canales de contacto, permitió la evolución y segmentación dinámica de la oferta en escala, pero personalizada, hacia la base de clientes. Gracias a esto se pudo capitalizar el aumento en la necesidad de conectividad, y enfrentar con ventaja los cambios en el entorno competitivo de manera ágil. Finalmente, esto se refleja en nuevas líneas, muchas de las cuales son de clientes de la base, y las tasas de portout en pospago más bajas de la industria.

Durante el comienzo de la pandemia Entel fue el primero en asegurar conectividad a través de la entrega de redes sociales gratuitas, impactando en particular a los clientes de menor consumo de prepago. En la segunda mitad del año este segmento tuvo mejoras de oferta permanentes, y ofertas de marketing personalizadas en tiempo potenciando el consumo y logrando contener la caída en las recargas de los años anteriores.

Servicio hogar

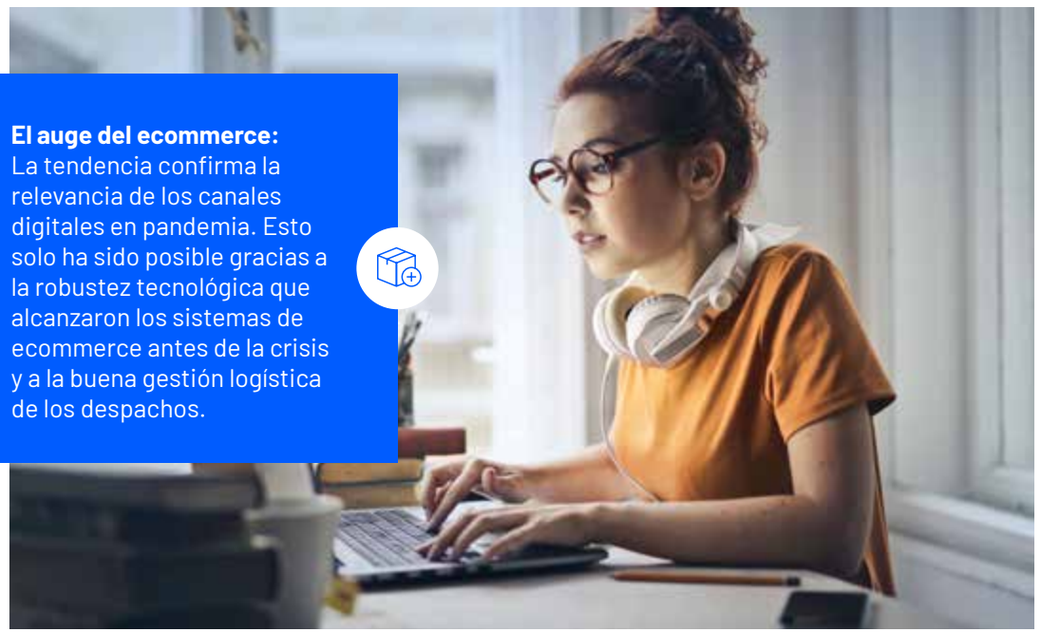
En el segmento residencial, el objetivo más importante en 2020 fue profundizar nuestra penetración a través del despliegue de fibra óptica y de una oferta disruptiva de televisión de pago. Si bien la pandemia puso restricciones al aumento de cobertura, logramos cumplir los planes de inversión con muy poco retraso. Así, el servicio Entel Fibra para hogar tuvo un alza de 87,4% en el año, alcanzando 140.927 accesos (UGI), lo que a su vez empujó el crecimiento de ingresos de servicios de internet de banda ancha en un 111,2%. En gran medida esto se explica por la relevancia que adquirió la conectividad, esta vez de los servicios fijos, en medio del confinamiento, y por la reputación de Entel en cuanto a calidad. El servicio de fibra fue capaz de absorber de mejor manera un aumento muy relevante en el tráfico de los clientes.

En televisión, lanzamos un nuevo servicio OTT, Entel TV: simple, a buen precio, con un contenido acotado pero atractivo (41 canales, incluidos los de señal abierta) y acceso a video on demand (como Amazon Prime, Netflix y Disney Plus). Además, es autoinstalable. Solo es necesario adquirir un pequeño decodificador en tiendas Entel o en el retail y conectarlo a la propia red, sin importar el servicio de internet al que esté suscrito el usuario. Si posee una Smart TV, se puede conectar por medio de una aplicación. La nueva oferta fue muy bien recibida, acumulando 7.368 clientes al cierre de 2020.

Por el contrario, el servicio de red fija inalámbrica se vio afectado principalmente por la alta demanda a la que fue sometida la red móvil, que se utiliza para cubrir zonas periféricas con internet de banda ancha.

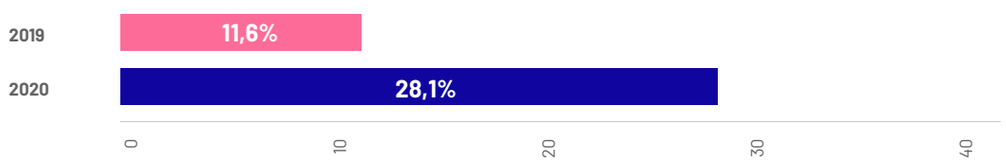
Con todo, la base de Entel Hogar llegó a 540.569 UGI al cierre de 2020, lo que constituye un aumento interanual de 5,9%.

7.2 Mercado personas



El auge del ecommerce: La tendencia confirma la relevancia de los canales digitales en pandemia. Esto solo ha sido posible gracias a la robustez tecnológica que alcanzaron los sistemas de ecommerce antes de la crisis y a la buena gestión logística de los despachos.

Ventas en línea segmento móvil



Medidas para afrontar la pandemia

Plan Solidario de Conectividad

Junto a la Asociación de Telefonía Móvil y al Gobierno, diseñamos un plan gratuito por 60 días desde su activación, dirigido a clientes activos que pertenecieran al 40% de los hogares más vulnerables del país, que luego se amplió al 60%, y no puedan seguir pagando su contrato de internet o telefonía. Para acceder al plan, disponible a partir del primero de abril de 2020, los usuarios debían llenar un formulario en nuestra página web, lo que los habilitó para continuar utilizando sus servicios de manera gratuita y con planes de velocidad reducida. Al 31 de diciembre de 2020, 9.667 clientes de servicios móviles y 447 de internet hogar se habían acogido a este plan.

Agendamiento en tiendas

En cumplimiento de las medidas dictadas por las autoridades sanitarias, cerramos todas nuestras tiendas en zonas declaradas en cuarentena y solo mantuvimos abierto lo estrictamente permitido: un local por comuna. Comenzamos a reabrir en la medida en que el plan "Paso a paso" lo permitió. Para evitar aglomeraciones, implementamos un sistema de agendamiento de asistencia presencial. Los clientes podían coordinar un día y una hora específica para su atención, indicando el motivo. Si este no justificaba una atención presencial, ejecutivos de call center lo contactaba para resolver su requerimiento antes de que acudiera a la tienda. Asimismo, seguimos protocolos para gestionar las filas, con anfitriones que entregaban una estimación del tiempo de espera a los clientes.

Otras medidas

Redes sociales gratuitas: Hasta el 30 de abril de 2020, favorecimos a millones de clientes de prepago con conexiones gratuitas a redes sociales.contenidos.

Aumento de la velocidad de internet: Duplicamos la velocidad disponible para los clientes de Entel Fibra Óptica.contenidos.

Aplazamiento de los cortes de servicio: Al décimo día desde el vencimiento de la cuenta, en lugar de hacerlo a los dos días.

7.2 Mercado personas

Ingresos

Los ingresos móviles del Mercado Personas aumentaron (+ 8,3%) respecto al 2019, impulsados por la expansión del negocio móvil (+ 7,5%) debido a la fuerte recuperación en los ingresos por servicios (+4,8%) y ventas de terminales y accesorios (+17,6%) junto con los ingresos por servicios residenciales (+15,7%).

Los ingresos de servicios móviles crecen impulsados principalmente por el segmento de pospago debido a mayores ingresos de cargos fijos, en línea con el crecimiento de la base de clientes (+15,0%) proveniente de importantes adiciones netas en el año 520 mil. Por otra parte, los ingresos de prepago disminuyeron asociado principalmente por altas migraciones a pospago. Los ingresos por venta de terminales y accesorios aumentaron explicados por el segmento de pospago debido a una amplia oferta de equipos con planes financiamiento, disponibilidad de plataformas digitales y pick-up en tiendas.

Los ingresos por servicios de línea fija aumentaron, esta expansión fue dada por servicios "Entel Hogar" (+17,3%), impulsado por ingresos de equipos y banda ancha debido a la fuerte demanda de conectividad de alta calidad (+46,5%) junto con servicios de TV paga (+3,3 %) impulsado por IP-TV y compensado en parte por una disminución de la voz fija (-12,4%).

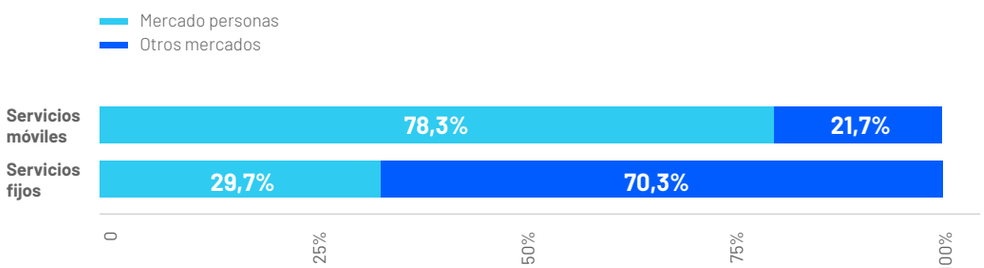
Mercado Personas
Distribución ingresos por servicio



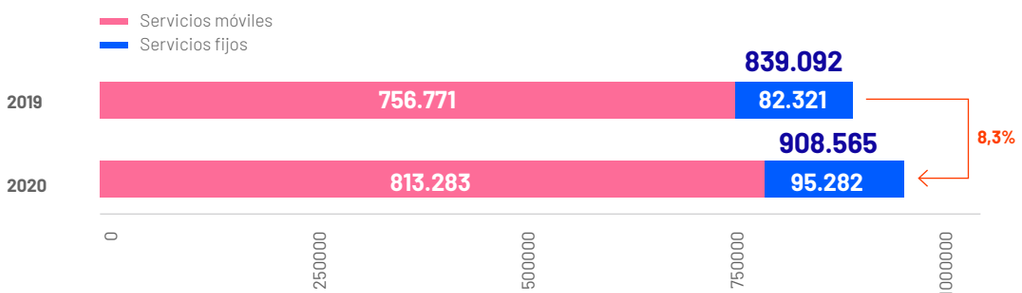
10,5%
Servicios fijos

89,5%
Servicios móviles
y equipos

Participación de negocio personas
en los servicios totales de Entel Chile



Evolución ingresos Mercado Personas
en $ millones



7.3 Mercado empresas

Entel se ha propuesto ser un habilitador de la transformación digital de sus clientes empresas, ofreciendo soluciones flexibles y escalables, que abordan la profunda diversidad de todos los segmentos.

Servicios móviles

En los servicios móviles mantenemos el liderazgo en la industria, lo que permite que sea nuestra mayor fuente de ingresos. Si bien se habían mantenido estables en el último tiempo, recuperaron su crecimiento luego de la crisis de fines de 2019. Durante 2020 registramos el mejor resultado de portabilidad neta de los últimos años, y además aprovechamos las oportunidades presentadas por el teletrabajo y educación a distancia. Muchas instituciones públicas y privadas de educación contrataron servicios de internet de banda ancha móvil para apoyar a sus estudiantes y colaboradores.

Servicios fijos

Al contrario de lo sucedido con los servicios móviles, los servicios fijos fueron muy afectados por la crisis social y sanitaria, particularmente en los segmentos PYME y microempresas, donde las realidades de cierre de actividades y trabajo desde el hogar impactaron directamente la demanda por estos productos. Muchos de estos clientes son emprendimientos asociados al turismo y hotelería, unos de los rubros más golpeados por los eventos de los últimos tiempos. Sin embargo, el segmento presenta un gran potencial de desarrollo futuro, ya que las necesidades de digitalización son cada vez más ineludibles para las empresas y Entel cuenta con una amplia oferta sustentada en su red GPON (fibra óptica), que permite brindar servicios de internet, telefonía, PBX virtual (central telefónica en la nube) y redes de datos. Sumado a lo anterior, los cambios producidos por la pandemia nos han llevado a desarrollar nuevas ofertas acorde a los requerimientos de nuestros clientes, hoy en día basados en el trabajo remoto, comercio digital y la ciberseguridad.



Durante 2020 registramos el mejor resultado de portabilidad neta de los últimos años, y además aprovechamos las oportunidades abiertas por el teletrabajo y educación a distancia.

7.3 Mercado empresas

Servicios TI

Las soluciones asociadas al mundo TI consideran infraestructura, software as a service y servicios digitales. Durante 2020 hubo un alza importante en la demanda por herramientas de teletrabajo y colaboración (Teams, Meet, Webex), así como por las herramientas de Microsoft y de Google. También avanzamos en la ampliación de nuestra oferta de soluciones para PyMEs que han iniciado su digitalización, disponibles en el portal Digital Market. Destaca especialmente la buena acogida que tuvo "Tu Negocio Digital", una herramienta que les permite montar su sitio web y comenzar el viaje hacia el e-commerce.

El rol de Entel en la digitalización de las empresas

Para crecer en este mercado, estamos desplegando una estrategia sostenida en tres pilares, con un decidido foco de trabajo en empresas de menor tamaño:

- **Dar a conocer las soluciones** tecnológicas existentes conectándolas directamente con el impacto que pueden tener en sus negocios.
- **Proveer de contenidos digitales** a nuestros clientes, para ir detectando su interés en temáticas particulares y, eventualmente generar ofertas ajustadas a esos intereses.
- **Integrar todas las soluciones** que necesita una empresa en un solo lugar, seleccionando las más robustas y adecuadas para las pymes.

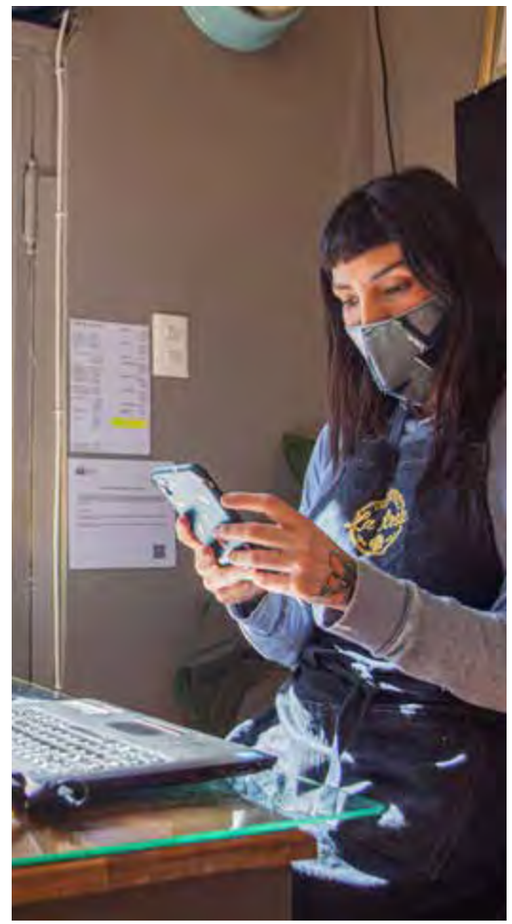
Estos ejes ya se han materializado en varias iniciativas:

Digital Market

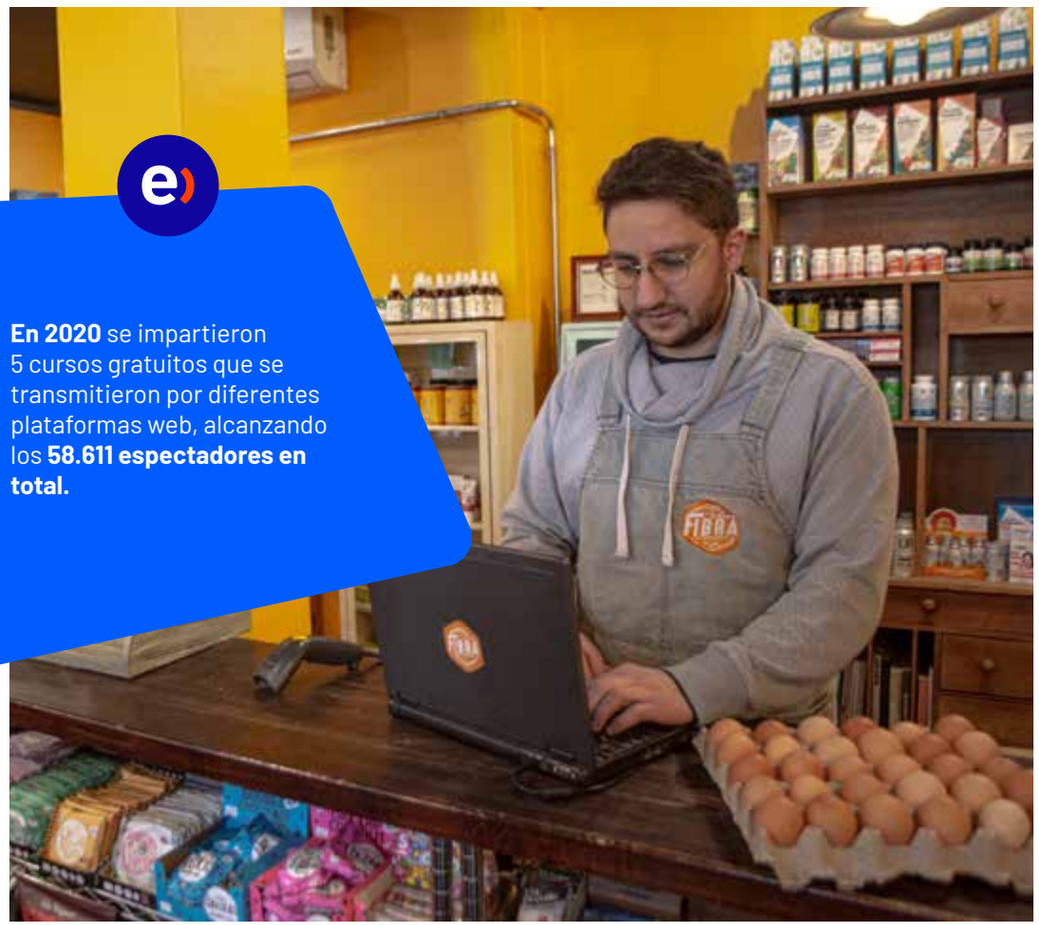
Desde 2019 contamos con este portal que ofrece distintas soluciones digitales y complementarias a nuestros servicios de telecomunicaciones. En esa línea, ponemos a disposición desde herramientas de correo electrónico, videoconferencia y formularios digitales, hasta aplicaciones para la toma de pedidos. Con esto, facilitamos la gestión de nuestros clientes, evitando que deban relacionarse con varios interlocutores de soluciones de clase mundial. En 2020 el número de servicios ofrecido en Digital Market experimentó un importante crecimiento, llegando a 14.

Digitalizados

En conjunto con las áreas de Sustentabilidad e Innovación, en 2020 realizamos la tercera versión de este docureality que busca motivar la transformación tecnológica de las empresas. Cien pymes contaron con la mentoría de 120 colaboradores de Entel, quienes las ayudaron a transformar su negocio por medio del uso de distintas soluciones digitales.



7.3 Mercado empresas



En 2020 se impartieron 5 cursos gratuitos que se transmitieron por diferentes plataformas web, alcanzando los **58.611 espectadores en total.**

Comunidad Empresas

Continuamos generando contenido útil para nuestros clientes a través del sitio web Comunidad Empresas, donde además pueden encontrar una oferta de cursos en línea, a través de Cursos Clic, donde en 2020 se impartieron 5 cursos gratuitos que se transmitieron por diferentes plataformas web, alcanzando los 58.611 espectadores en total. Además, durante el segundo semestre se realizó la iniciativa de Facebook Live #ConTodoPyme, en la que emprendedores dueños de negocios de diversos rubros, compartieron sobre cómo la tecnología los ayudó a salir adelante, frente a la contingencia sanitaria. Se realizaron 8 de ellas, las que tuvieron un alcance promedio de 71.362 personas.

Para apoyar a las pequeñas y medianas empresas, se incorporó a la página la sección "Tu pyme en vitrina", un mapa de emprendimientos que construyen los propios usuarios, con el fin de generar redes de emprendedores y en el que se habían sumado 1.081 negocios a diciembre del 2020.

¿Más información? VER MÁS

Medidas para afrontar la pandemia

Adaptación de canales

Pese a que el contacto presencial es un componente relevante de la relación con varios de nuestros clientes de este segmento, las circunstancias nos obligaron a evolucionar hacia un sistema de soporte 100% remoto. En este contexto, resultó muy útil el canal digital de desarrollo de clientes que habíamos creado antes de la pandemia. Nos permitió mantener las interacciones a través de videoconferencias y herramientas de colaboración a distancia con mínimas interrupciones.

Iniciativas de apoyo a las PyMEs

Abrimos un canal de contacto abierto y especializado para recibir las solicitudes de apoyo de nuestro clientes del segmento PyME. Ofrecimos suspensiones temporales de facturas, descuentos, planes de pago y múltiples adaptaciones transitorias.

Soluciones de colaboración Microsoft Teams y Cisco Webex gratuito

Pusimos a disposición de los clientes la herramienta Microsoft Teams sin costo durante seis meses para que sus equipos pudieran trabajar en forma colaborativa desde cualquier lugar.

7.3 Mercado empresas

Ingresos

Los ingresos del segmento se vieron impactados disminuyendo (3,8%) por la menor movilidad y la coyuntura económica afectando a las empresas, especialmente en el segmento de PYMES, principalmente en los servicios fijos. La Compañía continuó con canales de apoyo debido a las contingencias brindando cierta flexibilidad en las condiciones comerciales y ofreciendo una propuesta de valor que facilité a los clientes la adopción de soluciones digitales.

Los ingresos fijos bajaron 7,6% durante el año 2020 principalmente asociados con menores ingresos (9,4%) en servicios de voz, datos e Internet y en parte compensado por un aumento en los servicios TI / digitales (+4,5%) por mayores ventas de servicios en la nube y ciberseguridad. Respecto a los servicios móviles estos cayeron (1,9%), principalmente asociado a menores ingresos de servicios (7,1%) afectando el ingreso medio de clientes (ARPU) debido a una mayor penetración del modelo SIM-only y menores ingresos de roaming de abonados y en parte compensado por mayores ventas de equipos (+16,8%).

Mercado Empresas
Distribución ingresos por servicio (%)

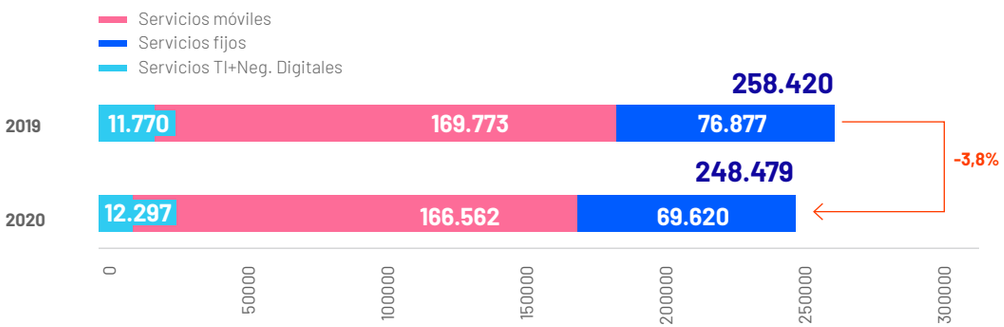


28,0%
Servicios fijos

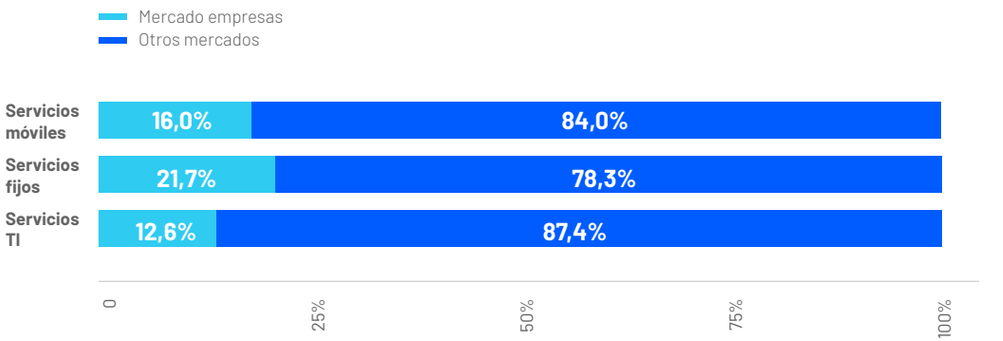
67,0%
Servicios móviles y equipos

5,0%
Servicios TI

Evolución ingresos Mercado Empresas
en $ millones



Participación de negocio empresas
en los servicios totales de Entel Chile



7.4 Mercado corporaciones

Nuestra amplia oferta abarca servicios móviles, de red fija, de tecnologías de la información (TI) y digitales. Contamos con más de 500 clientes, que corresponden a grandes empresas e instituciones del país, con los cuales actuamos como socios estratégicos. La misión de Entel Corporaciones es ayudarlos a integrar soluciones tecnológicas que contribuyan al núcleo de sus actividades y aporten a los resultados de sus negocios.

En 2020 seguimos una estrategia basada en cuatro ejes:

- **Actualización tecnológica:** Incluye la migración de las tecnologías maduras (red, data center, mundo IT) a nuevos soportes, como redes definidas por software (SDN), defendiendo al mismo tiempo nuestra base de clientes. Obtuvimos buenos resultados en ambos objetivos.

- **Desarrollo de productos digitales y de TI:** Esto, basados en nuestra infraestructura de redes y data centers, así como en los talentos y capacidades de nuestro equipo interno. En 2020 logramos reestructurar con éxito nuestra unidad de negocios digitales, Entel Ocean, con servicios de analítica, IoT, ciberseguridad. La pandemia impactó la actividad comercial en este mercado donde el desarrollo de proyectos digitales se vio desfasado debido a la contingencia y esperamos que se reactive en 2021.

- **Generación de eficiencias:** El objetivo en los negocios maduros como en los nuevos, es lograr eficiencias a través de la aplicación de tecnología. Durante el año, automatizamos parte de nuestras operaciones e incorporamos chatbots en nuestros canales de atención, medidas que deberían traducirse en aumentos de los niveles de eficiencia durante 2021.

- **Distancia Cero:** Es una cultura y una metodología que busca fortalecer nuestra relación con los clientes en su proceso de transformación digital. En ocasiones implica una aproximación uno a uno, con desarrollos hechos a la medida y un posterior acompañamiento in situ. En pandemia, este enfoque ha contribuido a abordar de mejor forma los problemas de nuestros clientes, ofreciéndoles una continuidad operativa a toda prueba. Mantuvimos un control férreo de los impactos de cortes de redes y caídas de data centers, realizamos encuestas, en el contexto de la crisis del COVID, para saber cómo podemos colaborar en sus negocios y motivamos a nuestros equipos a que resuelvan sus solicitudes con sentido de la urgencia, aún desde sus hogares.





7.4 Mercado corporaciones



Servicios móviles

El negocio móvil creció de manera importante en 2020 gracias a la captura de grandes clientes y al impulso que le dio la pandemia a este rubro. Obtuvimos nuevos ingresos relacionados con la educación a distancia, que en muchos casos se resolvió en base al uso de la red de datos móviles.

La transformación digital tuvo un impacto positivo palpable en este segmento, en especial en las relaciones con los clientes. Las plataformas de ecommerce y los canales de contacto digitales hicieron un aporte relevante a los buenos resultados.

Servicios fijos y TI

El negocio fijo se mostró plano durante el año debido a la complejidad del trabajo en terreno. Las restricciones de movilidad que trajo la pandemia dificultaron la mantención de redes, donde se trabajó en turnos y con controles especiales. Todo este esfuerzo adicional que demandó el año 2020, fue reconocido por nuestros clientes generando una mejora en los niveles de satisfacción de los servicios fijos tanto de redes como de los servicios TI.

El contexto también evidenció la necesidad imperativa de implementar la transformación digital en el segmento B2B, proceso que comenzó a desarrollarse durante 2020.

Entel Ocean

El desafío de la unidad de negocios digitales de Entel es brindar soluciones de alto valor, innovadoras y diseñadas a la medida para el segmento B2B.

Internet de las cosas (IoT)

La crisis impactó negativamente a los proyectos de IoT, que fueron desplazados de la lista de prioridades de las organizaciones por otras necesidades más inmediatas, como la adaptación al trabajo remoto y las contingencias financieras. Además, muchas de nuestras soluciones basadas en esta tecnología, están ligadas a la movilidad, tales como aplicaciones para gestión de flotas y transporte público. Sin embargo, de cara al 2021 hay una serie de proyectos de ley y normativas en trámite a ser promulgados que requerirán que las empresas implementen tecnologías IoT. Entel Ocean ya cuenta con soluciones para cumplir con estas exigencias y también ha desarrollado otras que abordan desafíos críticos del país, como la escasez hídrica, el cambio climático y la seguridad ciudadana. De esta forma, para los próximos años se prevé que este rubro experimente un crecimiento superior al de los otros negocios.

Servicios en la nube

Para el mundo cloud, 2020 fue un buen año. Muchas empresas debieron desarrollar plataformas que les permitieran ofrecer servicios más digitales, tanto a ciudadanos como a clientes, y al mismo tiempo, elevar su confiabilidad operacional. Esto empujó el crecimiento de los servicios de nubes públicas y locales. En ese contexto, logramos consolidar nuestra propia nube, así como nuestra oferta de cloud con proveedores globales, lanzando Nuba, nuestra estrategia de cloud híbrido y multicloud, que agrupa las soluciones de los hiperescalares (Microsoft, Amazon, Google y Huawei) y las nubes locales, potenciando los servicios consultivos.

Estos servicios han permitido, además, generar impacto positivo al país, ya que actualmente bajo los servicios de Entel Secure Cloud, operamos una de las plataformas más críticas del país, la de seguimiento epidemiológico del Ministerio de Salud, en donde se hace monitoreo diario de los contagios de COVID-19, siendo una de las innovaciones más valiosas del Gobierno chileno en el año 2020.

Ciberseguridad

El teletrabajo incrementó el número de amenazas cibernéticas y, ante eso, las empresas aumentaron sus inversiones en ciberseguridad durante el segundo semestre de 2020. En este escenario, tanto el Estado como las grandes corporaciones han reconocido la experiencia y confiabilidad que aporta Entel, consolidándonos como un buen socio en el resguardo de sus datos.

7.4 Mercado corporaciones

Medidas para afrontar la pandemia

Mantener la continuidad operacional de nuestros servicios en el marco de la emergencia sanitaria exigió tomar medidas extraordinarias, como establecer turnos especiales en los data centers e incluso habilitar dependencias para que los operadores pudieran alojar, en caso de ser necesario.

Apoyo a clientes

Home Office para todos:
A partir de abril de 2020, Entel Corporaciones ofreció a sus clientes y no clientes activar por un mes y sin costo el servicio **"Home Office para todos"**, que brinda soluciones de colaboración y comunicaciones unificadas para realizar trabajo remoto. El servicio incluyó hasta mil licencias Cisco Webex de usuario por cada empresa.

Tráfico ilimitado:
Entre el 17de marzo y el 31 de julio de 2020, todos los clientes móviles gozaron de tráfico ilimitado de internet móvil para acceder a todas las aplicaciones y herramientas de comunicación que requirieran. Este beneficio, adicional a los GB contratados del plan, no tuvo costo para ellos.



7.4 Mercado corporaciones

Ingresos

Los ingresos crecieron un 4,1% respecto a 2019, explicado por un importante aumento en ingresos móviles principalmente asociado a un crecimiento en ingresos de servicios (+31,2%) como resultado de la expansión de la base de clientes (+23,5%) en línea con mayores capturas de grandes clientes, programa afinidad y requerimientos en industria educacional y salud. Los servicios fijos aumentaron levemente (+0,5%) mostrando un aumento de ingresos en servicio digitales asociados a servicios en la nube y de ciberseguridad, en parte compensado por una leve baja en servicios de solución integrada de voz, datos e Internet sobre redes MPLS.

Mercado Corporaciones
Distribución ingresos por servicio (%)

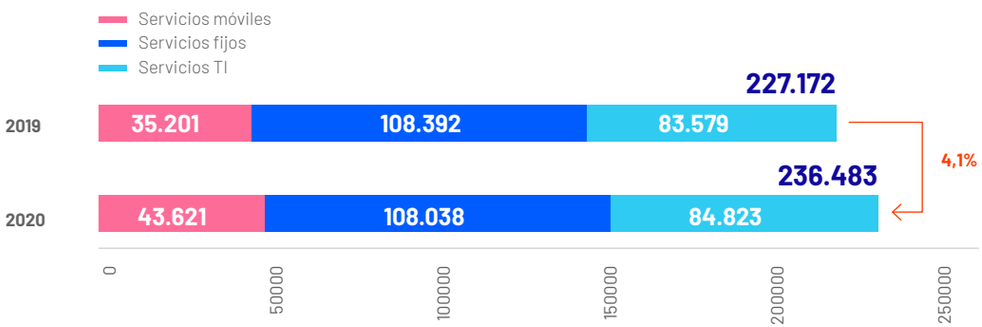


45,7%
Servicios fijos

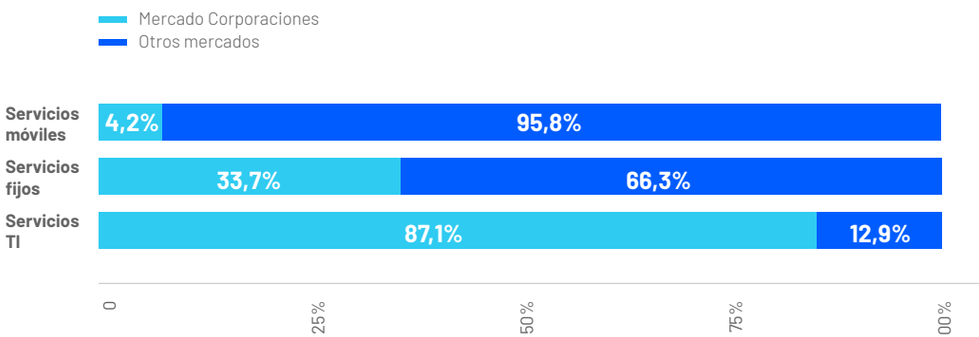
18,4%
Servicios móviles y equipos

35,9%
Servicios TI

Evolución ingresos Mercado Corporaciones
en $ millones



Participación de negocio corporaciones
en los servicios totales de Entel Chile



7.5 Mercado mayorista

El trabajo de esta unidad se orienta a satisfacer las necesidades de los operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales, a través del arriendo de servicios de red fija y móvil en zonas donde necesiten complementar su cobertura o no cuentan con cobertura propia.



Entre los servicios que presta, destacan:

- **Tráfico de voz internacional:** Servicios para operadores basados en una amplia red de socios y la experiencia de Entel. Considera también el manejo del tráfico LDI de los clientes propios de Entel Chile y Entel Perú.
- **Arriendo de infraestructura fija:** Servicios de última milla en fibra óptica para operadores nacionales e internacionales que usan la red de Entel para acceder a sus clientes.
- **Arriendo de infraestructura móvil:** Servicios de instalación de antenas y equipos en torres de Entel para otros operadores fijos, móviles e ISP. en aumentos de los niveles de eficiencia durante 2021.
- **Arriendo de red a OMV y otros operadores:** Servicios de roaming nacional para otros operadores y servicios para operadores móviles virtuales.
- **Roaming internacional:** Gestión de acuerdos con operadores en todo el mundo para proveer servicios de roaming a clientes de Entel Chile y Entel Perú cuando visitan esos países (voz, datos, SMS). A su vez, los clientes de dichos operadores puedan ocupar la red de Entel al visitar Chile y Perú.

Gestiones

Para mejorar la calidad de servicio y experiencia del usuario

Mercado Mayorista participó en varias iniciativas internas de Entel en apoyo a comunidades. Se realizaron gestiones con proveedores satelitales (SES e Intelsat) para ampliar la capacidad satelital que proporciona conectividad a localidades aisladas, como Rapa Nui, Lago Verde y Villa O'Higgins. También se concluyeron exitosamente negociaciones con la empresa CTR para conectar a Caleta Tortel y Puerto Williams a la red de Fibra Óptica Austral, y de esa manera resolver definitivamente los problemas de conectividad de ambas localidades.

Asimismo, se gestionó con proveedores de internet internacional que los contenidos más demandados por los clientes finales de Entel se alojaran en servidores ubicados en Chile o en la Región, de manera de mejorar la experiencia de uso.

7.5 Mercado mayorista

Integración Chile-Perú

Como parte de las iniciativas de Entel+, se centralizaron la unidad de Compras Mayoristas de Chile y Perú, la unidad de Tráfico Internacional, y la unidad de roaming internacional. Esto ha permitido aumentar la eficiencia del negocio, disminuir costos, obtener mejores costos y ampliar la cobertura de los servicios de roaming.

Acuerdos de roaming

Nacional e internacional

Durante 2020 se firmaron contratos de roaming nacional con Claro, los que permitieron ampliar la cobertura de ambas compañías en zonas rurales y aisladas, facilitando y mejorando la conectividad de sus clientes en dichas zonas. Adicionalmente, a partir de octubre se implementó la nueva Ley de Roaming Nacional que permite entregar cobertura entre los operadores de red, en aquellas zonas y rutas aisladas, localidades Obligatorias de Concurso de Espectro, zonas de servicios de proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, para que en dichas áreas los usuarios puedan recibir servicio de todos los operadores.

Paralelamente, durante el segundo semestre, en el marco del acuerdo comercial firmado entre Chile y Argentina, se implementó el cobro del servicio de roaming internacional para los clientes de estos países y que viajen de manera transitoria entre uno y otro, las acciones necesarias para que los dichos usuarios el cobro de este servicio, sea equivalente a los precios locales de su respectivo país. Una vez que se terminen las contingencias sanitarias, se espera un aumento sustancial del tráfico bajo este nuevo sistema de tarifas. También se ha participado en las negociaciones necesarias para la implementación de un acuerdo de roaming internacional a valor de llamada local entre Perú y los países miembros de la Comunidad Andina (ex Pacto Andino).

Fibra óptica

Oferta de arriendo de la red

En 2020 se puso a disposición de otros operadores la primera oferta mayorista abierta de red FTTH (fibra al hogar) del mercado, para permitir la utilización de la actual red de fibra al hogar de Entel y todas sus futuras ampliaciones. De esta forma, otros operadores pueden ampliar su cobertura de fibra óptica residencial a comunas donde no estén presentes, sin necesidad de invertir en extensiones de red.

Medidas para afrontar la pandemia

Se definieron distintas fórmulas para ayudar a nuestros clientes mayoristas cuyos usuarios finales (otras empresas) estuvieran enfrentando dificultades producto de los impactos en la actividad económica originados por la crisis. En este ámbito, se entregaron alternativas de suspensión de servicios, postergación y flexibilización de pagos, devoluciones anticipadas sin cobro de multas, entre otros. Asimismo, se adoptaron medidas para acelerar instalaciones de nuevos servicios y puntos de conexión requeridos.



7.5 Mercado mayorista

Ingresos

Los ingresos del Mercado Mayoristas aumentaron un 4,3% en 2020, empujados principalmente por crecimiento de los ingresos de servicios de roaming nacional con otros operadores y en parte compensado por menores ingresos de arriendo de infraestructura.



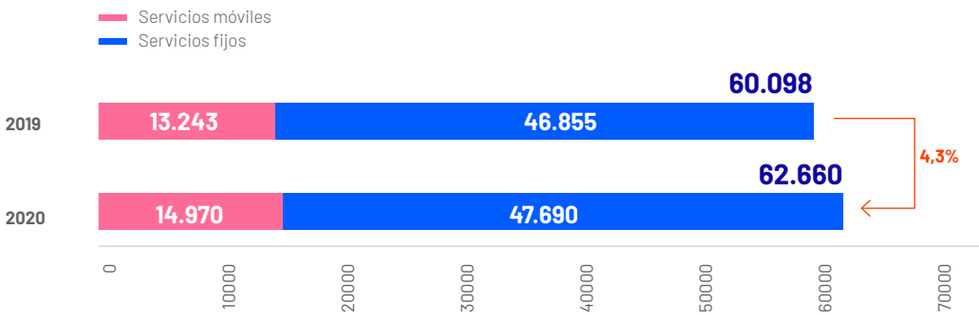
Mercado Mayorista
Distribución ingresos por servicio (%)



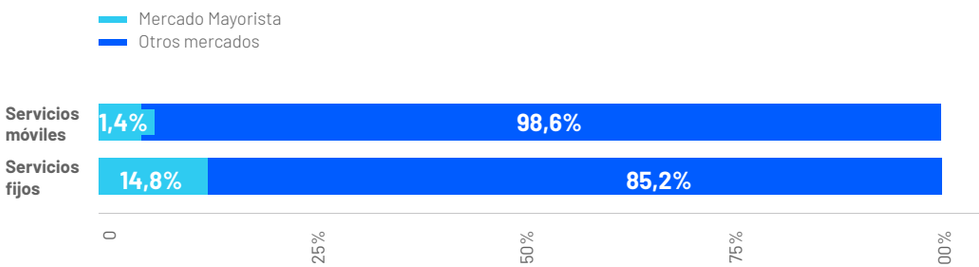
76%
Servicios fijos

24%
Servicios móviles y equipos

Evolución ingresos Mercado Mayorista
en $ millones



Participación de negocio mayorista
en los servicios totales de Entel Chile



7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú (*)

En un año muy complejo, Entel Perú fue capaz de crecer en base de clientes (+7,1%), ingresos orgánicos (+1,6%) y en EBIDTA (+77,7%), entre muchos otros logros. En estos resultados fue fundamental el compromiso del equipo de colaboradores, que logró hacer frente a una multiplicidad de dificultades, así como el despliegue de una estrategia basada en tres pilares de gestión, que continuarán guiando a la empresa en 2021:

- **Garantizar el crecimiento del negocio:** Alcanzando una mayor escala, se crece fuertemente a partir del tercer trimestre, logrando récord en pospago aumentando en 610 mil líneas en 2020 y liderando el crecimiento en el mercado de clientes de mayor valor.
- **Mantener clientes satisfechos y leales a la marca (Entel Lovers):** El camino que Entel Perú eligió para crecer es la diferenciación por medio de una experiencia de usuario distintiva. La empresa busca que sus clientes perciban que nuestra calidad de servicio, tanto en señal como en atención, sea superior a la que ofrece la competencia. Esto implica gestionar adecuadamente una serie de factores: redes, canales de contacto, logística, desarrollo de ofertas, entre otros.
- **Alcanzar la excelencia operativa:** Es prioritario asegurar un óptimo funcionamiento de la red y el back office, como también que nuestros sistemas sean de clase mundial, ser eficientes en el manejo de los recursos, que permita crecer y atender a los clientes con el mejor servicio del mercado.

Extensión de la red

Tanto en calidad como en cobertura, nuestra red se potenció bastante este año. Alcanzamos el 75% de cobertura del territorio nacional, cinco puntos porcentuales más que en 2019, lo cual fue posible gracias a dos palancas de crecimiento: inversión en sitios donde no teníamos presencia, especialmente en provincias, y un acuerdo de RAN sharing (compartición de infraestructura) con otro operador, el que nos permite compartir nuestras redes. En 2021 está previsto alcanzar el 79% del territorio, lo cual nos dejará prácticamente sin brecha de cobertura respecto al resto de los operadores.



Por otra parte, **la red** respondió muy bien a las crecientes exigencias de nuestros clientes y al aumento de tráfico de datos registrado en el año **(entre febrero y junio de 2020, creció un 22% de acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones peruano).** Pese a la mayor demanda, al cierre de este ejercicio registrábamos una velocidad de internet promedio más alta que a comienzos del periodo.

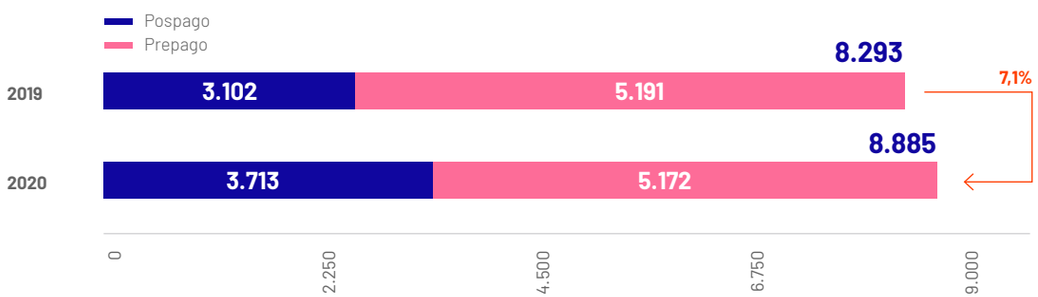
(*) esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A. y Americatel

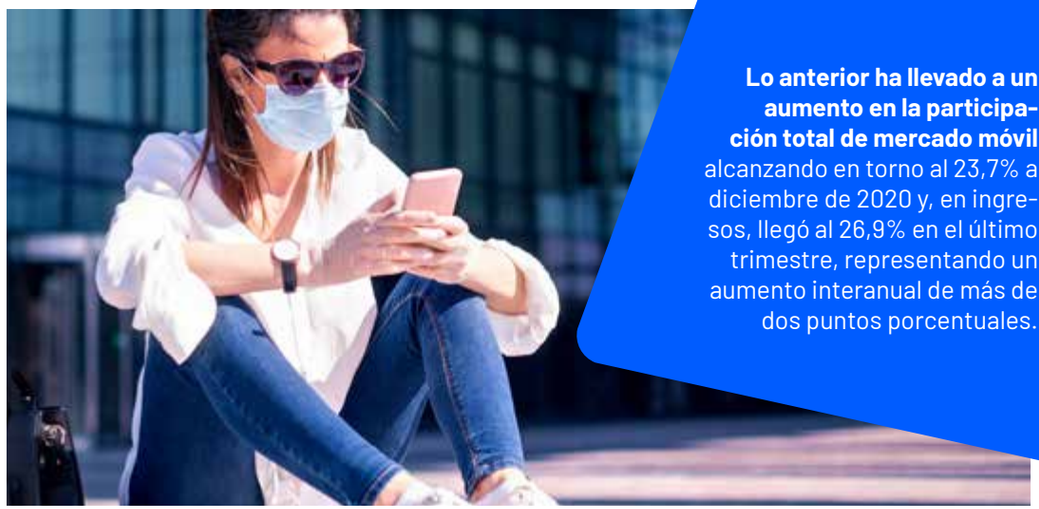
7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Crecimiento de la base de clientes

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 8.884.532 clientes al cierre de 2020, creciendo un 7,1%. El segmento de pospago llegó a 3.712.811 clientes, con un aumento de 19,7% respecto de diciembre de 2019. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet y redes sociales. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de equipos móviles, la oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento para equipos de pospago. El segmento B2B también siguió creciendo, impulsado por productos M2M y banda ancha móvil (especialmente para clientes de empresas) y para educación a distancia. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. A partir de mediados de marzo y hasta fines de junio, la actividad comercial disminuyó considerablemente en línea con las restricciones impuestas producto de la pandemia, y a partir de julio la industria móvil mostró una mejora en la actividad de ventas debido a una mayor flexibilización en las restricciones de movilidad.

Base de abonados móviles
Perú en miles





Lo anterior ha llevado a un aumento en la participación total de mercado móvil alcanzando en torno al 23,7% a diciembre de 2020 y, en ingresos, llegó al 26,9% en el último trimestre, representando un aumento interanual de más de dos puntos porcentuales.

En el segmento de prepago, hubo una leve disminución del 0,4% en la base de clientes alcanzando los 5.171.721 clientes al 31 de diciembre 2020. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Medidas para afrontar la pandemia

El país prácticamente detuvo su actividad económica a partir del 15 de marzo de 2020, nueve días después de que se detectara el primer caso de coronavirus. El Gobierno dictaminó una serie de medidas que obligaron a cerrar tiendas, restringir los servicios de despachos y adaptar la operación del call center a la modalidad de teletrabajo, por nombrar solo algunas de sus repercusiones. La portabilidad disminuyó a cero en abril debido a que el ente público encargado del traslado de clientes no operó. Las actividades comenzaron a normalizarse solo a partir del tercer trimestre del año.

Mención aparte merece la prohibición de corte de facturas servicio por falta de pago que el regulador decretó por tres meses y medio, medida que redujo la recaudación de la industria del 90% al 76% del total facturado. Entel reaccionó oportunamente, traspasando a los clientes que no pagaban a planes con menos servicios. Eso instó a las personas a contactarse con la compañía para refinanciar sus deudas. Se pactaron planes de pago en 12 cuotas que se hicieron efectivos a partir de agosto de 2020. Gracias a esta medida y a las provisiones de incobrabilidad implementadas, la recuperación de los niveles de recaudación fue más veloz que en el resto de la industria.



Digitalización

La transformación digital de Entel Perú continuó su avance a través de dos vías. Una corresponde al proyecto TD@E, que también sigue su curso en Chile. En 2020 se migró la base pospago y hogar del segmento personas, luego de completar en 2019 la migración de la base de clientes prepago. La segunda iniciativa es propia de Entel Perú: se trata del proyecto Estonia, que comprende una serie de acciones para acelerar el proceso de digitalización más allá de los sistemas, apuntando al capital humano, back office, compras, área comercial, etc.

En esta misma línea, durante el periodo reportado implementamos una plataforma informática donde las pymes del país pueden encontrar nuestra oferta de soluciones para fomentar su digitalización. Asimismo, conformamos equipos especializados que apoyan a las empresas en su transformación digital, asesoría que entregamos en forma gratuita durante seis meses.

El próximo desafío en este ámbito es la digitalización del segmento B2B, fijo y móvil, como parte del proyecto TD@E. El diseño del plan está siendo realizado en coordinación con Chile, de modo que pueda ser implementado en ambos países.

Gestión de talento y cultura ágil

Los logros alcanzados en el 2020 no habrían sido posibles sin un equipo de personas a la altura de los desafíos. Gestionamos la experiencia de los colaboradores a través de plataformas digitales, creamos una cultura flexible, ágil y digital, y potenciamos el desarrollo segmentado. En este sentido, en el 2020 nos enfocamos en el desarrollo de capacidades que nos permitirán liderar en remoto con empatía y enfoque en prioridades, así como evolucionar en el manejo de talento, sucesión y roles críticos. Ya contamos con 27 equipos trabajando bajo metodología ágil; enfocados en brindar soluciones que mejoren la experiencia de nuestros clientes y nos permitan seguir mejorando nuestros procesos. Todo esto, manteniendo enfoque en el bienestar de nuestros colaboradores de manera integral, con el objetivo de brindar balance vida mediante herramientas que ayudan a gestionar la salud física, psicológica y emocional, las herramientas de trabajo necesarias y mucha comunicación.

7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Imagen Corporativa

Pese a las dificultades del 2020, Entel Perú pudo adaptar rápidamente sus comunicaciones y mensajes centrales con el objetivo de conectar con la población y con lo que ésta misma experimentaba, buscando mayor cercanía con el contexto y las experiencias personales. Así, el enfoque cercano de la marca, que tradicionalmente se centra en atributos como el humor, fue reemplazado por la empatía mientras el país atravesaba por los momentos más difíciles de la pandemia. Una vez que la situación nacional comenzó a normalizarse, la compañía volvió a sus lineamientos publicitarios tradicionales.

Además, durante 2020 se utilizó por primera vez la herramienta Brand Power –misma que se utiliza en Chile- para medir la salud y disposición de marca en la mente del consumidor. Si bien este indicador se vio afectado durante el segundo trimestre por efectos de la pandemia, luego se fue ajustando y mejorando los puntos hasta finalizar en el segundo lugar de las mediciones para las compañías de telecomunicaciones a nivel local.

"Hoy conectados, mañana juntos"

Considerando la importancia de resaltar las medidas sanitarias, manteniendo el distanciamiento necesario, pero atendiendo las dificultades que esto implicaba para la población, Entel Perú desarrolló esta campaña donde un abuelo, en una videollamada a través de un teléfono celular, promete a su nieta un reencuentro cuando todo termine. El personaje principal fue además representado por un destacado deportista nacional, que fue campeón mundial de atletismo. La campaña tuvo una muy buena acogida por las mediciones en redes, viralizaciones, y los diferentes trackings de campaña utilizados para evaluar las mismas.



Experiencia de clientes

Para medir la satisfacción de usuarios, Entel Perú utiliza la medición Net Promoter Score (NPS). Si bien ésta mostró una caída entre abril y junio, tras un importante refuerzo de canales digitales y adaptación de la atención a la nueva realidad tras el cierre del canal presencial, la medición repuntó e incluso sobrepasó los niveles previos a la pandemia, liderando en el Net Promoter Score de la industria, con un 32% en pospago y 44% en prepago.

Influyeron también en esto las alternativas entregadas a los clientes para fraccionar deudas, e iniciativas como el Plan Solidario así como la ampliación de beneficios, todas las cuales fueron comunicadas estratégica y segmentadamente a través de diferentes canales para asegurar su recepción adecuada.

7.6 Telefonía Móvil y Fija Perú

Resultados en 2020

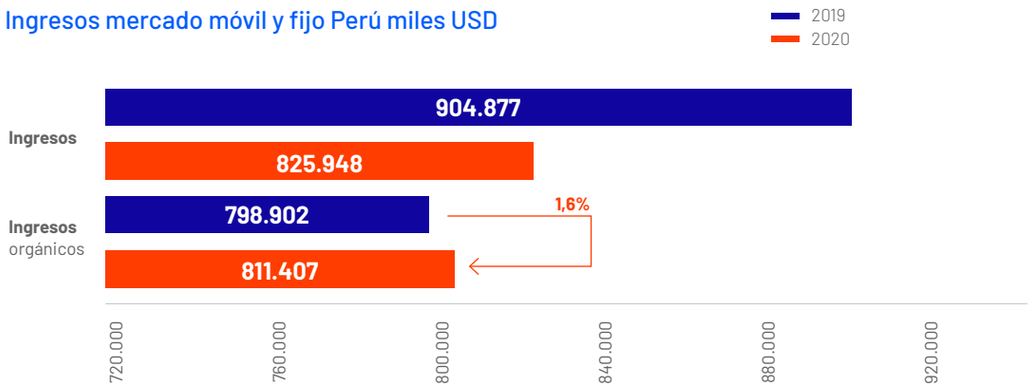
Entel Perú y Americatel, a partir del año 2019 integraron sus operaciones para abordar el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos a los distintos segmentos de mercado, con el objetivo de mejorar permanentemente la oferta del Grupo en dicho país.

En base a los estados financieros individuales de las filiales que prestan servicios móviles y fijos en Perú, los ingresos en moneda local ascendieron a USD $825,9 millones, disminuyendo un 8,7% respecto al año 2019 caída que es explicada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020 (1.089 torres vs 124). Ajustando por este efecto, los ingresos ordinarios alcanzaron USD $ 811,3 millones aumentando un 1,6%, debido a una positiva evolución de los ingresos móviles por servicio (+7,3%), producto del crecimiento de la base de abonados de pospago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago. Además, los ingresos móviles por equipos caen (-10,8%), asociado en parte a las restricciones de movilidad producto de la pandemia.

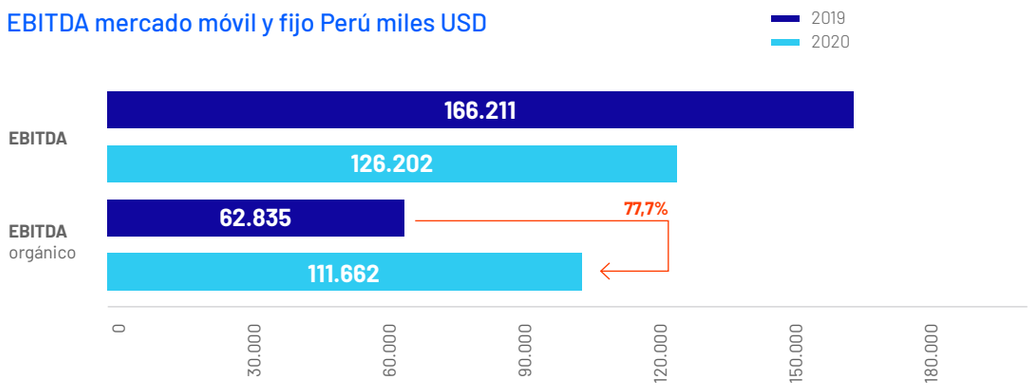
EBITDA ascendió a USD $ 126,2 millones bajo lo reportado en 2019 producto de la menor venta de torres explicado anteriormente. EBITDA orgánico registró un crecimiento de 77,7% (USD $ 111,7 millones) respecto al 2019, impulsado por mayores márgenes de servicio en línea con la expansión de ingresos, mayores márgenes de venta de equipos y menores gasto de administración y ventas.



Ingresos mercado móvil y fijo Perú miles USD



EBITDA mercado móvil y fijo Perú miles USD



7.7 Entel Call Center

En el escenario de profunda digitalización que atraviesa la sociedad, Entel Call Center se ha propuesto ser un asesor en la transformación de los canales de contacto, de manera de generar mejores experiencias para los usuarios de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú. Así, valiéndose de la inteligencia artificial, en los últimos años la empresa ha optimizado sus procesos y atenciones automatizables, registrándose un progresivo aumento de las soluciones digitales y de autoatención, con un importante apoyo en las redes sociales y apps.

Tanto a través de los canales de venta y posventa tradicionales como de los digitales, la operación de la filial se alinea con el modelo de atención del grupo Entel y su objetivo de crear experiencias simples que acerquen las infinitas posibilidades que entrega la tecnología. Sus servicios están integrados en una estructura de información única y centralizada, lo cual facilita el uso inteligente de los datos. Esto se complementa con una oferta end-to-end que aporta calidad a la cadena de valor del cliente en sus interacciones con los usuarios finales.

Medidas para afrontar la pandemia

La emergencia sanitaria significó un gran reto para la empresa, que debió enfrentar restricciones de aforo en Chile y el temprano cierre de su sede en Perú debido a las medidas de contención adoptadas por las autoridades. En ese contexto, resultó crucial la alta penetración que habían alcanzado nuestros canales digitales y automáticos, que lograron absorber gran parte de las atenciones que usualmente realizan ejecutivos. Aunque la capacidad reducida para atender clientes que requieren interactuar con personas tuvo un impacto inicial negativo en los niveles de satisfacción, esto se superó rápidamente gracias a la incorporación paulatina de ejecutivos en modalidad de teletrabajo y a las mejoras realizadas en las conexiones a internet de sus hogares.



Ingresos

En 2020 los ingresos de Entel Call Center disminuyeron un 0,8% respecto al año anterior, alcanzado los $ 59.059 millones. Los resultados en gran medida se vieron afectados por la venta de un inmueble perteneciente a la filial realizada en 2019, operación que involucró $6.600 millones. Excluyendo esta operación los ingresos aumentaron un 11,6%. En tanto, el EBITDA alcanzó un monto de $ 5.307 millones, una caída de 57,5% respecto de 2019, siendo afectado por la operación ya mencionada, de lo contrario esta disminución ascendería al 9,8%.

08.
Infraestructura

8.1 Infraestructura moderna y robusta



8.1 Infraestructura moderna y robusta

GRI 203-1

La conectividad y la calidad de servicio son dos de los atributos más reconocidos de nuestra oferta y también los más valorados en periodos de crisis como la que vivimos en 2020. Esta reputación se sustenta en el trabajo de décadas que hemos realizado para ampliar nuestra cobertura con una red en constante mejora y actualización, apta para soportar el aumento exponencial que experimenta el tráfico de datos año a año. Este último fenómeno se vio potenciado con la emergencia sanitaria.

La inversión en redes, plataformas, data centers y otros, alcanzó USD 467,2 millones, de los cuales, USD 345 se realizaron en Chile, USD 117,2 millones fueron en Perú y USD 4,9 millones en Call Center.

Chile

Crecimiento y mantención de infraestructura de red móvil de acceso:

USD 100,3

millones, interviniendo 550 sitios móviles durante el año 2020.

Despliegue de red para el negocio Hogar y equipos en clientes:

USD 81,1

millones, llegando a una cobertura de 1,9 millones de hogares con potencial de servicio a nivel nacional, con tecnología inalámbrica y fibra óptica.

Inversiones en transformación digital:

USD 46,3

millones destinados para el programa de transformación digital junto con la infraestructura y sistemas para soportar al negocio.

Equipos e instalaciones en clientes para el negocio fijo:

USD 53,1

millones destinadas para proyectos e instalaciones para nuestros clientes en todos los segmentos.



Infraestructura TI y data center: Se destinaron

USD 11,3

millones en data center, crecimiento de plataformas y en la continuidad operacional TI y unidad digital.



8.1 Infraestructura moderna y robusta

Perú

Con respecto al incremento de capacidad de red, se desplegaron más de 150 sitios y más de 1.000 sectores nuevos en sitios existentes para el segmento móvil por

USD 22 millones

Se destinaron

USD 8 millones

para fortalecer nuestra red de transporte.

En Transformación Digital se invirtieron

USD 22,1

millones destinados a los segmentos B2C y Hogar.

Adicionalmente, se invirtieron

USD 5,1

millones en 81 proyectos de negocio y ofertas comerciales con enfoque en digitalización.



Proyectos de software, regulatorios y otros

USD 23,5 millones

en infraestructura fijo y TI para segmento Empresas.

Finamente, se invirtieron

USD 10 millones

en infraestructura fijo y TI para segmento Empresas.

Avances de la red móvil y fija

En 2020 el tráfico de datos móviles a través de las redes de Entel alcanzó los 926.418.669 gigabytes (Gb) a nivel nacional, 59,5% más que en 2019. La tendencia al alza persistió durante el año: en diciembre el consumo promedio de datos fue un 34,7% superior al de marzo. Además, se manifestó un cambio abrupto en la distribución del tráfico y en el comportamiento de los abonados, que se movilizaron mucho menos e hicieron uso de nuestros servicios preferentemente desde sus hogares, en áreas más periféricas y rurales, alejadas de las zonas céntricas que suelen concentrar los flujos. Afrontar estos cambios constituyó un gran desafío.

Adaptación de la red

Debimos readecuar rápidamente nuestra red, para lo cual modificamos las prioridades en los planes de inversión del año, acelerando aquellas iniciativas relacionadas con el aumento de capacidades y calidad a través de la red 4G, sobre todo en los sectores donde se evidenciaron aumentos significativos de demanda.

El despliegue de esta infraestructura tuvo que sortear una serie de obstáculos: desde cordones sanitarios y tardanza en la obtención de permisos sectoriales y municipales, hasta la indisponibilidad de parte de nuestros propios equipos en terreno.

Gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y de las empresas contratistas, logramos en 2020 cumplir con el plan original de realizar 340 ampliaciones o cambios de sitios para la red móvil. También fue posible seguir extendiendo la red fija de fibra óptica, reactualizando el plan de despliegue de acuerdo a la contingencia sanitaria.

98%

Es lo que ha crecido nuestra infraestructura 4G en los últimos dos años para responder a la creciente demanda de nuestros clientes por conexiones y uso de datos.

8.1 Infraestructura moderna y robusta

Continuidad operacional

Dado que somos una empresa que presta servicios críticos para el país, nuestra estrategia corporativa considera planes de contingencia que habían sido reforzados en 2019 para encarar la crisis social de octubre de ese año. Además, aunque con un alcance más acotado, nuestros equipos tenían experiencia previa en trabajo remoto, así como en modalidades de trabajo flexible.

De esta forma, mantuvimos los niveles de calidad por sobre los indicadores que nos habíamos propuesto. Nuestro desempeño en descargas móviles continuó siendo uno de los mejores de la industria. En nuestra red de fibra al segmento residencial ofrecimos un servicio estable y muy apreciado, que nos llevó a alcanzar penetraciones superiores al 20% de red desplegada, llegando en algunas áreas incluso a más del 50%.

La confiabilidad de nuestras redes es un indicador constante de la calidad y continuidad de nuestro servicio. La infraestructura de telecomunicaciones es extensa y está expuesta a diversos daños que pueden ocasionar cortes en el servicio. Una adecuada gestión y prevención de esos cortes, disminuye la probabilidad de estos eventos, como también la capacidad de la compañía de responder en el menor tiempo posible frente a su ocurrencia. Durante 2020, tuvimos interrupciones de red que tuvieron un promedio de frecuencia del 8,38%* y una duración promedio de 49,32** minutos.

Smart Capex

En los últimos cuatro años hemos triplicado la capacidad de la red, pero los montos invertidos solo han crecido a una tasa del 10% anual, señal de una alta eficiencia en el uso de los recursos. A eso se agrega la adopción del criterio Smart Capex: al momento de decidir dónde invertir, se sopesan factores como los niveles de tráfico o el número y tipo de clientes, de manera de garantizar un mejor retorno económico y un real impacto en la satisfacción de los usuarios.



*__Calculado como el número total de interrupciones de clientes__, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.

** __Calculada como la duración total de la interrupción del cliente,__ correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, divida por el número total de clientes atendidos.

Próximos desafíos

En el futuro próximo, nuestra meta es mantener el nivel de servicio a través de expansiones de red y aumento de capacidades, con una mayor presencia de cobertura de la red 4G. Asimismo, buscaremos aumentar nuestra participación en el segmento residencial fijo mediante más despliegue de fibra óptica y otras soluciones, como acuerdos con otros operadores.

Red 5G

Un reto que debemos abordar en el mediano plazo es la implementación de la tecnología 5G. El incremento del volumen de datos móviles que será posible transmitir gracias a este nuevo estándar requerirá de una topología de redes distinta, con una nueva lógica en la disposición de las antenas: de grandes torres muy distanciadas entre sí pasaremos a una malla de mayor densidad de torres de menor altura, todas conectadas a través de fibra óptica.

8.1 Infraestructura moderna y robusta

Virtualización de las funciones de red

Cada vez se hace más necesario contar con redes que puedan crecer rápidamente y de manera flexible, permitiendo reasignar capacidades para adecuarse a flujos de tráfico dinámicos que se desplazan de un sector a otro. Una forma de lograrlo es con la virtualización de las funciones de red (NFV, por sus siglas en inglés), consistente en trasladar las funciones que ejecutan dispositivos de hardware dedicados, como routers y equilibradores de carga, a softwares que se ejecutan como dispositivos virtuales en un solo servidor estándar. Un sistema operativo coordina los distintos dispositivos y puede seleccionarlos en base a las necesidades de la red, activando y apagando funciones. Entel ya comenzó a aplicar este nuevo enfoque con la introducción de la arquitectura Telco Cloud (nube de telecomunicaciones) a nivel del núcleo de red (core).

Open RAN

Hemos iniciado los análisis necesarios para una futura adopción del concepto Open RAN. En la actualidad, los proveedores de los componentes de una red de acceso están integrados verticalmente, es decir, todas las soluciones son suministradas por una sola empresa. Sin embargo, la tendencia apunta a la estandarización de partes y piezas, tanto de hardware como de software, de manera de abrir un mercado donde puedan participar distintos actores con sus soluciones, como sucede con los notebooks. Es lo que se conoce como Open RAN. Se trata de un cambio relevante para el que es necesario adaptar la arquitectura de la red y sus funcionalidades.



GRI 404-3

Nuestra infraestructura

Redes de transporte en Chile

Red	Características y usos	Avances en 2020
Red Óptica Troncal y Metropolitana	Asegura la conectividad del tráfico crítico de Entel. • Consta de 5.000 km de fibra óptica. • Core Metropolitano con tecnología ROADM el cual permite dar mejor conectividad hacia los diferentes Datacenter y a los puntos de agregación de servicios fijos y móviles. **Componentes adicionales:** • Red de agregación con 40 puntos en Santiago, que permiten derivar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia el núcleo de red. • Terceras rutas para respaldos de tráfico Norte y Sur en La Serena y Chillán, en caso de emergencias y catástrofes naturales.	• Se amplia capacidad DWDM entre Recreo (Valparaíso) y Santiago como parte de proyecto despliegue servicio TV en regiones. • Se habilita FOA (Fibra óptica Austral submarina) lo cual permite desplegar capacidad DWDM P.Arenas, Tortel y P.Williams.
Microondas	• Es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades rurales con nodos de la red troncal de fibra óptica. • Posee cobertura nacional. • Casi toda la red cuenta con protocolo IP.	
Red satelital	• Permite cobertura total en todo el país a nivel insular y continental, para brindar servicios de telecomunicaciones fijos y móviles incluyendo Antártica y Rapa Nui. • Consta de más de 60 estaciones satelitales para Backhaul celular distribuidas en todo el territorio. • Su principal Telepuerto está en Longovilo y cuenta con un parque de más de 20 antenas, incluyendo 11 para recepción de 120 Canales de TV Internacionales para OTT • Antenas de mayor diámetro (sobre 30 m) destinadas a misiones especiales de Telemetría y Tele-Comando TT&C de satélites en órbita. • Uso de satélites de tecnología HTS (High Troughput Satellite) para mayores velocidades.	• Instalación de 4 antenas adicionales para constelación de satélites que serán lanzados durante 2021 - 2022.

8.1 Infraestructura moderna y robusta

Red Core de Datos IP/MPLS

La red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de Entel para conectar las redes de acceso con las de servicio, plataformas y otros operadores. El uso de distintas rutas facilita el logro de altas disponibilidades.

Componentes:

- **Backhaul IP:** 198 puntos de agregación del tráfico IP para servicios móviles y fijos distribuidos a nivel nacional. Concentra el tráfico hacia el Core MPLS.
- **Core MPLS:** 62 routers agrupados en 31 puntos de Arica a Punta Arenas. Procesa el 100% del tráfico de la red de Entel y se interconecta con la red, la plataforma de servicios y el Core IP.
- **Core IP:** Conjunto de routers que permiten conectarse con los servicios públicos de internet nacional, internacional y caches locales.

Redes de acceso en Chile

Red	Características y usos	Avances en 2020
Red xDSL	• Permite entregar servicios de voz, datos e internet. • Posee 447 puntos de presencia y cubre 161 comunas. • Cuenta con la herramienta DIAGNOSIS, que apoya el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN	
Red Ethernet	• Se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional, para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. • 1422 puntos de presencia en 311 comunas.	• Se habilitan nuevas capacidades con mayores velocidades para los servicios Datacenter.
Red GPON (Red óptica pasiva con capacidad de gigabit)	• Utilizada para atender a clientes de Mercado Empresas. • Fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial.	• Durante el 2020 se fortaleció el aumento de cobertura en zonas residenciales de alta densidad poblacional y de interés comercial de la RM (La Florida, Maipu, Santiago, San Miguel, Colina) y V Region (Viña del Mar) • Durante 2020 se alcanzó una cobertura total para atender 125.000 Business Pass y 456.000 Home Pass
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	• Posee más de 6.270 puntos de presencia que emiten las diferentes bandas de frecuencia: **700 MHz (15+15 MHz),** en operación en todo el país para servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced. **900 MHz (10+10 MHz)** , para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G. **1.900 MHz** (2 bloques de 15+15 MHz), en operación en todo el país para dar servicios de telefonía móvil y de datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE. **2.600 MHz** (20+20 MHz), para dar servicios de datos móviles con la tecnología LTE. **3.500 MHz** (2 bloques de 50 MHz), con un total 567 Puntos de presencia BAFI sitios distribuidos a nivel nacional.	

8.1 Infraestructura moderna y robusta



Infraestructura de redes en Perú

Red	Características y usos	Avances en 2020
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	**Cuenta con diversas tecnologías y bandas con niveles de cobertura en:** **Red 2G y/o 3G** con presencia a nivel nacional sobre la banda 1.900 MHz. **Red 4G**, con un despliegue de 4470 sitios a nivel nacional, desplegada en las bandas 1.700-2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT), además de la banda 2600 MHz en nueve provincias. **Red Ran Sharing TdP** con 173 puntos de presencia y Red Ran Sharin IPT con 594 puntos de presencia **El uso de la banda de 2.300 MHz** para brindar servicios fijos de internet banda ancha. **El servicio móvil cuenta con:** **Un núcleo de red** con tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa. **Una red en Lima de 2.328 km**, conformada por 74 anillos que interconectan 304 sitios de preagregación y 21 anillos con 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. **Anillos de fibra óptica** en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 68 km y 1034 km de interconexión en Provincias **Sobre la red de fibra óptica**, se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps.	**Red 2G/3G/4G**, 165 sitios **Construcción de 932 Km** de FO y 76 PAG
Red IDEN	Servicio de radio troncalizado sobre la banda de 800 MHz	
Red Wimax	En la banda de 3.500 MHz para brindar acceso fijo a internet.	

8.1 Infraestructura moderna y robusta

Data centers

enemos la mayor infraestructura de data centers en Chile para ofrecer servicios de housing y outsourcing de operación TI. Están conectados entre sí a través de redes de alta disponibilidad y gran capacidad, con rutas redundantes de fibra óptica que permiten mantener el tráfico de datos de alta velocidad incluso si ocurren cortes.

La fase de 3 de nuestro data center en Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV Gold en Operación Sustentable, otorgada por el Uptime Institute, convirtiéndose en el sexto centro de datos de la categoría proveedores de servicio en obtener esta máxima distinción a nivel mundial. Las fases 1 y 2 de Ciudad de los Valles y el data center de Amunátegui han alcanzado distintos niveles de certificación Tier III y Tier IV. Además, todos cumplen las normas ISO 9001, ISO 27001, SSAE 16 e ICREA (International Computer Room Expert Association).

En Perú contamos con un data center en la ciudad de Lima, con una superficie de 752 m² y con certificación Tier III de Diseño, del Uptime Institute.

8.500 m²

Superficie total de nuestros cinco data centers en Chile, ubicados en Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa, Pedro de Valdivia y Longovilo.

Otra infraestructura

Tipo	Cantidad	Ubicación	Área/ capacidad	
Call centers	1	Santiago (Chile)	11.860 m²	2.429 posiciones
	1	Viña del Mar (Chile)	600 m²	150 posiciones
	2	Lima (Perú)	10.954 m²	2.219 posiciones
Edificios corporativos				
Torre C Parque Titanium	1	Santiago (Chile)	19.441 m²	
Torre Entel	1	Santiago (Chile)	19.487 m²	
Costanera	1	Santiago (Chile)	7.513 m²	
Plaza República	1	Lima (Perú)	12.060 m²	
CO San Borja	1	Lima (Perú)	18.613 m²	
MSO Miraflores	1	Lima (Perú)	2.398 m²	
Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m²	
Tiendas propias	11	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.552 m²	
Tiendas propias Perú	9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo	4.278 m²	

09.
Compromiso con el desarrollo

9.1 Reducción de la brecha digital
9.2 Gestión eficiente y consciente
9.3 Economía y educación circular



9.1 Reducción de la brecha digital

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

En América Latina, tres de cada diez ciudadanos no tienen ningún acceso a internet, tres veces más que en los países de ingreso alto de la OCDE. En nuestro país, un estudio de la Subtel muestra que, pese al aumento registrado en las conexiones de fibra óptica durante el primer semestre de 2020, la cobertura aún se concentra en comunas con más de 200 mil habitantes de áreas metropolitanas (Santiago, Concepción y Valparaíso). De hecho, un 6,8% del territorio nacional concentra el 76% del total de hogares con internet fija del país. Mientras, 23 comunas se encuentran en situación crítica debido a sus bajos niveles de conectividad fija y 19 están en situación de alerta, la mayoría rurales. Y si bien la brecha digital es menor en áreas densamente pobladas, ahí la conectividad está condicionada por los ingresos económicos familiares.

El desarrollo equitativo de un país requiere que toda su población tenga acceso a conexiones a internet estables y de alta velocidad, especialmente en contextos como el que vivimos en 2020 o el aumento significativo de su uso para atender necesidades básicas de las personas, entre ellas, la educación y la salud. Para lograrlo, es necesario actuar sobre múltiples variables, en coordinación con diferentes actores públicos y privados.



Aumento de la conectividad

En 2020 continuamos avanzando para llevar la tecnología y la conectividad a todas las regiones del país.

Desarrollos en zonas rurales

De los seis mil puntos de presencia en la red que posee Entel, más de un tercio se encuentra en zonas rurales o aisladas, producto de:

- **Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones:** Instrumento financiero del Gobierno de Chile que promueve el aumento de la cobertura de servicios de telecomunicaciones en áreas donde no están disponibles debido a la inviabilidad económica de ser atendidas por la industria. Estos fondos se adjudican mediante concursos públicos a empresas e instituciones que satisfagan las condiciones exigidas.
- **Concursos de espectro:** Cada operador que se adjudica un espectro tiene la obligación de desarrollar cobertura de acceso digital en ciertas localidades especificadas por el Gobierno. A través de estos concursos, hemos conectado más de mil localidades rurales o aisladas.

Conectividad 4G a través de fibra

En mayo de 2020, tras conectarnos a la Fibra Óptica Austral (FOA), activamos la primera estación base 4G en la remota localidad costera de Caleta Tortel. Posteriormente extendimos la red de fibra a Puerto Williams. Con estas iniciativas, miles de personas de las regiones más australes del país pudieron acceder a mejor conexión móvil.

Ampliación de la capacidad satelital en Rapa Nui

Durante el periodo reportado, realizamos las gestiones necesarias con nuestros proveedores para ampliar en dos oportunidades la capacidad satelital que alimenta a Rapa Nui. Dado su condición insular, es la única forma de mejorar la conectividad y la calidad de los servicios que brindamos a sus habitantes.

Roaming nacional

En 2019 firmamos contratos con Claro para el suministro recíproco de servicios de roaming en zonas rurales y aisladas, y en localidades obligatorias (adjudicadas en concursos de espectro) que contaban con la presencia de solo un operador. Muchas de estas localidades son vecinas y habían sido adjudicadas a operadores distintos, por lo que a los usuarios les era difícil mantenerse conectados cuando se desplazaban entre una y otra. El servicio de roaming está disponible desde el primer trimestre de 2020.

9.1 Reducción de la brecha digital

Aportes de conectividad en pandemia

Pacientes menos aislados

Entel habilitó 384 teléfonos celulares con un plan gratuito de tres meses de internet y minutos de llamada para ser distribuidos en 34 hospitales de la Región Metropolitana. Los aparatos fueron donados por Huawei en respuesta a una campaña gestionada por el Ministerio de Salud que busca reforzar la salud mental de los pacientes aquejados de COVID-19 que no pueden recibir la visita de sus familiares.

Escuelas conectadas

Experiencias de distintas escuelas a lo largo del país prueban la importancia de contar con acceso a internet no solo para habilitar la teleeducación, sino también para que las instituciones educacionales puedan apoyar a sus alumnos y apoderados. Por eso Entel donó 24.400 tarjetas SIM con una bolsa de prepago a escuelas y fundaciones que atienden alumnos de sectores vulnerables en las regiones Metropolitana, de O'Higgins, de La Araucanía, Los Lagos, Biobío y Magallanes. Los planes telefónicos se extendieron hasta el cierre del año escolar.

Además, a través del segmento Corporaciones se otorgó cuatro meses sin costo para el servicio de 45 mil BAM para alumnos atendidos por Junaeb.

Casos destacados:

VER MÁS

Betterland School

Gracias a la donación de 200 planes de Entel, los estudiantes de este colegio inclusivo de Lo Barnechea pudieron continuar sus clases a través de Google Classroom y Zoom, además de recibir acompañamiento sicológico en línea.



Fundación Nocedal

Entel entregó 1.060 tarjetas SIM a esta fundación, las que fueron distribuidas entre sus distintos establecimientos que imparten educación técnica profesional.

El colegio Nocedal (756 alumnos), situado en la población El Castillo de La Pintana, enseña electrónica y telecomunicaciones. Allí los jefes de especialidad consiguieron un software que les permite a los estudiantes simular en línea que están haciendo conexiones y circuitos.



9.1 Reducción de la brecha digital

Escuela fronteriza Villa Cerro Dorotea

Próximo a la frontera con Argentina y con solo cinco alumnos, es uno de los nueve establecimientos de la comuna de Puerto Natales a los que Entel entregó tarjetas SIM y planes de internet gratuitos



GRI 413-1, 413-2

Gestión comunitaria

El sostenido despliegue y recambio de la red implica mantener una relación estrecha con las autoridades y comunidades locales. Para llevar adelante nuestras intervenciones, establecemos vínculos formales con los municipios a través de las direcciones de obras municipales. También recibimos solicitudes de información de otras áreas, como las de planificación y de los concejos municipales. Frente a inquietudes planteadas por la comunidad, abrimos instancias de diálogo principalmente por medio de las juntas de vecinos.

En 2020 nos concentramos en el diseño de procedimientos de relación transversales con todos nuestros grupos de interés, con un enfoque más proactivo y estratégico, buscando evitar conflictos y forjar lazos basados en la confianza y el beneficio mutuo. Este trabajo derivó en una propuesta de política y manual de relacionamiento que debiera ser aprobada y comenzar a aplicarse internamente en 2021. Nuestro principal desafío en este ámbito es estar atentos a las exigencias de las comunidades, para responder en forma oportuna, y mantenerlas siempre informadas, evitando la propagación de rumores. Para ello realizamos gestiones en terreno, charlas y una serie de actividades comunicacionales. Además, nuestros propios equipos encargados del despliegue de redes y los contratistas que colaboran en esta tarea reciben capacitación para relacionarse de manera efectiva con los habitantes de los territorios donde trabajan. Así pueden responder correctamente las dudas que les formulen y explicar las múltiples oportunidades que abre el acceso a la conectividad, con antecedentes objetivos y demostrables.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

9.1 Reducción de la brecha digital

Desarrollo de habilidades digitales en la población

ODS 10: Reducir la desigualdad en y entre los países

Adultos mayores

Donamos 80 mil planes móviles con 24 meses de gratuidad para adultos mayores vulnerables en el marco de la campaña "Vamos Chilenos".

Además, Entel Ocean desarrolló una interfaz amigable para los teléfonos entregados a las personas mayores. La entrega será realizada por los municipios, a través de voluntarios que enseñarán a los beneficiarios a utilizarlos.

Desarrollamos canales de contacto exclusivos de atención para resolver las dudas de nuestros clientes mayores.

Tan importante como la conectividad es poseer la habilidad para aprovechar todas sus potencialidades. Mediante iniciativas que buscan desarrollar estas capacidades en distintos grupos, ayudamos a derribar las barreras de acceso a la tecnología y a ampliar las oportunidades laborales.

En nuestra página web, pueden encontrar guías de uso de internet y tecnología móvil, videos tutoriales para realizar diferentes acciones con un teléfono inteligente y consejos para mejorar la experiencia web, entre otros contenidos.

¿Má información?
Revisa nuestra web **aquí**

VER MÁS



Talento futuro

ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Para seguir ampliando y actualizando la red, necesitaremos más técnicos en telecomunicaciones, con nuevos conocimientos en conectividad digital. Queremos aportar a su formación y a que nuestra industria sea un espacio de creación de oportunidades.

9.2 Gestión eficiente y consciente

GRI 102-11

Los operadores de telecomunicaciones ya representan entre el 2% y 3% del total de la demanda global de energía, según la GSM Association, organización de operadores móviles y compañías relacionadas. Por lo general, son una de las industrias más demandantes de energía en sus mercados. La llegada de la 5G podría aumentar aún más este consumo, principalmente por el crecimiento en el tráfico de datos, que requerirá muchos más sitios de red, cada uno de los cuales necesitará dos o tres veces la energía que consume un sitio 4G.

Sin embargo, Ericsson ha dicho que el aumento de tráfico no necesariamente debe traducirse en un mayor gasto de energía. 5G es el estándar más eficiente en consumo de electricidad por cada gigabyte transmitido. Esto, sumado a un despliegue inteligente de las redes, podría permitir que el tráfico se cuadruplique sin necesidad de aumentar la demanda energética, calculó la compañía sueca en un reporte reciente.

Los data centers son un buen ejemplo del impacto que pueden tener los planes de eficiencia. El procesamiento de datos realizado en estos centros se quintuplicó entre 2010 y 2018, pero la energía consumida solo creció un 6% durante ese periodo, de acuerdo con un estudio publicado en la revista científica Science en 2020. Según este artículo, los data centers consumieron un 1% del total de electricidad utilizada en el mundo ese año, mismo porcentaje que en 2010.

Esa es la lógica que mueve a Entel. Cada año avanzamos en la incorporación de buenas prácticas en el uso eficiente de recursos. Nuestra Política de Gestión Ambiental coordinará los esfuerzos que hacen distintas áreas para gestionar las variables que hay que atender para disminuir nuestros impactos, incluido el que produce el consumo eléctrico.

GRI 302-4

Eficiencia energética

El consumo más significativo de electricidad en nuestras operaciones tiene lugar en las redes y centros de datos. Nuestro objetivo es asegurar que, a medida que el tráfico crezca, podamos aumentar la eficiencia energética de nuestras instalaciones, incorporando también energías renovables en la operación.

Para gestionar las redes, disponemos de una serie de indicadores que relacionan volumen de tráfico de datos con factores como la calidad, las capacidades disponibles e implementadas y el uso de recursos —entre ellos, la electricidad—, los cuales se revisan en cabinas y reuniones de comités de seguimiento. Esta práctica se ve reforzada por el programa anual de eficiencia energética, que el equipo de redes de Entel ejecuta en todos sus sitios distribuidos a nivel nacional.

Diseño **responsable**

Nuestro edificio corporativo en Parque Titanium está pre-certificado por la organización U.S. Green Building Council, que promueve el diseño, construcción y operación de edificios responsables con el medio ambiente y la sociedad. Su diseño sustentable permite consumir alrededor de un 20% menos agua y energía que los edificios del sector.

Aceleradora de **Electromovilidad 2020**

Nos unimos a esta instancia organizada por el Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética para impulsar el uso de vehículos eléctricos. Nuestra participación nos permitirá evaluar iniciativas para transitar hacia la electromovilidad en nuestras operaciones.



9.2 Gestión eficiente y consciente

Iniciativas de eficiencia energética

Redes

Inteligencia en la red

- Softwares de red específicos optimizan el consumo eléctrico desactivando sectores de la red cuando no hay tráfico.
- También hay planes de apagado de zonas según horario por uso de los servicios.

Tecnologías más eficientes

- En todo desarrollo de red fija y móvil, siempre buscamos incorporar tecnologías eficientes. Además, apagamos las menos eficientes debido a su antigüedad o desde el punto de vista espectral. Esto incluye el apagado 2G y la migración de equipos con bajo tráfico.

Data centers

Ajuste de equipos

- Hemos ajustado los equipos de climatización para disminuir el consumo eléctrico.

Cambio de balizas

- Las balizas halógenas son reemplazadas por LED.

Ventilación más eficiente

- Implementamos confinamientos de aire en los data center de CDLV2 y DCA para reducir el consumo energético de los ventiladores de las salas TI.

Certificaciones

- Nuestros data centers cumplen las más exigentes normas internacionales en consumo de energía.

Ahorro energético **en 2020:**

5%

del total del consumo anual proyectado, equivalente a 14,17 GWh/año.

Meta: Disminuir en un 5% el gasto energético anual

PUE

1,75

% de energía renovable en DC: 67%

Seguir disminuyendo el PUE

Meta PUE< 1,35 en nuevas instalaciones para al 2021.

La implementación de 5G nos obliga a seguir elevando nuestros niveles de eficiencia en el uso de la energía eléctrica por antena. Para lograrlo hemos estado añadiendo mayores grados de inteligencia al consumo, de tal forma de apagar elementos cuando no son necesarios, como los sistemas de refrigeración en las noches. También estamos estudiando combinar el uso de aire acondicionado con sistemas de free cooling o aire forzado: el diseño de los recintos que albergan los equipos induce un flujo natural de aire frío.



9.2 Gestión eficiente y consciente

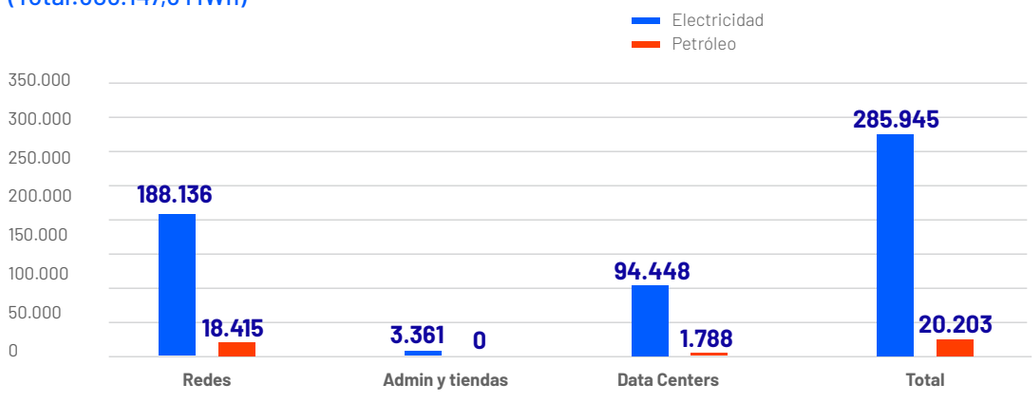
GRI 302-1

Consumo energético total

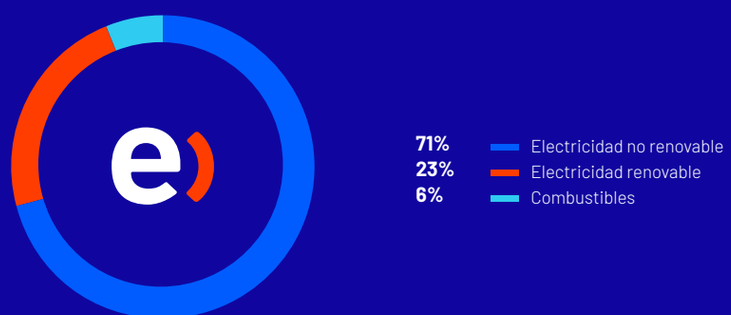
Durante 2020 el consumo total de energía para Entel Chile fue de 306.147,3 MWh, un 2,2% más que en 2019. Este incluye el consumo de electricidad y petróleo en las instalaciones de redes, data centers, edificios administrativos y tiendas. En particular, el consumo de electricidad durante el periodo fue más eficiente debido a la continuidad de iniciativas de eficiencia energética, a una menor ejecución de proyectos en la red, y a una menor carga en las oficinas dado el teletrabajo. Asimismo, Entel mantiene vigente los contratos para provisión de energías renovables desde el suministro eléctrico. Durante 2020, la electricidad de carácter renovable correspondió a 69.609 MWh del total del consumo eléctrico de la compañía.

Por su parte, las iniciativas de eficiencia energética implementadas en redes durante el periodo reportado, lograron ahorros de consumo equivalentes a 14.170 MWh que corresponden a un 5% del total de electricidad consumida por la compañía y a un 7% del total de consumo de electricidad en redes.

Consumo energético Entel Chile
(Total:306.147,3 MWh)



Consumo energético 2020 Entel Chile (Total: 306.147,3 MWh)



Energías renovables

Conscientes del impacto del aumento del tráfico de datos en la huella de carbono, nos hemos esforzado por incorporar en nuestras operaciones las diferentes alternativas que ofrece el mercado para la utilización de energías renovables.

Licitación

- En la última licitación (2019) para abastecer de energía eléctrica a nuestros data centers y edificios corporativos, incluimos el uso de energías renovables debidamente certificadas. Esta licitación se extiende hasta 2022.

Energía eólica y solar

- Probamos métodos alternativos de generación de energía.

  A la fecha, contamos con 140 antenas alimentadas por energía solar y 19 por energía eólica.

9.2 Gestión eficiente y consciente

Celdas de Hidrógeno

- Estamos implementando en forma paulatina celdas de hidrógeno como respaldo energético de nuestros puntos de presencia. Esta tecnología es eficiente, silenciosa y amigable con el medio ambiente. En el presente tenemos 4 antenas provistas de celdas de hidrógeno.

Compensaciones

- Suscribimos un contrato con nuestro principal proveedor eléctrico para impulsar una mayor utilización de energías renovables no convencionales en la matriz nacional. De esta manera, podemos compensar nuestro consumo.
- En 2020 certificamos un 67% de nuestra energía consumida, equivalente a 61,5 GWh, como proveniente de fuentes renovables

Huella de carbono

Desde 2016 medimos las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero generados por todas nuestras operaciones, lo cual incluye las instalaciones corporativas, tiendas y puntos de red. Utilizamos la metodología propuesta por el Protocolo GHG, la herramienta internacional de mayor uso en el cálculo y comunicación de inventarios de emisiones. Esta información ha sido crucial para reconocer qué aspectos del negocio son más críticos para aminorar nuestro impacto y contribución en el cambio climático.

Huella de carbono Entel Chile 2020
Total: 100.323 ton CO2e



6% Emisiones directas (Alcance 1)
11% Otras emisiones indirectas (Alcance 3)
83% Emisiones indirectas (Alcance 2)



Durante 2020, la huella de carbono de Entel ascendió a 100.323 toneladas de CO2 equivalentes, un 3,5% menos que las emisiones del año anterior.

9.3 Economía y educación circular

Según el Global E-Waste Monitor 2020, publicado por Naciones Unidas, la generación mundial de residuos electrónicos ha crecido un 21% en cinco años, alcanzando los 53,6 millones de toneladas métricas (Mt) en 2019. Se estima que este tipo de residuos excederá las 74 Mt en 2030, un alarmante crecimiento de dos millones de toneladas métricas al año. Si bien la tasa de reciclaje crece a un ritmo anual de 0,4% desde 2014, no ha ido a la par con el incremento de la generación. Hoy se recicla apenas un 17,4% de los residuos electrónicos en el planeta (y un 3,4% en Chile).

En este contexto, se hace urgente el reemplazo de nuestros actuales modelos de consumo y producción por dinámicas basadas en la economía circular. Junto con contribuir al cuidado del medioambiente, el reciclaje electrónico ofrece nuevas oportunidades de creación de valor en las cadenas productivas.

En Entel tomamos conciencia de este desafío y de la amenaza que representa la mala disposición de los residuos electrónicos para nuestro entorno y la salud. Llevamos un estricto monitoreo de los desechos que se generan en nuestra cadena productiva y ejecutamos varias iniciativas para gestionarlos con responsabilidad, un trabajo que involucra a los proveedores, nuestros principales socios del negocio y representantes de organizaciones y empresas ambientales, a través de alianzas y acuerdos.

ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Con nuestras diferentes acciones, en 2020 reciclamos en Chile un total de 596,3 toneladas de diversos materiales como papel, cartón, plásticos, residuos electrónicos, peligrosos, entre otros.



Hasta 60 elementos de la tabla periódica pueden ser encontrados en un teléfono inteligente. Muchos de estos metales pueden ser recuperados, reciclados y utilizados como materias primas secundarias para nuevos productos.

Clientes

96,6%

Es el porcentaje de clientes del segmento móvil suscrito a boleta electrónica a diciembre de 2020. **Con esto evitamos generar más de 156 millones de hojas de papel.**

9.3 Economía y educación circular

Reparación

Para extender la vida útil de los equipos y evitar su recambio, ofrecemos alternativas seguras y eficaces de reparación, con garantía Entel, en nuestras tiendas y en el e) Service.

e) Service

Es un nuevo concepto en reparación de equipos móviles, con soluciones y asesoría de calidad a un precio conveniente. Incluye servicios de diagnóstico, configuración de aplicaciones, reparación, actualización de software, oferta de equipos seminuevos y accesorios. Trabajamos con especialistas que asesoran a los usuarios en cinco tiendas especializadas de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío-Bío.

Reutilización

Oferta de equipos seminuevos

Nuestro portal de ventas en línea incluye una sección especial para equipos seminuevos, que ofrece dispositivos 100% operativos certificados para asegurar su rendimiento y cumplir los estándares exigidos, con una garantía de 12 meses. Para incentivar su compra, sus precios son hasta 40% más bajos que los nuevos.

Reciclaje

Promovemos el reciclaje de equipos telefónicos, accesorios y baterías en los buzones de reciclaje ubicados en tiendas propias y franquiciadas, además de otros lugares habilitados, más de 290 puntos en Chile.

¿Más información? VER MÁS

Además, desde 2016 junto Ericsson participamos en el proyecto "Product Take Back", que se hace cargo de los residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red.

Revisa todos nuestros programas de reciclaje VER MÁS

Reciclaje electrónico en Perú

Desde 2017 contamos con el programa de reciclaje electrónico en Perú "Reciclemos para transformar", que en 2020 permitió reciclar 6,25 toneladas en 151 puntos.

Reciclaje electrónico en Rapa Nui

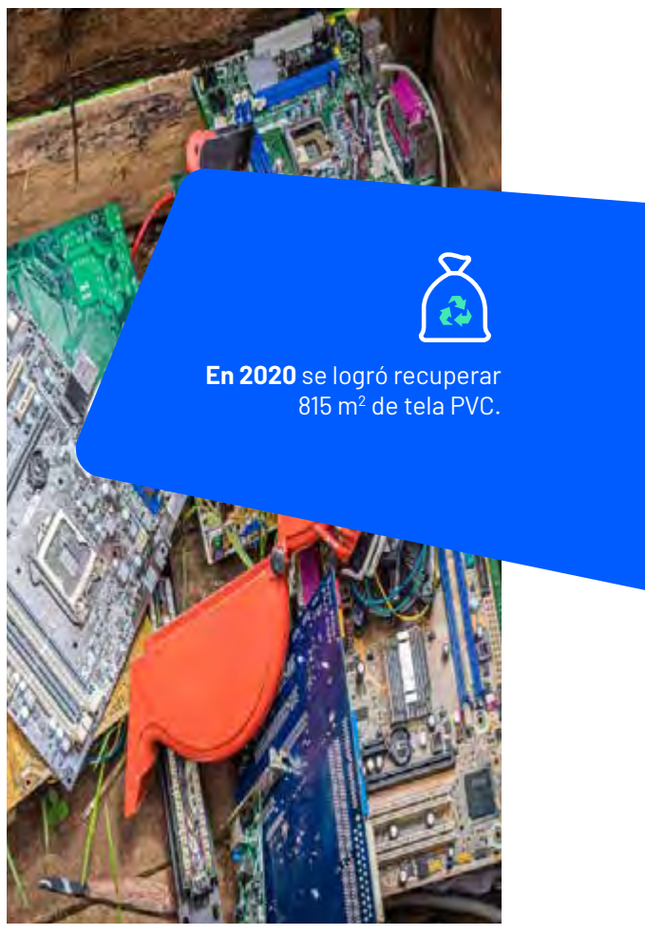
Mediante una alianza con la municipalidad y la empresa Midas, facilitamos que los vecinos de la isla reciclen desde celulares hasta lavadoras y refrigeradores, evitando que se acumulen y contaminen el ecosistema local.

Reutilización de PVC

Desde 2016 trabajamos con la empresa Marketgreen en la recuperación y reciclaje de nuestras instalaciones publicitarias para la vía pública hechas de PVC y mallas mesh, materiales que pueden ser usados en la construcción o en la fabricación de nuevos productos, como bolsos y billeteras. Todo el material desplegado en nuestras campañas se referencia con códigos para asegurar su trazabilidad y ayudar en su recolección una vez que cumplida su vida útil.

Disposición final

Entel lleva un control de los residuos peligrosos con el fin de darles un tratamiento adecuado, entregándolos a empresas especializadas que certifican el tipo de residuos gestionados y su disposición final con un estricto apego a la legislación y normas existentes.



En 2020 se logró recuperar 815 m^2 de tela PVC.

9.3 Economía y educación circular

GRI 306-2

Gestión y Disposición de Residuos / Entel Chile (kg)

Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2017	2018	2019	2020
Electrónicos	Programas de Reciclaje	3.443	12.090	28.413	9.881
Provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Disposición final en relleno sanitario de acuerdo con los estándares exigidos por la Seremi, luego de haber priorizado el reciclaje a través de convenios con Ericsson y Midas	102.587	333.505	830.604	178.036
Plásticos	Operador de reciclaje	5.016	7.973	16.642	5.001
Cartón	Operador de reciclaje	278.404	181.486	17.236	59.854
Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento especializada	24.049	-	14.271	50.855
Industriales sólidos no peligrosos	Relleno Sanitario	143.020	29.214	83.500	283.146

Educación circular

Durante el año 2020 se realizaron tres programas de capacitaciones internas. Por una parte, se lanzó un curso en línea sobre hábitos sustentables y estilo de vida sostenible, acompañado de una campaña comunicacional. Por otra parte, se hicieron dos capacitaciones con una consultora especialista en sustentabilidad Stgo Slow: "Sustentabilidad y Economía Circular" y "Marketing Sustentable".

Adicionalmente, se siguió reciclando al interior de algunos de nuestros edificios corporativos. En el caso de nuestro edificio en el Parque Titanium, si bien disminuyó la cantidad de residuos reciclados, pudimos aumentar el porcentaje de reciclaje desde un 17% a un 24%, y se logró un total de 6.767 kgs de materiales reciclados, incluyendo papel, cartón, vidrio, latas, botellas PET, colillas de cigarros, entre otros.

Por otra parte, realizamos una campaña de reciclaje interno donde logramos reciclar 2.762 kgs de residuos electrónicos con nuestros colaboradores. Recolectamos desde electrodomésticos y aparatos electrónicos pequeños hasta aparatos de mayor tamaño, como lavadoras y refrigeradores.

10. Resultados del negocio

10.1 Gestión financiera consolidada



10.1 Gestión financiera consolidada

Contextos mercados

Chile

El año 2020 fue un año de incertidumbre, tanto en Chile como en el mundo, debido a los efectos de la pandemia. Los recursos fueron redirigidos al control de ésta y la actividad económica se vio afectada por las cuarentenas establecidas. Las medidas de apoyo a los hogares y al crédito lograron limitar los efectos para el bienestar de la población y la solvencia de las empresas. Como resultado el Producto Interno Bruto fue de -6,0%, lo que se ubica a bastante distancia del 1,1% con que cerró 2019. La inflación se situó dentro del rango meta del Banco Central, cerrando el período con una tasa del 3%, a su vez, el precio del dólar se depreció 5% ($710,95) respecto al término de 2019. En materia bursátil, el principal indicador de la plaza nacional, IPSA, cerró el año con una caída anual de 10,6%, sin embargo, muestra recuperación entre octubre y diciembre.

El 5 de octubre, 2020 se votó el plebiscito cuyo resultado fue la aprobación de una nueva Constitución, eligiendo Convención Constitucional (CC, 100% miembros electos). La elección está programada abril del 2021. Luego la convención electa tendrá un máximo de 12 meses para redactar la nueva Constitución y el referéndum ratificador que se celebrará en el segundo semestre del 2022.

En materia regulatoria, el 7 de julio del 2020, la Corte Suprema resolvió los límites de espectro para los operadores de telecomunicaciones, basado en lo establecido por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en cuanto a que dichos límites son dinámicos, es decir, un porcentaje del total de una macro banda de frecuencia. Para bandas bajo 1GHz límite máximo de 32%; bandas entre 1GHz y bajo 3GHz y bandas entre 3GHz y bajo 6GHz límite máximo de 30%; bandas sobre 24 GHz límite máximo de 25%.

Cabe mencionar que también se incorporaron condiciones complementarias no consideradas por el TDLC, como establecer obligaciones de ofertas para el servicio de roaming nacional y operador móvil virtual, proceso de ajuste de espectro y planes de usos de espectro radioeléctrico en caso de participar en nuevos concursos de espectro. Con los límites de espectro ya definidos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) inició a partir del 4 de Agosto, concursos de Espectro Radioeléctrico simultáneos pero independientes entre sí, para servicios que incorporan tecnología 5G en las bandas de 700 MHz; AWS; 3,30-3,40 GHz y 3,60-3,65 GHz; y 26 GHz, procesos que se desarrollaron durante el último semestre del 2020 y finalizaron en el primer trimestre de 2021 con la asignación de 20 MHz en



10.1 Gestión financiera consolidada

banda 700 a WOM, 30 MHz en banda AWS a WOM, 50 MHz a Telefónica (Movistar), Entel y WOM en espectro de banda 3,5 GHz. Estos tres concursos se realizaron mediante licitación a través de una oferta económica para la adjudicación del espectro, luego de producirse empate en los proyectos técnicos de los oferentes. El concurso de 26 GHz fue resuelto por asignación directa de 400 MHz a Claro (en 34 comunas), Entel (en 20 comunas) y WOM (15 comunas).

Las telecomunicaciones, al igual que otras industrias, estuvo enfrentada a un entorno complejo, marcado por la crisis global asociada a la pandemia Covid-19. Sin embargo, también trajo aparejado múltiples desafíos y cambios que marcan la situación social y económica de Chile y el mundo. Este contexto demostró la importancia de estar conectados, la resiliencia y la capacidad de la industria para poder atender en gran medida las demandas de los usuarios. A modo de ejemplo, los tráficos de datos totales acumulados a septiembre 2020 presentan un aumento de 38,6% respecto a igual período del año anterior.

Este 2020 adelantó sin duda la transformación digital. Las empresas se vieron obligadas a adaptarse por la implementación masiva del teletrabajo, educación online y nuevas formas de consumo a través del comercio electrónico. Esto derivó en un incremento de las videollamadas y las herramientas de colaboración, favoreciendo el negocio móvil. El mercado de telecomunicaciones ya venía buscando formas de hacer mucho más ágil su operación; a través de venta de infraestructura, despliegue de redes, abriéndose a modelos compartidos y cambios en modelo de negocio de TV. Los canales digitales también muestran fuerte crecimiento, acelerando la transformación como también la demanda de servicios cloud y de ciberseguridad.

Según estimaciones internas, el sector de telecomunicaciones mostró una disminución moderada en los ingresos de -1,9% comparado con el año 2019, explicado principalmente por datos fijos empresas (-17,7%), servicios TI (-6,1%) y voz fija (-7,1%). Compensando en parte lo anterior, los ingresos datos/voz móvil aumentan (+1,3%). La industria móvil, continúa mostrando migración de prepago a pospago.

Perú

El año 2020 estuvo marcado por el inicio de la pandemia del COVID-19, lo cual generó estado de emergencia y aislamiento social obligatorio. Las medidas de confinamiento en Perú fueron de las más estrictas de la región y limitaron la realización de actividades económicas, las cuales fueron reactivándose mediante fases que comenzaron en el mes de mayo. Asimismo, además de este contexto de emergencia sanitaria, se acentuó la incertidumbre política. Como consecuencia de este contexto, se estima una contracción de 11% en el PIB del 2020. En términos sectoriales solo la pesca y agropecuarios presentan crecimiento en el año, mientras que los sectores más golpeados fueron comercio, construcción, manufactura y minería.

En materia regulatoria, el 2020 fue el año de la gestión de la crisis regulatoria generada por la pandemia y del avance hacia la era 5G. Luego de la declaratoria del estado de emergencia por el COVID- 19, el regulador prohibió la suspensión del servicio por deuda, la contratación de servicios y portabilidad. Se realizó un arduo trabajo para reactivar las operaciones de la empresa, con ocho protocolos de bioseguridad, mecanismos innovadores como el auto-activado, prestaciones reducidas y políticas de fraccionamiento para el pago de los servicios, que permitieron retomar paulatinamente las actividades comerciales y el despliegue, en mayor medida desde el segundo semestre del año. En el segundo semestre Entel realizó un cambio importante en la gestión regulatoria, creando un área de Cumplimiento Regulatorio. En materia de bandas y espectro radioeléctrico, el último trimestre del año el Ministerio de Transportes y Comunicaciones habilitó el registro de nuevos servicios, como el móvil en la banda 3500. Asimismo, se publicó para comentarios un documento de trabajo con los lineamientos de la subasta de espectro 5G (3.5Ghz y 26Ghz), como paso inicial para consolidar el camino hacia la desfragmentación y uso eficiente del espectro de la banda 3500, como parte del proceso de subasta que se realizaría en los años 2021-22”

El sector telecomunicaciones en Perú también se vio afectado por las medidas de confinamiento y las restricciones a las actividades económicas. Desde el inicio de la cuarentena hasta el mes de mayo, la mayor parte de las tiendas estuvieron cerradas y hubo restricciones a la venta, portabilidad y activación nuevas líneas móviles y accesos fijos.

Los ingresos del sector se contrajeron en 6% a diciembre 2020 impactados en mayor medida por una caída de 28% en la venta de terminales debido a los meses de restricción por el estado de emergencia. Por otro lado, los ingresos por servicio del sector cerraron con un retroceso de -1%, lo que estuvo en línea con el impacto de la pandemia y la caída en cargos de interconexión. Los servicios fijos experimentaron un crecimiento de 2% asociado principalmente a mayores ingresos por banda ancha (+5%). Por su lado, se estima que TV paga tenga crecimiento nulo en el 2020, mientras que telefonía fija tendría una caída leve de -1%.

5G

En materia regulatoria, el 2020 fue el año de la gestión de la crisis regulatoria generada por la pandemia y del avance hacia la era 5G.

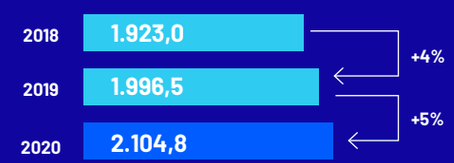
10.1 Gestión financiera consolidada

Resultados 2020

Resultados consolidados (millones $)	2020	2019	Var.%	2020 Orgánico	2019 Orgánico	Var.%
Ingresos consolidados	2.147.484	2.197.543	-2,3%	2.104.770	1.996.494	5,4%
EBITDA	684.232	770.411	-11,2%	641.517	574.986	11,6%
Margen EBITDA	31,86%	35,06%		30,48%	28,80%	
Utilidad operacional	212.469	343.917	-38,2%	169.755	148.492	14,3%
Gasto financiero neto	-91.641	-88.812	3,2%	-91.641	-88.812	3,2%
Diferencia de cambio y resultado por unidades de reajustes	-26.874	-14.895	80,4%	-26.874	-14.895	80,4%
Resultados antes de impuestos	93.954	240.210	-60,9%	51.240	44.785	14,4%
Impuestos	-9.488	-86.058	-89,0%	2.742	-30.457	n.a.
Utilidad del ejercicio	84.466	154.152	-45,2%	53.982	14.328	276,8%

Ingresos consolidados del año 2020 totalizaron $ 2.147.484 millones, disminuyendo 2,3% respecto 2019. Esta caída está afectada por la mayor venta de torres de infraestructura móvil efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020, con efectos netos en Ingresos de $ 201.049 y de $ 42.721 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, los ingresos orgánicos presentan un aumento de 5,4%, impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Chile (+6,9%) y Perú (+8,2%), éste último debido a la revaluación del sol peruano frente al peso chileno (+7,8%) y al aumento de +1,3% en moneda local Soles Peruanos. También, hay un incremento en servicios fijos residenciales en Chile asociados a "Entel Hogar" como de servicios a otros operadores (+ 9%).

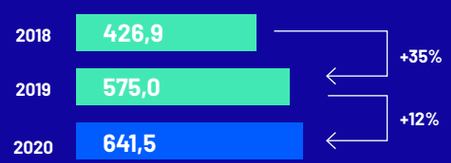
Ingresos orgánicos (Miles de millones $)



10.1 Gestión financiera consolidada

EBITDA consolidado de 2020 alcanzó a $684.232 millones, representando una caída de 11,2%, esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020 (2.364 torres vs 530) de acuerdo con el contrato de venta suscrito en diciembre del año 2019, con efectos en Ebitda de $ 195.425 millones y de $ 42.721 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el Ebitda presenta un crecimiento de 11,6%. El aumento se genera principalmente por un aumento de ingresos de servicios móviles en Chile y Perú, y por mejores márgenes en ambos países.

EBITDA orgánico (Miles de millones $)



*Incluye Entel Perú y Americatel.

EBITDA operación móvil y fija Perú (*) alcanzó $103.609 millones, disminuyendo 18,1% respecto al año anterior. Esta disminución está impactada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020 (1.089 torres vs 124), con efectos en EBITDA de $ 78,8 mil millones y de $ 12,4 mil millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Excluyendo la venta de torres en cada año, el EBITDA orgánico aumenta 91%. Esta mejora se debe en parte a la mayor escala operativa alcanzada, aumento en margen de servicios y equipos y estricto control de gastos de administración y ventas. También se vio afectado positivamente por la revaluación del sol frente al peso chileno comentada anteriormente.

EBITDA operación móvil y fija Chile, registró $577.327 millones, una caída del 8,6% en comparación con el 2019, sin embargo, el EBITDA orgánico asciende a $547.002, mayor en un 6,2% respecto al año anterior. Esto se debe a un mejor desempeño del negocio móvil, servicios residenciales "Entel Hogar" y servicios mayoristas de infraestructura.

Utilidad operacional consolidada al 31 de diciembre de 2020 es de $212.469 millones, menor en un 38,2% respecto al año anterior, explicado por la utilidad en venta de torres durante el 2019 ($ 195.495 millones), sin embargo, la utilidad operacional orgánica asciende a $169.755, un 14,3% mayor a la del 2019, debido a buen desempeño en operaciones de Chile y Perú.

Resultado no operacional presenta una pérdida al cierre del ejercicio 2020 de -$118.515 millones, mayor al 2019 (-$103.707) en un -14,3%. Esto se explica principalmente por: mayores gastos por reajustes asociados al mayor stock de obligaciones reajustables por arriendos de torres y bonos locales denominados en UF, mayores gastos por intereses también afectados por el mayor stock de obligaciones reajustables señalado anteriormente, compensados parcialmente por intereses ganados en instrumentos financieros debido a mayores saldos de caja invertidos.

Utilidad del ejercicio, presenta una disminución asociada principalmente a la menor utilidad antes de impuestos, explicada en gran medida por la menor utilidad por venta de activos antes mencionada, contrarrestada en parte por el mejor desempeño orgánico de las operaciones tanto de Chile como Perú. También, hay menores cargos por impuestos derivado de la revaluación del peso chileno frente al dólar estadounidense entre diciembre de cada año que afectan a las inversiones tributarias en el exterior. La tasa impositiva a la renta para el año 2020 en Chile es del 27,0%. Durante el ejercicio analizado se produjo un cargo por impuesto a la renta de $9.488 millones, que se compara con un cargo en el año 2019 por $86.058 millones.

Al cierre del año 2020 se registra una utilidad de $84.466 millones comparado con una utilidad de $154.152 millones en 2019.



10.1 Gestión financiera consolidada

Inversiones, dadas las exigencias que nos impuso la emergencia sanitaria, las inversiones durante 2020 alcanzaron un monto $ 370.028 millones, disminuyendo en un 9,4% en comparación con 2019, los recursos se destinaron principalmente en mantener la capacidad de la red móvil con altos niveles de calidad en Chile y Perú (34,6%), la expansión de la red de fibra al hogar (17,4%), proyectos en clientes asociados a servicios fijos en los segmentos empresas y corporaciones (19,1%) y finalmente para transformación digital (14,5%).

Flujo de caja operativo, lo anterior junto con una mejora sustancial en el manejo de recursos operacionales y de capital de trabajo condujo a un fuerte crecimiento (+3,0 veces) en el flujo de caja operativo desde $ 79.066 millones en 2019 a $ 237.750 millones neto de transacciones de torres.

Deuda, al 31 de diciembre de 2020, la deuda financiera bruta disminuyó 5,9%, alcanzando $1.866,5 mil millones, como resultado de una disminución del 5,1% en la tasa de cambio de $/USD, afectando la deuda denominada en dólares estadounidenses, junto con prepagos parciales de créditos locales por $59,5 mil millones, compensado por la inflación que impactó la deuda designada en unidades de fomento (bonos locales por un nocional de U.F. 15,0 millones) y por un nuevo crédito con el BCP por un monto de PEN 10 millones.

La deuda financiera neta (deuda bruta menos efectivo y saldos netos de los instrumentos de cobertura de tipo de cambio (F/X), incluidos los ajustes a valor de mercado (mark-to-market) durante el período, alcanzó los $ 1.156,9 mil millones, una disminución del 4,5% en comparación con los $ 1.211,9 mil millones registrados en el periodo de 2019. La deuda bruta de la compañía se encuentra totalmente cubierta contra las variaciones del tipo de cambio mediante instrumentos derivados y el 94% se encuentra a tasa de interés fija. En cuanto al perfil de vencimientos, recién en el año 2022 vencen deudas financieras de montos relevantes, ascendiendo a los USD $ 357 millones.

Por otra parte, las obligaciones por arrendamientos tanto de corto como de largo plazo alcanzaron los $503 mil millones.

Excluyendo el efecto de la utilidad proveniente de venta de torres en EBITDA, el ratio de endeudamiento (definido como deuda financiera neta más obligaciones por arrendamientos / EBITDA) a diciembre de 2020 alcanza 2,59x mejorando importantemente respecto a diciembre de 2019 (2.98x). También se presenta a fines de 2020 una razón de endeudamiento (pasivos totales sobre patrimonio neto) de 2,24x y una razón de cobertura (EBITDA sobre gastos financieros netos) de 7,99 veces según la definición de los covenants de créditos y de bono local 2019 serie N y Q, y de 7,50 veces según la definición del bono local 2014 serie M.

Ingreso orgánico

+5,4%

respecto 2019

EBITDA orgánico

+11,6%

respecto 2019



Durante 2020, las agencias de rating mantuvieron la calificación crediticia de Entel en niveles de Grado de Inversión.



Índice GRI



Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Contenidos Generales			
GRI 102 Contenidos Generales	Perfil de la Organización			
	102-1 Nombre de la organización	3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	13, 33-35		
	102-3 Ubicación de la sede	3		
	102-4 Ubicación de las operaciones	156 - 159		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	28		
	102-6 Mercados Servidos	13, 28, 33-35		
	102-7 Tamaño de la organización	13, 28		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	109		
	102-9 Cadena de suministro	125-126		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		Durante 2020 no se registraron cambios significativos en la cadena de suministro de la compañía	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	165		
	102-12 Iniciativas Externas	78		
	102-13 Afiliación a asociaciones	78		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Contenidos Generales			
GRI 102 Contenidos Generales	**Estrategia**			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos esponsables de la toma de decisiones	7		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	25, 67-68		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	57		
	Participación de los Grupos de Interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	83 - 84		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	111		X
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	83 - 84		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	81, 83-84		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	81		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Contenidos Generales			
GRI 102 Contenidos Generales	Prácticas para la Elaboración de Informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	213		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	81, 82		
	102-47 Lista de temas materiales	82		
	102-48 Reexpresión de la información		No se registran reexpresiones de la información con respecto a reportes anteriores.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	81		
	102-50 Periodo objeto del informe	81		
	102-51 Fecha del último informe	81		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	81		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	81		
	102-55 Índice de contenidos GRI	178 - 193		
	102-56 Verificación externa	81		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 201 Desempeño Económico				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	173 - 174		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85		
	103-3 Evaluación	175		
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	85		X
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	51		
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	80		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	80		
	103-3 Evaluación	80		
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	153 - 154		
GRI 203-2	"Impactos económicos indirectos significativos "	135		
GRI 204 Prácticas de Adquisión				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104-105		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104-105		
	103-3 Evaluación	104-105		
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	105		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 205 Anticorrupción				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	67		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68		
	103-3 Evaluación	67 -70		
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	68 - 70		
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Durante 2020, no se registraron casos de corrupción confirmados al interior de la compañía	
GRI 206 Competencia Desleal				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	70		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70		
	103-3 Evaluación	70		
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	71		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 205 Impuestos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	87		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87		
	103-3 Evaluación	87		
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	87		
207-2	Gobierno, control y manejo del riesgo de impuestos	87		
207-3	Relacionamiento con partes interesadas y manejo de las inquietudes relacionadas a impuestos	87		
207-4	Reporte de impuestos por país	87		
GRI 302 Energía				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	165 - 167		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	167		
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	166		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
		Temas Materiales		
GRI 303 Agua				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	165		
GRI 303-1	Interacción con agua como recurso compartido		Entel posee derechos de aprovechamiento de un pozo de agua subterránea en Longovilo. El resto del agua utilizada en Datacenters y edificios corresponde a la red de agua potable.	
GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		No aplica. No hay vertidos de agua en Datacenters y edificios.	
GRI 303-3	Extracción de agua		Durante 2020, la extracción de agua en Data Centers fue de 235.290 m^3. Solo Longovilo posee derechos de aprovechamiento de agua subterránea, el resto de las instalaciones se abastece de la red de agua potable. Durante 2020, la extracción de agua en el edificio corporativo fue de 15.500 m^3, provenientes en un 100% de la red de agua potable.	

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 305 Emisiones				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	168		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	168		
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	168		
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	168		
GRI 306 Efluentes y residuos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	169		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	169		
	103-3 Evaluación	169		
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	171		X
GRI 307 Cumplimiento Ambiental				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	165		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	165		
	103-3 Evaluación	165		
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2020, no se registraron incumplimiento de la legislación ambiental vigente	

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 401 Empleo				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	109		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	109		
	103-3 Evaluación	109		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	120		X
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	118		
GRI 404 Formación y Educación				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	118		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118		
	103-3 Evaluación	118		
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	118		
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	118		
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	121		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	113-116		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	113-116		
	103-3 Evaluación	113-116		
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60, 66, 108-110		
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	117		
GRI 406 No Discriminación				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	114 - 115		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114 - 115		
	103-3 Evaluación	114 - 115		
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	115		
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	125		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	125		
	103-3 Evaluación	125		
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	126		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 408 Trabajo Infantil				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	125		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	125		
	103-3 Evaluación	125		
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	126		
GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	86		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	86		
	103-3 Evaluación	86		
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	86		
GRI 413 Comunidades Locales				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	161		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	161		
	103-3 Evaluación	161		
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	164		
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	164		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 414 Evaluación social de los proveedores				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104-105		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104-105		
	103-3 Evaluación	104-105		
GRI 414-1	Nevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	104-105		
GRI 415 Política Pública				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	78		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78		
	103-3 Evaluación	78		
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	78	Entel no realiza contribuciones a partidos políticos o a sus representantes. En 2020, acorde a su política, no hubo donaciones de este tipo.	
GRI 417 Marketing y etiquetado				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36		
	103-3 Evaluación	36		
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2020, no se registran multas significativas relacionadas con comunicaciones de marketing.	

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
GRI 418 Privacidad del cliente				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	103-104		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	103- 104		
	103-3 Evaluación	103-104		
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	105		
Calidad y confiabilidad de la red				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	155		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	155		
	103-3 Evaluación	155		
	Promedio de frecuencia y duración de las interrupciones de red	155		
Seguridad de la información y ciberseguridad				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	98		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98-99		
	103-3 Evaluación	100		
	Iniciativas de capacitación en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados	102		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
Innovación digital y adaptación del negocio				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	88, 92		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	88, 92		
	103-3 Evaluación	88, 92		
	Iniciativas de innovación tecnológica y sus impactos directos e indirectos	89		
Brecha digital y acceso a las tecnologías				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	161		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	161		
	103-3 Evaluación	161		
	Programas para la reducción de las barreas de acceso a la tecnología y a la habilidades digitales en la población y en públicos con dificultades de acceso a la tecnología	162, 164		
	Puntos de red en zonas rurales o aisladas	161		

Índice GRI: Conformidad esencial

Reporte de Sustentabilidad Entel 2020

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Temas Materiales			
Experiencia y bienestar del consumidor				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	128		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	128		
	103-3 Evaluación	128		
	Indice de satisfacción e interacciones por tipo de canal	129		
	Resultados Encuesta Post-atención EPA	129		
Cultura interna y bienestar integral del equipo				
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	124		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	124		
	103-3 Evaluación	124		
	Promedio anual de engagement	124		X

Informe de Verificación Limitada Independiente
de Memoria Integrada 2020 de Entel Chile

Señores Presidente y Directores
Entel Chile

Alcance
Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile, la cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Toda información fuera de este periodo no fue parte de la verificación.
La preparación de la memoria integrada en ámbitos de sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance del reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Entel Chile.

Estándares y procedimientos de verificación
Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000 establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, y el estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en la modalidad Esencial y DJSI.
Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:
> Verificar que la información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile estén debidamente respaldados por evidencias.
> Determinar que Entel Chile. haya elaborado su Memoria Integrada 2020 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
> Confirmar el nivel de aplicación declarado por Entel Chile a su Memoria Integrada 2020, según estándar GRI.

Procedimientos realizados
Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Entel Chile involucradas en el proceso de elaboración de la Memoria, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:
> Entrevistas a personal clave de Entel Chile.
> Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Entel Chile
> Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
> Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2020, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada de los siguientes indicadores:

- 102-41 (DJSI) Acuerdos colectivos de negociación
- 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.
- 401-1 (DJSI) Nuevos empleados contratados y rotación de empleados
- 306-5 Residuos destinados a eliminación
- 3.5.4 (DJSI) Talento líder y colaborativo

Nuestra responsabilidad
Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones
Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente de la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:
> La información y los datos publicados en la Memoria Integrada 2020 de Entel Chile no están presentados de forma correcta.
> La Memoria Integrada 2020 de Entel Chile. no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
> La opción declarada por Entel Chile no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo con lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

Saludamos atentamente a usted,
EY Consulting SpA.

Elanne Almeida
Partner, ESG

8 de abril de 2021
I-00175/21
RGE/pmc
60240706

Información Financiera

Índice de contenidos
Información Societaria
Estados Financieros Consolidados
Sociedades Filiales y Coligadas





Índice de contenidos

Información Societaria

Documentos Constitutivos
Propiedad de la Sociedad
Controladores
Estructura Societaria
Política de Dividendos y Política de Inversiones
Utilidad Distribuible
Dividendos Pagados por Acción
Presencia Bursátil
Resumen de Transacciones
Transacciones de Acciones
Actividades Financieras
Factores de Riesgo
Comportamiento Comparado de la Acción
Comentarios de Accionistas y Comité de Directores
Hechos Relevantes 2020
Seguros Comprometidos
Declaración de Responsabilidad

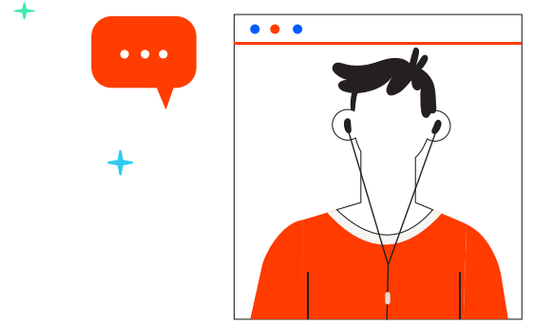
Estados Financieros Consolidados

Informe del Auditor Independiente
Estados Financieros Consolidados
Notas a los Estados Financieros Consolidados
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
Certificado de los Inspectores de Cuentas

Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales
Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales
Estado de cambio en el Patrimonio Neto de Filiales
Descripción Sociedades Filiales Entel S.A.

Información Societaria



Documentos Constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo Nº 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 Nº 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La Sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966. Con posteridad a esta fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con educación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Al 31 de diciembre de 2020, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.956 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S. A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

Nombre o Razón Social	Acciones al 2020/12/31	% Participación
1. INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2. AFP CAPITAL S A	14.151.850	4,686%
3. AFP PROVIDA S A	14.045.959	4,651%
4. AFP HABITAT S A	13.795.893	4,568%
5. AFP CUPRUM S.A	12.709.342	4,208%
6. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	9.599.124	3,178%
7. BANCO DE CHILE POR CUENTA STATE STREET	9.508.884	3,148%
8. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	9.245.229	3,061%
9. BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	6.265.085	2,074%
10. AFP MODELO S A	3.320.434	1,099%
11. BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A	3.255.581	1,078%
12. CREDICORP CAPITAL SA CORREDORES DE BOLSA	2.993.768	0,991%
Otros	37.451.862	12,401%
Total	**302.017.113**	**100,000%**

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2020.
"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del controlador."

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A. Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2020.

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	**5.872.532.439**	**32,59%**
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	**2.186.930.096**	**12,14%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	**1.941.276.103**	**10,77%**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	**1.765.067.656**	**9,80%**
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S.A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (19)	**1.440.089.595**	**7,99%**
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
77.125.342-3	Allegra Dos SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	154.435.553	0,86%
77,122,711-2	Flomanju Dos SpA (*)	11.764.007	0,07%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
77,122,534-9	Pifemarno Dos SpA (*)	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (7)	**923.885.230**	**5,13%**

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
	Grupo Controlador (52)	**14.129.781.119**	**78,42%**
	Minoritarios	**3.887.798.012**	**21,58%**
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

(*)Con acciones en Custodia en Corredores

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2020.

Grupo Matte

El control de la Sociedad es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

• Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

• Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,26%).

• Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (8,05%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a. Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 1,010% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

• Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

• Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c. Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d. Eduardo Fernández León , Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

a. Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

• P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

• Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b. Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

c. CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a. Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b. Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

c. Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

d. Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

e. Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

f. Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 25,15%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 2,91%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 11,99%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,99, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 11,99%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 11,99%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 11,99%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 11,99% del capital social.

g. Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

h. Inversiones La Estancia Ltda., Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

i. Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

j. Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,31%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 10,60%, Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,42% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 10,06% del capital social.

k. Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,13%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,02%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,17%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,17%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 5.642.698-9 con un 7,17%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,17%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,17%, del capital social.

l. Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

m. Inversiones Rapel Limitada S.A., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n. Andaluza Sociedad de Inversión, cuyos controladores son María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 98% y Fundación Epifanía, RUT 65.049.057-6 con un 2% del capital social.

o. La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

p. Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

q. Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Robles, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

r. Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5, y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,50% y 0,50% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a. Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

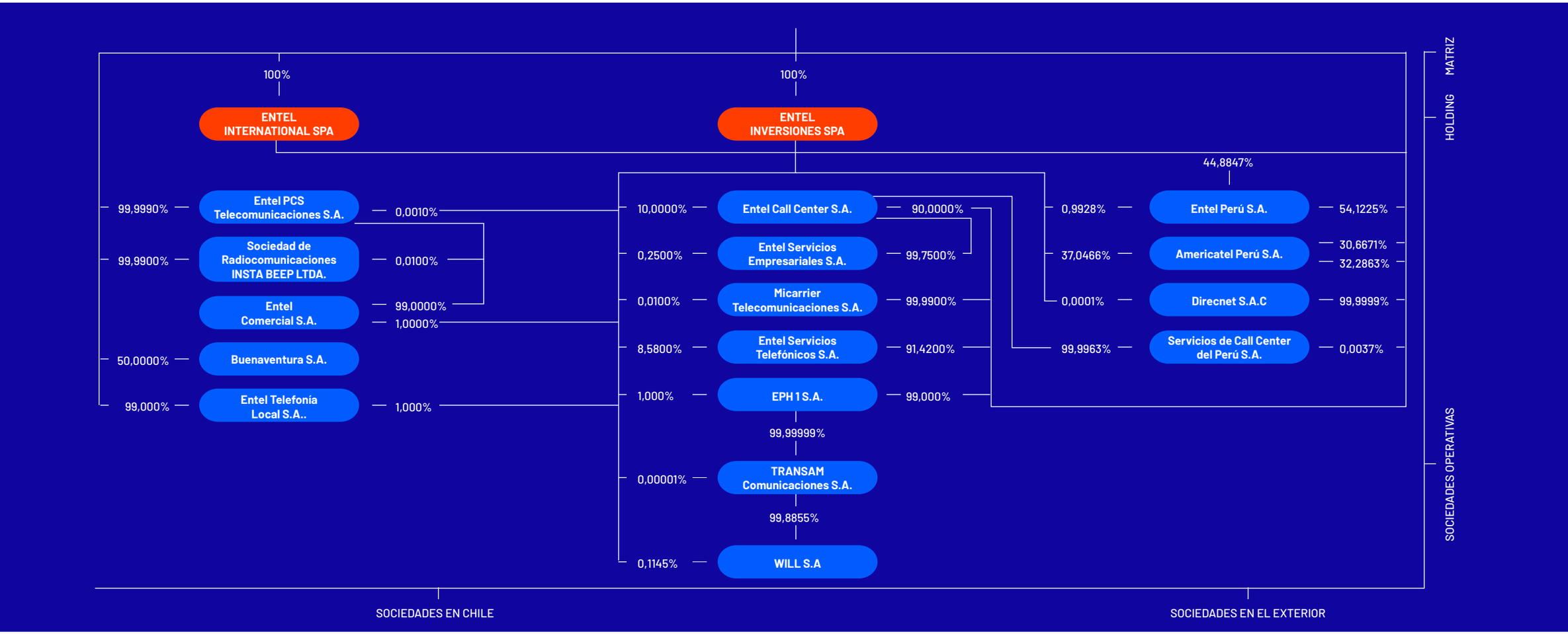
b. Pifemarno SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 99,4% y una participación directa del 0,6% en el capital social.

c. Allegra SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 99,4% y una participación directa del 0,6% en el capital social.

d. Flomanju SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 99,4% y una participación directa del 0,6% en el capital social.

Estructura Societaria

Grupo Entel al 31.12.2020



Política de Dividendos

a. Política de Dividendos:

La intención del Directorio, es mantener la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2019 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2020 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2020, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

b. Procedimiento de pago de Dividendos:

A solicitud escrita de los señores accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el señor accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco, la sucursal u oficina y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

A los accionistas que no hubieren optado por la modalidad antes señalada, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa, el que deberá ser retirado dentro del plazo de 60 días desde la fecha de pago informada. Transcurrido ese plazo el accionista deberá solicitar la emisión de un nuevo vale vista o el depósito en cuenta bancaria directamente a la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial designado por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital dado por la estructura de financiamiento.

Para el año 2020 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacio-

nal de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no conlleve a superar el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces);





o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa hará sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios, a menos que se ordene su venta por la autoridad o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación con autorización de la autoridad. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios."

Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2020, presenta una utilidad de $ 84.466.247.798. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2020, la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una utilidad de $130.623.482, por lo que corresponde realizar una deducción por este monto. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2020 asciende a $84.335.624.316.

Dividendos pagados por acción

Año	Dividendo Nominal ($)
2000	40,00
2001	40,00
2002	43,38
2003	65,00
2004	90,00
2005	895,00
2006	290,00
2007	338,00
2008	443,00
2009	443,00
2010	450,00
2011	595,00
2012	555,00
2013	375,00
2014	230,00
2015	34,00
2016	0,00
2017	34,00
2018	44,00
2019	-
2020	154,00

Presencia Bursatil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2020 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica.

Resumen de transacciones

	Bolsa de Comercio Santiago			Bisa Electrónica de Chile			Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2018	13.180.194	93.209.495.030	7.072	408.975	2.869.619.411	7.017			
2° trimestre 2018	16.904.524	113.543.135.939	6.717	1.045.139	7.032.269.618	6.729			
3° trimestre 2018	19.709.742	114.000.568.385	5.784	440.256	2.536.968.267	5.762	787	8992552	5.843
4° trimestre 2018	15.962.711	86.120.581.148	5.395	957.959	5.219.606.672	5.449			
1° trimestre 2019	19.230.427	127.806.005.072	6.646	518.621	3.390.819.445	6.538			
2° trimestre 2019	11.843.839	81.758.163.534	6.903	292.327	2.015.918.875	6.896			
3° trimestre 2019	9.903.366	61.813.249.951	6.242	146.690	936.382.238	6.383			
4° trimestre 2019	19.216.036	106.701.802.594	5.553	336.621	1.908.483.479	5.670			
1° trimestre 2020	24.039.766	101.908.358.955	4.239	486.296	2.130.908.626	4.382			
2° trimestre 2020	32.108.156	157.420.070.649	4.903	779.545	3.883.095.983	4.981			
3° trimestre 2020	17.858.064	92.925.116.172	5.204	273.498	1.403.259.088	5.131			
4° trimestre 2020	43.528.886	202.599.232.131	4.654	1.153.865	5.431.377.764	4.707			
Totales	**243.485.711**	**1.339.805.779.560**	**5.503**	**6.839.792**	**38.758.709.466**	**5.667**	**787**	**8.992.552**	**11.426**

Transacciones de acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General N° 269, de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2009, de acuerdo con nuestros registros, se realizaron las siguientes transacciones de acciones.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario (pesos)	Monto Trasado (pesos)
Dominguez Philippi Sebastián Diego	Ejecutivo Principal	05/11/2020	Enajenación	En Bolsa	5.345	4.700	25.121.500
Inversiones Bahia A Orange II Spa	Sociedad Relacionada con Director	23/03/2020	Adquisición	En Bolsa	42.155	3.190	134.474.450
Inmobiliaria Los Cedros SCC	Sociedad Relacionada con Director	23/03/2020	Enajenación	En Bolsa	42.155	3.190	134.474.450
Parot Donoso Alfredo	Ejecutivo Principal	18/02/2020	Adquisición	En Bolsa	20.000	4.980	99.600.000

Actividades Financieras 2020

Las actividades financieras de la Sociedad durante el ejercicio estuvieron mayormente enfocadas en mantener liquidez suficiente para enfrentar los impactos que pudiesen derivarse de los escenarios tanto internos como internacionales derivados de la situación sanitaria y eventos sociales y políticos. Es así como se optó por aumentar de forma importante el monto de recursos financieros de corto plazo y en instrumentos del menor riesgo asociados. Junto a lo anterior y el holgado calendario de amortizaciones relevantes que se planificó para el año en curso y en conjunto con la optimización del Capital de trabajo, las Sociedades del Grupo mantuvieron altos ratios de cobertura de sus pasivos corrientes. Destaca la gestión sobre las obligaciones comerciales que tuvieron una creciente aceptación por parte de los proveedores permitiendo ofrecer atractivas condiciones de pago y descuentos.

En el mes de mayo, la filial Entel Perú suscribió facilidad bancaria a 3 años por PEN 10 millones y que fuera otorgada con garantía estatal del Gobierno del Perú bajo el Programa Perú reactiva a una tasa anual del 1,12% y en marco de dar apoyo a las empresas por los efectos económicos derivados del Covid -19 asegurando las cadenas de pagos.

Durante el ejercicio, se mantuvo una permanente gestión sobre las líneas de crédito bancarias de manera de proveer liquidez adicional de haberse requerido. El monto de estas líneas bancarias disponibles alcanzó a los CLP 186.000 millones y no se requirió operarlas. Adicionalmente las Sociedad fortaleció su perfil crediticio que le permitió mantener el atractivo para la emisión de deuda en los mercados locales e internacionales. Lo anterior se vio reflejado en los mejores precios a los cuales se transan sus instrumentos de deuda en los mercados secundarios y en las nuevas condiciones de renovación que se estima que la Sociedad puede establecer para refinanciar las amortizaciones existentes.

En línea con lo anterior y consistente con el objetivo de mantener a la Sociedad con una clasificación de riesgo en Grado de Inversión por parte de las Agencias Clasificadoras de Riesgo, se vieron reforzados los niveles de cobertura de deuda tanto por una mayor generación de flujo proveniente de sus operaciones en Entel Perú y Entel Chile así como aquellos provenientes de los recursos aportados por la venta de activos no estratégicos en ambos países. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en ciertos Contratos de deuda, así como límites máximos establecidos internamente por la Política de financiamiento y ratificada por la Junta de Accionistas.

En un año donde se observó una importante volatilidad en el precio de las monedas, cobró relevancia la política de Entel de mantener cubiertas la totalidad de sus obligaciones financieras y comerciales que se encuentren denominadas en monedas diferentes a aquellas de su negocio principal, esto es, peso chileno y nuevos soles. Es por ello que se mantuvo y renovó los instrumentos derivados de moneda que fluctuaron de manera inversa a los pasivos y permitieron eliminar las fluctuaciones netas asociadas a los tipos de cambio. El monto promedio de contratos de futuro de moneda de corto plazo (forwards) fue de MMUSD 300 y fueron asociados principalmente a pagos comprometidos con proveedores y créditos bancarios denominados en moneda extranjera. Por otra parte, se mantuvieron las coberturas de moneda tanto para la totalidad del capital como de los intereses de las deudas financieras emitidas en Bonos internacionales.

Durante el periodo, las transferencias de fondo de la filial Entel Perú hacia la Entel Chile fueron por USD 28 millones por concepto de deudas intercompañías materializadas por la matriz durante el proceso de expansión de las operaciones en Perú. Adicionalmente la compañía revisa permanente la potencial participación local de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial. Conjuntamente, con la aplicación en Entel de las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la Sociedad incorporó un importante número de herramientas de banca electrónica a sus operaciones financieras regulares, permitiendo avanzar en agilidad y oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos de pago. Asimismo, se consolidó una importante cantidad de operaciones financieras de Chile y Perú generando economías de ámbito y escala.

Durante el 2020, la Sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada, a la comunidad financiera sobre la evolución de la Compañía. Esto implicó un permanente seguimiento con entrega de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo, todo con el propósito de compartir los aspectos relevantes que permitan entregar una adecuada evaluación de la compañía. En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en la caja mostró una sólida posición de liquidez con un saldo de $ 590.000 millones los cuales se mantienen invertidos bajo los rigurosos lineamientos que contempla la Política de Inversiones.

Factores de riesgo

Riesgos Comunes a toda la Industria			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Seguros Comprometidos

Durante el año 2020 la Sociedad mantuvo las coberturas de seguros tanto para la Sociedad Matriz como para todas sus filiales en Chile y en Perú. Estas coberturas responden por eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, a los beneficios o a terceros a consecuencia de la operación y con ello evitar posibles impactos negativos en los resultados y en el patrimonio, por efecto de siniestros cubiertos por los seguros contratados. Adicionalmente, Entel mantiene la implementación permanente de políticas de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados tanto en prevenir como acotar la extensión de un siniestro y en bajar los tiempos de recuperación y reposición de la materia o el servicio comprometido. La mitigación de riesgos se ha reforzado con planes de inversión en infraestructura incrementando la redundancia y resiliencia de la red.

La política corporativa de seguros establece un especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, sin ceder los eventos de impacto menos significativos, de manera de establecer un equilibrio económico adecuado entre los costos de un siniestro con aquellos de las primas. Asimismo, el programa ampara a las Sociedades del Grupo ante eventuales responsabilidades civiles frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han ajustado los límites de algunas de éstas, para estar en concordancia con los riesgos a los cuales se expone, en especial los de carácter climático, sociales y demandas de un entorno en permanente evolución.

Los seguros que dan cobertura a los riesgos que pueden ser de mayor concurrencia y que podrían resultar ser más significativos en pérdidas se contratan a través de un programa regional, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

En el año 2020 se logran las liquidaciones a favor de Entel a fin de obtener las indemnizaciones correspondientes de las aseguradoras, en relación con la siniestralidad del año 2019 en que la sociedad se vio afectada en Chile por los eventos sociales hacia fines de ese año, sufriendo daños en algunas tiendas de atención de público y en ciertas instalaciones técnicas ubicadas en lugares de mayor exposición.

La empresa tiene contratado los seguros que normalmente tienen suscritas las empresas del sector telecomunicaciones para dar cobertura a:

a. Bienes Físicos y el Perjuicios por Paralización, respecto de bienes propios y de bienes de terceros bajo cuidado, custodia y control
b. Responsabilidad Civil ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros o a través de la vulneración de datos.
c. Varias coberturas misceláneas entre las que se encuentran además dos Programas de Seguros implementados para Contratistas y Franquicias.



Comportamiento comparado de la acción



Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

Hechos Relevantes Consolidados 2020

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2020, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, Política de inversión y financiamiento, Política de dividendos y otros.

Por carta N°1 de fecha 6 de abril de 2020, el Directorio acordó que en la Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A., a celebrarse el día jueves 28 de abril 2020, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

- Aprobación de la Memoria Anual 2019, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2019, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
- Distribución de Utilidades.
- Aprobación de Política de Dividendos.
- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
- Elección de Directorio.
- Determinación de la remuneración de los directores.
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas.
- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos sociales.
- Otros asuntos que sean de interés para la Socieºdad y de competencia de la Junta.

El Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta Ordinaria de Accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes

Finalmente, se hace presente que el Directorio facultó especialmente al Gerente General para calificar las circunstancias sanitarias y normativas vigentes al día fijado para la celebración de la Junta, a fin de que éste determine la necesidad de invocar razones de fuerza mayor y suspender la realización de la Junta o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria para su realización en los términos acordados por el Directorio. En el evento que haya sido necesario suspender la Junta, ésta se celebrará dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en que la situación que impidió la celebración de la misma haya cesado, todo lo cual será informado oportunamente a los accionistas a través de un hecho esencial y los avisos respectivos.

II. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, acuerdos Junta ordinaria de accionistas, Política de dividendos y otros reparto de utilidades (pago dividendos).

Por carta N°2 de fecha 29 de abril de 2020, se informó que en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día martes 28 de abril 2020, se acordó por los accionistas lo siguiente:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2019.
- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $154 pesos por acción, equivalente a un 30,17% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del martes 26 de mayo de 2020.
- Aprobar la política de inversiones y financiamiento y la política de dividendos.
- Elegir como directores por un periodo de tres años a los señores Juan Hurtado Vicuña, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larraín, Andrés Echeverría Salas, Patricio Parodi Gil, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc, Jorge Patricio Salvatierra Pacheco y Enrique Gundermann Wylie. Se deja constancia que todos los directores elegidos lo fueron con el voto del accionista controlador, salvo los dos últimos, que fueron elegidos en calidad de directores independientes.
- Mantener la remuneración de los directores y del comité de directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité; aprobar la designación como auditores externos de la firma EY; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes; mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating); mantener la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales; y aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esta Junta de Accionistas le será remitida dentro del plazo que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Otros Por carta N°3 de fecha 4 de mayo en Sesión de Directorio y del Comité de Directores, ambas celebradas el día 4 de mayo 2020, se acordó lo siguiente:

- Se constituyó la mesa del Directorio de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., renovándose la designación de don Juan Hurtado Vicuña como Presidente y de don Luis Felipe Gazitúa Achondo como Vicepresidente. Por otra parte, se designaron como miembros del Comité de Directores, de conformidad a lo previsto en la ley, a los señores Jorge Patricio Salvatierra Pacheco y Enrique Gundermann Wylie que son los directores independientes, y a don Luis Felipe Gazitúa Achondo.
- Se eligió por el Comité de Directores como su Presidente a don Jorge Patricio Salvatierra Pacheco.

Declaración de responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes
bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2020.

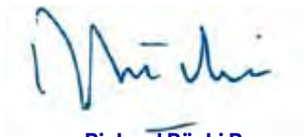
Firma de los miembros del directorio.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1



Enrique Gundermann Wylie
Director
RUT 9.900.567-K



Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1



Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K



Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6



Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5



Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

Estados Financieros Consolidados

Informe del Auditor Independiente

Señores Accionistas y Directores
Entel S.A. y Afiliadas

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Entel S.A. y Afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Entel S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Andrés Marchant V
EY Audit SpA

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ACTIVOS	Nota	31-12-2020 M$	31-12-2019 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	202.481.237	447.411.760
Otros Activos Financieros Corrientes	6	389.290.088	162.710.301
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	85.956.936	88.438.713
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	489.258.436	508.571.105
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	294.621	464.522
Inventarios	10	77.736.315	82.615.111
Activos por Impuestos Corrientes	11	117.796.401	25.900.528
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		**1.362.814.034**	**1.316.112.040**
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	14.144.897	34.071.100
Total Activos Corrientes		**1.376.958.931**	**1.350.183.140**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	130.512.601	175.816.161
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	106.732.933	143.778.716
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	7.606.937	8.008.847
Activos Intangibles	12	280.882.103	332.273.146
Plusvalía	13	47.151.825	47.342.392
Propiedades, Planta y Equipo	14	1.940.341.846	2.042.852.510
Derechos de Usos por Arriendos	28	362.410.839	385.861.761
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	1.078.992	995.171
Activos por Impuestos Diferidos	15	634.767.525	682.381.758
Total Activos no Corrientes		**3.511.485.601**	**3.819.310.462**
Total Activos		**4.888.444.532**	**5.169.493.602**

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera Consolidados, continuación

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2020 (M$)	31-12-2019 (M$)
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	22.733.634	28.813.909
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	75.453.147	68.943.016
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	662.449.107	660.395.152
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	332.181	170.385
Otras Provisiones	18	1.479.547	1.841.742
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	14.700.058	99.275.308
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	37.009.101	31.561.938
Total Pasivos Corrientes		**814.156.775**	**891.001.450**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.856.453.965	1.969.001.930
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	428.773.709	432.945.770
Otras Provisiones No Corrientes	18	37.718.865	37.285.161
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	210.225.420	204.507.336
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	16.071.303	15.045.267
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	28	16.554.068	11.032.290
Total Pasivos No Corrientes		**2.565.797.330**	**2.669.817.754**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		724.749.620	665.888.250
Otras Reservas		(91.105.808)	67.939.533
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.508.490.427	1.608.674.398
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**1.508.490.427**	**1.608.674.398**
Total Pasivos Y Patrimonio		**4.888.444.532**	**5.169.493.602**

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE RESULTADOS	Nota	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.092.644.232	1.978.791.988
Otros Ingresos	22	13.254.828	11.475.402
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(256.582.135)	(260.168.138)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(467.435.702)	(422.651.518)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(79.684.088)	(70.132.193)
Otros Gastos	24	(1.131.313.467)	(1.100.674.425)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	41.585.368	207.275.453
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**212.469.036**	**343.916.569**
Ingresos Financieros	25	10.894.534	8.746.947
Costos Financieros	25	(102.535.938)	(97.558.997)
Diferencias de Cambio	27	(115.094)	4.551.310
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(26.758.482)	(19.445.992)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**93.954.056**	**240.209.837**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(9.487.808)	(86.057.731)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**84.466.248**	**154.152.106**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**84.466.248**	**154.152.106**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		84.466.248	154.152.106
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		84.466.248	154.152.106
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		279,67	510,41
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		279,67	510,41

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados, continuación

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)
Ganancia (Pérdida)	**84.466.248**	**154.152.106**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al ResultAdo, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(691.589)	(1.295.890)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganacias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	(192.861.822)	148.584.468
Ganacias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	37.966.341	6.533.605
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	186.729	349.890
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	6.605.912	(18.062.038)
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	(10.250.912)	(1.764.073)
Otro Resultado Integral	**(159.045.341)**	**134.345.962**
Resultado Integral	**(74.579.093)**	**288.498.068**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	(74.579.093)	288.498.068
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**(74.579.093)**	**288.498.068**

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Cambio en el Patrimonio Consolidado

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

		OTRAS RESERVAS							
	Capital Emitido M$	Reservas por variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal M$	Reservar por Diferencias de Cambio o Comberción M$	Reservas de Coberturas de flujo de caja M$	Otras Reservas Varias M$	Ganancias (Pérdidas Acumuladas) M$	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora M$	Participaciones no Controladoras M	Patrimonio Total M
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2020	**874.846.615**	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**665.888.250**	**1.608.674.398**	**-**	**1.608.674.398**
Resultado Integral	-								
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	84.466.248	84.466.248	-	84.466.248
Otro Resultado Integral	-	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	-	(159.045.341)	-	(159.045.341)
Resultado Integral							**(74.579.093)**		**(74.579.093)**
Dividendos	-	-	-	-	-	(25.604.878)	(25.604.878)	-	(25.604.878)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(504.860)**	**(186.255.910)**	**27.715.429**	**-**	**58.861.370**	**(100.183.971)**	**-**	**(100.183.971)**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2020	**874.846.615**	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**724.749.620**	**1.508.490.427**	**-**	**1.508.490.427**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2019	**874.846.615**	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**557.981.776**	**1.366.421.962**	**-**	**1.366.421.962**
Incremento (Disminución) por Cambio Políticas Contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Patrimonio Inicial Reexpresado	-	-	-	-	-	**-**	**-**	**-**	**-**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	154.152.106	154.152.106	-	154.152.106
Otro Resultado Integral	-	(946.000)	130.522.430	4.769.532	-	-	134.345.962	-	134.345.962
Resultado Integral							**288.498.068**		**288.498.068**
Dividendos	-	-	-	-	-	(46.245.632)	(46.245.632)		(46.245.632)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(946.000)**	**130.522.430**	**4.769.532**	**-**	**107.906.474**	**242.252.436**	**-**	**242.252.436**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2019	**874.846.615**	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**665.888.250**	**1.608.674.398**	**-**	**1.608.674.398**

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujos de Efectivos Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2020 y 2019

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)
Importes Cobrados de Clientes		2.751.909.058	2.231.794.506
Pagos a Proveedores		(1.593.219.688)	(1.218.180.319)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(258.793.036)	(230.570.259)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(163.547.255)	(132.981.043)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		1.114.672	1.670.759
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(176.907.770)	(36.425.480)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**560.555.981**	**615.308.164**
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		110.796.307	490.062.013
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(402.506.254)	(477.247.941)
Compras de Activos Intangibles		(864.886)	(1.258.342)
Dividendos Recibidos		2.502	2.125
Intereses Recibidos		5.309.384	1.375.222
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(233.660.003)	(153.141.449)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(520.922.950)**	**(140.208.372)**

Continúa >

> Continuación

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)	01-01-2019 / 31-12-2019 (M$)
Importes Procedentes de Préstamos de Largo Plazo		2.403.900	224.433.122
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		92.032.202	408.410.738
Pagos de Préstamos		(155.218.823)	(571.382.276)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(97.187.050)	(91.748.232)
Dividendos Pagados		(46.476.842)	(21.514)
Intereses Pagados		(94.388.228)	(86.893.145)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		24.813.957	20.287.902
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	**16**	**(274.020.884)**	**(96.913.405)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(234.387.853)	378.186.387
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(10.542.670)	(3.522.877)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		447.411.760	72.748.250
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	**5**	**202.481.237**	**447.411.760**

Nota a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

1. Información Corporativa

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8). Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante, lo anterior, la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentra inscrita en el Registro Especial que para estos efectos lleva la CMF; bajo el número 33. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2020 alcanzó a 12.070 personas y presentó un promedio, para el período, de 12.182. A igual período del 2019 alcanzó a 12.412 y un promedio de 12.044.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de preparación de los Estados Financieros Consolidados

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2020 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 27 de enero de 2021.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2020. De estas, la que tiene un potencial efecto en los estados financieros del Grupo es:

NIIF 16 "Reducciones del alquiler relacionados con el covid-19", la Administración estima que a pesar de las repercusiones económicas producto de la actual pandemia, esto no afectará a la capacidad de cumplir con sus compromisos. La enmienda es poco probable que llegue a tener efectos en las empresas que conforman el Grupo.

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2021:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para:
ENMIENDAS A NIIFs	
NIIF 9 - Instrumentos Financieros : Reforma de la Tasa de Interes de Referencia, fase 2	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2021
NIF 3 - Combinación de Negocios: Referencia al Marco Conceptual	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022
NIC 37 - Provisiones, Actos/Pasivos Contingentes: Costo del Cumplimiento de Contratos	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022
NIC 1 - Presentación de Estados Financieros: Clasificación de Pasivos Corrientes y No Corrientes	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023

NIIF 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16 Reforma de la Tasa de Interés de Referencia – Fase 2

En agosto de 2020, el IASB publicó la segunda fase de la Reforma de la Tasa de Interés de Referencia que comprende enmiendas a las normas IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16. Con esta publicación, el IASB completa su trabajo para responder a los efectos de la reforma de las tasas de oferta interbancarias (IBOR, por sus siglas en inglés) en la información financiera.

Las enmiendas proporcionan excepciones temporales que abordan los efectos en la información financiera cuando una tasa de interés de referencia es reemplazada por una tasa de interés alternativa casi libres de riesgo.

NIIF 3 Referencia al Marco Conceptual

En mayo 2020, el IASB emitió enmiendas a la norma IFRS 3 Combinaciones de Negocios – Referencia al Marco Conceptual. Estas enmiendas están destinadas a reemplazar la referencia a una versión anterior del Marco Conceptual del IASB (Marco de 1989) con una referencia a la versión actual emitida en marzo 2018 sin cambiar significativamente sus requerimientos.

NIC 37 Contratos onerosos – costo de cumplimiento de un contrato

En mayo 2020, el IASB emitió enmiendas a la norma NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes para especificar los costos que una entidad necesita incluir al evaluar si un contrato es oneroso o genera pérdidas.
NIC 1 Presentación de Estados Financieros – Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes

En junio 2020, el IASB emitió enmiendas a los párrafos 69 al 76 de NIC 1 para especificar los requerimientos para la clasificación de los pasivos como corrientes o no corrientes.

La Administración estima que dichas enmiendas no deberían tener un efecto significativo en sus estados financieros.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.

- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de estos, expresados en nota 12.
- Vida útil y valores residuales (sin valor residual) de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios Contables Aplicados

a) Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio de cada mes en que se producen. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión, como también la resultante por los préstamos que son designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

Filiales

				PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			
				31.12.2020			31.12.2019
RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES SpA.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088124-2	EPH 1	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088131-5	EPH 2	CHILE	CLP	-	-	-	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIÓN S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	32,286	67,714	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	99,999	0,001	100,000	100,000
0-E	ENTEL INTERNACIONAL B.V.I. CORP.	ISLAS VIRG. BRITA.	CLP	-	-	-	100,000

Mediante acuerdo adoptado en sesión de Directorio de fecha 7 de octubre de 2019, por la unanimidad de las acciones emitidas y con derecho a voto de la sociedad filial de Entel denominada Entel Telefonía Local S.A., Rol Único Tributario Número 96.697.410-9 ("EPH"), se acordó la división de EPH en tres sociedades, creándose al efecto dos nuevas sociedades anónimas denominadas EPH1 S.A. y EPH2 S.A. Según consta en el acta de la junta extraordinaria de accionistas de EPH, los accionistas acordaron (a) aprobar el Balance de División de la sociedad; (b) aprobar la distribución de los activos, pasivos y patrimonio de EPH en las dos nuevas sociedades nacientes y en la sociedad continuadora; (c) aprobar la división de EPH y su correspondiente disminución de capital en los términos expresados en el acta y (d) aprobar los nuevos estatutos sociales de EPH1 y EPH2 S.A.

La división antedicha se enmarca en un proceso de reestructuración corporativa interna del grupo empresarial controlado por Entel y dentro de los activos y pasivos asignados a la sociedad EPH2 S.A., se encuentran todos los activos y pasivos asociados a la explotación de negocio de telefonía local, televisión, datos e internet, más las concesiones de servicio público que se indican en el acta de la mencionada junta. A EPH1 S.A. se le asignaron la totalidad de las acciones emitidas por la sociedad filial Transam S.A. Esta reestructuración corporativa interna no tiene impactos financieros en el grupo empresarial controlado por Entel ni afecta las operaciones regulares de éste.

Dándose cumplimiento a los requisitos legales, con fecha 31 de agosto Entel al concentrar el 100% de la propiedad de EPH2, se materializo la fusión con dicha sociedad.

Durante el primer semestre del año 2020, se procedió al cierre de la filial Entel Internacional BVI Corp., esto no origino efectos significativos en los estados financieros del grupo.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2020 ($)	31.12.2019 ($)
Dólar Estadounidense	USD	710,95	748,74
Euro	EUR	873,30	839,58
Unidad de Fomento	UF	29.070,33	28.309,94
Nuevos Soles Peruanos	PEN	196,36	226,14

c) Instrumentos financieros

Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

- Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo

y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos y obligaciones, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.
Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones

activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f) Deterioro

- Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay pruebas objetivas de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes segmentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:

1. Fecha en la cual "deja de ser cliente"
2. La curva de recupero se hace asíntota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma.

Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

- Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía. Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

g) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha,

hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

h) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

i) Arrendamientos

El Grupo, en concordancia con la NIIF 16, reconoce como activos por derechos de usos los contratos que califican de arrendamientos, primando los conceptos de identificación del bien arrendado que con lleva el control para dirigir su uso y a recibir sus beneficios. Este activo se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda. También se activa los índices de reajustabilidad como es el caso de la variación de la UF que aplica a la mayoría de los contratos en Chile.

No se consideran períodos adicionales por renovaciones de contratos para fijar los plazos en que serán descontadas las cuotas dado que para estos se renegocian sus condiciones en las fechas de vencimiento original. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones del contrato, se generan los respectivos activos y obligaciones.

El activo por derechos de uso se genera al momento en que el bien está disponible para su uso, se deprecia al menor plazo entre el remanente de duración del contrato o la vida útil del bien respectivo.

Los contratos con duración igual o menor a un año, o de baja materialidad se les aplica la exención de reconocimiento. Los intereses asociados a las obligaciones por arriendos se imputan a gastos financieros.

Las transacciones que implican una venta de un bien y posterior arriendo, como primer paso se le aplica la NIIF 15 para determinar si efectivamente se configura una venta, control del bien en manos del comprador. De ser así, se origina un resultado en venta de activo fijo que se determina como la diferencia entre el valor a recibir, el activo por derechos de uso menos el costo del activo vendido y la obligación. De acuerdo con la NIIF 16.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

j) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios. Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.
Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

k) Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

l) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda, aplicando criterio de la factibilidad en su utilización. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los pe-

ríodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m) Beneficios a los empleados

- Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continúo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

- Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

- Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

n) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

- Ofertas agregadas - Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.

Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual. El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida

en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.
Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

- Venta de Equipos - Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria(instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

- Ingresos por cargos de conexión - Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de renuncia ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.
Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

- Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

- Descuentos por ventas - Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

- Ventas por cuenta de terceros - En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

- Prepago de servicios móviles – Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

- Prestaciones en curso al cierre contable - Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

p) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q) Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

s) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

u) Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v) Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.



Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.

En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;

Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y

Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2020 Nivel 2 M$	31.12.2019 Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**174.662.735**	**96.766.942**
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado	(59.078.644)	100.052.705
Ganancias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio	36.895.477	6.533.605
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el período	(22.033.112)	(28.690.517)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	**(44.216.279)**	**77.895.793**
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**130.446.456**	**174.662.735**

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

		A valor razonable						
31-Diciembre del 2020, en M$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	113.299.535	-	CLP/USD/PEN	113.299.535	113.299.535
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		1.509.435	131.491.802		-	USD	133.001.237	133.001.237
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	386.801.452	-	CLP	386.801.452	386.801.452
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	496.865.373	-	CLP/USD/PEN	496.865.373	496.865.373
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	294.621	-	CLP	294.621	294.621
Total Activos		**1.509.435**	**131.491.802**	**997.260.981**			**1.130.262.218**	**1.130.262.218**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	110.872.311		110.872.311	109.630.272
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.758.651.007		1.758.651.007	1.907.617.518
Derivados		991.485	8.672.796	-	-		9.664.281	9.664.281
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	662.449.107		662.449.107	662.449.107
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	332.181		332.181	332.181
Total Pasivos		**991.485**	**8.672.796**		**2.532.304.606**		**2.541.968.887**	**2.689.693.359**

Continúa >

> Continuación

		A valor razonable						
31-Diciembre del 2019, en M$	Nota	Con cambio en resultados	Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a valor Contable	Total a valor Razonable
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	430.174.631	-	CLP/USD/PEN	430.174.631	430.174.631
Otros Activos Financieros	**6**							
Derivados		8.207.459	177.177.554		-	USD	185.385.013	185.385.013
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	153.141.449	-	CLP	153.141.449	153.141.449
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	516.579.952	-	CLP/USD/PEN	516.579.952	516.579.952
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	464.522	-	CLP	464.522	464.522
Total Activos		**8.207.459**	**177.177.554**	**1.100.360.554**			**1.285.745.567**	**1.285.745.567**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	171.143.719		171.143.719	172.315.834
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.815.949.842		1.815.949.842	1.911.121.186
Derivados		6.996.659	3.725.619	-	-		10.722.278	10.722.278
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	660.395.152		660.395.152	660.395.152
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9				170.385		170.385	170.385
Total Pasivos		**6.996.659**	**3.725.619**		**2.647.659.098**		**2.658.381.376**	**2.754.724.835**

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implico cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

5. Efectivo y equivalentes al efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31-12-20	31-12-19
	M$	M$
Efectivo en Caja	492.076	101.841
Saldos en Bancos	88.674.716	17.118.825
Depósitos a Corto Plazo	105.190.512	425.174.342
Fondos Mutuos de Renta Fija	8.109.023	5.000.289
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	14.910	16.463
Total	**202.481.237**	**447.411.760**
Total por tipo de moneda		
CLP	140.110.730	216.777.555
USD	3.384.233	1.475.509
PEN	58.954.492	229.137.327
EUR	31.782	21.369
Total	**202.481.237**	**447.411.760**

Los saldos en bancos incluyen $ 73.093 millones en cuentas remuneradas a una tasa promedio del 0,03% mensual.

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso, así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

El control sobre los flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, se efectúa a nivel agregado separando los negocios por Chile y Perú.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado “Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos”.

Al 31 de diciembre del 2020 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro), no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M$ 106.000.000.

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2020 (M$)
Banco Consorcio	CLP	17-11-20	22-01-21	66	10.000.000	44	7.333	10.007.333
Banco Estado	CLP	13-11-20	25-01-21	73	14.000.000	48	2.240	14.002.240
Banco Estado	CLP	26-11-20	19-02-21	85	14.000.000	35	1.633	14.001.633
Banco ITAU	CLP	11-12-20	24-02-21	75	14.000.000	20	3.733	14.003.733
Banco de Crédito	PEN	17-12-20	06-01-21	20	9.818.000	14	572	9.818.572
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	04-01-21	17	1.570.880	13	85	1.570.965
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	07-01-21	20	2.945.400	13	159	2.945.559
Banco de Crédito	PEN	24-12-20	13-01-21	20	4.319.920	7	126	4.320.046
Banco de Crédito	PEN	30-12-20	07-01-21	8	8.836.200	1	25	8.836.225
Banco de Crédito	PEN	31-12-20	13-01-21	13	2.002.872	-	-	2.002.872
Banco Continental	PEN	18-12-20	06-01-21	19	3.338.120	13	12	3.338.132
Banco Continental	PEN	24-12-20	13-01-21	20	2.140.324	7	4	2.140.328
Banco Continental	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.786.876	-	-	1.786.876
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	844.348	13	46	844.394
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	1.119.252	13	61	1.119.313
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	687.260	7	20	687.280
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	981.800	7	29	981.829
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.079.980	-	-	1.079.980
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	608.716	-	-	608.716
Bnaco Scotiabank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	6.460.244	13	117	6.460.361
Bnaco Scotiabank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	1.885.056	7	29	1.885.085
Bnaco Scotiabank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	2.749.040	-	-	2.749.040
Totales					**105.174.288**		**16.224**	**105.190.512**

Continúa >

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2019 (M$)
Banco BCI	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco BCI	CLP	27-12-19	27-01-20	31	7.500.000	4	1.900	7.501.900
Banco BCI	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco BCI	CLP	03-12-19	28-02-20	87	10.794.000	28	18.134	10.812.134
Banco BCI	CLP	20-12-19	13-03-20	84	10.027.000	11	6.985	10.033.985
Banco BCI	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco Consorcio	CLP	27-12-19	20-03-20	84	8.000.000	4	2.133	8.002.133
Banco HSBC	CLP	05-12-19	04-03-20	90	7.500.000	26	11.635	7.511.635
Banco ITAU	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco ITAU	CLP	11-12-19	21-02-20	72	13.406.000	20	15.372	13.421.372
Banco ITAU	CLP	27-12-19	20-01-20	24	14.000.000	4	3.547	14.003.547
Banco ITAU	CLP	27-12-19	20-03-20	84	8.000.000	4	2.112	8.002.112
Banco ITAU	CLP	13-12-19	07-02-20	56	5.300.000	18	5.406	5.305.406
Banco Santander	CLP	09-12-19	06-03-20	88	7.122.000	22	9.401	7.131.401
Banco Santander	CLP	15-10-19	10-01-20	87	10.000.000	77	43.633	10.043.633
Banco Scotiabank	CLP	27-12-19	27-01-20	31	14.000.000	4	3.733	14.003.733
Banco Scotiabank	CLP	27-12-19	20-03-20	84	14.000.000	4	3.920	14.003.920
Banco Scotiabank	CLP	20-12-19	19-03-20	90	10.000.000	11	7.333	10.007.333
Banco Scotiabank	CLP	05-12-19	14-02-20	71	5.000.000	26	7.800	5.007.800
Banco Continental del Perú	PEN	30-12-19	22-01-20	23	31.659.600	1	2.172	31.661.772
Banco Continental del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	395	5.653.895
Banco de Credito del Perú	PEN	18-12-19	06-01-20	19	226.140	13	538	226.678
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	02-01-20	3	7.507.848	1	495	7.508.343
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	08-01-20	9	15.015.696	1	1.030	15.016.726
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	15.829.800	1	1.355	15.831.155

Continúa >

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2019 (M$)
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	1.130.700	1	97	1.130.797
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	05-01-20	6	19.520.405	1	1.671	19.522.076
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	12-01-20	13	15.015.696	1	1.294	15.016.990
Banco de Crédito del Perú	PEN	30-12-19	26-02-20	58	14.050.496	1	1.229	14.051.725
Banco Interbank del Perú	PEN	30-12-19	15-01-20	16	31.659.600	1	2.429	31.662.029
Banco Interbank del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	434	5.653.934
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	08-01-20	9	31.659.600	1	2.813	31.662.413
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	29-01-20	30	5.653.500	1	502	5.654.002
Banco Scotiabank del Perú	PEN	31-12-19	13-01-20	13	5.271.323	-	-	5.271.323
Banco Scotiabank del Perú	PEN	31-12-19	15-01-20	15	18.753.790	-	-	18.753.790
Banco Scotiabank del Perú	PEN	30-12-19	07-01-20	8	90.456	1	6	90.462
Totales					**425.000.650**		**173.692**	**425.174.342**

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son los siguiente:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	31.12.2020 M$
BCI Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	BCI Competitivo Serie E	5.937.000	5.937.163	5.937.017
Banco Estado Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Conveniencia Serie 1	1.645.000	1.645.022	1.645.005
Scotia Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Serie V	527.000	527.018	527.001
Totales					**8.109.000**		**8.109.023**

Continúa >

> Continuación

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	31.12.2019 M$
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	832.000	832.144	832.048
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	1.595.000	1.595.277	1.595.092
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	812.000	812.141	812.047
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	734.000	734.127	734.042
Banchile Fondos Mutuos	30-12-2019	02-01-2020	CLP	Capital Emp P	1.027.000	1.027.178	1.027.060
Totales					**5.000.000**		**5.000.289**

Conforme a las políticas de inversiones financieras establecidas por la Sociedad, la totalidad de las operaciones han sido suscritas solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2020 (M$)	31.12.2019 (M$)
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	1.509.435	8.207.459
Derivados - Cobertura	979.201	1.361.393
Depósitos a Plazo > 90 Días	386.801.452	153.141.449
Subtotal Corrientes	**389.290.088**	**162.710.301**
NO CORRIENTES		
Derivados - Cobertura	130.512.601	175.816.161
Subtotal No Corrientes	**130.512.601**	**175.816.161**
Total Otros Activos Financieros	**519.802.689**	**338.526.462**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a) Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por USD 1.800 millones a tasas fijas del 4,875% y 4,75%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 645.882.700, ambas a tasas anuales en los rangos de UF+4,04% y de CLP+6,76%.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 259 millones, en un total de M$ 20.899.530 y 828 millones de Nuevos Soles (M$ 162.681.707).

c) Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local con bancos y en CLP.

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020 (M$)	31.12.2019 (M$)	31.12.2020 (M$)	31.12.2019 (M$)
Gastos Pagados Anticipados				
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	3.573.022	764.025	2.221.247	4.766.183
Mantenciones, Soporte	6.594.561	4.981.590	-	-
Arriendos de Capacidades	2.562.057	1.550.085	664.529	1.008.430
Publicidad	154.683	721.315	-	-
Seguros	1.136.762	834.371	-	208.843
Otros	4.557.147	1.523.431	345.427	178.584
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	59.171.869	66.390.853	6.397.223	9.257.871
Remanente de IVA Crédito Fiscal	8.206.835	11.673.043	97.104.507	128.358.805
Total	**85.956.936**	**88.438.713**	**106.732.933**	**143.778.716**

La categoría activos por contratos con clientes la conforman los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con estos.

Para ambos períodos anuales, el efecto de estos cargos diferidos en resultado ascendió a M$ 96.789.698 y M$ 92.271.118, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal se originaron principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a sus IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

8. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2020 (M$)	31.12.2019 (M$)
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	466.560.911	483.562.649
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	1.524.023	9.802.767
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	21.173.502	15.205.689
Total	**489.258.436**	**508.571.105**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	1.907.033	2.296.293
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	4.450.288	4.486.166
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.249.616	1.226.388
Total	**7.606.937**	**8.008.847**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	618.759.097	650.109.943
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	1.524.023	9.802.767
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	21.252.675	15.270.184
Total	**641.535.795**	**675.182.894**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	2.094.335	2.483.874
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	4.450.288	4.486.166
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.249.616	1.226.388
Total	**7.794.239**	**8.196.428**

Formando parte de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 152.385.488 y M$ 166.734.875, a cada uno de los años, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M$ 399.083 y M$ 490.640, corresponden a clientes por facturar por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M$ 20.087.635 y M$ 23.601.860 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 111.939.458 y M$ 101.594.837, para ambos períodos, respectivamente.

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M$ 620.853.432 y M$ 652.593.817, presentan el siguiente detalle:

Estratificación de Cartera Deudores Comerciales

31-dic-2020	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos (M$)	N° de clientes (M$)	Saldos brutos (M$)	Total Cartera bruta (M$)
Al día	3.642.268	439.086.866	356.278	14.272.048	453.358.914
Entre 1 y 30 días	981.630	40.218.051	43	101.723	40.319.774
Entre 31 y 60 días	417.308	20.974.562	21	154.638	21.129.200
Entre 61 y 90 días	316.155	14.602.203	11	90.135	14.692.338
Entre 91 y 120 días	290.272	11.167.128	7	5.209	11.172.337
Entre 121 y 150 días	258.118	8.400.342	10	13.171	8.413.513
Entre 151 y 180 días	253.268	6.699.138	13	20.670	6.719.808
Entre 181 y 210 días	211.391	8.084.165	10	11.307	8.095.472
Entre 211 y 250 días	201.285	8.757.868	20	34.539	8.792.407
Más de 250 días	3.463.723	39.347.137	10.047	8.812.532	48.159.669
Total	**10.035.418**	**597.337.460**	**366.460**	**23.515.972**	**620.853.432**

31-dic-2019	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	N° de clientes	Saldos brutos (M$)	N° de clientes (M$)	Saldos brutos (M$)	Total Cartera bruta
Al día	3.639.300	396.808.127	71	336.341	397.144.468
Entre 1 y 30 días	1.017.882	69.639.687	50	287.117	69.926.804
Entre 31 y 60 días	404.652	24.863.659	56	135.468	24.999.127
Entre 61 y 90 días	388.882	17.380.112	46	83.207	17.463.319
Entre 91 y 120 días	295.869	16.088.106	22	17.400	16.105.506
Entre 121 y 150 días	239.164	13.087.073	23	28.464	13.115.537
Entre 151 y 180 días	251.218	13.865.347	23	21.504	13.886.851
Entre 181 y 210 días	234.873	11.188.379	17	16.126	11.204.505
Entre 211 y 250 días	317.550	13.334.788	31	22.159	13.356.947
Más de 250 días	2.515.009	65.812.237	11.944	9.578.516	75.390.753
Total	**9.304.399**	**642.067.515**	**12.283**	**10.526.302**	**652.593.817**

Durante el segundo trimestre, en el mercado peruano el regulador ha impulsado iniciativas que limitan el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas. Dado lo anterior, un total de 356.204 clientes, equivalentes a M$ 12.898.454 han entrado en un proceso de reprogramación de su deuda que permite que sean pagadas en un período máximo de 12 meses a contar de agosto de este año (de acuerdo con la NIIF 9 no se han procedido a descontar a su valor presente). Cabe señalar que a partir del 1 de julio dichas limitaciones dejaron de aplicarse.

Para el mercado Chileno, la industria de las telecomunicaciones no fue considerada dentro de la ley de suspensión de cortes de servicios de primera necesidad, producto de la pandemia.

b) A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

Cartera protestada y en cobranza judicial

	31-dic-2020		31-dic-2019	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos
Documentos por cobrar protestados	9.330	10.456.805	9.450	11.282.574
Documentos por cobrar en cobranza judicial	838	3.280.094	983	3.734.737
Total	**10.168**	**13.736.899**	**10.433**	**15.017.311**

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
Saldo Inicial	166.734.875	144.010.376
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	75.356.937	66.289.124
Baja de activos financieros deteriorados	(79.201.828)	(49.667.234)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	(10.504.496)	6.102.609
Total	**152.385.488**	**166.734.875**

Según lo señalado en párrafos anteriores respecto de las limitaciones de cobro en Perú, se ha reconocido un deterioro equivalente al 52% del valor reprogramado, equivalente a M$ 6.727.267, incluidos en los cargos a resultados del período.

En el mercado chileno, las provisiones por deterioro se han incrementado marginalmente. Esto teniendo en cuenta la importancia de los servicios prestados por la compañía para el desenvolvimiento de las distintas actividades económicas.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, la pérdida esperada se determina a partir de la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera como de información prospectiva existente, originando así porcentajes de incobrabilidad por tramos.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 20% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Adicionalmente se constituyó una provisión de aproximadamente $1.500 millones, contemplando contingencias como cubrir el deducible en caso de siniestro u otra contingencia.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. La sociedad ha tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

d) Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 55% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2020.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 45% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

Estratificación SVS de Cartera Deudores Comerciales en M$

31-dic-2020													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	221.776.372	16.837.535	12.898.607	6.727.420	7.949.216	306.438	-	-	-	-	242.624.195	23.871.393	218.752.802
Entre 1 y 30 días	12.323.626	4.331.479	-	-	95.882	23.740	-	-	-	-	12.419.508	4.355.219	8.064.289
Entre 31 y 60 días	6.824.119	3.127.771	575	575	106.728	27.271	-	-	-	-	6.931.422	3.155.617	3.775.805
Entre 61 y 90 días	4.819.062	2.754.337	-	-	98.175	37.868	-	-	-	-	4.917.237	2.792.205	2.125.032
Entre 91 y 120 días	5.706.172	5.550.671	94	94	109.591	51.003	-	-	-	-	5.815.857	5.601.768	214.089
Entre 121 y 150 días	4.071.774	4.071.774	-	-	100.124	76.057	-	-	-	-	4.171.898	4.147.831	24.067
Entre 151 y 180 días	3.608.676	3.608.676	-	-	67.555	57.058	-	-	-	-	3.676.231	3.665.734	10.497
Entre 181 y 210 días	3.585.701	3.585.701	981	981	105.958	97.172	-	-	-	-	3.692.640	3.683.854	8.786
Entre 211 y 250 días	4.208.784	4.208.784	235	235	321.162	321.162	-	-	-	-	4.530.181	4.530.181	-
Más de 250 días	26.071.185	26.071.185	5.195.867	5.195.867	1.284.807	1.284.807	576.825	576.825	-	-	33.128.684	33.128.684	-
Total	**292.995.471**	**74.147.913**	**18.096.359**	**11.925.172**	**10.239.198**	**2.282.576**	**576.825**	**576.825**	**-**	**-**	**321.907.853**	**88.932.486**	**232.975.367**

Continúa >

> Continuación

31-dic-2020

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	128.608.732	11.460.222	710.837	159.101	79.566.589	1.008.288	662.604	466.222	1.185.957	3.722	210.734.719	13.097.555	197.637.164
Entre 1 y 30 días	17.361.551	8.050.929	20.632	20.632	8.771.205	309.151	81.091	63.027	1.665.787	6.579	27.900.266	8.450.318	19.449.948
Entre 31 y 60 días	9.994.022	8.572.611	153.510	153.510	3.524.683	196.831	553	461	525.010	2.878	14.197.778	8.926.291	5.271.487
Entre 61 y 90 días	7.526.149	6.289.552	89.328	89.328	1.712.438	229.498	807	741	446.379	2.113	9.775.101	6.611.232	3.163.869
Entre 91 y 120 días	4.112.072	3.798.492	3.193	3.193	1.169.565	156.691	1.922	1.762	69.728	179	5.356.480	3.960.317	1.396.163
Entre 121 y 150 días	3.071.164	2.947.842	7.406	7.406	1.141.045	189.175	5.765	5.765	16.235	49	4.241.615	3.150.237	1.091.378
Entre 151 y 180 días	1.711.332	1.582.936	16.079	16.079	1.311.575	288.914	4.591	4.591	-	-	3.043.577	1.892.520	1.151.057
Entre 181 y 210 días	460.727	460.727	7.127	7.127	1.207.612	373.677	3.199	3.199	2.724.167	13.322	4.402.832	858.052	3.544.780
Entre 211 y 250 días	3.106.311	3.106.311	23.938	23.938	1.121.611	450.385	10.366	10.366	-	-	4.262.226	3.591.000	671.226
Más de 250 días	2.113.125	2.113.125	2.920.587	2.920.587	9.865.547	7.762.488	119.253	119.253	12.473	27	15.030.985	12.915.480	2.115.505
Total	**178.065.185**	**48.382.747**	**3.952.637**	**3.400.901**	**109.391.870**	**10.965.098**	**890.151**	**675.387**	**6.645.736**	**28.869**	**298.945.579**	**63.453.002**	**235.492.577**

31-dic-2019

Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	206.568.164	13.302.415	-	-	6.780.782	351.990	-	-	-	-	213.348.946	-	199.694.541
Entre 1 y 30 días	20.473.475	5.217.698	4.800	4.800	4.376.076	2.111.737	-	-	-	-	24.854.351	7.334.235	17.520.116
Entre 31 y 60 días	12.708.823	3.369.899	8.444	8.444	48.286	45.781	83	73	-	-	12.765.636	3.424.197	9.341.439
Entre 61 y 90 días	10.352.392	4.345.589	6.601	6.601	406.362	404.834	0	0	-	-	10.765.355	4.757.024	6.008.331

Continúa >

> Continuación

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Segmentos Personas Naturales										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Entre 91 y 120 días	10.906.235	6.939.916	907	907	345.243	342.517	0	0	-	-	11.252.385	7.283.340	3.969.045
Entre 121 y 150 días	9.344.963	6.010.274	3.871	3.871	334.512	331.436	0	0	-	-	9.683.346	6.345.581	3.337.765
Entre 151 y 180 días	10.029.787	6.535.733	764	764	324.090	319.714	0	0	-	-	10.354.641	6.856.211	3.498.430
Entre 181 y 210 días	7.362.111	5.400.345	7.051	7.051	316.915	313.079	0	0	-	-	7.686.077	5.720.475	1.965.602
Entre 211 y 250 días	8.524.506	6.830.659	1.269	1.269	581.293	581.293	637	637	-	-	9.107.705	7.413.858	1.693.847
Más de 250 días	39.286.469	38.592.124	4.906.354	4.906.354	1.234.034	1.234.034	1.085.658	1.085.658	-	-	46.512.515	45.818.170	694.345
Total	**335.556.925**	**96.544.652**	**4.940.061**	**4.940.061**	**14.747.593**	**6.036.415**	**1.086.378**	**1.086.368**	**-**	**-**	**356.330.957**	**108.607.496**	**247.723.461**

31-dic-2019													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total		
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	119.654.844	6.303.500	137.576	137.576	61.946.003	739.673	198.765	134.310	1.858.334	64.389	183.795.522	7.379.448	176.416.074
Entre 1 y 30 días	20.637.053	576.765	111.475	111.475	8.309.245	518.990	170.842	137.381	15.843.838	29.084	45.072.453	1.373.695	43.698.758
Entre 31 y 60 días	8.374.760	5.901.124	85.482	85.482	3.361.559	397.354	41.459	37.233	370.231	2.078	12.233.491	6.423.271	5.810.220
Entre 61 y 90 días	5.078.756	3.201.955	70.935	70.935	1.476.619	226.483	5.671	5.444	65.983	1.086	6.697.964	3.505.903	3.192.061
Entre 91 y 120 días	3.785.165	3.420.185	7.504	7.504	999.456	203.091	8.989	8.989	52.007	972	4.853.121	3.640.741	1.212.380
Entre 121 y 150 días	2.236.750	1.547.696	9.612	9.612	1.159.546	288.845	14.981	14.981	11.302	108	3.432.191	1.861.242	1.570.949
Entre 151 y 180 días	2.624.112	2.172.508	3.450	3.450	887.358	234.826	17.290	17.290	0	0	3.532.210	2.428.074	1.104.136
Entre 181 y 210 días	2.877.514	2.616.346	6.019	6.019	631.839	256.035	3.056	3.056	0	0	3.518.428	2.881.456	636.972
Entre 211 y 250 días	3.678.954	3.425.320	10.866	10.866	550.035	279.938	9.387	9.387	0	0	4.249.242	3.725.511	523.731
Más de 250 días	12.875.515	11.674.444	3.182.717	3.182.717	12.292.319	9.643.753	403.787	403.787	123.900	3.337	28.878.238	24.908.038	3.970.200
Total	**181.823.423**	**40.839.843**	**3.625.636**	**3.625.636**	**91.613.979**	**12.788.988**	**874.227**	**771.858**	**18.325.595**	**101.054**	**296.262.860**	**58.127.379**	**238.135.481**

9. Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

Rut	Sociedad	País	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
71.551.500-8	Universidad Santo Tómas	Chile	Accionista en Común	CLP	-	69.504
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	8.105	4.412
84.694.600-4	Centro de Formación Técnica Santo Tomós Ltda	Chile	Accionista en Común	CLP	-	15.838
87.787.700-0	Instituto Profesional Santo Tomós Ltda	Chile	Accionista en Común	CLP	-	1.865
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	25.826	24.667
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	12.604	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	33.524	100.546
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	34.800	111.856
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	39.256	10.528
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	112.616	88.695
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	27.890	36.611
Total					**294.621**	**464.522**

b) Cuentas por pagar:

Rut	Sociedad	País	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	269.545	128.792
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	33.844	25.856
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	14.661
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Director en Común	CLP	28.792	1.076
Total					**332.181**	**170.385**

Sólo se reportan saldos de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones (transacciones), proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

				31.12.2020		31.12.2019	
Rut	Sociedad	Naturaleza de la Relación	Descripción de la Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
71.551.500-8	Universidad Santo Tómas	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	115.125	115.125
76.115.132-0	Canal 13	Director en Común	Servicios Prestados	65.290	65.290	106.886	106.886
			Servicios Recibidos	2.154.889	(2.154.889)	1.933.370	(1.933.370)
84.694.600-4	Centro de Formación Técnica Santo Tomás Ltda	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	43.602	43.602
87.787.700-0	Instituto Profesional Santo Tomás Ltda	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	13.725	13.725
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	144.279	144.279	156.398	156.398
			Servicios Recibidos	232.680	(232.680)	487.732	(487.732)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	200.798	200.798	-	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	415.874	415.874	466.689	466.689
			Servicios Recibidos	61.714	(61.714)	28.653	(28.653)
96.532.330-9	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	545.687	545.687	388.834	388.834
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	321.690	321.690	257.775	257.775
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	573.868	573.868	676.647	676.647
			Servicios Recibidos	336.499	(336.499)	175.337	(175.337)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	270.367	270.367	213.925	213.925
Total					**(247.929)**		**(185.486)**

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios, publicidad y seguros complementarios de salud.

d) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M$ 514.165 y M$ 499.916, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 5.130.683 y M$ 4.922.563, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 2.002.546 y M$ 2.580.338 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 en cada semestre.

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	73.564.709	81.906.903
Trabajo en Curso	4.641	102.977
Otros Inventarios	4.166.965	605.231
Total	**77.736.315**	**82.615.111**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 378.343.801 y M$ 386.376.340, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.
Durante los períodos anuales, se han cargado a resultados M$ 3.599.952 y M$ 3.914.831, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M$ 3.435.708 y M$ 4.430.586, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

Los inventarios están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo por sus resultados anuales (para aquellas sociedades con renta líquida posita), se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 65.135.169 y M$ 4.500.888, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	65.135.169	4.500.888	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	32.706.900	36.168	-	-
PPM Netos Periodos Anteriores, Otros Créditos	19.954.332	21.363.472	1.078.992	995.171
Total	**117.797.401**	**25.900.528**	**1.078.992**	**995.171**

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 14.700.058 y M$ 99.275.308, a cada uno de los respectivos períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El pago provisional por utilidades absorbidas corresponde al derecho que tienen las sociedades con pérdidas tributarias y que perciban dividendos, pudiendo solicitar la devolución de los impuestos asociados al dividendo percibido.

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31-dic-2020 (M$)	31-dic-2019 (M$)
Total Activos Intangibles, Neto	**280.882.103**	**332.273.146**
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	280.882.103	332.273.146
Activos Intangibles Identificables, Neto	280.882.103	332.273.146
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	2.189.925	2.633.879
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	278.692.178	329.639.267

	31-dic-2020 (M$)	31-dic-2019 (M$)
Total Activos Intangibles, Bruto	**404.541.293**	**443.577.526**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	404.541.293	443.577.526
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	365.513.383	404.549.616
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(123.659.190)**	**(111.304.380)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(123.659.190)	(111.304.380)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(36.837.985)	(36.394.031)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(86.821.205)	(74.910.349)

Al 31 de diciembre de 2020 y diciembre 2019, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.181.439	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	60
- Servidumbres	8.486	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 73
Total	**2.189.925**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.699.093	Estado de Chile	480 - 360	357 - 243
- Concesión Banda 700 MHz	5.542.307	Estado de Chile	360	289
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.113.345	Estado de Chile	360	262
- Concesión Banda 700 MHz	171.972.688	Estado de Perú	480	439
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	48.239.237	Estado de Perú	480	305
- Concesion Banda 1900 MHz	33.540.006	Estado de Perú	480	341
- Concesion Banda 2500 MHz	3.148.505	Estado de Perú	156	44
- Concesion Banda 3500 MHz	2.111.399	Estado de Perú	171 - 240	1 - 120
- Concesion Banda 2300 MHz	2.181.259	Estado de Perú	240	204
- Otros	1.144.339			
Total	**278.692.178**			

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.625.122	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	60
- Servidumbres	8.757	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 73
Total	**2.633.879**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.974.402	Estado de Chile	480 - 360	369 - 255
- Concesión Banda 700 MHz	5.771.644	Estado de Chile	360	301
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.255.941	Estado de Chile	360	274
- Concesión Banda 700 MHz	203.467.883	Estado de Perú	480	451
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	57.201.290	Estado de Perú	480	317
- Concesion Banda 1900 MHz	39.985.987	Estado de Perú	480	353
- Concesion Banda 2500 MHz	4.611.149	Estado de Perú	156	56
- Concesion Banda 3500 MHz	2.826.361	Estado de Perú	171 - 240	13 - 133
- Concesion Banda 2300 MHz	1.886.085	Estado de Perú	240	216
- Otros	2.658.525			
Total	**329.639.267**			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en los cuadros anteriores afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 a cada período informado; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

A los respectivos períodos anuales, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2020 y 2019, son los siguientes:

Movimientos Año 2020

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**2.633.879**	**329.639.267**	**332.273.146**
Adiciones	-	864.886	864.886
Amortización	(443.954)	(11.910.856)	(12.354.810)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(39.837.672)	(39.837.672)
Otros incrementos (decrementos)	-	(63.447)	(63.447)
Saldo Final	**2.189.925**	**278.692.178**	**280.882.103**

Movimientos Año 2019

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**3.087.427**	**311.879.429**	**314.966.856**
Adiciones	-	1.337.517	1.337.517
Amortización	(453.548)	(11.140.726)	(11.594.274)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	27.587.731	27.587.731
Otros incrementos (decrementos)	-	(24.684)	(24.684)
Saldo Final	**2.633.879**	**329.639.267**	**332.273.146**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (Años)	Vida útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangible Identificables	10	40

13. Plusvalía

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2019 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2019 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2020 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.320.470	126.639	1.447.109	(190.567)	1.256.542
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**47.215.753**	**126.639**	**47.342.392**	**(190.567)**	**47.151.825**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los

canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d) Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en un rango entre un 7,70% y 8,72% anual (tasa wacc).

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31-12-2020 (M$)	31-12-2019 (M$)
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**1.940.341.846**	**2.042.852.510**
Construcción en Curso, Neto	251.373.017	314.079.376
Terrenos, Neto	11.928.560	12.239.862
Edificios, Neto	107.162.180	114.178.364
Planta y Equipo, Neto	1.345.531.601	1.363.171.308
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	180.675.228	191.879.731
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	33.122.129	35.829.661
Vehículos de Motor, Neto	17.964	75.411
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	4.431.584	5.616.462
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	6.099.583	5.782.335
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**6.347.093.923**	**6.193.234.593**
Construcción en Curso, Bruto	251.373.017	314.079.376
Terrenos, Bruto	11.928.560	12.239.862
Edificios, Bruto	284.276.164	285.426.968
Planta y Equipo, Bruto	4.877.778.219	4.689.355.471
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	578.367.902	557.769.954
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	275.716.635	268.730.249
Vehículos de Motor, Bruto	837.528	907.174
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	39.933.896	38.528.887
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	26.882.002	26.196.652
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(4.406.752.077)**	**(4.150.382.083)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(177.113.984)	(171.248.604)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.532.246.618)	(3.326.184.163)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(397.692.674)	(365.890.223)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(242.594.506)	(232.900.588)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(819.564)	(831.763)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(35.502.312)	(32.912.425)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(20.782.419)	(20.414.317)

Los movimientos por el año 2020 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguentes:

		Construcción en curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la información. Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**314.079.376**	**12.239.862**	**114.178.364**	**1.363.171.308**	**191.879.731**	**35.829.661**	**75.411**	**5.616.462**	**5.782.335**	**2.042.852.510**
Cambios	Adiciones	191.939.220	195.133	-	122.598.504	45.811.706	11.125.684	15.313	1.171.946	3.890.882	376.748.388
	Desapropiaciones	(100.469)	-	-	(3.679.498)	(18.308)	(1.252.715)	(21.297)	-	(1.341)	(5.073.628)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.696.178)	(292.415.442)	(59.349.004)	(14.097.990)	(49.616)	(2.589.887)	(650.782)	(375.848.899)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.320.000)	(5.729)	(1.422)	-	-	-	(4.327.151)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.301.299)	(508.506)	(1.029.525)	(71.273.419)	(16.148.929)	(3.651.011)	(1.847)	-	(582.046)	(96.496.582)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(251.243.811)	2.071	709.519	231.450.148	18.505.761	5.169.922	-	233.063	(2.339.465)	2.487.208
	Cambios, Total	**(62.706.359)**	**(311.302)**	**(7.016.184)**	**(17.639.707)**	**(11.204.503)**	**(2.707.532)**	**(57.447)**	**(1.184.878)**	**317.248**	**(102.510.664)**
Saldo Final		**251.373.017**	**11.928.560**	**107.162.180**	**1.345.531.601**	**180.675.228**	**33.122.129**	**17.964**	**4.431.584**	**6.099.583**	**1.940.341.846**

Los movimientos por el año 2019 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguentes:

		Construcción en curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la información. Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**426.323.241**	**12.682.656**	**118.251.006**	**1.297.851.683**	**134.747.094**	**31.522.857**	**94.791**	**5.265.279**	**8.394.566**	**2.035.133.173**
Cambios	Adiciones	195.294.144	650.188	-	119.698.287	76.666.310	10.706.600	-	1.680.423	2.574.336	407.270.288
	Desapropiaciones	(5.374.220)	(1.573.849)	(4.937.159)	(71.962.121)	(2.760)	(3.773)	-	-	(133.041)	(83.986.923)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.568.139)	(281.809.955)	(38.605.120)	(11.685.870)	(48.215)	(2.970.341)	(565.643)	(342.253.283)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(3.838.485)	(342)	(4.242)	-	-	-	(3.843.069)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.371.935	324.707	739.611	42.199.143	9.571.513	1.990.165	6.478	-	425.082	62.628.634
	Otros Incrementos (Decrementos)	(309.535.724)	156.160	6.693.045	261.032.756	9.503.036	3.303.924	22.357	1.641.101	(4.912.965)	(32.096.310)
	Cambios, Total	**(112.243.865)**	**(442.794)**	**(4.072.642)**	**65.319.625**	**57.132.637**	**4.306.804**	**(19.380)**	**351.183**	**(2.612.231)**	**7.719.337**
Saldo Final		**314.079.376**	**12.239.862**	**114.178.364**	**1.363.171.308**	**191.879.731**	**35.829.661**	**75.411**	**5.616.462**	**5.782.335**	**2.042.852.510**

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos del 2020 y 2019, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 6.153.488 y M$ 8.783.702 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2020 y 2019, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	4
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada año, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 80.393.746 y M$ 56.847.958, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 2.529.556.295. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2020 se han ejecutado obras por M$ 76.373.283. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas y M$ 6.865 se mantienen como anticipos, con cargo a actividades por ejecutar.

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a) Información general

Las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen tributario parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2020, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI M$	Saldo Acumulado de Créditos - SAC		Tasa Efectiva - TEF %
		A contar del 01.01.2017 Restitución M$	Hasta el 31.12.2016 Tasa Vigente con Restitución M$	
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	896.049.296	157.697.927	174.230.541	25,2%
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	671.926.690	40.083.237	150.191.644	29,7%
Entel Inversiones S.A.	37.564.444	735.411	6.829.087	22,1%
Transam S.A.	23.731.825	8.760.706	750.286	31,5%
Entel Comercial S.A.	4.928.751	48.475	1.368.942	25,1%
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.544.904	567.710	348.024	25,3%
Entel Telefonía Local S.A.	502.198	273.552	218.344	30,3%
EPH 1 S.A.	4.015.705	4.206.771	119.307	31,5%
Entel Will S.A.	44.256.512	13.871.850	-	-
Entel Internacional SpA	2.413.363	50.479	-	-
Entel Servicios Telefónicos S.A.	-	-	742.046	22,1%
Totales M$	**1.686.933.688**	**226.296.118**	**334.798.221**	

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2020		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI (1) M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	42.674.196	21.085.924	(22.214.081)	2.915.658
Amortizaciones Intangibles	154.860	24.308.189	649.218	3.464.412
Acumulaciones (o devengos)	21.616.839	5.464.426	3.156.940	(113.179)
Provisiones	20.469.727	-	412.458	(1.794.030)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	14.914.002	-	(3.962.735)	(782.952)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	6.547.513	232.522	(283.269)	-
Ingresos/Costos Diferidos	6.679.209	18.525.097	4.197.269	1.217.351
Activos por Derechos de Uso	-	139.176.852	(29.217.182)	12.286.657
Pasivos Contratos de Arrendamiento	184.288.047	-	37.109.575	(14.661.106)
Pérdidas Fiscales	333.273.137	-	5.131.670	(49.840.060)
Otros	4.149.995	1.432.410	(847.185)	(157.746)
Totales	**634.767.525**	**210.225.420**	**(5.867.322)**	**(47.464.995)**

Conceptos	31.12.2019		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI (1) M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	65.170.515	24.283.820	16.045.776	(2.218.142)
Amortizaciones Intangibles	150.495	28.417.454	(15.320.545)	(2.149.610)
Acumulaciones (o devengos)	20.782.065	7.673.413	6.780.341	160.896
Provisiones	21.851.299	-	(161.689)	1.648.694
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	19.659.689	-	(7.706.260)	663.074
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	7.020.733	422.473	10.616.926	-
Ingresos/Costos Diferidos	3.892.548	21.153.056	(594.669)	(864.093)

Conceptos	31.12.2019		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI (1) M$
Activos por Derechos de Uso	-	122.246.327	(117.787.828)	(4.458.499)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	161.839.578	-	156.313.996	5.525.582
Pérdidas Fiscales	377.981.527	-	(12.352.490)	33.214.120
Otros	4.033.309	310.793	(1.800.393)	145.363
Totales	**682.381.758**	**204.507.336**	**34.033.165**	**31.667.385**

ORI (1): Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras y deterioro de clientes. Los activos no reconocidos, ascienden a M$ 35.370.803 y M$ 477.758, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	38.934.419	117.318.708
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	1.651.759	(367.487)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(36.965.692)	3.139.675
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**3.620.486**	**120.090.896**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	5.867.322	(34.033.165)
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**5.867.322**	**(34.033.165)**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**9.487.808**	**86.057.731**

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**25.367.595**	**64.856.656**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(1.818.032)	(742.972)

Continúa >

> Continuación

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	(10.111.335)	27.770.385
Corrección Monetaria Capital Propio	(22.218.162)	(19.764.029)
Gastos no Deducibles Impositivamente	-	6.322.210
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	18.037.438	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	12.432	(255.962)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	217.872	7.871.443
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(15.879.787)**	**21.201.075**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**9.487.808**	**86.057.731**

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Tasa Impositiva Legal	**27%**	**27%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-1,9%	-0,3%
Efecto en la Tasa Impositiva de:		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	-10,9%	11,6%
Corrección Monetaria Capital Propio	-23,6%	-8,2%
Gastos no Deducibles Impositivamente	-	2,6%
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	19,2%	-
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-	-0,1%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,3%	3,2%
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**-16,9%**	**8,8%**
Tasa Impositiva Efectiva	**10,1%**	**35,8%**

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2020 (M$)	31.12.2019 (M$)
CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	641.558	504.735
Obligaciones con tenedores de Bonos	18.636.014	19.479.764
Derivados - No Cobertura	991.485	6.996.659
Derivados - Cobertura	2.464.577	1.832.751
Subtotal Corrientes	**22.733.634**	**28.813.909**
NO CORRIENTES		
Préstamos que Devengan Intereses	110.230.753	170.638.984
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.740.014.993	1.796.470.078
Derivados - Cobertura	6.208.219	1.892.868
Subtotal No Corrientes	**1.856.453.965**	**1.969.001.930**
Total Otros Activos Financieros	**1.879.187.599**	**1.997.815.839**

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2020, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 11 de mayo de 2020 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de PEN 10 millones a un plazo de tres años con el Banco de Crédito del Perú (BCP). Este crédito tiene garantía estatal y forma parte del Programa Perú Reactiva. El crédito, que devenga una tasa del 1,12% anual, contempla amortizaciones iguales y mensuales a partir de junio de 2021.
- Con fecha 20 de diciembre de 2018, la Sociedad suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KFW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libor + 1,38%. El pago del capital contempla 2 amortizaciones crédito adeudado se pagará en dos amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.
- Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco del Estado por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. Este capital fue parcialmente amortizado en octubre de 2019 por CLP 19.800 millones y en enero de 2020 por CLP 49.200 millones. El capital adeudado por CLP 29.700 millones, contempla una sola amortización en el año 2024 y genera una tasa TAB + 0,62% anual.
- Con fecha 29 de junio de 2017 se suscribió crédito en pesos con Scotiabank por un equivalente CLP 33.105 millones a una tasa TAB + 0,10%. Este crédito fue parcialmente abonado con fecha 20 de marzo de 2020 por un monto de CLP 10.000 millones quedando un saldo de capital de CLP 23.105 que contempla dos amortizaciones en los meses de diciembre de 2021 y diciembre de 2022.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos – corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes de las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 por USD 1.000 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10 años y una tasa fija anual de 4,875%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 11,5 años y una tasa fija anual de 4,750%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

Vencimientos de Pasivos Financieros

AL 31.12.2020

		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
Acredores		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Linea de Crédito	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**24.888**	**24.888**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**24.888**	**24.888**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco Estado	Préstamos	30.704.851	64.598	197.381	261.979	261.979	29.918.914	-	-	29.549.655	46.590	-	-	-	29.503.065	-	-
Banco Scotiabank	Préstamos	23.261.264	35.427	72.330	23.153.507	-	-	-	-	23.026.228	590	-	23.025.638	-	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	60.671.051	230.348	698.153	858.828	933.477	29.257.725	28.692.520	-	56.316.002	25.395	-	-	-	28.145.304	28.145.303	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-
Subtotal		**116.592.704**	**330.373**	**1.511.959**	**25.268.297**	**1.612.916**	**59.176.639**	**28.692.520**	**-**	**110.847.423**	**72.575**	**544.095**	**24.019.621**	**417.460**	**57.648.369**	**28.145.303**	**-**
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.532.274.984	15.418.728	63.289.361	296.732.754	285.179.819	273.626.880	305.767.746	292.259.696	1.289.728.539	11.256.708	5.776.469	236.166.829	235.703.873	235.196.373	282.983.868	282.644.419
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	603.574.736	3.224.030	11.274.928	12.896.119	12.896.122	12.896.119	12.896.122	537.491.296	468.922.468	-	1.602.837	-	-	-	-	467.319.631
Subtotal		**2.135.849.720**	**18.642.758**	**74.564.289**	**309.628.873**	**298.075.941**	**286.522.999**	**318.663.868**	**829.750.992**	**1.758.651.007**	**11.256.708**	**7.379.306**	**236.166.829**	**235.703.873**	**235.196.373**	**282.983.868**	**749.964.050**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	696.802	-	-	-	-	-	348.401	348.401
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	7.638.178	810.367	1.147.340	1.527.821	1.532.890	1.540.815	646.142	432.803	653.151	653.151	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	533.786	-	-	-	-	-	266.893	266.893
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.286.007	785.894	1.027.322	1.350.948	697.456	1.213.004	889.207	322.176	529.620	485.127	44.493	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	3.128.985	296.626	444.531	586.005	586.005	606.115	451.353	158.350	353.292	262.603	90.689	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	634.160	-	-	-	-	317.080	317.080	-	4.517.578	-	-	327.049	327.048	327.048	1.768.217	1.768.216
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	4.440.507	279.999	748.667	980.233	769.024	844.830	601.133	216.621	375.159	331.687	43.472	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	1.074.063	182.556	339.326	424.519	-	127.662	-	-	87.323	-	87.323	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	247.913	42.056	78.358	97.985	-	29.514	-	-	20.366	-	20.366	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.951.576	747.967	936.017	1.222.646	1.104.080	997.191	692.977	250.698	445.667	379.268	66.399	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	460.052	-	-	153.351	153.351	153.350	-	-
Subtotal		**29.401.389**	**3.145.465**	**4.721.561**	**6.190.157**	**4.689.455**	**5.676.211**	**3.597.892**	**1.380.648**	**8.672.796**	**2.111.836**	**352.742**	**480.400**	**480.399**	**480.398**	**2.383.511**	**2.383.510**
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	300.790	300.790	-	-	-	-	-	-	300.445	300.445	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	84.615	84.615	-	-	-	-	-	-	84.444	84.444	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	111.700	111.700	-	-	-	-	-	-	111.628	111.628	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	69.465	69.465	-	-	-	-	-	-	69.330	69.330	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	70.590	70.590	-	-	-	-	-	-	70.421	70.421	-	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	173.800	173.800	-	-	-	-	-	-	173.700	173.700	-	-	-	-	-	-

Continúa >

Vencimientos de Pasivos Financieros

> Continuación

AL 31.12.2020

Acredores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	11.210	11.210	-	-	-	-	-	-	10.910	10.910	-	-	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	112.460	112.460	-	-	-	-	-	-	112.248	112.248	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	58.440	58.440	-	-	-	-	-	-	58.359	58.359	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	864	864	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	28.472	-	28.472	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	14.521	14.120	401	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**1.036.927**	**1.008.054**	**28.873**	**-**	-	**-**	**-**	-	**991.485**	**991.485**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	390.983.359	390.983.359	-	-	-	-	-	-	390.983.359	390.983.359	-	-	-	-	-	-
Totales		**2.673.888.987**	**414.134.897**	**80.826.682**	**341.087.327**	**304.378.312**	**351.375.849**	**350.954.280**	**831.131.640**	**2.270.170.958**	**405.440.851**	**8.276.143**	**260.666.850**	**236.601.732**	**293.325.140**	**313.512.682**	**752.347.560**

AL 31.12.2019

Acredores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco Scotiabank	Linea de Crédito	2.388	2.388	-	-	-	-	-	-	-	2.388	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**2.388**	**2.388**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.388**	**2.388**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco Estado	Préstamos	107.667.017	1.118.668	1.690.219	2.243.381	21.811.773	50.373.263	30.429.713	-	78.996.426	421.365	-	-	-	49.109.413	29.465.648	-
Banco Scotiabank	Préstamos	35.191.381	281.508	642.117	17.329.305	16.938.451	-	-	-	32.930.334	9.232	-	16.460.551	16.460.551	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	69.900.869	497.912	1.504.967	1.986.407	1.838.157	1.996.890	31.582.602	30.493.934	59.214.571	71.750	-	-	-	-	29.571.411	29.571.410
Subtotal		**212.759.267**	**1.898.088**	**3.837.303**	**21.559.093**	**40.588.381**	**52.370.153**	**62.012.315**	**30.493.934**	**171.141.331**	**502.347**	**-**	**16.460.551**	**16.460.551**	**49.109.413**	**59.037.059**	**29.571.410**
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.694.913.376	28.093.349	54.798.409	64.953.193	64.953.195	303.380.087	291.213.064	887.522.079	1.356.353.312	11.855.050	6.083.513	-	248.263.487	247.775.922	247.241.447	595.133.893
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	602.045.196	3.139.700	10.960.300	12.558.796	12.558.799	12.558.796	12.558.799	537.710.006	459.596.530	-	1.541.201	-	-	-	-	458.055.329
Subtotal		**2.296.958.572**	**31.233.049**	**65.758.709**	**77.511.989**	**77.511.994**	**315.938.883**	**303.771.863**	**1.425.232.085**	**1.815.949.842**	**11.855.050**	**7.624.714**	**-**	**248.263.487**	**247.775.922**	**247.241.447**	**1.053.189.222**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	2.921.058	306.476	341.228	447.517	447.517	447.517	453.615	477.188	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	4.545.181	366.792	612.159	811.050	811.050	816.119	817.946	310.065	527.884	527.884	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	630.176	813.478	1.064.847	956.131	1.012.382	980.988	987.752	428.256	399.115	29.141	-	-	-	-	-
Banco Santander	Derivados - Cobertura	1.987.884	259.173	333.232	411.671	118.320	342.272	302.437	220.779	173.799	126.096	47.703	-	-	-	-	-
Scotiabank	Derivados - Cobertura	0	-	-	-	-	-	-	-	1.892.868	-	-	-	-	-	-	1.892.868

Continúa >

Vencimientos de Pasivos Financieros

> Continuación

AL 31.12.2019

Acredores		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Scotiabank	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	278.290	250.170	28.120	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	3.988.988	203.530	545.483	715.231	606.848	665.100	629.408	623.388	56.618	-	56.618	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	870.048	114.733	202.943	264.633	47.743	163.508	76.488	-	12.690	-	12.690	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	182.990	25.080	44.259	57.536	3.791	35.604	16.720	-	355.214	304.475	50.739	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.565.259	597.895	739.678	968.733	850.988	867.161	791.590	749.214	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**26.507.162**	**2.503.855**	**3.632.460**	**4.741.218**	**3.842.388**	**4.349.663**	**4.069.192**	**3.368.386**	**3.725.619**	**1.607.740**	**225.011**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.892.868**
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	1.757.900	767.200	-	-	-	-	-	-	2.486.012	1.747.450	738.562	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	938.770	328.885	-	-	-	-	-	-	1.237.375	916.538	320.837	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	30.135	-	-	-	-	-	-	-	30.249	30.249	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	-	28.440	-	-	-	-	-	-	30.143	-	30.143	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	302.940	-	-	-	-	-	-	-	303.723	303.723	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	66.045	-	-	-	-	-	-	-	66.563	66.563	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	270	-	-	-	-	-	-	-	689	689	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	821	821	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	173.255	-	-	-	-	-	-	-	174.569	174.569	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	1.260	284.900	-	-	-	-	-	-	1.124.743	872.406	252.337	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	670	151.559	-	-	-	-	-	-	317.261	190.415	126.846	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	1.591	359.802	-	-	-	-	-	-	407.028	407.028	-	-	-	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	252.520	252.520	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	1.747	395.112	-	-	-	-	-	-	564.963	233.558	331.405	-	-	-	-	-
Subtotal		**3.274.583**	**2.315.898**	**-**	**-**	-	**-**	**-**	-	**6.996.659**	**5.196.529**	**1.800.130**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	292.637.212	-	-	-	-	**-**	-	-	292.637.212	292.637.212	-	-	-	-	-	-
Totales		**2.834.455.082**	**331.549.175**	**75.544.370**	**103.812.300**	**121.942.763**	**372.658.699**	**369.853.370**	**1.459.094.405**	**2.290.453.051**	**311.801.266**	**9.649.855**	**-**	**264.724.038**	**296.885.335**	**306.278.506**	**1.084.653.500**

Vencimientos de Pasivos Financieros

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2020

Rut Deudor	Entidad Deudora	País	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	5,07%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,,66%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-

Vencimientos de Pasivos Financieros

Al 31.12.2019

Rut Deudor	Entidad Deudora	País	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	3,34%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	2,23%	Tab CLP 90D + 0,47%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97..030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Las líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones. Estas líneas fueron utilizadas para la emisión de bonos en el mercado local en octubre del 2019 por un total de UF 8 millones.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, y el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 01.01.2020	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2020
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.987.091.173	2.403.900	(138.746.211)	87.155.706	(65.436.038)	(2.970.099)	-	1.869.498.431
Lineas de Sobregiro	2.388	92.032.202	(92.032.202)	22.499	-	-	-	24.887
Derivados	(174.662.735)	27.501.767	-	(5.585.150)	(65.983.060)	-	(36.573.898)	(123.336.956)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.812.430.826**	**704.042.195**	**(230.778.413)**	**81.593.055**	**547.022**	**(2.970.099)**	**(36.573.898)**	**1.746.186.362**
Pago de Obligaciones por Arriendos			(115.669.246)					
Pago de Dividendos			(46.476.842)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.034.252)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(274.020.884)**					

	Saldo Inicial 01.01.2019	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2019
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.807.576.543	262.407.865	(280.119.857)	83.266.764	111.693.587	2.266.271	-	1.987.091.173
Lineas de Sobregiro	3.163	408.410.738	(409.089.884)	678.371	-	-	-	2.388
Derivados	(96.766.942)	33.223.592	(4.533.074)	896.466	(95.630.798)	-	(11.851.979)	(174.662.735)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.710.812.764**	**704.042.195**	**(693.742.815)**	**84.841.601**	**16.062.789**	**2.266.271**	**(11.851.979)**	**1.812.430.826**
Pago de Obligaciones por Arriendos			(104.237.239)					
Pago de Dividendos			(21.514)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(2.954.032)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(96.913.405)**					

17. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas a pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Corresponsales Extranjeros	1.229.284	858.038
Proveedores Telecomunicaciones	18.123.925	16.441.975
Proveedores Extranjeros	20.417.531	12.663.956
Proveedores Nacionales	514.718.869	446.658.363
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	33.622.269	37.034.075
Dividendos por pagar	25.396.649	46.268.613
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	48.940.580	100.470.132
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	**662.449.107**	**660.395.152**

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-dic-2020			31-dic-2019		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	62.221.337	86.575.384	148.796.721	13.284.564	88.814.317	102.098.881
Entre 31 y 60 días	49.772.498	82.205.949	131.978.447	64.051.846	70.757.273	134.809.119
Entre 61 y 90 días	12.657.157	29.858.768	42.515.925	1.262.607	11.207.783	12.470.390
Más de 90 días	11.997.035	55.695.231	67.692.266	-	43.258.822	43.258.822
Total	**136.648.027**	**254.335.332**	**390.983.359**	**78.599.017**	**214.038.195**	**292.637.212**

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (comerciales y las otras cuentas por pagar) es de 102 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

Proveedores

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31.12.2020 %	31.12.2019 %
Huawei del Perú SAC	4,4%	5,7%
Huawei Chile Ltda.	4,3%	2,9%
Samsung Electronics Perú	4,3%	3,6%
Samsung Electronics Chile Ltda.	12,6%	2,7%
Apple Chile Comercial	9,3%	0,7%
Brightstar Corp	3,7%	1,5%
LG Electronics Perú S.A.	-	0,9%
Thales Dis México, S.A. de C.V.	-	0,7%
Ericsson Chile S.A.	-	1,4%
Cia Ericsson S.A.	5,3%	-
Motorola Mobility Inc.	3,2%	-
Ingram Micro S.A.C	3,7%	-
Comercial Multiwireless Ltda.	1,4%	-
Falabella Retail S.A.	-	0,7%
Otros	47,8%	79,2%
Total Cuentas por pagar Comerciales	**100%**	**100%**

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	1.479.547	1.841.742
Total Provisiones, Corriente	**1.479.547**	**1.841.742**
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	37.718.865	37.285.161
Total Provisiones, no Corriente	**37.718.865**	**37.285.161**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desamantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2020)	**37.285.161**	**1.841.742**	**39.126.903**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	4.182.292	347.397	4.529.689
Provisión Utilizada	(735.446)	-	(735.446)
Reversión de Provisión no Utilizada	(1.328.685)	(600.000)	(1.928.685)
Incremento por Intereses Devengados	1.631.125	-	1.631.125
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.750.111)	(109.592)	(3.859.703)
Otro Incremento (Decremento)	434.529	-	434.529
Cambios en Provisiones , Total	**433.704**	**(362.195)**	**71.509**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2020)	**37.718.865**	**1.479.547**	**39.198.412**

	Desamantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2019)	**44.054.481**	**8.446.048**	**52.500.529**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	3.3.230.837	-	3.230.837
Provisión Utilizada	(185.124)	(6.647.084)	(6.832.208)
Reversión de provisión no utilizada	(14.817.873)	-	(14.817.873)
Incremento por Intereses Devengados	1.776.232	-	1.776.232
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.875.170	42.778	2.917.948
Otro Incremento (Decremento)	351.438	-	351.438
Cambios en Provisiones , Total	**(6.769.320)**	**(6.604.306)**	**(13.373.626)**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2019)	**37.285.161**	**1.841.742**	**39.126.903**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. Otros Pasivos no Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019
	M$		M$	
INGRESOS DIFERIDOS				
Tarjetas de Prepago	5.624.987	4.783.311	-	-
	Corriente		No Corriente	
	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019
	M$		M$	
Servicios Facturados Anticipadamente	26.240.301	19.158.207	-	-
Fidelización de Clientes	2.848.101	5.206.954	8.086.724	4.935.192
Traslado de Redes	2.288.847	2.386.816	8.455.700	6.057.938
Arriendo Cables Submarinos	-	12.919	-	-
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	6.865	13.731	-	6.865
Otros Pasivos Diferidos	-	-	11.644	32.295
Total	**37.009.101**	**31.561.938**	**16.554.068**	**11.032.290**

Los servicios facturados anticipados, corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos por contratos con clientes.

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a) Gastos de personal

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 MM
Sueldos y Sakarios	195.379.666	186.166.209
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	18.217.216	21.978.278
Gasto por Obligación por Beneficios Post-Empleo	846.932	369.323
Beneficios por Terminación	13.538.757	19.684.147
Otros Gastos de Personal	28.599.564	31.969.731
Total	**256.582.135**	**260.168.138**

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.
El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 16.071.303 y M$ 15.045.267, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	**15.045.267**	**13.189.192**
Costo del Servicio Presente	846.932	656.576
Costo por Intereses de la Obligación	842.162	807.850
Costo (Ingresos) del Servicio Pasado	-	(287.253)
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	691.589	1.295.890
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.354.647)	(616.988)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**16.071.303**	**15.045.267**
Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:		
	31.12.2020	**31.12.2019**
Tasa de Descuento	5,20%	5,56%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	3,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación, que es de aproximadamente 16 años.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía.

Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía.

Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c) Análisis de sensibilidad, de producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2020 M$	
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	14.259.310	18.200.312
Tasa de Incremento Salarial	18.226.977	14.206.968
Tasa de Rotación	14.200.705	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos 2020 y 2019, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con Derecho a Voto	Capital Suscrito	Capital Pagado
UNICA	302.017.113	302.017.113	302.017.113	874.846.615	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones.

Entre el 01.01.2019 y el 31.12.2020 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

Ganancias (Pérdidas) Acumuladas

Para ambos períodos, no se distribuyeron dividendos provisorios. A su vez la provisión efectuada por dividendo mínimo sobre los resultados del 2020 y 2019 equivalen a $ 83,90 y $ 153,12, respectivamente por acción. Valores que se incluyen en la línea dividendos del estado de cambios en el patrimonio.

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

Política de dividendos

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril del 2020, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

Dividendos Distribuidos

Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2020, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2019 de $ 154 por acción, equivalente a M$ 46.510.635. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2020.

Durante el año 2019, no se distribuyeron dividendos.
Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

Otras reservas

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal
– Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión.
- Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos), como también la resultante por los préstamos que se han designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias.
- Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos, ver en conjunto con el estado de cambio en el patrimonio:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuarilaes Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2019	**(3.869.248)**	**54.100.403**	**(55.872.703)**	**(60.764.881)**	**(66.406.429**
Conversión a moneda de presentación del grupo	-	101.567.647	-	-	101.567.647
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	40.096.702	-	-	40.096.702
Impuesto renta sobre flutuación préstamos	-	(11.141.919)	-	-	(11.141.919)
Otro Resultado Integral	(946.000)	-	4.769.532	-	3.823.532
Total Cambios en Patrimonio	**(946.000)**	**130.522.430**	**4.769.532**	**(60.764.881)**	**134.345.962**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2019	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**67.939.533**
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2020	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**67.939.533**
Conversión a moneda de presentación del grupo	-	(168.406.404)	-	-	(168.406.404)
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	(24.455.418)	-	-	(24.455.418)
Impuesto renta sobre flutuación préstamos	-	6.605.912	-	-	6.605.912
Otro Resultado Integral	(504.860)	-	27.715.429	-	27.210.569
Total Cambios en Patrimonio	**(504.860)**	**(186.255.910)**	**27.715.429**	**-**	**(159.045.341)**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2020	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**(91.105.808)**

22. Ingresos de actividades ordinarias y otros ingresos

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes tienen el carácter de accesorias a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.016.430.589	950.477.810
Entel Perú	627.018.640	579.250.595
Servicios Privados (incluye servicios IT)	203.604.516	203.086.071
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	45.324.087	50.855.627
Servicio de Televisión	42.364.275	38.588.604
Larga Distancia	5.620.901	8.050.071
Internet	66.270.860	58.155.024
Servicios a Otros Operadores	32.215.807	29.562.219
Negocios de Tráfico	22.143.923	25.155.988
Americatel Perú	17.905.272	22.146.593
Servicios Call Center y Otros	13.745.362	13.463.386
Total Ingresos Ordinarios	**2.092.644.232**	**1.978.791.988**

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

Los ingresos de telefonía móvil y de servicios privados en Chile y Perú, en los respectivos períodos, incluyen venta de equipos y accesorios por M$ 429.415.782 y M$ 413.127.346.

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	7.983.175	4.636.620
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	1.797.559	2.859.457
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	1.351.829	1.899.689
Otros Ingresos	2.122.265	2.079.636
Total Otros Ingresos	**13.254.828**	**11.475.402**

c) Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Ganancia en Venta Torres de Telefonía Móvil	42.721.337	201.049.286
Ganancia en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	(1.135.969)	6.226.167
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	**41.585.368**	**207.275.453**

La Compañía ha continuado con el proceso, iniciado en diciembre 2019, para los efectos de enajenar un porfolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan el 40% de las torres propias existentes en Chile, y en el caso de Entel Perú un proceso análogo de venta de torres que no supere el 64% de las torres propias existentes en dicho país.

La operación, durante el año 2020, contempló el traspaso de 406 torres en Chile y 124 en Perú. La enajenación del remanente de torres para completar la operación se debe materializar durante el 2021. Este se presenta a su costo neto de depreciación en el estado de situación en el rubro activos no corrientes mantenidos para la venta.

La ganancia en dicha venta y posterior arrendamiento se presenta de acuerdo a la NIIF 16 y se determina del remanente entre el precio de venta, el activo derechos de uso por los arriendos, baja de provisiones de desmantelamiento menos la deuda por arriendos y el costo de las torres vendidas.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los efectos de la transacción:

	01.01.2020 31.12.2020 MM$	01.01.2019 31.12.2019 MM$
Recaudación Neta de IVA	93.525	410.786
Obligaciones por Arrendamientos	(37.697)	(165.236)
Costo de Venta Torres Vendidas, Neto de Derechos de Uso por Arriendos	(12.823)	(49.862)
Baja Pasivo por Desmantelamiento	2.130	9.105
Comisiones y Otros Gastos	(2.414)	(3.744)
Total Otros Ingresos	**42.721**	**201.049**

23. Pérdidas por deterioro (Revisiones), neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2020 /31.12.2020 M$	01.01.2019 /31.12.2019 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	4.327.151	3.843.069
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	75.356.937	66.289.124
Total Pérdidas por Deterioro	**79.684.088**	**70.132.193**

* Ver nota 14 / ** Ver nota 8 d.

24. Otros gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2020/31.12.2020 M$	01.01.2019 /31.12.2019 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(91.303.933)	(94.428.062)
Outsourcing y Materiales	(56.296.807)	(56.658.841)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(565.802.886)	(581.136.751)
Arriendos y Mantenciones	(160.129.380)	(137.240.437)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(46.417.881)	(42.568.161)
Servicios Profesionales y Consultoría	(62.550.607)	(47.922.169)
Energía y Otros Consumos	(52.012.095)	(44.882.715)
Otros	(94.799.878)	(95.837.289)
Total Otros Gastos	**(1.131.313.467)**	**(1.100.674.425)**

25. Ingresos y gastos financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros, por cada período son los siguientes:

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	5.309.384	1.375.222
Intereses Devengados (Netos) - IRS	5.585.150	4.488
Variación del Valor Razonable Derivados - IRS	-	7.367.237
Total Ingreso Financieros	**10.894.534**	**8.746.947**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(2.420.513)	(11.929.140)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(72.078.300)	(61.052.981)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(2.970.099)	(4.025.518)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(249.205)	(900.954)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(19.233.749)	(14.122.708)
Gasto por Intereses, por Planes de Beneficios post Empleo	(842.162)	(807.850)
Gasto por Intereses, otros	(1.707.659)	(1.712.578)
Otros Costos Financieros	(3.034.251)	(3.007.268)
Total Costos Financieros	**(102.535.938)**	**(97.558.997)**
Total Resultado Financiero Neto	**(91.641.404)**	**(88.812.050)**
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado:		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**5.309.384**	**1.375.222**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(102.286.733)**	**(82.535.335)**

26. Activos y Pasivos en moneda extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	3.384.233	3.384.233	-	-	-	-
	Nuevo Sol	58.954.492	58.954.492	-	-	-	-
	Euro	31.782	31.782	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	253.050.046	158.256.611	94.793.435	-	-	-
	Nuevo Sol	3.223.110	3.223.110	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	16.660.579	16.252.591	407.988	-	-	-
	Nuevo Sol	31.907.646	31.570.931	336.715	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	18.403.274	18.403.274	-	-	-	-
	Nuevo Sol	117.442.027	117.442.027	-	-	-	-
	Euro	71.003	71.003	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	39.004.323	39.004.323	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	133.940	133.940	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.279.710.000	-	-	473.966.666	521.363.334	284.380.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	98.829.060	-	-	2.987.028	95.842.032	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	283.151	-	-	283.151	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	263.907.315	-	-	-	-	263.907.315
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	635.253.114	-	-	-	-	635.253.114
Derechos de Uso	Nuevo Sol	150.466.764	-	-	-	-	150.466.764
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.078.992	-	-	1.078.992	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	448.130.573	-	-	-		448.130.573
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.419.925.424**					
	Dolares	**1.571.208.132**					
	Nuevo Sol	**1.848.614.507**					
	Euro	**102.785**					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otors Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.033.177	11.256.708	5.776.469	-	-	-
	Nuevo Sol	544.095	-	544.095			
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	11.221.036	284.373	10.936.663	-	-	-
	Nuevo Sol	15.032.327	23.357	15.008.970	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras cuentas por Pagar	Dolares	130.869.786	130.869.786	-	-	-	-
	Euro	413.947	413.947	-	-	-	-
	Nuevo Sol	112.513.445	107.932.250	4.581.195	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	709.809	709.809	-	-	-	-
Otros pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.509.711	18.509.711	-	-	-	-
Otros pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.336.095.469	-	-	478.980.201	574.470.849	282.644.419
	Nuevo Sol	1.411.443			1.411.443	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	68.819.517	-	-	21.563.470	19.693.583	27.562.464
	Nuevo Sol	96.329.231	-	-	32.389.508	26.114.314	37.825.399
Otras Provisiones No Corrientes	Nuevo Sol	22.943.567	-	-	-	22.675.079	268.488
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	134.851.841	-	-	-	-	134.851.841
Otros Pasivos No Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	11.551	-	-	-	11.551	-
Total Activos en Moneda Extranjera		**1.967.309.952**					
	Dolares	**1.564.038.985**					
	Nuevo Sol	**402.857.020**					
	Euro	**413.947**					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	1.475.509	1.475.509	-	-	-	-
	Nuevo Sol	229.137.327	229.137.327	-	-	-	-
	Euro	21.369	21.369	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	240.829.730	130.424.323	110.405.407	-	-	-
	Nuevo Sol	9.373.833	9.373.833	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	17.462.724	17.061.944	400.780	-	-	-
	Nuevo Sol	34.542.132	34.140.924	401.208	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	24.046.666	24.035.305	11.361	-	-	-
	Nuevo Sol	137.024.055	137.024.055	-	-	-	-
	Euro	369.290	369.290	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	45.742.939	45.742.939	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	910.995	448.486	462.509	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.347.732.000	-	-	-	249.580.000	1.098.152.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	130.476.523	-	-	-	3.346.646	127.129.877
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	546.128	-	-	546.128	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	313.359.309	-	-	-	-	313.359.309
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	725.043.408	-	-	-	-	725.043.408
Derechos de Uso	Nuevo Sol	172.087.061	-	-	-	-	172.087.061
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	995.171	-	-	995.171	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	484.762.664	-	-	-		484.762.664
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.915.938.833**					
	Dolares	**1.631.546.629**					
	Nuevo Sol	**2.284.001.545**					
	Euro	**390.659**					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2019 M$	Montos no descontados según vencimiento				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otors Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.938.563	11.855.050	6.083.513	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	10.371.622	164.793	10.206.829	-	-	-
	Nuevo Sol	17.133.893	170.983	16.962.910	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras cuentas por Pagar	Dolares	129.564.739	129.564.739	-	-	-	-
	Euro	414.100	414.100	-	-	-	-
	Nuevo Sol	135.440.669	130.488.263	4.952.406	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	345.053	345.053	-	-	-	-
Otros pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.716.822	18.716.822	-	-	-	-
Otros pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.397.557.570	-	-	248.263.487	524.588.780	624.705.303
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	74.031.934	-	-	29.613.412	21.799.999	22.618.523
	Nuevo Sol	115.059.663	-	-	42.686.692	34.782.802	37.590.169
Otras Provisiones No Corrientes	Nuevo Sol	22.605.728	-	-	-	22.249.730	355.998
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	128.359.724	-	-	-	-	128.359.724
Otros Pasivos No Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	32.204	-	-	-	-	32.204
Total Activos en Moneda Extranjera		**2.067.572.284**					
	Dolares	**1.629.464.428**					
	Nuevo Sol	**437.693.756**					
	Euro	**414.100**					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2020 31.12.2020 M$	01.01.2019 31.12.2019 M$
Otros Activos	(8.509.981)	369.898
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	(4.377.144)	929.419
Obligaciones con el Público - Bonos	68.022.000	(97.146.000)
Préstamos que Devengan Intereses	4.133.876	(7.400.731)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	18.350.359	11.087.840
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(68.022.000)	96.859.000
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(1.392.442)	(1.862.763)
Otros Pasivos	(8.319.762)	1.714.647
Total Diferencias de Cambio	**(115.094)**	**4.551.310**
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	670.723	344.411
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(12.663.385)	(12.187.771)
Obligaciones con el Público - Bonos	(12.265.408)	(7.544.872)
Otros Pasivos	(2.500.412)	(57.760)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(26.748.482)**	**(19.445.992)**

28. Arrendamientos

Estos contratos de arriendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales, torres, para el emplazamiento de nodos técnicos, fibra óptica, locales comerciales y oficinas administrativas y flotas de camionetas para actividades de instalación de servicios y mantención de la red. Todas actividades relacionadas con la prestación de servicios de las empresas que conforman el Grupo.

El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a) Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos a cada uno de los respectivos años

		Sitios y Torres Neto M$	Locales y Oficinas Neto M$	Fibra Óptica Neto M$	Vehículos Neto M$	Otros Arriendos Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**362.684.804**	**17.886.298**	**756.528**	**3.950.096**	**584.035**	**385.861.761**
Cambios	Adiciones	51.614.256	23.953.382	339.934	732.601	433.930	77.074.103
	Desapropiaciones	(4.733.353)	-	-	(71.095)	-	(4.804.448)
	Gasto por Depreciación	(69.127.390)	(8.035.473)	(420.999)	(1.556.768)	(91.363)	(79.231.993)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(18.528.816)	(2.896.627)	(18.769)	(445.706)	(122.853)	(22.012.771)
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.220.712	1.321.299	(107.806)	92.815	(2.833)	5.524.187
	Cambios, Total	**(36.554.591)**	**14.342.581**	**(207.640)**	**(1.248.153)**	**216.881**	**(23.450.922)**
Saldo Final		**326.130.213**	**32.228.879**	**548.888**	**2.701.943**	**800.916**	**362.410.839**

		Sitios y Torres Neto M$	Locales y Oficinas Neto M$	Fibra Óptica Neto M$	Vehículos Neto M$	Otros Arriendos Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cambios	Incremento por Adopción de Nueva Norma	347.557.134	22.210.437	1.365.467	3.600.960	-	374.733.998
	Adiciones	64.059.575	4.612.076	-	1.297.367	584.143	70.553.161
	Desapropiaciones	(9.978.180)	(661.228)	-	-	-	(10.639.408)
	Gasto por Depreciación	(57.648.945)	(9.432.662)	(665.648)	(1.016.387)	(40.319)	(68.803.961)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	14.108.239	925.508	59.502	-	40.211	15.133.460
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.586.981	232.167	(2.793)	68.156	-	4.884.511
	Cambios, Total	**362.684.804**	**17.886.298**	**756.528**	**3.950.096**	**584.035**	**385.861.761**
Saldo Final		**362.684.804**	**17.886.298**	**756.528**	**3.950.096**	**584.035**	**385.861.761**

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos, su promedio es aproximadamente de 8 años.

b) Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

Tramos de Vencimiento	31.12.2020		
	Bruto	Interés	Presente
Hasta 1 año	79.480.807	(4.027.660)	75.453.147
De 1 a 2 años	86.830.881	(12.459.957)	74.370.924
De 2 a 3 años	76.613.790	(12.248.652)	64.365.138
De 3 a 4 años	72.495.418	(12.593.378)	59.902.040
De 4 a 5 años	66.927.425	(11.839.370)	55.088.055
Más de cinco años	214.301.603	(39.254.051)	175.047.552
Total	**596.649.924**	**(92.423.068)**	**504.226.856**

Tramos de Vencimiento	31.12.2019		
	Bruto	Interés	Presente
Hasta 1 año	91.062.840	(22.119.824)	68.943.016
De 1 a 2 años	87.786.765	(12.706.031)	75.080.734
De 2 a 3 años	76.629.115	(9.630.768)	66.998.347
De 3 a 4 años	67.270.362	(7.577.158)	59.693.204
De 4 a 5 años	73.332.969	(9.392.464)	63.940.505
Más de cinco años	186.766.121	(19.533.141)	167.232.980
Total	**582.848.172**	**(80.959.386)**	**501.888.786**

Al 31 de diciembre de 2020, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25. Los pagos por obligaciones de arrendamientos incluyendo sus intereses se presentan en el estado de flujo de efectivo, actividades de financiamiento por un monto de M$ 115.669.246 y M$ 104.217.804 a cada período anual.

Actualmente no se tienen contratos con componentes de precios variables o de baja materialidad que implique, por estas circunstancias, no reconocer los activos y pasivos por arrendamientos.

c) Gastos relacionados con contratos de arrendamientos para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento como pasivo según IFRS 16, tales como los contratos de corto plazo que se renuevan anualmente, aquellos que están sujetos a modificaciones de precio, o contratos que no califican de activo identificable sobre el que se tenga control. Los montos asociados a estos conceptos alcanzaron a M$ 64.957.272 y M$ 56.632.954, a diciembre de cada año.

d) Respecto a los gastos de arriendos señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2020 - M$	31.12.2019 - M$
Hasta un año	64.936.006	69.502.963
A más de un Año y menos de Cinco Años	148.701.835	150.615.556
Total	**213.637.841**	**220.118.519**

e) Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Cobros mínimos futuros	31.12.2020 - M$	31.12.2019 - M$
Hasta un año	13.121.284	15.100.182
A más de un Año y menos de Cinco Años	29.265.000	30.200.364
Total	**42.386.284**	**45.300.546**
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	12.984.609	15.100.182

Al 31.12.2020, no existen cuotas de caracter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. Información Financiera por segmentos

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil y Fija Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2020 y 2019, es la siguiente:

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos

al 31.12.2020 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	908.564.801	248.479.525	236.482.642	680.167.740	934.634.356	-	(860.844.636)	2.147.484.428
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(570.492.023)	(141.623.975)	(160.801.264)	(576.558.733)	(872.609.677)	-	858.833.133	(1.463.252.539)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**338.072.778**	**106.855.550**	**75.681.378**	**103.609.007**	**62.024.679**	**-**	**(2.011.503)**	**684.231.889**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.617.428)	(60.367.212)	(66.923.555)	(136.628.232)	(13.237.929)	-	2.011.503	(471.762.853)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**141.455.350**	**46.488.338**	**8.757.823**	**(33.019.225)**	**48.786.750**	**-**	**-**	**212.469.036**
Ingresos por Intereses				555.029		36.096.766	(25.757.261)	10.894.534
Gastos por Intereses				(38.697.579)		(89.595.620)	25.757.261	(102.535.938)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(1.906.970)		(24.966.607)		(26.873.577)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				5.227.353		(14.715.160)	-	(9.487.807)
Ganancia (Pérdida) , Total	**141.455.350**	**46.488.338**	**8.757.823**	**(67.841.392)**	**48.786.750**	**(93.180.621)**	**-**	**84.466.248**
Activos				1.867.217.442		3.549.771.738	(528.544.648)	4.888.444.532
Incrementos de Activos no Corrientes	70.689.205	15.293.338	34.627.137	94.743.170	6.419.426	155.840.998	-	377.613.274
Pasivos				1.104.656.806		2.803.841.947	(528.544.648)	3.379.954.105
Patrimonio								1.508.490.427
Patrimonio y Pasivos								4.888.444.532
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	34.523.675	7.490.594	1.875.835	35.562.970	231.014	-	-	79.684.088
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				151.981.190		408.574.791	-	560.555.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(105.787.190)		(260.443.928)	(154.691.832)	(520.922.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(207.763.732)		(220.948.984)	154.691.832	(274.020.884)

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos

al 31.12.2019 en M$	Descripción del Segmento					Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios			
Ingresos Operativos	839.091.674	258.420.200	227.171.900	706.075.737	965.676.629	-	(798.893.297)	2.197.542.843
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(540.641.848)	(143.179.159)	(146.756.853)	(579.600.127)	(815.845.863)	-	798.892.163	(1.427.131.687)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**298.449.826**	**115.241.041**	**80.415.047**	**126.475.610**	**149.830.766**		**(1.134)**	**770.411.156**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.300.610)	(55.618.709)	(62.632.720)	(99.774.651)	(12.167.897)	-	-	(426.494.587)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**102.149.216**	**59.622.332**	**17.782.327**	**26.700.959**	**137.662.869**		**(1.134)**	**343.916.569**
Ingresos por Intereses				148.357		54.587.255	(45.988.665)	8.746.947
Gastos por Intereses				(53.378.934)		(90.168.728)	45.988.665	(97.558.997)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(271.085)		(14.624.731)	1.134	(14.894.682)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				(360.073)		(85.697.658)	-	(86.057.731)
Ganancia (Pérdida) , Total	**102.149.216**	**59.622.332**	**17.782.327**	**(27.160.776)**	**137.662.869**	**(135.903.862)**	**-**	**154.152.106**
Activos				2.301.756.033		3.558.208.454	(690.470.885)	5.169.493.602
Incrementos de Activos no Corrientes	42.985.541	15.322.793	35.344.575	124.666.241	3.595.749	186.692.906	-	408.607.805
Pasivos				1.305.668.564		2.945.621.525	(690.470.885)	3.560.819.204
Patrimonio								1.608.674.398
Patrimonio y Pasivos								5.169.493.602
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Periodo	31.223.219	5.617.902	911.500	31.724.059	655.513	-	-	70.132.193
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				41.933.790		573.374.374	-	615.308.164
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				88.611.379		(349.992.494)	121.172.743	(140.208.372)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				77.435.648		(53.176.310)	(121.172.743)	(96.913.405)

Los períodos 2020 y 2019 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A, Americatel Perú y Direcnet tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú.

Las operaciones en el exterior de servicios móviles y fijos, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M$ 649.051.697 y M$ 606.588.092 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 31% y 30,6% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros, excepto para el negocio móvil y fijo de Perú.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.
En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), negocios digitales y de ciberseguridad, arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, también orientadas a servicios de telefonía móvil, red fija y call center.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestión de Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i)(Deuda Financiera Neta) /Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii)(Deuda Financiera Neta) /Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28.04.2020.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.508.490.426 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 1.879.187.599.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 9.664.281. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.
En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y el Contrato de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

31. Administración de riesgos

Riesgo de cambio tecnológico

(No auditado)

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

Riesgos regulatorios

(No auditado)

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación rige la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de las modificaciones a esta Ley; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas y el Roaming Automático Nacional.

Portabilidad

A partir del diciembre de 2010, se introdujo la implementación de la Portabilidad Numérica, la que ha permitido el cambio de operador a más 20 millones de solicitudes en la industria. Durante el segundo semestre de 2019, el Comité de Portabilidad inició el llamado de licitación para un tercer proceso. En esta nueva licitación, las bases aprobadas incluyen la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados" con esa línea fija, por ejemplo, la televisión e internet. La Licitación fue adjudicada al mismo operador actual del sistema de portabilidad, con una nueva oferta que disminuye los costos transaccionales y no considera nuevas inversiones por parte del operador.

Si bien el plazo para el inicio de operaciones de la nueva implementación debía comenzar a fines de octubre de 2020, producto de la actual contingencia sanitaria, se modificó la fecha de inicio del nuevo período para el 28 de febrero de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones serán implementadas, prorrogando por estos meses el actual sistema de operación de la portabilidad. En este sentido las operadoras ya iniciaron las pruebas con la nueva plataforma para llegar oportunamente a la fecha de implementación con las nuevas facilidades.

Espectro

Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia de espectro por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC, tanto Entel, como los otros dos operadores que debían cumplir el fallo, Claro y Movistar, ya informaron y publicaron en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, y con plazo máximo en octubre de 2021 para materializar dichos ajustes en su explotación.

En relación a la revisión de los límites de espectro realizada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) mediante su Resolución Núm. 59 de 4 de diciembre de 2019, revisada por la Corte Suprema, además de establecer Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje del total de espectro en la Macrobanda respectiva) estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos caps o límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia relacionada al uso del espectro, mediante Resolución N°62 de 31 de agosto de 2020, el TDLC resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva). La Resolución N°62 contiene otras consideraciones formuladas por el TDLC sobre el caso que en definitiva serán revisadas por la Corte Suprema como consecuencia de un recurso de reclamación interpuesto por parte de Telefónica y respecto del cual Entel y otros intervinientes en la gestión se han hecho parte ante dicha Corte.

Por último, y en materias de Libre Competencia, Telefónica Chile presentó ante el TDLC una consulta no contenciosa con relación a los Concursos de Espectro 5G, en actual curso. El TDLC si bien no accedió a la suspensión cautelar de dichos certámenes solicitada inicialmente por Telefónica Chile, dio curso al proceso no contencioso. Con fecha 23 de diciembre de 2020, Entel se hizo parte de dicha consulta no contenciosa aportando los antecedentes respectivos.

Concursos 5G

Determinados los límites de Espectro por operador conforme a lo reseñado anteriormente, Subtel publicó durante el mes de agosto el Llamado a Licitación y las Bases de cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad:

- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 703-713 MHz y 758-768 MHz (20 MHz).
- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 1.755-1.770 y 2.155-2.170 MHz (30 MHz).
- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en, 3,30 - 3,40 GHz y 3,60 - 3,65 GHz (150 MHz).
- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en la banda de frecuencia 25,90 - 27,50 GHz (1600 MHz).

El cronograma para el desarrollo de estos cuatro concursos públicos permitió a Entel realizar consultas a las Bases de los Concursos, y desde Subtel generar las respuestas que aclararon el sentido y alcance de estas. Adicionalmente se emitieron por Subtel resoluciones modificatorias de estos Concursos que rectifican o modifican las citadas Bases.

Con fecha 18 de noviembre de 2020, los interesados (postulantes) presentaron sus propuestas para los diferentes concursos, y a través de un acto de apertura se consignaron los interesados en cada banda de espectro.

- Concurso en Banda 700 MHz: Borealnet y Wom.
- Concurso en Banda AWS: Borealnet, Claro y Wom.
- Concurso en Banda 3, 5 GHz: Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom.
- Concurso en Banda 26 GHz: Claro (34 comunas), Entel (20 comunas) y Wom (15 comunas)

Durante diciembre, y conforme a bases, la Comisión Evaluadora solicitó aclaraciones a los interesados respecto de los antecedentes presentados en sus postulaciones. Se confirmó para Entel que sus postulaciones cumplieron los requisitos generales, legales, administrativos, financieros y técnicos exigidos en las Bases del Concurso, no habiendo reparos que formular al respecto por la Comisión Evaluadora de los respectivos certámenes.

Finalmente con fecha 15 de enero de 2021, la Ministra del ramo emitió resoluciones respecto de cada Concurso:

700 MHz. Empate entre Borealnet y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 08 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

AWS. Empate entre Borealnet, Claro y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 11 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

3,5 GHz. Empate entre Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el próximo día 16 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado pero bajo un proceso combinatorial de bloques de frecuencias conforme a las bases oportunamente publicadas.

26 GHz: Se resuelve adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas. En este caso, considerando que la elección del bloque de frecuencia respectivo corresponde a los postulantes en el orden decreciente del número de comunas que se adjudicaron, deberán presentar sus preferencias de bloque en el siguiente orden previo a la asignación: Claro (34 comunas), luego Entel (20 comunas); y, finalmente Wom (15 comunas).

Velocidad Mínima Garantizada

Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet, durante el segundo semestre se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio. Asimismo, se publicó la norma técnica complementaria referente a calidad de servicio a la que deberán someterse los operadores del servicio de acceso a Internet (ISP).

La industria conformó un Comité Representativo de conformidad a lo establecido en el Reglamento, y a fines del mes de septiembre presentó para su aprobación ante Subtel una propuesta de Bases de Licitación para determinar el Organismo Técnico In dependiente (OTI).

Roaming Nacional

El día 15 de Julio se publicó la Ley N°21.245, que establece el Roaming Automático Nacional que incorpora un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones. Dicha disposición legal establece que los concesionarios asignatarios de derechos de uso de espectro deberán permitir el acceso y uso de sus facilidades a otros concesionarios, para la Operación Móvil Virtual y de Roaming Automático, debiendo formular y mantener actualizadas Ofertas de Facilidades Mayoristas. Dicha oferta deberá ser única por cada grupo empresarial y contemplar todas las bandas de frecuencia de que dispongan para servicios públicos de telefonía o de transmisión de datos móviles.

Respecto de la Obligación de Roaming, la misma está acotada a localidades, rutas o zonas aisladas; de baja densidad poblacional; beneficiadas por proyectos del FDT; de servicio obligatorio; o con presencia de un único operador. También deben celebrarse acuerdos para casos de interrupciones en situaciones de emergencia y también facilitar la entrada de Nuevos Operadores, caso este último en que la vigencia máxima de estos acuerdos no será superior a cinco años.

Respecto de esta última obligación, las compañías iniciaron el proceso de cumplimiento habilitando a partir del 10 de octubre, el servicio de roaming nacional en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT para que en dichos lugares, el servicio permita operar a todas las concesionarias que tienen espectro.

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En el caso de Entel, durante el mes de Julio se entregó el Estudio y Modelo Tarifario de nuestra concesionaria de servicios de Telefonía Fija EPH, propuesta tarifaria que para el caso de los cargos de acceso propone una tarifa promedio de 3,87 $/minuto, lo que equivale a una disminución del 35% en dicha tarifa.

En el mes de noviembre, Subtel notificó a nuestra concesionaria el informe de objeciones y contraproposiciones (IOC), estableciendo una tarifa de 3,367 $/minuto. En el mes de diciembre nuestra concesionaria fija insiste en algunos parámetros para que sean considerados en el modelo tarifario, con una propuesta tarifaria de 3, 557 $/minuto.

Con todo, el proceso de determinación de nuevas tarifas terminará en enero del 2021. Sin perjuicio de que el nuevo Decreto pueda dilatarse administrativamente hasta su total tramitación, nuestra concesionaria fija deberá reliquidar el período que medie entre el vencimiento del Decreto vigente y el nuevo Decreto Tarifario. Covid-19.

Covid

La situación mundial de pandemia declarada por el brote de COVID-19, conforme a la experiencia internacional, los casos confirmados del referido virus en los próximos meses en nuestro país seguirá en aumento, por lo que las autoridades de Gobierno y de Salud Pública, han tomado medidas excepcionales para asegurar la protección de la salud de todos, por lo que a partir del 18 de Marzo se determina un Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, en los términos señalados en el artículo 41 de la Constitución.

A partir de dicha declaración se han establecido distintas medidas que restringen la libre movilidad de las personas, y en ese mismo sentido se ha declarado un toque de queda en todo el territorio Nacional, afectando el libre tránsito entre algunas comunas, entre otros resguardos y medidas sanitarias; todo lo anterior afectando el normal desarrollo de las actividades de Entel, sus trabajadores y sus clientes.

Sin embargo, los servicios de Telecomunicaciones para este evento son consideradas empresas de Servicios Esenciales para su provisión de telefonía fija y móvil e internet; operación de Data Center, Centrales de Operaciones; lo que ha permitido la continuidad operacional (con los resguardos sanitarios necesarios) frente a emergencia, reparación y/o instalación, todo en ello el sentido de abastecer de los servicios de telecomunicaciones dentro de las comunas declaradas en cuarentena o en los horarios con toque de queda, frente a lo cual deben tener sus credenciales, permisos o Salvoconductos para dicha movilidad.

De esta manera, aunque con algunas limitaciones y los respectivos resguardos sanitarios, Entel mantiene la continuidad operacional de los técnicos en terreno, atención en algunas de sus tiendas, aunque se ha privilegiado las atenciones remotas de nuestros clientes, y más del 95 % de los profesionales de Entel desarrollan sus actividades en metodología de Home Office.

Cabe señalar, que producto de la pandemia y la importancia de los servicios prestados, so se está exento de riesgos de que la autoridad pueda tomar medidas regulatorias que afecten algunos de los servicios prestados.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, crean riesgos y/o oportunidades de negocios. La diversificación y el tamaño relativo de los servicios que presta Entel permiten en parte mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

Riesgo de Mercado

Tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de US$ 1.880 millones (M$ 1.336.586.000). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

Tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor o TAB.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.

Los modelos utilizados para proyectar el deterioro de la cuenta por cobrar contemplan los posibles impactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

Dicho deterioro es monitoreado a diario, para detectar y dimensionar los impactos de algún cambio en la tendencia de deterioro.

Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras buscando alternativas de mercado que provean oportunamente los fondos. Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.

Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, litigios y restricciones financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 34.803.632 y M$ 33.574.957.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 71.703.387.- y M$ 117.968.287.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2020, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

Medel con Garrido
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-5889-2015
Notificación: 13 de julio de 2015
Materia: Juicio Ordinario
Demandado: Entel S.A.
Cosa pedida: Pago de $ 300.000.000
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Apelación
Con fecha 1 de febrero de 2018, el tribunal dicta sentencia, en la cual se rechaza la acción impetrada en contra de Entel. La sentencia fue apelada por la demandada Incobech Ltda., por lo cual la causa se encuentra en sede de apelación desde el 28 de marzo de 2018. Debido a un avenimiento de muto acuerdo en la presente causa, la Corte de Apelaciones ordena la remisión de los antecedentes para resolver. Sin embargo, avenimiento aún no es resuelto por el tribunal de primera instancia debido a un cumple lo ordenado pendiente por una de las partes. Con fecha 30 de marzo de 2020 el tribunal de primerea instancia tiene por no aprobado el avenimiento.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Leal con Baran Chile y Entel PCS
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9128-2017
Notificación: 8 de agosto de 2017.
Materia: Cobro de pesos
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $306.512.749.
Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 1 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, en donde se rechaza la demanda. La demandante interpone recurso de apelación en contra de la sentencia y con fecha 28 de febrero de 2019 se remiten los autos a la Corte de Apelaciones de Santiago. Actualmente, se encuentran los autos en relación para conocer del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Comercializadora Acciona con Entel Telefonia Local y Entel PCS
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-31637-2017
Notificación: 8 de enero de 2018.
Materia: Resolución de contrato e indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Entel Telefonía Local S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $545.145.308.-
Causa de pedir: Incumplimiento contractual.
Etapa procesal actual: Casación en el fondo.
Con fecha 4 de abril, se remite la causa a la Corte de Apelaciones de Santiago por apelación de excepción dilatoria de incompetencia. El día 12 de diciembre de 2018 se confirma la sentencia de primera instancia. Con fecha 7 de enero de 2019 parte demandante deduce recurso de casación en el fondo, antecedentes fueron elevados a la Corte Suprema donde se llevan a cabo alegatos con fecha 14 de febrero de 2020. Actualmente, la causa se encuentra en acuerdo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017
Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito. Con fecha 3 de junio de 2020 se dicta sentencia. Con fecha 11 de junio de 2020 el demandante se notifica expresamente de la sentencia definitiva. El 9 de diciembre de 2020 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Inversiones Winston Michelson con Entel PCS
Tribunal: 11° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9573-2018
Notificación: 2 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 8.585 U.F.
Causa de pedir: Lucro cesante.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 06 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 14 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva en donde se rechaza la demanda, siendo notificada a esta parte con fecha 27 de mayo. Parte demandante presenta apelación y actualmente la causa se encuentra en relación para conocer del recurso.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018
Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Dictación sentencia.
Con fecha 22 de mayo, se notifica a Entel de la solicitud. Con fecha 25 de mayo, Entel se opone a la notificación, solicitando se niegue lugar a la gestión preparatoria. Con fecha 25 de enero de 2019 abre un término de prueba especial, encontrándose actualmente vencido. Con fecha 12 de julio de 2019, autos para fallo. Demandante solicita que se dicte sentencia, encontrándose a la espera de lo que resuelva el tribunal. Con fecha 25 de mayo de 2020 se rechaza impugnación deducida por Entel PCS. El 13 de octubre de 2020 Entel PCS apela la sentencia que resuelve la oposición a la gestión preparatoria, el Tribunal lo concede en el solo efecto devolutivo. Con fecha 17 de noviembre de 2020 Pizarro interpone demanda ejecutiva en contra de Entel PCS. Tribunal resolvió no darle lugar por ahora, resolución ante la cual el demandante interpuso recurso de reposición.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Easton con Entel PCS
Tribunal: 21° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-14157-2019
Notificación: 17 de junio de 2019.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 7.000 UF
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Sentencia.
Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y actualmente se encuentra en autos para fallo. Con fecha 24 de enero de 2020, se acoge excepción dilatoria de Litis pendencia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Muñoz con Entel PCS
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-611-2018
Notificación: 18 de marzo de 2019.
Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 4200 UF.
Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Agrícola Pacífico Sur con Entel PCS
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-23586-2019
Notificación: 2 de octubre de 2019
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: $821.060.743
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.
Etapa procesal actual: Audiencia de conciliación.
Con fecha 2 de octubre de 2019, se notifica a Entel de la demanda. Una vez presentada la Dúplica, el tribunal cita a las partes a audiencia de conciliación. Actualmente, se está a la espera de la notificación de dicha resolución. Con fecha 26 de marzo de 2020 Tribunal cita a audiencia de conciliación de fecha 14 de noviembre de 2020.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Eventos Producción Publicidad Tomate Ltda. con Entel S.A.
Tribunal: 26° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-34844-2019
Notificación: 5 de marzo de 2020
Materia: Juicio Ordinario de Mayor Cuantía
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Banco Santander.
Cosa pedida: Pago de $1.144.273.778

Causa de pedir: Indemnización de perjuicios
Etapa procesal actual: Excepción dilatoria.
Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A, siendo contestada donde la parte demandante evacua traslado. Con fecha 26 de marzo de 2020, tribunal resuelve que se acoge sin costas, la excepción dilatoria opuesta por Banco Santander Chile, debiendo la parte demandante subsanar los defectos de que adolece la demanda. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se evacuan los trámites de réplica y dúplica por las partes. El 8 de septiembre de 2020 se cita a comparendo de conciliación para el quinto día hábil después de la última notificación.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

María Rivas Eirl con Entel PCS
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-12618-2018
Notificación: 18 de junio de 2018.
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $115.472.450.-
Causa de pedir: Indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Término Probatorio.
Con fecha 21 de septiembre de 2019 se contesta la demanda. Se efectúan los trámites de réplica y con fecha 7 de diciembre de 2018 se cita a las partes a la audiencia de conciliación. Con fecha 12 de junio se recibe la causa a prueba. Con fecha 04 de septiembre, se notifica a Banco Santander de interlocutoria de prueba, a la cual el mismo repone y es concedida por el tribunal, elevándose los autos ante la Corte de Apelaciones. La demandante alega entorpecimiento respecto a la prueba testimonial de su parte, solicitando fijar un término especial para su realización, sin embargo, Tribunal resuelve no ha lugar. Con fecha 14 de febrero de 2020 Corte de Apelaciones confirma lo apelado. Con fecha 20 de marzo de 2020 se designa perito ingeniero informático. Tribunal cita a las partes a oír sentencia. El 11 de diciembre de 2020 el tribunal dicta sentencia, que no se ha notificado a las partes.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Jeldres con Sociedades Profesionales
Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.
Rit: T-1112-2020
Notificación: 10 de agosto de 2020
Materia: Tutela por vulneración de garantías.
Cosa pedida: $308.396.669
Causa de pedir: Cobro de prestaciones e indemnizaciones laborales
Etapa procesal actual: Audiencia Preparatoria.
Con fecha 9 de septiembre de 2020 se cita a audiencia preparatoria para el 10 de noviembre de 2020. Con fecha 17 de noviembre de 2020. Demandante, Sociedad Profesionales de Seguridad y Entel S.A. solicitan se apruebe avenimiento, este se encuentra ya pagado.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Comercial Servicio Técnico con Entel S.A.
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-2142-2020
Notificación: 09 de julio de 2017
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $250.000.000
Causa de pedir: Responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Excepciones Dilatorias.
Con fecha 13 de julio de 2020 se notifica a Entel PCS. El día 27 de julio de 2020 Entel PCS deduce excepción dilatoria de incompetencia del tribunal por existencia de cláusula arbitral. Con fecha 30 de julio de 2020 el tribunal tiene por opuesta la excepción dilatoria, da traslado, sin que este haya sido evacuado.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas en tanto en los contratos de créditos bancarios y en los bonos colocados tanto en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1. Indicadores Financieros

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral. En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2020 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,69:1 y de 1,80:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es de 7,50:1 y de 7,99:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1.

2. Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a) No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b) Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

- Un valor justo para el activo vendido.
- Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c) Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones obtenidas de terceros

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros, cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. Medioambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. Información financiera de filiales (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Estados Financieros

	31.12.2020				31.12.2020		
Nombre Sociedad	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	326.046.088	989.854.664	347.888.935	352.227.581	1.326.773.789	80.245.737	80.245.737
Entel Comercial S.A.	1.260.173	4.475.433	761.077	-	-	186.146	186.146
Entel Inversiones S.A.	42.638	19.565.313	-	-	-	(156.882)	(3.094.598)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	28.232	1.460.538	96.246	-	228.568	36.772	36.772
Entel Call Center S.A.	11.008.880	29.315.751	7.918.531	6.531.019	38.289.345	1.710.814	757.974
Entel Telefonía Local S.A.	4.573.193	113.621	2.143.417	-	6.244	(194.079)	(194.079)
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	312.191	2.964.810	-	-	-	131.349	131.349
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.401.931	3.126.360	2.172.267	180.888	9.404.910	778.852	778.852
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.658	420	937.809	-	(25.857)	(25.857)
Transam Comunicaciones S.A.	10.242.887	53.552.308	10.580.556	562.345	173.849.401	38.691.755	38.691.755
Will S.A.	8.760.398	33.445.400	9.976.251	-	242.535.432	29.628.677	29.628.677
Americatel Perú S.A.	5.296.680	26.913.298	9.128.397	6.680.543	23.721.544	(2.336.524)	(2.336.524)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.797.096	6.870.776	2.595.413	2.896.666	21.723.465	(442.577)	(442.577)
Entel Perú S.A.	283.187.883	1.557.107.646	265.839.601	824.896.566	631.497.177	(63.588.241)	(227.305.769)
Direcnet S.A.C.	35.291	-	(55.928)	-	-	(457.637)	(501.613)
Entel Internacional SpA	12.934	341.462.276	-	77.345	-	(29.462.469)	(29.462.469)

Estados Financieros

	31.12.2019				31.12.2019		
Nombre Sociedad	Activos		Pasivos		Ingresos Ordinarios	Ganancia (Pérdida)	Resultado Intengral
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú			
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	360.552.005	1.045.836.399	398.721.715	361.080.230	1.238.867.738	110.015.708	110.015.708
Entel Comercial S.A.	829	5.533.451	745.896	-	-	181.285	181.285
Entel Inversiones S.A.	36.580	22.839.925	447.940	-	-	(1.019.528)	1.880.113
Entel Servicios Telefónicos S.A.	55.674	1.408.593	108.515	-	264.991	57.977	57.977
Entel Call Center S.A.	21.547.360	16.720.451	6.803.529	6.347.176	29.202.177	7.330.517	8.068.081
Entel Telefonía Local S.A.	20.760.674	42.781.199	25.144.328	-	126.126.449	46.341.854	46.341.854
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	310.837	2.834.802	-	-	-	127.087	127.087
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.847.675	1.599.948	1.644.442	406.897	9.548.060	843.747	843.747
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.536	421	911.828	-	(25.234)	(25.234)
Transam Comunicaciones S.A.	9.386.333	11.585.101	6.400.877	610.017	159.478.531	24.710.528	24.710.528
Will S.A.	8.512.985	9.494.844	8.787.586	6.619.373	208.556.257	17.313.859	17.313.859
Americatel Perú S.A.	7.380.673	35.868.564	10.502.127	10.724.094	28.946.470	(3.888.529)	(2.726.798)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	6.511.691	9.397.482	3.283.607	4.054.321	24.472.219	623.591	623.591
Entel Perú S.A.	487.815.989	1.777.873.746	295.048.252	993.776.352	582.558.954	(19.830.062)	79.584.115
Direcnet S.A.C.	5.290.307	14.391	1.439.626	2.246.220	-	977.338	1.099.421
Entel Internacional SpA	154.738	445.211.390	21.845	-	-	(9.971.180)	(9.971.180)
Entel Internacional B.V.I Corp.	-	320.298	-	-	-	23.779	23.779

Saldos a favor o en contra de la Sociedad Matriz

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2020 M$	31.12.2019 M$	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	13.822.511	19.071.845	3.661.565	29.218.692
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	3.980	17.807	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	-	-	-	5.030.213
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	1.538.791	-	-	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	937.809	911.828
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	-	6.619.373
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	77.345	-
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	936.019	744.222	505.129.975	660.229.374
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	481.853	476.779	4.976.650	8.236.140
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	22.174	23.413	-	-
0-E	Direcnet S.A.C	Perú	USD	-	-	-	2.246.220
Total				**17.172.984**	**20.701.722**	**514.783.344**	**712.491.840**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2020 M$	31.12.2019 M$	31.12.2020 M$	31.12.2019 M$
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Chile	CLP	-	-	1.432.915	1.733.063
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	-	1.427.435	1.392.854
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	3.664.851	2.499.520	5.370.351	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	2.964.810	2.834.802
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	47.432	2.835.966	19.547.826
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	19.500.924	7.018.663
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	24.266.631	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	919.592	856.104	2.391.314	616.574
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	1.080.644	1.550.843
0-E	Entel B.V.I Corp.	Islas Virg. Bri	USD	-	-	-	320.298
Total				**4.844.883**	**3.663.496**	**61.270.990**	**35.014.923**

Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias

			31.12.2020		31.12.2019	
Rut	Sociedad	Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	188.013.890	188.013.890	181.701.509	181.701.509
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	21.736.411	(21.736.411)	7.972.496	(7.972.496)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	49.558.880	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Abono Préstamos	-	-	278.226.264	-
96.561.790-6	Entel Inversiones S.A.	Préstamos Recibidos	418.333	-	469.722	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	200.776	200.776	172.043	172.043
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	218.066	(218.066)	226.291	(226.291)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	952.928	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	978	-	-	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	412.895	412.895	246.761	246.761
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	20.349.639	(20.349.639)	12.163.880	(12.163.880)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Abono Préstamos	9.994.388	-	5.597.452	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	13.814.766	13.814.766	20.687.495	20.687.495
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	852.521	(852.521)	1.294.074	(1.294.074)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	18.250.653	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	14.890.791	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	46.286	-	54.762	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Prestados	-	-	41.636	41.636
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	9.386.796	(9.386.796)	9.548.060	(9.548.060)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	1.838.228	-	-	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	4.122.237	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	12.482.261	-	9.179.922	-

Continúa >

Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias

> Continuación

			31.12.2020		31.12.2019	
Rut	Sociedad	Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	resultado (Cargo) / Abono
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	30.886.004	-	9.782.245	-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Recibidos	148.332	-	-	-
0-E	Entel B.V.I Corp.	Préstamos Recibidos	350.063	-	24.857.072	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	736.092	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	3.509.697	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	320.909	320.909	310.517	310.517
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	216.574	(216.574)	467.534	(467.534)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	-	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	1.751.453	-	1.211.603	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	142.590	142.590	119.279	119.279
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Recibidos	-	-	101.932	(101.932)
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	174.558.025	-
0-E	Entel Perú S.A.	Abono Préstamos	132.754.812	-	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	7.497.079	7.497.079	4.400.937	4.400.937
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	4.260.222	(4.260.222)	3.162.548	(3.162.548)
0-E	Direcnet S.A.C	Préstamos Otorgados	2.523.180	-	462.739	-

38. Hechos posteriores.

Entre el 1 de enero 2021 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

1. Estructura financiera, evolución de ingresos, costos y rentabilidad

Medidas de Entel por el coronavirus (COVID-19):

Producto de la contingencia que vive el país como consecuencia de la pandemia por coronavirus COVID-19, la compañía se encuentra abocada firmemente a conectarse con su propósito, que es acercar las infinitas posibilidades que permite la tecnología. Sin tecnología, hoy no estaría funcionando nuestro sistema de salud, ni podríamos estar trabajando, estudiando o informándonos como lo estamos haciendo, y por eso estamos realizando acciones concretas para ayudar a que todos transitemos lo mejor posible esta compleja situación.

En relación con los colaboradores, alrededor del 95% de la dotación está desarrollando sus funciones en modalidad home office, y para quienes tienen que asistir presencialmente para la mantención operativa de la red, se han ajustado turnos con los mejores estándares, garantizando la salud, higiene, desinfección y limpieza de todas las dependencias. Los mismos protocolos sanitarios aplican respecto a nuestros colaboradores que tienen contacto con clientes, ya sea en tiendas o in situ, entregando elementos de protección en todas las instalaciones y realización de sanitización electrostática de todas ellas. Se diseñó el plan Entel Seguro, con medidas de prevención, que se actualiza constantemente de acuerdo a las recomendaciones de la autoridad sanitaria.

Con el objetivo de reducir la cantidad de contactos entre nuestros colaboradores, sus familias y nuestros clientes, se ha mantenido abiertas un número acotado de tiendas, conforme a las restricciones de cada comuna (principalmente para realizar aquellos procesos que no pueden resolverse de manera digital) y nuestro call center operó con funcionamiento limitado en los primeros meses, aunque al día de hoy ya se encuentra operativo en su total capacidad, sin perjuicio de que se han reforzado los canales digitales.

Con respecto a la operatividad de la red y la comunicación de los clientes, donde las telecomunicaciones son una herramienta fundamental para apoyar y facilitar tanto el desarrollo del trabajo y educación desde los hogares como el buen funcionamiento del sistema de salud, se ha trabajado con todos los equipos técnicos disponibles tomando las medidas necesarias para enfrentar el aumento en uso de la red, de manera de mantener el servicio que se entrega a los clientes, haciendo el máximo esfuerzo por garantizar la operatividad de la red.

En relación con nuestros clientes, tanto personas, empresas y corporaciones se han tomado las siguientes medidas:

Clientes segmento Personas:

1. Liberar el uso de redes sociales a clientes de telefonía móvil. Entendiendo que estas plataformas hoy en día son fundamentales para la coordinación del teletrabajo y la comunicación permanente con la familia, amigos y compañeros de trabajo. Esta medida se dirigió tanto a clientes con plan, como para prepagos (el beneficio aplica para WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger y Twitter) y se mantuvo hasta el mes de julio

2. Mejora de planes, durante el mes de abril se aumentó la cantidad de gigas en los planes móviles de sus clientes de manera permanente sin costo adicional.

3. Fortalecer y promover canales digitales de servicio al cliente, como la página web, la App Entel y redes sociales.

4. Garantizar los más altos estándares de higiene y seguridad en sus servicios para aquellos clientes que tengan programadas visitas con ejecutivos para la atención técnica o instalación en sus domicilios.

5. Durante abril se aumentó sin costo para los clientes la velocidad de los planes fibra 150/20 Mbps y 400/50 Mbps pasando a 250/30 Mbps y 500/50 Mbps.

6. En el mes de agosto se mejoró el plan de minutos a móviles para clientes con Servicio de Telefonía Fija Inalámbrica, pasando de 128 minutos a móviles a 500 minutos a móviles, disponibles en su plan. Este cambio no tuvo costo para el cliente y fue efectuado de forma proactiva a toda la base de clientes que mantuviese este servicio.

7. Ofrecer a los clientes activos que se encuentren dentro de los hogares más vulnerables del país y que no puedan seguir pagando su contrato de internet o telefonía, el "Plan Solidario de Conectividad", beneficio gratuito por 60 días desde su activación. Este plan permite acciones como enviar y recibir correos electrónicos o usar ciertas redes sociales, pero no contempla el uso recreacional (como streaming y videojuegos). Esta acción es implementada en conjunto con el Gobierno y la Asociación de Telefonía Móvil (Atelmo). Inicialmente el plan beneficiaba al 40% de los hogares más vulnerables del país, y a partir del 1 de julio se actualizó en sus características, beneficiando a los clientes que se encuentran en el 60% más vulnerable. Durante octubre y noviembre se mantuvo activa la solicitud de clientes, pero con duración del beneficio sólo hasta el 31 de diciembre.

Clientes segmentos Empresas y Corporaciones:

1. Entel Empresas puso a disposición de sus clientes que no cuentan con herramienta Microsoft Teams, el uso de esta aplicación sin costo y durante 6 meses para trabajo colaborativo de sus equipos desde cualquier parte.

2. Adicionalmente Entel Corporaciones también ofreció a sus clientes y no clientes activar por un mes y sin costo el servicio "Home Office para todos", que brinda soluciones de colaboración y comunicaciones unificadas para realizar trabajo remoto, con el cual los trabajadores podrán acceder a mensajería, archivos compartidos, creación de contenidos en línea y llamadas. El servicio incluyó hasta 1.000 licencias Cisco Webex de usuario por cada empresa para poder trabajar de forma remota.

3. Con el objetivo de promover el autocuidado, Entel realizó una campaña para fomentar el teletrabajo, entregando información sobre sus beneficios y herramientas, gratuitas y de pago, relacionada a comunicación, trabajo colaborativo y respaldo de archivos en la nube.

4. A todos los clientes móviles con planes Empresas y Corporaciones entre el 17 de marzo y el 31 de julio se les otorgó tráfico ilimitado de internet móvil para ser utilizado desde sus smartphones y otros dispositivos con el fin de acceder a todas las herramientas de comunicación y aplicaciones que requieran. Este beneficio se entregó sin costo y adicional a los GB contratados del plan.

5. A través del segmento de Corporaciones, se otorgó 4 meses sin costo para el servicio de 45.000 BAM entregadas a través de Junaeb (hasta agosto 2020) con el objetivo de apoyar a los estudiantes con conectividad para afrontar de mejor forma la contingencia por la pandemia mundial.

En relación a la comunidad en general, se han tomado las siguientes medidas:

1. Por el compromiso de la compañía con apoyar al desarrollo del país y acercar las oportunidades que brinda la tecnología a todas las personas, desde el comienzo de la pandemia se ha estado apoyando a estudiantes que requieren de conectividad para continuar con sus estudios. Así, se han entregado 24.000 simcards con planes e-learning, a través de 54 instituciones como Desafío Levantemos Chile, Fundación Nocedal, Fundación Trabün, el Departamento de Educación de la Municipalidad de Santiago, y la Corporación de Educación de Puerto Natales. Estos planes consideran 30GB mensuales y se extenderán hasta el fin del periodo escolar.

2. Considerando la necesidad de conexión con sus familias de pacientes hospitalizados durante este periodo, las áreas de Asuntos Públicos y Sustentabilidad hicieron donación de 800 planes para pacientes pediátricos y adultos a través de instituciones como Fundación Nuestros Hijos, la Sociedad Chilena de Cirugía Pediátrica y el Ministerio de Salud.

3. A través de Ocean, se suscribió un acuerdo de colaboración y transferencia de conocimientos con el Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), centro de investigación científica que reúne a destacados ingenieros de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica. El objetivo de éste es aportar desde la geo-inteligencia al análisis de movilidad de la población en tiempos de pandemia. El alcance de esta alianza, suma esfuerzos para trabajar la información con ingenieros y profesionales de ISCI junto a un equipo de especialista de Entel Ocean, en el procesamiento de la data, desarrollo de los modelos predictivos y generación de conclusiones. Los análisis y resultados se construyen con datos estadísticos a escala de zona censal e información del uso de la infraestructura de telecomunicaciones, que Entel entrega cumpliendo su política de protección de datos, anonimizada y agregada.

4. El 09 de mayo comenzó a operar una nueva radiobase 4G para proveer servicio de internet de alta velocidad a Caleta Tortel tras conectarse a la Fibra Óptica Austral (FOA), acción que permitirá mejorar ostensiblemente los servicios de comunicaciones de esta localidad, y que permitirá sacar del aislamiento digital a cientos de habitantes, quienes podrán optar a un servicio de mejor calidad en internet móvil y voz. Esto fue realizado en alianza con Subtel y el gobierno para conectarse al FOA.

5. Durante junio y julio se realizó optimización y ampliación de la red de acceso y cobertura en Rapa Nui, instalando dos nuevos sitios con tecnología 4G, uno en el sector de Mataveri y otro en zona norte de Hanga Roa. A su vez, renovamos el hardware y aumentamos las capacidades para los 3 sitios ya existentes, además de activar uno nuevo en el Liceo Aldea Educativa. Esto permitirá robustecer con tecnología 4G la señal y conectividad del territorio.

6. En octubre Puerto Williams se convirtió en la segunda localidad del país conectada por Entel a través la Fibra Óptica Austral, lo que permitió mejorar la conectividad para servicios móviles y de internet, de 2G a 4G, beneficiando a más de 2 mil personas que antes de la fecha contaban con conectividad satelital. Esto se realizó en alianza con Subtel y el Gobierno.

Adicionalmente, y como parte de Atelmo, se liberó de manera gratuita y por el tiempo que dure la contingencia sanitaria, el acceso a los contenidos educativos online para estudiantes de enseñanza básica y media dispuestos en el sitio oficial del Mineduc, así como a la página informativa del Gobierno sobre el coronavirus. Además, se sumó el ingreso liberado a la web www.ingresodeemergencia.cl, en la que las personas pueden solicitar el Ingreso Familiar de Emergencia.

Índices Financieros

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo. Conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

El índice de precios al consumidor, en el período finalizado al 31 de diciembre del presente año, ha experimentado las siguientes variaciones: 3% durante los doce meses del año 2020; desde que se suspendió el proceso de corrección monetaria, 40,4%.

	31.12.2020	31.12.2019
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez Corriente (Activos corrientes / Pasivos Corrientes)	1,69	1,52
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos Corrientes)	0,25	0,50
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	224,06	221,35
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos corrientes / Deuda Total)	24,09	25,02
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no corrientes / Deuda Total)	75,95	74,98
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	1,92	3,46
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	4,04	7,79
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio)	5,42	10,36
Rentabilidad del activo (%) (anulizado) (Utilidad neta del período sobre activos promedio) (anualizado)	1,68	3,38
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	279,67	510,41
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / Cotización acción al cierre)	3,49	0,00
Valor libros (Patrimonio / número de acciones) ($)	4,994.72	5.326,43
Valor bursátil (Según cotización) ($)	4.409.00	5.348,00

Ebitda
(Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda disminuyeron en 86.179 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de 770.411 a 684.232 millones de pesos (-11%). Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020 (2.364 torres vs 530) de acuerdo al contrato de venta suscrito en diciembre del año 2019, con efectos en Ebitda de 195.425 millones de pesos y de 42.771 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el Ebitda presenta un aumento de 65.525 millones de pesos, pasando de 574.986 a 641.510 millones de pesos (+12%). Este aumento se produce principalmente por los mejores ingresos de servicios móviles en Chile, de la operación móvil en Perú, por los servicios residenciales de "Entel Hogar", y por mejores márgenes en ambos países.

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, se observa una utilidad en los resultados después de impuestos de 84.466 millones de pesos durante los doce meses del presente año, a su vez el resultado antes de impuesto presenta una utilidad de 93.954. Por otra parte, los índices de liquidez corriente presentan una evolución positiva, y los índices de endeudamiento presentan un aumento respecto del mismo período del año anterior.

Es importante destacar que Entel cuenta con una situación financiera de alta liquidez para enfrentar la situación de emergencia y no tiene vencimientos de deudas relevantes hasta el 2022, contando además con importantes líneas de financiamiento bancario disponible. La Compañía continuó con sus planes de eficiencia de costos y gestión de capital de trabajo, así como una disminución selectiva del plan de inversiones, permitiendo una eficiente asignación de recursos.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo presentan una disminución producto de la mayor venta de torres en el año 2019 respecto del 2020. Al excluir la venta de torres en cada año, los resultados operacionales presentan una evolución positiva, dado por los mejores resultados de la operación en Chile y Perú, y en particular en el caso de Chile, si bien el retorno sobre los activos cae levemente desde un 15,1% a un 12,7%, este se mantiene en un atractivo niel de rentabilidad. Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados al mayor stock de obligaciones reajustables por arriendos de torres y bonos locales emitidos en el cuarto trimestre del 2019, mayores gastos por intereses también afectados por el mayor stock de obligaciones por arriendos de torres y bonos señalado anteriormente, compensados parcialmente por intereses ganados en instrumentos financieros producto de mayores saldos de caja invertidos. Adicionalmente, se observan menores gastos por impuestos asociados a la menor utilidad antes de impuesto y la disminución del tipo de cambio peso/dólar entre diciembre de cada año que afectan a las inversiones en el exterior.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta presenta un aumento pasando de una relación de 221,35 a una de 224,06. Esta variación se produce por la mayor disminución proporcional en el patrimonio en 100 mil millones de pesos (-6%) respecto de la disminución de los pasivos en 181 mil millones (-5%). El pasivo se vio disminuido principalmente por menores pasivos financieros en 119 mil millones de pesos asociado principalmente a la deuda nominada en dólares producto de la disminución en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de cada ejercicio, con la consiguiente disminución de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados. Adicionalmente, se presentan menores pasivos por impuestos corrientes en 85 mil millones de pesos. Estas disminuciones se compensan parcialmente, principalmente por ma-

yores obligaciones por arrendamientos por nuevos contratos, y un aumento en las cuentas por pagar y en los pasivos por impuestos diferidos. Por su parte, el patrimonio se vio disminuido principalmente por la baja en las reservas por diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto de la disminución del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, parcialmente compensados por el aumento en los resultados acumulados, y el aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta una disminución respecto a igual período del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 1,92 veces. La holgura de este límite mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2020 se sitúa en 2,03 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 7,17 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios y arriendos, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros y operacionales. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes aumenta desde un 152% a un 169%. Esto se produce por el aumento de los activos corrientes en 27 mil millones de pesos (+2%) dado principalmente por el aumento en 92 mil millones de pesos de los activos por impuestos corrientes asociados a la recuperación de créditos por impuestos, parcialmente compensados con una disminución neta de caja en 18 mil millones de pesos, una disminución en las cuentas por cobrar en 19 mil millones de pesos, y en los activos mantenidos para la venta en 20 mil millones de pesos. Por su parte, los pasivos corrientes presentan una disminución de 77 mil millones de pesos (-9%) afectado principalmente por menores impuestos por pagar en 85 mil millones de pesos, parcialmente compensados por mayores deudas por arrendamientos en 7 mil millones de pesos.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 50% a un 25% de cobertura. Lo anterior dado por el efecto de una mayor disminución proporcional del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 245 mil millones de pesos (-55%), respecto de la disminución en los pasivos corrientes en 77 mil millones de pesos (-9%) como se señaló anteriormente. Cabe señalar, que la disminución en el Efectivo y Equivalentes al Efectivo se produce por una reclasificación hacia los Otros Activos Financieros Corrientes asociados a depósitos a plazo con plazo mayor a 90 días.

Análisis del Estado de Situaciación Financiera

A continuación, se presenta en base a los estados financieros consolidados, la evolución de los activos y pasivos ocurridos entre el cierre del año anterior y el 31 de diciembre de 2020.

	31.12.2020	31.12.2019	Variación
Activos	**MM$**	**MM$**	**%**
Activos Corrientes	1.376.959	1.350.183	2
Activos no Corrientes	3.511.486	3.819.310	-8
Total Activos	**4.888.445**	**5.169.493**	**-5**

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó una disminución con respecto al cierre del año anterior de 281 mil millones de pesos, equivalente a un -5%.

Cabe señalar, que entre el mes de diciembre 2019 y diciembre de 2020, el sol peruano se desvalorizó en un 13% respecto del peso chileno, afectando la conversión de activos y pasivos de soles a pesos.

La principal variación en los activos se produce principalmente por una disminución en el rubro Efectivo y equivalentes al Efectivo en 244 mil millones de pesos, menores cuentas por cobrar comerciales en 19 mil millones de pesos, menores activos clasificados como mantenidos para la venta en 20 mil millones de pesos dada la transferencia de torres que se han materializado. Adicionalmente, los Otros activos financieros no corrientes presentan una disminución de 45 mil millones de pesos, producto de la baja del tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de cada año.

También se observa una disminución en los otros activos no financieros no corrientes en 37 mil millones de pesos, una disminución en los Activos Intangibles en 51 mil millones de pesos, en los Derechos de Uso en 23 mil millones de pesos, y activos por impuestos diferidos en 48 mil millones de pesos, donde estas variaciones provienen principalmente de las filiales peruanas, afectadas por la desvalorización del sol peruano señalada anteriormente.

El rubro Propiedades Plantas y equipos presenta una disminución de 103 mil millones de pesos (-5%). Cabe señalar que esta disminución proviene principalmente de las filiales peruanas, afectadas por la desvalorización de su moneda.

La inversión bruta alcanzó a los 370 mil millones de pesos durante los doce meses y la depreciación alcanzó a 301 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 54% a servicios móviles, y en un 46% a inversiones en plataformas transversales a los negocios y en infraestructura de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Las disminuciones señaladas fueron parcialmente compensadas por un aumento en los otros activos financieros corrientes en 227 mil millones de pesos asociados a depósitos a plazo con vencimiento a más de 90 días, y un aumento en los activos por impuestos corrientes en 92 mil millones de pesos por devoluciones de pagos provisionales mensuales y otros créditos tributarios.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan niveles estables, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

	31.12.2020	31.12.2019	Variación
Pasivos y Patrimonio	**MM$**	**MM$**	**%**
Pasivos Corrientes	814.157	891.001	-9
Pasivos no Corrientes	2.565.797	2.669.818	-4
Patrimonio Total	1.508.490	1.608.674	-6
Atribuible a los Propietarios de la Contralora	1.508.490	1.608.674	
Total Pasivos y Patrimonio	**4.888.445**	**5.169.493**	**-5**

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó una disminución con respecto al cierre del año anterior de 181 mil millones de pesos, equivalente a un -5%.

La disminución de los pasivos totales se origina principalmente por menores pasivos financieros en 119 mil millones de pesos asociado principalmente a la deuda nominada en dólares producto de la disminución en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de cada ejercicio, con la consiguiente disminución de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados. Adicionalmente, se presentan menores pasivos por impuestos corrientes en 85 mil millones de pesos. Estas disminuciones se compensan en forma parcial, principalmente por mayores obligaciones por arrendamientos por nuevos contratos de arriendos de torres, y un aumento en las cuentas por pagar y en los pasivos por impuestos diferidos.

Por su parte, el patrimonio presenta una disminución neta de 100 mil millones de pesos respecto de diciembre del año anterior, dado principalmente por la baja en las reservas por diferencias de cambio por conversión en 186 mil millones de pesos que afecta a las inversiones en Perú producto de la disminución del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses de un 13%, parcialmente compensados por el aumento en los resultados acumulados en 59 mil millones de pesos, y el aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja en 28 mil millones de pesos asociados a instrumentos derivados de cobertura cambiaria.

.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos disminuyeron en un 2%, al comparar los doce meses de 2020 y 2019, según el siguiente detalle:

Evolución de los ingresos por ventas	2020	2019	Variación
	MM$	MM$	%
Telefonía Móvil-Chile	1.016.431	950.478	7
Entel Perú	627.019	579.250	8
Servicios Privados (incluye servicios IT /digitales)	203.605	199.968	0
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	45.325	50.856	-11
Servicio de Televisión	42.364	38.589	10
Larga Distancia	5.621	8.050	-30
Internet	66.271	58.155	14
Servicios a Otros Operadores	32.216	29.562	9
Negocios de Tráfico	22.144	25.156	-12
Americatel Perú	17.905	22.147	-19
Servicios Call Center y otros	13.727	13.463	2
Otros Ingresos (1)	54.856	218.751	-74,9
Total Ingresos Operacionales	**2.147.484**	**.2.197.543**	**-2**

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 2.147 mil millones de pesos, lo que significa una disminución del 2% en comparación con las cifras del mismo período del año 2019. Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020, con efectos netos en Ingresos de 201.049 millones de pesos y de 42.771 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, los ingresos presentan un aumento de 108.269 millones de pesos, pasando de 1.996.494 a 2.104.763 millones de pesos (+5%). Este aumento fue impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Chile y Perú (+7% y +8% respectivamente), por los servicios fijos en Chile asociados a "Entel Hogar", y por los ingresos por servicios a otros operadores con un crecimiento del 9%. Como se comentó anteriormente, en los Otros Ingresos se incluyen ingresos netos por 43 mil millones de pesos y 201 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, por el traspaso de 530 y 2.364 torres en cada año, referidas al contrato de venta de torres suscrito en diciembre del 2019 pasado con ATC.

La pandemia por COVID-19 ha afectado la actividad operativa y comercial desde a mediados de marzo y la compañía se ha adaptado rápidamente a la nueva realidad a través de diversas medidas que fueron señaladas anteriormente. El confinamiento comenzó a flexibilizarse gradualmente a lo largo del tercer trimestre alcanzando hacia fines de septiembre niveles de actividad y atención en tiendas similares a pre-COVID con aforos limitados.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil mejoran un 7% respecto de la misma fecha del año anterior. Esto, se debe al aumento del 8% en los ingresos por servicios de suscripción asociados principalmente a los cargos fijos de los planes de pospago dada la mayor base de clientes (+17%) y a una mayor venta de equipos (+25%), lo que fue compensado en parte por una disminución en los ingresos por servicios de prepago (-23%) básicamente por la migración de los clientes hacia planes de postpago y una menor actividad en el segmento.

La filial Entel Perú, en sus ingresos ordinarios presentó en los doce meses de este año ingresos de 627 mil millones de pesos, superando en 48 mil millones de pesos los ingresos a igual fecha del año anterior equivalente a un +8%, debido a la revaluación del sol peruano frente al peso chileno, que a diferencia de lo observado en la variación al cierre de cada ejercicio donde cae un 13%, la paridad sol peruano/peso chileno promedio entre ambos años aumenta en un 8%. Los ingresos en moneda local se mantuvieron parejos cayendo un 0,5%, explicado por una caída en los ingresos por ventas de equipos en un 14% afectada por el escenario de confinamiento producto de la pandemia, compensado por mayores ingresos por servicios que crecen 8% producto del crecimiento

de la base de abonados de postpago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago. Hubo un crecimiento de los clientes móviles, alcanzando un total de 8.884.532 abonados al 31 de diciembre de 2020, mostrando un crecimiento neto de un 7% respecto de diciembre del 2019, y presenta un ARPU de servicio de $3.987. La Compañía, también está ampliando su oferta comercial en forma selectiva al segmento residencial, con servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2020, se alcanzaron 180 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) disminuyendo un 9% en la modalidad suscripción y prepago.

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios digitales y de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, alcanzaron los 147 mil millones de pesos, con un leve crecimiento de un 0,3% respecto de diciembre 2019, donde se afectaron básicamente los ingresos de servicios a ciertos clientes con problemas económicos y de una baja en ventas de equipamiento para la instalación de proyectos ,ambos efectos asociados a las restricciones en la movilidad

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución del 11% alcanzando los 45 mil millones de pesos y están asociados principalmente al negocio de "Entel Hogar". En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 140 mil UGI al 31 de diciembre de 2020, presentando una disminución del 23% respecto al año anterior. Por otra parte, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 18 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad, presentando un crecimiento del 39% respecto al año anterior.

El crecimiento en los servicios de televisión en un 10%, corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a "Entel Hogar" como del servicio recientemente lanzado "Entel TV". A la fecha el servicio satelital y "Entel TV" cuenta con 129 mil UGI, disminuyendo un 4% respecto de la misma fecha del año anterior, y en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 39 mil UGI (+72%).

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 14% alcanzando los 66 mil millones de pesos, dado por una mayor actividad en el segmento empresarial, como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil (BAFI) potenciadas por las capacidades de 4G+, y que al 31 de diciembre se han alcanzado 131 mil UGI, presentando un aumento del 12% respecto de la misma fecha del año anterior. Asimismo, se observa una constante evolución positiva en los servicios "Hogar" prestados a través de fibra óptica donde ya se han alcanzado 84 mil UGI al 31 de diciembre de 2020 en la modalidad suscripción (+111%).

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan un aumento del 9% respecto de la misma fecha del año anterior, debido principalmente a mayores ingresos de roaming nacional, compensados en parte por menores ingresos de arriendo de infraestructura de redes.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 12%, debido a menores tarifas compensados en parte por mayores tráficos de minutos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación negativa de un 19%, debido principalmente a menores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, afectadas por la lenta recuperación de la actividad económica producto de la pandemia.

Los servicios del Call Center presentan un aumento del 2%, impulsados por una mayor actividad en Chile, compensados en parte por menores ingresos en Perú.

Costos, gastos y rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los doce meses de 2020 y 2019:

Costos, Gastos y Rentabilidad	2020	2019	Variación
	MM$	MM$	%
Costos de Operación	(1.935.015)	(1.853.626)	-4,4
Resultado Operacional (EBIT)	212.469	329.490	-38,2
Costos financieros netos, reajustes y otros	(118.515)	(91.241)	-14,3
Utilidad neta	84.466	152.779	-45,2

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 1.935 mil millones de pesos, lo que significa un aumento de 81 mil millones de pesos equivalentes a un 4% en comparación con las cifras de mismo período del año 2019. Este fue impulsado en parte por la revaluación del sol peruano frente al peso chileno en un 8% afectando a las filiales peruanas. Excluyendo el efecto de la revaluación del sol peruano frente al peso chileno, el costo consolidado disminuye en 29 mil millones de pesos, equivalente a -2%.

Los principales aumentos se producen principalmente en la depreciación, provisiones de incobrables, energía, mantenciones, arriendos, servicios profesionales y consultoría. Estos han sido compensados en parte por menores costos de venta de equipos, publicidad, y de personal principalmente.

Las provisiones de incobrables presentan un aumento en 8 mil millones de pesos, provenientes principalmente de la filial Entel Perú, básicamente como resultado de las medidas impuestas por el regulador que limitaron el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas durante el segundo trimestre, como también producto de un aumento en Chile.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional disminuyó en 131.448 millones de pesos equivalentes a un -38%, pasando de 343.917 millones de pesos a 212.469 millones de pesos, y el Ebitda disminuyó en 86.179 millones de pesos (-11%), pasando de 770.411 a 684.232 de pesos, entre los doce meses de cada año. Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020, con efectos en Ebitda de 195.425 millones de pesos y de 42.771 millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el resultado operacional aumenta en 21.256 millones de pesos (+14%), pasando de 148.492 millones de pesos a 169.748 millones de pesos. Asimismo, el Ebitda aumento en 65.525 millones de pesos, pasando de 574.986 a 641.511 millones de pesos (+12%). El aumento en el resultado operacional y en el Ebitda se produce por un aumento en los ingresos de servicios en ambos países, mejores márgenes en la venta de equipos, compensados en parte por mayores gastos de depreciación y provisiones de incobrabilidad.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 45.268 millones de pesos (+11%) respecto del mismo período del año 2019. El aumento está asociado principalmente en Entel Perú debido al efecto generado por la revaluación del sol peruano sobre el peso chileno y del despliegue de la red y desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital. En Chile, la depreciación aumenta debido a la expansión de fibra óptica al hogar y las instalaciones en clientes.

Telefonía Móvil y Fija Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A., Americatel y Direcnet.

Entel Perú y Americatel, a partir del año 2019 integraron sus operaciones para abordar el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos a los distintos segmentos de mercado, con el objetivo de mejorar permanentemente la oferta del Grupo en dicho país.

En base a los estados financieros individuales de las filiales que prestan servicios móviles y fijos en Perú, los ingresos ascendieron a 672 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2020, disminuyendo un 3% respecto de igual fecha del año anterior. El Ebitda ascendió a 104 mil millones de pesos de utilidad, disminuyendo en 23 mil millones de pesos respecto de una utilidad de 126 mil millones de pesos en diciembre de 2019. El resultado operacional presenta una pérdida de 33 mil millones de pesos, disminuyendo en 60 mil millones de pesos respecto de una utilidad de 27 mil millones de pesos a la misma fecha del año anterior.

Esta disminución está afectada por la mayor venta de torres efectuada en diciembre de 2019 respecto de las vendidas en el 2020 (1.089 torres vs 124), con efectos en Ebitda de 79 mil millones de pesos y de 12 mil millones en el año 2019 y 2020 respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el resultado operacional mejora en 7 mil millones de pesos (+13%). Asimismo, el Ebitda aumenta en 44 mil millones de pesos, pasando de 48 mil millones a 91 mil millones de pesos (+91%).

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú y Direcnet los resultados del negocio móvil, su evolución de resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

Entel Perú y Direcnet	31.12.2020	31.12.2019	Variación
	MM$	MM$	%
Total Ingresos Operacionales	656.597	677.272	-3
Utilidad (Pérdida) Operacional (Ebit)	(28.584)	32.914	-187
Pérdida Total	(63.588)	(19.830)	-221

Entel Perú y Direcnet	31.12.2020	31.12.2019	Variación
	MM$	MM$	%
Flujo de Operación	151.981	41.934	262
Flujo de Inversiones	(105.787)	88.611	-219
Financiamiento otorgados por la Matriz	(207.764)	121.173	-368

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 8.884.532 clientes al 31 de diciembre de 2020, creciendo un 7% respecto de septiembre del año anterior.

En el segmento de pospago se llegó a 3.712.811 clientes, con un aumento de 20% respecto de diciembre de 2019. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet, a redes sociales y videos con minutos de libre disposición para llamadas a todas las redes de destino. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. La oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento en la venta de equipos de postpago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. A partir de mediados de marzo y hasta fines de junio, la actividad comercial disminuyó considerablemente en línea con las restricciones impuestas producto de la pandemia, y a partir de julio la industria móvil mostró una mejora en la actividad de ventas debido a una mayor flexibilización en las restricciones de movilidad.

En el segmento de prepago, hubo una leve disminución del 0,4% en la base de clientes alcanzando los 5.171.721 clientes al 31 de diciembre 2020. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados hacia cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

Al 31 de diciembre de 2020, al medir en pesos chilenos los ingresos y los costos, estos se ven afectados por la revaluación del sol frente al peso chileno en un 8% respecto de la misma fecha del año anterior.

Los ingresos en los doce meses del 2020 alcanzaron los 657 mil millones de pesos, lo que implica una disminución de 21 mil millones de pesos (-3%) respecto de septiembre 2019. Excluyendo la venta de torres en ambos ejercicios, los ingresos aumentan un 10%. Medido en moneda local, los ingresos operacionales se mantuvieron parejos cayendo un 0,5%, explicado por una caída en los ingresos por ventas de equipos en un 14% afectada por el escenario de confinamiento producto de la pandemia. Por otra parte, los ingresos por servicios crecen 8% producto del crecimiento de la base de abonados de postpago, por el mayor nivel de recargas en los servicios de prepago, y por los mayores ingresos del negocio Hogar en lo referido a banda ancha inalámbrica.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 686 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 6% en comparación con las cifras de septiembre 2019. En moneda local, los costos caen 2% principalmente por menores gastos de captura de clientes, publicidad y de personal. Estas disminuciones han sido parcialmente compensadas con mayores costos de depreciación, provisión de incobrables y arriendos.

Las provisiones de incobrables presentan un aumento en 4 mil millones de pesos, básicamente como resultado de las medidas impuestas por el regulador que limitaron el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas durante el segundo trimestre.

El resultado operacional registró una pérdida de 29 mil millones de pesos, disminuyendo en 59 mil millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. Sin venta de torres en ambos ejercicios, el resultado operacional mejora en un 15%. El Ebitda registró una utilidad de 101 mil millones de pesos, disminuyendo en 22 mil millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior, y excluyendo la venta de torres aumenta en 44 mil millones (+101%).

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 37 mil millones de pesos (+40%) respecto del mismo período del año 2019. El aumento está generado principalmente por el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital, y por el efecto de la revaluación del sol peruano respecto del peso chileno generando un mayor gasto.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado principalmente con el aumento de las capacidades de transmisión, despliegue selectivo de la red, proyectos de transformación digital.

Por otra parte, los estados financieros individuales de Americatel Perú presentan una variación negativa de un 12% en sus ingresos alcanzando los 25 mil millones de pesos. El Ebitda aumenta en un 24% llegando a una utilidad de 5 mil millones de pesos, básicamente por servicios intercompañía combinado con menores gastos.

Resultado antes de Impuesto Consolidado y Ganancia (Pérdida) Consolidado

Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados al mayor stock de obligaciones reajustables por arriendos de torres y bonos locales denominados en UF, mayores gastos por intereses también afectados por el mayor stock de obligaciones reajustables señalado anteriormente, compensados parcialmente por intereses ganados en instrumentos financieros debido a mayores saldos de caja invertidos.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente. Estos ascienden a 94 mil millones de pesos.

En relación a los gastos por impuestos, presentan una disminución asociados principalmente a la menor utilidad antes de impuestos y por la baja del tipo de cambio peso/dólar entre diciembre de cada año que afectan a las inversiones en el exterior.

2. Comentarios sobre el estado de flujos de fondos

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó una disminución de los flujos netos de la operación por 55 mil millones de pesos, al disminuir de 615 a 560 mil millones de pesos.

Esta disminución en los flujos por las actividades de operación, fue dado por el efecto de un aumento de los pagos de la operación en 434 mil millones (27%), afectado en parte por un mayor pago de proveedores y de IVA asociado a la venta de torres. También, hubo un mayor pago de impuestos a la renta por 140 mil millones de pesos. Por otra parte, compensando en parte los efectos anteriores, hubo un aumento en los importes cobrados a clientes en 520 mil millones de pesos (23%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un aumento en los flujos netos de egresos en 380 mil millones de pesos, debido principalmente por la menor entrada de flujos a la venta de torres en 379 mil millones de pesos. Adicionalmente, hay mayores egresos por 80 mil millones de pesos asociados principalmente a inversiones en depósitos a plazo a más de 90 días. Compensando en parte lo señalado anteriormente, se observa una disminución de los egresos en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" por 75 mil millones de pesos (16%).

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 274 mil millones de pesos al 31 de diciembre del 2020, presentando un aumento de 177 mil millones respecto de diciembre del 2019, dado principalmente por mayores prepagos de préstamos, arriendos y dividendos, parcialmente compensados por mayores ingresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos derivados de cobertura cambiaria.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de dichos períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", ascienden a 202 y 447 mil millones de pesos, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, manteniendo así una alta liquidez al cierre del período.

3. Análisis de mercado y riesgo de mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, profundizando la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias en la operación.

La Compañía sigue comprometida por mantener un modelo de negocio basado en pilares fundamentales tales como la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y con un alto grado de innovación, lo cual le permite prosperar en mercados altamente competitivos.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 77% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos), e ingresos promedio (ARPU), son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

En Chile, el confinamiento comenzó a flexibilizarse a partir del tercer trimestre. En este escenario, se ha aumentado progresivamente el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes, donde los principales canales de ventas se adaptaron anticipadamente a los servicios digitales permitiendo la continuidad de las ventas y el servicio al cliente. El canal de ventas físicas ha tenido restricciones de apertura de tiendas debido al distanciamiento social, y a fines de septiembre se encuentra operando con ciertas restricciones de aforo. La Compañía continuó expandiéndose en clientes de alto valor respaldados por plataformas digitales junto con la expansión en áreas residenciales seleccionadas a través de Entel Hogar. La evolución de las ventas de canales digitales continuó expandiéndose, alcanzando un 35% de las ventas móviles. Por otra parte, la robusta infraestructura de red permitió soportar el crecimiento del tráfico y el cambio en los patrones de uso, asegurando una conectividad altamente confiable.

La Sociedad mantiene un permanente análisis res-

pecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción y se ha mostrado resiliente ante la pandemia. Es así como a nivel agregado la industria ha mostrado un nivel de madurez en la base de clientes. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo aumentó del 2% alcanzando los 9.300.322 abonados. En un ambiente de alta competitividad, en los clientes del segmento de postpago se produce una variación positiva impulsada por mayores ventas brutas, mayor portabilidad neta, mayor migración de prepago y una mejor retención de clientes. Entel ha crecido un 17% en su base de clientes de postpago (voz, banda ancha móvil e IOT) en los últimos doce meses, representando un 62% de la base total de clientes de telefonía móvil en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce una baja comparado con el mismo período del año anterior, presentando una disminución del 15% (voz, banda ancha móvil e IOT), debido a menores ventas brutas, a mayores migraciones a pospago y a la desconexión de clientes no activos.

Como una manera de seguir innovando y para reforzar el compromiso de entregar la mejor experiencia de navegación, Entel continuó con su oferta de planes que incluyen para aquellos de alto valor el uso ilimitado de redes sociales, así como de aplicaciones de música y video. La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir a sus clientes acceder a plataformas de contenido digital para el universo de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con una red moderna y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva la cual se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

Durante el último trimestre, la industria móvil se centró en el levantamiento de ciertas medidas de confinamiento que afectaban la actividad comercial, lanzando promociones controladas de portabilidad y segundas líneas en pospago, junto con una atractiva oferta de terminales incluyendo planes de financiamiento, OTT´s y servicios de valor agregado mejorados.

Por el lado de prepago, la oferta continuó enfocada en programas de retención e incentivos para clientes con mayor recarga aplicando tarifas especiales, y con el modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales con "recargas en un clic".

El proceso de transformación digital en toda la Compañía continuó generando una experiencia eficiente y simplificada, y ha sido clave durante el período de confinamiento al apoyar las necesidades de los clientes, facilitando el proceso de recargas, la compra de dispositivos y la flexibilidad para los pagos de la facturación. Durante el período de cierre de tiendas, las actividades presenciales, como ventas, se realizaron en forma remota a través de plataformas digitales.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI y servicios digitales, transformándose en un socio tecnológico para los clientes.

El confinamiento aceleró la adopción de la transformación digital en todas las industrias, abriendo oportunidades en los negocios digitales. Se incrementó la demanda de dispositivos móviles dadas las mayores necesidades del sector educación, gobierno y clientes para mantenerse conectados. Por otra parte, la menor movilidad y la coyuntura económica afectaron a las empresas, especialmente en el segmento PYME, afectando parte de los servicios fijos. En esta línea, la Compañía, brindó asistencia a los clientes, otorgando cierta flexibilidad en las condiciones comerciales. La apertura del canal de soporte para contingencias fue una palanca clave para ayudar a los clientes a mantener sus servicios dando condiciones especiales de pago. Asimismo, producto del COVID-19, las restricciones de movilidad han retrasado las implementaciones de contratos en el segmento de clientes empresariales.

Relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales, se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing. Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red de fibra óptica GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier IV Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia

"Entel Ocean" continúa capturando nuevas oportunidades de negocios enfocadas a desarrollar soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, y enfocándose a proveer soluciones de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, provee servicios sobre la banda 3,5

Ghz. Al 31 de diciembre se han alcanzado 393 mil UGI (-10%) en la modalidad de suscripción, buscando así mejorar la oferta para aquellos hogares situados donde la penetración de este servicio es baja, o bien no cuentan con otras alternativas en términos de oferta.

Adicionalmente, en los servicios de "Entel Hogar", la Compañía se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar a hogares de alta densidad y o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre principalmente en ciertos sectores de la región Metropolitana, y al 31 de diciembre se han alcanzado 141 mil UGI (+87%) en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción. Este crecimiento fue posible debido a los esfuerzos de despliegue de la cobertura de servicios de fibra óptica con 368 mil hogares pasados a la fecha, y una cobertura potencial de 1,5 millones de hogares.

Durante el mes de septiembre se lanzaron los servicios "Entel TV", este servicio de streaming transformará la experiencia del usuario entregando un completo "hub de entretenimiento", agregando a la oferta el primer decodificador con Android TV en Chile. Este servicio está disponible para clientes de cualquier operador de internet.

En materia de asignación de frecuencias, Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; y, por otra, consideraba la eventual revisión del límite máximo de tenencia de espectro por operador a través de una consulta no contenciosa de Subtel al TDLC, tanto Entel, como los otros dos operadores que debían cumplir el fallo, Claro y Movistar, ya informaron y publicaron en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, y con plazo máximo en octubre de 2021 para materializar dichos ajustes en su explotación.

En relación a la revisión de los límites de espectro realizada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) mediante su Resolución Núm. 59 de 4 de diciembre de 2019, revisada por la Corte Suprema, además de establecer Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje del total de espectro en la Macrobanda respectiva) estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos caps o límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia relacionada al uso del espectro, mediante Resolución N°62 de 31 de agosto de 2020, el TDLC resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva). La Resolución N°62 contiene otras consideraciones formuladas por el TDLC sobre el caso que en definitiva serán revisadas por la Corte Suprema como consecuencia de un recurso de reclamación interpuesto por parte de Telefónica y respecto del cual Entel y otros intervinientes en la gestión se han hecho parte ante dicha Corte.

Por último, y en materias de Libre Competencia, Telefónica Chile presentó ante el TDLC una consulta no contenciosa con relación a los Concursos de Espectro 5G, en actual curso. El TDLC si bien no accedió a la suspensión cautelar de dichos certámenes solicitada inicialmente por Telefónica Chile, dio curso al proceso no contencioso. Con fecha 23 de diciembre de 2020, Entel se hizo parte de dicha consulta no contenciosa aportando los antecedentes respectivos.

Concursos 5G

Determinados los límites de Espectro por operador conforme a lo reseñado anteriormente, Subtel publicó durante el mes de agosto el Llamado a Licitación y las Bases de cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad:

- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 703-713 MHz y 758-768 MHz (20 MHz).

- Concurso para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE Avanzado Pro, 5G o superior, en 1.755-1.770 y 2.155-2.170 MHz (30 MHz).

- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en, 3,30 - 3,40 GHz y 3,60 - 3,65 GHz (150 MHz).

- Concurso para otorgar concesiones que instalen, operen y exploten redes inalámbricas exclusivamente 5G o superior en la banda de frecuencia 25,90 - 27,50 GHz (1600 MHz).

El cronograma para el desarrollo de estos cuatro concursos públicos permitió a Entel realizar consultas a las Bases de los Concursos, y desde Subtel generar las respuestas que aclararon el sentido y alcance de estas. Adicionalmente se emitieron por Subtel resoluciones modificatorias de estos Concursos que rectifican o modifican las citadas Bases.

Con fecha 18 de noviembre de 2020, los interesados (postulantes) presentaron sus propuestas para los diferentes concursos, y a través de un acto de apertura se consignaron los interesados en cada banda de espectro.

- Concurso en Banda 700 MHz: Borealnet y Wom.
- Concurso en Banda AWS: Borealnet, Claro y Wom.
- Concurso en Banda 3, 5 GHz: Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom.
- Concurso en Banda 26 GHz: Claro (34 comunas), Entel (20 comunas) y Wom (15 comunas)

Durante diciembre, y conforme a bases, la Comisión Evaluadora solicitó aclaraciones a los interesados respecto de los antecedentes presentados en sus postulaciones. Se confirmó para Entel que sus postulaciones cumplieron los requisitos generales, legales, administrativos, financieros y técnicos exigidos

en las Bases del Concurso, no habiendo reparos que formular al respecto por la Comisión Evaluadora de los respectivos certámenes.

Finalmente con fecha 15 de enero de 2021, la Ministra del ramo emitió resoluciones respecto de cada Concurso:

700 MHz. Empate entre Borealnet y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 08 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

AWS. Empate entre Borealnet, Claro y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el día 11 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado.

3,5 GHz. Empate entre Borealnet, Claro, Entel, Telefónica y Wom. Se realizará un proceso de Licitación el próximo día 16 de febrero de 2021, mediante una oferta a sobre cerrado pero bajo un proceso combinatorial de bloques de frecuencias conforme a las bases oportunamente publicadas.

26 GHz: Se resuelve adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas. En este caso, considerando que la elección del bloque de frecuencia respectivo corresponde a los postulantes en el orden decreciente del número de comunas que se adjudicaron, deberán presentar sus preferencias de bloque en el siguiente orden previo a la asignación: Claro (34 comunas), luego Entel (20 comunas); y, finalmente Wom (15 comunas).

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú y Direcnet, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center. Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar de mejor manera el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos.

En Perú, a lo largo del año la dinámica de la industria móvil se vio reducida a partir del confinamiento por el COVID-19, manteniendo promociones de voz y datos en planes de alto valor, con promociones de ventas de equipos que ahora incluyen planes de financiamiento bancario directo, roaming y contenido digital OTT.

Producto de la pandemia, la actividad de ventas estuvo detenida hasta mediados de mayo. Medidas regulatorias limitaron los procesos de cobro de clientes del segmento personas y se otorgaron facilidades a los clientes con dificultades de pago. Adicionalmente, la compañía comenzó a entregar un plan solidario de emergencia sin costo por 90 días con servicios limitados, que incluye un paquete con voz, datos y SMS.

En este contexto, la actividad de ventas de equipos se vio profundamente afectada, mientras que en el segmento de pospago se continuó con la captura de clientes en forma leve, y las recargas de prepago crecieron independientemente de la disminución de la base de clientes.

A partir del tercer trimestre, la industria móvil mostró una mejora en la actividad de ventas debido a la mayor flexibilidad en las restricciones de movilidad. En general, la mayor parte de la actividad se realizó en el mercado de gama baja, a través de canales mayoristas, aumentando GB en planes de entrada. Asimismo, se continuó ofreciendo planes especiales de emergencia y condición de pago diferido para apoyar a los clientes por la contingencia económica. En este escenario, Entel Perú avanzó sólidamente, compitiendo de manera efectiva en todos los segmentos del mercado. Las ventas se recuperaron durante el trimestre con foco en clientes de valor, creciendo en clientes de pospago (+ 20%), recargas y venta de terminales impulsando los ingresos y márgenes.

El proceso de migración de clientes de postpago a las nuevas plataformas digitales concluyó.

En el segmento prepago, la Compañía fortaleció el canal mayorista en regiones ampliando su cobertura y retomando los canales físicos de “Entel Pay”, permitiendo mejorar la actividad de recarga. Los acuerdos de uso compartido de la red con otros operadores del mercado han mejorado la cobertura en las regiones.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

Producto de la contingencia nacional generada por el brote del virus COVID-19, declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, la empresa ha establecido y aplicado planes de contingencias, que se ajustan a las propias realidades de cada unidad de negocio, que permitan mantener la continuidad operacional y la protección de la salud de sus colaboradores, sin afectar la calidad del servicio con sus clientes. A nivel de la Industria de Telecomunicaciones y en coordinación con el Ministerio, se ha diseñado un Plan Solidario de Conectividad para el 40% más vulnerable de la población. Este plan se actualizó para dar cobertura al 60% de la población más vulnerable. En nota N°31. ADMINISTRACION DE RIESGOS, en el apartado de riesgos regulatorios se describen en detalle los planes de acción indicados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas. El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

4. Cumplimiento de compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

5. Certificado de los Inspectores de cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2020, examen que ha resultado son observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.



Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas



Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 28 de 2021

Sociedades Filiales y Coligadas

Estados de Situación Financiera de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19
ACTIVOS																										
Activos Corrientes	327.306.261	360.552.005	5.307.011	23.442.974	10.309.830	12.419.935	-	15.493.566	28.232	55.674	51.751	50.397	42.638	36.580	17.814.938	29.597.317	283.187.883	487.815.989	35.291	5.290.307	-	-	4.659	4.536	12.934	154.738
Activos No Corrientes	994.330.097	1.045.836.399	1.410.798	20.297	61.505.014	25.405.593	-	22.777.797	1.460.538	1.408.593	3.225.250	3.095.242	19.565.313	22.839.925	29.966.660	17.752.283	1.557.107.646	1.777.873.746	-	14.391	-	320.298	-	-	341.462.276	445.211.390
TOTAL ACTIVOS	**1.321.636.358**	**1.406.388.404**	**6.717.809**	**23.463.271**	**71.814.844**	**37.825.528**	**-**	**38.271.363**	**1.488.770**	**1.464.267**	**3.277.001**	**3.145.639**	**19.607.951**	**22.876.505**	**47.781.598**	**47.349.600**	**1.840.295.529**	**2.265.689.735**	**35.291**	**5.304.698**	**-**	**320.298**	**4.659**	**4.536**	**341.475.210**	**445.366.128**
PASIVOS																										
Pasivos Corrientes	348.650.012	398.721.715	4.174.412	3.205.026	11.880.416	9.685.714	-	40.115.170	96.246	108.515	13	-	-	447.940	12.292.241	11.420.292	265.839.601	295.048.252	(55.928)	1.439.624	-	-	421	421	-	21.845
Pasivos No Corrientes	352.227.581	361.080.230	-	-	1.426.143	8.153.557	-	-	-	-	-	-	-	-	9.608.573	10.808.394	824.896.566	993.776.352	0	2.246.220	-	-	937.809	911.828	77.345	-
TOTAL PASIVOS	**700.877.593**	**759.801.945**	**4.174.412**	**3.205.026**	**13.306.559**	**17.839.271**	**-**	**40.115.170**	**96.246**	**108.515**	**13,00**	**-**	**-**	**447.940**	**21.900.814**	**22.228.686**	**1.090.736.167**	**1.288.824.604**	**(55.928)**	**3.685.844**	**-**	**-**	**938.230**	**912.249**	**77.345**	**21.845**
PATRIMONIO NETO																										
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	-	15.823.693	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	13.867.175	13.867.175	1.184.754.108	1.184.754.108	1.920.380	2.946.401	-	25.211.353	2.969.432	2.969.432	559.751.871	559.751.871
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	-	(1.293.213)	(57.525)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	4.635.621	7.573.338	(2.334.768)	(1.381.928)	(106.892.862)	56.824.666	140.316	184.292	-	5.222	(242.681)	(242.681)	(178.920.357)	(104.436.408)
Resultados Acumulados	502.833.217	528.662.773	1.379.180	19.094.028	46.982.117	8.494.019	-	(16.374.287)	36.772	57.977	(526.116)	(657.465)	12.101.482	11.984.379	14.342.674	12.631.859	(328.301.884)	(264.713.643)	(1.969.477)	(1.511.839)	-	(24.896.277)	(3.660.322)	(3.634.464)	(39.433.649)	(9.971.180)
Participación no controladora	53.861	51.999	-	-	37.080	3.150	-	-	-	-	-	-	-	-	5.703	3.808	-	-	-	-						
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	**1.321.636.358**	**1.406.388.404**	**6.717.809**	**23.463.271**	**71.814.844**	**37.825.528**	**-**	**38.271.363**	**1.488.770**	**1.464.267**	**3.277.001**	**3.145.639**	**19.607.951**	**22.876.505**	**47.781.598**	**47.349.600**	**1.840.295.529**	**2.265.689.735**	**35.291**	**5.304.698**	**-**	**320.298**	**4.659**	**4.536**	**341.475.210**	**445.366.128**

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19
Ingresos Ordinarios	1.326.773.789	1.238.867.738	-	94.621.990	290.448.086	257.607.642	-	31.504.459	228.568	264.991	-	-	-	-	68.266.427	62.320.407	631.497.177	582.558.954	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Ingresos de Operación	32.030.556	122.386.839	705.946	532.274	10.485	10.183	-	137.577	68.927	72.369	-	747	-	-	95.142	6.939.936	13.204.790	13.830.752	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de Personal	(54.674.776)	(61.834.983)	(513.997)	(763.826)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(49.420.352)	(43.889.284)	(58.660.879)	(59.316.827)	(38.236)	(110.886)	-	-	-	-	-	-
Depreciación y Amortización	(196.848.915)	(196.692.931)	(2.444)	(914.099)	(775.518)	(762.984)	-	(379.809)	-	-	-	-	-	-	(3.655.472)	(2.988.523)	(129.819.194)	(92.901.410)	(15.281)	53.448	-	-	-	-	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(1.002.992.195)	(951.392.036)	(479.353)	(68.675.250)	(237.095.820)	(223.147.941)	-	(26.715.731)	(278.011)	(292.291)	131.349	126.340	(1.044.350)	(530.954)	(12.670.597)	(12.156.551)	(524.036.244)	(463.468.401)	(404.120)	1.319.483	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	**(9.971.179)**
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**104.288.459**	**151.334.627**	**(289.848)**	**24.801.089**	**52.587.233**	**33.706.900**	**-**	**4.546.496**	**19.484**	**45.069**	**131.349**	**127.087**	**(1.044.350)**	**(530.954)**	**2.615.148**	**10.225.985**	**(67.814.350)**	**(19.296.932)**	**(457.637)**	**1.262.045**	**-**	**(23.779)**	**(25.857)**	**(25.234)**	**(29.462.469)**	**(9.971.179)**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(24.040.860)	(41.317.106)	95.769	(6.493.559)	(14.065.210)	(9.139.770)	-	(1.059.478)	17.288	12.908	-	-	887.468	(488.574)	(902.403)	(2.893.336)	4.226.109	(533.130)	-	(284.707)	-		-		-	
GANANCIA (PÉRDIDA)	**80.247.599**	**110.017.521**	**(194.079)**	**18.307.530**	**38.522.023**	**24.567.130**	**-**	**3.487.018**	**36.772**	**57.977**	**131.349**	**127.087**	**(156.882)**	**(1.019.528)**	**1.712.745**	**7.332.649**	**(63.588.241)**	**(19.830.062)**	**(457.637)**	**977.338**	**-**	**(23.779)**	**(25.857)**	**(25.234)**	**(29.462.469)**	**(9.971.179)**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	80.245.737	110.015.708	(194.079)	18.307.530	38.522.023	24.567.130	-	3.487.018	36.772	57.977	131.349	127.087	(156.882)	(1.019.528)	1.710.814	7.330.246	(63.588.241)	(19.830.062)	(457.637)	977.338	-	(23.779)	(25.857)	(25.234)	(29.462.469)	(9.971.179)
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	1.826	1.813	-	-	(33.925)	(19.824)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.931	2.403	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**80.247.563**	**110.017.521**	**(194.079)**	**18.307.530**	**38.488.098**	**24.547.306**	**-**	**3.487.018**	**36.772**	**57.977**	**131.349**	**127.087**	**(156.882)**	**(1.019.528)**	**1.712.745**	**7.332.649**	**(63.588.241)**	**(19.830.062)**	**(457.637)**	**977.338**	**-**	**(23.779)**	**(25.857)**	**(25.234)**	**(29.462.469)**	**(9.971.179)**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																										
Acciones Comunes	1.000,82	1.372,09	(11,18)	24.614,93	2.218,21	1.414,64	-	375,64	11.349,37	17.894,14	13.134,90	12.708,70	(14.146,27)	(91.932,20)	180,07	771,52	(19,627)	(6,121)	(8,21)	17,54	-	(475,58)	-	-	(36,10)	(12,20)

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		EPH2 S.A.		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Entel Call Center S.A. y filiales		Entel Perú S.A		Direcnet S.A.C		Entel Internacional BVI Corp.		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA	
	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19	31-12-20	31-12-19
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	300.797.863	230.586.297	39.254	334.361	43.068.658	34.072.343		22.341.589	(47.755)	22.486	(16.663)	(13.814)	(620.360)	(52.020)	12.563.983	(12.343.452)	151.981.190	41.933.790	3.119.930	(11.064.510)	-	23.779	(1.489)	(1.423)	(225.552)	170.835
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(67.551.213)	18.646.945	-	-	-	-	-	(990.511)	-	-	16.663	13.814	281.811	546.365	(70.003)	8.449.251	(105.787.190)	88.611.380	0,000	8.898.920	-	-	-	-	-	559.751.871
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(233.434.622)	(248.449.864)	(727.919)	-	(43.068.658)	(34.073.574)	-	(21.351.078)	(32.926)	(50.694)	-	-	338.549	(494.345)	(11.573.840)	3.411.157	(207.763.732)	77.435.648	(3.296.896)	1.938.419	-	(44.206)	1.489	1.423	83.748	559.751.871
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**(187.972)**	**783.378**	**(688.665)**	**334.361**	**-**	**(1.231)**	**-**	**-**	**(80.681)**	**(28.208)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**920.140**	**(483.044)**	**(161.569.731)**	**207.980.818**	**(176.966)**	**(227.171)**	**-**	**(20.427)**	**-**	**-**	**(141.804)**	**170.835**
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	80.667	28.208	0	-	-	-	(171.658)	17.668	(7.420.330)	15.667.919	148.876	8.428	-	-	-	-	-	(16.097)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.896.306	1.112.928	805.037	470.676	-	1.231 -	-	-	156	156	-	-	-	-	950.106	1.415.482	227.827.927	4.179.190	45.748	264.491	-	20.427	-	-	154.738	-
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**1.708.334**	**1.896.306**	**116.372**	**805.037**	**-**	**-**	**-**	**-**	**142**	**156**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1.698.588**	**950.106**	**58.837.866**	**227.827.927**	**17.658**	**45.748**	**-**	**-**	**-**	**-**	**12.934**	**154.738**

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 (en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A.	EPH1 S.A. y Filiales	EPH2 S.A.	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones SPA	Entel Call Center S.A. y filiales	Entel Perú S.A	Direcnet S.A.C	Entel Internacional BVI Corp.	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	Entel Internacional SPA
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2019	**646.586.459**	**20.258.245**	**19.986.257**	**(1.843.807)**	**1.355.752**	**3.145.639**	**22.428.565**	**25.120.914**	**976.865.131**	**1.618.854**	**320.298**	**(907.714)**	**445.344.283**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	80.247.599	(194.079)	38.522.023	-	36.772	131.349	(156.882)	1.708.883	(63.588.241)	(457.638)	-	(25.857)	(29.462.469)
Distribución de Dividendos definitivos	(115.006.284)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	(24.073.721)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.026.021)	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	33.004.712	(17.520.769)	5	-	-	-	(2.663.732)	(949.013)	(163.717.528)	(43.976)	(320.298)	-	(74.483.950)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2019	**620.758.765**	**2.543.397**	**58.508.285**	**(1.843.807)**	**1.392.524**	**3.276.988**	**19.607.951**	**25.880.784**	**749.559.362**	**91.219**	**-**	**(933.571)**	**341.397.864**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2018	**587.224.462**	**30.286.025**	**13.438.951**	**17.669.175**	**2.286.693**	**3.018.552**	**21.920.526**	**17.059.423**	**350.553.016**	**519.433**	**296.519**	**(882.480)**	-
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	110.017.521	(28.335.310)	24.547.306	**3.487.018**	(988.918)	127.087	(1.019.528)	7.332.649	(19.830.059)	977.338	23.779	(25.234)	559.751.871
Distribución de Dividendos definitivos	(26.476.218)	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendo Mínimo	(33.004.712)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	8.825.406	18.307.530	(18.000.000)	(23.000.000)	57.977	-	1.527.567	728.842	646.142.174	122.083	-	-	(114.407.588)
Saldo Final al 31-12-2018	**646.586.459**	**20.258.245**	**19.986.257**	**(1.843.807)**	**1.355.752**	**3.145.639**	**22.428.565**	**25.120.914**	**976.865.131**	**1.618.854**	**320.298**	**(907.714)**	**445.344.283**

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.267.832
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.p.A.: 0,001%	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	16,85%	0,07%
Resultados del Ejercicio 2020	M$ 80.247.563	M$ (194.079)
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	EntelPhone S.A. provee a ENTEL S.A. los servicios necesarios para complementar su oferta integral de comunicaciones y de continuidad operacional. A su vez ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de plataformas de redes que soportan sus negocios.
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 169.906.560. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 12.449.959. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 21.736.410.	ENTEL S.A. da en arriendo anualmente a EntelPhone S.A. infraestructura de telecomunicaciones y servicios de instalación, operación y mantención de redes, arriendo o subarriendo de espacios físicos en edificios y locales comerciales, servicios informáticos de procesamiento de datos, administración de redes y servicios administrativos, por M$ 13.814.766. EntelPhone S.A. entregó a ENTEL S.A. servicios de telecomunicaciones y cargos de acceso por M$ 852.521.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	EPH1 S.A. y filiales	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.
Objeto Social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 12.511.617	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%	ENTEL S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.p.A.: 8,58%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	1,57%	0,03%
Resultados del Ejercicio 2020	M$ 38.488.098	M$ 36.772
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Mario Núñez P.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a ENTEL S.A. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entelfónica S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 200.776. Entelfónica S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 218.066.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Call Center S.A. y filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Objeto Social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 90,00% Entel Inversiones S.p.A. 10,00%	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,63%	0,09%
Resultados del Ejercicio 2020	M$ 1.712.745	M$ 131.349
Directorio	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 555.182. Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 20.349.639.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.	ENTEL Inversiones S.p.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 559.751.871	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00%	ENTEL S.A. 100,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	9,27%	0,43%
Resultados del Ejercicio 2020	M$ (29.462.469)	M$ (156.882)
Directorio	No tiene.	No tiene.
Gerente General	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	Direcnet S.A.C
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Direcnet S.A.C se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública de 23 de diciembre de 2016, conforme a las leyes de la República de Perú.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Tiene por objeto dedicarse a prestar el servicio público de distribución por cable en la modalidad de difusión directa por satélite, los servicios de portador local, servicios de valor añadido y en general, todo tipo de servicio públicos de telecomunicaciones permitidos por las normas que regulan las actividades de telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado M$ 1.184.754.108	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.920.380
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional S.p.A. 44,8847% Entel Inversiones S.p.A. 0,9928%	ENTEL S.A. 99,9999% Entel Inversiones S.p.A. 0,0001%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	11,02%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2020	M$ (63.588.241)	M$ (457.637)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M.., Director	No tiene.
Gerente General	Ramiro Lafarga B.	Luis Torrealba F.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 7.497.079. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 4.277.761.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Sociedades Filiales de Entel S.A.

Razón Social	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Objeto Social	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2019	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,00%
Resultados del Ejercicio 2020	M$ (25.857)
Directorio	No tiene.
Gerente General	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Memoria Integrada **2020**

#Cuidarnos es una buena señal

Edición
Corporate Citizenship

Proyecto desarrollado por DA Estudio Creativo © • 2021





Memoria Integrada 2021



El inicio de un gran cambio, trae una gran velocidad.
En Entel **nuestras posibilidades son infinitas.**

Memoria Integrada **2021**

Volver
al índice
Descargar
PDF

01 Introducción
y contexto

02 Perfil
corporativo

03 Gobernanza y
cumplimiento
normativo

04 Innovación y
adaptación

05 Organización

06 Clientes
y mercados

07 Infraestructura

08 Compromiso
con el desarrollo

09 Resultados:
gestión financiera
consolidada

10 Información
Financiera

Índice
GRI



Identificación de la sociedad

GRI 102-1/ 102-3/ 102-5/ 102-53

Razón social:
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A

Nombre de fantasía:
Entel-Chile S.A.

Nemotécnico:
ENTEL

Domicilio legal:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Dirección:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Rut:
92.580.000 - 7

Tipo de sociedad:
Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:
162

Teléfono:
(56 -2) 2360 0123

Fax:
(56-2) 2360 3424

Código postal:
Casilla 4254, Santiago

Sitio web:
www.entel.cl

Relación con inversionistas

Director de relaciones con inversionistas
Carmen Luz De La Cerda C.
Tel: (562) 2360-3176
cdelacerda@entel.cl

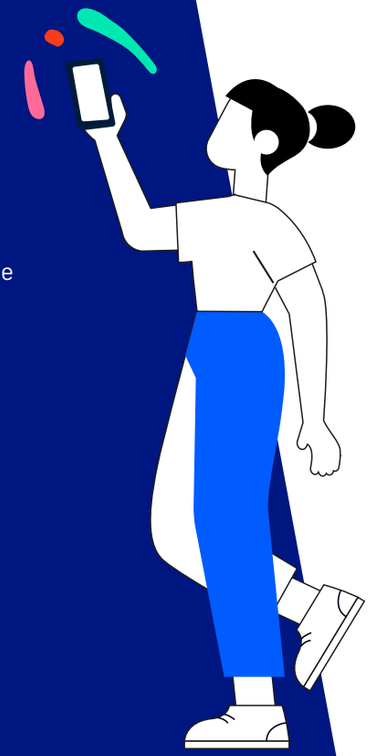
Sostenibilidad

Para contactar al equipo de Sostenibilidad, escribir a sostenibilidad@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Fax: (562) 2393 9101 / (562) 2393 9215

Avenida Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia.
Lunes a viernes de 09 a 17 horas continuado
atencionaccionistas@dcv.cl



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice de contenidos



01 Introducción y contexto

- Carta del Presidente
- Sobre esta Memoria Integrada
- Entel en una mirada
- Hitos de 2021
- Estrategia corporativa
- Negocio sostenible
- Relación con los grupos de interés
- Premios y reconocimientos en 2021

02 Perfil corporativo

- Perfil de Entel
- Historia
- Segmentos y Mercados
- Imagen Corporativa
- Industria de la tecnología y las comunicaciones
- Gestión de riesgos

03 Gobernanza y cumplimiento normativo

- Gobierno corporativo
- Ética y cumplimiento normativo
- Entorno normativo
- Participación transparente

04 Innovación y adaptación

- Modelo de innovación de Entel
- Transformación digital Entel
- Transformación digital de la sociedad
- Ciberseguridad
- Entel data driven y protección de la privacidad

Índice de contenidos

05 Organización

- Equipo humano
- Proveedores y contratistas

06 Clientes y mercados

- Experiencia de clientes
- Mercado Personas
- Mercado Empresas
- Mercado Corporaciones
- Mercado Mayorista
- Telefonía fija y móvil en Perú
- Entel Call Center
- Entel 2030

07 Infraestructura

- Nuestra infraestructura
- Inversiones
- Continuidad operacional

08 Compromiso con el desarrollo

- Inclusión digital
- Gestión comunitaria
- Gestión ambiental

09 Resultados: Gestión financiera consolidada

- Contextos mercados
- Resultados 2021

10 Información Financiera

- Gestión financiera consolidada

Índice GRI



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

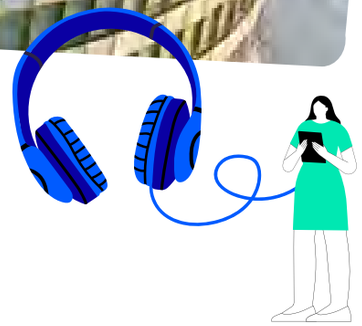
Índice GRI



Capítulo
Introducción y contexto

01

- Carta del Presidente
- Sobre esta Memoria Integrada
- Entel en una mirada
- Hitos de 2021
- Estrategia corporativa
- Negocio sostenible
- Relación con los grupos de interés
- Premios y reconocimientos 2021



Volver
al índice
Descargar
PDF

01 Introducción **y contexto**
02 Perfil **corporativo**
03 Gobernanza y **cumplimiento normativo**
04 Innovación y **adaptación**
05 Organización
06 Clientes **y mercados**
07 Infraestructura
08 Compromiso **con el desarrollo**
09 Resultados: **gestión financiera consolidada**
10 Información **Financiera**

Índice
GRI



1.1

Carta del presidente

GRI 102-7/ 102-14

Estimados accionistas: En nombre del Directorio de Entel, me es grato presentar nuestra segunda memoria integrada, documento que reúne la información financiera y los avances socioambientales de la compañía en un año que, al igual que el anterior, estuvo marcado por la pandemia de Covid-19 y la incertidumbre económica.

En 2021, las circunstancias nos obligaron a redoblar nuestros esfuerzos para mantener la continuidad y calidad de los servicios que ofrecemos en momentos en que eran esenciales, cuidando siempre la integridad de nuestros colaboradores.

En este contexto desafiante, cosechamos nuevamente logros muy positivos, lo cual no fue fruto del azar. Esta crisis de escala mundial nos encontró en buen pie gracias al arduo trabajo desarrollado desde hace años en ámbitos como la renovación de plataformas tecnológicas, las mejoras de la infraestructura de red, la incorporación de analítica avanzada e inteligencia artificial, el fomento de la colaboración multidisciplinaria y la focalización de los recursos en las áreas de mayor valor. Esto nos permitió estar a la altura de las necesidades, brindando a nuestros clientes mejores experiencias, cada vez más simples y digitales, manteniendo al mismo tiempo los márgenes operacionales y profundizando el posicionamiento como marca altamente valorada y confiable.

Resultados financieros

Los ingresos consolidados totalizaron $2.460.119 millones, un aumento de 14,6% respecto al ejercicio del 2020. En tanto, el EBITDA consolidado llegó a $772.452 millones, lo que representa un crecimiento interanual de 12,9%. Por otra parte, el resultado operacional se elevó a $294.375 millones, un 38,5% superior al año anterior. Destacable es que la utilidad antes de impuestos alcanzó los $118.630 millones, 26,3% superior a la del año anterior. Por su parte, la utilidad neta registró una ganancia de $74.975 millones, disminuyendo respecto del año 2020, fundamentalmente por el impacto en impuestos debido a la revalorización tributaria de las inversiones en dólares, así como el impacto contable de la recompra de bonos llevada adelante exitosamente por la compañía.

Es relevante que este impulso en todas las líneas provino tanto de las operaciones en Chile como en Perú. Así, por ejemplo, en el caso del EBITDA, este aumentó un 10% respecto al año anterior en el caso de Chile, y un 50,4% en el caso de Perú. De igual forma, el resultado operacional en Chile se incrementó un 18,3% y el de Perú pasó a ser positivo.

Pero estos resultados no son fortuitos, son consecuencia de una estrategia que permite a la compañía exhibir una buena trayectoria en los últimos años. Así, el crecimiento

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Carta del presidente

compuesto promedio del EBITDA orgánico desde el año 2019 a la fecha alcanza el 14,3%, y en ese mismo período el margen de EBITDA consolidado aumentó en 2 puntos porcentuales.

Durante el 2021 se invirtieron $445.467 millones, de los cuales $356.742 millones se destinaron al negocio en Chile y $88.725 millones a Perú. Por línea de negocio, un 63% se destinó al negocio móvil en ambos países, un 19% al negocio de servicios fijos y TI en empresas y corporaciones, y un 17% al negocio hogar.

Impulso del negocio móvil en Chile

Respecto al negocio móvil en Chile, la industria continuó presentando gran dinamismo. La migración desde prepago a planes de suscripción siguió su tendencia, representando los clientes de prepago al cierre del año 2021 el 43,7% de la base total de abonados de la industria, 8,2 puntos porcentuales menos que al cierre del año 2020. Cabe señalar que la base total creció 5,3% respecto del cierre del año anterior.

En este contexto altamente competitivo, la compañía mantuvo su liderazgo en el segmento móvil. Así, la base total de clientes móviles de Entel aumentó 9% respecto a diciembre 2020, alcanzando los 10,2 millones de clientes, creciendo un 12% en el segmento pospago y un 4% en prepago. Un hito destacable es que nuevamente la compañía lideró la portabilidad neta de suscripción, con una adición neta de 146 mil clientes. Esto se logró sin deteriorar los ingresos móviles por servicio, donde Entel alcanzó el 39,2% de participación en los ingresos de la industria al último trimestre del año 2021, 1,1 puntos porcentuales de aumento respecto del mismo período del año anterior.

Durante el 2021, la compañía alcanzó hitos importantes en las interacciones digitales con los clientes, así como en el comercio electrónico 2.0. Un ejemplo es el mix de ventas digitales, que ya representan un 30% del total en el caso de los servicios móviles y más de un 40% en los fijos. Esta transformación digital ha permitido a la compañía innovar, con iniciativas como el “Delivery Express”, que consiste en la entrega a domicilio en un máximo de dos horas, de equipos, accesorios y planes adquiridos en forma remota.

Entel Perú sigue creciendo

El mercado peruano también mostró gran dinamismo, registrando un crecimiento de la base de usuarios de prepago y pospago de un 10,1%. En este contexto, a diciembre de 2021, Entel Perú alcanzó los 9,9 millones de clientes, un 11% más que al cierre de 2020, siendo uno de los pioneros en Latinoamérica en lanzar servicios 5G, con crecimiento en ventas digitales y siendo reconocida por la mejor experiencia de cliente, de acuerdo con el Índice BCX de la consultora IZO, por séptimo año consecutivo. A diciembre 2021 la compañía registró 4,4 millones de clientes de suscripción, un 19% superior respecto del cierre del año anterior, mientras que en prepago llegó a casi 5,5 millones, aumentando un 6% en el mismo período.

Para destacar es que durante el año 2021 la empresa alcanzó ingresos orgánicos por USD 1.016 millones, un 37,8% superior a lo registrado en el ejercicio anterior, y un EBITDA de USD 172 millones, que representa un incremento de 50,4% respecto al del ejercicio 2020.



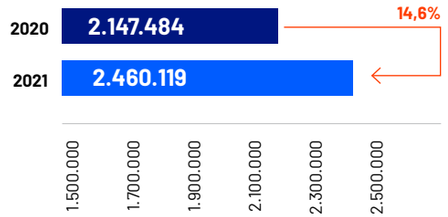
Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

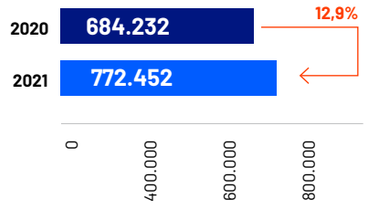
Índice GRI



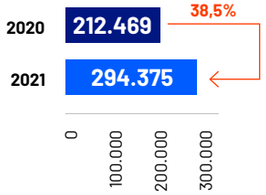
Ingresos consolidados en millones de $



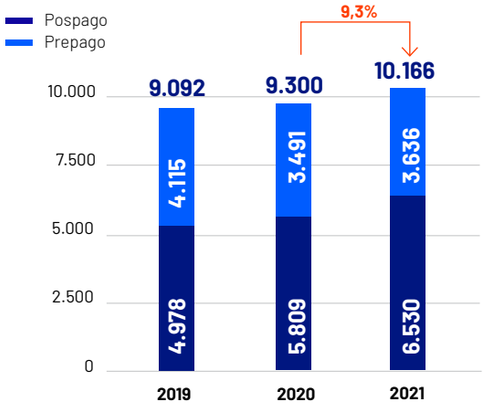
EBITDA en millones de $



Resultado operacional en millones de $



Base abonados móviles Chile en miles





12,4%

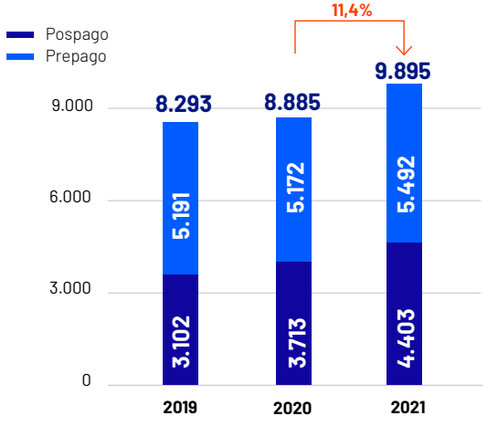
creció base de suscripción en **Chile 2021.**



18,6%

creció base de suscripción en **Perú 2021.**

Base abonados móviles Perú en miles



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Carta del presidente

De esta forma, la compañía ha ido alcanzando escala en su operación, posicionándose como un actor muy valorado y relevante en el mercado móvil peruano, llegando en el último trimestre del año 2021 a un 24,4% de participación en los ingresos por servicio de la industria, 1 punto porcentual de aumento respecto del mismo período del año anterior.

Negocio Hogar en Chile

Durante 2021 el negocio Hogar presentó una intensa competencia, con varios operadores desplegando red de fibra óptica. En ese marco, Entel alcanzó una cobertura de 769 mil hogares pasados, lo que le permitió llegar a 234 mil de RGU (Unidades Generadoras de Ingreso por su sigla en inglés) a diciembre 2021, un 66% más que al cierre del año anterior. A futuro, la compañía continuará expandiendo de manera eficiente su servicio de fibra a más hogares, ya sea través de redes propias o de terceros.

Despliegue de 5G y Estrategia de Red

En 2021 logramos un hito clave para seguir ofreciendo mejores servicios y liderar el cambio tecnológico en que estamos inmersos. Fuimos uno de los tres operadores que ganaron la licitación de la banda 3,5 GHz, indispensable para desarrollar la tecnología 5G en Chile. Gracias a la forma en que la compañía se había preparado, realizando inversiones en fibra óptica y 4G, requeridas para habilitar el 5G, durante 2021 pudimos instalar más de 400 nuevas antenas, y con eso iniciar la operación de esta nueva tecnología en 33 comunas como parte de la primera etapa del proyecto. Así, nuestros clientes de pre y pospago con terminales 5G habilitados pueden, desde diciembre del año 2021, acceder a esta tecnología. El proyecto regulatorio comprende 1.384 sitios en la banda 3,5 GHz a octubre de 2023, con una inversión estimada para dicho proyecto de USD 144 millones.

Y si bien 5G es el futuro, 4G seguirá presente por mucho tiempo. Por eso, y con el fin de cumplir nuestro compromiso de entregar una experiencia de red superior, durante el 2021 se aprobó un presupuesto total para la red 4G en Chile de $110 mil millones, aumentando su despliegue y capacidad, especialmente en zonas rurales y localidades pequeñas.

Exitoso primer bono sostenible

En 2021 dimos un paso más en la integración de los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), al colocar nuestro primer bono sostenible en el mercado internacional, por un monto de USD 800 millones. La baja tasa de interés (3,05% anual en dólares), la clasificación de riesgo, los *spreads* de colocación y la alta demanda que tuvo, evidencian la confianza que concita Entel entre los inversionistas, así como la credibilidad en sus prácticas sostenibles.

Con la emisión de este bono, la compañía restructuró su perfil de vencimientos, alargando significativamente los plazos de sus obligaciones, lo cual, junto con la importante posición de efectivo, configuran una situación financiera sana, de largo plazo, adecuada para financiar las inversiones que el negocio requiere.

Plan de mejora en Experiencia de Clientes

Una característica que siempre ha distinguido a Entel es dar una experiencia de cliente superior. Para profundizar este posicionamiento, en un entorno cada vez más demandante con nuestros servicios, hemos decidido ir un paso más allá, y establecer como objetivo estratégico el convertir a los clientes en verdaderos "fans" de nuestra marca. Esto requiere múltiples acciones en variadas dimensiones. Es un esfuerzo en 360° grados, desafío en el cual nos hemos embarcado con entusiasmo y convicción.

Preparándonos para los futuros desafíos

Sabemos que nuestra industria enfrentará grandes retos en el futuro próximo. A la incertidumbre económica en Chile y Perú, se suma un período que tendrá un sostenido aumento de costos e inversiones, debido a la mayor inflación, el aumento del tipo de cambio y al ciclo en que se encuentra el desarrollo del negocio.

Pero estas complejidades no cambian nuestros objetivos estratégicos. Queremos seguir liderando con decisión el mercado móvil chileno y crecer de manera sostenida en el mercado móvil peruano, alcanzando en ese país la necesaria escala de operación en el negocio. Además, pretendemos continuar nuestra expansión al mercado hogar con una oferta de fibra de calidad tanto en Chile como en Perú y profundizar el desarrollo de servicios digitales para capturar especialmente la oportunidad que se abre con 5G, en especial en el segmento de empresas. Todo esto lo haremos entregando siempre una propuesta de valor renovada, innovadora y con una atención simple, que permita generar una gran experiencia de servicio.

El logro de estos objetivos estará fundado en alcanzar las economías de escala necesarias en cada línea de negocio, un uso profundo y generalizado de las herramientas digitales, un permanente cuidado por focalizar los recursos de manera eficiente en las áreas de valor, y una cultura ágil y centrada en la experiencia de nuestros clientes. Sabemos que lo anterior sólo se consigue cautivando y cultivando a los talentos humanos en las distintas áreas del negocio, palanca fundamental para ser una empresa exitosa y sostenible en el largo plazo.

En definitiva, tenemos metas motivadoras, complejas y desafiantes, pero contamos con la infraestructura, tecnología, recursos financieros y, sobre todo, con los equipos humanos necesarios para alcanzarlas.

Para terminar, quisiera agradecer la confianza depositada por los accionistas en el Directorio de la compañía, la preferencia de nuestros clientes, el compromiso de nuestros franquiciados y el trabajo constante de nuestros colaboradores en este periodo especialmente desafiante.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente de Entel

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

1.2

Sobre esta memoria integrada

GRI 102-12/ 102-44/ 102-45/ 102-46/ 102-47/ 102-50/ 102-52/ 102-54/ 102-56

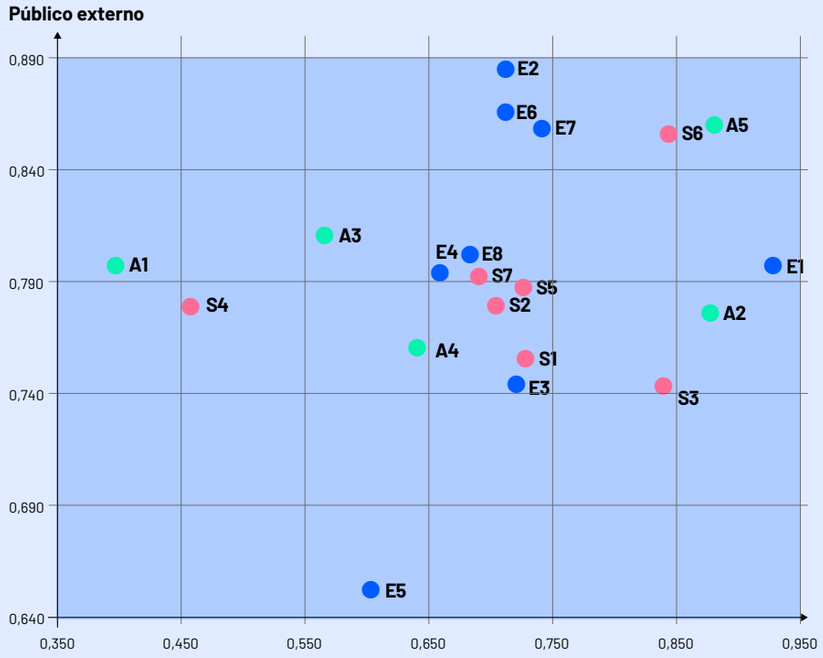
La presente memoria reúne la información financiera y socioambiental de las operaciones de Entel en Chile y Perú para el periodo enmarcado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. Este documento se elaboró de acuerdo con la Normativa de Carácter General 30 de la Comisión para el Mercado Financiero y los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental según la opción de conformidad esencial. Además, incorpora los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council, particularmente su enfoque de capitales, y del Sustainability Accounting Standards Board, en lo que respecta a servicios de telecomunicaciones. También representa nuestra comunicación de progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas. Su publicación es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo.

El contenido ha sido verificado externamente, como lo comprueba la carta de los auditores publicada en la página 180. En el índice GRI se identifican los indicadores de sostenibilidad que fueron objeto de verificación. Asimismo, en los títulos y subtítulos que aparecen a lo largo del reporte señalamos los diferentes temas materiales abordados.

Análisis de materialidad

El proceso para identificar los temas económicos, sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes para nuestros grupos de interés se efectúa cada dos años. El último tuvo lugar en 2020, en el cual realizamos una consulta interna con miembros de la alta gerencia y encuestamos a representantes de los colaboradores de la compañía, clientes, proveedores, contratistas, reguladores, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, la academia, centros de estudios, gremios, asociaciones y autoridades. Este trabajo permitió seleccionar 20 temas alineados con la cultura corporativa, la estrategia de sostenibilidad y los pilares estratégicos de Entel, que fueron priorizados según su relevancia para los stakeholders. El resultado se resume en la siguiente matriz, distinguiendo entre temas económicos y de gobernanza (E), medio ambientales (A) y sociales (S):

Matriz de materialidad



E1. Innovación digital y adaptación tecnológica
E2. Ética y responsabilidad corporativa
E3. Gobierno corporativo
E4. Transparencia y reputación
E5. Regulación y discusión pública
E6. Resguardo de la privacidad
E7. Seguridad de la información y ciberseguridad
E8. Calidad y confiabilidad de la red

A1. Gestión del agua y residuos
A2. Gestión eficiente de energía y emisiones
A3. Gestión de los riesgos asociados al cambio climático
A4. Diseño ambiental de productos y servicios
A5. Gestión del ciclo de vida del producto (Economía circular)

S1. Cultura interna/ Bienestar integral del equipo
S2. Diversidad, igualdad & inclusión
S3. Gestión de talento
S4. Gestión responsable de la cadena de suministro
S5. Articulación y coordinación con comunidades/ territorios
S6. Brecha digital y acceso a las tecnologías
S7. Experiencia y bienestar del consumidor

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Sobre esta memoria integrada

Estudio SSIndex 2021

Adicionalmente, en 2021 las áreas de Sostenibilidad y de Gestión de Riesgos coordinaron por primera vez la implementación del Stakeholders Sustainability Index (SSIndex), herramienta para evaluar los riesgos de sostenibilidad asociados a los comportamientos de los grupos de interés, utilizando información de las propias partes interesadas. En este caso, se realizaron encuestas en línea[1] a colaboradores, proveedores, contratistas y clientes de los mercados Personas, Empresas y Corporaciones, acerca de su percepción sobre cómo nuestra empresa gestiona una serie de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Junto con validar la vigencia de los temas materiales, este ejercicio nos permitió confeccionar un mapa de riesgos ASG con el que ha sido posible anticipar eventuales dificultades y enfocar nuestro trabajo en sostenibilidad con mayor precisión.

Las oportunidades de mejora identificadas —tanto las transversales como las específicas de determinadas áreas— se tradujeron en un mapa de acciones, que en gran medida también marcan la pauta de este reporte integrado.



El 69% de las personas encuestadas aprueba la gestión de riesgos y sostenibilidad de Entel. Esos nos ubica un punto sobre el promedio de las empresas medidas por **SSIndex en 2020**

[1] **El instrumento utilizado tenía tres partes:** preguntas Likert SSIndex, preguntas Open Box SSIndex y preguntas adicionales de Entel. Se trata de un estudio representativo, con 95% de confianza.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

1.3

Entel en una mirada

GRI 102-7

Ingresos consolidados

$2.460.119

millones de pesos

EBITDA consolidado

$772.452

millones de pesos

Inversión

$445.467

millones de pesos

20,1

millones de abonados móviles en Chile y Perú

Chile

Abonados móviles

10,2 millones

721 mil nuevos clientes suscripción +12,4% vs. 2020

146 mil

portaciones netas en suscripción.

Ingresos

$1.664.230

millones de pesos

+12,6% vs 2020

Espectro

240 MHz

EBITDA

$635.028

millones de pesos

+10% vs 2020

Inversión

$352.945

millones de pesos

UGI Hogar

539.086

233.989 UGI Fibra (+66% vs 2020)

Estas cifras no incluyen Call Center.

Infraestructura móvil

6.456 POP´s

2G: 3.027 **4G LTE:** 5.040

3G: 5.720 **5G:** 367

Data center

8.500 m²

Fibra óptica troncal

6.019 km

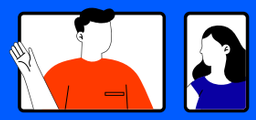
a lo largo de todo Chile





1,9 millones

de hogares con potencial servicio de tecnología inalámbrica y fibra óptica



769 mil

home passed

(+68,5% vs 2020)

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Entel en una mirada

Perú

Abonados móviles

9,9 millones

690 mil nuevos clientes
suscripción +18,6% vs. 2020

Ingresos

$793.884

millones de pesos

+35,6% vs 2020v

EBITDA

$134.019

millones de pesos

+50,4% vs 2020

Estas cifras no incluyen Call Center.

140 mil

portaciones netas
en **suscripción.**

UGI Hogar

133.340

Espectro

297,4 MHz

Inversión

$88.354

millones de pesos

Infraestructura móvil

5.345 POP´s

2G: 3.693 **4G:** 5.345
3G: 4.689 **5G:** 219

Data center

752 m²

Fibra óptica troncal

4.507 km

en Lima y provincias

1,7 millones

de hogares con potencial servicio de tecnología inalambrica y fibra óptica.



Todas las cifras corresponden a los resultados del año 2021. Los porcentajes indican la variación respecto a 2020.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

1.4

› **Hitos** de 2021



Adjudicación y lanzamiento comercial 5G

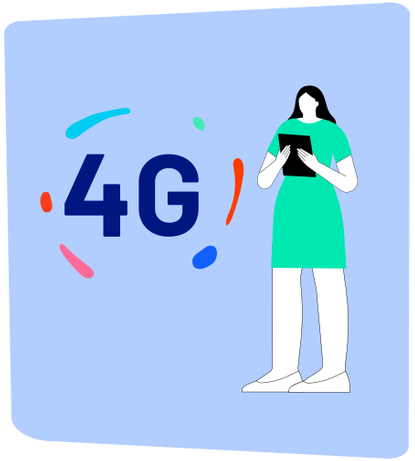
En Chile, gracias a la adjudicación de espectro en la banda 3.5GHz, en diciembre comenzamos la operación comercial de la primera etapa de la nueva red 5G.

En abril, luego de la autorización por parte de la autoridad iniciamos la operación de 5G en Perú, en Lima, Chiclayo, Trujillo y Arequipa.



Modelo híbrido de trabajo

La contingencia sanitaria aceleró nuestro avance hacia un nuevo sistema laboral híbrido que permite integrar los beneficios de la experiencia presencial y la remota. En el caso de Chile, dio forma a Entel Work, con dos días a la semana de trabajo presencial y tres de trabajo remoto. En Perú, se desarrolló Entel Flex Office, que considera también dos días de trabajo en oficina.



Mejoras 4G

Durante 2021 fortalecimos nuestra red 4G en Chile, con despliegue y actualización de la red, especialmente en zonas rurales, para continuar acercando las infinitas posibilidades que da la tecnología a todas las personas.

En Perú, implementamos el despliegue rural de la red 4G, llegando con servicio a zonas de baja densidad poblacional, en un esfuerzo por reducir la brecha de conectividad.



Emisión primer bono sostenible

En 2021 dimos un paso más en la integración de los factores ASG a la estrategia de la compañía, al colocar exitosamente nuestro primer bono sostenible en el mercado internacional, por un monto total de USD 800 millones.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

1.5

Estrategia corporativa

Desde que Entel nace en 1964 para mejorar las comunicaciones en el país, ha seguido una estrategia de negocio acorde con su actual propósito de acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad. Durante décadas, eso se tradujo en un constante esfuerzo por extender el acceso a la conectividad a lo largo y ancho de Chile y, más recientemente, en Perú. Luego, con la llegada de la era digital, agregó a su propuesta de valor una amplia gama de servicios y productos tecnológicos.

De cara a los próximos años, al borde de los profundos cambios que promoverá la quinta generación de telefonía móvil y el despliegue de las redes de fibra óptica en todo el país, nos proponemos dar un gran salto en la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Esta meta pasa por seguir robusteciendo nuestras redes, ser cada vez más cercanos a nuestros usuarios y sus necesidades, y enriquecer con innovación continua nuestras propuestas de valor, para ser el mejor aliado de nuestros clientes en su día a día.

Pilares estratégicos

01 Innovación y adaptación

02 Organización y cultura ágil

03 Experiencia distintiva

04 Infraestructura moderna y robusta

Focos estratégicos **2022-2024**

Explorar nuevas oportunidades de negocios en el segmento Personas: juegos, realidad aumentada, realidad virtual, carrier billing, domótica, IoT,accesorios, fibra óptica al hogar, etc.

Tomar oportunidades de negocios digitales a través de Entel Ocean, desarrollando soluciones para clientes B2B.

Transformar la compañía para un entorno más digital, en todas sus dimensiones.

Ante un escenario desafiante en gastos e inversiones, dar un nuevo impulso a la eficiencia y a la simplicidad, alcanzando niveles propios de una empresa digital.

Sintonizar con los desafíos de la sociedad, buscando tener un rol significativo en el país, con la sostenibilidad como un pilar estratégico.

A través de una propuesta de valor convergente, transformarnos para que nuestros clientes sean fans de Entel.

Mantener el liderazgo en el negocio móvil y aumentar la escala del negocio hogar.

Posicionar a Entel como líder en despliegue 5G.

5G

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Estrategia corporativa



Avances estratégicos 2021

Hitos de la gestión de los negocios móviles y fijos en Chile

- El negocio móvil presentó una gran tracción producto de una buena propuesta de valor en todos los mercados (base pospago creció en 12%).
- Entel lideró en portabilidad neta, con 37% en participación de mercado pospago, 0,3 puntos porcentuales menos que en 2020, pero manteniendo una amplia ventaja sobre el segundo operador. La participación de ingresos avanzó un 1,1 puntos porcentuales, alcanzando un 39%.
- Los resultados orgánicos registraron una tendencia positiva, con un crecimiento de un 14% en ingresos y de un 12% en Ebitda.
- Los terminales jugaron un papel relevante. Sus ventas experimentaron un fuerte impulso producto de la mayor liquidez en la economía, lo que se tradujo en un alza de 42% en los ingresos por este rubro.
- Fibra Hogar mostró una muy buena performance, con un aumento del 66% en RGU y el liderazgo en satisfacción. Este negocio aún presenta una cobertura de red limitada que seguirá desplegándose en los próximos años.
- En Empresas y Corporaciones, los ingresos de los negocios digitales y de TI crecieron un 9%.
- La infraestructura de red soportó de buena forma las exigencias por el aumento del tráfico que produjeron el teletrabajo y la teleducación.
- Entel se adjudicó la licencia 5G y desplegó la primera etapa de su red 5G en 33 comunas.

Hitos de la gestión de los negocios móviles y fijos en Perú

- El negocio móvil creció un 19% (base de clientes pospago) apalancado en una propuesta de valor consistente: red robusta, buen posicionamiento de marca y alta satisfacción, al igual que en Chile.
- La participación de mercado del segmento de suscripción llegó a 26% —0,7% puntos porcentuales más que en 2020— y la participación en ingresos creció un punto porcentual, hasta 24%.
- Los ingresos por servicios crecieron empujados por el buen desempeño de la industria, lo que generó mayor escala y aumento del margen operacional.
- Entel aumentó su cobertura sobre la población en un 4,2% (desde 75,2%), gracias a la utilización de redes de terceros (IPT y otros).
- Una buena posición de espectro e infraestructura han permitido que la red soporte las mayores exigencias.
- El negocio de terminales alcanzó márgenes positivos.
- Alcanzamos un resultado operacional (Ebit) positivo de USD 6,9 millones.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

1.6

Negocio sostenible

Entel nació con un claro rol social. Fue creada en 1964 en respuesta a las secuelas del devastador terremoto de 1960, que evidenció la necesidad de contar con un sistema de comunicaciones más moderno y confiable. Desde entonces, hemos trabajado por ampliar el acceso a la conectividad en Chile y, más recientemente, en Perú, con el convencimiento de que los servicios tecnológicos son imprescindibles para el progreso social y económico de las naciones. En el ejercicio de este rol, cumplimos la normativa ambiental y respetamos los entornos naturales donde operamos.

Durante la primera década del presente siglo, decidimos explicitar aún más este perfil al hacer de la sostenibilidad uno de los pilares de nuestro negocio, decisión que en 2018 se tradujo en un nuevo propósito empresarial: acercar la tecnología y facilitar su uso, generando oportunidades para las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. Hoy contamos con un plan estratégico de sostenibilidad que complementa la estrategia corporativa de Entel y establece ejes de trabajo con objetivos de mediano y largo plazo. Para cada rango de acción, se han definido actividades e iniciativas con las que buscamos concretar el propósito de utilizar la tecnología para transformar a la sociedad de manera responsable.

Ejes del plan estratégico de sostenibilidad

Ámbito de impacto	Transformación responsable	Transformación inclusiva	Transformación consciente
	Resiliencia y adaptación • Cambios regulatorios • Inversión en nuevas tecnologías • Altos estándares y sistemas robustos (ciberseguridad)	**Talento líder y representativo** • Atracción y desarrollo • Diversidad y equidad • Reconversión y flexibilidad	**Ecoeficiencia** • Reducción de consumo y energías más limpias (data centers) • Gestión de residuos
Cadena de valor	**Derechos fundamentales** • Ética digital • Prácticas de marketing responsable • Cadena de suministro	**Empoderamiento digital** • Proveedores • Clientes (con discapacidad, mujeres, pymes)	**Habilitador climático** • Soluciones B2B para reducir la huella ambiental de clientes empresariales y corporativos • Consumo y reciclaje electrónico
Sociedad	**Impactos de la tecnología** • Habilitación de 5G como motor de desarrollo (big data, ciudades inteligentes, telemedicina) • Aporte al debate público	**Reducción de la brecha digital** • Aporte a la conectividad • Habilitadores digitales (educación, talento futuro)	**Educación circular** • Fomento de buenas prácticas en hábitos de consumo y gestión de residuos



➤ **La coordinación de este plan recae en la directora de Sostenibilidad y Medio Ambiente,** líder de un equipo que forma parte de la gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, cuyo gerente reporta directamente al gerente general. Al menos una vez al año, también presenta los avances en temas relacionados con este ámbito al Directorio.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Negocio sostenible

Estrategia social

Reducir la inequidad continúa siendo un reto para los países en los que operamos. En ese contexto, un acceso más inclusivo a los servicios de telecomunicaciones constituye una poderosa herramienta para construir sociedades más justas e impulsar cambios positivos en áreas como la educación, la empleabilidad, el emprendimiento y el desarrollo cultural. Múltiples estudios muestran una correlación entre las telecomunicaciones y el bienestar social. De hecho, la pandemia dejó de manifiesto como nunca la necesidad de que toda la población goce de conexiones a internet estables y de alta velocidad para satisfacer sus necesidades básicas.

En Entel nos hemos propuesto reducir la brecha digital, proveyendo acceso a internet en comunas rurales[1], ya sea fija o inalámbrica. Se estima que el 25% de la población de Chile vive en territorios con un alto grado de ruralidad, que en conjunto cubren el 82% de la superficie nacional[2]. Esto representa un desafío único en términos de cómo suministrar conectividad en tan vasto y complejo territorio con una población tan dispersa.[3]

Más de un tercio de los 6.456 puntos de presencia en la red que posee Entel se ubica en zonas rurales o aisladas, algunas de las cuales no son comercialmente viables. Estas inversiones fueron realizadas por la propia compañía, como también a través de distintos mecanismos que el Estado chileno promociona para ampliar la cobertura de internet hacia zonas que carecen de ella. Estos mecanismos incluyen al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y las obligaciones regulatorias originadas en procesos de adjudicación de espectro.

En Perú, Entel trabaja con Internet para Todos (IPT) para reducir la brecha digital. Desde 2019 ha llevado internet móvil de alta velocidad 4G a más de siete mil comunidades rurales, beneficiando a un millón de personas. Este despliegue se realiza en el marco del régimen de canon por cobertura, que permite a los operadores destinar hasta un 40% del pago por el uso del espectro radioeléctrico a la instalación de antenas 4G en zonas desatendidas.[4]



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, consideramos que podemos hacer un aporte relevante al ODS 9, uno de los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, cuyo propósito es asegurar que los beneficios del desarrollo alcancen a todos los seres humanos en 2030. El ODS 9 les atribuye un rol central a las tecnologías de la información y a la conectividad en la construcción de economías sólidas e inclusivas, resaltando la importancia del acceso universal a internet y de las inversiones necesarias para lograrlo.



(1) **En Chile,** una comuna rural se define principalmente por una densidad demográfica menor a 150 habitantes por kilómetro cuadrado, con un máximo de 50 mil habitantes.

(2) **OECD (2020):** Rural well-being: Geography of opportunities: Chile, en: **Ver más**

(3) **Más detalles de nuestras iniciativas** para mejorar la conectividad de zonas rurales y aisladas en los capítulos 7 y 8 de esta memoria integrada.

(4) **Más información sobre las acciones** que realiza Entel en Chile y Perú para expandir la conectividad en el Capítulo 8: Compromiso con el desarrollo, de este reporte integrado.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Negocio sostenible



Estrategia ambiental

Si bien la expansión de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones es necesaria, también conlleva riesgos ambientales derivados del aumento en el consumo de energía, la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) y la generación de residuos electrónicos. Conscientes de esto, en Entel hemos adoptado una serie de medidas y buenas prácticas para un uso más eficiente de los recursos.

Más del 98% del consumo eléctrico en nuestras operaciones se concentra en las redes y data centers. Nuestra meta es asegurar que, a medida que el tráfico de datos crezca, podamos incrementar la eficiencia energética en estas instalaciones. Para gestionar las redes, contamos con una serie de indicadores que relacionan el volumen del tráfico con factores como calidad, capacidades disponibles y uso de recursos. De esta forma, logramos ahorros de hasta un 7% en consumo de electricidad. Además, mantenemos contratos para la provisión de energías renovables, que representan un porcentaje creciente en nuestra matriz. Cerca de dos tercios de la energía consumida en los data centers se genera con fuentes renovables. En 2022 este suministro incluirá sitios adicionales como el CNT y el data center de Longovilo. En adición, estamos probando métodos alternativos de producción. A la fecha, 140 antenas operan con energía solar, 19 con eólica y cuatro con celdas de hidrógeno. Asimismo, desde 2016 medimos las emisiones GEI directas e indirectas en todas nuestras operaciones con la metodología propuesta por el GHG Protocol. Para lidiar con la creciente generación de residuos electrónicos en el mundo, aplicamos una estrategia que combina la reparación, la reutilización y el reciclaje, junto con promover prácticas de economía circular en la sociedad. Contamos con más de 600 puntos de reciclaje en Chile y Perú.[1]

A medida que más personas se suman a la revolución digital en curso, se hace necesario agregar nuevas prácticas que fomenten el cuidado del medio ambiente y minimicen los impactos de la tecnología, así como incorporar más grupos de interés a la gestión ambiental. Dada la complejidad de estas tareas, Entel decidió unificar y formalizar las distintas iniciativas en ejecución. Así, en los últimos dos años ha estado trabajando en establecer una política ambiental e implementar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para toda la compañía, basado en la norma ISO 14001:2015. En 2020 se publicó su Política Ambiental, disponible en línea[2], que define la gobernanza en estas materias y establece directrices para gestionar los riesgos para el medio ambiente que se desprenden de nuestras actividades.

Financiamiento sostenible

En Entel sabemos que la necesidad social de ampliar la conectividad y la mitigación de los riesgos ambientales asociados a esta expansión requieren de más inversiones. Por otro lado, uno de los principales objetivos de nuestra estrategia financiera es asegurar liquidez en el corto, mediano y largo plazo para poder cumplir el plan de negocios corporativo.

Una forma de conciliar e incluso potenciar ambos objetivos es el financiamiento sustentable, tendencia mundial cada vez más extendida —aunque aún poco común en Chile y Perú— consistente en instrumentos de deuda que se aplican exclusivamente a financiar o refinanciar proyectos verdes y sociales, es decir, con impactos positivos para el medio ambiente y la sociedad. A medida que crece la valoración del mercado por las empresas con buen desempeño en sostenibilidad, la demanda por estos instrumentos ha ido al alza. Incluso hay estudios que indican que los préstamos y bonos sostenibles consiguen mejoras en torno a 0,10% en las tasas de interés.

Para ser considerados sostenibles, los préstamos y bonos deben cumplir una serie de requisitos formales. Dada la trayectoria de Entel, confiábamos en que la compañía estaba en condiciones de tener un buen desempeño en esta nueva forma de financiación.

[1] **Más información sobre las acciones relacionadas** con el consumo de energía y la gestión de residuos de Entel en el Capítulo 8: Compromiso con el desarrollo, de este reporte integrado.

[2] **Disponible en:** **Ver más**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Negocio sostenible

Marco de Financiamiento Sostenible

En 2021 Entel desarrolló un marco procedimental para emitir bonos y préstamos sostenibles, garantizando el uso de los fondos recaudados en proyectos que reduzcan emisiones, promuevan la gestión de residuos y mejoren el acceso a infraestructura y servicios básicos de telecomunicaciones, con la intención de causar impactos sociales y ambientales positivos.

Su elaboración se basó en los más altos estándares internacionales, en la estrategia de sostenibilidad de la compañía y en los ODS de Naciones Unidas, específicamente los objetivos 7, 9, 11 y 12.

El Marco de Financiamiento Sostenible resultante describe los procesos para seleccionar los proyectos a los que serán asignados los fondos y cómo estos deben ser utilizados y gestionados. Además, define compromisos respecto al reporte periódico de información sobre las asignaciones y el impacto de su uso, con indicadores objetivos y cuantificables.

Marco de Financiamiento Sostenible

Ver más

Revisión segunda opinión

Ver más

El Marco de Financiamiento Sostenible de Entel se basa en:

- Las Guías de Bonos Sustentables 2021 (SBG, Sustainability Bond Guidelines), los Principios de Bonos Verdes 2021 (GBD, Green Bond Principles) y los Principios de Bonos Sociales 2021 (SBP, Social Bond Principles), administrados por la International Capital Markets Association (ICMA).
- Los Principios de Préstamos Verdes 2021 (GLP, Green Loan Principles) y los Principios de Préstamos Sociales 2021 (SLP, Social Loan Principles), administrados por la Loan Syndications and Trading Association (LSTA), Loan Markets Association (LMA) y Asia Pacific Loan Market Association (APLMA).

Estos principios son guías procedimentales voluntarias que recomiendan la transparencia, la divulgación y la adopción de las mejores prácticas al momento de emitir instrumentos sostenibles, junto con describir las categorías de iniciativas elegibles como proyectos verdes y sociales.

Emisión del primer bono verde y social de Entel

Tras la realización de un road show telemático con potenciales inversionistas, en septiembre de 2021 Entel colocó su primer bono sostenible en el mercado internacional, por un monto total de USD 800 millones. Los bonos 144A/RegS[1] se colocaron en dólares, con vencimiento en dos cuotas idénticas en 2031 y 2032, a una tasa de interés de 3,05% anual.

La emisión —clasificada en categoría BBB- por S&P y Fitch Ratings—, se consideró un éxito en el mercado, puesto que tuvo una demanda que superó los US$ 2.640 millones.

Los fondos a ser recaudados con esta emisión de Bonos US serán utilizados principalmente para financiar y refinanciar, en su totalidad o en parte: (i) Proyectos Verdes Elegibles (Eligible Green Projects) y Proyectos Sociales Elegibles (Eligible Social Projects) de la Sociedad o de cualquiera de nuestras filiales de conformidad con los Principios de Bonos Verdes, 2021 y los Principios de Bonos Sociales, 2021 administrados por la International Capital Markets Association; y (ii) una oferta de rescate anticipado voluntario ("Tender Offer") de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2024, a una tasa de interés de 4,875% anual (los "Bonos 2024") y/o de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2026, a una tasa de interés de 4,750% (los "Bonos 2026"), por un monto total combinado de USD 800.000.000 de valor nominal. La prima a pagarse por el rescate anticipado voluntario ascendería a USD 66.481.026.

De esta manera, el ejercicio arrojó una ganancia en costos de intereses y deja a la compañía con suficiente liquidez para abordar su plan de negocios sin necesidad de refinanciamientos adicionales en el mediano plazo.

La baja tasa de interés alcanzada, la clasificación de riesgo, los spreads de colocación y demás indicadores asociados reflejan la confianza que los inversionistas depositan en Entel, en su estrategia y su sólida posición financiera. Este fue el bono con menor costo de emisión colocado por una empresa privada chilena en el exterior durante 2021 y su demanda más que triplicó la oferta, lo cual resulta aún más destacable si consideramos la alta competencia existente en los mercados mundiales, así como los elevados niveles de incertidumbre política y económica que muestran Chile y Perú en la actualidad. Internamente, la recepción del bono es una nueva evidencia de lo que Entel ha sido desde su nacimiento: una empresa que ejerce su quehacer de manera sostenible. Por último, a través de esta emisión, damos un paso más en la integración de nuestra estrategia de sostenibilidad al corazón del negocio.

Proyectos elegibles

El marco de Financiamiento Sostenible de Entel, revisado por Sustainalytics como segunda opinión, define los proyectos donde es posible invertir los fondos recaudados. Pueden ser nuevos o ya existentes, e incluir gastos hechos por Entel o sus subsidiarias tras la fecha de emisión del bono sostenible o en los 24 meses previos a su colocación.

Proceso de evaluación y selección de proyectos

Miembros de las áreas de Finanzas, Contabilidad, Gestión de Riesgos, Capital Humano y Sostenibilidad revisarán y seleccionarán proyectos que estén alineados con nuestro Marco de Financiamiento Sostenible, los que serán evaluados por sus riesgos ambientales y sociales de acuerdo con las políticas y procedimientos corporativos. Las asignaciones finales serán revisadas y aprobadas por el gerente de Finanzas. Los fondos deberán ser asignados dentro de los siguientes 36 meses tras la emisión del bono, en línea con las prácticas del mercado.

[1] **La Regla 144A** indica que los títulos de la deuda solamente serán ofrecidos a los inversionistas con base en Estados Unidos.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Negocio sostenible

➤ Gestión de fondos

Las áreas de Finanzas, Contabilidad, Capital Humano y Sostenibilidad harán un seguimiento de la utilización de los fondos recaudados a través de la emisión del bono sostenible.

Una vez al año, hasta que estos fondos sean completamente asignados, publicaremos un Reporte de Financiamiento Sostenible en nuestra página web para inversionistas. Este documento incluirá:

- El monto asignado a cada proyecto verde y social,
- Porcentajes de los fondos utilizados para financiamiento y refinanciamiento,
- Descripciones de los proyectos,
- Indicadores del impacto esperado,
- El monto pendiente por asignar al final del período del informe.

Índices internacionales

La consideración de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) es cada vez más relevante para el mercado financiero al momento de decidir en qué empresas invertir. En este escenario, cobran especial relevancia las mediciones que reconocen a las compañías con mejor desempeño en estos parámetros. Por eso, Entel participa en varios índices internacionales no financieros, que además nos ayudan a identificar oportunidades de mejora para seguir avanzando en esta ruta de constante aprendizaje.



➤ Índice de Sostenibilidad Dow Jones

Por sexto año consecutivo, en 2021 Entel integró el Índice de Sostenibilidad Dow Jones en sus categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance, que agrupa a las empresas mejor evaluadas en sostenibilidad. La compañía mejoró o mantuvo su puntaje en 15 de los 24 criterios analizados y alcanzó el máximo en cuatro de ellos: confiabilidad de red, salud y seguridad ocupacional, reporte ambiental y reporte social. Además, tuvo significativos crecimientos en transparencia en la participación en la discusión pública, impulso de la agenda digital para gestionar la innovación y desarrollo del capital humano. Todo esto se tradujo en un aumento general de cinco puntos respecto a 2020, situándose 28 puntos sobre el promedio de la industria mundial de las telecomunicaciones.

➤ Best Emerging Market Performers Ranking

En su versión de agosto de 2021, este ranking vinculado a Moody's ESG Solutions ubicó a Entel entre las 100 empresas con mejor desempeño ASG, en un universo de referencia de 855 organizaciones de 31 países. Entel fue la única empresa chilena de telecomunicaciones en clasificar. De hecho, solo siete empresas del país lo hicieron.

La composición del listado se actualiza dos veces al año. Entre los temas medidos, con más de 300 indicadores, están el respeto a los derechos humanos, la protección ambiental, el gobierno corporativo, la ética empresarial y las contribuciones al desarrollo social.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

1.7

Relación con los grupos de interés

GRI 102-40/ 102-42/ 102-43/ 201-1/ 207-1/ 407-1/ 409-1/ 412-1

El trabajo y la comunicación con nuestros grupos de interés se estructura formalmente siguiendo un modelo de relacionamiento que establece los objetivos y la frecuencia de las interacciones con cada actor. La gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos lidera estas relaciones, velando por la aplicación del modelo a través de sus distintas áreas y en coordinación con el resto de la compañía.

Grupos de interés y compromisos

Los distintos compromisos que Entel ha asumido con sus grupos de interés están plasmados en nuestro Código de Ética, el referente conductual para todas las personas relacionadas con la compañía.

Clientes y usuarios

Nos debemos a nuestros clientes. Buscamos ofrecerles productos y servicios innovadores que superen sus expectativas, con los más altos estándares de calidad.

Nos interesa entregarles información veraz, clara y oportuna de todos nuestros productos y servicios, como también de cada actividad y acción relacionada con ellos.

Colaboradores y sindicatos

Fomentamos el involucramiento de todos nuestros colaboradores con el proyecto empresarial, garantizándoles un trato respetuoso y justo, con independencia del rol que desempeñen.

Proveemos un ambiente donde las oportunidades de desarrollo se basan en el mérito laboral. Protegemos sus derechos fundamentales y apreciamos la diversidad.

Accionistas y directores

Basamos nuestra relación con nuestros accionistas y directores en la lealtad y la excelencia en el desempeño de nuestras actividades, de manera de contribuir a la creación de valor y al desarrollo sustentable de la empresa, justificando la inversión que han realizado.

Nuestros directores adscriben a los principios y valores del Código de Ética e impulsan su cumplimiento.

Socios comerciales

Mantenemos un trato profesional y de confianza con nuestros socios comerciales, resguardando la confidencialidad de sus antecedentes y la privacidad en las comunicaciones.

Ofrecemos igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen convertirse en nuestros socios, mediante un proceso objetivo de evaluación que persigue siempre lo mejor para nuestros clientes.

Proveedores, contratistas y distribuidores

Proporcionamos el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas, y analizamos las licitaciones mediante procedimientos objetivos. La elección de un proveedor responde siempre a principios de mérito y capacidad, de acuerdo con la calidad y costo del producto o servicio y del nivel de riesgo del proveedor.

Los contratistas y distribuidores deben adherir a nuestros estándares de conducta.

Comunidades y medio ambiente

Construimos vínculos directos, transparentes y respetuosos con la comunidad y el medio ambiente, para lo cual promocionamos tecnologías limpias e iniciativas que favorezcan el desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos, acercando a sus habitantes a la tecnología.

Velamos por mantener nuestra independencia respecto a intereses de agrupaciones políticas, credos religiosos o cualquier asociación ideológica.

Administración del Estado y otras autoridades

Promovemos una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto mutuo, la colaboración e integridad. En nuestra relación con las autoridades, cumplimos con la Ley 20.730, que regula el lobby.

Utilizamos los mecanismos internos para canalizar y gestionar reuniones con las autoridades, la promoción de actividades, la entrega de obsequios e invitaciones a eventos.

Competidores

Promovemos conductas leales y respetuosas con la competencia en todos los mercados donde participamos. Poseemos un modelo específico para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Relación con los grupos de interés

Valor económico distribuido y retenido

Buscamos que todos nuestros grupos de interés participen y se benefician del valor económico que genera Entel cada año. Además, aportamos al desarrollo de la economía y la sociedad en general a través de nuestra oferta de productos y servicios, así como de todas las interacciones y posibilidades que ofrece la tecnología.

Valor Generado	2021 M$	2020M$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.427.220.678	2.092.644.232	16%
Otros ingresos y otras ganancias	32.898.723	54.840.196	-40%
Sub Total ingresos	**2.460.119.401**	**2.147.484.428**	**15%**
Impuestos indirectos netos	135.770.165	171.949.897	-21%
Total generado	**2.595.889.566**	**2.319.434.325**	**12%**

Valor Distribuido	2021 M$	2020M$	Variación %
Costos directos (bienes y servicios)	1.389.552.856	1.174.351.489	18%
Empleados	257.361.942	256.632.902	0%
Estado	143.119.609	388.969.833	-63%
Comunidad y medio ambiente	797.857	776.451	3%
Accionistas	253.392.358	46.510.635	445%
Financieros	146.563.475	93.954.395	56%
Total Distribuido	**2.190.788.097**	**1.961.195.705**	**12%**
Valor retenido	**405.101.469**	**358.238.620**	**13%**



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Relación con los grupos de interés

Conducta tributaria responsable

Velamos por un cumplimiento tributario integral, declarando y pagando los impuestos según lo establecido por la legislación de cada uno de los países donde operamos y de acuerdo con los siguientes lineamientos:



Respeto mutuo
Buscamos desarrollar relaciones colaborativas y de respeto mutuo con las autoridades fiscales, sobre la base de la transparencia y la confianza, proporcionando toda la información necesaria para sus procesos de revisión y respondiendo oportunamente a sus requerimientos.

Sin paraísos fiscales
El grupo no posee inversiones ni relación alguna con entidades domiciliadas en países o territorios que sean considerados paraísos fiscales de conformidad con la normativa fiscal vigente.

A valor de mercado
Todas las transacciones con partes relacionadas del grupo, sean de origen nacional o extranjero, se ajustan a la normativa de precios de transferencia y a las pautas de la OCDE, aplicando valor de mercado tanto a las operaciones domésticas como trasfronterizas.

Buenas prácticas
Adoptamos todas las buenas prácticas que conduzcan a prevenir y reducir riesgos tributarios, de manera que todo el grupo cumpla con las leyes y normativas fiscales aplicables, con el fin de ser una compañía viable y sustentable en el tiempo, alineada con sus pilares corporativos.

Consolidación de impuestos

Información financiera consolidada para años fiscales 2020 y 2021 (Miles CLP)

Categoría	2020	2021
Ingresos Operacionales	2.147.484.428	2.460.119.401
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	93.954.056	118.630.360
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	92.042.070	44.177.427
Impuestos a la Renta	(38.934.419)	(32.759.621)
Tasa Impositiva Efectiva	10,1%	36,8%
Reconciliación por impuesto a las ganancias con tasa efectiva	14.061.755	(12.568.777)

Información financiera por país (Miles CLP)

Categoría	2020		2021	
	Chile*	Perú*	Chile*	Perú*
Ingresos Operacionales	2.307.391.352	702.089.005	2.526.732.492	823.614.714
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	245.643.263	(33.174.227)	288.359.830	6.014.855
Impuesto a la Renta Pagados (PPM)	85.445.594	6.596.476	40.756.460	3.420.967

* Para Chile y Perú se incluyen todas las filiales, incluido Call Center

Derechos humanos

Tanto en Chile como en Perú, Entel es parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas y adhiere a sus diez principios, incluidos los relacionados con la protección de los derechos humanos.

Por medio de un análisis de diligencia debida que realizamos en 2018[1], identificamos 18 derechos relevantes para nuestras operaciones e incorporamos las consideraciones recogidas de las distintas partes interesadas a nuestra cadena de valor, desde las prácticas de compras y abastecimiento hasta el uso de nuestros productos y servicios, velando siempre por disminuir los riesgos inherentes a nuestras actividades que pudieren comprometer los derechos de las personas.

De esta forma, en los últimos tres años desplegamos acciones para garantizar los derechos laborales de nuestros contratistas y proveedores, desarrollamos una política y una gobernanza de gestión de datos para proteger el derecho a la privacidad de nuestros clientes y actualizamos nuestro modelo de relacionamiento con grupos de interés buscando cuidar su derecho a la libre determinación. En 2020 y 2021, en el marco de la pandemia, nos hemos focalizado en contribuir a que diferentes grupos, como estudiantes y personas mayores, puedan acceder a servicios básicos en forma digital o remota a través de la tecnología.

Más allá de las acciones puntuales, la principal directriz en este ámbito es la coordinación entre las diversas áreas de la compañía que intervienen en los procesos más sensibles para los derechos humanos, de manera de dar siempre respuestas ágiles y oportunas que aseguren su resguardo.

[1] El análisis se basó en de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

1.8

› **Premios** y reconocimientos 2021

Chile

Dow Jones Sustainability Index

Seguimos siendo parte de este ranking que agrupa a las empresas mejor evaluados en sostenibilidad, en las categorías "DJSI Chile" y "DJSI MILA Pacific Alliance".

FTSE4Good:

En 2021 continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas de sostenibilidad.

V.E Best Emerging Market Performers Ranking

La compañía está entre las 100 empresas con mejor desempeño en responsabilidad social, de acuerdo con el anking vinculado a Moody's ESG Solutions a partir de un universo de 800 empresas de 31 países emergentes.

Barómetro de Valores y Ética Empresarial

Fundación Generación Empresarial (FGE), organización que promueve culturas de integridad y buenas prácticas empresariales, distinguió a Entel en la categoría "Primera medición".

Chile 3D

Somos la empresa de telecomunicaciones que más valoran los chilenos según el estudio CHILE3D 2021, que además nos sitúa entre las 100 marcas con mejor valoración del país.

Recibimos el Sello ESG que certifica nuestra participación en el S&P IPSA ESG Tilted Index de la Bolsa de Santiago, lo que demuestra el compromiso de la compañía con la Sostenibilidad y la integración de los factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo.

Equidad CL

Por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación de Equidad CL, que distingue a los mejores lugares para trabajar para las personas LGBTI+, que entrega Fundación Iguales y Human Rights Campaign.

Pride Connection

De acuerdo con los resultados de la radiografía interna que realiza anualmente la red de empresas Pride Connection, Entel alcanzó la categoría "A+", lo que refleja su alto compromiso con la diversidad sexual y de género.

Merco Empresas y Merco Talento 2021

Entel ocupó el puesto número nueve de la lista de empresas con mejor reputación de Chile, que se elabora tras entrevistar a diferentes grupos de interés sobre diversas variables relativas a su experiencia con las instituciones. Además, se situó en el noveno lugar del ranking de empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento en el país.

Mobile Network Experiencia Report

Entel obtuvo el primer lugar en seis de siete categorías de este estudio sobre la calidad de los servicios móviles que realiza OpenSignal.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Premios y reconocimientos 2021

ProCalidad

Ganamos el primer lugar de la categoría "Telefonía fija" en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad.

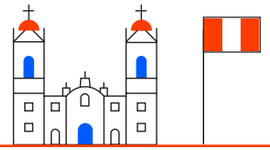
Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (DESR 2020)

Perú

Entel logró por quinto año consecutivo este premio que otorga Perú 2021 en alianza con el Centro Mexicano de Filantropía, con base en evidencias de las prácticas de cada empresa.

Premios Effie Perú

Ganadores de 13 premios Effies, en diferentes categorías como ecommerce, internet y telecomunicaciones, y nuevos servicios. Además del reconocimiento a mejor anunciante del año.



Perú Mobile Experience Snapshot

En el estudio sobre conectividad y redes móviles que elabora Tutela Technologies, Entel resultó la operadora con mejor índice de velocidad de descarga y menor latencia de Perú.

Ranking Merco

Entel Perú ocupó el lugar 20 en el ranking Merco de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo y el noveno entre las empresas que mejor enfrentaron la pandemia. Además, es la marca empleadora número uno en la industria de las telecomunicaciones y la 20 entre todas las empresas, según Merco Talento.

IAM Mixx Awards

La campaña "Señas que conectan: Visibilizando la importancia de comunicarnos con todos" ganó en la categoría "Diversidad e inclusión" de los premios IAB Mixx 2021, que destacan las mejores iniciativas de marketing del año.



Best Customer Experience (BCX)

Por séptimo año consecutivo, Entel se mantuvo como la empresa de telecomunicaciones con la mejor experiencia al cliente en Perú, de acuerdo con el índice BCX 2020, de la consultora IZO.



Concurso Buenas Prácticas Laborales

Entel ganó el segundo lugar en la categoría "Promoción del equilibrio trabajo-familia" del concurso convocado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú.

Premio "Igualdad e Inclusión"

El programa "Señas que Conectan" de Entel obtuvo el primer lugar de la categoría "Igualdad e inclusión" de la octava edición del premio "Primero, los Clientes", organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), que busca reconocer las buenas prácticas de instituciones públicas, privadas y empresas a nivel nacional.

Marca más influyente de Perú

La revista Mercado Negro y la consultora Advisors desarrollaron un estudio para conocer cuáles son las marcas peruanas más destacadas en LinkedIn. Entel aparece en el top 10 general y lidera en la categoría Telecomunicaciones.

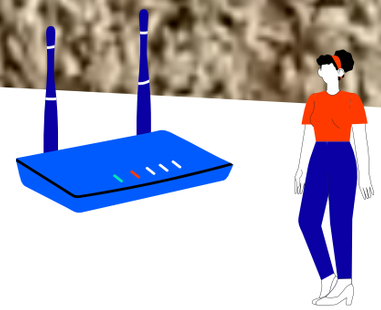
Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Capítulo
Perfil corporativo

02

- Perfil de Entel
- Historia
- Segmentos y mercados
- Imagen corporativa
- Industria de la tecnología y las comunicaciones
- Gestión de riesgos



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción **y contexto**
02 Perfil **corporativo**
03 Gobernanza y **cumplimiento normativo**
04 Innovación y **adaptación**
05 Organización
06 Clientes **y mercados**
07 Infraestructura
08 Compromiso **con el desarrollo**
09 Resultados: **gestión financiera consolidada**
10 Información **Financiera**

Índice GRI

2.1

Perfil de Entel

GRI 102-16



Somos una compañía **líder de tecnología y telecomunicaciones** con operaciones en Chile y Perú, países donde sumamos más de 20 millones de abonados móviles e ingresos anuales consolidados por $2.460.119 millones a diciembre de 2021.

La compañía ofrece servicios de conectividad móvil y fija, así como una amplia gama de servicios TI y digitales para los segmentos de personas, empresas y grandes corporaciones.

En ambos países prestamos servicios mayoristas y de call center.

En cada uno de estos servicios nos esforzamos por entregar experiencias simples y eficientes, sostenidas en una infraestructura robusta de última generación.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Perfil de Entel

Propiedad

Al cierre del ejercicio de 2021, la propiedad se encontraba distribuida entre 2.243 accionistas, siendo el socio controlador Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.

Entel Chile S.A. es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago.

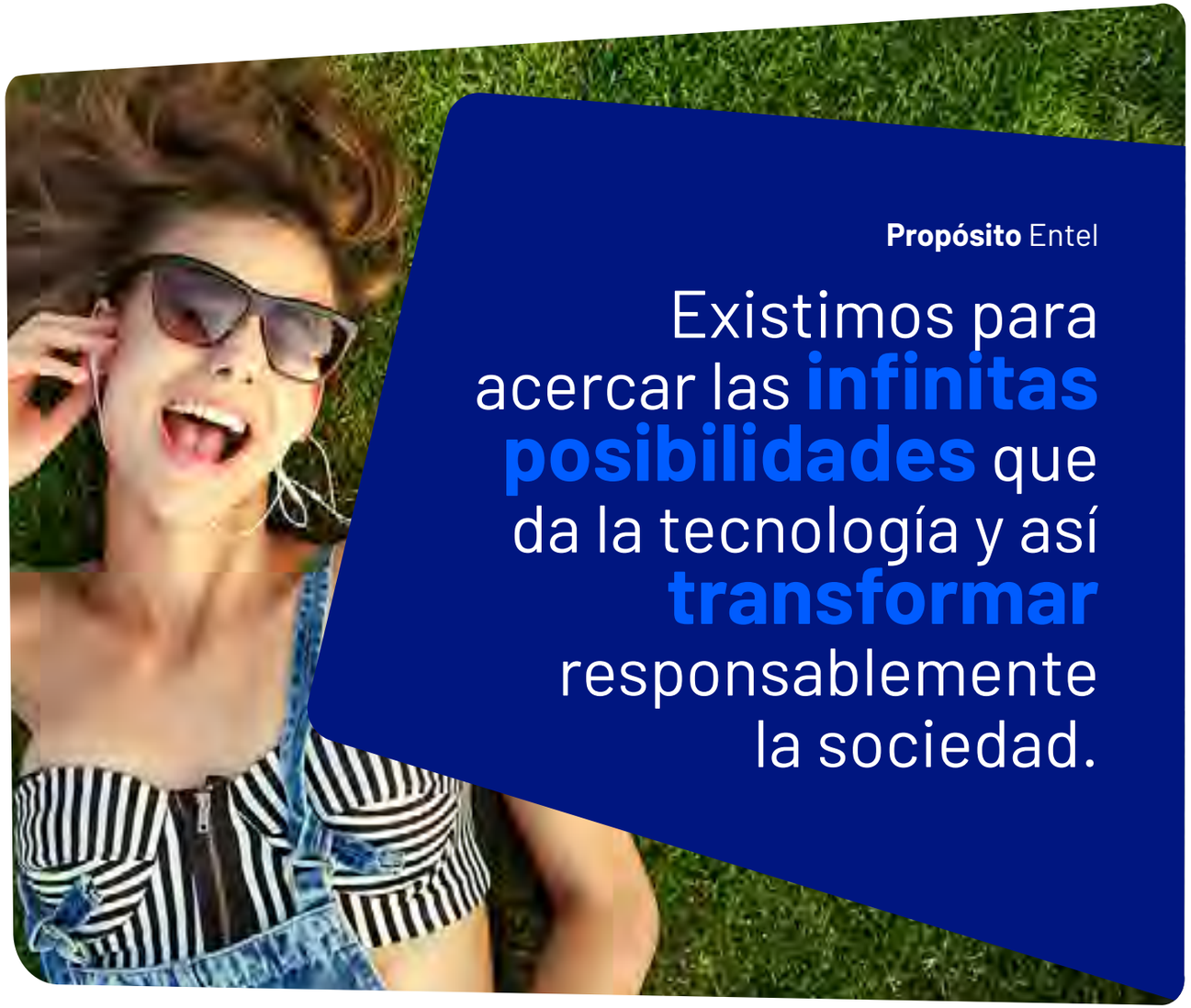
Distribución de propiedad



Fondo de pensiones	14,20%
Inversiones ALTEL	54,86%
Otros	30,94%

USD 1.003
millones en capitalización bursátil

302.017.113
acciones de serie única



Propósito Entel

Existimos para acercar las **infinitas posibilidades** que da la tecnología y así **transformar** responsablemente la sociedad.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Perfil de Entel

Pilares culturales

¡Cambia el mundo!

¡Ama lo que haces!

¡Hazlo increíble!

¡Siente como tu cliente!

¡Toma el riesgo!

¡Súmate al desafío!







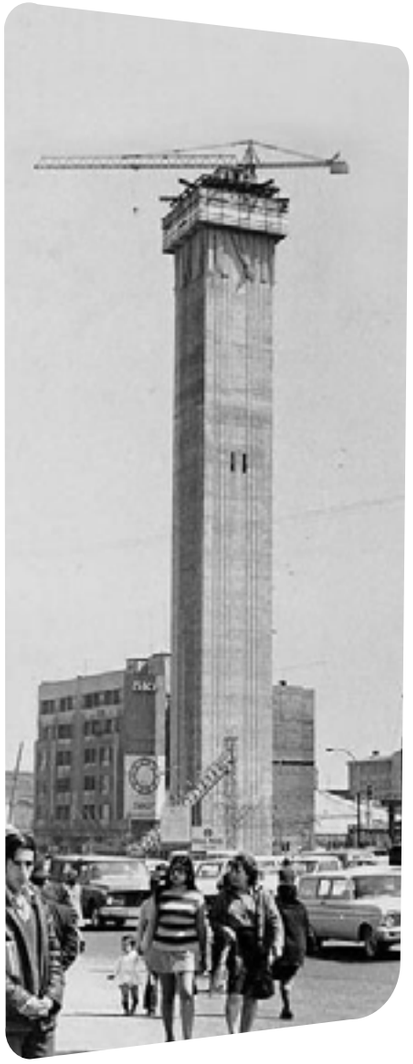
Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

2.2

Historia



60

1964

Por decreto del Ministerio de Hacienda, se constituye la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel), para proveer telefonía de larga distancia nacional e internacional y servicios telegráficos a empresas.

1968

En Longovilo (comuna de San Pedro, provincia de Melipilla), instalamos la primera estación satelital de Latinoamérica.

70

1974

Inauguramos la Torre Entel, edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones, hoy un ícono de la ciudad de Santiago.

80

1987

Completamos la digitalización de nuestra red de larga distancia nacional e internacional.

90

1990

Comienza el despliegue de nuestra red de fibra óptica a lo largo de Chile.

1992

Culmina el traspaso de la propiedad de nuestra compañía a privados, proceso iniciado en 1986.

1993

Con la creación de Americatel Corp. para prestar servicios de larga distancia en Estados Unidos, iniciamos nuestra expansión internacional. Además, en 1994 Entel accede al control de Americatel Centroamérica. Ambas compañías son vendidas en 2006.

1994

Con el código 123 del sistema multicarrier, comenzamos a competir en nuestro negocio de origen.

1995

La conexión a internet se suma a nuestra oferta de servicios.

1996

Ingresamos al negocio de telefonía móvil analógica al tomar control de Telecom Celular, compañía con presencia en algunas regiones.

1997

Tras adjudicarnos dos licencias PCS (Personal Communication Service), comenzamos a prestar servicio de telefonía móvil en todo el país.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Historia

00

2000

- **Nace la filial** Entel Call Center.
- **Creamos Americatel Perú** para proveer servicios de larga distancia y terminación de tráfico en ese país.
- **Bajo la marca EntelPhone, obtenemos dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica,** lo cual permite proveer acceso a banda ancha para internet (Entel Will).

2005

Ampliamos nuestro giro para ofrecer servicios en tecnologías de la información (TI).

2006

- **Somos el primer operador de Latinoamérica** en lanzar comercialmente una red de telefonía móvil 3G.
- **Bajo la marca Entel PCS,** lanzamos el primer servicio de banda ancha móvil de Latinoamérica.

10

2010

Inauguramos la primera etapa de nuestro data center en Ciudad de los Valles (Santiago), proyectado para 8.000 m² de sala. En 2020 se convertirá en el primero de Latinoamérica en obtener la más alta certificación internacional (TIER IV Gold de Operación Sustentable de Uptime Institute).



2011

Integramos nuestros negocios fijos y móviles. Las actividades de la compañía se reagrupan en torno a segmentos de mercado.

2012

- **Junto al Gobierno, finalizamos con éxito el proyecto Todo Chile Comunicado,** que permite brindar cobertura de voz e internet a 1.474 localidades rurales, con más de tres millones de personas beneficiadas.
- **Nos adjudicamos el bloque central de 40 MHz de la banda 2.600 MHz,** espectro que hace posible prestar servicios sobre redes de tecnología LTE o 4G.
- **Comenzamos a proveer servicios de infraestructura de redes** a operadores móviles virtuales (OMV), nuevo segmento de negocios móviles.
- **Con el producto Entel Hogar,** brindamos servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet en el segmento residencial.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Historia

2013

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

2014

Lanzamos la marca Entel Perú, apoyados en la expansión y modernización de las redes 2G, 3G y 4G existentes, además de una atractiva oferta comercial.

2015

Entel y Ericsson firman un acuerdo para desarrollar un proyecto de transformación digital al interior de nuestra compañía, orientado a cambiar todas las plataformas de sistemas.

2016

- **Lanzamos la red 4G+ LTE Advanced, la primera red 4G en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014.** Es la primera del país y la más moderna de Latinoamérica, con tecnología LTE-Advanced Carrier Aggregation.
- **Somos la primera empresa de telecomunicaciones del país** que ingresa al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile).



2017

- **Somos el primer operador en lograr cobertura nacional** en la banda 700 MHz, lo cual permite ampliar nuestra oferta de servicios y reforzar las tecnologías 4G y 4G+.
- **Comienza el despliegue del servicio Fibra Óptica Hogar** en la Región Metropolitana, para luego avanzar en regiones.
- **Tras dos años de desarrollo, concluye el proyecto Conectando Chile,** con el que comunicamos a los habitantes de 911 localidades aisladas del país, de Parinacota a Magallanes, a través de servicios de voz e internet móvil.

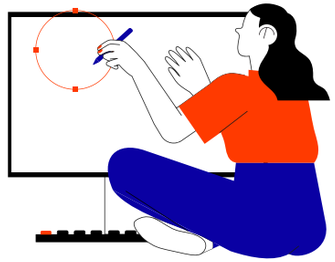
2018

Nace Entel Ocean, unidad dedicada a desarrollar soluciones digitales avanzadas de alto valor para grandes corporaciones.



2019

Junto a Ericsson, iniciamos los primeros ensayos con tecnología 5G: la primera demostración de telemedicina en Chile y la operación remota de un brazo robótico en un contexto industrial.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Historia

20

2020

- **En el escenario de incertidumbre y desafíos impuestos por la pandemia de Covid-19, Entel tuvo una respuesta ágil que permitió absorber con éxito el aumento de tráfico** y cambios en el patrón de uso de la red derivado de las medidas de confinamiento. Además, entregó facilidades y beneficios a sus clientes, mientras el 95% de su dotación se acogió a la modalidad de teletrabajo para mantener la continuidad operacional sin exponerse al riesgo de contagio. exponerse al riesgo de contagio.

- **En alianza con la Universidad de Chile y Ericsson,** inauguramos el primer campus 5G del país, dedicado a la investigación y el desarrollo en torno a la nueva red.

2021

- **Junto al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones,** inauguramos la primera Zona Experimental 5G de América Latina, y realizamos la primera demostración de gaming en esta nueva red.

- **Entel es una de las tres empresas que se adjudican la licitación de la banda 3.5 GHz, necesaria para desarrollar la tecnología 5G en Chile.** Pocos meses más tarde, inicia la operación de la primera etapa de su red de quinta generación.

- **Colocamos con gran éxito nuestro primer bono sostenible en el mercado internacional.** Los más de USD 800 millones recaudados se destinarán principalmente a inversiones que colaboren con el cierre de la brecha digital, reduzcan emisiones y promuevan la gestión circular de residuos.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

2.3

Segmentos y mercados

GRI 102-2/ 102-6

Mercado Personas

En 2021 atendimos 4.490.297 clientes móviles suscripción (voz+bam+datos) y 3.636.187 de prepago con servicios de voz y datos. En hogar llegamos a 539.086 unidades generadoras de ingresos (UGI), a través de las cuales entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital.

Telefonía Móvil (con o sin datos)

- Pospago
- Prepago
- *Roaming* internacional
- Internet móvil (BAM)

Carrier Billing

- Netflix
- Spotify
- Google Play

Hogar

- Servicios fibra: voz, internet y IPTV.
- Servicios inalámbricos: voz e internet.
- Entel TV

Carrier larga distancia internacional

- Fijo y móvil

Equipos y accesorios

- Smartphones
- Parlantes, audífonos, smartwatches, etc.

Servicios Financieros y Seguros

- Tarjeta Entel Visa
- Equipos/ Viajes/ SOAP



Mercado Empresas

Prestamos servicios a 130 mil empresas de distinto tamaño —micro, pequeñas, medianas y grandes—, buscando convertirnos en sus socios tecnológicos para apoyarlas en su transformación digital.

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos

- Venta equipos
- Accesorios
- Seguros equipos

Soluciones fijas

- Internet dedicado
- Telefonía fija + Internet Banda Ancha
- Servicios de Red local administrada
- Telefonía Avanzada para Grandes Clientes
- Larga distancia internacional
- Redes Privadas de Datos
- Firewalls y Ciber-Seguridad
- Banda ancha fija inalámbrica

Soluciones tecnológicas

- Infraestructura *cloud*
  -Entel Secure Cloud
  -Servicios Azure
- Aplicaciones
  -Office 365
  -G Suite
  -Digital Market (Soluciones de marketing, ventas, automatización de mensajería, gestión de negocios y otros)
- Internet de las cosas (IoT)
  -Gestión de flotas (GPS)
  -Conectividad M2M
- Videoanalítica
  -Hosting de servidores

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Segmentos y mercados

Mercado Corporaciones

Prestamos soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales a 550 conglomerados y entidades públicas que requieren soluciones específicas. Nos hacemos cargo de sus necesidades particulares y especializadas, tanto tecnológicas como de servicio, en apoyo de los procesos estratégicos de sus negocios.

Soluciones móviles

- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georeferenciación.
- Banda Ancha Móvil
- Roaming internacional
- MDM (Mobile Device Management)
- Plataforma e-commerce con atención digital exclusiva para colaboradores de las corporaciones con una oferta de planes, equipos y accesorios.
- **Factura fácil:** plataforma para administrar facturación de cuentas móviles b2b.

Soluciones fijas

- **Redes de datos:** Conectividad redes móviles privadas, Internet dedicado, Coberturas dedicadas, Redes privadas MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas.
- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- **Comunicaciones Unificadas:** Telefonia, Voz y Colaboración, Telefonía IP On Demand, Videoconferencia, UCaaS.
- **Telefonía pública:** Telefonía local, Larga distancia internacional Soluciones tecnológicas.

Soluciones digitales

- **Soluciones TI:** outsourcing, housing, servicios SAP, End User Services, renovación tecnológica, Entel Secure Cloud.
- **Entel Ocean**
  -Plataforma de IoT Reef
  -Plataforma de analítica Kamal
  -Plataforma de nube Entel Secure Cloud
  -Plataforma de contactabilidad Touch
  -Plataforma MarketPlace
- **Entel CyberSecure:** gestión de seguridad de endpoints, evaluaciones, seguridad inteligente, centro de ciberinteligencia, escudo de protección en la nube.

Mercado Mayorista

Proveemos servicios y arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.

Roaming internacional

- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.

Roaming nacional y servicios a operadores móviles virtuales (OMV)

- Arriendo a operadores móviles de la red móvil Entel para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente.
- Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de redes

- Abarca un conjunto de prestaciones. Destacan servicios de transporte de datos sobre fibra óptica y satelitales, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.
- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Segmentos y mercados

Entel Call Center

Integramos tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en Chile y Perú. Entre nuestros clientes contamos a empresas privadas e instituciones gubernamentales.

Servicios omnicanal

- Implementación de servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service desk

- Mesas de ayuda técnica para empresas.

Servicios back office

- Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas

- Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, incorporando servicio delivery.

Atención a clientes

- Modelos de atención inbound, implementado con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo con el negocio.

Cloud Contact Center

- Implementación de plataformas bajo demanda.

Servicio de consultorías

- Speech analytics on demand.
- Auditorías de calidad y workforce management.

Instalación y Soporte técnico en terreno

- Servicio para clientes residenciales (internet, telefonía y TV cable)
- Asistencia a los colaboradores de clientes de Corporaciones

Entel Perú

Contamos con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas, empresas de todos los tamaños y corporaciones. Nuestros servicios se dividen en dos grandes categorías para cubrir diferentes necesidades: Personas y Empresas.

Personas

Telefonía Móvil (con o sin datos)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet Móvil

Hogar
- Banda ancha fija inalámbrica (BAFI)
- Telefonía inalámbrica Equipos y accesorios
- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, etc.
- SMS Multioperador

Empresas

Soluciones móviles
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos
- Venta de equipos

Soluciones fijas
- Telefonía fija
- Red de datos
- Internet dedicado
- SD-WAN

Soluciones digitales

- Cloud computing
- Entel virtual Data center
- Housing / Hosting
- Soluciones de Ciberseguridad
- Seguridad Gestionada
- Servicios de Ciberinteligencia
- Servicios multicloud
- Aplicaciones de productividad Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

2.4

Imagen corporativa

Durante décadas, el público ha valorado la calidad y el liderazgo de Entel, como lo demuestran los estudios de poder de marca[1] (Brandpower) que se realizan periódicamente. Sin embargo, hasta hace unos años, esas mismas encuestas mostraban que la empresa también era percibida como una marca lejana, fenómeno asociado a la historia de la telefonía móvil, que en su origen solo fue accesible para los estratos socioeconómicos altos. Esta imagen ha ido cambiando gracias a un trabajo de largo aliento desarrollado por el área de marketing y los distintos mercados.

En 2018 la marca experimentó una profunda actualización, tanto desde un punto de vista gráfico —con el uso de nuevas tipografías, colores más vibrantes y diseños pensados para resaltar en una pantalla de celular— como en el tono y el estilo de los mensajes audiovisuales, con relatos más breves, directos y simples, utilizando códigos propios del mundo digital. Además, comenzamos a desplegar acciones para acercarnos a segmentos de la sociedad que hasta entonces se sentían menos vinculados a Entel. Por ejemplo, para atraer a los jóvenes, reforzamos nuestro compromiso con temas de su interés, como el gaming y el reciclaje electrónico, que además es uno de los ejes de nuestra estrategia de sostenibilidad. Por otro lado, con el lanzamiento de productos como el Plan Fácil —primer plan de pospago que no exige RUT ni otros requisitos—, facilitamos el acceso a nuestros servicios para que más sectores de la población puedan beneficiarse de su calidad.

El principal desafío en 2021 era continuar creciendo en cercanía mediante una mayor conexión con las emociones del público, junto con derribar las barreras de percepción de precio y acceso, y seguir captando a las generaciones más jóvenes, todo esto sin dejar de ser valorados como una marca líder en desempeño.



[1] Correlación entre los valores de marca asociados a categorías de productos de la empresa y los de sus competidores, lo cual permite cuantificar las emociones críticas asociadas a la marca.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Imagen corporativa

Campañas y actividades de marketing en 2021

Más cerca en pandemia

2021 fue otro año marcado por el Covid-19, sobre todo durante el primer semestre, cuando una ola de contagios obligó a las autoridades a establecer nuevas cuarentenas. En ese difícil momento, tal como en 2020, liberamos el acceso a redes sociales por un mes —del 27 de marzo al 30 de abril—, junto a un llamado a hacer un último gran esfuerzo para superar juntos la crisis. Adicionalmente, en abril las empresas asociadas a Chile Telcos, incluida Entel, acordaron renovar el Plan Solidario de Conectividad, que brinda servicios gratuitos de internet, telefonía y mensajería vigente hasta finales de 2021.

Innovación en las opciones de despacho

En septiembre de 2021, en medio de la explosión de comercio electrónico catalizada por la pandemia, lanzamos nuestro servicio Delivery Express, que permite a los consumidores recibir en sus casas, en menos de dos horas, las compras realizadas en línea de equipos y accesorios, pudiendo hacer el seguimiento en vivo del despacho[1]. Además, incluimos servicio de retiro en tienda en una hora y despacho programado gratuito. Uno de los focos comunicacionales del año fue dar a conocer estas opciones de entrega, cuya implementación implicó un gran esfuerzo organizacional. Haber sido los primeros en hacerlo potenció nuestro liderazgo como marca innovadora. Las evaluaciones muestran una alta valoración del servicio por parte de los clientes, sobre todo porque resuelve uno de los principales problemas de las compras en línea: la demora en la recepción o retiro del producto. Desde entonces, las ventas digitales han acelerado su crecimiento.



Entel Gaming

En 2021 la compañía se convirtió en el principal patrocinador de la nueva liga de deportes electrónicos Entel University Esports Chile. Esta liga, desarrollada por GGTech Latam, promueve el desarrollo de esta disciplina entre estudiantes universitarios. Además, nuevamente patrocinó la liga de Honor Entel, el primer y único torneo profesional chileno de League of Legends. Ambos eventos gozan de una amplia difusión en redes sociales. De esta manera, Entel se posiciona como un aliado de la comunidad gamer y se apronta a capturar las múltiples oportunidades que la red 5G abre para el mercado de los videojuegos.



[1] El servicio está disponible solo para el segmento Personas, en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío. Se ofreció en forma gratuita el primer mes.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Imagen corporativa

Entel también es fibra

Ese fue el lema de la campaña lanzada en 2021 que marcó un giro en la estrategia comunicacional para el segmento Fibra Hogar, que busca mantener una presencia más continua en los medios digitales y masivos de cara a una próxima expansión de la red de fibra óptica. La campaña ha ido de la mano de una actualización de la oferta comercial. Desde octubre, ofrecemos velocidad simétrica[1] en dos de nuestros planes de fibra óptica —de 300 y 600 Megas—, mientras que aumentamos la velocidad de subida del plan Giga. Los resultados han sido positivos.



Tecnología más humana

Uno de nuestros objetivos comunicacionales claves es posicionar a Entel como una empresa de tecnología, reputación que ya posee entre los clientes de corporaciones, pero que falta extender entre el público masivo. Con ese fin, en mayo de 2021 desplegamos una campaña para televisión y redes sociales que dio a conocer, en un lenguaje sencillo y lúdico, distintas soluciones tecnológicas que van más allá de la conectividad, resaltando sus beneficios concretos. Las piezas incluyeron un camión manejado a distancia, un dron utilizado para el control de incendios forestales y un asistente de voz ayudando a una mujer mayor. La campaña tuvo una muy buena evaluación de parte del público.



Festival Hecho en Casa Entel

Luego de dos años sin realizarse, el 28 de octubre comenzó la octava versión de esta muestra gratuita, inclusiva, organizada por Entel y Colectivo Bla!, que en esta oportunidad celebró el reencuentro entre el arte, el espacio público y las personas con cinco obras de artistas europeos y chilenos: el Pato de Hule, los Huevos Fritos, los Caracoles de Colores, la Troll de madera Ulla y el Robot de Juguete, elaborado con residuos electrónicos. Las instalaciones se exhibieron hasta el 4 de noviembre en el Parque de la Familia de Santiago, para luego recorrer Iquique, Valdivia y Concepción. Tras su paso por regiones, Ulla regresó al Parque de la Familia en forma permanente y el robot de Juguete se instaló en el parque Los Batros, de San Pedro de la Paz, ambos como regalo a la ciudadanía. Más de un millón de personas disfrutaron la muestra, que fue neutral en carbono y contó con protocolo de gestión de residuos.



[1] La misma velocidad tanto para descarga como para la subida de información.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Imagen corporativa



Soñadores de prepago

Durante la pandemia se frenó la abrupta caída que venía sufriendo el mercado de prepago. En ese contexto, Entel retomó las comunicaciones para este segmento con una nueva propuesta de valor basada en estudios sobre las características que comparten los usuarios de prepago. Uno de estos rasgos comunes es que sueñan con superarse, de modo que diseñamos una campaña para televisión y medios digitales llamada "Soñadores", centrada en las múltiples posibilidades que ofrece la conectividad. Uno de los spots fue protagonizado por una niña nortina transmitiendo en vivo una presentación de violín gracias a una recarga de 500 pesos, que da acceso a un día completo de internet ilimitado.

No es solo 5G, es 5G de Entel

La quinta generación de telefonía móvil representa una gran oportunidad para situar a Entel a la vanguardia tecnológica y potenciar sus atributos de calidad y cobertura. La estrategia en este sentido apunta derechamente a identificar a Entel con el 5G, para lo cual lanzamos una campaña que ejemplifica, con aplicaciones concretas y cotidianas, cómo la nueva tecnología puede empoderar a las personas.

Señal y cobertura

Con más personas estudiando y trabajando a distancia, mantener la calidad de nuestro servicio se volvió aún más necesario durante la pandemia. En este escenario de alta demanda, Entel reforzó su imagen de marca con buen desempeño en el mundo hogar, mientras que en el móvil centró sus mensajes en la señal y la cobertura, dos de sus principales atributos diferenciadores, que continúan siendo claves para los clientes al momento de elegir un operador. En septiembre, para acompañar el despliegue de nuestra red 4G en zonas alejadas, lanzamos una campaña que mostraba a usuarios conectados desde distintos lugares del país, como cerros y localidades rurales.



Hologramas de Chilenos

La tecnología tiene infinitas posibilidades, y con esta iniciativa quisimos ponerlas al servicio del arte para realizar el primer monumento digital para homenajear a diferentes chilenos y chilenas que impulsan cambios relevantes en el país, en ámbitos como la educación, salud, deporte, inclusión y medio ambiente. Esto, junto con contribuir a que las personas se reencuentren con la cultura y sus ciudades, y se sorprendan de nuevo en las calles. Arica, Coquimbo, Talca, Puerto Varas y Santiago fueron las ciudades donde la gente se sorprendió con estos hologramas de 8 metros de altura.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Imagen corporativa

Avances en imagen de marca en 2021

En el plano de la autenticidad de marca —la coherencia con los valores defendidos—, Entel obtuvo resultados positivos en el estudio "El poder de la autenticidad 2021", de Omnicom Public Realations Group. Vuelve a liderar en diversos temas vinculados a beneficios para los consumidores, en tanto que, en materias de interés para la sociedad, se posiciona como una marca comprometida con el cuidado del medio ambiente y pionera en reciclaje de productos electrónicos, atributos especialmente importantes para los segmentos jóvenes.



La marca de telecomunicaciones más valorada

Entel se mantuvo como la marca de telecomunicaciones más valorada por los chilenos en la última versión de CHILE3D, estudio de la consultora GfK en el que se analizan las preferencias de la ciudadanía en distintos temas. La medición se aplicó a 4.800 personas de 33 ciudades de Chile, entre febrero y abril de 2021. Fueron consideradas 312 marcas de 75 categorías de consumo.



Premio iberoamericano de comunicación publicitaria

En 2021 obtuvimos un importante reconocimiento internacional gracias a nuestra campaña "We-commerce", que consistía en promover a las pymes vecinas a nuestras tiendas a través de las pantallas de los celulares en exhibición, de manera de colaborar con la reactivación de las economías locales. La iniciativa ganó el Premio Oro en el festival iberoamericano de comunicación publicitaria El Sol.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

2.5

Industria de la tecnología y las comunicaciones

GRI 203-2

Con 59,4 millones de contratos activos en Chile, la industria de las telecomunicaciones es una de las más masivas del país, señal de su relevancia para la ciudadanía. El rol central del sector se hizo más notorio desde la propagación de la pandemia de Covid-19, como lo reflejan las estadísticas de tráfico de datos, la cantidad de conexiones y la penetración de los servicios. 2021 fue otro año de crecimiento general.

La industria en 2021

Los últimos datos disponibles de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)[1] muestran que los usuarios del país están demandando conexiones cada vez más veloces y de mayor capacidad que les permitan estar conectados en todo momento. La industria ha trabajado intensamente por satisfacer esta necesidad, mostrando un buen desempeño durante 2021, en especial en los servicios inalámbricos, aunque los fijos también mostraron avances.

Con relación a los ingresos, la industria de las Telecomunicaciones en conjunto con la industria TI, habría acumulado los últimos 12 meses a septiembre de 2021 una cifra cercana a los 7,9 miles de millones de dólares, monto equivalente al 1,7% del PIB[2].

Cifra

30,7%

creció el tráfico de datos móviles. (Fuente:Entel)



Cifra

93%

del total de accesos a internet móvil se realizaron a través de smartphones. (Fuente: Subtel)





Servicio Móvil Personas	28,9%
Terminales	16,2%
TV Paga	12,8%
Internet Hogar	9,6%
Telefonía fija Hogar	2,3%
Servicios TI	9,4%
Servicios Fijos Empresariales	13,6%
Servicio Móvil Empresas	7,2%

[1] Subsecretaría de Telecomunicaciones: Series estadísticas al cierre de 2021.

[2] Archivos de la industria propios de Entel. Para cifra de porcentaje del PIB se utiliza el ajustado por paridad de poder adquisitivo.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Internet fija

A diciembre de 2021, había 4,3 millones de conexiones fijas en Chile, 12,7% más que en el mismo mes de 2020, con una penetración de 21,3 por cada 100 habitantes, un crecimiento de 11,9% en doce meses. El 89,6% correspondía a accesos residenciales y un 10,4%, a comerciales. El 67,9% de los hogares del país ya cuenta con alguna conexión de internet fija, versus 48% en 2017. Destaca también un importante incremento de las redes de alta velocidad, que representaron el 92,9% del total. La fibra óptica pasó a ser la tecnología fija favorita, con 2.427.692 conexiones, equivalentes al 56,7% del parque fijo, un alza de 56,2% en doce meses. Le sigue el cable coaxial (HFC), con una participación del 36,3%.

Respecto al consumo de datos, en diciembre de 2021 se registraron 483,4 GB por conexión de internet fijo, 10,5% más que en diciembre de 2020. En tanto, el tráfico acumulado entre enero de 2021 y diciembre de 2021 fue de 22.393.516 TB, 35,2% más que el acumulado entre enero de 2020 y diciembre de 2020. El 87% de esa cifra corresponde a tráfico de bajada, que creció un 33,8%, y un 13% de subida, que aumentó en 44,8%.

Internet móvil

El 84,1% de los accesos a internet fueron móviles en diciembre de 2021, alcanzando los 22,6 millones, 9,6% más que en 2020. Este crecimiento se vio impulsado por el desarrollo de la red 4G, que llegó a 21 millones de conexiones, 13,1% más que un año antes. En tanto, las conexiones 3G tuvieron un retroceso anual de 19,6%, descendiendo a 1,5 millones, mientras que las 2G cayeron un 38,6%, a 102.823. El 93,2% de los accesos móviles correspondió a navegación por smartphones. Con todo, la penetración total de la internet móvil fue de 114,4 por cada 100 habitantes.

El consumo promedio de datos móviles fue de 16,2 GB por conexión, 19,2% más que en diciembre de 2020. El tráfico acumulado entre enero de 2021 y diciembre de 2021 llegó a 3.839.278 TB, una variación positiva de 31,1% respecto al acumulado entre enero de 2020 y diciembre de 2020. Del tráfico acumulado del año 2021, el 92,9% corresponde a tráfico de bajada (+31,8% respecto a 2020) y 7,1%, a subida (+23,1%).

Telefonía

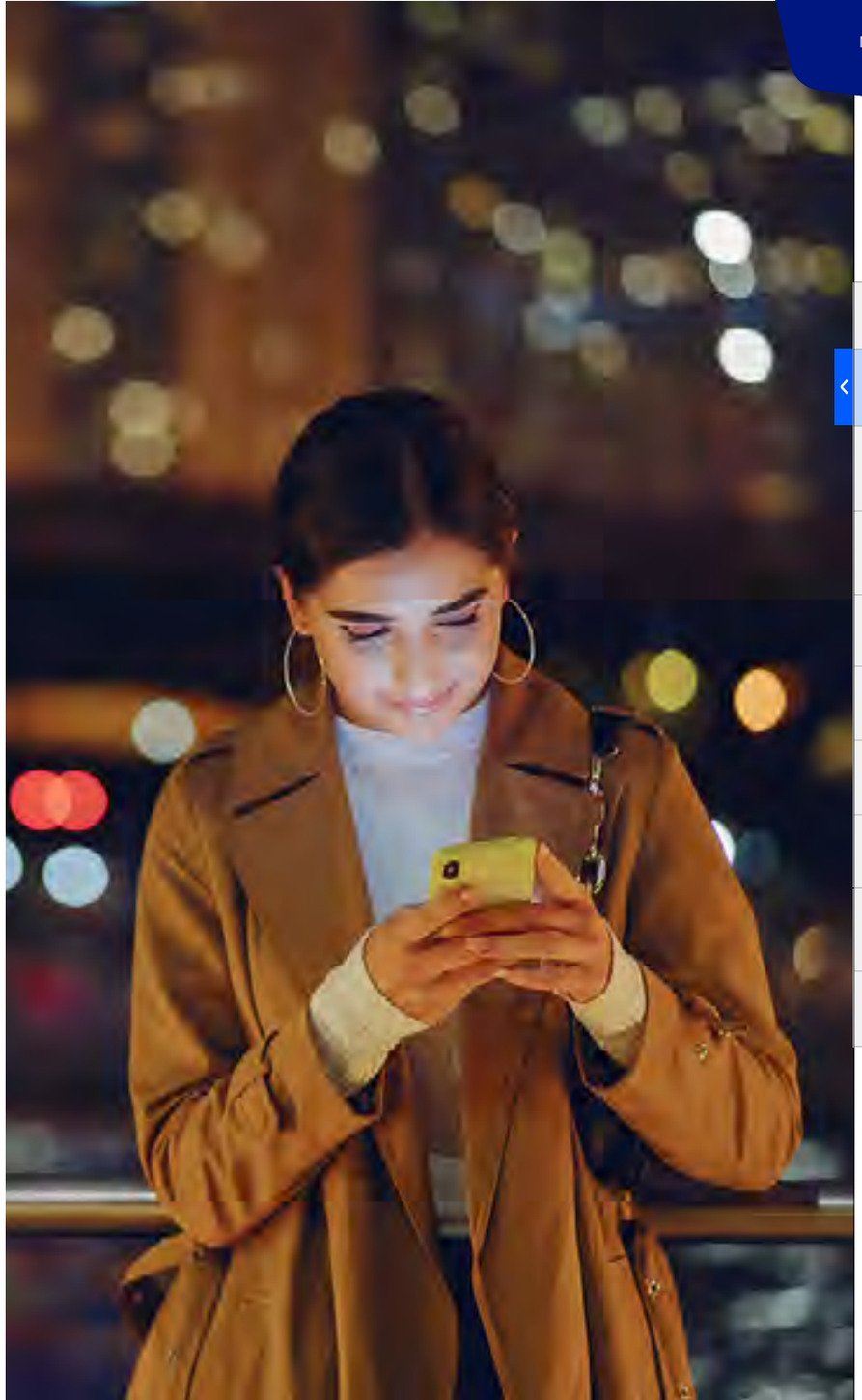
Los abonados de telefonía móvil aumentaron en 6% entre diciembre de 2020 y el mismo mes de 2021, hasta sumar 26.571.823. De esa cifra, el 65,7% (17,4 millones) son usuarios de pospago, quienes crecieron un 16,8% en doce meses, mientras que los de prepago tuvieron una disminución anual de 9,9%, y llegaron a 9,1 millones. La penetración de la telefonía móvil ascendió a 132,2 por cada 100 habitantes, 3,2% más que en 2020.

Contabilizado en miles de llamadas, el tráfico de salida acumulado en el año 2021 fue de 15.826.923, un crecimiento de 4,1% respecto al acumulado del año 2020. En miles de minutos, el tráfico subió a 46.310.696, una variación anual de 1,2%.

Por su parte, la telefonía fija continuó el retroceso que la ha caracterizado en el último tiempo, un 2,2% entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021, hasta los 2,5 millones de suscriptores. Su penetración fue de 12,7 por cada 100 habitantes, un 3,1% menor que en diciembre de 2020.

Televisión de pago

Los usuarios de TV pagada crecieron un 5,3% en doce meses y totalizaron 3,4 millones en diciembre de 2021; 2,1 millones con acceso alámbrico, 14,3% más que en diciembre de 2020, y 1,3 millones contaban con acceso satelital, una disminución de 7,3% comparado con un año antes.



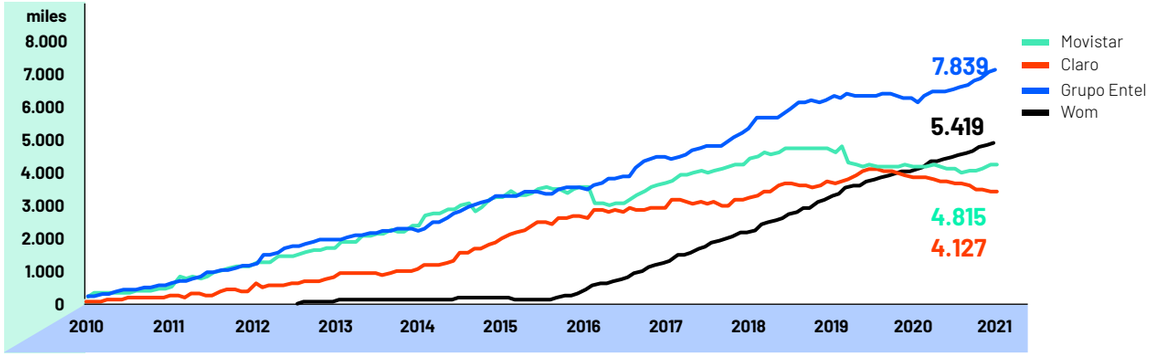
Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

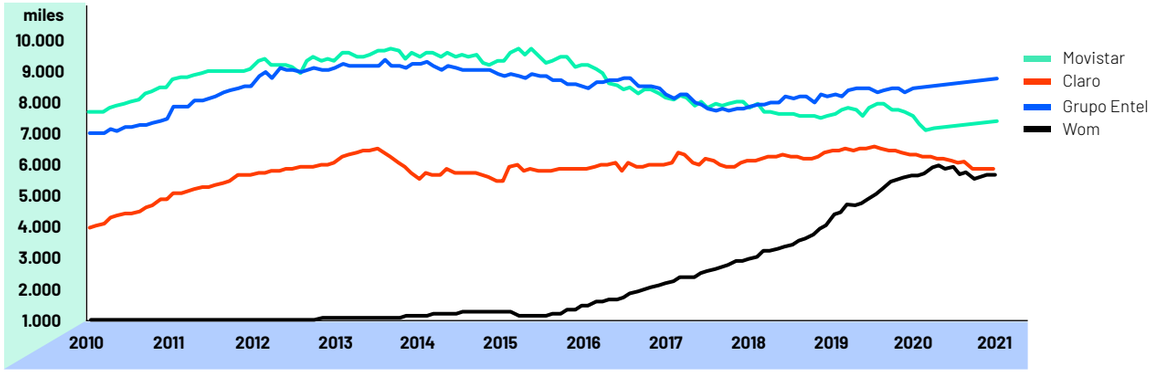
Industria de la tecnología y las comunicaciones

Participación de mercado internet móvil (3G + 4G)
Conexiones por Empresa y Participación de Mercado



% Particip. Conexiones 3G+4G	Dic 20	Dic 21
Grupo Entel	34,7%	34,7%
Movistar	21,6%	21,7%
Claro	16,7%	18,3%
Wom	25,0%	24,0%
VTR Móvil	1,3%	1,0%
Virgin	0,7%	0,5%
Otros	0,1%	0,2%

Telefonía Móvil
Abonados por Empresa y Participación de Mercado



Participación de Mercado	Dic 20	Dic 21
Movistar	24,8%	24,9%
Grupo Entel	31,9%	32,2%
Claro	20,8%	21,3%
Virgin	0,6%	0,4%
WOM	20,8%	20,0%
VTR	1,1%	0,9%
Otros	0,1%	0,3%



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Reclamos

En 2020 las quejas por servicios de telecomunicaciones se incrementaron en un 87% producto de la mayor demanda que ocasionó la repentina expansión del teletrabajo y la educación a distancia. Desde entonces, los distintos operadores del sector se han esforzado por adaptarse al nuevo contexto y han mejorado sus estándares. Así, los reclamos ingresados al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y a la Subtel cayeron un 25,5% en el primer semestre de 2021, pasando de 110.033 en los seis primeros meses de 2020 a 81.967. La mayor caída se registró en los servicios de internet fija, donde los reclamos disminuyeron un 42,3%, pasando de de 21.074 a 12.166. En tanto, en la internet móvil retrocedieron un 16,6%, de 3.382 a 2.821. La telefonía móvil fue el servicio más reclamado, con 30.708 casos.

En cuanto a los motivos de los reclamos, el más común en el segmento fijo fue la calidad del servicio (44,9%), mientras que en el móvil fueron problemas ligados a la atención e información a clientes (43%). El 66% del total se resolvió favorablemente, tres puntos porcentuales más que en 2020. Con todo, las telecomunicaciones se ubicaron en el segundo lugar entre los sectores más reclamados ante el SERNAC.





Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

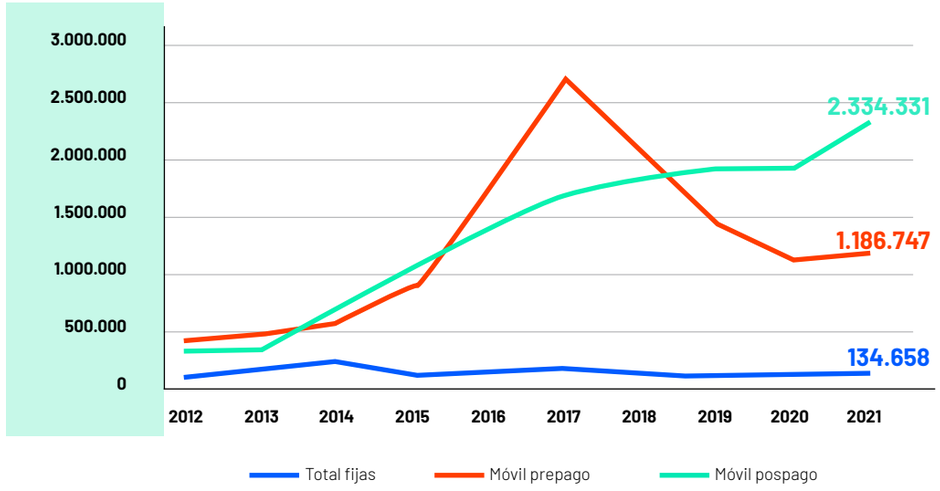
Industria de la tecnología y las comunicaciones



Una década de portaciones

En diciembre de 2021 se cumplió una década desde el inicio de la portabilidad numérica en Chile, medida que tomaron las autoridades para inyectar dinamismo y competencia al sector. Durante ese periodo, se acumularon 27.506.870 portaciones netas. Las cifras han variado en el tiempo dependiendo del tipo de conexión. En el caso de los números fijos, las portaciones siempre se han mantenido en niveles bajos, totalizando 1.286.932 en diez años. En cambio, las móviles han ido en aumento, hasta alcanzar los 26.219.938. También se aprecia un cambio en las portaciones por tipo de plan. Al comienzo, las móviles de prepago eran más numerosas, pero eso se revirtió en los últimos años, con lo que el segmento de pospago terminó contabilizando más portaciones: 13.536.994 contra 12.682.994 de las portaciones prepago.

Evolución de las portaciones



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Los primeros pasos del 5G

El 16 de diciembre de 2021, el Gobierno chileno autorizó que las empresas que se adjudicaron espectro en la banda 3,5GHz, activaran sus redes de quinta generación de telefonía móvil en nuestro país. Desde ese día y hasta el cierre de este reporte, solo Entel y Movistar las habían activado. Con ello, sus usuarios pueden acceder al servicio 5G en zonas con cobertura, siempre y cuando tengan equipos móviles compatibles con esta nueva ttecnología. Las compañías tienen un plazo de dos años a partir de la publicación de sus respectivos decretos de concesión para desplegar las redes comprometidas. Una de las condiciones de la adjudicación es que ofrezcan cobertura al 90% de la población, además de lugares estratégicos para el desarrollo nacional determinados por el gobierno de Chile. De acuerdo con los cálculos gubernamentales, para este despliegue se necesitan 9.000 nuevas radiobases, 33% en la RM y el resto en las demás regiones.

El proceso se realizará en dos fases. En la primera, conocida como 5G NSA (non-stand alone o no autónoma), se adaptará el núcleo de red 4G a las nuevas radioestaciones 5G. La gran diferencia que percibirán los usuarios que cambien de estándar en esta etapa será la velocidad, principalmente en la bajada de datos.

La segunda fase, 5G SA (stand alone o autónoma), requiere gran cantidad de hardware nuevo, ya que tanto la parte radial como el núcleo serán de nueva generación, con un despliegue de antenas más denso que el utilizado para las redes 4G. Cuando esto suceda, todas las ventajas de la quinta generación estarán disponibles, lo cual se verá claramente reflejado en la velocidad de subida de datos, en la interconexión de dispositivos y en una enorme disminución de la latencia. Estas características habilitarán el desarrollo de aplicaciones que no eran posibles con la cuarta generación.

Impactos potenciales

Uno de los efectos más notorios que se espera del 5G es el auge del internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés). Cualquier dispositivo con conectividad inalámbrica podrá estar conectado a la red y eso repercutirá de manera decisiva en varios ámbitos. Contaremos con inteligencia distribuida en un sinnúmero de dispositivos que miden y participan en las diferentes facetas de urbes cada vez más interactivas, comunicándose entre sí y con los entes reguladores para mejorar la gestión de servicios como el transporte, la iluminación y la seguridad ciudadana.

El 5G también abre la posibilidad de innovar en los procesos productivos. Permitirá, por ejemplo, la automatización a escala en entornos como el minero, al permitir la recopilación y uso de datos masivos en tiempo real, así como la coordinación de cientos de máquinas. Siendo el estándar más seguro desarrollado hasta la fecha, también hará posible masificar el manejo remoto de equipos. Esto y la automatización ayudarán a incrementar la eficiencia y la seguridad en faenas de toda clase de industrias.

En el sector de la salud, la telemedicina se verá potenciada. Las operaciones quirúrgicas asistidas por robots telecomandados a distancia dejarán de ser solo experimentales para transformarse en una práctica habitual, lo mismo que los dispositivos de imagenología remota que entregarán diagnósticos rápidos.

En el ámbito de las personas, aparte de una mejor experiencia en los servicios de telecomunicaciones, aún no es tan claro cuáles serán las nuevas aplicaciones. Al menos se puede anticipar un salto cuántico en la industria de los videojuegos. Considerando el ancho de banda y bajo retardo de esta tecnología, es probable que se popularicen los servicios de juegos en línea que incorporan proyecciones de hologramas de los participantes en tiempo real, entre otras novedades. También se anticipa la integración de realidad virtual y aumentada en las redes sociales, con uso de anteojos y cascos que ofrecen experiencias envolventes.

Junto con las múltiples oportunidades que brinda la quinta generación, se vislumbran riesgos que deben ser afrontados. Por lo pronto, con la mayor transmisión de datos a gran velocidad y a través de un número creciente de equipos interconectados, se abrirán más flancos por donde los ciberdelincuentes podrán acceder a información. Por eso, las inversiones en ciberseguridad resultarán claves para las empresas, lo mismo que la preparación de sus trabajadores. No solo es necesario capacitar al capital humano para que adquiera los conocimientos técnicos que requieren las nuevas funcionalidades; asimismo, es imprescindible desarrollar habilidades e intuición para aprovechar al máximo las posibilidades abiertas, siendo capaces de vislumbrar nuevas relaciones entre los dispositivos conectados. La formación del talento digital, hoy escaso, deberá ser abordada con alianzas entre las instituciones de educación superior, las empresas y el Estado.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Industria de la tecnología y las comunicaciones

Proyecciones comerciales y económicas

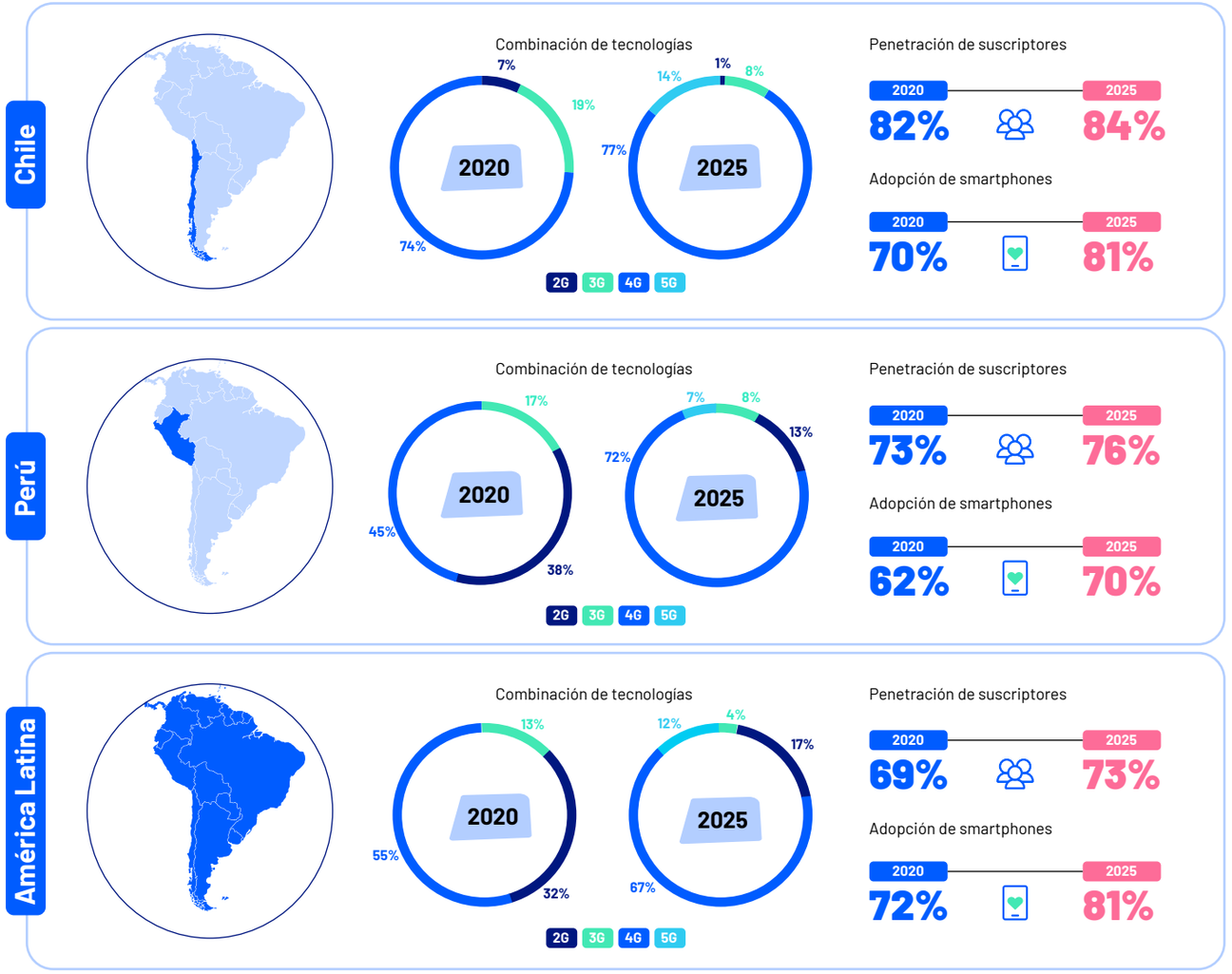


De acuerdo con un estudio de Ericsson[1], los consumidores en Chile se muestran bien dispuestos frente a la 5G. Un 42% de los encuestados expresó su intención de adoptarla y un 28% dijo que probablemente lo haría. Un millón de personas podrían utilizar 5G incluso en el primer año de disponibilidad: un 22% afirmó ya poseer un smartphone preparado. Este tipo de usuario dedica actualmente más tiempo a transmitir videos en alta definición y a usar aplicaciones de realidad aumentada, comportamientos que podrían acentuarse. Como resultado del crecimiento de las actividades en línea, Ericsson prevé que los usuarios de 5G pasen conectados, en promedio, diez horas adicionales a la semana.

En cuanto a precios, los consumidores están dispuestos a pagar 30% más por planes 5G combinados con servicios digitales integrados y un 10% extra solo por la conectividad de quinta generación. Las zonas calientes 5G, la televisión 5G y el almacenamiento de alta velocidad en la nube les son muy atractivos.

En otro estudio previo, Ericsson proyectó los ingresos que generará la red 5G en Chile el año 2030 en USD 4,9 mil millones, sumando todos los beneficios relacionados con los procesos de digitalización que promoverá.

Por su parte, la GSM Association[3] anticipa que en 2025 un 14% del total de conexiones móviles en Chile serán 5G, mientras que, para toda Latinoamérica, prevé que ese porcentaje llegue a un 12%.



(1) Ericsson Consumer Lab, mayo de 2021
(2) Ericsson 5G Business Potential – Chile (2020)
(3) GSM Association. (2021). La Economía Móvil en América Latina 2021.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

2.7

Gestión de riesgos

GRI 201-2

Modelo de gestión de riesgos

El Modelo de Control Interno y de Gestión de Riesgos de Entel se basa en el estándar COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway), en la ISO 31.000, que establece principios y directrices para la gestión de riesgos y el proceso en todos los niveles de la organización, y en el modelo COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), marco de trabajo para el buen gobierno y gestión de las tecnologías de la información.

El modelo incluye una Política General de Control y Gestión de Riesgos, aprobada por el Directorio, que establece categorías de riesgos, así como los principios y roles relacionados con su gestión. Además, el Manual de Gobierno Corporativo señala expresamente, en los artículos 38 y 39, la periodicidad mínima con que el desempeño del sistema de control interno y la gestión de riesgos deben ser reportados al Directorio y al Comité de Directores.

De esta manera, Entel ha establecido un marco metodológico único y transversal para que las diferentes áreas puedan identificar preventivamente sus riesgos, de modo de establecer acciones de mitigación efectivas con el apoyo de la subgerencia de Gestión de Riesgos, dependiente de la gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales. Este trabajo se organiza en torno a mapas de riesgos.



Identificación de riesgos

Con base en reportes de especialistas y la experiencia de los negocios, áreas técnicas y la subgerencia de Gestión de Riesgos .

Evaluación / priorización

Según criterios uniformes de impacto y probabilidad de ocurrencia que determina la subgerencia de Gestión de Riesgos.

Combina métodos cualitativos (opinión experta de ejecutivos y primera línea de los negocios) y cuantitativos (para riesgos con datos históricos).
De acuerdo con la evaluación se dividen en tres niveles:

- **Macro Riesgos Empresariales**
- **Tácticos**
- **Operativos**

Asignación a responsables

Con base en reportes de especialistas y la experiencia de los negocios, áreas técnicas y la subgerencia de Gestión de Riesgos .

Seguimiento

Monitoreo periódico de las acciones de mitigación y control con los responsables.

- **Macro riesgos:** seguimiento mensual por parte de la subgerencia de Gestión de Riesgos y de comités de riesgos específicos, y semestral por parte del Comité de Directores
- **Tácticos y operativos:** seguimiento mensual a cargo de las áreas claves y de comités de riesgos específicos.

El Directorio y la alta gerencia de la compañía cumplen roles activos en la identificación, evaluación, gestión y monitoreo de los macro riesgos empresariales.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gestión de riesgos

Macro riesgos empresariales en 2021

De una lista de 20 macro riesgos identificados en 2021, los diez que obtuvieron un mayor puntaje luego de ponderar su impacto y probabilidad fueron:

1. Adaptación de negocios ante entorno digital acelerado
2. Atracción y retención de talentos
3. Protección y tratamiento de datos personales
4. Seguridad de la información (Ciberseguridad)
5. Barreras sobre el financiamiento y acceso a capitales
6. Generación de nuevos productos y servicios rentables
7. Entorno político y marco regulatorio cambiante
8. Despliegue modelo de negocios 5G
9. Actualización tecnológica y crecimiento digital
10. Recesión económica

Comités de riesgos

La compañía ha conformado diversos comités para hacer seguimiento a los riesgos específicos que la afectan. Están integrados por gerentes divisionales y de departamento que reciben capacitación especial para participar, además de la asesoría de la subgerencia de Gestión de Riesgos. En 2021 continuaron sesionando regularmente los siguientes comités:

Comité	Riesgo a cargo	Mapas de riesgos identificados / actualizados en 2021	Sesiones
De Macro Riesgos Empresariales	20 macro riesgos, reportados al Directorio y al Comité de Directores semestralmente		Semestrales
Comité de ISOs varios	Certificaciones y otros (ISO 9001/ ISO 27000/ SSAE 18/ AT205)	Operativos	
Comité de Negocios de Ciberseguridad	Seguridad de la Información (macro riesgo)	Tácticos	Mensual
De Data Compliance	Protección de datos (macro riesgo)	Tácticos	
De Diversidad e Inclusión	Diversidad e inclusión (macro riesgo)		
De Fraude	Fraude a clientes	Tácticos	
De Ética	Ética y compliance (macro riesgo)	Tácticos	
De Seguridad Física y de Personas	Seguridad física y de personas (macro riesgo)	Tácticos y operativos	
De la Macrozona Sur	Macrozona sur (riesgo táctico derivado del riesgo de seguridad física y de personas)	Tácticos y operativos	
De Continuidad de Negocios	Continuidad de negocio Corporativo (macro riesgo)	Tácticos y operativos	
De Regulación	Entorno político y social (macro riesgo)	Tácticos (nuevo mapa de riesgo táctico "Entorno político, social y económico del país")	
De Medio Ambiente	Medio ambiente y cambio climático (macro riesgo)	Tácticos	
De Proveedores y terceros	Proveedores y terceros que se relacionan con Entel		

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión de riesgos

Gestión de riesgos en 2021

Trabajo con el Directorio y el Comité de Directores

El año se caracterizó por un aumento de los requerimientos del Directorio de Entel en materias de gestión de riesgos. Entre sus solicitudes, destaca la elaboración de un mapa operativo del entorno político, social y económico para Chile y Perú, con el objeto de anticiparnos a eventuales situaciones derivadas de los altos niveles de incertidumbre que han imperado en ambos países durante el último tiempo. Se identificaron riesgos vinculados a posibles presiones regulatorias en los ámbitos de privacidad de datos, ciberseguridad, derechos de los consumidores y propiedad privada, como también al trabajo de la Convención Constitucional y a la incertidumbre socioeconómica, entre otros. Todos fueron abordados con diferentes medidas, como coordinaciones con Chile Telcos y reuniones con autoridades, siguiendo los preceptos de la Ley 20.730 (Ley del Lobby), en el caso de Chile.

Además, el trabajo con el Comité de Directores se centró en la prevención de fraudes a clientes del Mercado Personas, un riesgo en alza desde que la pandemia aceleró el uso de los canales remotos, con lo cual creció la exposición a cibercrímenes. En respuesta, se tomó la decisión de robustecer los controles de identidad de nuestros clientes en las interacciones a través del canal online.

Otro tema abordado fue el cumplimiento de nuestros principios éticos por parte de proveedores y terceros relacionados con Entel. En octubre se constituyó el Comité de Riesgo de Proveedores y Terceros, coordinado entre las áreas de Compras, Sostenibilidad, Compliance y Gestión de Riesgos.

Nuevo procedimiento de gestión de riesgos

Durante 2021 trabajamos en la actualización de nuestro procedimiento corporativo de gestión de riesgos. El nuevo documento, que próximamente será presentado al Comité de Directores, introduce mejoras a la reportería, la comunicación y las coordinaciones entre las distintas áreas y el equipo de Gestión de Riesgos, además de profundizar el modelo.

SSIndex: Evaluación de los riesgos relacionados con los grupos de interés

Con el fin de ampliar nuestro entendimiento sobre las circunstancias que pueden afectar a la compañía, las áreas de Sostenibilidad y de Gestión de Riesgos se unieron para implementar, por primera vez en Entel, el Stakeholders Sustainability Index (SSIndex Chile), que ayuda a anticipar riesgos por medio de un análisis cruzado de información ambiental, social y de gobierno corporativo proveniente de los grupos de interés. En esta oportunidad, el proceso de encuestas se aplicó a colaboradores propios, clientes (de los mercados Personas y Corporaciones) y proveedores, incluidos los contratistas, con la asesoría de ESG Compass, representante en Chile de SSIndex. Como resultado, se obtuvieron focos de riesgo estratégicos y operativos que distintos equipos ya están abordando con medidas de mitigación. Entre las materias transversales que surgieron del análisis, hay temas relacionados con cumplimiento normativo y la comunicación de las gestiones medioambientales de Entel. En 2022 se espera incluir otros grupos de interés al estudio.

Reactivación del comité de Seguridad Física

Según un sondeo de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC)[1], uno de cada dos establecimientos comerciales ubicados en los principales centros urbanos del país (Gran Santiago, Valparaíso-Viña del Mar, Concepción-Talcahuano) fue víctima de un delito o falta durante el segundo semestre de 2020. Para reducir la probabilidad de ocurrencia de asaltos, robos y otros hechos de naturaleza delictiva, así como su impacto en nuestros colaboradores, en 2021 reactivamos las sesiones periódicas del comité de Seguridad Física y de Personas, también responsable de estudiar medidas para proteger la infraestructura crítica. Su trabajo se materializó en la implementación de una serie de controles que han fortalecido la seguridad en nuestras tiendas e instalaciones.



(1) Cámara Nacional de Comercio. (5 de febrero de 2021). Renovada encuesta de victimización del comercio registra un aumento en la mayoría de las ciudades estudiadas durante el segundo semestre del 2020.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión de riesgos

Creación del comité para la Macrozona Sur

En respuesta al creciente número de hechos de violencia en la Macrozona Sur (Araucanía y Biobío), donde Entel cuenta con alrededor de cien sitios que requieren manutención técnica, en 2021 se creó un comité especialmente enfocado en reforzar la seguridad de nuestro personal que trabaja allí. Encabezado por el gerente de Redes de Acceso, cuenta con representantes de las áreas de Construcción, Operaciones, Seguridad Física, Seguridad de las Personas, Legal, Gestión de Riesgos, Regulación y Asuntos Públicos. Ya se elaboró un plan de acción que permite clasificar las distintas zonas que componen este extenso territorio de acuerdo con su nivel de riesgo, estableciendo, para cada una, medidas que deben adoptar quienes las visiten. Este comité sesiona una vez al mes.

Automatización de la gestión de riesgos

La compañía adquirió la licencia de una herramienta de clase mundial para automatizar la gestión interna de sus riesgos: Archer. Con este adelanto, será posible aplicar una metodología estándar en todo Entel y reportar en forma automática tanto los informes emitidos por los dueños de riesgos como los consolidados que distribuye la Subgerencia de Riesgos, además de automatizar procesos para lograr eficiencia, permitirá administrar de manera centralizada la información de riesgos. En agosto comenzó la divulgación del nuevo sistema en todas las áreas y se espera que su utilización se inicie en el primer trimestre de 2022.

Recategorización de riesgos ambientales y climáticos

Como resultado de la evaluación efectuada en 2021, los riesgos ambientales volvieron a ser categorizados como Macro Riesgos Empresariales (o macro), lo que quiere decir que su probabilidad de ocurrencia y la gravedad de sus posibles impactos aumentaron. En este contexto, también se identificaron y evaluaron los principales riesgos asociados al cambio climático, con la meta de hacer un mejor uso de los recursos, lo cual se tradujo en un plan de inversiones para aumentar la eficiencia de los recursos y la adaptabilidad al cambio climático.

Los riesgos ambientales y climáticos con más alta probabilidad de ocurrencia son:

Descripción del riesgo	Impactos/ Implicancias	Acciones de mitigación
1. Carencia de agua para controlar incendios, climatizar salas técnicas u oficinas y enfrentar contingencias mayores debido a la extinción de napas subterráneas.	Inhabilitación de instalaciones para proveer servicios. Posible impacto financiero debido a cambios en la tecnología de enfriamiento en data centers.	• Data centers y redes: identificación de soluciones tecnológicas que permitan lograr un ahorro en el recurso hídrico. • Nuevo pozo de agua ubicado al interior del recinto de Entel en el data center de Longovilo.
2. Incumplimiento de regulaciones y leyes medioambientales o relacionadas con el cambio climático debido a baja adherencia o a desconocimiento.	Sanciones, daño reputacional y de marca.	• Establecimiento del comité de Medio Ambiente y del comité operativo de Eficiencia Energética. • Sistemas de gestión de eficiencia energética. • Sistemas de Gestión de Ambiental.
3. Restricción de uso de hidrocarburos a nivel industrial debido al cambio en normativas, con impacto en el funcionamiento de los equipos que son utilizados para proveer servicios.	Obsolescencia de grupos electrógenos y vehículos de transportes y costos financieros de recambio de equipos.	• Comité operativo de Eficiencia Energética. • Sistemas de gestión de eficiencia energética.
4.Daño de instalaciones debido a desastres naturales (huracanes, aluviones, precipitaciones, otros), con intermitencia o pérdida de la continuidad de los servicios.	Pérdida de continuidad operacional o de negocios.	• Plan de continuidad de negocios. • Comité de Medio Ambiente. • Comité de crisis.
5. Indisponibilidad de agua potable en instalaciones (oficinas, tiendas propias y franquicias).	Interrupción en la operación de los servicios entregados a clientes por la inhabilitación de instalaciones.	
6. Agotamiento de aguas industriales para la climatización de oficinas debido a cambios regulatorios en el uso de aguas para edificios administrativos.	Inhabilitación de instalaciones por no contar con recursos básicos de higiene.	
7. Ausencia de fuerza laboral especializada en sectores más expuesto a fenómenos naturales causados por el cambio climático.	Detención de los procesos que apoyan la operación diaria para otorgar servicios a clientes.	

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión de riesgos

Gestión de riesgos financieros

La inestabilidad económica aumentó en 2021 producto de los efectos de la pandemia y los procesos políticos y sociales en curso. Esto hizo que factores claves en la gestión de los riesgos financieros de Entel experimentaran variaciones importantes, que la dirección de Finanzas monitoreó de cerca para tomar las medidas adecuadas en el momento oportuno. Los principales riesgos financieros de la compañía son:

- El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional. Además, una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera.

  El nivel de exposición de estas deudas se encuentran cubiertas a término en su totalidad, suscribiendo instrumentos financieros expresados en moneda local o en unidades de fomento (U.F.).

- **Riesgo tasa de interés:** Una porción minoritaria de la deuda de Entel es de tasa variable. Para esos casos, la sociedad considera contratar seguros que fijan la tasa, como FRA y Cross Currency Swap, de manera de reducir el impacto de la variabilidad de los intereses.

- **Riesgo de crédito:** Está relacionado con las cuentas por cobrar. La gestión que se realiza para minimizar la exposición a este riesgo depende de las características de los deudores (clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, distribuidores, etc.).

- **Riesgo de liquidez:** Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras buscando alternativas de mercado que provean oportunamente fondos, como la emisión del bono sostenible en 2021.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI



Gestión de riesgos

Gestión de riesgo de continuidad del negocio

Uno de los macro riesgos que ha cobrado mayor relevancia desde el inicio de la pandemia es el de continuidad de negocio, que Entel administra según las directrices señaladas en sus políticas de Gestión de Continuidad de Negocio y de Seguridad de Información, las cuales consideran la importancia que reviste para el país que Entel brinde sus servicios sin interrupciones ni violaciones a la confidencialidad de los datos.

Para controlar este riesgo, contamos con un sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301, que tiene por objetivo aumentar la capacidad de resistencia o resiliencia de Entel ante alertas graves que impacten la continuidad de sus actividades. El sistema involucra a todos los niveles de la organización y su primera prioridad es proteger la integridad del personal. Además, busca asegurar la continuidad de los controles de seguridad de la información ante cualquier contingencia y que las actividades afectadas se restablezcan dentro de los plazos requeridos.

El desarrollo de planes de continuidad adecuados es esencial para el funcionamiento del sistema. Aparte de mantenerse actualizados, estos deben cumplir una serie de requisitos:

- **Identificar los procesos críticos de Entel** por medio de análisis de impacto del negocio: 530 procesos identificados en 2021. De los cuales 89 son críticos y deben ser incluidos en el Plan de Continuidad de Negocio Corporativo.
- **Definir y formalizar procedimientos para escenarios de indisponibilidad**: 437 protocolos de contingencia formalizados en 2021.
- **Someterse a pruebas periódicas** mediante ejercicios de simulacro para verificar la eficacia de los protocolos definidos, permitiendo detectar oportunidades de mejora: 2.512 pruebas ejecutadas durante el 2021.
- **Ser parte integral del resto de los procesos de administración y gestión:** 83 colaboradores capacitados en 2021.

Existe un Comité de Crisis, integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea, incluido el gerente general y la subgerenta de Gestión de Riesgos, que lo preside y convoca cuando ocurren eventos de alta criticidad. Su principal responsabilidad es entregar una respuesta oportuna frente a situaciones que puedan afectar el desarrollo normal de la operación. En 2021 no fue necesario que sesionara. Se continuaron aplicando las acciones dispuestas en 2020, las que fueron monitoreadas por el Comité de Gerentes:

- **Modelo de trabajo híbrido (proyecto Entel Work).**
- **Medidas de seguridad de colaboradores y contratistas en Macrozona Sur.**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gestión de riesgos

Despliegue de la Gestión de Riesgos Corporativa

Uno de nuestros objetivos es avanzar permanentemente en el conocimiento de conceptos y la aplicación de la metodología corporativa de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización. Esto implica que todas aquellas personas que requieran participar en cualquiera de las etapas de la gestión necesitan capacitarse para lograr utilizar fluidamente la metodología en sus procesos. Así, las capacitaciones deben tener un foco práctico, dependiendo del nivel de riesgo (Macro Riesgo Empresarial, táctico u operativo) y la categoría del mismo (estratégico, financiero, operacional o de cumplimiento), y de esta forma lograr la independencia de los usuarios respecto de la gestión de sus riesgos, siendo capaces también de identificar oportunidades de mejora en ello.

Para ello hemos realizado múltiples talleres que han permitido incrementar el despliegue metodológico del 23% al 44% de las Gerencias de Entel, permitiendo que se gestionen:

- **20 Macro Riesgos Empresariales**, vinculados a una matriz de riesgo empresarial.
- **250 riesgos tácticos**, vinculados a 19 matrices de riesgo tácticas.
- **526 riesgos operativos**, asociados a 26 matrices de riesgo operativas.

Los riesgos tácticos y los Macro Riesgos Empresariales poseen 56 planes de mitigación en proceso de desarrollo, que permitirán bajar el nivel de los riesgos Altos y Muy Altos detectados.

Capacitación en gestión de riesgos para miembros del Directorio (marzo de 2021).	Directorio
Capacitación a Comité de Gerentes y talleres para líderes claves.	16 líderes
Taller de capacitación para usuarios que requerían conocer y aplicar la metodología de GR.	40 colaboradores
Charla sobre gestión de riesgos con foco ASG durante la Semana de la Integridad	121 asistentes.
Difusión de infografías didácticas de reforzamiento, respecto de terminología stándard. De GR.	95 colaboradores



Adicionalmente a las actividades de capacitación se desarrolló un E-Learning, el cual estará disponible en la Universidad Entel el primer trimestre de 2022, que permitirá conocer y reforzar los conceptos y la metodología de GR, cuando el usuario lo necesite.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Gestión de riesgos

Riesgos emergentes

Entel analiza permanentemente las condiciones de largo plazo para detectar riesgos emergentes: aquellas nuevas circunstancias externas que, si bien no producen grandes problemas en el presente, están aumentando en importancia y tienen el potencial de impactar a la compañía en tres o más años. Para la empresa, los principales son:

Riesgo #1: Aumento significativo del gasto energético por el despliegue de la red 5G en un entorno político y legislativo cambiante.

La quinta generación de telefonía celular ofrece una serie de ventajas frente a sus antecesoras, como mayor confiabilidad y una latencia más baja. Sin embargo, la transición a la red 5G puede traer indeseadas consecuencias medio ambientales porque, si bien las nuevas redes son un 90% más eficientes que las 4G, requieren mayor densidad de despliegue de antenas, lo que aumenta significativamente el gasto energético. Algunas investigaciones proyectan que este incremento será de entre un 150% y un 170% a 2026. Un efecto similar se estima que tendrá el mayor número de servidores y data centers necesarios para procesar el creciente tráfico de datos que promoverá la 5G. En el caso de Entel, este mayor gasto representa un riesgo no solo en términos de costos y cuidado ambiental, sino también por el entorno legislativo en estas materias y las discusiones en ámbitos de energía y cambio climático que actualmente se están dando en Chile, tales como:

- **Ley de Eficiencia Energética (21.305)**: publicada en febrero de 2021, busca fomentar el uso racional y eficiente de los recursos, abarcando prácticamente todos los consumos de energía del país. Con esta ley, se espera reducir en 5,5% el consumo energético del país a 2030 y en 7% a 2035.
- **Ley Marco de Cambio Climático**: el proyecto legislativo, que al cierre de este reporte aún se tramitaba en el Congreso, propone que Chile alcance la neutralidad en carbono en 2050 y establece un marco jurídico que asigna responsabilidades específicas para la implementación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.
- **En la Convención Constitucional** también se discuten normas relacionadas con la crisis climática, la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente.

Impacto:

Si se materializan las proyecciones del impacto energético de la 5G y las exigencias normativas en estas materias se acentúan, Entel deberá incluir en su estrategia de negocio la búsqueda de alternativas para aumentar su eficiencia energética. El desarrollo óptimo y eficiente de la red 5G es crucial para el crecimiento y proyecciones de negocio hacia el futuro.

Acciones mitigantes:

- **Cambio de la matriz energética**
- **Iniciativas de eficiencia energética**, descritas en capítulo 8.3 Gestión ambiental.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gestión de riesgos

Riesgo #2: Crecimiento del volumen de datos personales utilizados para la expansión del negocio y de las amenazas de filtración

El uso regulado de datos personales se utiliza permanentemente para mejorar la oferta de valor que se les brinda a los clientes y para la consolidación de un negocio basado en datos. Sin embargo, el crecimiento sostenido del tráfico de datos y la importancia adquirida por la compañía en este contexto han aumentado significativamente su exposición a filtraciones de información personal de clientes. Esto se intensifica con la proliferación de amenazas y hackeos en el entorno virtual, que han aumentado en forma creciente.

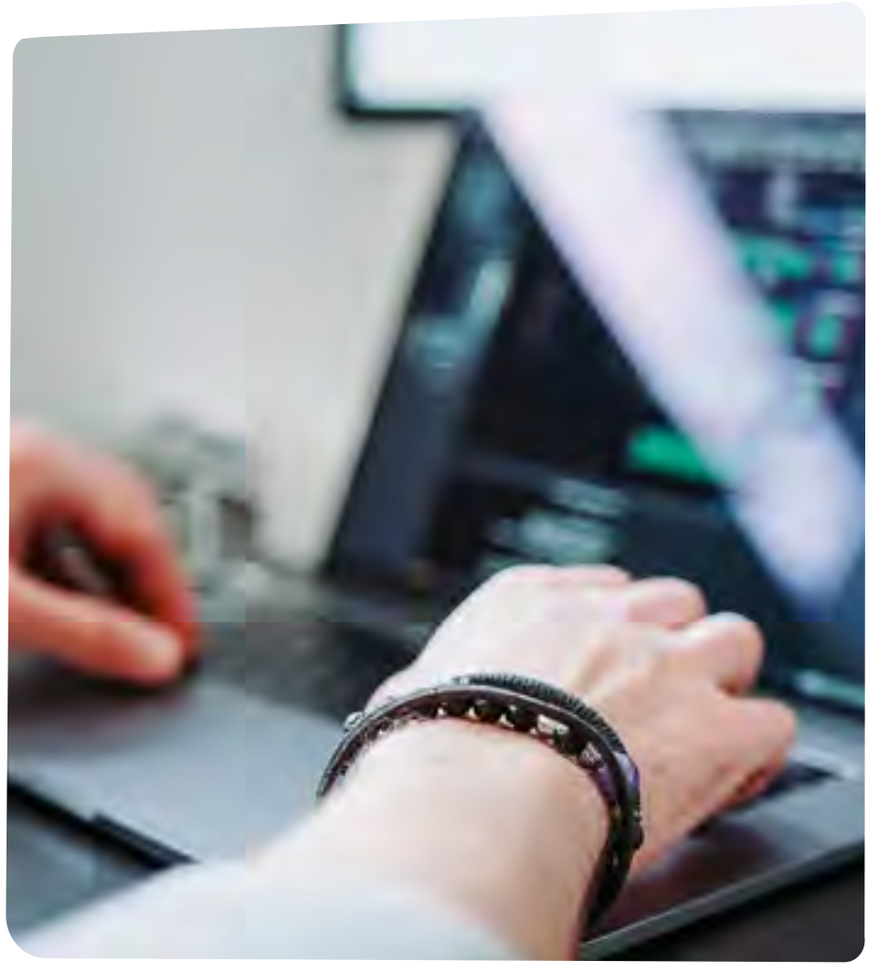
Cabe destacar también, que la regulación internacional (RGPD) y la local pronta a publicarse contemplan sanciones más severas a las fugas de datos privados de clientes de empresas. Además, varios proyectos de norma para la nueva Constitución de la República tratan sobre la protección de datos personales. Ello puede acarrear no solo mayores multas y sanciones para la compañía, sino también puede constituir una amenaza a sus planes de crecimiento y transformación del negocio a uno basado en datos.

Para ambos riesgos, **todas las acciones mitigantes mencionadas** ya comenzaron a **ejecutarse de manera proactiva,** adelantándonos a los **cambios regulatorios y normativos.**

Impacto:
El incumplimiento del debido resguardo de los datos y de los requisitos legales sobre esta materia podría suponer sanciones, pérdida de proveedores, daño reputacional y merma en la confianza que depositan los clientes en Entel.

Acciones mitigantes:

- **Políticas y estrategias** para la seguridad cibernética
- **Políticas de privacidad** de datos de clientes
- **Gestión de datos de clientes**
- **Refuerzo de la ética** digital interna
- **Implementación de un plan de privacidad** por diseño en todos nuestros productos y servicios
- **Despliegue de un sistema de control interno** robusto para dar cumplimiento a la normativa



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

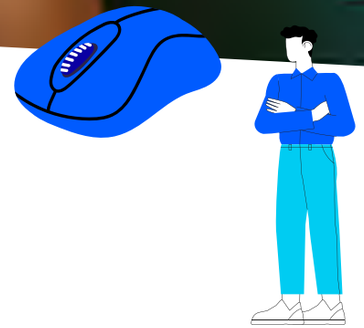


Capítulo

Gobernanza y cumplimiento normativo

03

- Gobierno corporativo
- Ética y cumplimiento normativo
- Entorno normativo
- Participación transparente



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

3.1

Gobierno Corporativo

GRI 102-18/ 405-1

El gobierno corporativo de Entel se estructura de manera tal de asegurar la creación de valor en el largo plazo, resguardando la aplicación de los principios de gobernanza y la mantención de buenas relaciones con todos los grupos de interés. Sus políticas, normas y procesos se basan en tres principios de gobierno:

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

Junta de Accionistas

Como lo indica la ley, una vez al año se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y definir los principales lineamientos y representantes para la toma de decisiones en los siguientes períodos. En la junta celebrada el 27 de abril de 2021, se acordaron los siguientes puntos:

- **Aprobación de la Memoria Anual 2020**, del balance y demás estados financieros al 31 de diciembre de 2020, y del informe de la empresa de auditoría externa correspondiente al mismo ejercicio.
- **Distribución** de utilidades.
- **Información** de la Política de Dividendos.
- **Aprobación** de la Política de Inversiones y Financiamiento.
- **Determinación** de la remuneración de los directores.
- **Fijación de la remuneración** del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
- **Nombramiento** de la empresa de auditoría externa e inspectores de cuentas.
- **Designación** de clasificadoras de riesgo.
- **Informe sobre operaciones** con partes relacionadas.
- **Determinación del periódico** en que se publicarán los avisos sociales.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gobierno Corporativo

Relacionamiento con inversionistas

El foco de nuestro modelo de relacionamiento con los inversionistas está en la entrega de información transparente, relevante y oportuna para que cada uno de ellos pueda mantenerse debidamente actualizado sobre el estado de la empresa y sus planes de desarrollo.

El área de Relaciones con Inversionistas de Entel atiende con dedicación exclusiva los requerimientos de información en Chile y Perú, tanto de accionistas como de analistas del sector. Además, organiza actividades para estrechar esta cercanía, como encuentros, visitas a nuestras instalaciones y la participación de la empresa en conferencias. Para la publicación trimestral de los resultados financieros, elabora informes de análisis y sostiene diálogos con la concurrencia del gerente de Finanzas y Control de Gestión, materiales disponibles en la página web de inversionistas de Entel.

Debido a la extensión de las medidas sanitarias en 2021, todas las actividades de relación con inversionistas se realizaron de manera virtual. Se tuvo contacto con aproximadamente 600 públicos de interés con fondos extranjeros, locales, de pensiones y analistas de mercado

Tipo de evento	Mes	Institución organizadora
Conferencia para Latino América	Enero	Santander
Conferencia para Mercados Emergentes	Marzo	JPMorgan
Ciclo de Webinars CFA Society Chile	Marzo	CFA Society Chile
Conferencia para Cono Sur	Abril	JPMorgan
Webinar Credicorp	Mayo	Credicorp Capital
Conferencia para Mercados Emergentes	Junio	Bank of America
Webinar SMBC Nikko Securities America	Agosto	SMBC Nikko Securities America
Roadshow Renta Fija para colocación de bono Entel	Septiembre	BNP / JPMorgan / Scotiabank
Conferencia para países Andinos	Septiembre	Larrain Vial
Conferencia para Latino América	Septiembre	Credicorp Capital
Conferencia para Latino América	Octubre	BTG Pactual

Directorio

El máximo ente rector del gobierno corporativo es el Directorio, que representa a los accionistas. Lo componen nueve miembros elegidos en la Junta de Accionistas. No pueden desempeñar cargos ejecutivos en la compañía y permanecen en funciones por tres años, pudiendo ser reelectos de manera indefinida.

El Directorio sesiona regularmente una vez al mes y, de modo extraordinario, cuando se requiere tratar alguna materia específica o contingente. El único ejecutivo que le reporta de forma exclusiva es el gerente general.

Sin perjuicio de lo anterior, a las reuniones de Directorio también suelen asistir el gerente de Finanzas y Control de Gestión y el gerente Legal, que actúa como secretario.

En 2021 no hubo cambios relevantes en el Directorio ni evaluaciones a sus miembros.

Principales funciones de los directores

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

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

› **Composición** del Directorio



Los actuales miembros fueron electos en la Junta de Accionistas efectuada en **abril de 2020.**



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

Ingeniero Civil, Universidad de Chile. / C.I. 5.715.251-6

Es miembro del Directorio de Grupo Consorcio y Pucobre, entre otros. Integra el Directorio de Entel desde hace 22 años.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.069.087-1

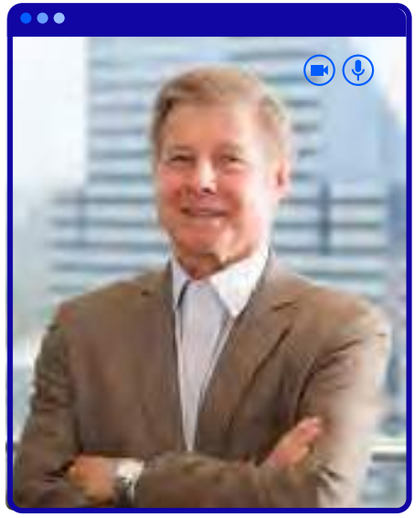
Es presidente del Directorio de CMPC y también ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Lleva 19 años en el Directorio de Entel.



Bernardo Matte Larraín
Director

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. / C.I. 6.598.728-7

Es miembro del Directorio de CMPC y Banco Bice. Ha sido director de Entel desde hace 14 años.



Richard Büchi Buc
Director

Ingeniero Civil en Minas, Universidad de Chile y MBA Wharton School of Business, University of Pennsylvania. / C.I. 6.149.585-1

Cuenta con 29 años de experiencia en telecomunicaciones, Past Ceo de Entel. Ha sido director de Entel hace 11 años.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Composición del Directorio



Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente

Ingeniero Civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Saint Louis University. / C.I. 6.557.615-5

Preside el Directorio de Canal 13 y ha sido director de LAN Airlines y Telefónica del Sur. Cuenta con 15 años de experiencia en telecomunicaciones, 5 de ellos en el Directorio de Entel.



Patricio Parodi Gil
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Harvard University. / C.I. 8.661.203-8

Gerente general de Consorcio Financiero. También se desempeña como presidente del Directorio de Banco Consorcio. Tiene ocho años de experiencia en telecomunicaciones, mismo tiempo que ha participado en el Directorio de Entel.



Enrique Gundermann Wylie
Director Independiente

Ingeniero Civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA PUC. / C.I. 9.900.567-K

Es presidente del Directorio de Ikso, Ikea Chile, Perú y Colombia. Encabezó la Gerencia General Corporativa de Sodimac S.A., tras ejercer diversos cargos en el grupo Falabella. Se integró al Directorio de Entel en 2020.



Andrés Echeverría Salas
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA University of California, Los Angeles (UCLA). / C.I. 9.669.081-9

Socio de Frontal Trust S.A. Lleva diez años como miembro del Directorio de Entel, equivalente a su experiencia en telecomunicaciones.



Juan José Mac-Auliffe Granello
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 5.543.624-K

Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A. Cuenta con 27 años de experiencia en telecomunicaciones y como miembro del Directorio de Entel.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo

GRI 102-7

Indicadores de diversidad del Directorio

Género	2021
Hombres	9
Mujeres	0

Nacionalidad	2021
Chilenos	9
Extranjeros	0

Rango etario	2021
Entre 51 y 60 años	3
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	2

Antigüedad	2021
Menos de 3 años	1
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 años y menos de 9 años	1
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años	4

Asistencia	2021	2020
Sesiones de Directorio	13	13
Asistencia promedio a las sesiones del Directorio	98%	93%

2 directores independientes[1]

9 con experiencia en la industria

7 participan en cuatro o menos directorios de otras sociedades anónimas abiertas

(1) De acuerdo con la definición del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.

Remuneraciones de los directores

Son propuestas por el Directorio y aprobadas anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los directores ni los ejecutivos son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

Durante el ejercicio 2021, el Directorio y el Comité de Directores no incurrieron en gastos adicionales ni contrataron asesorías.



Remuneraciones de los directores

Nombre	Cargo	Directorio 2021 M$	Comité de Directores 2021 M$	Total 2021 M$	Directorio 2020 M$	Comité de Directores 2020 M$	Total 2020 M$
Juan Hurtado Vicuña	Presidente	85.949		85.949	90.506		90.506
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	70.480	15.662	86.142	67.880	15.084	82.964
Richard Büchi Buc	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Andrés Echeverría Salas	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Carlos Fernández Calatayud	Director Independiente			0	14.973	4.991	19.964
Enrique Gundermann Wylie	Director Independiente	46.987	15.662	62.649	30.281	10.093	40.374
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Bernardo Matte Larraín	Director	41.773		41.773	42.734		42.734
Patricio Parodi Gil	Director	46.987		46.987	45.253		45.253
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Independiente	45.632	15.662	61.294	45.253	15.084	60.337
TOTAL		**478.767**	**46.986**	**525.753**	**472.639**	**45.252**	**517.891**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo

Prácticas destacadas del Directorio

1. Inducción de directores nuevos

Contamos con una política formal de inducción de nuevos directores, a cargo del gerente general. Las inducciones consideran la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y deberes del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la compañía.

2. Acceso a la información remota

A través del Portal de Directores —plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación—, cada director puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y la información de las exposiciones realizadas en estas. Además, por esta vía los miembros del Comité de Directores reciben las denuncias hechas a través del canal habilitado para ese fin.

3. Capacitación y asesoría permanente

El Directorio y el Comité de Directores tienen el derecho de contratar los expertos y profesionales que estimen necesarios para el apoyo de su rol, de acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas.

Capacitaciones y presentaciones al Directorio

Junto con las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio se mantiene actualizado por medio de capacitaciones y presentaciones realizadas por un equipo ejecutivo interno y especialistas externos. En 2021 se efectuaron capacitaciones sobre las responsabilidades de los directores, la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y materias de interés de la industria, estas últimas por parte de auditores externos.

Mecanismos de comunicación interna de las diferentes áreas con el Directorio

Área	Frecuencia de reporte	Principales temas abordados en 2021
Gerente General	Mensual	Reporta al Directorio la gestión del negocio y aquellos temas que requieren su conocimiento y aprobación.
Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Trimestral	Presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero.
Vicepresidentes de Mercados	Anual	Los Vicepresidentes de Mercados presentan su plan de trabajo y gestión comercial.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales	Semestral	Presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al menos una vez al año, revisa con el Directorio la matriz de riesgos de Entel y el plan anual de auditoría. Además, se reúne semestralmente con el Comité de Directores a quienes tiene que informar, al más breve plazo posible, cualquier situación que pueda implicar irregularidades o ilícitos que provoquen un efecto material.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Anual	Da a conocer la situación de las redes y telecomunicaciones.
Gerente General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Anual	Presenta su gestión en materia de sostenibilidad y comunicaciones.
Área de Relación con Inversionistas	Anual	Esta área da cuenta anualmente de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta de las principales actividades desarrolladas por el comité durante el año.
Auditores externos	Semestral	Los auditores externos de la compañía se reúnen con el Directorio al menos una vez por semestre y con el Comité de Directores una vez por trimestre. Entre las materias que deben tratar están el plan de auditoría y las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, en su opinión, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El encargado de Prevención de Delitos y de Libre Competencia reporta sobre los modelos para abordar ambas materias.
Área de Sostenibilidad	Anual	Reporta las principales materias y avances en el área.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gobierno Corporativo

Elementos rectores del Gobierno Corporativo

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir nuestro Manual de Gobierno Corporativo (MGC) y el Código de Ética y su manual de aplicación, documentos que entregan el propósito, los valores y las normas básicas de comportamiento que deben compartir quienes trabajan en Entel, además de dar a conocer distintas definiciones éticas y legales atingentes a nuestro negocio. Incluyen un capítulo dedicado a los conflictos de intereses.

Asimismo, anualmente el Directorio revisa los alcances de los principales casos de directores que han sido objeto de sanciones por infracción a sus deberes, así como casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.

Comité de Directores

Este órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas está compuesto principalmente por directores independientes, cuya función es revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están:

- Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros.
- La nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo.
- Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- El plan de trabajo de auditorías externas e internas y la gestión integral de contingencias.

En 2021 el Comité de Directores estuvo integrado por Jorge Salvatierra Pacheco (presidente), Enrique Gundermann Wylie y Luis Felipe Gazitúa Achondo. Sus reuniones se efectuaron de manera remota, a través de una plataforma digital.

Resumen de la gestión del Comité de Directores en 2021

27.01.21

- Informe FECU anual.
- Informe anual de funcionamiento del Comité de Ética.
- Revisión de la política de remuneraciones (artículo 25, inciso 3, MGC).
- Revisión de casos relevantes recibidos por el canal de denuncias en diciembre de 2020.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en noviembre y diciembre de 2020.

23.02.21

- Revisión de casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias en enero de 2021.

01.03.21

- Presentación de situación de fraudes.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en enero de 2021.

05.04.21

- Proposición de remuneraciones y presupuesto del Comité de Directores.
- Proposición de designación de auditores externos.
- Proposición de designación de clasificadores de riesgo.
- Aprobación del plan de trabajo anual del Comité de Directores.
- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en febrero de 2021.

03.05.21

- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en marzo de 2021.

07.06.21

- Reunión con auditores externos para la aprobación del plan anual de auditoría (artículo 37, MGC).
- Aprobación del mapa de riesgos y evaluación del avance del plan de auditoría de la Política de Riesgos.
- Revisión nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en abril de 2021.

05.07.21

- Avance semestral del plan de auditoría interna.
- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias y del plan de difusión y comunicación 2021.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en mayo de 2021.

02.08.21

- Aprobación de estados financieros consolidados del segundo trimestre de 2021 (presentación EY)
- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en junio de 2021.

06.09.21

- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas realizadas en julio de 2021.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gobierno Corporativo

04.10.21

- Revisión de nuevos casos relevantes recibidos a través del canal de denuncias.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en agosto de 2021.

08.11.21

- Revisión de casos recibidos a través del canal de denuncias en octubre de 2021.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en septiembre de 2021.

13.12.21

- Revisión de la carta de observaciones, resultados del programa anual de auditoría y otras materias (artículo 37, MGC).
- Revisión de casos relevantes recibidos en el canal de denuncias en noviembre de 2021.
- Informe sobre la implementación de la Norma de Carácter General 385 de la Superintendencia de Valores y Seguros.
- Revisión de las operaciones relacionadas efectuadas en octubre 2021.

Administración

Para gestionar la empresa con una visión integral de las oportunidades y desafíos del negocio, la administración de Entel Chile se estructura en segmentos de mercado que atienden las necesidades de nuestros distintos clientes: Mercado Personas, Mercado Empresas y Mercado Corporaciones. Cada una de estas divisiones cuenta con equipos propios para las funciones de innovación, desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Además, son apoyadas por áreas transversales que trabajan en forma coordinada y que incluyen a las gerencias de Finanzas y Control de Gestión, Capital Humano, Legal, de Auditoría, y de Regulación y Asuntos Corporativos.

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

En Perú, a nivel ejecutivo, la administración de Entel reporta a un directorio y cuenta con una estructura interna similar a la descrita para los negocios en Chile. Las otras filiales de la compañía reportan a directorios específicos y poseen administraciones funcionales a sus estrategias.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo



Composición del equipo ejecutivo

Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y Master of Arts in Economics, Universidad de Chicago/ C.I. 9.989.661-2.

En el cargo desde marzo de 2011. Ha ocupado varios puestos en el Grupo Entel a partir de 2000.

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente Mercado Personas

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 7.010.335-4

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Mario Núñez Popper
Vicepresidente de Mercado Empresas

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile.
/ C.I. 8.165.795-5

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel desde 1993.

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente de Mercado Corporaciones

Ingeniero civil industrial, Universidad de Las Américas e ingeniero en computación, Universidad de Chile.
/ C.I. 7.005.576-7

Desde diciembre de 2006.

Alfredo Parot Donoso
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile.
/ C.I. 7.003.573-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el grupo Entel desde enero de 1996.

Sebastián Domínguez Philippi
Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y master en Economía, Universidad de Cambridge.
/ C.I. 10.864.289-0

Desde marzo de 2017. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

Felipe Ureta Prieto
Gerente de Finanzas y Control de Gestión

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile/ C.I. 7.052.775-8

Desde agosto de 1996. Ha ocupado diferentes posiciones en el Grupo Entel a partir de enero de 1994.

Felipe Straub Barros
Gerente de Capital Humano

Sicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA, Universidad Alberto Hurtado y Loyola College in Maryland.
/ C.I. 8.131.463-2

Desde enero de 2012.

Óscar Zarhi Villagra
Gerente Legal

Abogado, Universidad de Los Andes y LL.M, Universidad de Chicago.
/ C.I. 10.788.082-8

Desde marzo 2020.

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

Ingeniero civil de industrias y MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile.
/ C.I. 10.767.214-1

Desde marzo de 2011. Ha ocupado varios cargos en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Magaly Guerrero Arce
Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales

Contadora auditora, Universidad Tecnológica Metropolitana y MBA, Universidad Adolfo Ibáñez. / C.I. 10.978.118-5

Desde marzo de 2017.

Ramiro Lafarga Brollo
Gerente General de Entel Perú

Contador público, Universidad Católica Argentina y máster en economía y administración de empresas en ESEADE (Argentina). / C.I. 14.718.820-K

Desde marzo de 2017.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gobierno Corporativo

GRI 102-7

Indicadores de diversidad en principales ejecutivos de Entel S.A., PCS y Entel Perú

Género	Entel S.A./ PCS
Hombres	77
Mujeres	14
Total	**91**

Género	Entel Perú
Hombres	50
Mujeres	12
Total	**62**

Nacionalidad	Entel S.A./ PCS
Chilena	81
Extranjera	10
Total	**91**

Nacionalidad	Entel Perú
Peruana	49
Extranjera	13
Total	**62**

Rango etario	Entel S.A./ PCS
Entre 31 y 40 años	7
Entre 41 y 50 años	48
Entre 51 y 60 años	32
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	0
Total	**91**

Rango etario	Entel Perú
Entre 31 y 40 años	19
Entre 41 y 50 años	36
Entre 51 y 60 años	7
Entre 61 y 70 años	0
Más de 70 años	0
Total	**62**

Antigüedad	Entel S.A./ PCS
Menos de 3 años	7
Entre 3 y 6 años	13
Más de 6 y menos de 9 años	13
Entre 9 y 12 años	14
Más de 12 años	44
Total	**91**

Antigüedad	Entel S.A./ PCS
Menos de 3 años	14
Entre 3 y 6 años	9
Más de 6 y menos de 9 años	17
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años	20
Total	**62**

Dotación completa grupo Entel

Estamento	Entel S.A.	Entel PCS	Call Center S.A.	Otras filiales (ESE)	Call Center Perú	Americatel Perú	Entel Perú*	Total
Ejecutivos	51	40	8	0	6	0	62	167
Profesionales y técnicos	2.024	1.196	807	21	596	1	201	4.846
Administrativos	465	428	1521	151	2.845	68	1.757	7.235
Total	**2.540**	**1.664**	**2.336**	**172**	**3.447**	**69**	**2.020**	**12.248**

+ Cifras Entel Perú consideran también dotación Direcnet

Remuneraciones del equipo ejecutivo

Los bonos anuales se calculan según fórmulas preestablecidas, sobre la base del logro de metas corporativas y del área específica, por cumplimiento de metas relacionadas con resultados financieros del negocio y proyectos estratégicos de la compañía, referidos a nuevas tecnologías, engagement de colaboradores y experiencia de clientes. Existe un plan de incentivos de largo plazo, con un horizonte de hasta seis años, que considera pagos fijos y variables, con tope superior para estos últimos.

Remuneraciones de los gerentes y ejecutivos superiores 2021

Dotación considerada	116 colaboradores Entel S.A. y sus filiales
Remuneraciones	$ 11.911.394.208
Bonos Pagados	$ 6.632.388.267

Indemnización por término de contrato de trabajo en el ejercicio 2021 $69.506.375 pagados en total a 14 ejecutivos.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

3.2

Ética y cumplimiento normativo

GRI 205-1/ 205-2/ 205-3/ 206-1/ 406-1

Respetamos a todos nuestros grupos de interés y nos hemos comprometido a trabajar con ellos para cumplir las obligaciones impuestas por nuestro rol en la sociedad, basados en nuestro propósito corporativo, en los principios generales de la ética y en el apego al cuerpo legal existente. No toleramos conductas contrarias a estos principios de parte de nuestros directores, ejecutivos, colaboradores o proveedores. Por eso, hemos conformado un sistema de ética y cumplimiento normativo compuesto por una serie de modelos, políticas, normas y estructuras organizacionales que velan por la integridad corporativa y aseguran comportamientos acordes con nuestras convicciones.

La Gerencia Legal de Compliance tiene como principal responsabilidad administrar y monitorear el sistema y todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en la empresa, incluidas las normas internas, la Ley 20.393, la libre competencia y la protección al consumidor, tanto en la compañía como en sus filiales. Para ello, implementa y perfecciona procesos de control y promueve a diario una cultura ética. El gerente Legal de Compliance ha sido nombrada en el rol de Encargado de Prevención de Delito, de Libre Competencia y de Protección al Consumidor; como tal, reporta directamente al Directorio semestralmente.

Cifras

Adherencia al sistema ético de Entel

Al cierre del ejercicio 2021, habían firmado su adhesión a nuestro sistema de ética y a todos sus componentes:

100% de los trabajadores propios.

100% de los proveedores ingresados en 2021.

92% del total de proveedores.

Componentes del sistema de ética y cumplimiento de Entel

Código de Ética y Manual de Aplicación

Uno de los documentos más importantes para la compañía, al que deben adherir todas las personas que trabajan para ella directa o indirectamente, es el Código de Ética. Junto con el Manual de Aplicación de Conflictos Éticos[1], fija estándares de conducta aplicables a directores, ejecutivos, colaboradores y terceros que desarrollan actividades para Entel, los cuales apuntan a establecer una cultura de resguardo permanente de la integridad.

Comité de Ética

Para velar por el seguimiento de las mejores prácticas, Entel cuenta con el Comité de Ética, cuyo presidente es el gerente general y que además integran siete ejecutivos de la empresa. Sus principales funciones son procurar la gestión de las denuncias que se formulen a través de los canales creados para ese propósito, proponer acciones para subsanar las deficiencias que se constaten en la investigación de las denuncias efectuadas y resolver cuestiones relativas a las normas de la compañía.

Sesiona mensualmente y, una vez al año, su presidente reporta al Comité de Directores sobre el funcionamiento del sistema de ética.

Con la meta de mejorar su gobierno corporativo, en 2021 aprobamos nuevos estatutos para el comité, de forma que su composición, la regularidad de sus sesiones y los temas que le competen se encuentren claramente establecidos.

Modelo de cumplimiento Normativo (MCN)

Este modelo consiste en un conjunto de recursos, políticas, procedimientos y protocolos, entre otros elementos que tienen como objetivo velar por la integridad corporativa.

Uno de sus componentes centrales es el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (N° 20.393). Es nuestro principal mecanismo de defensa contra eventos de corrupción. Comprende una serie de políticas, protocolos y procedimientos de control y fiscalización, como también un Encargado de Prevención de Delitos, designado por el Directorio y responsable de aplicar este modelo con plena autonomía.

Principales políticas y lineamientos

- Política Anticorrupción y Prevención de Delitos
- Política de Conflicto de Interés
- Política de Regalos, Invitaciones y Viajes
- Política de Compras
- Política de Libre Competencia (nuevo)
- Política de Donaciones
- Política de Auspicios y Patrocinios
- Protocolo de Relacionamiento con Empleados y Funcionarios Públicos
- Política de Lobby
- Política de Fondos por Rendir
- Política de Inversiones y Financiamiento
- Procedimiento de Denuncias
- Política de Protección a los Consumidores (nuevo)

(1) El Código de Ética se encuentra disponible en: En inglés

Ver más Ver más

El Manual de Aplicación puede ser descargado desde:

Ver más

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Ética y cumplimiento normativo

Asociada al modelo, existe una matriz de riesgos donde están identificados los procesos más expuestos a delitos de corrupción, cuyo ambiente de control monitorean de cerca las gerencias de Compliance y de Auditoría Interna. En 2021 la empresa BH Compliance certificó por dos años nuestro MPD. Además, el Directorio aprobó la actualización de la Política Anticorrupción y Prevención de Delitos —para incorporar los últimos delitos incluidos en la ley, entre otros motivos— y la nueva Política de Libre Competencia, documento de carácter general que da cuenta del compromiso de la compañía con el respeto a las reglas de libre competencia en todos los mercados donde se desenvuelve. Esta política pasó a formar parte del Modelo de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia de Entel.

Canal de denuncias y consultas

Entel dispone de un canal digital[1] para que todos sus ejecutivos, colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y grupos de interés puedan comunicar transgresiones a las normas internas o a la legislación vigente, de modo que podamos analizar los antecedentes proporcionados y darles respuesta.

La plataforma garantiza el anonimato y la confidencialidad del denunciante, junto con permitirle hacer seguimiento a la tramitación de su denuncia. En 2021 se agregó la opción de hacer consultas, que también pueden ser anónimas, y se actualizaron los procedimientos para presentar denuncias o consultas e investigarlas.

Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. Los integrantes del Directorio tienen accesos individuales para poder revisar las denuncias recibidas en el canal. Además, en el Comité de Directores se revisa mensualmente la gestión de las denuncias y su estado de avance.

En el año reportado, las denuncias tuvieron un aumento interanual de 8,8%. Los reclamos comerciales y denuncias de otro tipo se mantuvieron en el primer lugar con 48 casos, seguidos por las denuncias de fraudes. En tanto, el tiempo promedio de investigación pasó de 39 días corridos en 2020 a 23 en 2021, una disminución de 36%.

Denuncias recibidas en 2021

Categoría	Número de denuncias	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones
Discriminación	1	0	0
Corrupción	0	0	0
Acoso laboral, comportamiento inadecuado o represalias	20	13	7
Acoso sexual	2	0	0
Fraude	21	14	6
Daños al medio ambiente; riesgo de salud y de ambiente de trabajo seguro y saludable	5	4	0
Libre competencia	5[2]	0	0
Protección de la privacidad o mal uso de datos de la compañía; uso incorrecto de activos, espacios comunes, bienes o servicios de la empresa	1	1	0
Conflicto de interés	2	1	0
Robo, hurto, malversación, suplantación de identidad	9	4	0
Total	**66**	**37**	**13**

[2] Fueron denuncias de prueba en el marco de un simulacro.

Los casos verificados de acoso laboral, comportamiento inadecuado o represalias fueron sancionados con amonestación escrita, multa o desvinculación, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. También hubo desvinculaciones por casos de fraude, uno de los cuales comprometió a un proveedor. Producto de la investigación, se aplicaron mejoras en los procesos.

En 2021 la compañía no recibió sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia y el año terminó sin procedimientos legales en curso en esta materia. El 12 de julio de 2021, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia dictó resolución de archivo en la causa rol C275-2014, caratulada "Demanda de Conadecus contra Telefónica Móviles Chile S.A. y otros", que involucraba a Entel.

(1) Ver más

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Ética y cumplimiento normativo

Nuevo Programa de Cumplimiento de Protección al Consumidor

Con la intención de fortalecer y promover nuestro compromiso con el respeto de los derechos de los consumidores, en 2021 el Directorio aprobó la implementación del nuevo Programa de Cumplimiento de Protección al Consumidor. Consiste en un conjunto de recursos, políticas, procedimientos, protocolos y estructuras organizacionales diseñado para prevenir las actuaciones que puedan perjudicar a nuestros clientes. Cuenta con medidas para detectar riesgos y darles pronta respuesta, con una lógica de mejora continua. El Directorio nombró a un Encargado de Cumplimiento de Protección al Consumidor.

Cifra

90%

de los trabajadores propios participó en cursos o charlas sobre los componentes del sistema ético.

Actividades de formación y difusión en ética y cumplimiento durante 2021

Como parte de su inducción, a cada colaborador nuevo de Entel se le capacita en el Código de Ética y se le entrega una versión digital.

En el mes de agosto se realizó la segunda versión de la Semana de la Integridad, que convocó a más de 600 colaboradores y contó con una serie de charlas en donde se abordaron temas relacionados con el cumplimiento y la ética en los negocios, con el fin de fomentar nuestro propósito de transformar responsablemente la sociedad. Además, se aplicó un plan de difusión de ética y cumplimiento, que en 2021 incluyó las siguientes actividades principales:

	Actividades			
Estamento	**Difusiones**	**Capacitaciones**	**% Que recibió información**	**% Capacitado**
Directorio y administración	**Administración:** • Política y casos de conflicto de interés • Sistema ético • Canal de denuncias y consultas • Política de Regalos, Invitaciones y Viajes	**Directorio:** • Cohecho • Modificaciones a la Ley de Mercado de Valores y de S.A. **Administración:** • E-learning sobre Modelo de Prevención de Delitos y libre competencia • Charla sobre "Asociaciones Gremiales y libre competencia"	**Directorio: 100%** **Administración: 100%**	**Directorio: 100%** **Administración: 64%**
Colaboradores	• Política de Anticorrupción • Política y casos de conflicto de interés • Sistema ético • Canal de denuncias y consultas • Política de Regalos, Invitaciones y Viajes •Política de Libre Competencia •Decálogos sobre participación en licitaciones	• Charla "Ética y Cumplimiento" para gerentes y subgerentes • Charla sobre anticorrupción • Semana de la Integridad: charlas "Conversemos sobre integridad" y "Relaciones con funcionarios públicos" • Cursos de la Universidad Entel: MPD y Compliance • Charlas sobre "Licitaciones y libre competencia"	**100%**	**90%**
Proveedores y contratistas	• Política de Regalos, Invitaciones y Viajes	• Charla "Ética y Cumplimiento" para gerentes y subgerentes • Charla sobre anticorrupción • Semana de la Integridad: charlas "Conversemos sobre integridad" y "Relaciones con funcionarios públicos" • Cursos de la Universidad Entel: MPD y Compliance • Charlas sobre "Licitaciones y libre competencia"	**100%**	**0%**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

3.3

Entorno normativo en Chile

Chile se ha caracterizado tanto por ser un país pionero en materias regulatorias relacionadas con las telecomunicaciones como por el amplio consenso técnico que concitan las políticas aplicadas al sector. Esto ha permitido, por un lado, contar con legislación de vanguardia mundial —como la Ley 21.046, que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a internet— y, por otro, gozar de cierta estabilidad normativa, lo cual ha sido clave para el avance de la industria.

Los principales instrumentos reguladores aplicables a nuestro quehacer son la Ley General de Telecomunicaciones (18.168) y sus normas complementarias. Este cuerpo legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones; señala cómo deben someterse a concurso los servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando, por razones técnicas, solo es posible la participación de un número limitado de empresas; ordena la interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías; y permite la libre fijación de precios y tarifas a público para estas prestaciones.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es responsable de aplicar la Ley 18.168, lo que incluye la organización de los concursos públicos para asignar concesiones de uso del espectro radioeléctrico.



Nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias y permisos que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:

- **Servicio público** de telecomunicaciones inalámbrico
- **Servicio limitado** de televisión
- **Servicio público** de transmisión de datos móviles por satélite
- **Servicio telefónico** de larga distancia internacional
- **Servicio público** telefónico local
- **Servicio público** de voz sobre internet
- **Servicio público** de transmisión de datos
- **Servicio intermedio** de telecomunicaciones
- **Servicio público** telefónico móvil digital

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Entorno normativo en Chile

Concursos públicos y reordenamientos de bandas

Licitación 5G

El 15 de enero de 2021, el MTT emitió sus resoluciones con respecto a los cuatro concursos públicos que organizó la Subtel en 2020 para otorgar las concesiones de las bandas apropiadas para la tecnología 5G. Entel participó en dos —para las bandas 3,5 GHz y 26 GHz—, ya que en las restantes poseía espectro y estaba limitado por los caps.[1] En ambos casos se adjudicó bloques:

- En la banda 26 GHz, de los cuatro bloques de espectro que incluía el concurso, a Entel se le asignó el bloque 4 en 20 polígonos comunales en que presentó propuestas[2]. Además, Claro se adjudicó el bloque 3 en 34 comunas y WOM, el bloque 1 en 15 comunas. Cada bloque consta de 400 MHz, quedando el bloque 2 sin asignación de operador.
- En la banda 3,5 GHz, hubo un empate entre Entel, Borealnet, Claro, Movistar y WOM. El 16 de febrero de 2021, se realizó una licitación de desempate mediante ofertas a sobre cerrado. Entel se adjudicó cinco bloques (50 MHz) en la parte baja del espectro entre 3,3 y 3,35 GHz; Movistar obtuvo cinco bloques (50 MHz) en la parte alta de ese espectro entre 3,35 – 3,4 GHz y WOM, otros cinco (50 MHz) en el espectro entre 3,6 y 3,65 GHz.

Poco después de las adjudicaciones, Movistar se desistió del recurso de reclamación que había ingresado anteriormente en la Corte Suprema, por uso de la banda 3,5 GHz, quedando vigente las condiciones establecidas por el TDLC en esta materia. Asimismo, retiró la consulta hecha ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, en la que cuestionaba las bases del concurso 5G. Adujo que no tenía sentido insistir porque no se materializaron los riesgos previstos.

Los decretos de adjudicación de la banda de 3,5 GHz fueron publicados en octubre 2021 y, a partir de la última quincena de diciembre, tras las autorizaciones correspondientes, Entel inició la prestación de servicios comerciales de 5G para todos sus clientes con equipos compatibles. Los decretos de la banda de 26 GHz, en tanto, aún no terminan su trámite en Contraloría. Una vez notificados y publicados, Entel dispone de un plazo de dos años para iniciar servicios con esta banda de frecuencia, que por sus características tiene un uso principalmente industrial.



[1] Límites de espectro radioeléctrico.

[2] La autoridad resolvió adjudicar este concurso en las comunas en que los postulantes presentaron propuestas.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Entorno normativo en Chile

Ajustes al CAP

En 2018 la Corte Suprema ordenó a Entel, Claro y Movistar desprenderse del espectro radioeléctrico adquirido en el concurso público de la banda 700 Mhz años antes —30 MHz en el caso de Entel—, tras considerar que se había sobrepasado el límite de 60 MHz que cada incumbente podía poseer en el mercado de servicios avanzados de comunicaciones móviles. Pese a que en 2020 el máximo tribunal fijó nuevos caps dinámicos, porcentuales e impuestos por macrobanda, según los términos establecidos por el fallo de la Corte Suprema de igual manera era obligatorio cumplir con los procesos de devoluciones. Las operadoras tenían hasta octubre de 2021 para materializarlo, pudiendo elegir en qué bandas desprenderse de espectro. Para cumplir en tiempo y forma la orden de la corte, Entel optó por devolver 20 MHz en la banda de 3.500 y 10 MHz de la 900.

Por otro lado, con la adjudicación de espectro en la macrobanda de 3,5 GHz, Entel completó 150 MHz, cifra que supera el límite establecido en 2020 por la Corte Suprema de un 30% del espectro total de esa banda (105 MHz), lo cual obligó a la compañía a hacer nuevos ajustes. Como ya había comprometido la devolución de 20 MHz, debía enajenar otros 30. Para ello, se optó por una transferencia de concesión (venta) al operador Claro Chile. El 2 de agosto de 2021, la Subtel autorizó dicha transferencia. De esta manera y dentro de plazo, Entel cumplió con todos los ajustes obligatorios.

Petición de reordenamiento

A principios de octubre de 2021, Entel, GTD, Claro y VTR solicitaron al subsecretario de Telecomunicaciones la necesidad de proceder a un plan de reordenamiento del espectro asignado entre las frecuencias 3,4 GHz y 3,6 GHz. Lo anterior responde a que estas empresas cuentan con espectro en esa banda, pero en forma discontinua[1], lo que les impide desplegar todo su potencial y entregar servicios más eficientes de cara a la llegada de la quinta generación, además de que existen 40 MHz dispersos que el Estado podría ordenar y posteriormente licitar. Conforme con lo anterior, el 22 de diciembre, Subtel anunció una consulta pública para recopilar las visiones de los distintos interesados sobre un posible reordenamiento en el uso del espectro mencionado, consulta que permaneció abierta hasta el 21 de enero de 2022.

Proyecto de ley que facilita a los usuarios cambiar de proveedor de servicios fijos

Actualmente es posible la portabilidad de un número telefónico fijo sin necesidad de efectuar la renuncia ante el antiguo proveedor, pero este beneficio no se mantiene cuando el servicio que se desea portar es televisión o internet o ambos. En esos casos, el usuario debe acudir a su anterior operador para dar término al contrato. El Proyecto de ley en trámite (boletín 12.698-15) propone que los usuarios pongan término a contratos de servicios de telecomunicaciones fijos al momento de realizar la la contratación con el nuevo operador.

Al cierre de este reporte, el proyecto se encontraba en primer trámite legislativo y estaba siendo estudiado por la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado, donde había concitado bastante apoyo entre los legisladores y desde el regulador (Subtel).

Reglamento sobre *Roaming* Automático y Operación Móvil Virtual (OMV)

En diciembre de 2021, en conformidad con la Ley 21.245 —que introdujo el artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones—, el MTT dictó el reglamento que regula las normas y plazos a los que se ajustará el conjunto de condiciones técnicas, económicas, operativas y comerciales que deberán contener las ofertas de facilidades de roaming automático nacional y operaciones móviles virtuales, así como sus respectivos contratos. Estas ofertas estarán sujetas a la aprobación de la Subtel.

Respecto al servicio de *roaming* nacional, la ley y su reglamento exigen que las ofertas incluyan zonas aisladas, zonas con un único operador y aquellas localidades y rutas obligatorias establecidas en concursos de espectro o beneficiadas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, además de la operación para situaciones de emergencia y para el servicio cuando exista un nuevo operador entrante.

Al cierre de la información pertinente para esta Memoria, Entel se encontraba preparando su propuesta de oferta de facilidades para someterla a la aprobación de la Subtel y cumplir con el reglamento. Sin perjuicio de ello, el servicio de *roaming* automático nacional está disponible desde octubre de

(1) Esta ineficiencia se debe a que, antes de la licitación de 4G, se utilizaba un formato de descarga de información conocido como "modulación por frecuencia" (FDD, por sus siglas en inglés), que permite tener dos canales, uno para descargar datos y otro para subirlos. Después, como los usuarios comenzaron a descargar más datos de los que suben, el Estado aplicó la transmisión por lapsos de tiempo o Time Division Duplex (TDD), que establece un único canal para la descarga y subida.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



2020 en las zonas aisladas, con único operador y obligatorias, aun cuando no existen contratos acordados entre los operadores.

Plan de Gestión y Mantención de Líneas Aéreas y Subterráneas de Telecomunicaciones

La Ley 21.172 de 2019, que modifica la Ley General de Telecomunicaciones, estableció las obligaciones generales que regulan el tendido y retiro de líneas aéreas y subterráneas para la provisión de servicios de telecomunicaciones. Actualmente se encuentra en desarrollo el reglamento (o plan) que pormenoriza las condiciones y exigencias de la ley en cuanto a instalación, identificación, modificación, mantenimiento, ordenación, traslado y retiro de líneas, sus soportes, accesorios y elementos adicionales.

A través de Chile Telcos, se han presentado observaciones a la propuesta, para aclarar algunos aspectos que no se precisan con suficiente detalle e incluir aspectos de la ejecución de los proyectos de despliegue de redes.

Licitación del organismo técnico independiente para la medición de velocidad de acceso a internet

La Ley 21.046 de 2017 estableció la obligación de garantizar una velocidad promedio de acceso a internet, definiendo que un organismo técnico independiente debe encargarse de implementar y administrar un sistema de mediciones en el país. Su reglamento dispuso que la licitación de este organismo fuera realizada por un comité representativo de los proveedores de servicios de internet con al menos un 1% de los usuarios (entre ellos, Entel), previa aprobación de las bases por parte de la Subtel. Este proceso se ejecutó durante 2021, pero la asignación de la empresa que actuaría como Organismo Técnico para dichas mediciones fue declarado desierto por el comité, que al cierre de este reporte estaba revisando con Subtel nuevas bases de Licitación para lanzar una segunda convocatoria. El propósito es adjudicar el organismo técnico durante 2022 y comenzar a realizar las mediciones de red de los proveedores y facilitar una herramienta de medición para los usuarios.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Entorno normativo en Chile

Actualización del Reglamento de Infraestructura Crítica

En 2020 y 2021, la Subtel propuso actualizar la normativa vigente sobre infraestructura crítica, a través de un proyecto de reglamento que ha sido revisado por la Contraloría. Entre otros cambios, la propuesta incorpora a los proveedores de servicios de internet como sujetos de regulación y aumenta el número de sitios calificados con infraestructura crítica de Nivel 1 (IC1) y Nivel 2 (IC2), estableciendo medidas para toda la cadena de sitios conectados a estos. Por ejemplo, eleva la exigencia de autonomía energética para IC2, establece obligaciones de redundancia de redes para la fibra óptica, fija estándares más altos de resiliencia y ciberseguridad e incluso obliga a reubicar sitios que se encuentren en zonas de riesgo.

Dados sus significativos efectos, Entel y Chile Telcos han planteado la necesidad de revisar la propuesta antes de que su implementación sea obligatoria.

Acceso a internet como servicio público

Tras ser discutido en el Senado durante 2020, en abril de 2021 pasó a la Cámara de Diputadas y Diputados un proyecto de ley (boletín 11.632) que busca reconocer el acceso a internet como servicio público de telecomunicaciones. Esta iniciativa, ingresada en 2018, se encuentra en segundo tramite constitucional, en la comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones de la camara de baja, para continuar su discusión legislativa durante el 2022. Sus líneas generales son las siguientes:

- Propone reconocer expresamente el acceso a internet como parte integrante del servicio público de telecomunicaciones, de manera de sujetarlo a la regulación de dicho tipo de concesión y servicio.
- Pretendiéndose con ello impulsar el desarrollo y despliegue de redes de servicios de telecomunicaciones y así facilitar el acceso de los servicios de telecomunicaciones a la ciudadanía.

Equidad digital entre estudiantes

Este proyecto de ley corresponde a dos iniciativas parlamentarias (mociones) encaminadas a regular el acceso a internet de los estudiantes del país, boletines que fueron refundidos y se tramitan bajo un mismo concepto "Equidad digital entre estudiantes" (boletín 13.482-04 y boletín 14.579-04). El objetivo principal de esta moción es mejorar el acceso a internet de los estudiantes del país. Para ello, este proyecto modifica las siguientes normas:

- La Ley General de Educación (20.370), para incorporar los conceptos de equidad digital y conectividad.
- La ley que crea el Sistema de Educación Pública (21.040), para añadir la conectividad entre sus principios.
- El artículo 24 H de la Ley General de Telecomunicaciones (18.168), para establecer que los proveedores de acceso a internet deben suministrar el servicio a todos los establecimientos educacionales que reciben financiamiento público, con una conexión de calidad.

Este proyecto se encuentra en primer trámite constitucional y se está a la espera de ser su votación en particular en la Cámara Baja, para continuar su tramitación legislativa durante el 2022.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

3.4

Entorno normativo en Perú

El Modelo Perú de Telecomunicaciones se caracteriza por promover la inversión privada en el sector, con un marco normativo general que ha permitido el desarrollo del sector y una alta intensidad competitiva en el mercado móvil. Como parte del modelo institucional, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), es el órgano rector del sector y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es el organismo regulador.

Entel Perú cuenta con distintas concesiones y registros que nos habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:

- **Servicio público** de portador local
- **Registro de Valor Añadido** (Internet, SMS, entre otros)
- **Servicio público** de portador de larga distancia nacional e internacional
- **Servicio público** de comunicaciones personales (PCS)
- **Servicio público** de telefonía fija
- **Registro de Comercializador** de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- **Servicio público** de radio troncalizado

Las principales normas que conforman el marco general que regula el sector son: la Ley de Telecomunicaciones (Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones) y su Reglamento General, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura. Estas normas establecen las competencias en el sector y su política general, la política de concesiones (reglas de acceso al mercado), la política de asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), la política de acceso universal, la política de interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías; la política de libre y leal competencia, la política tarifaria que permite la libre fijación de tarifas a los usuarios, las tasas contables y obligaciones económicas de las empresas operadoras, entre otros.

Este marco general es complementado por diversos planes nacionales y técnicos expedidos por el MTC, relacionados a espectro, numeración, señalización, entre otras disposiciones complementarias de la normativa general, así como por regulaciones expedidas por OSIPTEL en el ámbito de su competencia, relativas a las condiciones de uso de servicios públicos de telecomunicaciones, tarifas, interconexión, reclamos de usuarios, calidad atención y de servicio, cobertura, entre otros.

En los últimos años, OSIPTEL ha tenido una participación muy activa en la modificación de la normativa relativa a usuarios, contratación, portabilidad y reclamos, incluyendo aquellas relacionadas a seguridad ciudadana como el Registro Nacional de Terminales, normativa técnica de calidad de servicio, el régimen sancionador y de supervisión, entre otras.

Específicamente durante el año 2021, se destacan 2 cambios normativos implementados por Osiptel, relativos a:

- i) Digitalización de transacciones y acceso a la información vía app y web , que dispone, por ejemplo, que transacciones como altas, bajas, cambios de plan, cambio de número, o la solicitud de suspensión el servicio, entre otros, puedan realizarse de manera 100% digital.
- ii) Contratos tipo de servicios públicos de telecomunicaciones , que implicó contar con contratos cortos y más simples, adaptados al formato establecido por OSIPTEL, en español, quechua, y en lenguas aimara, ashaninka y shipibo- konibo.

Asimismo, se dictaron una serie de disposiciones con vigencia e implementación durante los años 2021 y 2022, como parte de su política orientada a intensificar los procesos de supervisión y empoderar al usuario.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Entorno normativo en Perú

Concursos públicos

Licitación AWS 3 -2300

El 14 de mayo de 2021, la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERSIÓN), convocó a la Licitación Pública Especial del Proyecto "Concesión Única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y para asignar a nivel nacional los rangos de frecuencias 1750-1780MHz y 2150-2180Mhz; y 2300-2330Mhz". Estas bandas son apropiadas para las tecnologías 4G y 5G.

Entel Perú participó en la etapa de precalificación de la licitación, obteniendo la calidad de postor pre-calificado en el mes de noviembre de 2021, junto con las empresas Movistar y Claro. La precalificación consistió en una revisión documental de requisitos legales y financieros, y se realizó antes de la publicación de las condiciones finales de la licitación.

Un aspecto positivo de esta licitación fue la aplicación de un factor de competencia que se apartaba de la tradicional oferta económica. No obstante, las condiciones de los compromisos de inversión y las diversas disposiciones contractuales fueron observadas por diversos especialistas del sector y actores de la industria. Finalmente, PROINVERSIÓN decidió suspender la licitación, pocos días antes de la fecha consignada para la adjudicación. A la elaboración de la presente memoria, no se cuenta con una posición oficial sobre cómo y cuándo continuará este proceso o si se cancelará para iniciar uno nuevo.

Licitación 5G y reordenamiento de la banda 3500MHz

En diciembre 2019 el MTC realizó una consulta pública de un documento de trabajo orientado a ser la base del próximo concurso de las bandas de frecuencias de 3500Mhz y 26Ghz, incluyendo un proceso de reordenamiento del espectro de la banda 3500MHz. Queda pendiente que el Ministerio defina cuándo se iniciaría la licitación y qué entidad conducirá el proceso.

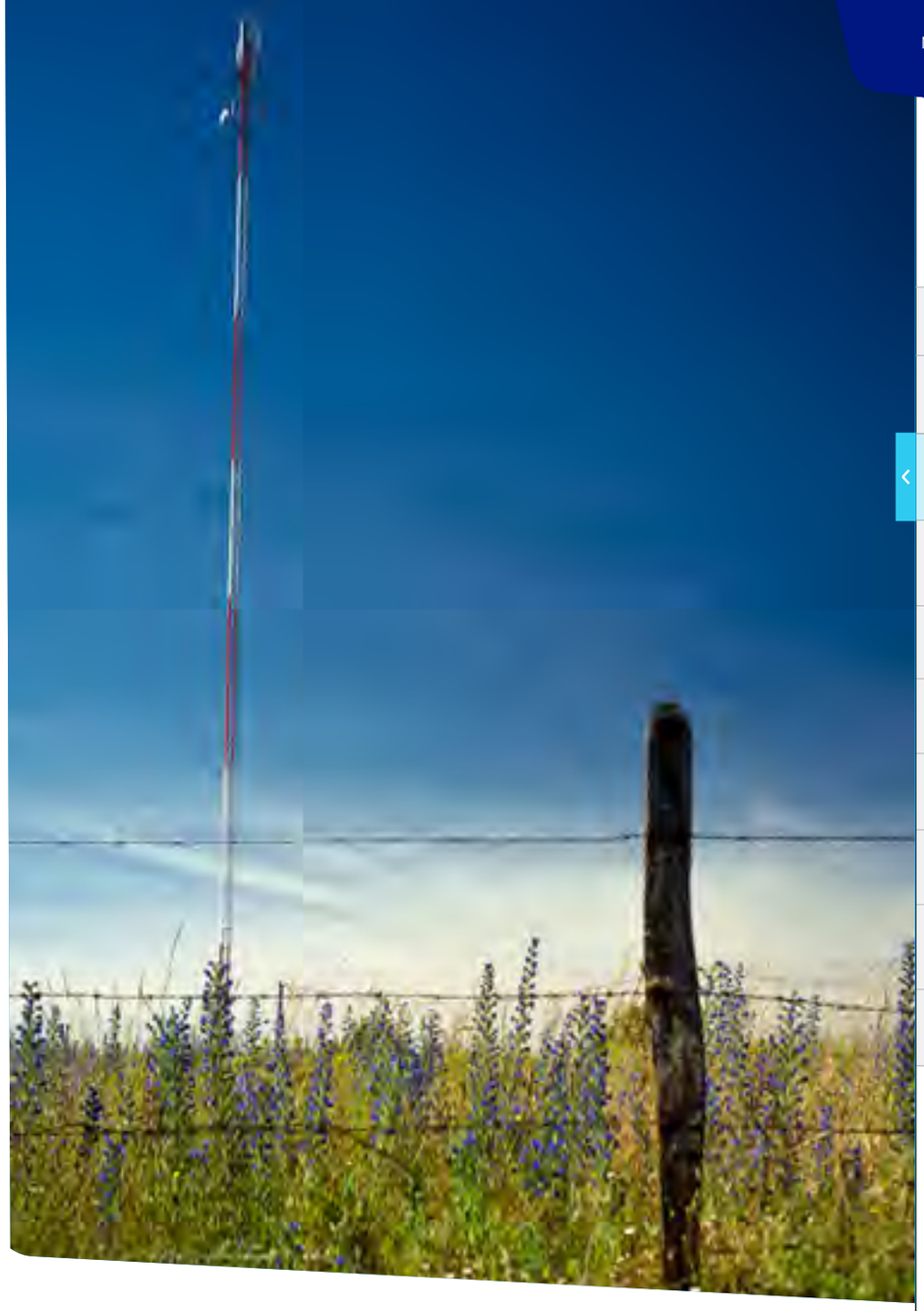
Canon Móvil

A fines de enero de 2021 se modificó la normativa para el pago del canon móvil, incrementando el porcentaje de pago en expansión de infraestructura (CEI), de 10 a 40%, y actualizando los montos considerados para la infraestructura a instalar, según la tecnología utilizada. Así, la norma promueve un uso efectivo de los recursos para cerrar la brecha de conectividad.

Este cambio normativo ha permitido que ENTEL lleve servicios móviles a 30 localidades rurales que no contaban con servicios de telecomunicaciones, habiendo culminado a la fecha la instalación de estaciones en las localidades seleccionadas.

Renovación de Concesiones

En febrero de 2021, se aprobó una nueva metodología para la renovación de concesiones, penaliza doblemente el incumplimiento de las obligaciones y el 40% como umbral máximo de incumplimientos, pero que pondera de manera distinta los incumplimientos, en comparación con la metodología de 2010.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Entorno normativo en Perú

En el marco de esta nueva metodología, se dispuso la evaluación de los procesos de renovación en curso. Entel tiene en proceso la renovación de sus concesiones asociadas a las bandas de 800 y 3500Mhz. proceso que ya cuenta con los informes de evaluación de OSIPTEL.

Habilitación 5G

En agosto de 2018, se declaró en reordenamiento la banda 3500Mhz y se establecieron restricciones para el uso de la banda. El proceso de reordenamiento inició en octubre de 2019, pero fue dejado sin efecto en febrero de 2020. Es decir, por casi año y medio, la banda no pudo ser utilizada de una manera más eficiente, por restricciones normativas y por falta de reordenamiento. En octubre de 2020 el MTC levantó la restricción que impedía la prestación de nuevos servicios en la banda, lo cual permitió a Entel iniciar el trámite para obtener el registro móvil en dicha frecuencia. Asimismo, en paralelo, Americatel y Entel iniciaron el procedimiento para modificar las características técnicas de operación de sus concesiones fijas, a fin de habilitar la tecnología 5G.

En marzo de 2021, Americatel y Entel obtuvieron la aprobación a la modificación de características técnicas para operar con tecnología 5G, y en abril de 2021, Entel logró el registro móvil para operar en la banda 3500Mhz y actualmente mantiene una oferta 5G a disposición del público en general.

Roaming CAN

Mediante Decisión N° 854 del 19 de febrero de 2020, se estableció el servicio de roaming internacional gratuito para los países miembros de la Comunidad Andina (Colombia, Ecuador, Bolivia y Perú). La aplicación de esta decisión se programó en fases.

La primera fase consistió en una reducción progresiva y gradual de las tarifas mayoristas entre los proveedores del servicio, en el periodo julio de 2020-diciembre 2021. La segunda fase se implementó a partir del 1 de enero de 2022, e implica eliminar las tarifas de roaming nacional para los usuarios del servicio pospago de los países miembros de la CAN y permitir que los usuarios que viajan dentro de los 4 países miembro, puedan hacer uso de las mismas prestaciones (condiciones y planes tarifarios) a las que acceden en su país de origen, para voz, sms y datos.



Ley de Velocidad Mínima Garantizada

El Congreso aprobó en junio de 2021 la Ley N° 31207, Ley para garantizar la velocidad mínima garantizada para el acceso a internet de banda ancha. Esta ley incrementa de 40% a 70% la velocidad mínima que deben ofrecer las empresas que brindan servicios de internet de banda ancha. Este incremento de velocidad se aplica en 2 fases, la primera consiste en alcanzar un 52% de velocidad mínima garantizada al 3 de marzo de 2022 y la segunda se alcanzaría el 3 de diciembre de 2022, fecha en la que la velocidad mínima garantizada deberá ser de 70%, tanto para los nuevos usuarios, como para los usuarios de la base.

Resolución del contrato de la red dorsal nacional de fibra óptica

Luego de una audiencia pública, el Estado Peruano decidió declarar la resolución del contrato por causal de interés público, disponiéndose que Azteca haría la transferencia de la red dorsal al Programa Nacional de Telecomunicaciones -PRONATEL del MTC, y que esta entidad podría administrarla hasta por un plazo de tres (3) años.

Se espera que PRONATEL seleccione a un operador privado, con experiencia en operación y mantenimiento de redes de transporte. Al cierre de este reporte, al no contarse con un operador seleccionado, PRONATEL ejerce como administrador de la red.

Incremento y cambios en la base imponible del aporte por regulación

En agosto de 2021, la Presidencia del Consejo de Ministros, a propuesta de OSIPTEL, modificó el porcentaje y la base de cálculo para los aportes que realizan las empresas operadoras por concepto de aporte por regulación. Este cambio se traduce, por un lado, en un incremento de la alícuota, que pasa del actual 0.5% de los ingresos hasta casi el 0.8% desde 2022 a 2024, para las empresas de servicios públicos móviles. Asimismo, la modificación comprende también a todas las empresas operadoras, en lo relativo a la forma de recaudación. Así, desde 2022 el regulador recaudará en función a la facturación anual por la prestación de

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Entorno normativo en Perú

servicios de telecomunicaciones, sin considerar si existe o no un ingreso efectivo, es decir, se cambia el criterio de lo percibido a lo devengado.

Posibles cambios regulatorios relevantes para la industria

Proyecto de ley que amplía la vigencia de la Ley 29022 y brinda facilidades para el despliegue de infraestructura

Actualmente, en el marco de la Ley 29022, es posible desplegar infraestructura de telecomunicaciones bajo un régimen de aprobación automática, siguiendo un procedimiento con determinados requisitos formales y algunas autorizaciones previas en algunos casos de excepción (reserva natural, patrimonio arqueológico, entre otros). Esta norma vence en mayo de 2022.

Desde el Congreso de la República se presentó en un inicio un proyecto que planteaba volver a un régimen de evaluación previa para el despliegue de infraestructura, lo que implicaría retroceder a un escenario anterior al año 2006, con un impacto negativo en los despliegues de infraestructura necesarios para cerrar la brecha de conectividad en el país. Si bien existe una propuesta en el Congreso que planteaba volver al régimen de evaluación (como el del año 2006), también se presentó un proyecto de ley que precisamente contiene las facilidades establecidas en la Ley 29022. Este último proyecto fue aprobado por la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Congreso, y cuenta además con el apoyo del MTC y OSIPTEL.

Implementación de la Fase 3 de RENTESEG

Respecto del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, nos encontramos en el periodo de desarrollo de la fase 3, la más compleja a nivel de operación y procesos, dado que todas las activaciones deberán pasar previamente por la consulta en línea a RENTESEG, es decir, a las múltiples listas de validación previa, como son: la lista negra, la lista blanca, la lista duplicados y clonados y los IMEI inválidos, lo que cambia el modelo implementado por las empresas operadoras.

Por su lado, OSIPTEL viene ejecutando el proceso para elegir al proveedor que desarrollará la fase 3 al interno de la entidad, lo que permitirá establecer la interconexión en línea entre las empresas operadoras y RENTESEG. El plazo de vigencia para esta fase se ha previsto formalmente para julio de 2022. No obstante, a la fecha no se cuenta con un manual de interoperabilidad, elemento clave para el diseño e implementación, lo que ha motivado una solicitud de prórroga del plazo de vigencia.

Acceso a internet como derecho fundamental

Durante el Periodo Parlamentario 2016-2021, se presentaron hasta ocho Proyectos de Ley que planteaban declarar o reconocer el acceso a Internet como un derecho fundamental. Cuatro de estas propuestas de reforma constitucional para reconocer como derecho fundamental el derecho de acceso a internet, fueron acumuladas, debatidas y, posteriormente, votadas en el Pleno del Congreso. Las propuestas fueron aprobadas en primera votación; sin embargo, al no agendarse su votación para la siguiente legislatura, finalmente pasaron al archivo.

En la presente legislatura 2021-2022, como acuerdo de Consejo Directivo, se actualizó el Proyecto de Ley 3607/2018-CR, Proyecto de Ley de Reforma Constitucional que garantiza el derecho de acceso a un Internet libre y abierto, bajo la numeración 557/2021-CR. Para su incorporación como derecho fundamental, se requiere su aprobación en dos (2) legislaturas consecutivas. Por lo tanto, corresponderá su revisión y debate en la Comisión de Constitución y Reglamentos del Congreso de la República.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

3.5

Participación transparente

GRI 102-13

Conscientes de que una legislación adecuada es uno de los factores habilitantes para seguir modernizando las telecomunicaciones y ampliando la conectividad en el país, en Entel colaboramos en forma activa con el perfeccionamiento del entorno legal. Con ese fin, trabajamos junto a gremios, autoridades, empresas, universidades y centros de estudios, aportando nuestra visión y experiencia cuando se plantean cambios, siempre con apertura y transparencia.

Esta participación se enfoca sobre todo en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, y en el impulso del despliegue de las redes con tecnología 5G. Además, buscamos empujar normativas que promuevan principios y valores que para nosotros son fundamentales:

- Mayor transparencia hacia los usuarios (velocidades de internet)
- Menor impacto en la ciudadanía (tendido de cables)
- Más competencia (portabilidad)
- Un trato justo a entidades de gestión colectiva en la promoción de sus intereses

Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos representaron un gasto total de $168 millones para el período reportado. En tanto, las donaciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a $452 millones durante 2021. Entel no hace donaciones de ningún tipo a partidos políticos.

En 2021 nos relacionamos con las siguientes entidades:

- Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G (Chile Telcos, ex (ATELMO)
- Acceso TV A.G.
- Asociación GSM
- Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- Fundación Libertad y Desarrollo
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
- Pride Connection
- Prohumana Red
- Fundación Generación Empresarial
- Centro de Estudios Públicos
- Corporación Municipal de Isla de Pascua
- Fundación Paz Ciudadana
- Congreso del Futuro
- Universidad de Los Andes



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Capítulo

Innovación y adaptación

- Modelo de innovación de Entel
- Transformación digital de Entel
- Transformación digital de la sociedad
- Ciberseguridad
- Entel data driven y protección de la privacidad

04



Volver
al índice
Descargar
PDF

01 Introducción **y contexto**
02 Perfil **corporativo**
03 Gobernanza y **cumplimiento normativo**
04 Innovación y **adaptación**
05 Organización
06 Clientes **y mercados**
07 Infraestructura
08 Compromiso **con el desarrollo**
09 Resultados: **gestión financiera consolidada**
10 Información **Financiera**

Índice
GRI

4.1

Modelo de innovación de Entel

La innovación es parte de nuestros fundamentos estratégicos, ya que nos permite adaptarnos a un entorno cambiante de manera acelerada y, de ese modo, seguir entregando una propuesta de valor atractiva, relevante e innovadora, con foco en los desafíos de nuestra sociedad, de las personas, de las empresas y del gobierno. Para ello hemos desarrollado un modelo de innovación que articula estrategia, procesos, cultura y capital humano en torno a las oportunidades que abren las nuevas tecnologías.

Este modelo posee dos focos:

- **Innovación incremental:** Es un medio sistemático para perfeccionar nuestros productos y servicios, explorando nuevas oportunidades de mejora en cada uno. Así, por ejemplo, hemos ido actualizando continuamente la aplicación móvil de pospago, adhiriéndonos a nuevas tendencias digitales, con una interfaz cada vez más moderna y sencilla. El fin último es brindar experiencias distintivas.

- **Innovación de adyacencia:** Hoy los clientes no solo nos exigen mejorar nuestra actual oferta, sino también extender las posibilidades que ofrece la tecnología para crear nuevas experiencias, para lo cual resulta clave mantener un constante proceso de exploración y ensayo. En este ámbito, Entel Ocean, la unidad digital de Entel, cumple un rol central.

Los principales habilitadores de este modelo dual son:

- Cultura innovadora e intraemprendedora
- Exploración de tendencias
- Ecosistema de innovación abierta

Cultura innovadora e intraemprendedora

Fomentamos un ambiente laboral fértil para los procesos de innovación, con equipos multidisciplinarios sustentados en la cooperación y la transferencia de conocimientos. Además, con el fin de instalar capacidades de innovación y difundir su importancia, implementamos iniciativas de amplia cobertura y otras focalizadas en áreas específicas.

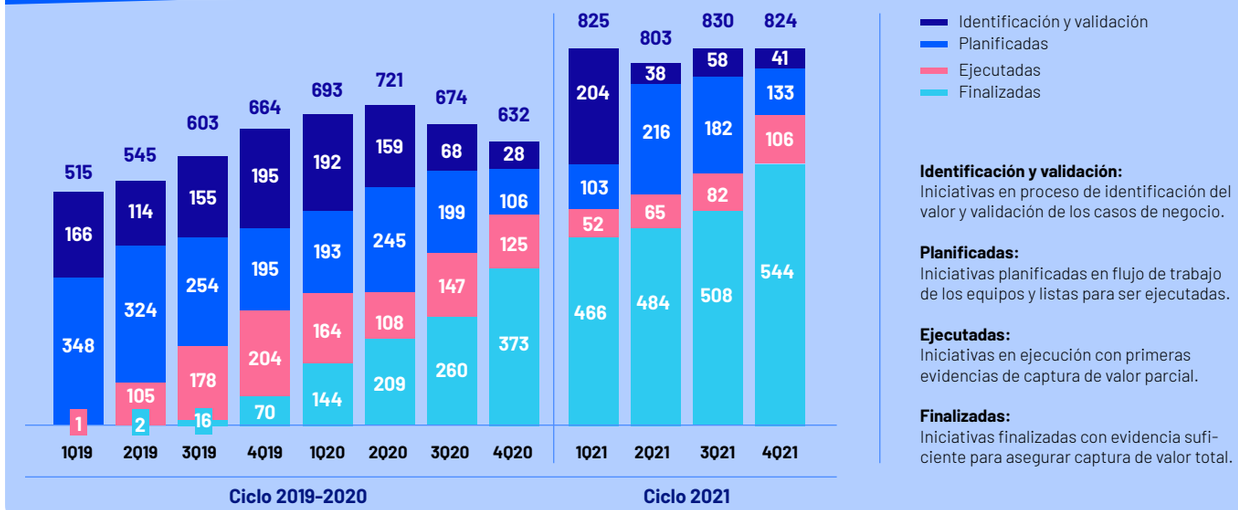
Entel +

En 2021 completó su tercer año este programa en el que cada colaborador puede presentar ideas para mejorar procesos internos o crear nuevos productos y servicios. Tras pasar por una validación, las mejores son implementadas por medio de un plan orientado al cumplimiento de hitos. Cada iniciativa tiene como responsable a un jefe y subgerente, quienes hacen seguimiento semanal. Durante estos tres años, se han desarrollado 824 iniciativas, de las cuales 544 ya se encuentran finalizadas.

Este programa instaló como disciplina de trabajo la práctica de buscar permanentemente nuevos espacios de mejora, lo cual ha impactado positivamente en los resultados de la compañía en los últimos dos años.

Entel+ continuará en 2022, con foco en ideas que potencien nuevas oportunidades de negocios y productos, y que busquen optimizaciones en el uso de los recursos, sin perjudicar la experiencia del cliente.

Nº de iniciativas Entel+



Identificación y validación:
Iniciativas en proceso de identificación del valor y validación de los casos de negocio.

Planificadas:
Iniciativas planificadas en flujo de trabajo de los equipos y listas para ser ejecutadas.

Ejecutadas:
Iniciativas en ejecución con primeras evidencias de captura de valor parcial.

Finalizadas:
Iniciativas finalizadas con evidencia suficiente para asegurar captura de valor total.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Modelo de innovación de Entel

Nuevo programa Mindset Intraemprendedor

Consistió en el desarrollo de ocho módulos con contenido teórico, práctico y casos de éxito en temas relacionados con innovación e intraemprendimiento. En su primera versión, contó con 38 participantes, 18 horas de formación y 4 empresas invitadas. Además, participamos en la Global Intrapreneur Week de la Liga de Intraemprendedores, comunidad global de intraemprendedores para crear un cambio desde dentro de las organizaciones.

Programa e)makers

Volvimos a realizar el desafío de sustentabilidad, que en 2021 contó con tres categorías: educación, salud y bienestar, y desarrollo de habilidades digitales para el trabajo y el emprendimiento. Hubo 30 postulaciones de más de 50 colaboradores de Entel. De estas, fueron financiadas 15 iniciativas, que se implementaron a lo largo del país con el fin de apoyar con tecnología y capacidades a comunidades afectadas por la pandemia.



e)makers

Hubo 30 postulaciones

de más de **50 colaboradores de Entel.** Fueron financiadas 15 iniciativas, que se implementaron a lo largo de todo el país

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Modelo de innovación de Entel



Exploración de tendencias

Estamos constantemente escaneando y analizando tendencias con alto potencial estratégico para nuestro negocio. Aquellas que mejor satisfacen las necesidades del mercado y de nuestros clientes se someten a un proceso de experimentación, validación y perfeccionamiento.

Observatorio de Tendencias

Esta instancia interna fue creada para explorar tendencias tecnológicas, sociales y culturales, en Chile y el mundo, con miras a detectar oportunidades en etapas tempranas, contrarrestar amenazas y generar ventajas competitivas. Entre las tendencias en observación están la inteligencia artificial, aplicaciones AI e IoT Analytics, plataformas conversacionales, ciberseguridad, 5G, análisis de imágenes, *blockchain*, analítica aumentada, privacidad digital, computación cuántica y de frontera *(edge computing)*, espacios inteligentes, experiencias inmersivas y gemelos digitales *(digital twins)*, entre otras.

[1] Más información en el capítulo 6 de este reporte.

Prospectiva estratégica: Entel 2030

Sobre la base de tendencias de mediano plazo y sus impactos, periódicamente llevamos a cabo un proceso para definir posibles entornos futuros de competencia. Con este mapa de escenarios, organizamos jornadas de reflexión cuyo resultado es una hoja de ruta estratégica que contiene las futuras propuestas de valor de Entel. En 2021 correspondió efectuar una prospección de cara al año 2030.[1]

Ecosistema de innovación abierta

Con el fin de acelerar nuestra innovación, nos vinculamos de manera proactiva con los principales actores del ecosistema de innovación nacional a través de diversas iniciativas.

Entel Explora

Este programa conecta los desafíos internos de la organización con el talento de emprendedores digitales y tecnológicos que buscan aportar soluciones creativas a los nuevos retos de la sociedad. A través de procesos de cocreación, generamos innovaciones disruptivas de alto impacto en la vida de las personas, además de ofrecer a los startups el respaldo de una compañía líder en innovación.

¿Qué buscamos?

- Startups del área digital
- Productos o servicios probados en usuarios
- Modelo de negocio innovador y escalable

¿Qué ofrecemos?

- Contratos cortos y livianos
- Cercanía con el emprendedor
- Agilidad en las respuestas
- Sin exclusividad

Unboxing Innovation

En 2021 participamos en la primera versión de "Unboxing Innovation", organizada por Oracle, iF y Caja Los Andes, donde startups de Latinoamérica pudieron resolver desafíos planteados por diferentes empresas chilenas. En esta ocasión, fuimos los encargados de definir los primeros dos retos: uno apuntaba a encontrar un modelo de servicio para operar edificios y bodegas a través de tecnología IoT, y el otro era el diseño de una inducción ("onboarding") para que los clientes comprendan intuitivamente los servicios y productos contratados.

En el primer reto, estamos evaluando dos soluciones para integrarlas al portafolio de productos que ofrece la célula IoT de Entel Empresas. Una de ellas provee servicios de mejora de calidad de aire, ocupación de espacios y detección de gérmenes, por lo que se implementará un piloto en las oficinas de Entel para optimizar los ambientes de trabajo y reducir el consumo energético de los dispositivos utilizados con este fin.

En el segundo desafío, también estamos analizando dos soluciones, que ofrecen tecnologías de personalización interactiva para acompañar al usuario en todo momento.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

4.2

Transformación digital de Entel



Innovar en un entorno de cambios tan acelerados como los que estamos experimentando en los inicios de la cuarta revolución industrial exige ser capaces de actuar con rapidez, agilidad y simpleza. Buscando esos atributos, en Entel iniciamos hace algunos años un amplio proceso de transformación. Hoy tenemos una agenda de transformación digital definida por el Comité Ejecutivo de Entel y articulada por la gerencia de innovación, que es liderada por distintas áreas con el fin de impulsar los facilitadores que fueron identificados como claves para alcanzar un nivel óptimo de madurez digital: analítica y gobierno de datos, automatización, talento digital, organización ágil y plataformas tecnológicas. Los avances de esta agenda son revisados periódicamente por el Comité Ejecutivo con el fin de realizar los ajustes a la agenda.

Se trata de un proceso continuo de despliegue de habilidades relevantes para abordar los desafíos complejos y los escenarios de incertidumbre que se anticipan, cuyos resultados ya están a la vista: los excelentes resultados que ha obtenido Entel en los últimos dos años.

En 2021 Entel evaluó por segunda vez su nivel de madurez en este aspecto con foco en seis dominios: estrategia, cultura, cliente, tecnología, operaciones y data. Este último dominio se incorporó por primera vez dada la relevancia de la protección de los datos y su uso en la toma de decisiones. Por medio de este diagnóstico, la compañía midió el grado de avance de las iniciativas de su agenda digital, tras lo cual decidió centrar sus esfuerzos en los siguientes puntos de acción:

- **Consolidar el concepto de ciudadano digital** como eje central del proceso de gestión de cambio que abarca a toda la compañía y para potenciar el desarrollo de talento digital interno.
- **Continuar desarrollando nuestro modelo ágil de trabajo,** perfeccionando el método e introduciendo indicadores de productividad que permitan medir su avance.
- **Desarrollar una organización *data driven,*** basada en el análisis responsable de datos en todo nivel, considerándolos como un activo que maximiza el valor de la empresa.
- **Automatizar y digitalizar procesos**, buscando la aceleración digital de nuestros clientes y la mejor experiencia para ellos, con campañas personalizadas y automatizadas, con base en comportamientos y emociones y una experiencia *mobile first*[1], simple y de bajo contacto.
- **Potenciar la atención de venta y posventa para nuestros clientes B2C y B2B** en nuestros canales digitales, a través de una experiencia simple y resolutiva que satisfaga sus necesidades.
- **Implementar una identidad visual** de marca con experiencia digital.



[1] Diseño web optimizado para dispositivos móviles.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Transformación digital de Entel

Programa TD@E

Uno de los principales habilitadores de la transformación digital de Entel es la implementación de plataformas de sistemas que nos permitan otorgar una experiencia distintiva a nuestros clientes, digital de extremo a extremo y de bajo contacto. Ello se logra con la incorporación de tecnología virtualizada y en la nube, con capacidad de soportar la multiplicidad de canales de atención, venta y postventa de la compañía.

Durante 2021, seguimos avanzando en nuestro proyecto de Transformación Digital Entel (TDE) con las áreas B2B en Chile y Perú, abarcando los segmentos soho, pyme, grandes empresas y mayorista en Chile y Perú.

Se trata de un proyecto desafiante, liderado por Entel, en que participan dos de nuestros principales proveedores (Oracle y Ericsson), que involucra a más de 200 personas, con profesionales de más de 10 nacionalidades trabajando juntos para alcanzar los objetivos propuestos.

Está dividido en 2 etapas, la primera comenzó en octubre de 2020, se trabajó durante 2021 y se iniciaron los despliegues ese mismo año, los cuales continúan en curso en Chile y Perú y con fecha de término en marzo 2022. Algunos focos de esta etapa son la implementación de un nuevo CRM para los mercados B2B de ambos países, simplificar y estandarizar la oferta comercial B2B de ambos países y soportar el proceso de pre-venta con soluciones cloud y SAAS.

En tanto, la segunda etapa está enfocada en el proceso de venta y post venta cerrando el ciclo de vida del cliente B2B. Esta etapa comenzó en noviembre de 2021 y estará desarrollándose durante 2022 y 2023.

Contact center regional

La transformación digital de Entel ha abarcado todos los puntos de contacto con los clientes, incluyendo los Contact Center.

Este proyecto Chile-Perú busca consolidar las plataformas tecnológicas de ambos países, para todos los segmentos de mercado, llevando esta nueva plataforma de Contact Center a la nube, en un ambiente cognitivo que permite tomar el control de distintas reglas, analítica y planificación, como también aplicar mayor inteligencia a los asistentes virtuales vocalizados de atención al cliente, haciendo más eficiente el uso de los agentes. Esto facilita la atención al cliente y nos permite seguir avanzando en la optimización de su experiencia.

Durante 2021 implementamos esta solución en el Mercado Personas de Chile y avanzamos en la de Perú, que actualmente está en etapa de implementación.



Proyecto Estonia en Entel Perú

En 2020 Entel Perú diseñó su propio programa estratégico de digitalización, en respuesta a la necesidad de digitalizar la mayor cantidad de sus procesos durante los periodos de confinamiento. El nombre Estonia alude al que es considerado el país más digital, donde cerca del 100% de los trámites se puede realizar de manera remota.

Durante el primer año, se gestionaron 45 iniciativas, de las cuales se logró implementar el 70%. Estas apuntaban tanto al *back* como al *front office*, es decir, a los procesos internos o administrativos y a aquellos que impactan de manera directa al cliente.

A lo largo de 2021, se gestionaron 29 iniciativas, de las cuales se completó el 78%. Esto también ha ayudado a mejorar el índice de madurez digital, que se mide de la misma forma que en Chile.

En 2022 el programa se centrará en el cierre de brechas encontradas en el diagnóstico de madurez digital, para seguir mejorando dicho indicador.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

4.3

Transformación digital de la sociedad

Entel quiere seguir siendo un actor relevante en la transformación de nuestra sociedad, aportando aplicaciones específicas que se valen de la conectividad, las nuevas tecnologías y los principios de la sostenibilidad para resolver los problemas que enfrenta el país. Como unidad de desarrollo tecnológico de la compañía, Entel Ocean está llamada a liderar esta vocación transformadora. En 2021 sobresalieron varios de sus desarrollos en los diversos sectores en los que se enfoca su estrategia.

Sector salud

Gestión de la pandemia de Covid-19

Al inicio de la crisis sanitaria, el Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), firmó una alianza con Entel para, junto al equipo de Geointeligencia de Entel Ocean, procesar datos de movilidad agrupados y anonimizados, y colaboró con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ciencia y Tecnología para el diseño de soluciones a distintos problemas asociados a la emergencia sanitaria. Esta cooperación permitió el desarrollo de aplicaciones críticas para el manejo de la pandemia, que han permitido a las autoridades tomar mejores decisiones y utilizar los recursos con mayor eficiencia. Dos de las más destacadas son:

Plataforma de movilidad COVID Analytics:

El resultado alcanzado por el ISCI y nuestro equipo de geointeligencia permitió transformar la data obtenida de nuestra red de telecomunicaciones en información para el análisis territorial urbano de todo el país, y poner a disposición una plataforma digital abierta, capaz de generar indicadores dinámicos de movilidad para entender el comportamiento de las personas y la adherencia a las cuarentenas. Esta fue la base para la creación posterior de múltiples iniciativas con los ministerios de Ciencia y de Salud, dirigidas a reducir los focos de contagio

ISCI | COVID Analytics

Búsqueda activa de casos en zonas críticas:

A mediados de 2020, hacia el final de la primera ola de infecciones en Chile, la autoridad sanitaria cambió su estrategia de pruebas PCR por una focalizada en la búsqueda activa de pacientes asintomáticos en espacios públicos. La combinación de datos epidemiológicos con la plataforma de movilidad COVID Analytics permitió priorizar las pruebas en zonas de mayor riesgo. La estrategia fue lanzada a nivel nacional en noviembre de 2020. Actualmente, el índice de riesgo está disponible para las 16 autoridades regionales de salud y 29 servicios que conforman el sistema público, que lo utilizan para planificar la búsqueda de casos asintomáticos.

Estas aplicaciones, junto a otras dos que también desarrolló el ISCI para la pandemia —un sistema de monitoreo de respuesta a vacunas contra el Covid-19 y otro para proyectar la ocupación de camas UCI— fueron seleccionadas por el Institute for Operations Research and the Management Sciences (Informs) como uno de los seis finalistas para el premio Franz Edelman Award 2022, que reconoce a las mejores intervenciones de ingeniería aplicada en el mundo.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Transformación digital de la sociedad

Transporte y logística

Análisis de los cambios de movilidad en cuarentena: MTT Lab

Entel Ocean y el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) han efectuado una serie de trabajos conjuntos orientados a mejorar los procesos de toma de decisiones en materia de transporte público con datos precisos y en tiempo real. El punto inicial de esta cooperación fue MTT Lab, un laboratorio de datos que integra información agrupada y anonimizada sobre la movilidad de los usuarios de la red móvil de Entel[1] con información sobre flujos vehiculares aportada por la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT). La herramienta detectó cambios relevantes en la movilidad de las personas producto de las restricciones de la pandemia, lo cual ha permitido, por ejemplo, ajustar los planes operacionales del transporte público.

[1] **Son cinco indicadores:** hora de salida del hogar, proporción de personas que no salen del hogar, variación de kilómetros recorridos por persona, distancia media de desplazamiento y variación de personas que entran y salen de una zona.

Visión computarizada aplicada a la gestión del tránsito

A comienzos de 2021, Entel Ocean y la Coordinación de Sistemas Inteligentes de Transportes (SIT) del MTT desarrollaron un proyecto piloto de monitoreo automático de tránsito que utiliza conexión inalámbrica 5G e inteligencia artificial aplicada a las imágenes que captan las cámaras de la UOCT. Implementada en la primera zona experimental 5G de Latinoamérica —realizado por Entel, en el eje Providencia-Apoquindo de Santiago—, la iniciativa permite monitorear en vivo y en directo variables como la formación de filas de vehículos en intersecciones, incidentes de tránsito, bloqueo de pistas, congestiones y el número de bicicletas y peatones circulantes. De esta forma, la SIT puede incrementar su eficiencia en la planificación y control del tránsito.

En octubre de 2021, el proyecto obtuvo el primer lugar en la categoría Transformación Digital de los premios Latam Smart City Awards, que reconocen las iniciativas innovadoras en desarrollo urbano, movilidad, equidad y transformación digital.



Reto de innovación abierta "Caracterización del transporte de carga en ciudades"

El explosivo crecimiento del comercio electrónico ha modificado cómo las personas compran, lo que a su vez impacta en el transporte urbano de carga. Con el fin de hacer más eficiente y sustentable la logística urbana, el Ministerio de Ciencia y Corfo lanzaron un desafío de innovación abierta consistente en el desarrollo de una metodología para caracterizar periódicamente el movimiento de los vehículos de carga en Santiago. La idea es que las propuestas integren el uso de tecnologías de generación, recolección y procesamiento automático de datos para aportar detalles de los horarios, rutas, tipos de vehículos y frecuencias con las que se mueven. Cuatro proyectos fueron seleccionados de un total de 12 postulaciones. Uno de ellos es el ejecutado por Entel Ocean, ISCI y Aristo Consultores, que se vale del análisis de datos de posicionamiento, registros de pasos por peajes e información recopilada desde dispositivos móviles. Cada proyecto podrá acceder a un subsidio de hasta $305 millones si logra avanzar en el proceso y ejecutar las tres fases de la convocatoria.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Transformación digital de la sociedad

Gestión de flotas: Onway

2021 fue el año del lanzamiento de una nueva plataforma que utiliza analítica avanzada e internet de las cosas para controlar 50 variables relacionadas con la gestión de vehículos de carga, como su ubicación, el consumo de combustible y la temperatura del motor, de manera de mejorar su rendimiento y hacer mantenciones preventivas. Para desarrollarla, firmamos una alianza con la empresa Location World, operadora exclusiva de Waze en América Latina. Los vehículos conectados totalizaron 2.662 en 2021.

Sector público

Visión computarizada aplicada a la seguridad ciudadana

En 2021 seguimos extendiendo las ventajas en eficiencia y costo de la plataforma Sea the City. Comenzamos un proyecto con la municipalidad de La Pintana para implementar esta aplicación de videoanalítica que ya ha tenido buenos resultados en Las Condes, y que consiste en incorporar a las cámaras de televigilancia una solución de computación de frontera que, por medio de técnicas de aprendizaje automatizado, detecta eventos anómalos y envía alertas al centro de control del municipio.

Proyecto big data para promover el turismo interno

Desde fines de enero de 2022 está en aplicación una plataforma digital desarrollada por Entel Ocean, durante 2021, para el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), que entrega información estadística actualizada en tiempo real sobre los viajes que se realizan en todo Chile, algo vital para el desarrollo del sector turístico. Este proyecto de geointeligencia y analítica avanzada facilitará la toma de decisiones basadas en datos de pymes y operadores turísticos del país, así como de las autoridades y el público general.

Utilities y minería

Visión computarizada aplicada a las paradas de mantenimiento de camiones

Entel Ocean está colaborando con la minera Collahuasi para aumentar la seguridad y la eficiencia operacional de las paradas de mantenimiento de camiones mediante el uso de visión computarizada. En este caso, el análisis automatizado de imágenes se usa para controlar el cumplimiento de las medidas de mitigación de riesgos y monitorear una serie de indicadores operacionales que sirven para medir la calidad de los mantenimientos y la productividad de la maquinaria.

Conectividad para medidores inteligentes

La unidad digital de Entel fue seleccionada para proveer conectividad a más de cien medidores inteligentes de consumo eléctrico en Talca, como parte de un proyecto piloto que está llevando a cabo Cerro Dominador, la primera planta termosolar de Latinoamérica. Con esta iniciativa, la generadora se propone medir el impacto de la disminución de las tarifas de suministro eléctrico en hogares pertenecientes a los segmentos más vulnerables, especialmente su influencia en la sustitución de combustibles contaminantes para la calefacción por energías limpias. Los medidores inteligentes permiten la lectura remota del consumo a través de redes de comunicaciones, información que pueden entregar por hora, día, semana o mes.

Industria agroalimentaria

Plataforma Deep Farm

Chile es uno de los países con mayor estrés hídrico. Por otra parte, desde 2018 la Dirección General de Aguas exige a los propietarios de derechos de agua reportar sus consumos. Este escenario impulsó a Entel Ocean, en alianza con Hydroscada, a crear una solución digital basada en internet de las cosas para el monitoreo y medición en tiempo real de los caudales extraídos desde pozos profundos: Deep Farm. Mediante sensores conectados a un sistema centralizado de información, esta plataforma digital no solo permite cumplir la normativa; también es capaz de detectar anomalías y generar pronósticos y optimizaciones que ayudan a hacer un uso más eficiente del agua y de la energía utilizada en su extracción. Desde su debut, la plataforma ha sumado más funciones, como el monitoreo de variables de suelos agrícolas e invernaderos, la inspección de cultivos con drones y otras aplicaciones para optimizar el uso de los recursos, desarrolladas con socios como Dynamic Wings y WES.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Transformación digital de la sociedad

Participación en Consorcio Tecnológico del Agua CoTH2O

Durante el año reportado, seguimos formando parte de este consorcio creado en 2020 con el impulso de Corfo, cuya meta es incentivar el desarrollo y transferencia de tecnologías que contribuyan a hacer frente al cambio climático con una gestión eficiente del agua en las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule y Ñuble. Como única empresa de telecomunicaciones presente, estamos participando en cinco proyectos basados en la analítica y big data, uno de los cuales lideramos: la creación de un banco de información de recursos hídricos. También estamos probando sensores que miden parámetros relacionados con la bioseguridad del agua, con miras a generar una plataforma multisectorial de calidad del agua.



Impactos futuros

Las anteriores son aplicaciones que ya están beneficiando a distintos sectores de la sociedad. Paralelamente, en Entel continuamos explorando las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías:

5G

Desarrollamos un caso de uso para teleducación, en el que la conectividad 5G posibilita realizar clases inmersivas y aumentadas con realidad virtual.

Inteligencia artificial

En el ámbito del aprendizaje automático (machine learning), hemos desarrollado algoritmos asociados al procesamiento de lenguajes naturales para el análisis de sentimientos cuando interactuamos con los clientes a través de texto. También se está avanzando en el análisis de sentimientos y emociones a nivel de voz *(voice analytics),* así como en la "clusterización"[1] automática de tópicos *(insights)* que surgen en estas relaciones. En otra área, comenzamos a aplicar aprendizaje profundo *(deep learning)* para automatizar la clasificación de los textos de interacción con los clientes.

IoT

En 2021 impulsamos la evolución del producto M2M para alinearlo con la cadena de valor de IoT y ampliar el alcance de soluciones disponibles en Entel. Adicionalmente, instauramos una mesa de trabajo colaborativa con las áreas B2B de Chile y Perú para priorizar ámbitos de acción y clientes potenciales con los que explorar nuevas soluciones y modelos de negocio M2M.

NB-IoT (LPWA)

Incorporamos casos de uso con Narrowband IoT en banda 700 MHz en las licitaciones y proyectos para clientes de los sectores de recursos naturales, transporte y minería. El alcance de estas aplicaciones es nacional, ya que funcionan sobre la infraestructura de red 4G ya desplegada a lo largo de todo Chile.

[1] Categorización de la información del consumidor para generar segmentaciones relevantes.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Transformación digital de la sociedad

Probando los múltiples beneficios de la tecnología 5G

Tal como antes lideró en 2G, 3G y 4G, a fines de 2021 Entel comenzó el despliegue de su red de quinta generación en Chile, cuya baja latencia y altísima velocidad facilitarán el uso de inteligencia artificial, *data analytics*, automatización, robotización y otros adelantos que favorecerán diversos ámbitos de desarrollo, siendo un habilitador del ecosistema digital. Para acercar esta tecnología a las personas y mostrar sus potencialidades, desde 2018 la compañía viene realizando pruebas experimentales para distintas industrias:



Junio de 2018	Junio de 2019	Julio de 2019
Junto a autoridades del ramo, Entel hizo la **primera prueba de velocidad 5G en nuestro país,** en la Universidad de Chile.	**Entel realizó la primera demostración de telemedicina con 5G en el país:** una ecografía a distancia. Un médico dirigió el examen a través de un joystick que permitía comandar los movimientos del ecógrafo por medio de un guante sensorizado sostenido por un paramédico en otro lugar del recinto.	**Primera demostración industrial 5G en Chile:** desde la comuna de Vitacura, se accionó un sistema de control para operar un motor ubicado en Ñuñoa y posteriormente activar un brazo robótico en Macul, con una latencia imperceptible de 8 milisegundos.



Diciembre de 2020	19 de enero de 2021	5 de julio de 2021	El 13 de agosto de 2021
Entel y Ericsson inauguraron el Campus 5G en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, el primer laboratorio 5G instalado en una universidad chilena. En la oportunidad, se mostraron los resultados de una prueba pionera consistente en el sobrevuelo de un dron conectado en 5G que entregó analítica avanzada en tiempo real sobre el estado de cultivos agrícolas.	**El Gobierno de Chile y Entel inauguraron la primera Zona Experimental 5G de Latinoamérica**, en el eje Providencia-Apoquindo, con una extensión de siete kilómetros cuadrados. En la ocasión, el ciclista chileno Sebastián Vásquez manejó una bicicleta sin ver la pista, guiado únicamente por un streaming de la ruta transmitido a través de la red 5G.	**En el Campus 5G, se realizó la primera videoconferencia y transmisión HD** en vivo transcontinental sobre red 5G, la que logró una velocidad de 450 Mbps. Ingenieros del startup Camnexus, en Cambridge (Reino Unido), y de la Universidad de Chile, en Santiago, pudieron seguir en tiempo real una simulación de internet de las cosas masiva: el funcionamiento de 200 sensores inalámbricos de presión de agua.	**En la Zona Experimental 5G,** Entel y el MTT organizaron la primera "demo gaming" 5G de Latinoamérica. El gamer chileno Swaggron capturó pokemón en realidad aumentada y probó el *cloud gaming* de AWG, actividades que transmitió en vivo para sus seguidores de Instagram y Twich.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

4.4

Ciberseguridad

2021 fue un año de relativa estabilización para gran parte de las empresas, que finalmente lograron adaptarse al nuevo modelo laboral híbrido tras dos años de ajustes. Sin embargo, se mantuvieron las amenazas a la ciberseguridad producto de las brechas abiertas por la digitalización acelerada que muchas organizaciones experimentaron para hacer frente a la contingencia sanitaria.

Como destaca el informe "Estado de la Ciberseguridad en 2021", elaborado por Entel CyberSecure, el número de ataques durante el año no varió demasiado respecto a los últimos periodos, pero sí se evidencia un aumento en las destrezas de quienes los perpetran, así como en su financiamiento. Por otra parte, ya ni siquiera es necesario contar con conocimientos de informática para delinquir en la red, dado que existen sitios que ofrecen servicios de malwares (softwares maliciosos) a quien pueda costearlos o a cambio de un porcentaje de las ganancias.

En gran medida, la efectividad de los ataques se debe a la falta de mitigación oportuna por parte de las empresas. En efecto, a nivel nacional, hemos detectado que menos de un 16% de las vulnerabilidades se corrigen dentro de los siete días posteriores a la notificación de las marcas y menos de un 41% de las empresas tiene políticas maduras para la actualización de sus sistemas y plataformas digitales.

En tal escenario, durante 2021 siguió creciendo el riesgo de ransomware[1]. En muchos casos, los ciberdelincuentes logran secuestrar los datos por medio del phishing[2], técnica que en 2021 marcó nuevos récords como amenaza, tanto para empresas como para personas. Según cifras de Entel CyberSecure, al menos 75% de quienes trabajan en organizaciones recibió un correo de phishing en el último año y, entre ellos, 35% cayó en el engaño, mientras que un 36% de los usuarios de teléfonos móviles en Chile afirma haberse encontrado con algún tipo de phishing en sus dispositivos. En total, nuestro país concentra un 11,9% de los ataques de esta clase realizados en Latinoamérica, ocupando el cuarto lugar en la región.[3]

Es especialmente preocupante la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Según cifras de Entel, 43% de los ciberataques está dirigido contra ese segmento que, por un lado, dispone de menos recursos para protegerse y, por otro, suele ser el camino para llegar a las grandes instituciones.

Pero no todas son malas noticias. 2021 fue el año en que se registró el mayor número de operaciones conjuntas contra ciberdelincuentes y portales de mercado negro, con lo que es probable que veamos un descenso de las campañas de malware, al menos por un corto periodo.

Con todo, de cara al futuro es imprescindible seguir robusteciendo la seguridad de los sistemas y plataformas informáticas, en especial considerando la expansión de la tecnología 5G, que al permitir una mayor cantidad de dispositivos conectados, exigirá redoblar las medidas de protección de datos.

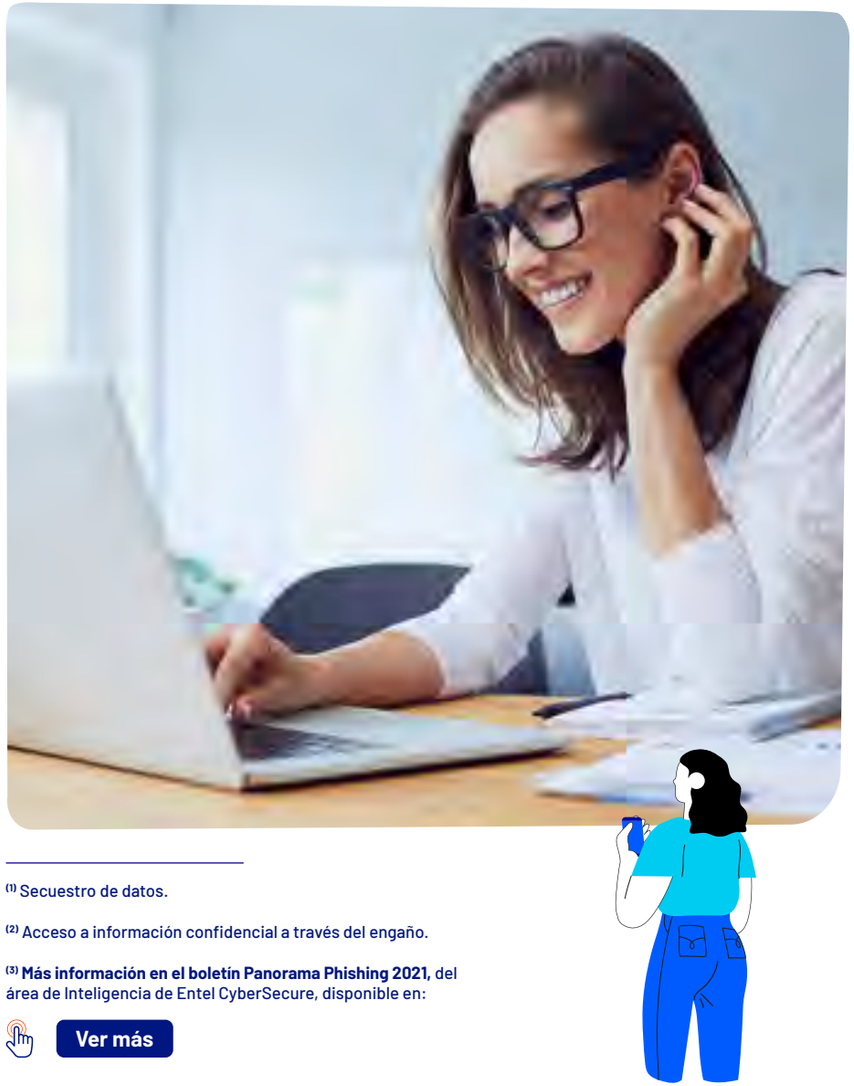
95% de los **ciberataques**

se debe a fallas humanas, según datos de Entel. Las principales causas son:

- Divulgación accidental de información
- Pérdida o robos de equipos electrónicos
- Exposición a hackers

Entel pone a disposición del público recomendaciones y contenido educativo sobre ciberseguridad en:

Ver más



[1] Secuestro de datos.

[2] Acceso a información confidencial a través del engaño.

[3] **Más información en el boletín Panorama Phishing 2021,** del área de Inteligencia de Entel CyberSecure, disponible en:

Ver más

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Ciberseguridad

Modelo de gestión de ciberseguridad de Entel

En Entel sabemos que las amenazas informáticas pueden ser neutralizadas adoptando y promoviendo una sólida cultura de ciberseguridad, con acento en la preparación y la prevención. A eso apunta nuestra Política de Seguridad de la Información —disponible en la intranet—, documento actualizado anualmente que incorpora los controles y buenas prácticas recomendadas por el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST).

Esta política se aplica tanto mediante la incorporación de tecnología y procesos de seguridad como a través de la capacitación y sensibilización de las personas, en el entendido de que cada miembro de la empresa está obligada a resguardar la información y a alertar sobre posibles riesgos de ciberseguridad. De acuerdo con sus lineamientos, todos los activos de información y los riesgos a los que están expuestos poseen un dueño responsable de asegurar que se encuentren debidamente inventariados y clasificados según su sensibilidad y criticidad. Además, todo proyecto que involucre activos de información debe incorporar, desde su concepción, los requerimientos definidos por la subgerencia de Ingeniería de Seguridad.

Las directrices de la política se plasman en el Programa de Ciberseguridad de Entel, cuya implementación está a cargo de una estructura organizacional compuesta por varias entidades:

- **Comité de Riesgos del Directorio:** Supervisa la ciberseguridad en toda la compañía.
- **Gerencia de Ciberseguridad:** Gestiona la seguridad de la información a nivel general, coordina los comités de ciberseguridad y visibiliza los riesgos ante la alta administración. En 2021 su dotación aumentó en un 32% respecto a 2020, finalizando el año con 37 profesionales; 30% de este equipo y 66% de quienes lideran las subgerencias son mujeres. Otra novedad fue la conformación del equipo de Threat Hunting al interior de la subgerencia SIOC (Security and Intelligence Operations Center), cuya misión es revisar constantemente las distintas plataformas de seguridad y llevar adelante investigaciones para detectar indicios de intentos de ataques.
- **Comité Técnico de Ciberseguridad**: Monitorea los indicadores relacionados con la operación de la seguridad. En 2021 tuvo 25 sesiones, en las que se abordó el avance de los proyectos para mitigar los riesgos de ciberseguridad, se realizaron charlas sobre ingeniería social, se revisaron los controles higiénicos (parchado de seguridad, antivirus y configuración segura, entre otros) y la adherencia de los oficiales de seguridad de la información (BISO) a las políticas corporativas y a los planes de sensibilización.
- **Comité de Seguridad de Negocio:** Su función es fortalecer la ciberseguridad en las distintas áreas de negocio e incorporar buenas prácticas. Tuvo 12 sesiones en 2021, en las que se revisó la adherencia de los BISO, se realizaron charlas sobre ingeniería social y se abordaron los planes para mejorar la seguridad en los procesos de negocio y promover una cultura de cuidado continuo en sus líderes.
- **Oficiales de seguridad de la información (BISO):** Se responsabilizan de la ciberseguridad en sus respectivas áreas o gerencias, donde se encargan de difundir la política y alertar sobre posibles riesgos, ya sea a sus jefaturas o a la gerencia de Ciberseguridad. Hubo 22 BISO en 2021. El gerente de ciberseguridad propone las políticas corporativas de seguridad de la información al Directorio y monitorea su cumplimiento en toda la organización.

En 2021 la acción de los componentes de esta estructura fue decisiva en los buenos resultados que obtuvo Entel en el Dow Jones Sustainability Index, donde aumentó cinco puntos en la categoría "seguridad de la información/ciberseguridad y disponibilidad de sistemas". Además, la ciberseguridad fue una de las dimensiones evaluadas por los bancos internacionales para la emisión del bono sostenible.

La infraestructura y los sistemas que soportan los servicios de housing y Entel Secure Cloud, los más críticos de TI, están certificados bajo la **norma ISO 27001** de seguridad de la información.

Evaluación de desempeño en ciberseguridad

La evaluación de los 22 oficiales de seguridad de la información incluye el cumplimiento del plan de capacitación y las políticas sobre la materia, la asistencia a los comités de ciberseguridad y la adherencia al Plan de Cultura. En tanto, los 61 expertos en ciberseguridad de la compañía son evaluados por su capacidad de detección, hallazgo y mitigación de vulnerabilidades y amenazas informáticas.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Ciberseguridad

Avances en 2021

Cerramos 2021 con 100 puntos en la medición del perfil de riesgo público, el máximo puntaje obtenible con la herramienta Security Scorecard, lo que indica un bajo riesgo de fuga de datos. Esto es fruto del buen funcionamiento de nuestro modelo de ciberseguridad y de una serie de adelantos que logramos implementar durante el año.

Nuevas normas

Lanzamos la nueva norma de Seguridad en Uso de Herramientas de Mensajería (SGSI-19-00-N), que promueve la correcta utilización del correo corporativo, y actualizamos la norma de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento del Sistema, a la que añadimos mejoras al proceso de certificación de seguridad que deben atravesar los sistemas que desarrollamos antes de pasar a la etapa de producción.

Incorporación de tecnología

Incorporamos sets de nuevas herramientas tecnológicas para optimizar el proceso de inteligencia de amenazas y dar más visibilidad a las aplicaciones de Entel con acceso a través de internet y a los riesgos al interior de su red corporativa.

Cultura organizacional de resguardo

La gerencia de Ciberseguridad creó hace años el Plan de Cultura, cuyo objetivo es despertar conciencia en la organización acerca de los riesgos informáticos existentes, para que cada integrante del equipo de Entel sea capaz de reconocer las conductas seguras. Su ejecución en 2021 contempló charlas, talleres, cursos, conferencias en línea, auditorías de contraseñas y cuatro ejercicios de phishing para toda la compañía, además de uno específico con temática de libre competencia para las vicepresidencias de Personas, Empresas y Corporaciones, en coordinación con la gerencia de Compliance. En octubre tuvo lugar uno de los principales eventos en este ámbito, la Semana de la Ciberseguridad, que en esta versión se centró en dos amenazas de alto riesgo en la actualidad: ingeniería social[1] y grooming[2]. Resúmenes de los temas revisados en todas estas actividades fueron difundidos en diversos formatos a través de los distintos canales de comunicación de la compañía (Workplace, Universidad Entel y correos masivos).

[1] Técnicas que usan los cibercriminales para hacer que los usuarios incautos les envíen datos confidenciales.

[2] Conductas y acciones emprendidas por un adulto, a través de internet, con el fin deliberado de ganarse la confianza de un menor de edad para poder abusar sexualmente de él.



Ciberseguridad

En 2021

no se registraron incidentes de ciberseguridad relacionados con la infraestructura, la pérdida de información o nuestros sistemas informáticos.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI



Ciberseguridad

Programas de seguridad

Para mitigar los riesgos asociados a la cadena de suministro, iniciamos el Programa de Seguridad de Terceros, que tiene por objetivo asegurar que todos nuestros proveedores y contratistas críticos cumplan las políticas de seguridad de Entel. Entre otras medidas, considera la obtención del perfil de riesgo público de los proveedores, la evaluación del cumplimiento de los controles CIS, revisiones de evidencias por parte de la gerencia de Ciberseguridad y hackeos éticos a todas las integraciones de las aplicaciones de terceros con los sistemas de Entel.

Paralelamente, potenciamos nuestro programa de *bug bounty*, que busca aumentar la seguridad de las aplicaciones y servicios que Entel publica en internet con la colaboración de hackers externos que las auditan constantemente y nos comunican las vulnerabilidades detectadas a cambio de una recompensa monetaria, una vez que son validadas. En 2021 aumentamos de 27 a 123 las aplicaciones y servicios auditados en todos los mercados. Este programa ha significado una gran mejora en el ciclo de vida de los softwares que desarrollamos, ya que nos permite tener una visión de punta a punta de su evolución.

Por último, logramos la adhesión total al proceso de Desarrollo Seguro, aplicado tanto a los proyectos tradicionales de la compañía como a células de desarrollo de productos, sin impactar los plazos de lanzamiento.

Higiene digital

Ejecutamos proyectos de segmentación de redes para todos los terceros que se conectan a la red de Entel y a nuestros servicios en la nube. También eliminamos todos los accesos anónimos a las carpetas compartidas en estaciones de trabajo y servidores legados[1], tanto en los mercados como en las áreas técnicas. Además, se dieron de baja equipos legados, lo cual mitiga el riesgo de fuga de información sensible de la compañía.

[1] Tecnologías, softwares, lenguajes de programación o procesos creados hace mucho tiempo y que ya no reciben soporte ni mantenimiento.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Ciberseguridad



Iniciativas de capacitación en ciberseguridad

El primer paso para evitar un ciberataque es la educación y la preparación de las personas. De ahí que año a año despleguemos grandes esfuerzos para capacitar en seguridad informática al mayor número de personas posible.



En 2021

256

nuevos colaboradores fueron capacitados en línea sobre fundamentos básicos de seguridad.

492

colaboradores participaron en la actividad **"Experimento social"**, donde aprendieron cuán expuesta está nuestra información personal en internet.

3.305

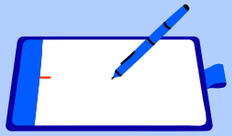
colaboradores completaron el programa masivo de capacitación que reforzó los conocimientos en temas como navegación segura, ransomware, phishing, trabajo remoto seguro y seguridad en dispositivos móviles.

396

colaboradores participaron de una charla sobre grooming, para enseñarles a proteger a los niños contra los peligros en internet.

377

colaboradores participaron en la actividad **"Escoge tu propia aventura"**, con la que tomaron conciencia de los peligros de las conexiones inseguras a internet.



Desarrollo de habilidades y competencias específicas

Sumado a lo anterior, se impartieron programas de capacitación especializada para grupos focales:

- **24 colaboradores** de las gerencias de Ciberseguridad, Redes, Operaciones y CIO– que conforman nuestro grupo de especialistas de ciberseguridad– obtuvieron certificaciones en temas como hacking ético, análisis forense, seguridad en la nube y manejo de incidentes, entre otros.
- **61 colaboradores** se capacitaron en distintas especialidades de ciberseguridad, con lo que duplicamos la dotación de expertos que teníamos el año anterior.
- **El equipo de administradores de sistemas participó en un taller para reforzar las buenas prácticas** de administración de plataformas, y el equipo de respuesta a incidentes asistió a un taller sobre hacking ético, donde se dieron a conocer las técnicas y tácticas más utilizadas por los cibercriminales.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

4.5

Entel data driven y protección de la privacidad

GRI 418-1

Como un impulsor fundamental de la madurez digital, en Entel nos hemos propuesto ser una empresa data driven, es decir, que toma decisiones estratégicas basadas en análisis e interpretación de datos y que produce valor a partir de estos. Al mismo tiempo, mantenemos el compromiso con el resguardo de la privacidad de la información personal de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Para asegurar ambos objetivos, la gerencia de Analytics & Data Governance, dependiente de la vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio, tiene la misión de velar por el manejo responsable de los datos. Sus focos de trabajo son tres: gobierno de datos, analítica y cultura data driven. Las estrategias relacionadas con estas materias son establecidas y controladas por dos comités corporativos:

- **Comité Data Steering:** Integrado por el gerente general y líderes de las distintas áreas, determina la estrategia corporativa para convertir a Entel en una empresa data driven. En 2021 realizó dos sesiones, en las que se presentaron los avances del Programa de Gobierno y Privacidad de Datos.

- **Comité de Data Compliance:** Monitorea el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre protección de datos, define la estrategia para el Programa de Privacidad de Datos y sigue su ejecución. Además, analiza casos de negocio desde la perspectiva de la protección de datos. Participan las áreas comerciales, Legal, de Regulación y Auditoría. Tuvo siete sesiones en Chile durante 2021. Se comenzó a operar en Perú esta instancia para abordar la realidad local en protección de datos.

Data Governance

La subgerencia de Gobierno de Datos, parte de la gerencia de Analytics & Data Governance, tiene como misión liderar la gestión de datos de punta a punta y facilitar su explotación a través del desarrollo del Programa de Gobierno y Privacidad de Datos, para contribuir a la generación de valor en Entel de manera ética y responsable con nuestros clientes, proveedores y colaboradores. Esto, a través de lineamientos y capacidades que se facilitan a nivel corporativo y que posteriormente se implementan adecuadas a la realidad local en Chile y Perú.

Uno de los focos del gobierno de datos, es la protección de la privacidad. Para ello, en Entel hemos incorporado la protección de los datos personales en toda nuestra cadena de valor. En ese sentido, estamos permanentemente adecuando las políticas y procesos internos para velar por el cumplimiento del marco regulatorio y adoptando buenas prácticas internacionales, junto con la identificación de riesgos relacionados con la privacidad para tomar las medidas de mitigación adecuadas y asistir a quienes se dedican al tratamiento de datos e información al interior de la compañía.

La Política Interna de Protección de Datos es uno de los documentos más importantes en esta materia y se aplica a todas las empresas del grupo Entel, a sus colaboradores, proveedores y terceros que, bajo cualquier forma o circunstancia, tengan relación con procesos de tratamiento de datos personales que realice la compañía. Ha sido adecuada a cada país y está disponible en la intranet.

En tanto, la Política de Privacidad de Entel Chile, explicita que el incumplimiento de las buenas prácticas sobre protección de datos personales por parte de los trabajadores de Entel constituye una infracción a las obligaciones establecidas en el contrato de trabajo respectivo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, quedando sujeta a las sanciones previstas en esos instrumentos. En 2021 fortalecimos las obligaciones de protección de datos en el reglamento (artículos 17 y 51). Además, los colaboradores firmaron un anexo de contrato que especifica sus obligaciones asociadas a la protección de los datos personales.

Programa de Gobierno y Privacidad de Datos

Este programa, que opera en Chile y Perú desde 2020, nació de los resultados de la matriz de riesgos empresariales y está integrado a la gestión corporativa de riesgos. Se compone de diversas iniciativas, entre las que destacamos:

- **Privacidad por diseño:** Evalúa iniciativas o desarrollos tecnológicos asociados a datos, en los que hay que cumplir un conjunto de directrices que buscan mitigar los riesgos de privacidad de los usuarios.

- **Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (o Data Protection Impact Assessment):** Proceso de evaluación continua de los riesgos que el tratamiento de datos personales implica para la privacidad, tomando como base el proceso exigido por el más reciente Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGDP).

- **Implementación de herramientas de privacidad:** En 2021 se aprobó el presupuesto y la asignación de un equipo de trabajo para implementar herramientas tecnológicas que robustezcan la privacidad de los datos.

Adicionalmente, en Chile se han realizado iniciativas que fortalecen el ecosistema de protección de datos y privacidad:

- **Nuevo Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos:** En proceso de aprobación por parte del Directorio en marzo de 2022, sigue la línea de nuestro sistema de ética y cumplimiento normativo.

- **Gestión con Proveedores:** Hemos estado trabajando en fortalecer nuestros procedimientos de tratamiento de datos personales con terceros.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Entel data driven y protección de la privacidad

Compromiso y protección de proveedores

La obligación de resguardar la confidencialidad de los datos que maneja Entel se traspasa a sus proveedores a través de los contratos que firmamos con ellos, que incluyen cláusulas de protección de datos específicas, reforzadas en 2021. Además, generamos mecanismos para asegurar su compromiso a través de la Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores.

Nueva Política de Privacidad de Clientes Chile

De cara al público, enunciamos nuestro compromiso con el resguardo de la información de los usuarios de nuestros productos y servicios en la Política de Privacidad de Clientes[1] de Entel, actualizada en junio de 2021 como parte del Programa de Privacidad del Dato. Aparte de cumplir las regulaciones actuales, la nueva versión toma como referencia el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGDP), los borradores de la Ley de Protección de Datos Personales que se discute en el Congreso chileno y las recomendaciones del equipo legal de Entel. Este documento está en constante revisión y en su última versión entrega mayor transparencia a los usuarios respecto al tratamiento de datos que hacemos, por ejemplo en las bases de legitimidad que se utilizan de acuerdo con la normativa vigente y la utilización de cookies en nuestros sitios web.

Auditorías al cumplimiento de las políticas de privacidad

Contamos con un plan de auditoría aprobado por el Directorio en marzo de 2021. En noviembre de ese año, iniciamos una auditoria de protección de datos personales de colaboradores, clientes y proveedores de Entel, que abarcó seis dominios: gestión de la privacidad, gestión y recolección de datos, seguridad de datos, acuerdos con terceros, gestión de incidentes y cumplimiento normativo. El proceso consideró la normativa local, las buenas prácticas de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y las del RGDP.

Reclamos y denuncias

Los clientes pueden reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos a través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel o llamando al número 105.[2] También es posible hacerlo en el canal de denuncias de Entel, que está abierto a cualquier persona.[3]

En 2021 no hubo quejas en materia de privacidad de datos de parte de entes externos que haya acogido la compañía ni de entes reguladores.

Informe de Transparencia de Requerimientos de Datos Personales

Cada año publicamos un reporte con todas las solicitudes de datos personales realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, autoridades regulatorias, el Ministerio Público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia. Las siguientes son las estadísticas correspondientes a 2021:



Rango etario	Chile
Número de requerimientos de datos personales por parte de las autoridades	82.479
Porcentaje de requerimientos del Gobierno que fueron atendidos	98%
Porcentaje de datos personales de clientes que se utilizaron con fines secundarios (internos o comerciales)	100%

[1] Disponible en: Ver más

[2] Más información en: Ver más

[3] Disponible en: Ver más

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Entel data driven y protección de la privacidad

Actividades de capacitación en gobierno de datos

En 2021 se realizaron varias actividades de concientización para los colaboradores, que incluyeron cursos en línea y comunicaciones específicas de buenas prácticas:

- **Capacitación** en el proceso de privacidad por diseño para 300 colaboradores.
- Curso **"*Data driven* y privacidad"**, donde más de 1.000 colaboradores recibieron material escrito.
- Curso de privacidad y protección de datos.
- **Charlas y presentaciones** sobre ética digital y privacidad.

Generación de valor a partir de datos

Bien administradas, las grandes concentraciones de datos pueden ser muy útiles para optimizar la gestión de las empresas y la calidad de vida de las personas. Por eso, Entel lleva años desarrollando nuevas habilidades en analítica avanzada y exploratoria en sus distintas unidades de negocios, lo cual nos ha permitido disponer de plataformas y herramientas para explotar la información de manera eficiente y transversal, siempre apegados a las normas de privacidad.

Analytics – para la mejora en la toma de decisiones

En un mundo cada vez más digital, los datos son un habilitador esencial para la toma de decisiones. Permiten optimizar los negocios maduros y generar nuevas oportunidades de negocio en ámbitos tan relevantes como las evaluaciones comerciales, la operación y el mantenimiento de equipos, la ampliación de las redes y, sobre todo, en las experiencias de los usuarios y la personalización de ofertas. Se está haciendo un esfuerzo organizacional importante para distribuir capacidades de analítica al interior de la compañía. Al interior de la gerencia de Analytics y Data Governance, la subgerencia de Analytics se ha constituido en un centro de excelencia que orquesta el desarrollo de capacidades analíticas al interior de las distintas áreas de negocio, tanto para perfeccionar los procesos de toma de decisiones como para la resolución de casos de uso específicos.

Todo esto ha permitido el desarrollo y el paso a producción de decenas de casos de uso como modelos predictivos, prescriptivos y de segmentación entre otros. Además, de instalar habilidades analíticas en líderes, usuarios de datos de negocio y usuarios avanzados de datos.

Cultura *Data Driven*

Una empresa *data driven* (basada en datos) toma decisiones en función de la información, en lugar de basarse en sentimientos, emociones y opiniones. Esta forma de trabajo no solo aplica para usuarios avanzados de datos, sino para todos los niveles de la organización. Para que ello ocurra, no basta con fomentar el uso de datos en la toma de decisiones, sino que los líderes de datos deben impulsar el desarrollo de las competencias correctas y rediseñar el trabajo para que todos generen valor a través de la información.

Por eso, a partir del 2021, contamos con un Programa de Gestión del Cambio *Data Driven*, que permitirá que todos los colaboradores cuenten con conocimientos y habilidades para analizar y actuar con los datos, mediante la entrega de capacitaciones y comunicaciones específicas.

Capacitación en cultura y competencias *data driven*

En diciembre de 2021, lanzamos un curso introductorio a través del que entregamos los principales conceptos sobre este tema, como las características de una empresa data driven, gobierno y privacidad de datos y cómo usar la analítica de datos para la toma de decisiones.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

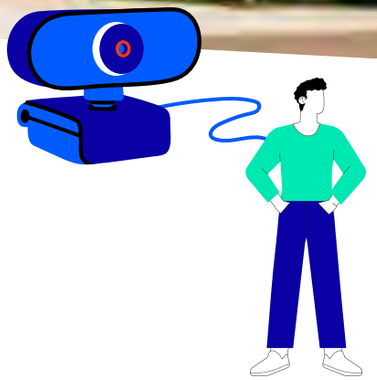
Índice GRI



Capítulo
Organización

05

- Equipo humano
- Proveedores y contratistas



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

5.1

Equipo humano

GRI 102-8/ 102-41/ 401-1/ 401-2/ 403-1/ 403-2/ 403-3/ 403-4/ 403-5/ 403-6/ 403-7/ 403-8/ 403-9/ 403-10/ 404-1/ 404-3/ 405-1/ 405-2

La gestión del capital humano es la base de nuestro negocio, un pilar estratégico de la compañía. Nuestro Código de Ética nos compromete con la mantención de un ambiente de trabajo sano y estimulante, que promueva la realización de cada persona que trabaja en Entel y garantice relaciones laborales basadas en la comunicación transparente, la ética, el respeto de la diversidad y la protección irrestricta de los derechos humanos.

La gerencia de Capital Humano -en conjunto con los líderes de cada área - es responsable de que la compañía cuente con equipos talentosos, motivados y de alto desempeño para asumir los múltiples desafíos que tenemos por delante. En 2021 sus principales focos de trabajo fueron:

1. **La salud mental** y el cuidado de las personas, desde una visión integral.
2. **La implementación y afianzamiento del nuevo modelo de trabajo híbrido Entel Work**, que combina el trabajo a distancia con la presencialidad.
3. **La búsqueda de sinergias** en la operación conjunta de Entel Chile y Entel Perú.
4. **La promoción de una "mentalidad digital" en toda la organización,** a través del aprendizaje continuo, el desarrollo de competencias digitales y la revisión de estrategias de reclutamiento, entre otras medidas.
5. **El empoderamiento de mujeres,** brindando a nuestras colaboradoras más herramientas de liderazgo y desarrollo personal, y el refuerzo de una cultura diversa, equitativa e inclusiva, por medio de la toma de conciencia de nuestras diferencias y el aporte que hacen a la sociedad.

Dotación

Al cierre de 2021, nuestro equipo interno estaba compuesto por 12.248 personas, considerando nuestras operaciones en Entel Chile, Entel Call Center (Chile y Perú) y Entel Perú. Un 44,5% de esa cifra corresponde a mujeres y 55,5% a hombres.

El 71,5% de la dotación cuenta con contrato indefinido (61,2% de las mujeres y 79,6% de los hombres), mientras que un 28,5% está contratado a plazo fijo (38,8% de las mujeres y 20,4% de los hombres). En tanto, el 92,3% del total trabaja en jornada completa (87,8% de las mujeres y 95,8% de los hombres) y un 7,7% lo hace en jornada parcial (12,2% de las mujeres y 4,2% de los hombres).

Distribución por filiales



Entel Perú	2.089
Entel Chile	4.204
Entel Call Center Chile	2.336
Entel Call Center Perú	3.447
ESE	172

(1) Las cifras de Entel Perú consideran la dotación de Direcnet y Americatel Perú.



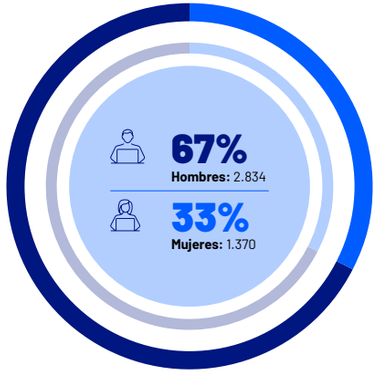
Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

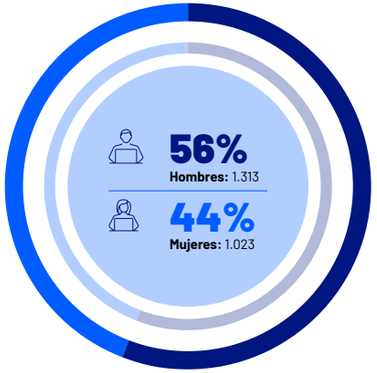
Estamento	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú	ESE
Gerencial	91	8	6	62	0
Ejecutivo/profesional	3.220	807	596	202	21
Administrativos/técnicos	893	1.521	2.845	1.825	151
Antigüedad					
< 3 años	1.045	1.464	2.956	606	23
3 - 6 años	738	520	343	506	84
> 6 y < 9 años	673	173	148	533	29
9 - 12 años	602	112	0	155	22
> 12 años	1.146	67	0	289	14
Rango etario					
< 30 años	552	805	1.933	467	23
31-40 años	1.574	870	1.123	1.042	84
41-50 años	1.249	401	321	507	29
51-60 años	659	213	60	70	22
61-70 años	157	44	10	3	14
> 70 años	13	3	0	0	0
Nacionalidad					
Nacionales	3.914	2.173	3.440	2.061	170
Extranjeros[1]	290	163	7	28	2
Total	**4.204**	**2.336**	**3.447**	**2.089**	**172**

Diversidad en filiales

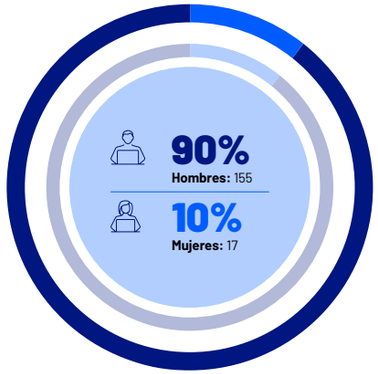
Entel Chile



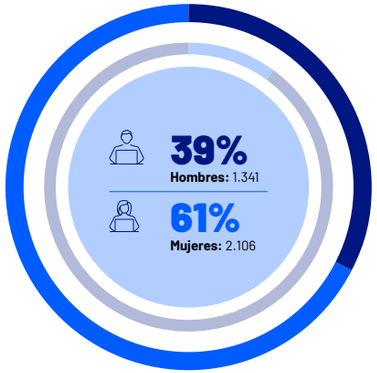
Call Center Chile



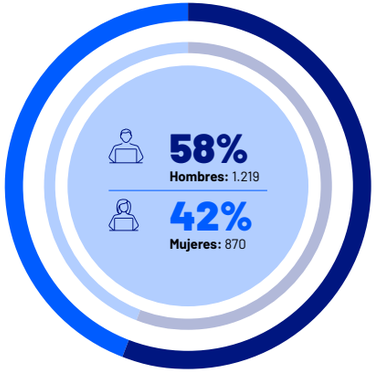
ESE



Call Center Perú



Entel Perú



[1] No chilenos en el caso de Entel Chile y Entel Call Center Chile. No peruanos en el caso de Entel Perú y Call Center Perú.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI



Equipo humano

Nacionalidades	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú	ESE
Alemania	2				
Argentina	21	1		4	
Australia	2				
Bélgica				1	
Bolivia	1	1			
Brasil	6	2			
Chile	3.914	2.173		11	170
Colombia	15		1	3	
Costa Rica				1	
Cuba	4			1	1
España	10			1	
Francia	1				
Guatemala	1				
India	13				
Italia	2	1			
México	1				
Nicaragua				1	
Paraguay	1				
Perú	14	10	3.440	2.061	
Polonia	1				
Portugal	9				
San Pedro y Miquelón	1				
Venezuela	185	148	6	5	1
Total	**4.204**	**2.336**	**3.447**	**2.089**	**172**

Volver al índice
Descargar PDF

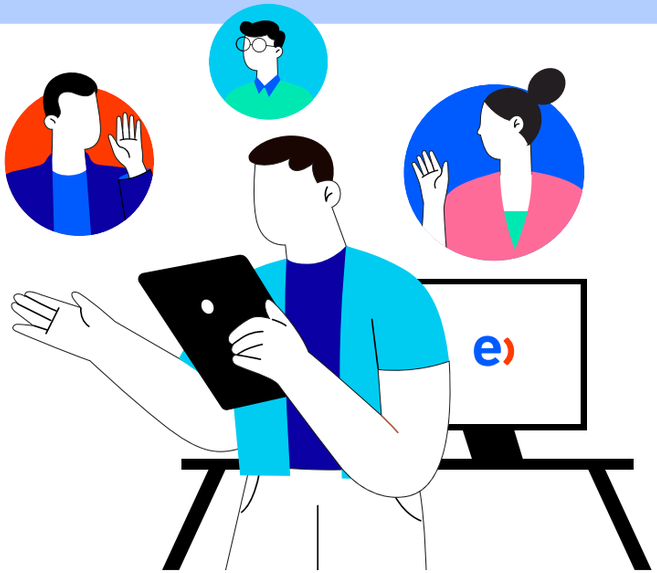
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Equipo humano

Relaciones laborales

La política de relaciones laborales de Entel se basa en el respeto y el diálogo abierto con nuestros trabajadores y sus organizaciones sindicales. Al 31 diciembre de 2021, el 77% de los colaboradores de Entel Chile se encontraba sindicalizado en alguno de los 4 sindicatos de la organización, mientras que el 98,9% estaba cubierto por un instrumento colectivo vigente. En el caso de Call Center Chile, el 58% se encontraba sindicalizado o estaba cubierto por un instrumento colectivo. En las filiales ubicadas en Perú, no hay sindicatos ni convenios colectivos.



Entel Work: Nuevo modelo de trabajo híbrido

En 2020 iniciamos un proceso de reflexión transversal en la compañía para definir nuestro futuro modelo de trabajo, pensando en la continuidad del negocio a largo plazo, más allá de la contingencia sanitaria que estábamos enfrentando. Este ejercicio participativo dio forma a Entel Work, el nuevo modelo híbrido de Entel Chile, que conjuga la flexibilidad del teletrabajo con el necesario contacto interpersonal, crucial para fortalecer el sentido de pertenencia y tener éxito en procesos como las retroalimentaciones, la coordinación entre áreas y la cocreación de soluciones innovadoras. A partir del cuarto trimestre de 2020, con la asesoría de Boston Consulting Group, comenzamos a trabajar en el diseño del nuevo modelo, estableciendo sus principios y objetivos. Hicimos estudios de benchmarking y mapeamos los procesos y actividades que se llevan a cabo en la empresa, para definir qué podía realizarse en forma remota y qué funciones requerían presencialidad. Finalmente, determinamos que la combinación óptima es la de dos días a la semana presenciales y tres de teletrabajo para quienes es posible dado su arquetipo.

Durante 2021, afinamos el modelo con cada una de las vicepresidencias y gerencias, y creamos una unidad de seguimiento para medir la adherencia y determinar eventuales mejoras. En esta etapa, participaron 150 gerentes y subgerentes, de modo que la lógica de diseño y los objetivos ya estaban bien internalizados cuando se comunicó la nueva forma de trabajo.

En forma simultánea, Capital Humano trabajó en tres tipos de habilitadores del modelo:

- **De Liderazgo y Cultura:** promoviendo nuevas prácticas y rutinas para jefes y colaboradores.
- **De espacio:** rediseñando las oficinas y espacios comunes de cara a facilitar reuniones híbridas y la integración de los equipos.
- **Tecnológicos:** incorporando nuevas y herramientas digitales de colaboración.

En todos estos habilitadores la empresa venía haciendo avances importantes desde antes de la pandemia, con sus programas de transformación digital, los que se aceleraron durante 2021.

Implementación

A contar del 1 de septiembre de 2021, el modelo comenzó a probarse en grupos reducidos de colaboradores de Entel Chile, para luego incluir a su dotación completa desde la primera semana de octubre, manteniendo a los trabajadores acogidos a la Ley 21.342 en modalidad 100% de teletrabajo hasta el 30 de marzo de 2022.

El regreso al trabajo presencial se hizo acompañado de la actualización del plan de continuidad operacional y comercial "Entel Seguro", que contiene lineamientos específicos de prevención, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

Entel Flex Office en Perú

Entel Perú también implementó el modelo híbrido basado en la asesoría de BCG, "Entel Flex Office", cuyo propósito es mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, generando una experiencia de trabajo asombrosa, y mejorando al mismo tiempo el desempeño de los equipos. Su ejecución consideró:

- Retorno por fases
- Plan integral para garantizar el cuidado y la salud de todos
- Journey del colaborador
- Una App para reservar con anticipación espacios de trabajo y estacionamientos.

Previo al regreso a la presencialidad, las oficinas se adaptaron al nuevo modelo, teniendo una modernización en el layout, contando con más espacios de co-creación. De la misma manera, también se adaptaron a los requisitos del Plan para el cuidado de la salud y prevención. Adicionalmente, se tomaron distintas medidas, como la realización de encuestas para identificar colaboradores con condiciones de salud que podrían ser de riesgo, exámenes de diagnóstico, el webinar "Retorno seguro", la difusión de una guía de retorno, entre otros. También contamos con el programa de seguridad PrevenCOVID, basado en una App a través de la cual los trabajadores pueden reportar comportamientos y condiciones vinculadas a los protocolos preventivos, para luego definir acciones a partir de esa información.

Porcentaje de la dotación acogida a teletrabajo en 2021

Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
86%	100%	81%	90%

Diversidad e inclusión

La Política de Diversidad e Inclusión de Entel busca asegurar una cultura organizacional donde cada persona pueda contribuir a la compañía en igualdad de condiciones y oportunidades, de acuerdo con su propia identidad. Con ese fin, la empresa ha concentrado sus esfuerzos en tres áreas: balance de género, inclusión de personas con discapacidad y diversidad sexual.

Para la gestión de la política, existe un Gobierno de Diversidad e Inclusión. Su composición incluye tres mesas de trabajo, una por cada ámbito mencionado, que integran voluntariamente colaboradores de diversas áreas. Sesionan una vez al mes para monitorear y proponer iniciativas al Comité de Diversidad e Inclusión, conformado por un representante de cada mesa y cuatro ejecutivos que designa el Comité de Gerentes. Tanto Entel Chile como Entel Perú poseen sus propios comités, que sesionan mensualmente. Además, cada área cuenta con encargados de balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

Entel mantuvo la prioridad sobre estos temas durante la pandemia. Las mesas y comités han continuado sesionando de manera telemática. En Chile, se actualizaron los indicadores y metas relacionadas con diversidad e inclusión, y se incorporaron estas dimensiones en nuestras mediciones internas. Durante el periodo de pandemia, se ha trabajado fuertemente el liderazgo inclusivo, movilizando a los líderes a considerar las distintas realidades y necesidades en la diversidad de colaboradores que trabajan en Entel al momento de coordinar la presencialidad y teletrabajo del modelo Entel Work.

Balance de género

En Entel Chile, durante 2021 se organizaron diez grupos focales con la participación de 100 colaboradores, mujeres y hombres, que aportaron sus percepciones sobre el balance de género en la compañía. Con esta información, se elaboró un plan de acción para aumentar la presencia de mujeres en puestos de liderazgo, en áreas específicas y en la dotación general. Además, llevó a cabo la primera versión de la Red de Liderazgo Mujeres, dirigido a mujeres con alto desempeño y potencial identificadas durante el proceso de gestión del desempeño. El 86% de las participantes finalizó con éxito el programa, que continuará en 2022.

Por otra parte, se afianzó el uso de currículos inclusivos, aplicándose en todos los procesos masivos de selección y movilidad interna (aquellos que se gestionan con la herramienta Aira). Esta clase de currículos, que comenzamos a adoptar en 2020, se caracteriza por la ausencia de datos personales de los postulantes, para así mitigar potenciales sesgos. Además, los procesos de selección y de movilidad interna deben contar con al menos 2 mujeres finalistas para los roles de liderazgo.

En tanto, Entel Perú sumó varios hitos en este ámbito, como la publicación de su Manual de Lenguaje Inclusivo, la implementación programas similares como "Mujeres Power" y "Womentoring", también destinados a impulsar las carreras de líderes mujeres a través de mentorías, la revisión de los procesos de selección para eliminar sesgos y la participación en el estudio sobre equidad de género "Ranking Par", de Aequales.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

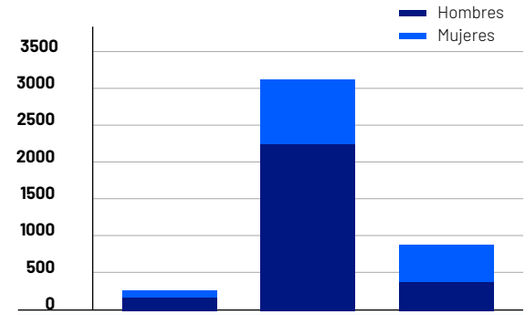
Índice GRI



Equipo humano

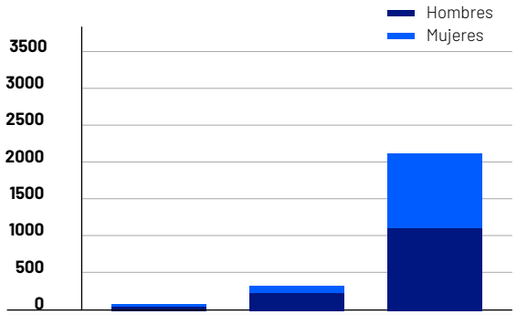
Distibución por género y estamento

Entel Chile



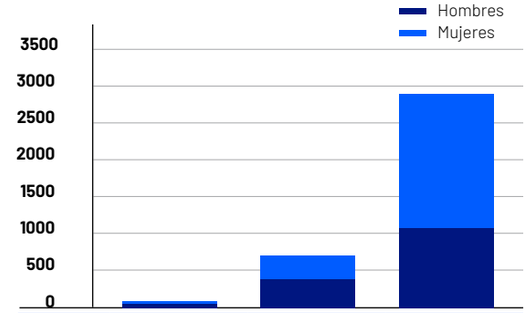
	Gerencial	Ejecutivo/ profesional	Administrativo/ técnico
Mujeres	14	919	437
Hombres	77	2.301	456

Call Center Chile



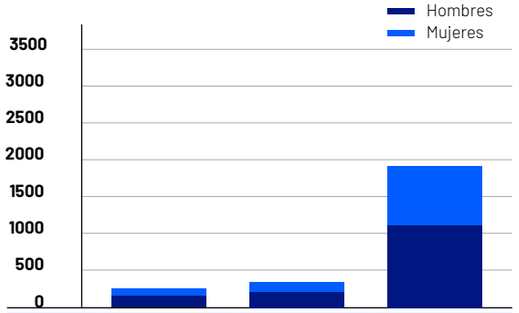
	Gerencial	Ejecutivo/ profesional	Administrativo/ técnico
Mujeres	3	90	930
Hombres	5	139	1.169

Call Center Perú



	Gerencial	Ejecutivo/ profesional	Administrativo/ técnico
Mujeres	2	272	1.832
Hombres	4	324	1.013

Entel Perú



	Gerencial	Ejecutivo/ profesional	Administrativo/ técnico
Mujeres	12	85	773
Hombres	50	117	1.052

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Porcentaje* de mujeres en puestos de dirección (desde jefas de área hacia arriba)	29,84%	51%	33,33%	35,94%
Porcentaje* de mujeres en puestos de primer nivel de dirección (jefas de área)	32,31%	52%	26,09%	14,86%
Porcentaje* de mujeres en puestos de alta dirección (gerentas, vicepresidentas y directivas)	15,38%	37,5%	33,33%	19,35%
Porcentaje* de mujeres en puestos gerenciales en áreas generadoras de ingresos	37,12%	50%	30%	33,71%
Porcentaje* de mujeres en puestos STEM	23,05%	14,08%	26,32%	21,55%

(*) Del total de personas que ocupan esos puestos.

Brecha salarial

Tipo de cargo	Entel Chile		CC Chile		CC Perú	Entel Perú	
	2020	2021	2020	2021	2021	2020	2021
Ejecutivos	95,86%	97,70%	103,70%	99,00%	111,00%	92,13%	92,30%
Profesionales y técnicos	93,77%	94,51%	109,71%	107,00%	83,10%	97,01%	95.90%
Otros trabajadores	93,42%	93,23%	93,89%	93,40%	98,40%	91,78%	92,80%

Inclusión de personas con discapacidad

Entel Chile continuó cumpliendo la Ley de Inclusión Laboral (21.015), que exige a las empresas contar con al menos un 1% de personas con discapacidad en su dotación. Al cierre de 2021, teníamos 49 colaboradores con discapacidad en nuestro equipo, 1,17% del total. Entel Call Center Chile también superó el porcentaje exigido, con 39 colaboradores que representan un 1,2% del total.

Para asegurar que las personas con discapacidad de la compañía puedan tener una experiencia inclusiva, se hizo un levantamiento de los puestos de trabajo elegibles para personas con discapacidad, se capacitó a los equipos que incluyeron a personas con discapacidad y además Entel Chile elaboró y publicó una guía de eventos inclusivos para entregar lineamientos a seguir en aquellos organizados por Entel.

Diversidad sexual

En mayo de 2021, en Entel Chile lanzamos nuestro Protocolo de Transición de Género, documento que establece directrices en el caso de una persona tenga la intención, haya hecho o sólo tenga consultas respecto a su proceso de transición de género en la compañía, siempre priorizando el resguardo de su privacidad. Es uno de los últimos hitos del trabajo que la empresa viene realizando hace más de cinco años para promover la diversidad.

Gracias a iniciativas como la anterior, por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación Equidad CL, que entregan Fundación Iguales y Human Rights Campaign para distinguir a las empresas con los mejores entornos laborales para las personas LGBTI.

Para mantener esta posición, en 2022 iniciaremos un programa piloto de mentorías consistente en el que personas voluntarias pertenecientes a la comunidad LGBTI sostendrán conversaciones individuales con líderes de la compañía que se ofrezcan de forma voluntaria.

Por su parte, Entel Perú amplió la cobertura del seguro de Entidades Prestadoras de Salud (EPS) a las parejas del mismo género. Como resultado de acciones de esta naturaleza, obtuvo más de 94% en la dimensión de diversidad de las dos encuestas de engagement que realizó durante 2021.

Capacitación en diversidad e inclusión

En 2021 la Universidad Entel lanzó un curso en línea, en formato storylearning, para profundizar los conocimientos de nuestros colaboradores sobre nuestra Política de Diversidad e Inclusión, los sesgos inconscientes, el lenguaje inclusivo y el respeto. Un total de 922 personas lo completaron durante el año.

Además, desde 2019 Entel Chile ofrece el taller de Liderazgo Inclusivo, por el que ya han pasado 400 ejecutivos. Durante 2021 incluimos a jefaturas con más de cinco personas a cargo.

En 2022 nos propusimos iniciar el programa "Formadores por la inclusión", con el que capacitaremos a un grupo de colaboradores para que luego difundan la cultura inclusiva a través de la organización.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

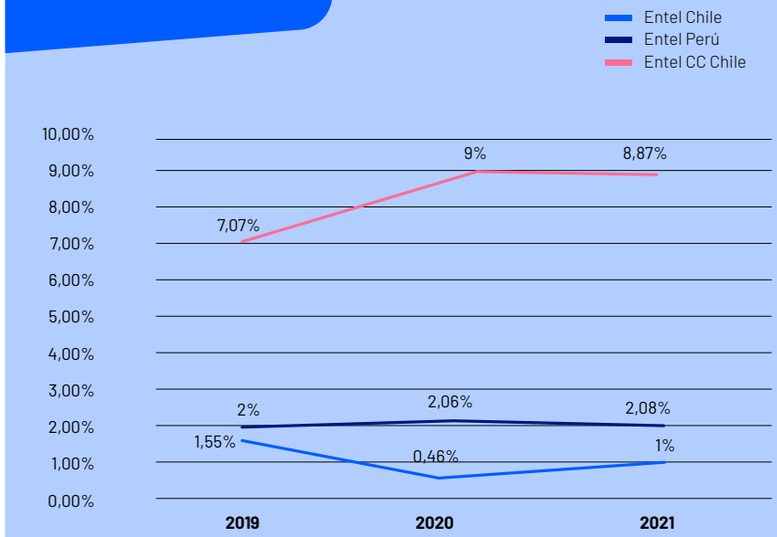
Equipo humano

Atracción y desarrollo de talentos

Las prioridades en materia de gestión de talentos son definidas por las propias gerencias y vicepresidencias de acuerdo con sus necesidades específicas. Estos lineamientos se complementan con los transversales que establece la Gerencia de Capital Humano. Para Entel es importante sumar nuevos talentos que aporten, desde su propia identidad, distintos conocimientos y visiones a sus equipos. Al mismo tiempo, también promueve la movilidad interna como una forma de reconocer el buen desempeño y entregar oportunidades de desarrollo a sus colaboradores, como parte de la propuesta de valor. Así, durante el 2021 se lanzó el programa Entel Got Talent, con información sobre los requisitos, beneficios y alcances de los procesos de Movilidad Interna para seguir impulsando las capacidades y habilidades de las personas al interior de la compañía.

Durante 2021, la rotación continuó baja en Entel Chile, ya que la empresa mantuvo la política de minimizar los despidos durante la crisis sanitaria. En el caso de la rotación voluntaria, fue de 0,5% en Entel Chile, 5,8% en Entel Call Center Chile y 0,67% en Entel Perú.

Rotación total



Para el caso de Call Center Perú, solo se dispone de los datos de 2021, en que la rotación fue de 10,01%.

En el año hubo 10.575 nuevas contrataciones en todo el grupo, las que se concentraron en Call Center Chile y Call Center Perú, dado que presentan una mayor rotación. En cambio, Entel Chile cubrió el 53% de sus vacantes con candidatos internos, porcentaje que en Entel Perú fue de 44%.



Nuevas contrataciones

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Desglose	**2021**	**2021**	**2021**	**2021**
Hombres	276	1.490	2.354	240
Mujeres	164	2.240	3.651	160
Bajo 30 años	152	2.305	4.116	216
Entre 30-50 años	267	1.289	1.840	170
Más de 50 años	21	136	49	14

Ascensos

Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
369	40	85	185

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

Talento digital

- **Diversificación de las fuentes de reclutamiento:** Contamos con una herramienta de LinkedIn que permite hacer trazabilidad de los movimientos del talento digital a través de distintos roles, empresas e industrias, dentro y fuera de Chile. Ya disponemos de un mapa de habilidades digitales de amplio alcance que facilita la búsqueda de los perfiles requeridos en empresas e industrias con menores niveles de rotación. Asimismo, para contar con nuevas fuentes de talento junior, hemos establecido alianzas con universidades y organizaciones de formación digital.

- **Ofertas de valor diferenciadas:** Hemos mejorado las condiciones iniciales para ciertos cargos y acortado algunos ciclos de carrera con el fin de hacer propuestas de valor más atractivas para los perfiles que necesitamos. Entel Work, ha contribuido a generar mayor flexibilidad y autonomía, un valor muy apetecido por profesionales jóvenes.

- **Programas de retención proactiva:** Monitoreamos el posicionamiento relativo de cada uno de nuestros roles digitales en distintas industrias, de modo de detectar eventuales brechas y actuar en forma proactiva antes de que la persona reciba ofertas externas.

- **Desarrollo y Formación:** Contamos con una estrategia de formación de talento digital que se hace cargo de instalar las capacidades técnicas y adaptativas requeridas por los integrantes de la organización en tres niveles:

  1. Formación de Directivos
  2. Formación de Expertos
  3. Formación Transversal

Adicionalmente se diseñó e implementó el Programa Ciudadano Digital, que buscar posicionar un concepto unificador que instale un mindset distinto, movilice hacia nuevas capacidades y formas de hacer las cosas.

- **Posicionamiento de Entel como empresa digital:** Nuestros referentes dictan charlas en universidades y participan en conferencias y congresos para dar a conocer el trabajo que realiza Entel en áreas como analítica avanzada, big data e inteligencia artificial.

Gracias a estas acciones, la rotación del talento digital crítico en Entel no es mayor que la del resto de la compañía. Por otro lado, muchas áreas ya lograron un buen balance entre atracción y retención de este segmento de profesionales y cuentan con una amplia base de talento digital.

Evaluación de desempeño

El 65% del total de colaboradores del grupo contó con procesos formales de evaluación de desempeño en 2021, una herramienta esencial para el diseño de programas de capacitación y el desarrollo del potencial de cada persona. Se utilizaron varias metodologías, dependiendo del rol evaluado y el tipo de operación.

En el caso de Entel Chile, este porcentaje ascendió al 94% de la dotación, quienes fueron evaluados en alguno de los siguientes 4 tipos de modelos: funcional, para equipos que trabajan con la metodología tradicional, agíl, para aquellos que se desempeñan bajo metodología scrum, 360°, para gerentes de primera línea, PEC, para equipos que tienen el primer contacto con el cliente (tiendas). En el caso de Call Center Chile el 79% de la dotación contó con evaluación de desempeño, en Call Center Perú, solamente el 8,4%. Y en Entel Perú alcanzó al 84,7%.

Porcentaje de la dotación que contó con un proceso formal de evaluación de desempeño en 2021

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
% de hombres	96	71	13	84,1
% de mujeres	89	90	5,4	85,6
% del total	94	79	8,4	84,7

Gestión del Aprendizaje

La oferta de programas de formación de Entel es flexible para que cada persona gestione su perfeccionamiento de acuerdo con sus propios intereses y, al mismo tiempo, garantizar la adquisición de las competencias y conocimientos críticos para el desempeño de cada rol. De esta forma, existen cursos de carácter transversal, de especialización y otros específicos para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión. Respecto a las prioridades programáticas, en 2021 hubo cuatro focos:

- Desarrollo de la habilidad de aprendizaje permanente como competencia clave para la transformación.
- Desarrollo de competencias digitales necesarias para los desafíos que enfrentamos como profesionales y organización.
- Entrega de herramientas y conocimientos que promuevan la empleabilidad y potencien las habilidades actuales y futuras de las personas.
- Cuidado integral de las personas, con especial foco en los líderes.

Cifra

$131.292

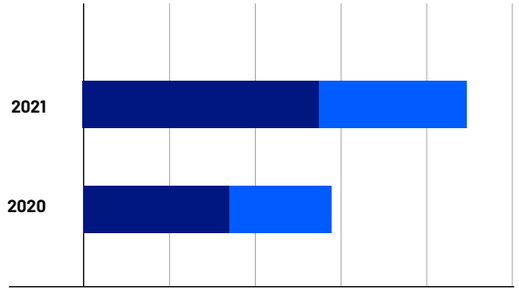
fue el costo promedio de capacitación por colaborador en 2021 para Entel Chile.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

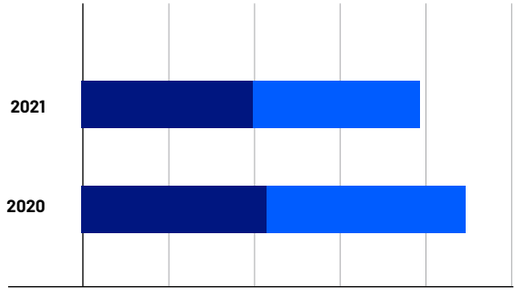
Horas de capacitación por género

Entel Chile



	2020	2021
Mujeres	60.026	85.116
Hombres	87.865	136.941

Call Center Chile



	2020	2021
Mujeres	118.283	96.712
Hombres	109.184	100.659

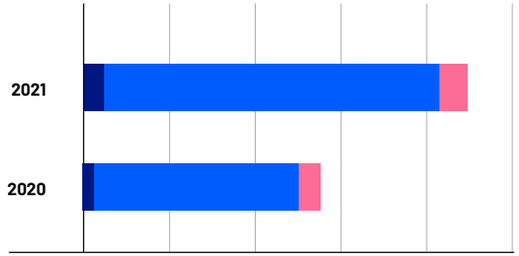
Entel Perú



	2020	2021
Mujeres	11.515	15200
Hombres	12.466	17.100

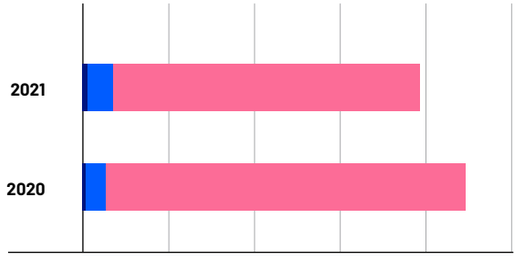
Horas de capacitación por estamento

Entel Chile



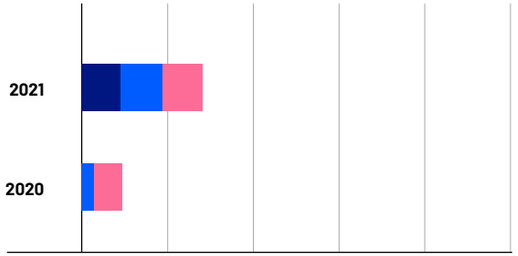
	2020	2021
Ejecutivos	7.021	13.276
Profesionales y técnicos	124.771	197.637
Administrativos	11.145	16.100

Call Center Chile



	2020	2021
Ejecutivos	700	634
Profesionales y técnicos	13.940	18.000
Administrativos	212.8127	178.737

Entel Perú



	2020	2021
Ejecutivos	421	23.500
Profesionales y técnicos	3.463	22.700
Administrativos	20.097	23.500

No contamos con los datos de Call Center Perú para 2020. En 2021 esa filial reportó 2.784 horas de capacitación para mujeres, 1.936 horas para hombres, 592 horas para ejecutivos, 4.096 horas para profesionales/ técnicos y 32 horas para administrativos.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

Bienestar y beneficios

Todos los colaboradores del grupo cuentan con seguros de vida desde que firman sus contratos indefinidos o cumplen un periodo trabajando en la empresa, que no supera el año. Algunos contratos y convenios también incluyen seguros catastróficos y de enfermedades de alto costo.

Entre los colaboradores de las operaciones de Chile, fomentamos la vida sana y la práctica de actividad física en instalaciones propias o por medio de convenios. Asimismo, ofrecemos servicios de asesoría nutricional al interior de la compañía y en alianza con instituciones externas de salud.

Horarios flexibles

La formalización de Entel Work en Chile significó un gran paso hacia la flexibilización de los horarios laborales, pero no es la única medida de este tipo que hemos implementado en el grupo.

Antes de la pandemia, el personal de Entel Perú ya podía iniciar y finalizar su jornada laboral en horarios diferenciados. Desde que se inició el trabajo remoto, se agregaron nuevas medidas:

- **Franja diaria de desconexión:** No se pueden agendar reuniones entre las 13 y 14:30 horas.
- **Política de desconexión digital:** Publicada en abril de 2021, establece directrices para mantener un adecuado balance entre el trabajo y la vida personal. Adicional a ello, se realizaron capacitaciones a líderes y campañas digitales para reforzar el respeto de los horarios personales.
- **Early Friday todo el año:** En enero, febrero y marzo de 2021, los colaboradores gozaron del beneficio de poder desconectarse todos los viernes a partir de las 14 horas. La medida tuvo tan buena acogida (85% de uso al menos una vez) que desde abril se instauró el permiso de desconexión desde las 16 horas todos los viernes del año.
- **Golden Day:** En 2021 se duplicó el beneficio de un día libre al año que tenían los colaboradores que trabajan en atención a clientes y en soporte de operación crítica.
- **Vacaciones Power:** Entel Perú regala días libres adicionales a quienes programen cierta cantidad de días de vacaciones (por ejemplo, si un colaborador solicita ocho días útiles de vacaciones, Entel le regala dos). De esa forma, se desincentiva la acumulación.

  En tanto, el personal administrativo de Call Center Perú dispone de ocho horas flexibles a la semana

Salas cunas

Entel Chile pone a disposición de sus colaboradoras convenios y, en algunos casos, bonos de apoyo para el cuidado infantil (para niños y niñas de hasta cinco años). Durante la pandemia, hemos mantenido todos estos beneficios, que se encuentran pactados en instrumentos colectivos. De esa forma, continuamos pagando la mensualidad por concepto de sala cuna, incluso a quienes contrataron educación de párvulos a domicilio o a quienes no contrataron servicio alguno.

Entel Call Center Chile, por otro lado, brinda servicios de sala cuna a través de Sodexo a todas las colaboradoras con hijos menores de dos años.

Licencias por maternidad y paternidad

En Entel Chile, las mujeres reciben los seis meses del permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que en el caso de los hombres se otorgan 2 días libres adicionales a los cinco que comprende el permiso parental legal, con el fin de incentivar la corresponsabilidad parental. Por su parte, Entel Perú añade 15 días extra a las licencias maternidad y 10 a las de paternidad (que por ley son de 98 días para las mujeres y de cinco para los hombres). Durante la pandemia, sumó otros diez días al beneficio ya establecido.

Clima y compromiso

En un año aún complejo, los resultados de las encuestas de compromiso (o engagement) realizadas en 2021[1] fueron muy buenos a nivel de grupo.

En Entel Chile, los colaboradores se muestran muy comprometidos con la organización, con constantes alzas interanuales en los resultados de las encuestas: de 2020 a 2021, el compromiso aumentó un 0,8%. Pese a que muchos declararon estar más demandadas laboralmente producto de la pandemia, también dijeron sentirse muy cuidados por la organización. En gran medida, esto responde al trabajo que venimos realizando con las jefaturas desde la crisis social de 2019. Hoy contamos con líderes que realmente conocen la situación particular de cada miembro de sus equipos y son capaces de organizar el trabajo de manera más flexible, considerando tanto las necesidades del negocio como las de sus equipos.

El nivel de compromiso en Entel Call Center Chile mostró un descenso de casi dos puntos porcentuales respecto a 2020. En cambio, en Call Center Perú aumentó un 0,33%.

Entel Perú también mantuvo la tendencia al alza, además de estrechar la brecha de percepción entre géneros. En esa filial, se observa que las principales preocupaciones de los colaboradores son el balance entre la vida personal y el trabajo y las cargas laborales.

[1] En Entel Chile, Entel Call Center Chile y Entel Perú se hicieron dos mediciones en 2021, mientras que en Call Center Perú se realizó una.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Desglose engagement	**2021**	**2021**	**2021**	**2021**
Empleados activamente comprometidos %	88,9	67,5	84,33	90,35
Hombres %	89,1	65	39	91
Mujeres %	88,6	35	61	89
Cobertura %	86,9	100	100	100

Seguridad y salud ocupacional

En la Política de Salud y Seguridad, Entel declara su compromiso con el mantenimiento de un ambiente laboral seguro tanto para sus empleados como para los contratistas. En el caso de Entel Chile, cada actividad ejecutada se enmarca en el Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional, cuyas directrices se difunden a través de diferentes medios de comunicación internos. Además, todas las personas pueden denunciar riesgos e incidentes a través de canales específicos que son promovidos periódicamente.

En 2021 la pandemia de Covid-19 continuó siendo una de las mayores preocupaciones concernientes a la salud de quienes trabajan en la compañía. En Entel Chile, la implementación del programa Entel Seguro y el alto porcentaje de trabajadores vacunados hicieron posible que la tasa de contagios se mantuviera baja durante el año, aun después de que comenzáramos a desarrollar actividades presenciales. Cabe destacar que todos los protocolos preventivos que implementa Entel en Chile y Perú cumplen las normas dictadas por las autoridades y se han ido actualizando cada vez que ha sido necesario; en Chile, además son auditados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Por su parte, los contratistas aplican sus propios protocolos y adhieren a los de Entel cuando la normativa vigente es menos estricta que las definiciones internas.

El año de la salud mental

En el transcurso de 2020 y 2021, el Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica y la ACHS publicaron cuatro investigaciones que mostraron la evolución de la salud mental de los chilenos durante la pandemia. En uno de los períodos más complejos —julio de 2020—, un 35% de los encuestados exhibía síntomas asociados a problemas mentales. Este porcentaje bajó a un 24% en la última medición, publicada en septiembre de 2021. Estudios como este han dejado al descubierto el deterioro mental que produjo la pandemia en las personas, hecho del que somos conscientes en Entel. Especial atención nos han merecido ciertas variables que, de acuerdo con el estudio ACHS-UC, muestran una alta correlación con el aumento de los problemas de salud mental —como el confinamiento, el hecho de ser mujer y la escasa corresponsabilidad en las labores doméstica y en la crianza—, las que incorporamos a nuestras políticas y prácticas sobre la materia.

Esta preocupación nos ha llevado a organizar conversatorios y charlas sobre las temáticas más acuciantes, realizar campañas internas para crear conciencia sobre estos problemas y disponer un canal de atención en salud mental gratuito y abierto 24/7 para todos los trabajadores de la empresa. Uno de nuestros desafíos para 2022 es promover el autocuidado físico y mental, con enfoque holístico, en los distintos equipos.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Equipo humano

Indicadores de SSO en 2021

	Entel Chile	CC Chile	CC Perú	Entel Perú
Número total de accidentes en el trabajo	7	28	0	0
Número de accidentes fatales	0	0	0	0
Enfermedades fatales relacionadas con el trabajo	0	0	0	0
Tasa de accidentabilidad[1]	0,17%	0,79	0	0
Tasa de siniestralidad[2]	10,44%	13,6	0	0
Índice de frecuencia[3]	0,66	2,66	0	0
Índice de gravedad[4]	41	41,12	0	0
Total de días perdidos por accidentes	217	446	0	0
Total de días perdidos por enfermedad profesional	225	10	0	0
Total de días perdidos[5]	442	456	0	0
Masa laboral promedio	4.235	3.615	4.089	2.035
Tasa de ausentismo	0,398%	0,11%	0	0,62%

[1] Cociente entre el número de accidentes del trabajo ocurridos en un año y el promedio de trabajadores del mismo período, multiplicado por 100. Se interpreta como el número de accidentes por 100 trabajadores.

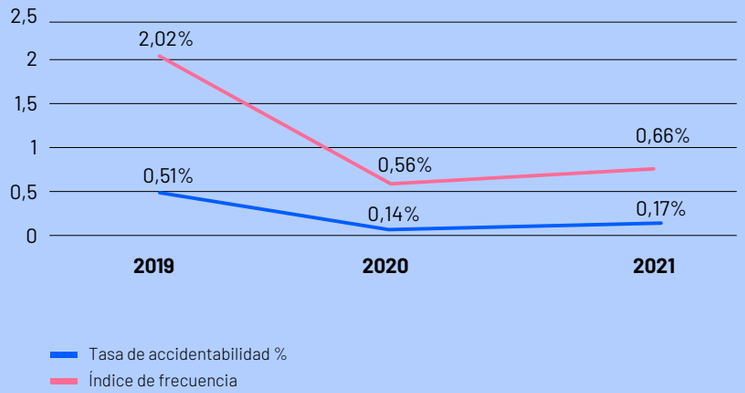
[2] Cociente entre el total de días perdidos en un año y el promedio anual de trabajadores, multiplicado por cien.

[3] Número de accidentes laborales que han provocado al menos un día de baja por cada millón de horas trabajadas por todo el personal en el período considerado.

[4] Número de días de ausencia laboral de los lesionados por cada millón de horas trabajadas por todo el personal en el período considerado.

[5] Días de reposo médico por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Evolución de indicadores de accidentabilidad
Entel Chile

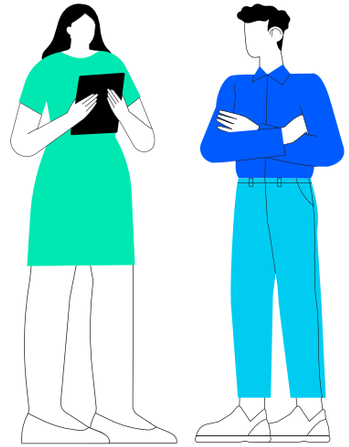


Cursos en SSO realizados en 2021

	Entel Chile		CC Chile	CC Perú	Entel Perú
	Internos	Contratistas			
N.º de trabajadores asistentes	8.921	6.297	4.892	3.027	9.276
N.º de cursos	423	425	54	6	23
N.º HH	14.185	13.996	9.784	36.324	4.814

Capacitaciones en seguridad y salud ocupacional

Cada persona que ingresa a trabajar al grupo recibe una primera inducción que incluye nociones básicas de seguridad (primeros auxilios, radiación UV y manejo de cargas, entre otras). A esto se suman capacitaciones periódicas asociadas a cada rol, complementadas con actividades rutinarias como identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

5.2

Proveedores y contratistas

GRI 102-9/ 204-1/ 308-1/ 308-2/ 408-1/ 414-1/ 414-2

En 2021 trabajamos con 1.634 empresas proveedoras directas, de las cuales 389 fueron contratistas, 1.472 nacionales y 989 pymes. El gasto total en proveedores directos ascendió a $1.129.981 millones (16% más que en 2020), distribuidos en 45.694 órdenes de compra.

Los lineamientos que rigen nuestras relaciones con todos ellos están establecidos en el Código de Ética y en la Política de Proveedores de la empresa, cuyos principios nos comprometen con ofrecer igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales con Entel, proporcionándoles el mismo acceso a la información y analizando las licitaciones mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas de clase mundial.

A su vez, cada proveedor debe firmar su adherencia a nuestro código ético y al Modelo de Prevención de Delitos, no pudiendo presentar conflictos de intereses en su relación con la compañía. Las actualizaciones que experimentaron estos documentos en 2021 fueron debidamente socializadas entre las empresas proveedoras. Adicionalmente, se les solicitó actualizar sus políticas de seguridad de la información, para alinearlas con las directrices del área de Gobierno de Datos de Entel.

Cifra

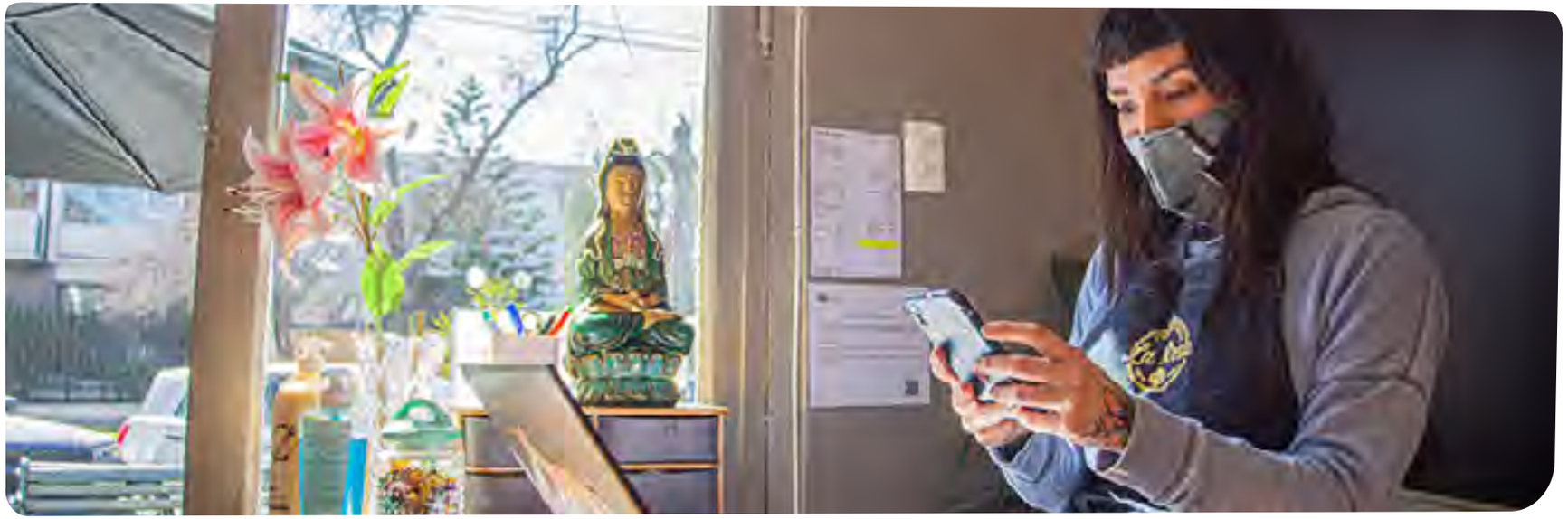
$691,5 millones

fue el gasto promedio por proveedor en 2021, 15% más que en 2020.

Sello Pro Pyme

Entel fue una de las primeras empresas en obtener este sello que otorga el Ministerio de Economía a las organizaciones que se comprometen a pagar a sus proveedores pyme en un máximo de 30 días desde que reciben las facturas. En 2021 lo mantuvimos por décimo año consecutivo.

Adicionalmente, el gasto en pymes **aumentó en un 25,04% respecto a 2020.**



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Proveedores y contratistas

Relación en pandemia

Durante el periodo reportado continuamos tomando medidas especiales para resguardar la salud de nuestros contratistas y proveedores en el contexto pandémico, especialmente de aquellos que forman parte de nuestra cadena operacional remota y en terreno. Entre las acciones, se cuentan:

- Restricción de actividades presenciales a las estrictamente necesarias
- Potenciación de las herramientas digitales y de teletrabajo
- Entrega de insumos de higiene y seguridad
- Reforzamiento de los protocolos sanitarios vigentes
- Flexibilización de las prestaciones de servicios



Evaluación de proveedores

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores de Entel establece los criterios y procedimientos para su monitoreo y evaluación, además de instancias de retroalimentación para mejorar su desempeño y mitigar riesgos. Todos los proveedores nuevos deben ser calificados de acuerdo con siete pilares transversales, los estándares de diversas áreas de la compañía, criterios de sostenibilidad y sus impactos sociales. Los antiguos o recurrentes se evalúan mediante monitoreos periódicos.

La Gerencia de Compras es la encargada de realizar estas calificaciones y seguimientos, labor que desempeña sobre la base de las evaluaciones que realizan distintas áreas de apoyo:

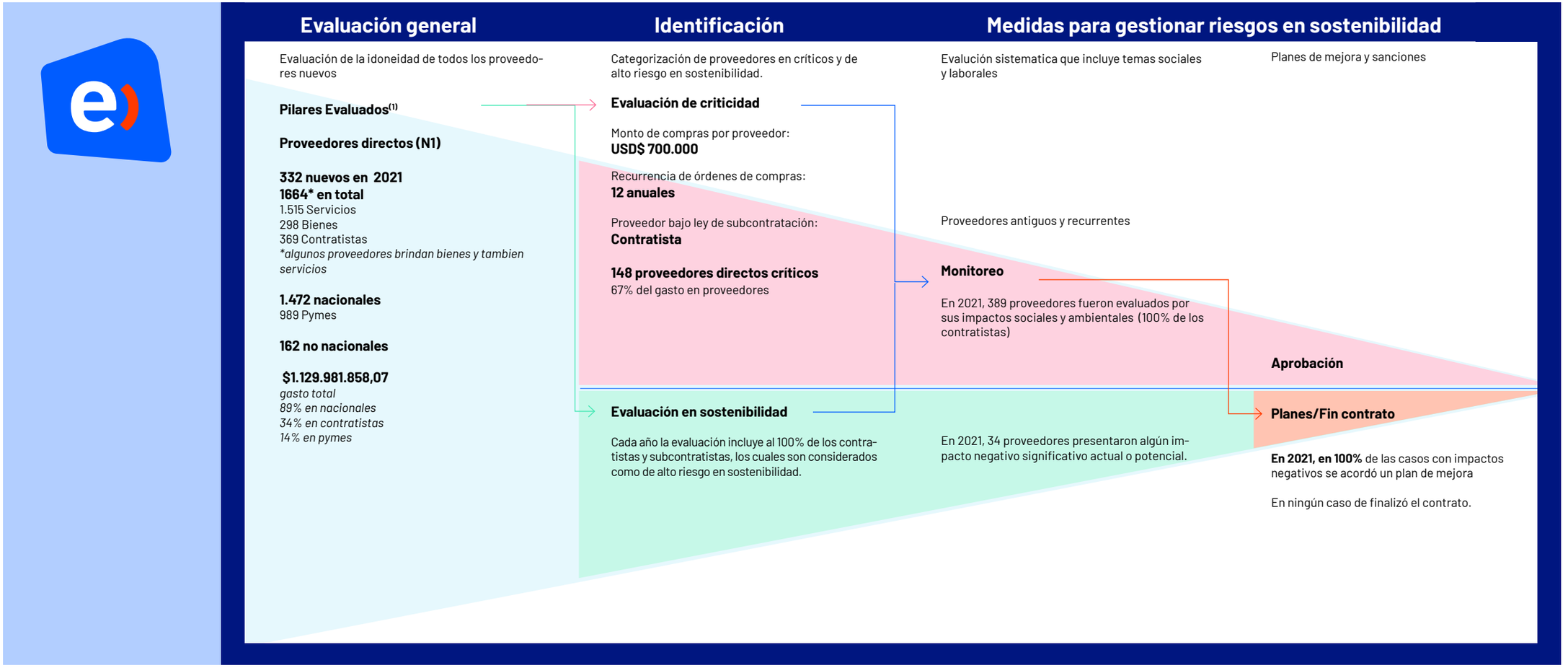


Caracterización de la cadena de suministro en 2021	
Proveedores principales	Ericsson, Huawei, Apple, Samsung, Cisco, Microsoft, Oracle, Raylex, Ingram.
Productos principales	Materiales para el mantenimiento y crecimiento de la red; terminales.
Servicios principales	Servicios para el mantenimiento y crecimiento de la red; servicios TI.

Área/ gerencia	Ámbito de evaluación
Prevención de Riesgos	Estándares ambientales, de seguridad y salud ocupacional.
Operación y Desarrollo	Ética corporativa, riesgos de corrupción y libre competencia.
Outsourcing	Trabajo infantil, derechos laborales y de asociación, condiciones laborales y remuneraciones.
Capital Humano	Cumplimiento de la legislación laboral.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Proveedores y contratistas



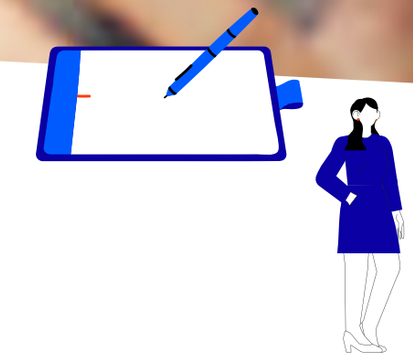
Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Capítulo
Clientes y mercado

06

- Experiencia de clientes
- Mercado Personas
- Mercado Empresas
- Mercado Corporaciones
- Mercado Mayorista
- Telefonía fija y móvil en Perú
- Entel Call Center
- Entel 2030



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

6.1

Experiencia de clientes



Aunque en 2021 hubo menos restricciones de aforo y movilidad que durante el primer año de pandemia, la industria de las telecomunicaciones siguió enfrentada a una demanda más alta de sus servicios, con un tráfico creciente en las redes fijas y móviles. Por otro lado, se consolidaron varios de los patrones de uso que debutaron en 2020, como las modalidades híbridas y más flexibles de trabajo y educación, una nueva prueba a la capacidad de adaptación de los operadores.

En ese contexto, en Entel continuamos esforzándonos por mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Con ese objetivo, uno de los grandes focos del año fue mantener la robustez de la red a lo largo del país. Paralelamente, trabajamos en garantizar atenciones más ajustadas a las necesidades de los clientes, dotando a nuestros canales de las capacidades necesarias para brindar respuestas cada vez más rápidas, empáticas y simples a los distintos requerimientos que se presentan. De esa forma, alineado con la estrategia Digital First, los canales digitales de Entel siguieron potenciándose, al tiempo que los presenciales y remotos asistidos incrementaron sus facultades resolutivas, dando alternativas de atención a los distintos tipos de cliente, de acuerdo con sus necesidades y nivel de digitalización.

Los buenos resultados que obtuvimos en estos doce meses no habrían sido posibles sin el trabajo previo que la compañía viene realizando desde hace años en transformación digital, analítica avanzada, big data, estructuras ágiles de colaboración y demás iniciativas habilitadoras de experiencias de uso más efectivas y personalizadas.

Avances en 2021

Auge de los canales digitales

Sin duda, la profunda penetración de los canales digitales y las diversas funcionalidades que han adquirido colaboraron a que Entel sorteara con éxito el desafío de adaptación. En este ámbito, durante 2021 mantuvimos nuestra meta de hacer más simples las experiencias digitales y fortalecer su monitoreo:

- Simplificamos los accesos, homologándolos al estándar que utilizan grandes compañías internacionales, lo que ayudó a que la digitalización de usuarios creciera un 12% respecto al año anterior.
- Personalizamos aún más la experiencia de uso, acercándola a la realidad de cada cliente, potenciando alianzas con beneficios digitales.
- Desarrollamos nuevas funcionalidades con foco en la personalización, el viaje del cliente y la comunicación, lo cual produjo una mejora en los flujos de alto valor. Entre otras medidas, rediseñamos los canales buscando sorprender al usuario, implementamos pruebas de velocidad de conexiones y la posibilidad de compartir wifi por QR.

De esta forma, el comercio electrónico ya representa alrededor de un 30% de las ventas del negocio móvil del segmento Personas, mientras que supera el 40% en el negocio de la fibra óptica, niveles con los que aventajamos a Europa y Estados Unidos. En tanto, nuestra app y el sitio Mi Entel se han transformado en los canales de mayor crecimiento y uso, además de ofrecer la atención mejor evaluada.

Explorando el mundo “figital”

Las cifras del comercio electrónico también se vieron impulsadas por el éxito de proyectos que unen las ventajas de las compras digitales con una distribución basada en la cadena de tiendas físicas. En 2021 se afianzó el retiro en tienda en una hora, medida que nos ha ayudado a redirigir los flujos hacia los puntos presenciales de venta en lugares adonde no llegábamos con el despacho tradicional. Además, en julio lanzamos el Delivery Express, un servicio de entrega a domicilio en dos horas, muy bien recibido por nuestros clientes.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Experiencia de clientes



Inteligencia artificial para una mejor atención

La inteligencia artificial ha jugado un rol clave en la mejora de la atención al cliente. En el segmento hogar del mercado Personas, implementamos un sistema que avisa las fallas masivas de manera proactiva, clara y oportuna. También simplificamos cómo el usuario selecciona la dirección del domicilio donde necesita atención presencial, con lo que aumentamos en dos puntos la satisfacción EPA, y lanzamos una aplicación web que se apoya en la realidad aumentada para facilitar la configuración de los accesorios de Entel Hogar, con la que hemos podido solucionar el 96% de los problemas en más de 9.000 interacciones.

En el segmento de telefonía móvil de prepago, incrementamos nuestra capacidad resolutiva a través del canal de autoatención y, cuando no es posible resolver un problema por esta vía, la llamada se transfiere en forma directa a un ejecutivo. Con esto mejoramos en cinco puntos la satisfacción EPA.

Marketing contextual

Junto con nuestros socios de Vodafone, ejecutamos un proyecto para optimizar el trabajo del área de Customer Value Managment (CVM), que se encarga de diseñar y transmitir las mejores ofertas a nuestros clientes. En concreto, perfeccionamos la plataforma para gestionar campañas basadas en sistemas de procesamiento por lotes (o modo batch[1]), con el objetivo de que el 100% de nuestras ofertas se realice en forma automática, ajustada al momento y acorde con las necesidades que detectamos con analítica avanzada y big data.

[1] Son programas cuya ejecución no precisa de ningún tipo de interacción con el usuario.

Adelantos en el call center

Durante el primer semestre de 2021, enfrentamos un escenario difícil producto de la pandemia, con el 95% de la dotación del call center en modalidad de teletrabajo y altos niveles de rotación laboral. En esas circunstancias, las plataformas digitales fueron cruciales para organizar los equipos y alinear los focos de negocio. En el segundo semestre, nos centramos en mejorar la satisfacción de los clientes, en especial a través del reforzamiento de las capacidades de resolución y la empatía de nuestros agentes. En paralelo, migramos la plataforma del centro de contacto a la nube, lo que abre múltiples oportunidades para optimizar la experiencia de los clientes en el futuro cercano.

Nuevo Centro de Ayuda Entel

Desde el inicio de la pandemia, nos propusimos alcanzar al mayor número de personas con nuestras comunicaciones sobre productos y servicios. Para ello creamos el Centro de Ayuda Entel[2], sitio a través del cual canalizamos todas las preguntas y respuestas de los clientes del mercado Personas, con un enfoque de autogestión. Dado que el teletrabajo y la teleeducación ya forman parte de nuestras rutinas, incluimos temas relacionados con el uso y buen funcionamiento de la fibra óptica.

La recuperación de las tiendas

Pese al incremento de las interacciones digitales, la demanda de atención en tiendas también ha crecido, impulsada por la ampliación de los aforos, la estabilización del número de locales abiertos y nuevas opciones como el retiro en tienda y el agendamiento de visitas. De este modo, no solo hemos recuperado los niveles de venta prepandemia, además la satisfacción en tiendas alcanzó los valores más altos de los últimos años.

Asimismo, aprovechamos el escenario pandémico para lanzar una nueva plataforma digital[3] de capacitación para agentes. En 2021 contó con 1.201 participantes, más de 90 actividades de aprendizaje y 52 foros en vivo.

Tiendas

113 fue la media semanal de tiendas abiertas en diciembre de 2021. El punto más bajo del año se dio en abril, con 86, debido a las restricciones sanitarias.

Proyecto Collection

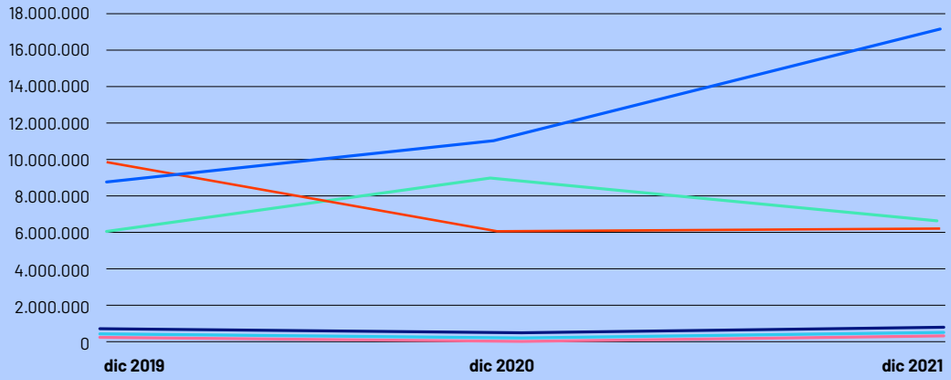
Durante el año reportado, desarrollamos e implementamos este proyecto de carácter transversal que automatiza los procedimientos de corte y reposición de los servicios, que para los clientes eran el principal punto negativo relacionado con las cobranzas. Ahora el 99,6% de las reposiciones tarda menos de cinco minutos luego de que se recibe el pago.

[2] Disponible en: Ver más

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Experiencia de clientes

Evolución del número de interacciones a través de canales - Mercado Personas



	Dic-19	Dic-20	Dic-21
Online	6.292.247	8.492.891	6.358.821
Bot	425.399	664.388	696.642
WhatsApp Ejecutivo	125.028	234.967	127.058
Telefónico	9.801.222	6.695.295	6.101.820
Tiendas y agentes	387.767	466.257	342.131
App	8.754.936	11.329.337	16.927.544
Total	**25.786.599**	**27.883.135**	**30.554.016**

Índices de satisfacción

Personas

Respecto al negocio móvil de pospago, en doce meses aumentó ocho puntos el índice de satisfacción EPA, que había experimentado una baja importante durante la primera etapa de la pandemia debido al abrupto incremento del tráfico y al cierre obligatorio de tiendas y call centers. Si bien aún no recuperamos el liderazgo del mercado, la tendencia es positiva. En esto han sido claves las nuevas funcionalidades digitales, el rediseño de los viajes del cliente y una comunicación más fluida con ellos. En el negocio de prepago ocurrió algo similar: desde inicios de 2021, la satisfacción ha mostrado una tendencia al alza en respuesta a esfuerzos focalizados.

En tanto, seguimos siendo líderes de la industria de la fibra óptica en los sectores donde tenemos presencia, posición que consolidamos al cierre de 2021 con una ganancia de tres puntos de satisfacción respecto a diciembre de 2020. Lo anterior se logró con un muy buen desempeño en atención, donde mejoramos diez puntos de un año a otro.



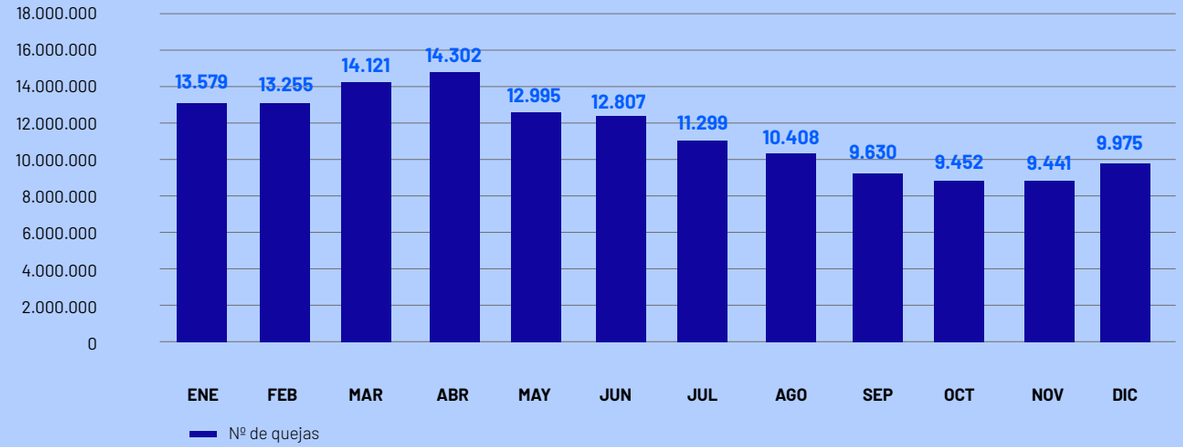
	Diciembre 2020		Diciembre 2021	
Canal	**Atenciones**	**EPA**	**Atenciones**	**EPA**
App + Mi Entel	14.454.460	71	18.532.670	74
Atención remota (CC+WSP+IVR)	7.594.650	38	6.925.520	42
Tiendas	466.257	77	342.131	81
Visitas a sitio público	5.367.768	64	4.753.695	63
Total	**27.883.135**	**62**	**30.554.016**	**65**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Experiencia de clientes

Volver al índice
Descargar PDF

Reclamos recibidos en 2021
Mercado Personas





Empresas

Los resultados en satisfacción de clientes de Mercado Empresas se han mantenido estables. Entel conservó el liderazgo en los servicios fijos y móviles, con una ventaja significativa respecto al promedio de la industria. En el segmento TI, seguimos ocupando el segundo lugar después de GTD.

Corporaciones

Los niveles de satisfacción continuaron superando los 80 puntos en el negocio móvil, tanto en el caso de los usuarios como en el de los administradores de los contratos. En tecnologías de la información, en solo tres años crecimos de 30 a 60 puntos, una cifra bastante buena para el segmento B2B, sobre todo en la categoría de sistemas, donde los clientes suelen ser más severos al evaluar servicios. En redes fijas, hemos sostenido una performance positiva a través del tiempo, si bien en la última medición descendimos levemente debido a cortes de red y casos de vandalismo, nos mantuvimos sobre los 60 puntos.

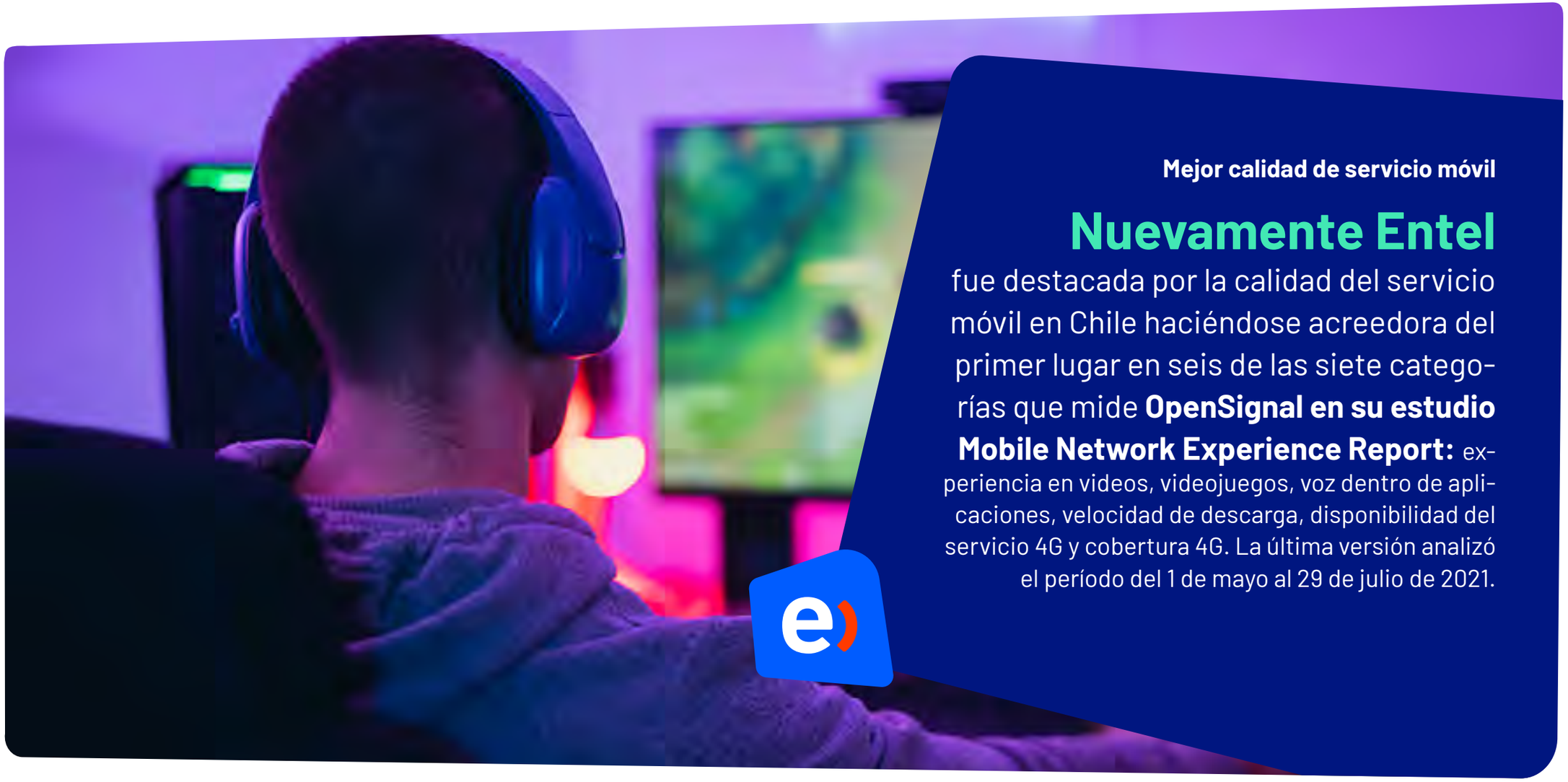
Entel Perú

En el país vecino, lideramos todos los segmentos, ya sea en NPS (Net Promoter Score) como en satisfacción del cliente. Además, por séptimo año consecutivo la consultora IZO nos reconoció como la operadora con mejor experiencia de cliente.



01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Experiencia de clientes



Mejor calidad de servicio móvil

Nuevamente Entel

fue destacada por la calidad del servicio móvil en Chile haciéndose acreedora del primer lugar en seis de las siete categorías que mide **OpenSignal en su estudio Mobile Network Experience Report:** experiencia en videos, videojuegos, voz dentro de aplicaciones, velocidad de descarga, disponibilidad del servicio 4G y cobertura 4G. La última versión analizó el período del 1 de mayo al 29 de julio de 2021.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Experiencia de clientes

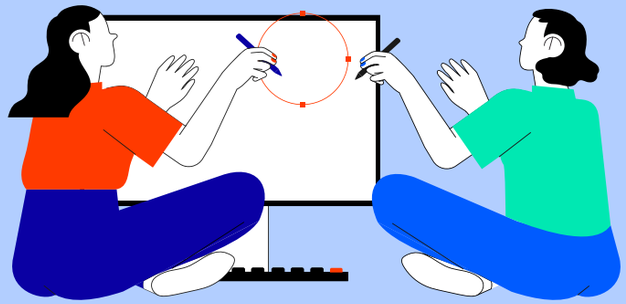
Programa Entel UP

En 2021 la compañía inició un proyecto que tiene como meta posicionar a Entel como líder indiscutido del mercado en experiencia de cliente, por medio de servicios diferenciadores, innovaciones tecnológicas y una atención que se ajusta a las necesidades de cada cliente. La iniciativa abarca a toda la compañía, en el entendido de que la experiencia de los clientes se construye desde la propuesta de valor hasta que se hace tangible en cada punto de contacto.



Experiencia en pandemia

Desde que comenzó la crisis sanitaria, no solo nos hemos preocupado de mantener la calidad y continuidad del servicio que entregamos a nuestros clientes. Además, tomamos una serie de medidas para facilitar sus actividades:



Personas:

- **Fortalecimos los canales digitales** de servicio al cliente, como el sitio web, la app Entel y las redes sociales, complementándolos con tutoriales en línea, campañas a través de correo electrónico y agendamiento web para visitas a tiendas.
- **Cumplimos los más altos estándares de higiene y seguridad** en las visitas domiciliarias programadas.
- **Garantizamos atención en tiendas físicas durante las cuarentenas:** al menos un local de Entel se mantuvo abierto en cada comuna, operando con todos los protocolos sanitarios vigentes.
- **Implementamos el Plan Solidario de Conectividad 2021,** en conjunto con el Gobierno y Chile Telcos: gracias a este plan, creado en 2020, y a raíz de la contingencia sanitaria se decidió extender hasta el 31 de marzo de 2022, los clientes activos mantuvieron la conectividad en caso de que no pudieran pagar su boleta mensual por razones de fuerza mayor. Este beneficio estuvo disponible para quienes están inscritos en el Registro Social de Hogares y pertenecen al 80% de las familias más vulnerables de Chile. Tiene una vigencia de 90 días y permitía acciones no recreacionales, como enviar y recibir correo o usar ciertas redes sociales. Durante 2021, Entel acogió 2.298 líneas móviles y 75 de hogar al Plan Solidario.
- **Durante 2021 fortalecimos el canal de atención** para personas mayores, creado en 2020, para dar respuesta adecuada a un segmento menos experimentado con los canales digitales.

Empresas y Corporaciones:

- **Fomentamos la adopción de herramientas de colaboración en la nube:** a través de nuestra web Entel Corporaciones, liberamos manuales de uso y preguntas frecuentes para los usuarios.
- **Ofrecimos asesoría y acompañamiento a toda la Comunidad Empresas[1]:** dimos capacitaciones gratuitas a través de Cursos CLIC con foco en digitalización de negocios y abrimos instancias para que pymes publicitaran sus negocios.
- **Mantuvimos los apoyos implementados en 2020,** como el no cobro de multas por atraso en el pago de servicios, suspensión de cortes por no pago, otorgamiento de facilidades de pago de facturas sin cobro de intereses ni multas especiales y facilidades para reubicación y término anticipado de servicios.

[1] Disponible en: Ver más

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

6.2

› **Mercado** Personas



Mercado Personas

Los clientes de este mercado

corresponden a personas naturales, usuarias finales de los servicios y productos que ofrecemos, entre los que se cuentan la **telefonía móvil con o sin datos, internet, televisión y venta de equipos.**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Mercado Personas

Servicios móviles

Entel tuvo un año 2021 de excelentes resultados en lo que se refiere al negocio móvil. Nuestra base de clientes de este segmento aumentó un 8,6% durante el periodo, hasta alcanzar los 8.126.484 de clientes, de los cuales 4.490.297 corresponden a suscripción (12,5% de aumento respecto de diciembre de 2020) y 3.636.187 a prepago (4,2% comparado con 2020).

Estos logros son especialmente meritorios en el contexto de alta competencia que prevaleció durante el año, con distintos operadores haciendo ofertas centradas en segundas líneas gratuitas y aumentos sustantivos de gigabytes.

Para obtener estos resultados, la compañía potenció su oferta en canales digitales, junto con una atractiva oferta de terminales, OTT y servicios de valor agregado. Por ejemplo, dio a sus clientes de pospago acceso a plataformas de contenido digital del universo Android, Google Play y Spotify, las que son facturadas con el servicio mensual. Esta es otra muestra de cómo la navegación distintiva que permite nuestra red 4G+ hace posible profundizar la oferta de datos, cuyo consumo está experimentando un crecimiento exponencial.

En prepago, la oferta siguió enfocada en programas de retención e incentivos, como mayores asignaciones de datos y tarifas especiales para los clientes que hacen más recargas. También ayudaron mucho las "recargas en un clic", nuestro modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales.

En cuanto a la venta de equipos, estos tuvieron un importante aumento debido al empuje de la recuperación económica y de la alta liquidez en el mercado.

Entel Hogar

En el negocio hogar, el objetivo más importante en 2021 fue continuar con el despliegue y penetración de la fibra óptica, segmento en el que crecimos un 66% respecto de 2020. Este crecimiento se explica por la creciente necesidad de conexión de calidad para los hogares debido a la pandemia y los requerimientos de educación y trabajo remoto, así como a la oferta de atractivos planes de alta velocidad. Así, la cobertura de esta tecnología nos permitió terminar 2021 con 769 mil hogares pasados, en las regiones Metropolitana y de Valparaíso, un 69% por sobre el mismo periodo del año anterior.

Por otro lado, los servicios residenciales de telefonía fija inalámbrica, internet y televisión satelital sobre la banda 3,5 GHz continuaron perdiendo espacio frente a la fibra óptica. Al 31 de diciembre, contabilizaban alrededor de 280 mil UGI en la modalidad de suscripción, una disminución interanual de 28,8%.

Auge del Ecommerce

En 2021 la tendencia de crecimiento de los canales digitales se confirmó, con un importante aumento de las ventas originadas a través de estas plataformas. Esto fue posible gracias al trabajo que seguimos realizando para robustecer nuestras plataformas y la incorporación de importantes novedades en nuestro sistema de despacho y de entregas, como el Delivery Express y los retiros en tienda en una hora.

Durante el 2021, la compañía alcanzó **importantes hitos en las interacciones digitales con los clientes** y en el comercio electrónico 2.0. Ejemplo de esto es el **mix de ventas digitales**, que ya representan un **30% del total** en el caso de los servicios móviles y más de un **40% en los fijos.**



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Mercado Personas

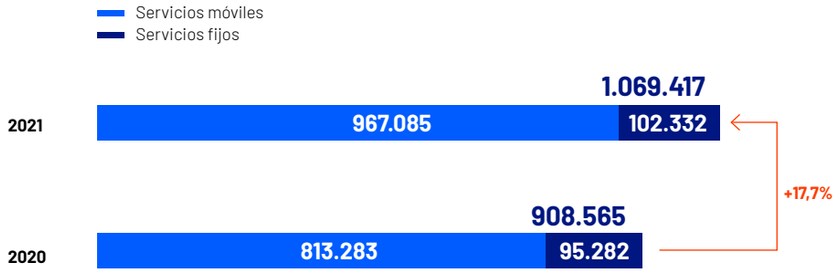


Ingresos

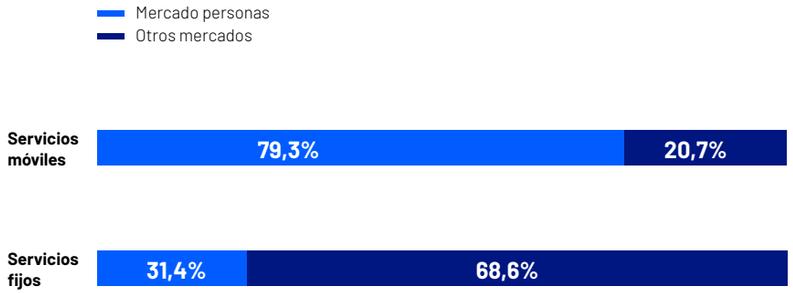
Los ingresos del Mercado Personas aumentaron (+17,7%) con respecto al año 2020, explicado por la expansión en el negocio móvil (+18,9%) liderado por importante aceleración de ventas en equipos móviles y accesorios (+52%) e ingresos por servicios móviles (+9,1%). Los ingresos por servicio móvil crecieron, impulsados por el segmento de pospago (10,9%), en línea con la expansión de la base de clientes (+12,5%) y una eficiente gestión en el manejo de la tasa de fuga de clientes. Los ingresos de prepago disminuyeron principalmente asociados a migraciones al segmento de pospago. Los ingresos por venta de dispositivos y accesorios continuaron expandiéndose impulsados por el segmento de pospago basado en una atractiva oferta de equipos y mayor liquidez en la economía.

Adicionalmente, los ingresos de servicios fijos crecen (+7,4%) impulsados por los servicios fibra de "Entel Hogar" (+95% interanual), que representan el 40,8% de los ingresos fijos del segmento (+18 p.p. interanual), asociado a despliegues de fibra y mayor penetración. Esto fue en parte compensado por menores ingresos en servicio inalámbrico para el segmento residencial (-20,1%), ligado a mayores desconexiones de banda ancha inalámbrica, TV satelital y voz.

Evolución ingresos Mercado Personas
en $ millones



Participación de negocio personas
en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Personas
Distribución ingresos por servicio



9,6%
Servicios fijos

90,4%
Servicios móviles
y equipos

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

6.3

› **Mercado** Empresas



Mercado Empresas

El segmento atiende a empresas y personas

naturales con **giro comercia**l que utilizan nuestros productos y servicios en sus **procesos productivos o bien para comercializarlos**. La compañía continúa aumentando su presencia en este mercado, con una fuerte participación en servicios móviles y un importante desarrollo en los servicios de voz, datos e internet fijo, junto a una amplia oferta de outsourcing TI y servicios digitales. Nuestra meta es transformarnos en el mejor socio tecnológico para cada cliente.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Mercado Empresas

Servicios móviles

Entel es líder del mercado móvil para el segmento de empresas micro, medianas y grandes, con más de un 40% de participación[1]. Se trata de un mercado maduro que en 2021 experimentó el impulso de nuevos negocios relacionados con el teletrabajo y la teleducación, que requirieron un soporte robusto en conectividad móvil.

En el ámbito de la teleducación, a partir de fines de 2020 Entel proveyó 200 mil líneas móviles a escuelas municipales (66%) y colegios privados (34%) para permitir la asistencia a clases virtuales de los alumnos. Hubo un apoyo logístico constante a estos clientes, así como un esfuerzo de adaptación de nuestros servicios a las diversas necesidades de los usuarios. A modo de facilitar la conectividad en el reinicio de clases, los estudiantes mantuvieron los chips en el periodo de vacaciones.

En tanto, el negocio móvil tradicional registró una recuperación relevante en términos de cuentas y líneas, en buena medida empujada por la adopción de la telefonía móvil como alternativa para soportar el teletrabajo. Las empresas tendieron a entregar más dispositivos móviles a sus colaboradores, tanto celulares como internet móvil, en busca de la flexibilidad que aporta esta tecnología a sus operaciones.

Servicios fijos

Entel Empresas está muy bien posicionada en el mercado fijo, del que posee alrededor de un 30% de participación[1]. Los ingresos asociados a este segmento habían decrecido en el último tiempo producto de la pandemia, pero comenzaron a recuperarse en el segundo semestre de 2021, de la mano del levantamiento gradual de las restricciones de movilidad y la vuelta a operación de comercios y otros negocios productivos. El crecimiento fue más notorio en los servicios para microempresas, ya que muchas se reactivaron o decidieron buscar en Entel un mejor servicio.

Servicios TI

Entel se ha propuesto acompañar, inspirar y movilizar a las empresas en su proceso de transformación tecnológica. Esto sin duda implica brindar conectividad, un habilitador esencial para todo proceso de digitalización, pero también aportar distintas capas de servicios que ayuden a las empresas a transformarse. Si bien este segmento actualmente representa solo un 5,8% de los ingresos del Mercado Empresas, tiene un alto potencial. Se estima que en el futuro sustentará la mayor parte del crecimiento de las empresas de telecomunicaciones B2B.

Los ingresos de los servicios de nube mostraron incrementos anuales en torno a un 40%, apalancados por las aplicaciones de colaboración de Microsoft o Google y en aquellas que dan apoyo a la transformación digital de pymes (páginas web, manejo de redes sociales, CRM, etc.), pero también en nube pública, donde disponibilizamos la infraestructura de Amazon Web Services AWS y Microsoft (Azure) con facturación local, además de ofrecer acompañamiento durante la migración y soporte de la operación.

En internet de las cosas, lideramos en conectividad M2M (machine to machine) y, además, estamos incursionando con fuerza en aplicaciones que integran distintas tecnologías digitales, enfocados en tres rubros: gestión de flotas (con OnWay), seguridad de condominios y oficinas mediante video analítica (con Smartki, que ya está presente en dos grandes edificios de Santiago) y agricultura inteligente, con una aplicación digital para el monitoreo del uso de aguas subterráneas, que está siendo utilizada por tres empresas. Algunos de estos servicios son desarrollo de nuestra unidad digital, Entel Ocean.

Nuestra estrategia contempla continuar impulsando los servicios de TI mediante su "paquetización" y el refuerzo del portal Digital Market, donde las empresas pueden encontrar distintas aplicaciones para su digitalización en un solo lugar, sin tener que recurrir a múltiples proveedores.

Nuevo Entel One

En 2021 Entel Empresas lanzó una nueva solución tecnológica para apoyar la profesionalización del trabajo remoto en los negocios: Entel One, una plataforma de comunicación alojada en la nube que unifica movilidad, funcionalidades avanzadas de telefonía fija y herramientas de colaboración, con lo que hace posible que colaboradores de empresas de cualquier tamaño trabajen desde cualquier dispositivo y lugar. De hecho, el usuario lleva su número fijo y la plataforma de colaboración adonde quiera que vaya. Se trata de una solución altamente flexible y a la vez soportada en una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center. En un inicio, su venta se orientó a las pymes. A partir de 2022, liberamos la solución con Soporte y capacidades escalables para Grandes Empresas.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Mercado Empresas

Ayudando a la transformación digital de las pymes

➤ Comunidad Empresas

Más de 60.000 usuarios de todo Chile alcanzó en 2021 esta iniciativa de Entel, que comenzó como una plataforma web de interacción B2B para apoyar con contenidos la transformación digital de pymes chilenas. En ella, hoy los participantes pueden compartir experiencias, acceder a material brindado por Entel y perfeccionarse en diferentes temas para prestar mejores servicios digitales a sus clientes. Está abierta a todas las empresas de Chile, clientes y no clientes Entel.



➤ Digitalizados 4

A fines de 2021 se realizó la convocatoria para la cuarta versión de este docureality en el que Entel asesora a pymes que necesitan digitalizarse. Los casos más icónicos son transmitidos por televisión abierta; en esta ocasión, por las pantallas de Chilevisión y CNN Chile. Una novedad de Digitalizados 4 fue que se puso a disposición de todas las empresas —no solo las participantes—, una plataforma educativa para formarse en transformación digital. Cuenta con un perfilador, un cuestionario que revela el nivel de digitalización de cada usuario y sus oportunidades de capacitación disponibles en marketing digital, teletrabajo, comercio electrónico y marketing digital, y gestión del negocio.[1]



(1) Más información en: Ver más

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

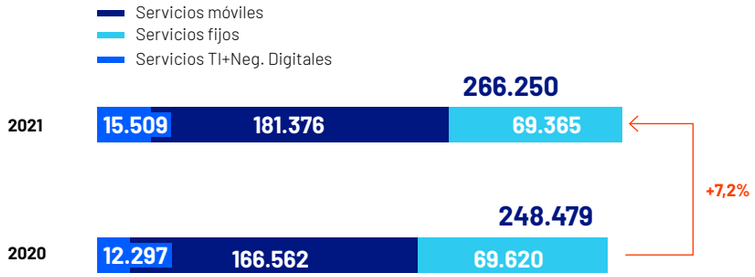
Mercado Empresas



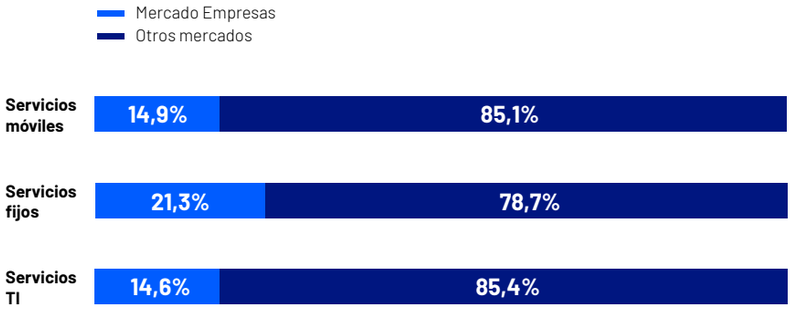
Ingresos Mercado Empresas

Los ingresos del segmento Empresas aumentaron (+7,2%) con respecto al año 2020, impulsados por los ingresos móviles (+8,9%) y por ingresos fijos (+3,6%). Los ingresos móviles fueron liderados por mayores ingresos por servicios (+7,6%) en línea con la mayor demanda por servicios de teleeducación, en parte compensado por una disminución en el ingreso promedio por abonado (ARPU), en tanto los ingresos por venta de equipos móviles aumentaron (+12,1%). Los ingresos de servicios de línea fija estuvieron liderados por un crecimiento de doble dígito en los servicios relacionados con soluciones digitales/TI, junto con ingresos estables en servicios tradicionales de voz datos e internet principalmente por las contingencias sanitarias.

Evolución ingresos Mercado Empresas
en $ millones



Participación de negocio empresas
en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Empresas
Distribución ingresos por servicio



26,1%
Servicios fijos

68,1%
Servicios móviles
y equipos

5,8%
Servicios TI

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

6.4

› **Mercado** Corporaciones



Mercado Corporaciones

Los clientes de Mercado Corporaciones

presentan características similares a los del segmento Empresas, pero de mayor tamaño e incluyen a **organismos estatales.**

En 2021 atendimos a 550, a los que brindamos servicios de provisión, operación y gestión de infraestructura tecnológica, y soluciones digitales provistas por nuestra unidad Entel Ocean.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Mercado Corporaciones

Servicios móviles

Este segmento presentó un buen ritmo comercial a lo largo de 2021, especialmente en tres dimensiones: conectividad para sostener los modelos de trabajo híbrido que adoptaron las empresas, apoyo a la teleducación y los nuevos programas de afinidad: ventas de líneas a empleados de las compañías que atendemos (líneas B2B2C). Estas últimas ya representan un 28% del total de la base móvil de Corporaciones.

Servicios fijos y TI

Ambos segmentos experimentaron crecimientos importantes. Se hicieron grandes avances en la tercerización de servicios de TI, como la adjudicación de un proyecto para SMU —uno de los principales actores del *retail* supermercadista en Chile— consistente en la gestión de toda la plataforma tecnológica de la empresa.

En paralelo, continuamos trabajando para mejorar los márgenes de contribución y la rentabilidad de estos negocios. Con ese fin, seguimos transformando las redes fijas que proveemos a nuestros clientes en redes definidas por software (SDN). También progresamos en la integración de inteligencia artificial a nuestras soluciones de TI y en la migración de servicios a modalidad cloud, de manera de no tener que asignar equipos específicos (hardware).

Servicios de ciberseguridad

El negocio de ciberseguridad siguió consolidándose y presentando un buen desempeño. Uno de los hitos del año fue la renovación de los escudos contra ciberataques de Banco de Chile y el Ministerio de Salud, con una solución líder del mercado: Imperva. A partir de 2021, esta compañía estadounidense opera en nuestros data center de Ciudad de los Valles, en modalidad cloud.

Entel Ocean

Las ventas de nuestra unidad digital crecieron un 93% en 2021 y representaron un 12% de los ingresos de Mercado Corporaciones. Entel Ocean se ha especializado en soluciones transformadoras principalmente basadas en IoT, analítica de datos, inteligencia artificial y cloud computing, para seis grupos de industrias: utilities y minería; agroalimentación y bebidas; logística y transporte; retail, banca y seguros; sector público y salud. Las problemáticas que buscan resolver están relacionadas con tres dimensiones: seguridad física y vial, medio ambiente y movilidad.

Uno de los negocios más prometedores tiene que ver precisamente con la movilidad: gestión de flotas. En este ámbito, Entel firmó un contrato con la empresa Pullman para implementar la nueva aplicación Onway en su flota de 1.500 buses. Onway fue desarrollada por Entel Ocean y Location World, operador exclusivo de Waze para América Latina, en virtud de una alianza para crear soluciones que ayuden a acelerar la digitalización de la cadena de valor del transporte y la logística.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

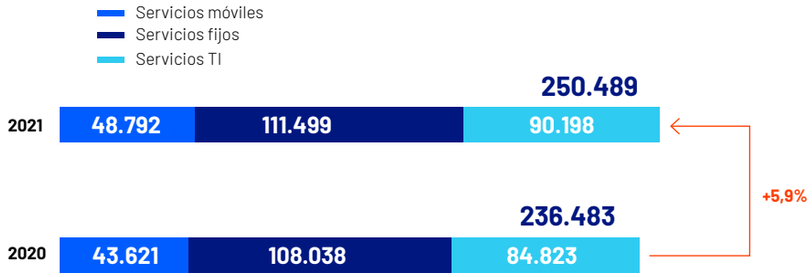
Mercado Corporaciones



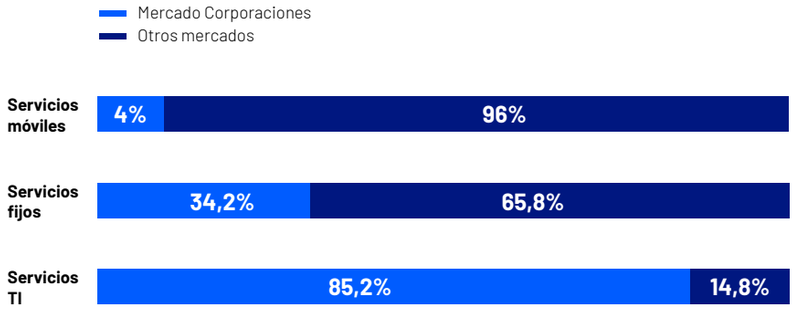
Ingresos Mercado Corporaciones

Los ingresos crecieron un 5,9% respecto a 2020, explicado por un aumento en ingresos fijos (+4,6%) y progreso en los ingresos móviles (+11,9%). Los servicios fijos aumentaron principalmente por el crecimiento en ingresos de los servicios digitales (+23,4%) asociados a servicios en la nube y de ciberseguridad, y en menor medida por un aumento en servicios de solución integrada de voz, datos e Internet sobre redes MPLS. Por su parte, los servicios móviles crecieron, principalmente asociado a un crecimiento en ingresos de servicios (+10,3%) como resultado de la expansión de la base de clientes (+18,9%) en línea con mayores capturas de grandes clientes, programa afinidad y requerimientos en industria tele educacional.

Evolución ingresos Mercado Corporaciones
en $ millones



Participación de negocio corporaciones
en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Corporaciones
Distribución ingresos por servicio



44,5%
Servicios fijos

19,5%
Servicios móviles
y equipos

36%
Servicios TI

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

6.5

› **Mercado** Mayorista



Mercado Mayorista

Esta unidad se dedica

al arriendo de servicios de red fija y móvil a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales en zonas donde estos no cuentan con cobertura propia o necesitan complementarla.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Mercado Mayorista

Pese a que algunos negocios, como el roaming internacional, siguieron afectados por las restricciones de circulación, los ingresos de Mercado Mayorista tuvieron un aumento interanual de 4,7% en 2021. Estos buenos resultados son fruto de una meticulosa estrategia que tuvo los siguientes focos:

- **Mantener el crecimiento de los ingresos por arriendo de redes** con ayuda de la comercialización de servicios de transporte y última milla en fibra óptica y de las oportunidades que ofrecen los diversos proyectos de nubes de satélites de nueva generación.
- **Profundizar la compartición de infraestructura móvil** a través del roaming nacional, RAN sharing y el arriendo de torres para colocalización.
- **En *roaming* internacional,** potenciar los servicios de valor agregado, migrar los servicios de voz hacia tecnología VoLTE y fortalecer los mecanismos de control de fraude, amenaza que crece en el mundo.
- **En el negocio de tráfico internacional,** mantener bajo control los márgenes del segmento voz, que presenta una tendencia a la baja, complementándolo con nuevos servicios de valor agregado.

Avances en 2021

Firma de acuerdo de compartición de infraestructura móvil RAN sharing

Entel y otro operador del mercado acordaron implementar el primer proyecto en Chile de compartición de infraestructura móvil de tipo RAN sharing, que permite a ambos operadores utilizar torres y antenas comunes, conservando cada uno su propio espectro. El acuerdo cubre la tecnología LTE Advanced en la banda 700 MHz. De esta forma, más usuarios de zonas rurales o con baja densidad poblacional gozarán de los beneficios de una red 4G+.

Nuevos proyectos satelitales en Longovilo

Se materializaron acuerdos con tres operadores internacionales para ejecutar proyectos que les permitirán controlar, desde nuestra estación de Longovilo, nubes satelitales de nueva generación con un total de 4.000 satélites de comunicación.

Nuevos servicios 10 Gbps de última milla sobre fibra óptica

Estos servicios son cada vez más demandados por clientes mayoristas que requieren mayores anchos de banda para que sus usuarios puedan acceder a servicios de data center y en la nube, entre otros.

Liberación de servicios de monitoreo para operadores

Durante 2021, liberamos un conjunto de herramientas de monitoreo para que nuestros clientes puedan gestionar directamente sus enlaces y medir su desempeño y calidad.

Ampliación de servicio A2P

Sumamos un cuarto agregador A2P (application-to-person) a los que ya operaban con Entel. Estos agregadores comercializan la terminación de mensajería internacional sobre la red de Entel a empresas que necesitan contactar a nuestros clientes vía SMS.

Implementación de servicio DID

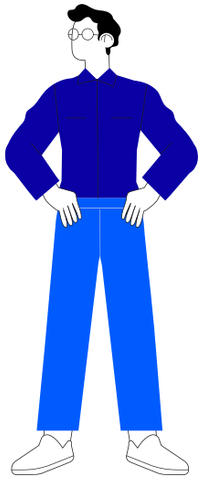
Desarrollamos e implementamos el servicio de marcación interna directa (DID, por sus siglas en inglés) para que usuarios de clientes internacionales puedan contactar servicios ubicados en la nube, tales como centros de llamada y ventas.

Conexión a la Fibra Óptica Submarina Austral

Buscando resolver las dificultades propias de la crisis sanitaria, en el primer trimestre de 2021 finalizamos con éxito la conexión de Entel a la Fibra Óptica Submarina Austral. Con ello, logramos mejorar sustancialmente las comunicaciones de localidades como Caleta Tortel y Puerto Williams, que solo disponían de conectividad satelital o microondas, además de robustecer la conectividad vía fibra óptica de Punta Arenas, que antes solo contaba con conexión a través de Argentina.

Acuerdos con proveedores de contenido

El consumo de internet ha seguido aumentando producto de la pandemia, lo cual ha requerido una serie de acciones para soportar los aumentos de tráfico y, a la vez, mejorar la experiencia de uso de los clientes con los contenidos más demandados. En ese contexto, en 2021 implementamos nuevos convenios con proveedores de contenido (CDN y peering) y más conexiones a nuevos puntos de intercambio de tráfico (iXP). Entre otros, destacan los acuerdos con Tik Tok, Powerhost y Edgeuno. Adicionalmente, reforzamos las conexiones ya existentes y las rutas de respaldo para asegurar una óptima disponibilidad de servicio.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Mercado Mayorista

***Roaming* nacional**

En 2021 continuó operando el acuerdo voluntario de roaming nacional firmado un año antes con otro operador móvil del mercado para sitios 3G, que amplió la cobertura de ambas compañías en zonas rurales y aisladas. Asimismo, Entel siguió cumpliendo la Ley de Roaming Nacional, que entró en vigor en octubre de 2020, donde obliga a los operadores de red a brindar servicios de roaming en localidades aisladas, de baja densidad poblacional o con operador único. En 2021 se mantuvieron los acuerdos y el número de sitios habilitados el año anterior. El foco estuvo puesto en completar los proyectos técnicos iniciados con las otras compañías e incluir servicios adicionales, como 4G. El reglamento de la ley, publicado en diciembre de 2021, hará posible avanzar en los acuerdos comerciales pendientes y regularizar los cobros por los servicios de roaming prestados en virtud de la ley. Debido a la cobertura de la red de Entel en las zonas de servicio obligatorio definidas en la Ley, sse espera un balance favorable para la compañía.

Oportunidades 5G

En el ámbito de los servicios de última milla, las redes móviles de quinta generación permitirán ofrecer anchos de banda inalámbricos nunca vistos a precios muy competitivos, lo cual brinda la opción de complementar la cobertura de fibra óptica y disponer de nuevos servicios a bajo costo. Para los operadores móviles virtuales, se abrirán nuevas áreas de negocio, especialmente servicios basados en internet de las cosas con valor agregado, como telemetría, analítica de datos e inteligencia artificial. Con la expansión del consumo de datos que impulsará lo anterior, el roaming internacional también se verá positivamente impactado.

Cabe destacar que, gracias a la Ley de Roaming Nacional, esta nueva tecnología cubrirá las localidades rurales y aisladas con mayor rapidez que las generaciones precedentes de telefonía móvil.

Volver
al índice
Descargar
PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice
GRI

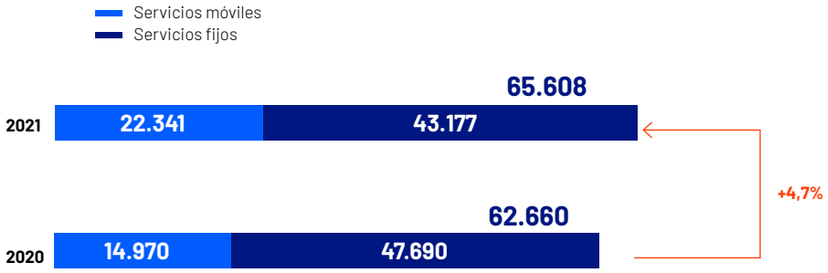
Mercado Mayorista

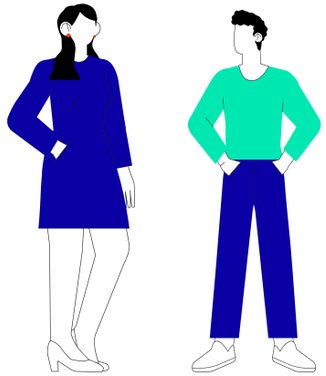


Ingresos Mercado Mayorista

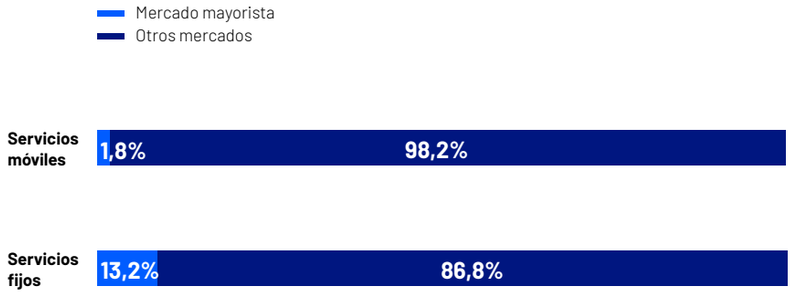
Los ingresos del Mercado Mayoristas aumentaron un 4,7% respecto de 2020, influidos principalmente por crecimiento de los ingresos de servicios de *roaming* nacional con otros operadores, junto con mayores ingresos de arriendo de infraestructura y en parte compensado por menores ingresos en el negocio de tráfico.

Evolución ingresos Mercado Mayorista
en $ millones





Participación de negocio mayorista
en los servicios totales de Entel Chile



Mercado Mayorista
Distribución ingresos por servicio



65,8%
Servicios fijos

34,2%
Servicios móviles
y equipos

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

6.6

Telefonía fija y móvil en Perú

Los negocios de Entel en Perú se enfocan en la telefonía móvil, a través de Entel Perú; en los servicios integrados de red fija para clientes empresariales, a través de Americatel Perú. Desde 2019, Entel Perú y Americatel tienen sus operaciones integradas para abordar de mejor manera el mercado peruano con servicios móviles y fijos. Sus clientes son personas y empresas.

2021 fue un año que siguió siendo bastante complejo, en términos de la pandemia y su efecto sanitario como por una alta inestabilidad política y económica del país. A pesar de ello, Entel Perú fue capaz de seguir creciendo, alcanzado casi 10 millones de clientes, siendo pionera en América Latina en lanzar servicios 5G y reconocida por la mejor experiencia de cliente.



Servicios móviles

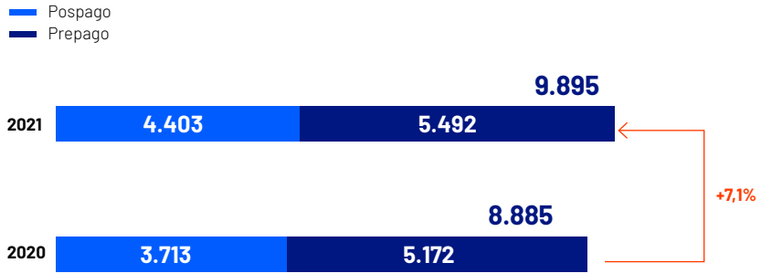
Hoy Entel Perú cuenta con 9,9 millones de clientes, un 11% más que el año 2020, explicado por una notable expansión anual (+18,6%) de la base de abonados de pospago que llegó a 4.403.161 clientes (incluyendo MBB e IOT). Este crecimiento se logró con ofertas comerciales centradas en segundas líneas, programa de renovación de teléfonos, una amplia gama de planes multimedia y atractivas cuotas de navegación por internet. También colaboró el impulso que han cobrado las plataformas digitales y la app Entel, que permite migrar de prepago a pospago, renovar contratos y agendar atención en tiendas de forma 100% remota. Al mismo tiempo, la portabilidad neta fue alta, con casi un millón de portados al año, mientras que el churn va a la baja.

En prepago, la base de clientes aumentó un 6,2% finalizando el 31 de diciembre con 5.492.253 clientes. Esto fue impulsado por un mayor nivel de recargas de prepago, segmento donde se realizaron incentivos para los clientes con mayor volumen de recargas, incluyendo tráficos de voz ilimitados a cualquier red de destino y el uso de redes sociales gratis por tiempo limitado. Asimismo, siguieron ofreciéndose opciones de recarga sobre WhatsApp y las promociones orientadas a portabilidad.

Claves de los buenos resultados

- **Aumento de la base multilínea de pospago:** la razón entre líneas y cliente creció de 1,13 a 1,29 en cinco años.
- **Comercio electrónico:** las ventas casi se triplicaron en dos años.
- **Los servicios de valor añadido** (VAS) y OTT (Over the top, que suelen ser servicios en streaming) en el segmento Personas han crecido 253% desde 2018, logrando en 2021 una penetración de 20% en prepago y 4,5% en pospago.
- **En el segmento Empresas,** crecen los servicios de colaboración (O365, Gsuite); Entel es líder en participación de mercado (+60%).
- **M2M crece por negocios de POS** (Visa, Mastercard) y diversificación IoT.

Base de abonados móviles Perú
en miles



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Telefonía fija y móvil en Perú

Otro motor del año fue la venta de equipos, cuyos ingresos se incrementaron en un 103,6% durante al año, impulsadas por una variada oferta de teléfonos inteligentes y la incorporación de financiamiento, en el caso de los equipos de pospago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de venta gracias a la digitalización de los canales de distribución. Cabe recordar que este negocio solía ser deficitario y hoy goza de márgenes positivos.

Servicios fijos

Aprovechando las capacidades de la red móvil, Entel ofrece en forma selectiva al segmento residencial servicios de telefonía y banda ancha inalámbricas. En marzo de 2021, lanzó nuevos servicios con tecnología 5G en Lima, Trujillo, Piura y Arequipa, en la banda 3.5 GHz. Para esto, la compañía invirtió cerca de USD 117,3 millones, de los cuales USD 99,8 millones se destinaron al segmento móvil, focalizados en aumentar la capacidad y calidad de la red 4G, esencial para el despliegue de la nueva red 5G.

Durante el año realizamos 3 demostraciones de 5G: una de videovigilancia con video de alta definición en vivo en buses del aeropuerto de Lima junto a Huawei, una de teleeducación con realidad virtual y aumentada en la UTEC junto a Nokia, y una de telemedicina en que realizamos una ecografía a distancia con transmisiones eléctricas junto a Auna y Ericsson.

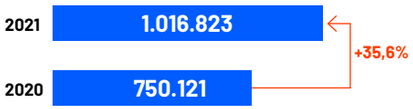
En tanto, durante el año también lanzamos servicios de fibra óptica B2B en Lima, donde a pesar de que los nuevos protocolos sanitarios conllevaron cambios de procedimientos para la obtención de permisos municipales, se pudo llevar a término todos los proyectos de despliegue contemplados para el 2021. Así, en 2021 tuvimos un crecimiento de un 44% de nuestra base de clientes Empresas por conexión vía fibra óptica, volviéndose nuestro principal medio de conectividad, sumando el inicio de la explotación de Gpon a este mercado (Fibra hasta la Oficina), incrementando los clientes tanto de empresas privadas como del Estado.

Ingresos

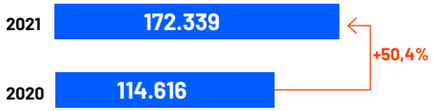
En 2021, Perú alcanzó ingresos netos por USD 1.017 millones, creciendo un 35,6% respecto al 2020, impulsado por aumento de ingresos de equipos (103,6%) por variada oferta de terminales antes descrita e ingresos por servicios (12,5%), producto de crecimiento de base de abonados pospago y mayor nivel de recargas prepago. Los ingresos de servicios móviles representan un 24,7% de la industria de telecomunicaciones en dicho país.

El Ebitda ascendió a USD 172,3 millones, un crecimiento interanual de 50,4%. En tanto, la ganancia operacional (Ebit) fue de USD 6,9 millones; USD 43,8 millones más que en 2020, donde se registró una pérdida de USD 36,9 millones.

Ingresos mercado móvil y fijo Perú
miles USD



EBITDA mercado móvil y fijo Perú
miles USD





Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



6.7

Entel Call Center

Esta filial de Entel se ha propuesto ser un asesor en la transformación digital de los canales de contacto con miras a mejorar las experiencias de los usuarios de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú. En 2021, sus ingresos en ambos países retrocedieron un 3%, totalizando $57.244 millones.

Avances en 2021

Traslado a nuevas oficinas

Este año fue el traslado de la operación completa de Entel Call Center en Chile a nuestras nuevas oficinas ubicadas en Ciudad Empresarial, un nuevo espacio diseñado para trabajo híbrido, colaborativo y flexible, considerando innovación en los espacios y servicios a nuestros colaboradores y clientes. La mudanza abarcó también al centro de datos considerando la optimización de la arquitectura de nuestros servidores para una mejora de la performance y seguridad de nuestras operaciones. Este traslado no generó complicaciones para la continuidad operacional, los colaboradores ni los clientes.

Digitalización

La transformación digital de nuestros clientes constituye un reto que Entel Call Center enfrenta desarrollando nuevas habilidades internas y estableciendo alianzas con proveedores altamente calificados, siempre con el objetivo de facilitar y promover esta transformación en nuestros clientes, al tiempo que simplificamos su experiencia. Lo anterior aportando con información de valor para el diseño de las estrategias de gestión de experiencia.

En ese sentido, se creó un equipo multidisciplinario de transformación, con la misión de explorar e implementar nuevas soluciones de atención a clientes en formatos digitales y automatizados, como las integraciones con CRM, WhatsApp, Twitter, chat, correo electrónico y procesos de automatización con inteligencia artificial, robótica y analítica de datos.

Adopción paulatina de la “nueva normalidad”

Durante gran parte del 2021, se mantuvo el teletrabajo para el 80% del personal, lo cual considera la totalidad de las funciones que pueden realizarse vía remota. En el último trimestre, al igual que en el resto de la compañía, comenzó la implementación gradual del trabajo híbrido, partiendo por el personal administrativo, que representa cerca de un 8% de la dotación. Poco a poco se sumarán al nuevo modelo los trabajadores de operaciones. Cabe destacar que las dependencias de Entel Call Center en Chile recibieron el Sello Covid-19 de la ACHS, señal del compromiso de la filial con el cumplimiento de las medidas sanitarias para prevenir los contagios.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

6.7

Entel 2030

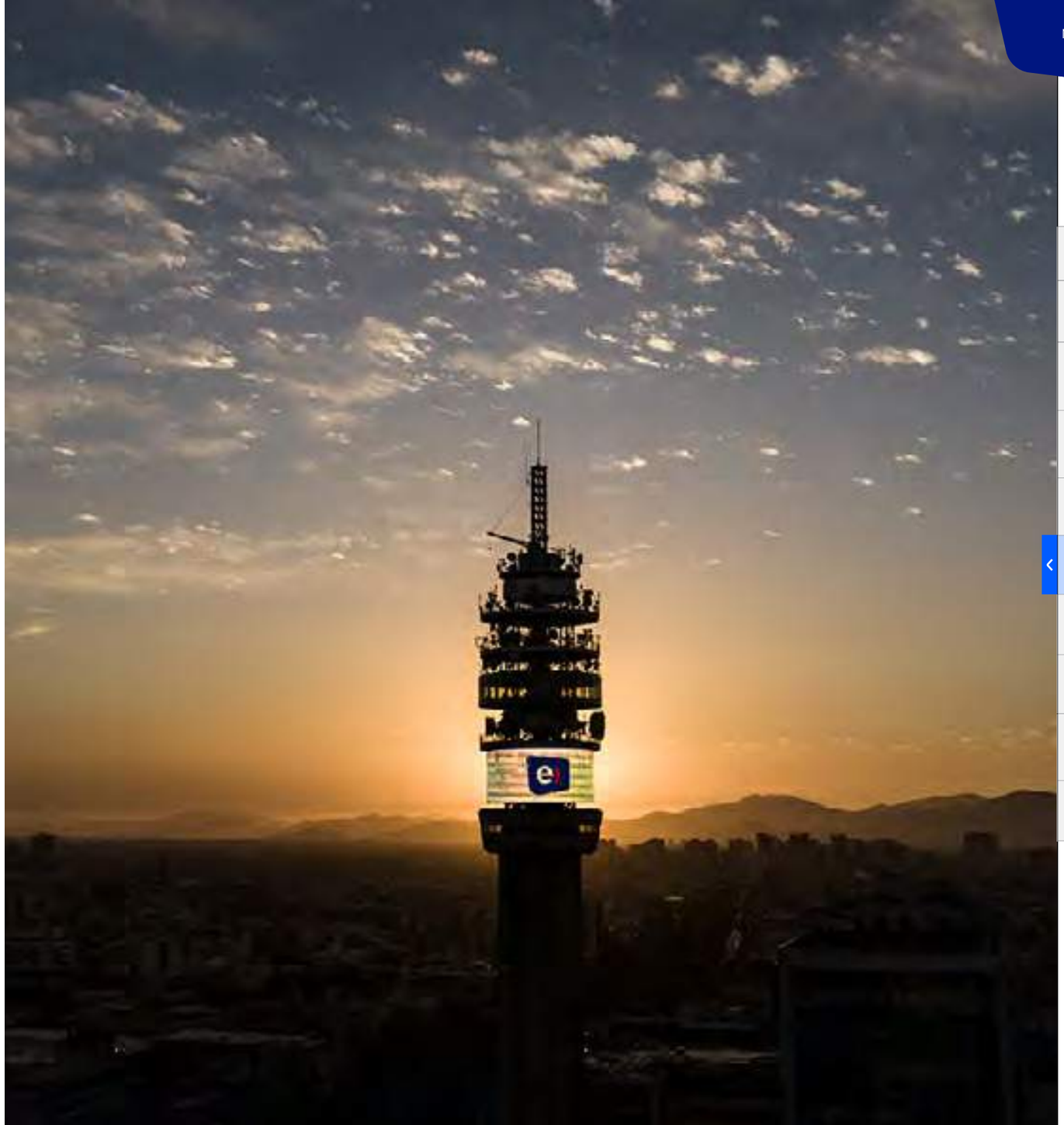
La compañía está siempre atenta a las tendencias emergentes, de manera de poder detectar futuras oportunidades de negocio y prepararse ante posibles amenazas, una práctica cada vez más necesaria dada la aceleración exponencial que están experimentando la adopción y masificación de nuevas tecnologías. Por eso, cada cinco o seis años, llevamos a cabo un proceso de reflexión que involucra a las diversas áreas de la organización, de donde emergen conclusiones que sirven para definir las estrategias que nos guiarán en los siguientes años. El último de estos ejercicios, denominado Entel 2030, tuvo lugar durante el segundo semestre de 2021.

Facilitado por las áreas de Planificación y Tendencias, el proceso reunió a los vicepresidentes, ejecutivos de la Gerencia General y a representantes de cada mercado para generar una visión unificada sobre el futuro e identificar las posiciones estratégicas que Entel deberá adoptar para hacer frente a los desafíos que nos deparan los próximos diez años.

Primero se hizo un levantamiento extensivo de insumos, que incluyó un reporte de tendencias sociales y tecnológicas de mediano y largo plazo, además de charlas estratégicas dictadas por distintos actores relevantes de la industria y otros sectores. De esta revisión de tendencias emergieron seis temas principales vinculados al concepto de industria 4.0 y a los impactos de la tecnología. Asimismo, se definieron distintos escenarios futuros de acuerdo con posibles grados de disrupción social y tecnológica.
En una segunda etapa, se organizaron sesiones plenarias donde, sobre la base de los temas y escenarios predefinidos, los participantes llegaron a acuerdos estratégicos en tres dimensiones:

- **Los elementos movilizadores** más probables de cara a la próxima década y la posición de la compañía ante estos;
- **Los movimientos claves** que deberá realizar la compañía para seguir creando valor y alcanzar las posiciones definidas;
- **Las competencias** que deberemos adoptar para enfrentarnos el futuro que vislumbramos.

Las conclusiones abarcan lineamientos para los distintos mercados, además de plantear sugerencias relacionadas tanto con la creación de productos y servicios como con la experiencia de clientes, considerando el desarrollo y fortalecimiento de habilitadores transversales.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI





Capítulo
Infraestructura

07

- Nuestra infraestructura
- Inversiones
- Continuidad operacional



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

7.1

Nuestra infraestructura

GRI 102-4/ 203-1

Pese a que durante la segunda mitad de 2021 las personas retomaron sus actividades con menos restricciones, el uso de dispositivos móviles para entretenimiento, trabajo y educación se mantuvo, lo que contribuyó a que el tráfico de datos a través de nuestra red en Chile tuviera un crecimiento anual de 34% y acumulara 1.332.398.841 GB en doce meses. En algunas regiones el alza fue notable, como Arica y Parinacota (85%), Tarapacá (60%) y Los Ríos (50%), mientras que en Perú, el aumento interanual del tráfico llegó a 45%. Mantener la calidad de servicio en esas circunstancias, mientras además expandimos la cobertura, es un gran desafío que implica importantes inversiones en infraestructura. Durante 2021 lo enfrentamos con un trabajo constante de mejora, actualización y ampliación de redes, estrategia que seguiremos desplegando en 2022 para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología a todos los habitantes de Chile y Perú.



Redes de transporte en Chile

Red	Características y usos	Avances en 2021
Red Óptica Troncal y Metropolitana	Asegura la conectividad del tráfico crítico de Entel. • Consta de 6.019 km de fibra óptica. • Core Metropolitano con tecnología ROADM, que permite dar mejor conectividad a los diferentes data centers y a los puntos de agregación de servicios fijos y móviles. **Componentes adicionales:** • Red de agregación con 40 puntos en Santiago, que permite derivar los tráficos de acceso fijos y móviles hacia el núcleo de red. • Terceras rutas para respaldos de tráfico Norte y Sur en La Serena y Chillán, en caso de emergencias y catástrofes naturales. • Capacidad de contingencia para derivar tráfico desde Arica, en caso de corte franco sobre rutas Arica-La Serena.	• Se amplió a 9,4 Tbps la capacidad DWDM Troncal hacia Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Recreo, Chillán y Concepción, para atender las demandas de capacidad fija y móvil, de Corporaciones, Empresas y Mayoristas. • Se amplió a 10 Tbps la capacidad DWDM en el anillo Metropolitano que permite atender las necesidades fijas y móviles, de Corporaciones, Empresas y Mayoristas. • Se amplió a 2,5 Tbps la capacidad DWDM en redes regionales, para atender las demandas de capacidad fija y móvil.
Microondas	• Es utilizada como canal de derivaciones y accesos, permitiendo conectar localidades rurales con nodos de la red troncal de fibra óptica. • Posee cobertura nacional. • Casi toda la red cuenta con protocolo IP.	• Se amplió la capacidad de BW en 307 enlaces correspondientes a tramos de MMOO de mediana y alta capacidad para la agregación de tráfico de servicios fijos y móviles.
Red satelital	• Da cobertura a todo el país, incluyendo la Antártica y Rapa Nui, para brindar servicios de telecomunicaciones fijos y móviles. • Consta de más de 60 estaciones satelitales para Backhaul celular distribuidas en todo el territorio. • Su principal telepuerto está en Longovilo y cuenta con un parque de más de 20 antenas, incluyendo 11 para recepción de 120 canales de TV internacionales para OTT. • Cuenta con antenas de mayor diámetro (sobre 30 m) destinadas a misiones especiales de telemetría y telecomando TT&C de satélites en órbita. • El uso de satélites de tecnología HTS (High Troughput Satellite) posibilita mayores velocidades.	• Se instalaron cuatro antenas adicionales para la constelación de satélites que serán lanzados entre 2021 y 2022. • Se habilitó el telepuerto Longovilo Gateway para los principales operadores internacionales de servicios satelitales, con soluciones en órbita GEO y MEO. • Capacidades satelitales: 322,6 MHz + 350/80 Mbps.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Nuestra infraestructura

Red Core de Datos IP/MPLS

La red MPLS (Multiprotocol Label Switching) utiliza las redes de transporte de Entel para conectar las redes de acceso con las de servicio, plataformas y otros operadores. El uso de distintas rutas permite altas disponibilidades. Sus componentes son:

Backhaul IP: 303 puntos de agregación del tráfico IP para servicios móviles y fijos distribuidos a nivel nacional.

Concentra el tráfico hacia el Core MPLS.

Core MPLS: 62 routers agrupados en 31 puntos de Arica a Punta Arenas. Procesa el 100% del tráfico de la red de Entel y se interconecta con la red, la plataforma de servicios y el Core IP.

Core IP: conjunto de routers que permiten conectarse con los servicios públicos de internet y cachés locales.

En 2021 se agregaron nuevas redes de distribución de contenidos nacionales que mejoran la experiencia del usuario de internet.

Redes de acceso en Chile

Red	Características y usos	Avances en 2021
Red xDSL	• Permite entregar servicios de voz, datos e internet. • Posee 447 puntos de presencia y cubre 161 comunas. • Cuenta con la herramienta DIAGNOSIS, que apoya el diagnóstico de fallas en DSLAM para los servicios NGN.	• Se realizó la migración paulatina de clientes a redes con tecnologías de mayor velocidad (como GPON y MPLS).
Red Ethernet	• Se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. • Posee 1.422 puntos de presencia en 311 comunas.	• Se habilitaron nuevas capacidades con mayores velocidades para servicios de data center en Santiago, con *uplink* de hasta 100 Gbps.
Red GPON (Red óptica pasiva con capacidad de gigabit)	• Utilizada para atender a clientes de Mercado Empresas. • Fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial.	• Se aumentó la cobertura en zonas residenciales de las regiones Metropolitana (Colina, Lampa, Maipú, Santiago, Peñalolén, Pudahuel y Las Condes) y Valparaíso (Villa Alemana, Quilpué, Valparaíso y Viña del Mar) • Se alcanzaron 135.000 *business passed* y 740.000 *home passed*.
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	• Posee más de 6.500 puntos de presencia que emiten las diferentes bandas de frecuencia: **700 MHz (15+15 MHz):** en operación en todo el país para servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced. **900 MHz (5+5 MHz):** para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G. **1.900 MHz (dos bloques de 15+15 MHz):** en operación en todo el país para dar servicios de telefonía móvil y datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE. **2.600 MHz (20+20 MHz):** para dar servicios de datos móviles con la tecnología LTE. **3.500 MHz:** dos bloques de 25 MHz, con un total de 563 puntos de presencia BAFI en sitios distribuidos a nivel nacional, y un bloque de 50 MHz, para dar servicios de datos móviles con la tecnología 5G a nivel nacional.	• Se concretó la devolución de 5+5 MHz en la banda 900 MHz. Con esto, el espectro actual en esta banda se redujo a 5+5 MHz. • Se implementaron más de 730 proyectos 4G, de los cuales 230 corresponden a nuevos puntos de presencia (POP) a nivel nacional. Además, 260 POP que solo contaban con 2G o 3G pasaron a 4G, principalmente en zonas rurales. • Se inicia despliegue de red móvil 5G, totalizando 390 POP implementados, de un proyecto técnico que contempla 1.384 POP a nivel nacional.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Nuestra infraestructura

Infraestructura de redes en Perú

Red	Características y usos	Avances en 2021
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles 	• Cuenta con diversas tecnologías y bandas: **Red 2G y 3G,** con presencia a nivel nacional sobre la banda 1.900 MHz. **Red 4G, con 4.247 POP**(1) desplegados a nivel nacional y 289 sectores extendidos en las bandas 1.700-2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT), además de la banda 2.600 MHz en nueve provincias y 2.300 MHz en seis departamentos. También se comenzó a utilizar la banda 1.900 MHz para 4G en algunas provincias. A nivel inbuilding, se cuenta con 456 emplazamientos con banda base (incluye DAS Indoor, Microceldas y Smallcells). **Red Ran Sharing TdP** con 173 puntos de presencia, red Ran Sharing IPT con 1.104 puntos y 1.141 puntos de roaming 2G. **Banda de 2.300 MHz** para brindar servicios fijos de internet de banda ancha. • El servicio móvil cuenta con: **Un núcleo de red** con tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa. **Una red en Lima de 2.947 km,** conformada por 74 anillos que interconectan 318 sitios de preagregación y 27 anillos con 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. **Anillos de fibra óptica** en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 70 km y 1.633 km de interconexión en provincias. **Sobre la red de fibra óptica,** se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps.	• Red 2G/3G/4G: 165 sitios. • Se construyeron 932 km de fibra óptica y 76 PAG. • Se activaron 133 nuevos POP 4G. • Se activaron 510 puntos de presencia de la red Ran Sharing IPT y 1.141 puntos de roaming 2G. • Se desplegaron tres *cores* de datos en Lima (660 Gbps). • En la red IPMPLS, se ampliaron 17 enlaces de 100G y 14 enlaces de 10G.
Red IDEN	• Servicio de radio troncalizado sobre la banda de 800 MHz.	• Sin usuarios. En 2019 se presentó la solicitud de apagar la red hasta el refarming. No se ha obtenido respuesta del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.
Red 3.500 MHz	• 100 MHz en la banda, 50Mhz de estos habilitados para brindar servicios móviles 5G.	• En abril, luego de la autorización por parte de la autoridad, iniciamos la operación de 5G en Perú, en Lima, Chiclayo, Trujillo y Arequipa.

(1) Punto de presencia con una banda base. No incluye los emplazamientos inbuilding.

Data centers

Poseemos la mayor infraestructura en Chile de data centers para ofrecer servicios de housing y outsourcing de operación TI. Están conectados entre sí a través de redes de alta disponibilidad y gran capacidad, con rutas redundantes de fibra óptica que permiten mantener el tráfico de datos de alta velocidad incluso si ocurren cortes.

La tercera fase de nuestro data center en Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV Gold en Operación Sustentable, otorgada por el Uptime Institute, convirtiéndose en el sexto centro de datos de la categoría proveedores de servicio en obtener esta máxima distinción a nivel mundial. Las fases 1 y 2 de Ciudad de los Valles y el data center de Amunátegui han alcanzado distintos niveles de certificación Tier III y Tier IV. Además, todos cumplen las normas ISO 9001, ISO 27001, SSAE 16 e ICREA (International Computer Room Expert Association).

En Perú contamos con un data center en la ciudad de Lima, con una superficie de 752 m2 y certificación Tier III de Diseño, del Uptime Institute.



8.500 m² Superficie total de nuestros **cinco data centers en Chile**, ubicados en Ciudad de los Valles, Amunátegui, Ñuñoa y Longovilo.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Nuestra infraestructura

Otra infraestructura

Tipo	Cantidad	Ubicación	Área/ capacidad	
Call centers	1	Santiago (Chile)	5.026 m²	1.406 posiciones
	1	Viña del Mar (Chile)	600 m²	150 posiciones
	2	Lima (Perú)	6.838 m²	1.415 posiciones
Edificios corporativos				
Torre C Parque Titanium	1	Santiago (Chile)	19.441 m²	
Torre Entel	1	Santiago (Chile)	19.487 m²	
Costanera	1	Santiago (Chile)	6.119 m²	
Plaza República	1	Lima (Perú)	12.060 m²	
CO San Borja	1	Lima (Perú)	18.613 m²	
MSO Miraflores	1	Lima (Perú)	2.398 m²	
Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m²	
Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m²	
Tiendas propias Perú	9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo	4.278 m²	

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

7.2

Inversiones

La compañía desplegó un plan de inversiones potente y bien equilibrado entre negocios en crecimiento, otros más maduros y nuevas áreas de exploración. USD 461,8 millones se destinaron a Chile, USD 117,3 millones a la operación en Perú y USD 5,7 millones a Entel Call Center.

En Chile, USD 267,3 millones se utilizaron en el negocio móvil, donde destacan las inversiones realizadas para seguir aumentando la capacidad 4G, tanto para hacer frente al aumento en los tráficos de datos como para el despliegue inicial de la red 5G. En el negocio Hogar, la inversión en 2021 ascendió a USD 96 millones, que fueron utilizados principalmente en el despliegue de fibra óptica y la conexión de nuevos clientes. USD 98,5 millones se asignaron a negocios de conectividad para empresas, proyectos en clientes, TI y negocios digitales.

En Perú, se invirtieron USD 99,8 millones al negocio móvil, destinados al aumento de la capacidad y calidad de la red 4G y el despliegue de la red 5G, USD 14,9 millones para desarrollos de clientes empresas y USD 2,7 millones para el negocio hogar.



Despliegue de la red móvil

Red 4G LTE

Durante 2021 Entel invirtió USD 60 millones en ampliar y fortalecer su red móvil 4G en Chile. Lo que incluyó un plan adicional para hacer frente al cambio en el comportamiento del tráfico y su redistribución geográfica, que contempló 979 iniciativas relacionadas a upgrade a 4G de localidades con aumentos de tráfico importantes durante la pandemia, mejoras de calidad 4G, e implementación de nuevos puntos de presencia 4G.

Así, entre otros avances realizados en 2021, se implementaron más de 230 nuevos puntos de presencia LTE (POP) a nivel nacional, 30 en localidades y zonas rurales como Unión Campesina (comuna de Ovalle) y Estero Canoa (comuna de Longaví). En adición, 260 POP que solo contaban con 2G o 3G pasaron a LTE, con lo que se expandió la cobertura 4G a localidades como El Milagro (comuna de Cabildo) y Rancura (comuna de Licantén).

En Perú, para hacer frente al aumento del tráfico, la capacidad 4G creció un 21% en doce meses. Además, se completó la ejecución de la iniciativa Cobertura Indoor Urbana[1] y se realizaron proyectos regulatorios asociados a los compromisos de la banda de 2.300 MHz. Gracias a estos avances, 670 nuevas localidades se conectaron a la red 4G de Entel, 97% de las cuales son rurales. Otra iniciativa que nos permitió ampliar nuestra presencia en este tipo de zonas fue el proyecto Roaming Nacional con TdP, con el que alcanzamos a más de mil localidades rurales en julio del 2021 con una segunda oferta de servicios móviles de voz de buena calidad.

Red 5G

Entel se preparó durante varios años para la llegada de la quinta generación, esfuerzo que incluye las inversiones en mejoras de la red 4G y la expansión de la fibra óptica, ambas infraestructuras necesarias para desplegar la red de quinta generación en una primera etapa. Gracias a estas medidas tomadas con anticipación, desde el 16 de diciembre de 2021 —a menos de un año de adjudicarse el espectro requerido—, Entel inició oficialmente la operación de la primera fase de su red 5G en Chile, inicialmente en 33 comunas de la región Metropolitana y de otras regiones de Chile. La inversión inicial estimada es de USD 230 millones hasta el año 2023, lo que permitirá avanzar en conectividad 5G en las 16 regiones de Chile y cubrir 313 comunas.

En Perú, Entel también comenzó el despliegue de la red 5G, logrando tener presencia en 16 distritos de Lima, además de las ciudades de Arequipa, Trujillo, Chiclayo e Ica.

A medida que se consolide esta nueva tecnología, traerá avances impensados en materias tan diversas como la industria, la salud, el transporte y la educación, con impacto directo en la calidad de vida de las personas y el desarrollo de los países.

[1] **Infraestructura** para garantizar la conectividad a la red de telefonía móvil en entornos cerrados.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Inversiones

Alianza entre Entel y Ericsson

Entel Chile escogió a Ericsson como proveedor de 5G RAN (red de acceso por radio). Ambas empresas firmaron un acuerdo de tres años que amplía su alianza estratégica de más de un cuarto de siglo orientada a asegurar la modernización continua de las redes móviles para el mercado chileno. El nuevo acuerdo ayudará a habilitar la próxima generación de conectividad.

Entel desplegará una red 5G utilizando productos y soluciones Ericsson 5G RAN del portafolio Ericsson Radio System, que incluyen Ericsson Spectrum Sharing, radios Massive MIMO para soluciones de banda alta (26 GHz), banda media (3,5 GHz) y soluciones "millimeter wave".

Ericsson es la primera empresa en lanzar redes comerciales 5G en los cinco continentes y suma más de 2.500 millones de suscriptores de 2G a 5G.



Despliegue de fibra óptica

Para asegurar una mejor oferta de internet fija para la ciudadanía en Chile, Entel está ejecutando un plan de despliegue de fibra óptica FTTH/FTTB que hasta ahora ha cubierto zonas urbanas de las regiones Metropolitana y de Valparaíso. En 2021 más de 75 mil hogares de Quilpué y Villa Alemana (80% del total de dichas comunas) quedaron conectados a esta red de alta capacidad, que permite realizar conferencias o transferir videos y archivos a mayor velocidad que otras alternativas.

La pandemia nos desafió a desarrollar diferentes estrategias para hacer frente a aumentos de tiempos de delivery de materiales y equipos, y a la reducción de personal debido a medidas de resguardo para evitar y mitigar posibles contagios de Covid 19 del personal en terreno. Peso a ello, pudimos cumplir con los objetivos de despliegue, alcanzando en Chile los 769 mil home passed con esta tecnología, un 68,5% más que el año 2020.

En Perú, a pesar de los protocolos sanitarios, se completaron todos los proyectos de expansión de fibra óptica que habían sido contemplados para 2021. A este buen resultado contribuyó la habilitación de una mesa virtual de presentación de partes para tramitar los permisos municipales, así como la reducción de los plazos para obtener las validaciones ambientales. Por otro lado, las restricciones de movilidad de la población fueron de ayuda en algunos casos. Por ejemplo, se concretó el despliegue de red GPON en lugares usualmente muy concurridos, lo que en otras circunstancias habría sido más difícil. Además, se consiguió trabajar a doble turno (día y noche), en coordinación con las municipalidades.

De este modo, en Perú se lograron importantes avances, como el 44% de crecimiento que experimentó la base de clientes del segmento Empresas conectados vía fibra óptica (punto a punto y GPON), actualmente nuestro principal medio de conectividad, y el inicio de la explotación de GPON para este mercado (fibra hasta la oficina), que ya está activo en 15 distritos.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

7.3

Continuidad operacional

La infraestructura de telecomunicaciones es extensa y está expuesta a diversos daños que pueden ocasionar cortes en el servicio. La prevención y las capacidades para dar respuesta a eventos de este tipo disminuyen la probabilidad de interrupciones, algo especialmente importante dada la criticidad de los servicios que presta Entel en Chile y Perú. Por eso, nuestra estrategia corporativa considera planes de contingencia, que han sido reforzados en los últimos años para encarar la crisis social y sanitaria.

Redes

La confiabilidad de nuestras redes es un indicador de la calidad y continuidad de nuestro servicio. Durante 2021, tuvimos interrupciones de red [1] que tuvieron un promedio de frecuencia [2] del 8,99% en Chile y 10,88% en Perú, y una duración promedio [3] de 45,83 minutos en Chile y 405 minutos en Perú.

[1] **En Chile, los servicios incluidos son:** NGN, ADSL, Pack Negocio, 3play y Trunk IP. Para el caso de Entel Perú, están incluidos los servicios fijos de Empresas (fibra óptica, radioenlaces, LTE BAFI y Wimax).

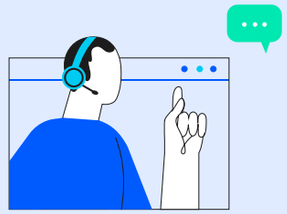
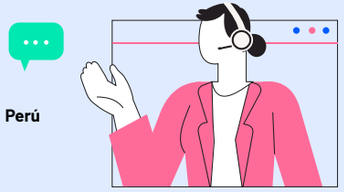
[2] **Calculado como el número total de interrupciones de clientes,** correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.

[3] **Calculada como la duración total de la interrupción del cliente,** correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

Gestión de los desafíos y riesgos para la continuidad operacional en 2021

Operar la red en pandemia fue uno de los grandes desafíos de 2021, tanto en Chile como en Perú. Para enfrentarlo se privilegió el trabajo remoto en todas las actividades que podían acogerse a esta modalidad, como mantenimiento y supervisión a través del NOC. Para las actividades de terreno, se aumentó el control de la adherencia a los protocolos sanitarios.

Además del contexto pandémico, en cada país debimos a hacer frente a diversas amenazas locales:

País	Riesgo	Medidas de mitigación
Chile 	Aumento de cortes en tramos críticos de la red de transporte de fibra óptica por vandalismo.	• Inversiones en terceras rutas de respaldo. • Implementación de cámaras y aumento de frecuencia de equipos de vigilancia en zonas urbanas.
	Robo de baterías utilizadas como respaldo en cortes de energía.	• Incorporación de GPS en baterías para facilitar la búsqueda de culpables y sancionar los delitos.
	Imposibilidad de atender incidentes y mantener infraestructura en la Macrozona Sur debido a situaciones de inseguridad, tomas de terreno y dificultades de desplazamiento.	• Inversiones en respaldos de energía de mayor capacidad. • Mayor coordinación con las policías. • Adopción de un conjunto de protocolos y procedimientos de seguridad. • Creación del Comité interno para la Macrozona Sur.
Perú 	Inestabilidad de las redes eléctricas y del servicio eléctrico que alimenta las estaciones base en Perú, principalmente en provincias, donde se observa un aumento del 16% en la duración de los cortes de energía respecto a 2020 (50% de las interrupciones de los servicios fijos se debe a cortes de energía). Cortes de fibra óptica (que representan un 23% de las interrupciones de servicios fijos).	• Refuerzo de los soportes de mantenimiento y operación con los proveedores de las plataformas de los servicios. • Planes preventivos anuales de HealthCheck y alta disponibilidad. • Aseguramiento de las redundancias geográficas y locales. • Aseguramiento de la continuidad de servicios con fibra propia, soluciones en anillo y externas. • Renovación tecnológica de plantas obsoletas. • Fortalecimiento de la autonomía energética en las estaciones base. • Implementación de políticas de balanceo de carga a nivel de transporte de datos y priorización de QoS mediante DSCP.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Continuidad operacional

Gestión del aumento del tráfico

Desde el comienzo de la pandemia, la red móvil ha experimentado un sostenido aumento de tráfico y un cambio en las zonas de origen, lo cual puede perjudicar la calidad del servicio. Hemos tomado medidas para evitarlo en Chile y Perú.

En Chile, se ejecutó el proyecto Extra-Plan, además de otras iniciativas adicionales.

Proyecto Refarming 1.900

Por medio de la readecuación de espectro en la banda 1.900 MHz en zonas urbanas, se redujo el uso de las tecnologías 2G y 3G y se logró aumentar el espectro disponible para la 4G, que ya concentra el 90% del tráfico de datos móviles en nuestra red. Esta medida se ejecutó entre octubre y diciembre de 2021, comenzando en regiones que escogen los turistas para sus vacaciones estivales, de tal forma de mejorar el servicio durante el verano de 2022, a un bajo costo y en poco tiempo. Al inicio nos enfocamos en zonas que podían ser activadas de manera remota. En 2022 abordaremos el resto del país, considerando los lugares que requieren intervenciones físicas y, por tanto, más tiempo de implementación.

En las áreas intervenidas, el proyecto ha conseguido mejoras de entre 15% y 25% en la velocidad de navegación 4G, con un impacto muy menor en las tecnologías inferiores. Asimismo, la participación del tráfico 4G en el total creció de 87% a comienzos de 2021 a más del 92% en diciembre de 2021.

Balance de carga

En términos de mejoras, se profundizó la estrategia de balance de carga entre las bandas de espectro 4G de Entel, con una optimización masiva a nivel nacional durante el 2021. De esta forma, se logró mejorar la experiencia de uso de la red 4G, con independencia de la banda de frecuencia a la cual se conecta el usuario, lo que ayuda a mantener la percepción de estabilidad del servicio.

Priorización de la red 4G

Se reforzó la estrategia de priorización de red móvil hacia 4G, privilegiando el acceso a la tecnología superior disponible y asegurando la mejor experiencia de uso del servicio móvil para el cliente.

Tecnología VoLTE

Como parte de la mejora continua del servicio de voz en LTE (tecnología VoLTE), se optimizó su calidad en los bordes de cobertura, principalmente. Con esto, se redujo el porcentaje de cortes de llamadas a menos de 0,5%.

Medidas en Perú

Entel dispuso un mayor número de expansiones de capacidad hacia las provincias que concentraron los mayores aumentos del tráfico y agregó una segunda fase con una expansión adicional de 21% mediante soluciones de amplia cobertura y alto orden MIMO.

También se hicieron optimizaciones a nivel de red y se implementaron aplicaciones con nuevas funcionalidades de mejora de desempeño durante todo el año. La mayor ganancia se produjo en julio, con un aumento de la velocidad de 13% en la red.

Por otro lado, hubo que acelerar las ampliaciones mapeadas en el proyecto CRA (Crecimiento de Red Automático), que además debió ser modificado para adecuarlo a las necesidades de la red. Para tener una mejor visión al momento de priorizar los trabajos de ampliación, los enlaces se sometieron a un monitoreo continuo.

En relación con el *core*, gracias a la agilización de ciertos procesos y al desarrollo de automatizaciones, se logró reaccionar de manera oportuna al aumento de tráfico.

Como resultado, los niveles de calidad se mantuvieron en línea con las políticas de Entel. Hacia fines de 2021, OSIPTEL elaboró un ranking a partir de un análisis de desempeño de las redes del país. Entel lideró la categoría de velocidad 4G por usuario con 11.53 Mbps.[1]



[1] El ranking está disponible en:

Ver más

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

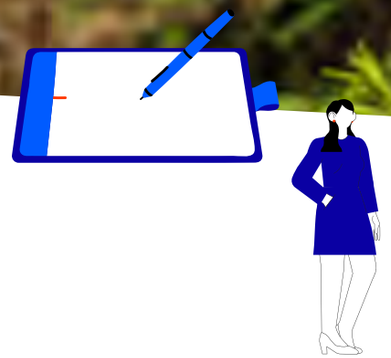
Índice GRI



Capítulo
Compromiso
con el desarrollo

08

- Inclusión digital
- Gestión comunitaria
- Gestión ambiental



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

8.1

Inclusión digital

Con el avance de la tecnología y la globalización de las comunicaciones, internet se ha convertido en una herramienta que da acceso al conocimiento y a toda clase de oportunidades a un creciente número de personas. Según datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el organismo especializado de las Naciones Unidas para las TIC, los usuarios de internet a nivel mundial pasaron de 4.100 millones en 2019 a 4.900 millones en 2021. Sin embargo, persisten brechas en la conectividad: 2.900 millones aún continúan sin conexión y, de ese número, el 96% vive en países en vías de desarrollo.[1] De acuerdo con GSMA, 275 millones de personas en Latinoamérica —más de un tercio de su población— siguen desconectadas y excluidas de la economía digital.[2]

Chile es uno de los países con mayor desarrollo de internet en la región. De todas formas, 55 comunas tienen niveles de conectividad inferiores a 1% y más de 60 mil personas viven en las denominadas "zonas de silencio".[3] Pero aun teniendo cobertura, parte importante de la ciudadanía se enfrenta a obstáculos como la carencia de competencias digitales, la inseguridad o la falta de acceso a la electricidad. El estudio Barómetro de Brecha Ciudadana Digital, encuesta realizada entre enero y abril de 2021, mostró que las personas de bajos ingresos, con menores niveles educacionales y las mujeres presentan una mayor brecha a la hora de acceder a servicios digitales como teletrabajo, educación en línea y comercio electrónico. Por otra parte, el 74% de la muestra consideró que la digitalización tiene un "alto valor".[4]

Entel se ha propuesto acercar las posibilidades que ofrece la tecnología al mayor número de personas posible, compromiso que reforzó en 2021 con la emisión de su bono sostenible, ya que gran parte de los fondos recolectados se utilizará para expandir y robustecer la conectividad con proyectos vinculados a la implementación de la red 5G, el fortalecimiento de la red 4G, el despliegue de fibra óptica y la operación de sitios en zonas rurales.

Además, continuaremos ofreciendo programas de desarrollo de habilidades digitales enfocados en los segmentos de la población más carentes de ellas, porque entendemos que es parte de nuestro deber como empresa de tecnología y es lo que la sociedad espera de nosotros. En 2021 creamos el área de Territorio y Comunidades para potenciar relaciones más sostenibles, descentralizadas y horizontales con las comunidades de los territorios donde operamos. Una de sus primeras tareas fue elaborar un diagnóstico de las expectativas que tienen las personas respecto a nuestra empresa. La reducción de la brecha digital sigue siendo la misión prioritaria que la ciudadanía nos encomienda.

[1] **UIT (2021).** 2.900 millones de personas siguen careciendo de conexión. https://www.itu.int/es/mediacentre/Pages/PR-2021-11-29-FactsFigures.aspx

[2] **GSMA (2021).** Accelerating mobile internet adoption: Policy considerations to bridge the digital divide in low- and middle-income countries. https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/accelerating-mobile-internet-adoption-policy-considerations/

[3] **Senado de la República de Chile** (15 de abril de 2021). Internet como servicio público: el desafío del acceso equitativo y la cobertura. https://www.senado.cl/noticias/internet/internet-como-servicio-publico-el-desafio-del-acceso-equitativo-y-la

[4] **Universidad Adolfo Ibáñez**, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Con@cción (8 de junio de 2021). Resultados del Barómetro de la Brecha Digital Social. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2021/06/ppt-barometro-brecha-jun2021.pdf



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Inclusión digital

Avances en conectividad

Año tras año, Entel invierte alrededor de un quinto de sus ingresos en llegar a más lugares, actualizar tecnología y aumentar la capacidad y la velocidad de las redes. Es una manera de reducir la brecha digital, tanto en cobertura como en calidad. Durante 2021 la compañía siguió avanzando en el despliegue de su red de fibra óptica FTTH GPON, tecnología que representa un adelanto en la calidad de las conexiones domiciliarias y permite brindar servicios de internet de alta velocidad en lugares que antes carecían de esta opción. Algunas de las nuevas localidades alcanzadas en el año fueron: Villa Alemana, Quilpué, Curauma, Colina, Lampa y nuevos sectores en Pudahuel, Las Condes, Peñalolén y Maipú. A nivel de servicio móvil, los esfuerzos se concentraron en aumentar la cobertura y capacidad de la red LTE, con más puntos de presencia, evolución de puntos 2G o 3G a cuarta generación y expansiones de capacidad.

Pero quizá donde se hacen más patentes los cambios que promueve la conectividad en la calidad de vida es en aquellas zonas rurales o aisladas que se iluminan por primera vez con internet.

Conectividad rural en Chile

En los últimos años, Entel ha invertido alrededor de USD 270 millones en conectividad móvil rural, lo que ha beneficiado a millones de personas. Esta línea de trabajo continuó en 2021 con varios proyectos cuya importancia se vio acrecentada por la pandemia:

- **Ampliación de capacidad satelital para servicios fijos y móviles**

  La iniciativa abarcó a Villa O'Higgins, pueblo de la región de Aysén con poco más de 600 habitantes y Rapa Nui, donde en 2020 ya habíamos realizado un aumento de capacidad y levantado dos nuevos sitios.

- **Uso de la Fibra Óptica Austral (FOA) para mejorar conectividad 4G en localidades aisladas**

  Entel fue la primera empresa de telecomunicaciones en conectarse a la FOA, para entregar servicios de voz y datos de alta velocidad a comunidades del extremo sur de Chile. El proyecto se inició con Caleta Tortel en 2020, continuó con Puerto Williams y en 2021 llegamos a Punta Arenas. El efecto ha sido notorio. A un año de la implementación de la red 4G en Caleta Tortel, el uso de datos móviles en la región de Aysén había crecido un 33%.

- **Aumento en capacidad de sitios en zonas cordilleranas y costeras de la región del Maule**

  Este ha sido un trabajo conjunto entre las áreas de infraestructura de la compañía, las autoridades y las propias comunidades beneficiadas, entre las que destacan Upeo, Los Niches y La Pesca.

Conectividad rural en Perú

Entel y la iniciativa Internet para Todos (IPT) continuaron trabajando unidas para reducir la brecha digital que aún existe en Perú. En 2021 llevaron por primera vez internet de alta velocidad a Cochayuc, ubicado en la sierra de Piura, y a Huatabamba, en el distrito de Pitumarca, la provincia de Canchis (Cusco). Además, entregaron equipos y chips de última generación para que la población pudiera acceder desde un primer momento a las ventajas de la conectividad.

En tres años, esta alianza ha logrado desplegar más de 730 antenas en Perú, lo que ha hecho posible llevar internet móvil 4G a un millón de personas en unas siete mil comunidades rurales. Entel e IPT proyectan desplegar prontamente otras 1.500 antenas 4G, lo que extenderá la conectividad a 1.800.000 personas en 11 mil comunidades rurales para el 2022. Este despliegue de infraestructura se realiza en el marco del régimen de canon por cobertura, que permite a los operadores destinar hasta un 40% del pago que deben hacer por el uso del espectro radioeléctrico a la instalación de antenas 4G en zonas desatendidas.



En Perú, se cerró 2021 con más de 1.000 sitios con roaming 2G, permitiendo complementar la señal de Entel en más zonas rurales.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Inclusión digital

Compromisos de conectividad 5G

Al adjudicarse espectro en los concursos licitados para desarrollar la red 5G en Chile, Entel y las demás empresas ganadoras del concurso público se comprometieron a dar cobertura al menos al 90% del territorio poblacional, para acercar la nueva tecnología a los distintos rincones del país. Así, 366 localidades tendrán por primera vez internet móvil de alta velocidad y más de 300 mil habitantes avanzarán en la inclusión. Además, las empresas deberán conectar puntos de interés específicos:

- **199 hospitales y 358 postas de salud rural,** lo que permitirá potenciar la telemedicina, los procedimientos médicos remotos y los diagnósticos en tiempo real.
- **2.118 sistemas** de agua potable rural.
- **17** aeropuertos y aeródromos.
- **12 centros** de interés científico.
- **28 instituciones** de educación superior.
- **23 puertos** marítimos.

Acuerdo Nacional por la Conectividad

El 18 de mayo de 2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Entel, Claro, GTD, Movistar, Mundo Telecomunicaciones, VTR y WOM anunciaron el "Acuerdo nacional por la conectividad para reducir la brecha digital", que contempla una inversión cercana a los USD 2.000 millones, cifra que se obtiene al sumar los proyectos de los distintos operadores y la autoridad en esta temática. Sus objetivos son tres: mejorar la conectividad en zonas vulnerables, impulsar la economía digital con el desarrollo de 5G y formar nuevas habilidades digitales para crear una fuerza laboral capaz de enfrentar los desafíos de la economía 4.0.

Acceso gratuito a plataformas de uso público

Liberamos contenido educativo del Ministerio de Educación, las plataformas del Ministerio de Desarrollo Social para la postulación al Ingreso Familiar de Emergencia y las páginas del Ministerio de Salud con información sanitaria, entre otros sitios de interés público.

Continuidad de educación a distancia

Durante todo el año continuamos apoyando a más de 21.000 estudiantes beneficiados el año anterior con la entrega de tarjetas SIM con planes e-learning que consideran 70 GB mensuales sin costo.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Inclusión digital

Habilitadores digitales

Inclusión de personas mayores

A través de soluciones tecnológicas e iniciativas de inclusión digital, buscamos colaborar con la integración social de las personas mayores que se encuentran solas o han quedado excluidas de la acelerada digitalización que está experimentando la sociedad.

Canales especializados

En 2021 consolidamos la plataforma de atención telefónica exclusiva para mayores de 75 años, grupo que se ha visto bastante impactado por la pandemia. El canal cuenta con ejecutivos entrenados en habilidades blandas específicas, de modo de asegurar una atención directa, sin derivaciones y con el menor esfuerzo posible para los clientes. La respuesta ha sido satisfactoria, con un promedio de 5.700 atenciones mensuales y una alta satisfacción (más de 60 puntos EPA).

Además, existe una página web de navegación simple, con respuestas a las inquietudes más frecuentes de usuarios de smartphones de la tercera edad, guías de uso y videos tutoriales.

Trabajo con la Fundación Conecta Mayor UC

Entel ha apoyado desde un inicio a esta Fundación de la Pontificia Universidad Católica de Chile dedicada a la inclusión digital de personas mayores. En septiembre de 2020, donamos 80 mil planes de datos con vigencia de dos años, consistentes en 300 minutos, 50 SMS mensuales y gigabytes libres de velocidad reducida (entre 256 y 512 kbps). Gracias al trabajo colaborativo con 336 municipalidades, al cierre de 2021 ya había 73 mil personas mayores conectadas. Los beneficiarios reciben un teléfono provisto de una interfaz amigable desarrollada por Entel Ocean y hay un servicio de acompañamiento telefónico a su disposición.

Senior Hackaton

Colaboramos con esta competencia en línea que busca desarrollar soluciones innovadoras y tecnológicas a problemas que afectan la calidad de vida de las personas mayores. Asesorados por expertos del mundo académico y privado, durante dos días estudiantes de educación superior de todo Chile trabajaron en equipos para proponer soluciones a los tres desafíos propuestos en la versión de 2021: inclusión digital, autonomía digital y educación financiera.

Ciudadano Digital

Desde hace varios años hemos abordado la transformación digital y la evolución e impacto de la tecnología, sin embargo, durante 2021 se decidió tener un plan que contemplará de manera transversal lo que se estaba realizando, tanto en Capital Humano, Ciberseguridad, Experiencia Cliente y los distintos mercados bajo un objetivo y relato común. Nace así el Ciudadano Digital, concepto macro para abordar la cultura, educación, seguridad sobre la vida digital.

Este plan considera impulsar alianzas público-privadas y la academia para llegar a la ciudadanía en su conjunto con diferentes contenidos y campañas de información educativa para las personas para el desarrollo y fortalecimiento de hábitos digitales saludables.

Así, en agosto, en el marco del Día del Niño, junto al Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio del Interior (CSIRT) y la Subsecretaría de la Niñez lanzamos una guía de consejos para que los padres enseñen a sus hijos a navegar en la red de manera segura y responsable, en momentos en que el riesgo de ser víctima de un cibercrimen ha aumentado luego de que muchas actividades cotidianas se trasladaran a la esfera digital. En diciembre, con (CSIRT de Gobierno y la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), lanzamos la campaña "Ciberconsejos de seguridad para evitar caer en estafas esta Navidad", con el objetivo de que los usuarios compraran de manera segura sus regalos en una época en que aumenta de manera significativa el comercio online.

Cátedra de Transformación Digital Sostenible

Entel y la Universidad Católica se unieron para crear una cátedra que promueve el desarrollo de docencia e investigación en ámbitos relacionados con los desafíos que plantean las tecnologías de la información y la inclusión digital. También abre oportunidades de emprendimiento para crear nuevos productos, servicios y empresas. Esta iniciativa se enmarca en el proyecto Endowment UC, fondo patrimonial que se utiliza para potenciar la investigación académica y entregar becas a estudiantes.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

8.2

Gestión comunitaria

GRI 413-1/ 413-2

Mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con las comunidades y demás grupos de interés es una prioridad para Entel. Nos sentimos convocados a ser líderes de la industria en esta materia, por medio de la construcción de vínculos responsables y eficaces que nos habiliten para seguir desplegando infraestructura en beneficio de la calidad de nuestros servicios, y de inversiones sociales para el desarrollo de la sociedad.

Por otra parte, nuestra estrategia de sostenibilidad compromete a Entel con la identificación y comprensión de los impactos que pueden causar nuestros servicios y productos. Al interior de la compañía existe un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas áreas que se involucran en cada proyecto con la misión de relevar la consideración del entorno.

Gestión de los impactos comunitarios de la instalación de antenas

La instalación de antenas es clave para brindar conectividad a los habitantes de los países en los que operamos, pero esta actividad podría ser considerada por algunas comunidades como causal de impactos cuando éstas se ubican en su territorio. En general, es necesario instalar nuevas antenas cuando desplegamos redes en zonas con carencias de cobertura, mejoramos el servicio en zonas con cobertura o ampliamos la capacidad de la red. Estas actividades siempre se llevan a cabo con respecto a la legislación vigente:

En Chile, rige la Ley 20.599 ("Ley de Antenas"), de 2012. En virtud de este cuerpo legal:

- **Se debe dar aviso a la Dirección de Obras Municipales correspondiente** antes de instalar una torre de soporte y antena de hasta tres metros de altura, cuando la estructura porta-antenas se instala sobre edificios de más de cinco pisos o en zonas rurales, cualquiera sea el tamaño.
- **Se debe obtener un permiso de instalación ante la Dirección de Obras Municipales** para construir estructuras de soporte de antenas con una altura total superior a tres metros. En esos casos, hay que comunicar el proyecto en forma detallada a las juntas de vecinos y a los propietarios de todos los inmuebles del área, además de publicar una inserción en un periódico de la capital provincial o regional. Los propietarios y vecinos pueden presentar observaciones al Concejo Municipal, ente encargado de gestionarlas.
- **La instalación de antenas y sistemas radiantes en torres ya construidas** no requiere permiso ni aviso.
- **Se establecieron límites de potencia más exigentes** que los recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (CIPRNI).

En Perú, hay que cumplir la Ley 29.022 ("Ley para el Fortalecimiento la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones"), de 2007. De acuerdo con esta ley y sus posteriores modificaciones:

- **La autorización para instalar antenas de telecomunicaciones** queda sujeta a una aprobación automática por parte de los gobiernos locales, con posterior fiscalización.
- **El Anexo 2** del reglamento establece los lineamientos para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones con la finalidad de minimizar su impacto visual, privilegiando el uso de modelos de mimetización.
- Existe una reglamentación sobre las emisiones, basada en las recomendaciones de la OMS, la CIPRNI y la Organización Internacional de las Telecomunicaciones.

Pese a que la actividad está normada, algunas comunidades se preocupan, ya sea porque creen que las antenas producirán algún menoscabo a sus propiedades o por desconocimiento de la reglamentación de emisiones electromagnéticas y los estudios serios que se han hecho al respecto. Frente a eso, hemos privilegiado el trabajo en dos frentes:

- **Aminorar el impacto del proyecto:** para ello, hacemos el mayor uso de la infraestructura existente (postación eléctrica o de seguridad urbana, edificación en altura y azoteas, sitios eriazos, etc.) y de elementos de hermoseamiento. El 70% de la infraestructura de Entel en zonas urbanas se compone de antenas con arquitectura incorporada, adosadas a edificios y microceldas que se integran con el paisaje urbano.
- **Hacer una gestión previa con las comunidades circundantes y vecinos que podrían ser foco de conflicto:** se les explican los beneficios de la conectividad y se les dan a conocer los estudios sobre las emisiones electromagnéticas de las redes, junto con la regulación asociada.

A pesar de que hemos tenido buenos resultados, es un trabajo que requiere de esfuerzos permanentes. Durante 2021 desarrollamos varias iniciativas de sensibilización y difusión, algunas dirigidas a los contratistas a cargo de las instalaciones y otras para las propias comunidades.

Nueva guía de relacionamiento

De modo de implementar una forma única de relacionarnos con las comunidades de nuestras áreas de influencia, en 2021 publicamos la "Guía de relacionamiento con la comunidad para la instalación de infraestructuras de telecomunicaciones de Entel". Está dirigida a trabajadores de empresas contratistas involucrados en la labor de instalación de antenas de Entel y a los colaboradores propios vinculados a esos proyectos. Su objetivo es informar y educar sobre cómo Entel gestiona sus relaciones comunitarias, aplicando la comunicación efectiva y transparente, en línea con la estrategia de sostenibilidad. La guía también da conocer los beneficios del acceso a la red de telecomunicaciones, para así poder comunicarlos.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión comunitaria

Taller para contratistas

Impartimos un ciclo de talleres de relacionamiento comunitario para empresas contratistas, con el fin de entregarles herramientas teóricas y prácticas para un contacto adecuado con la comunidad, basado en un lenguaje común y en la entrega de información transparente y oportuna, de modo de prevenir potenciales conflictos al momento de instalar infraestructura. En total fueron 11 horas de capacitación distribuidas en cuatro jornadas, con 85 contratistas capacitados.

Videos educativos: Conectores de la realidad

Elaboramos tres videos educativos sobre la Ley 20.599 y los estándares internacionales en que se enmarca la instalación de antenas, de manera de derribar mitos y dar a conocer las buenas prácticas imperantes.[1]

[1] **Los videos están disponibles en:**

Ver más

[2] **Siglas en inglés** de ciencias, tecnología, ingeniería, arte y matemáticas.

Charlas para comunidades

Organizamos charlas territoriales y virtuales con autoridades, reguladores y comunidades de las zonas Norte, Centro, Sur y extremas de Chile, para escuchar sus demandas de servicios, conocer sus necesidades y llegar a acuerdos.

Interacciones comunitarias por instalación de infraestructura en 2021

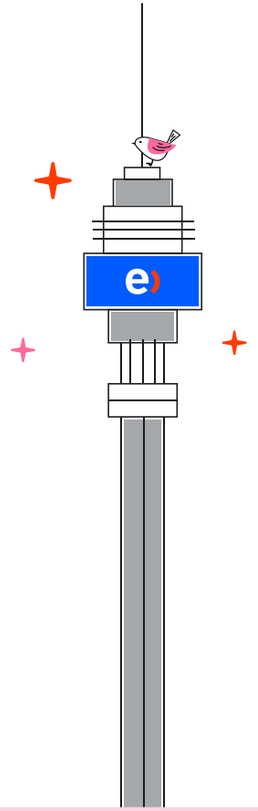
Durante el año, con motivo de nuestro Programa de Infraestructura Móvil, interactuamos con 26 comunidades en territorio chileno. Hubo dos casos en que una comunidad o grupo de vecinos se opuso a los trabajos que debían realizarse. Ambos se resolvieron con éxito:

- Un grupo de vecinos se opuso a la realización de trabajos en una zona de Temuco, con apoyo de un concejal de la comuna. Tras reunirnos con ellos para explicarles el proyecto y sus beneficios, se resolvió reubicarlo en una compañía de bomberos cercana a la locación original.
- Después de haber instalado una estructura de soporte liviana en la localidad de El Estero (Lago Rapel), un grupo reducido de personas de la comunidad se manifestó en contra, llegando incluso a quemar la estructura. Aducían problemas de salud e incumplimientos de la Ley 20.599. Ante la imposibilidad de reanudar las obras y los servicios, nos reunimos con las juntas de vecinos del sector para explicarles los beneficios del proyecto, el cual les permitiría conectarse a la red 4G. Esto era especialmente importante para los jóvenes del entorno, que se veían impedidos de participar en clases remotas. Finalmente, logramos retomar los trabajos de reposición. El sitio está activo al cierre de este informe.

En Perú, el despliegue de nuevas torres se hace con equipos propios o con proveedores de infraestructura pasiva (TowerCo). Por requerimiento regulatorio, deben entablarse negociaciones previas con las comunidades campesinas aledañas. En 2021 dos sitios fueron asignados a TowerCo, cuyos representantes negociaron con las comunidades Ayllopongo (departamento de Cusco) y Cochatama (departamento de Huánuco). Por otro lado, el Proyecto de Expansión de la Red de Transporte requirió el despliegue del enlace de fibra óptica La Esperanza-Casa Grande (departamento de La Libertad), ocasión en la que interactuamos con la empresa azucarera Casa Grande. No se presentó ningún conflicto ni contingencia social. Si eso sucede, contamos con un procedimiento que incluye charlas de sensibilización, entrega de documentos de respaldos emitidos por la OMS y la opción de modificar el proyecto técnico.

Fomento de la educación

Potenciar la educación en torno a las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas en niños, jóvenes y mujeres se ha vuelto un pilar fundamental de la estrategia de sostenibilidad de Entel. Para nosotros, es muy importante que cada vez más jóvenes se interesen en estas áreas y las exploren, especialmente las mujeres, que muchas veces quedan al margen. Por eso, en 2021 formamos partes de tres iniciativas STEAM[2]:



Premio "Los Creadores"

Entel se sumó a la quinta versión de este certamen organizado por Fundación Kodea, que premia el talento digital escolar. En 2021 incluyó por primera vez un programa formativo, con talleres para guiar a los estudiantes y docentes en el proceso de convertir sus ideas en soluciones innovadoras con base tecnológica, instancia de la cual participaron algunos de nuestros colaboradores. Los ganadores de cada región asistieron a la final en Santiago, donde también expertos de Entel participaron como jurados de las soluciones.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI



Gestión comunitaria

Academia Atómicas

Fundación Tremendas, plataforma colaborativa que busca visibilizar el talento de niñas y jóvenes, lanzó la academia Atómicas, una instancia virtual y gratuita que invita a mujeres de entre 12 y 25 años de Latinoamérica y el Caribe a descubrir sus intereses en astronomía, biología, tecnología y robótica a través de talleres y clases impartidas por expertos. Ejecutivos de Entel fueron parte del profesorado en 2021. Posteriormente, mentores de nuestra empresa acompañaron a las participantes en el desarrollo de sus proyectos.

Proyecto Lab4U

Entel y esta empresa que crea aplicaciones para facilitar la educación científica implementaron un proyecto piloto en cuatro colegios de la Fundación Belén Educa para que sus profesores y alumnos accedan a herramientas y actividades que les permitan profundizar los conocimientos de sus especialidades.

Cifras

$ 47.280.000
Fondos de voluntariado en 2021

21.339
tarjetas SIM donadas a 27 instituciones en 2021

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

8.3

Gestión Ambiental

GRI 102-11/ 302-1/ 303-3/ 305-1/ 305-2/ 305-3/ 306-1/ 306-2/ 306-3/ 306-4/ 306-5

En Entel somos conscientes de los desafíos que enfrenta el planeta y por eso buscamos desarrollar nuestras actividades cuidando el medio ambiente, en línea con nuestra Política Ambiental.[1] Por las características de las operaciones de la compañía y sus impactos más significativos, las iniciativas ambientales más importantes se vinculan a la eficiencia energética y la gestión de los residuos que generamos a lo largo de nuestra cadena de comercialización y posventa.

Como parte del eje de Transformación Consciente de la estrategia de sostenibilidad de Entel, nos planteamos el desafío de mejorar la ecoeficiencia de nuestras operaciones. Con ese fin, estamos desarrollando un sistema de gestión ambiental para nuestras operaciones en Chile, con el que esperamos llevar un mejor control de los impactos ambientales de nuestras actividades, con foco en la prevención para hacer frente a los riesgos y oportunidades que plantea el cambio climático.

[1] Disponible en:

Ver más

Eficiencia energética

Las redes y centros de datos concentran el consumo más relevante de electricidad en nuestras operaciones. Nos hemos puesto la meta de ir aumentando la eficiencia energética de estas instalaciones a medida que el tráfico de datos crezca y de incorporar más energías renovables a nuestra matriz.

Precisamente una porción de los USD 800 millones recaudados por el bono verde y social que Entel colocó en 2021 se destinará a inversiones en energías renovables para alimentar nuestra red. Ya hemos hecho avances al respecto. Contamos con un parque de 140 antenas alimentadas por energía solar, 19 energizadas por el viento y 4 puntos de presencia con celdas de hidrógeno de 5Kw cada una como respaldo energético. Además, en la última licitación para abastecer de electricidad a nuestros data centers y edificios corporativos, que tuvo lugar en 2019, incluimos el uso de energías renovables debidamente certificadas. Este contrato se extiende hasta 2022.

Los fondos del bono sostenible también ayudarán a financiar proyectos de eficiencia energética a nivel de la red y data centers, los cuales incluyen:

Redes

- **Incorporación de inteligencia artificial** al consumo de energía en la red
- **Uso de softwares** que desactivan sectores de la red cuando no hay tráfico
- **Uso de tecnologías eficientes** en el desarrollo de cualquier red, fija o móvil
- **Ajustes en los equipos de climatización** para disminuir el consumo eléctrico
- **Reemplazo** de balizas halógenas por LED

Data Centers

- **Ventilación** más eficiente
- **Implementación de confinamientos de aire** para reducir el consumo energético de los ventiladores de las salas TI.
- **El 65% del consumo energético** corresponde a energías renovables.

Gestión de la eficiencia energética en redes durante 2021

Para gestionar las redes, utilizamos una serie de indicadores que relacionan volumen de tráfico de datos con factores como la calidad, las capacidades disponibles e implementadas y el uso de recursos —entre ellos, la electricidad—, que se revisan en cabinas y reuniones de comités de seguimiento. Esta práctica se ve reforzada por el programa anual de eficiencia energética, que el equipo de redes de Entel ejecuta en todos sus sitios. En 2021 implementamos varias iniciativas que tuvieron impacto positivo en el consumo energético de las redes:

- **Aplicación de nuevas funcionalidades:** Llevamos adelante un proceso de ingeniería para aplicar en Chile a nivel nacional funcionalidades de eficiencia energética en las tecnologías 3G y 4G, con el objeto de reducir el consumo en función del tráfico que maneja cada celda. De esta forma, se disminuyó el consumo en los horarios de baja demanda y se redujeron los costos de operación del servicio. En términos generales, los ahorros de energía en los puntos de presencia compatibles con el despliegue de esta funcionalidad llegaron a 20%. Esto generó un ahorro anual de USD 392.000, equivalente a 3.564 kWh/año.
- **Aumento de la temperatura de operación:** Se fijó en 28°C en 750 sitios, lo cual disminuyó la cantidad de horas de operación del equipo de climatización de cada uno de los sitios configurados, con la consiguiente baja del consumo de energía. Con esto se logró un ahorro de USD 112.000, equivalente a 1.018 kWh/año.
- **Reemplazo de equipos heredados:** Realizamos el apagado de equipos con bajo tráfico, migrando los servicios a nuevas tecnologías más eficientes. Esto generó un ahorro de USD 56.000, equivalente a 509 kWh/año.

En total, conseguimos un ahorro de 2,48 GWh/año con las iniciativas descritas.

El consumo de energía en redes alcanzó 189.599 MWh en 2021, un aumento menor a 1% comparando con el consumo de electricidad que se registró en 2020. Las medidas de eficiencia energética evitaron un alza mayor.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión Ambiental

Gestión de la eficiencia en data center durante 2021

Nuestros centros de procesamiento de datos son medidos por el estándar internacional Power User Effectiveness (PUE), lo cual los sitúa a la altura de los más eficientes data centers del mundo. En 2021 el PUE promedio fue de 1,75, manteniendo el valor del año anterior.

El consumo de electricidad fue de 94.157,77 MWh, manteniendo el nivel de consumo de 2020. En tanto, el consumo de agua para nuestras instalaciones de data center fue de 161.171 m3 en total en 2021. Longovilo posee derechos de aprovechamiento de agua subterránea, el resto de las instalaciones se abastece de la red de agua potable.

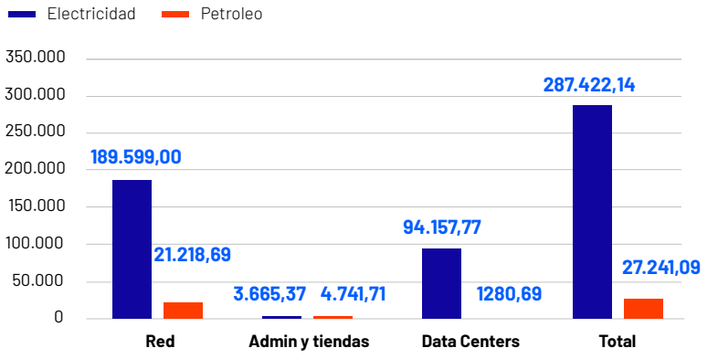
Estándares internacionales para la eficiencia energética e hídrica

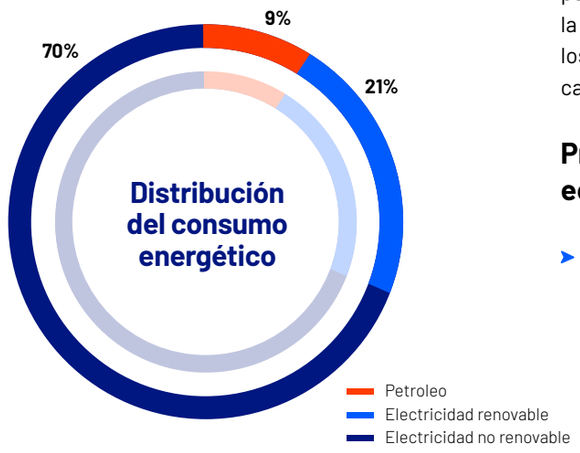
Nuestro edificio corporativo en Parque Titanium está precertificado por la organización U.S. Green Building Council, que promueve el diseño, construcción y operación de edificios responsables con el medio ambiente y la sociedad.

El diseño sustentable con el cual fue construido genera ahorros cercanos al 20% del consumo de edificios semejantes en el mismo sector.



Consumo energético Entel Chile 2021
(Total: 314.663,23 MWh)





Economía y educación circular

En Entel llevamos un permanente monitoreo de los residuos generados en nuestra cadena de valor y tomamos acciones para gestionarlos de manera responsable, de acuerdo con los principios de la economía circular, ya que somos conscientes de la amenaza que la incorrecta disposición de ellos representa para nuestro entorno y la salud de la población.

Este trabajo también involucra a los proveedores, nuestros principales socios del negocio, y a organizaciones y empresas ambientales con las que hemos establecido alianzas. Al mismo tiempo, nos esforzamos por crear conciencia en la sociedad sobre la importancia de hacer un uso circular de los recursos, para lo cual hemos diseñado campañas de gran impacto.

Programas internos de economía circular.

➤ "Entel Cero Basura"

En 2021 continuó el programa de reciclaje corporativo, aunque hubo menos residuos para reciclar debido al teletrabajo. De todas formas, se mantuvieron los contenedores habilitados para el reciclaje de materiales como papel, botellas PET, latas de aluminio, vidrio, pilas y colillas. Además, sumamos al centro de datos de Ciudad de los Valles, y en total, la campaña corporativa gestionó 7,8 toneladas.

➤ Campaña de recolección de residuos electrónicos

En 2021 impulsamos dos campañas internas de reciclaje de residuos electrónicos y mobiliario de todos los tamaños. Participaron más de 120 colaboradores y logramos reciclar 5,7 toneladas.



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión Ambiental

➤ Reciclaje de material publicitario

Con apoyo de MktGreen, en Entel reutilizamos el material publicitario exhibido en la vía pública. En 2021 se imprimieron 9.693,23 m2 de publicidad, se desinstalaron 8.229,79 m2 y logramos recolectar y recuperar 4.032,5 m2, lo que equivale a 1.774,3 kg que no fueron enviados a relleno sanitario. El porcentaje de recuperación fue de 49% y el de CO2 compensado llegó a 29%, equivalente a 2.116,7 kg de CO2.

Desde sus inicios, este programa nos ha permitido recolectar más de 30.000 m2 de material publicitario, lo que corresponde a 13 toneladas de residuo y más de 16 toneladas de CO2 que no fueron emitidas a la atmósfera.

Campañas públicas de promoción de la economía circular

➤ Campaña "La vida del planeta está en tus manos"

Continuamos con esta campaña que promueve la reparación de los equipos en nuestras diez tiendas con atención de especialistas, la reutilización a través de la compra de equipos seminuevos —dispositivos reacondicionados con garantía Entel— y el reciclaje electrónico a través de nuestra red de recolección. La idea es seguir brindando estas opciones a nuestros clientes y educándolos para que sean cada vez más conscientes de la relevancia de reparar, reutilizar y reciclar.





70%

de los problemas que presentaban los **equipos llevados por los usuarios a e)service** en 2021 se **solucionaron con una sola interacción.**

Las reparaciones de equipos crecieron un **7% respecto a 2020.**

Cifras

18.865

equipos seminuevos se vendieron en 2021.

Cifras

111

puntos de reciclaje electrónico en tiendas

2,814

toneladas de residuos recuperados y reciclados en 2021

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión Ambiental

➤ Campaña Reutiliza

Entel llevó a cabo la segunda etapa de su campaña "Reutiliza", lanzada en 2020 junto a Kyklos y el Centro Inclusivo de Reciclaje (CiR) con el fin de recolectar equipos electrónicos en desuso para reacondicionarlos y entregarlos a estudiantes en contextos vulnerables. En 2021 hubo más contenedores donde depositar equipos y se elevó de 15 a 33 el número de comunas de la Región Metropolitana en las que fue posible solicitar el retiro a domicilio.

Durante el año se recibieron más de 8.000 equipos electrónicos en desuso, que fueron revisados para evaluar si eran reparados o reciclados. Con esto, 1.359 equipos fueron donados a 40 diferentes instituciones educacionales a lo largo de Chile, como la Escuela Italia (Los Niches, Curicó), la Fundación Niño y Patria, el colegio Patricio Mekis de Maipú Maipú, la fundación Levantemos Chile, la Escuela Valle de Lumaco y la Fundación Familias Mundi Chile.

Aparte de ayudar a estudiantes, evitamos que más de 16 toneladas de residuos electrónicos llegaran a rellenos sanitarios.

Equipos donados

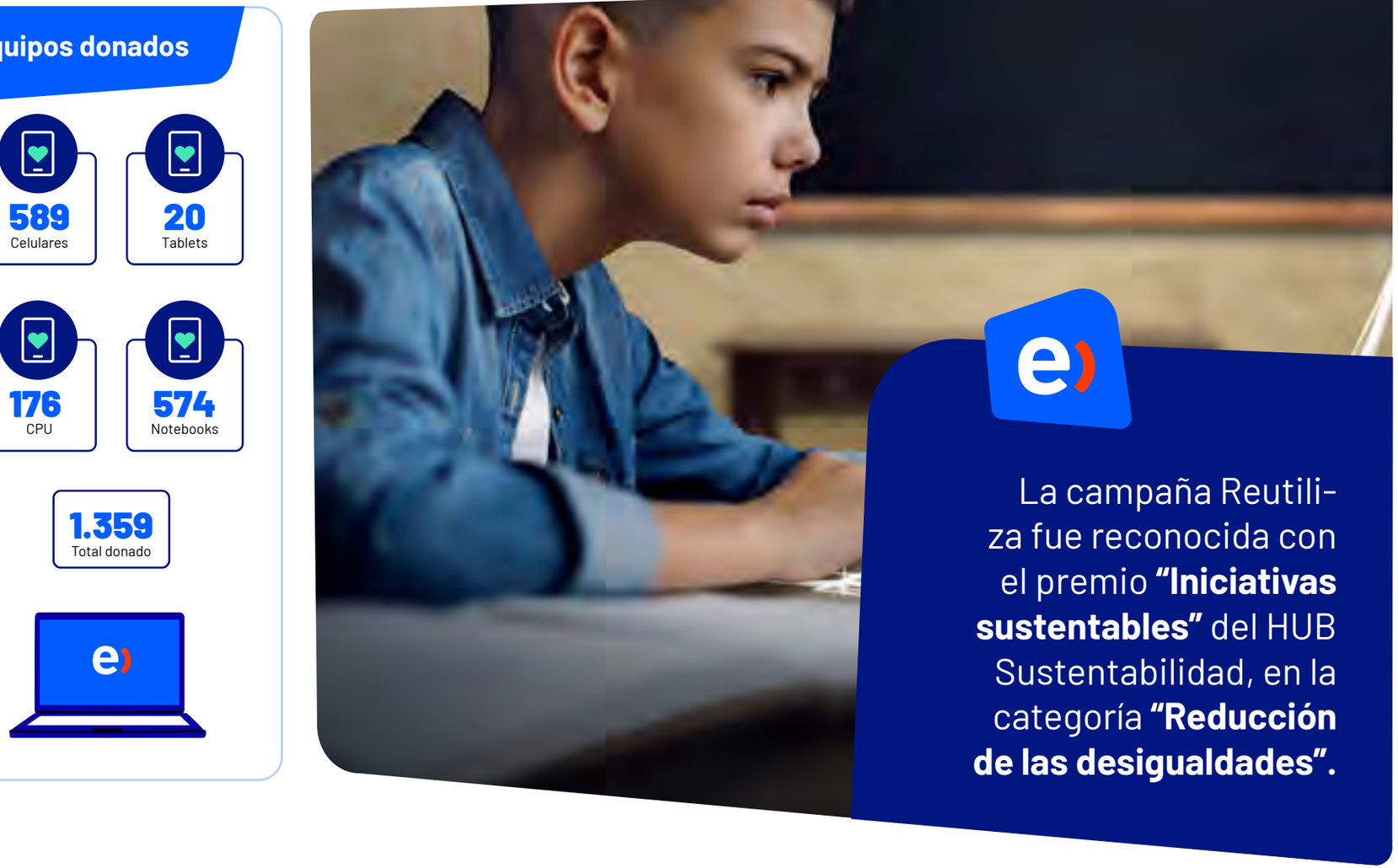
589
Celulares

20
Tablets

176
CPU

574
Notebooks

1.359
Total donado



La campaña Reutiliza fue reconocida con el premio **"Iniciativas sustentables"** del HUB Sustentabilidad, en la categoría **"Reducción de las desigualdades".**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Gestión Ambiental

Patrocinio al Centro de Inclusivo de Reciclaje (CiR)

Con el apoyo de nuestra empresa, el CiR sigue operando en Maipú para recuperar y valorizar cada vez más residuos electrónicos, que son retirados de domicilios, empresas y colegios en la Región Metropolitana. Este centro también tiene una gran ambición social, ya que da empleo a personas con discapacidad cognitiva. En 2021, se capacitó a 4 colaboradores con discapacidad del CiR como expositores para que sigan potenciando la educación circular en las comunidades.

Charlas educativas

Junto a Kyklos, durante 2021 realizamos 12 charlas virtuales, con la asistencia de más de 2.300 estudiantes de 120 escuelas. En estas instancias, expertos y colaboradores del CiR educaron sobre la correcta disposición de los residuos electrónicos. También hubo actividades presenciales, en las que participaron unos 7.600 estudiantes de 75 establecimientos.

Reciclapp

Seguimos trabajando con la aplicación que permite conectar a quienes quieren reciclar. Para promoverla, divulgamos videos y posteos explicativos a través de las redes sociales. Pusimos acento en los tipos de residuos que se reciben a través la app, ya que ampliamos la categoría de RAEEs (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos). Asimismo, ayudamos a impulsar la campaña de reciclaje e-week, cuyo alcance se amplió a más ciudades de Chile, logrando recuperar y reciclar 1.094 kgs de aparatos eléctricos. En total, a través de Reciclapp gestionamos 2.991 kgs de residuos electrónicos en el año.

Programa para clientes de Mercado Corporaciones

Extendimos durante otro periodo más este programa que cuenta con 24 puntos de recolección dispuestos en instalaciones de los clientes corporativos de Entel. Aunque el flujo de trabajadores fue menor por las restricciones de aforo, pudimos recolectar 350 kgs de residuos electrónicos.

Reciclaje electrónico en Perú

Por medio de 230 contenedores distribuidos a nivel nacional, Entel recuperó 8.957,46 kilos en 2021. Desde que comenzó esta campaña en 2016, se han logrado recolectar y recuperar 220.783,64 kg en total.

Iniciativa	Tipo de residuo recolectado	Toneladas recolectadas 2021
Entel Cero Basura	Papel, botellas PET, latas de aluminio, vidrio, pilas y colillas	7,8 t
Reutilización de material publicitario exhibido en la vía pública	Material publicitario en desuso	1,8 t
Campaña interna de reciclaje con colaboradores	Residuos electrónicos y mobiliario	5,7 t
Reciclaje electrónico de tiendas y red de contenedores a lo largo de Chile	Residuos electrónicos	7,5 t
Recolección de equipos Campaña Reutiliza		16,8 t
Reciclapp		3 t
Campaña para clientes de Mercado Corporaciones		0,4 t
Campaña de reciclaje en Perú		9 t

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Gestión Ambiental

Gestión y Disposición de Residuos / Entel Chile (kg)

Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2018	2019	2020	2021
Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de Reciclaje	12.090	28.413	9.881	10.854
Provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos	333.505	830.604	178.036	385.769
Plásticos	Operador de reciclaje y residuos	7.973	16.642	5.001	361
Papel	Planta de tratamiento	1.452	-	-	-
Cartón	Reciclaje	181.486	17.236	59.854	8.012
Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	29.214	14.271	50.855	80.274
Industriales sólidos no peligrosos	Relleno Sanitario	29.214	83.500	283.146	86.540

Evolución de las emisiones (tonelada de CO2e)

Tipo de emisiones	2018	2019	2020	2021
Directas (Alcance 1)	7.552,0	6.857,4	6.508,9	7.593,8
Indirectas (Alcance 2)	127.355,4	89.222,5	83.291,0	87.350,4
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	16.005,6	8.261,6	10.523,9	11.518,5
Huella Total	150.913,1	104.341,5	100.323,8	106.462,7

Huella de carbono

Desde 2016 medimos las emisiones de gases de efecto invernadero generados por nuestras operaciones, tanto las directas como las indirectas. Para este cálculo, se considera la información entregada por las áreas de Redes, Data Center, Inmobiliaria, Compras y Logística.



Categoría emisiones Alcance 3	Emisiones (ton CO2e)
Papel de oficina	11,8
Importación y distribución de equipos	11.390,8
Viajes aéreos	115,8

Distribución de emisiones 2021 por tipo de instalación

Antenas	74%
Data Center	12%
Distribución equipos	11%
Edificios corporativos	1%
Tiendas propias	1%
Call Center	1%



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

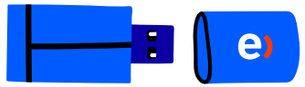
Índice GRI

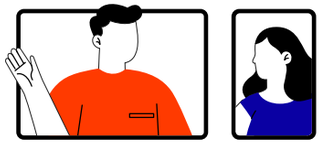


Capítulo 09

Resultados: Gestión Financiera Consolidada

- Contextos mercados
- Resultados 2021





Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

9.1

Contextos mercado

Chile

Durante el año 2021, la economía creció, impulsada por un rápido avance en la administración de vacunas, un amplio paquete de estímulos fiscales y el impacto de corto plazo de los retiros extraordinarios de los fondos de pensiones en el consumo. El PIB mostró un crecimiento del 11,7% en el año. En el contexto de una demanda interna creciente y restricciones por el lado de la oferta, la inflación alcanzó un 7% comparado al 2020. Respecto al mercado bursátil, el principal indicador de la plaza nacional, IPSA cerró el año con una ganancia de 3%.

En materia política, en 2021 vivimos distintos procesos eleccionarios tales como: integrantes de Convención Constitucional; elección de Gobernadores Regionales, elecciones municipales, Parlamentarias (que resultaron en un Congreso equiparado) y elecciones presidenciales, donde fue electo presidente Gabriel Boric, perteneciente a la coalición Apruebo Dignidad.

En materia regulatoria, durante los primeros meses del 2021 se resolvieron los concursos 5G lanzados en 2020, con la asignación de 20 MHz en banda 700 a WOM, 30 MHz en banda AWS a WOM, 50 MHz a Telefónica (Movistar), Entel y WOM en espectro de banda 3,5 GHz. Estos tres concursos se resolvieron mediante licitación (oferta económica para la adjudicación del espectro luego de producirse empate en los proyectos técnicos de los oferentes); y mediante asignación directa de 400 MHz en espectro de 26 GHz a Claro (en 34 Comunas), Entel (en 20 Comunas) y Wom (15 Comunas). Luego del trámite de toma de razón en Contraloría y posterior notificación a los concesionarios, durante el mes de octubre se publicaron en el Diario Oficial los Decretos de Concesión para los concursos en banda 700 MHz, AWS y 3,5 GHz. Con dicha publicación los concesionarios iniciaron los procesos de autorización de la infraestructura para cumplir con el proyecto técnico de los concursos. Finalmente, en diciembre, a través de un acto encabezado por el Presidente de la República, se autorizó el uso comercial de la tecnología 5G. A partir de ello Entel comenzó a ofrecer conectiva 5G a sus clientes.

La industria de telecomunicaciones se mantiene en altos niveles de competitividad, centradas en segundas líneas gratis y aumentos sustantivos de GB. La relevancia del sector se intensificó desde el inicio de la pandemia por Covid-19, dando papel crucial a la conectividad y tecnología en la vida de las personas. En la actualidad el mercado cuenta con alto número de contratos activos. Los tráficos de datos, cantidad de conexiones y penetración de los servicios indican el buen desempeño y crecimiento durante el año. Se mantiene la tendencia hacia una operación más ágil a través de venta de infraestructura y despliegue de redes, abriéndose a modelos compartidos. Como también migración hacia las plataformas digitales, impulsado por crecimiento del comercio electrónico y el uso de aplicaciones con fines de entretenimiento.

El mercado Hogar también se vio impulsado por la pandemia con fuerte competencia y agresividad tarifaria, acelerando el despliegue de Fibra Óptica al Hogar por parte de los operadores.

Durante el año se anunció joint venture entre VTR y Claro Chile, alianza que tiene como objetivo formar una nueva sociedad que permitirá a ambas empresas competir en el desarrollo de la tecnología de quinta generación, enfocada en entregar servicios de Internet con señal 5G y conexión de Fibra Óptica.

Este año Chile se convirtió en el primer país de la región en asignar espectro para la tecnología 5G luego de proceso de subasta que se inició en 2020. El proceso incluyó la exigencia de un acceso mayor a las poblaciones rurales y desconectadas, así como a lugares estratégicos definidos por la autoridad.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Contextos mercado

Según estimaciones, el sector de telecomunicaciones mostró un crecimiento de alrededor del 7,4% en los ingresos orgánicos respecto al año 2020, debido principalmente a: Negocio móvil (+8,4%, explicado por equipos +20,9% y servicios móviles +3,6%); Negocio Fijo (+6,1%, impulsados por servicios empresariales +10,4% y servicio fijo Hogar +3,5%).

Perú

Al igual que en el año anterior, el 2021 estuvo marcado por las restricciones generadas por las nuevas olas de la pandemia del Covid-19 y la incertidumbre política que se acentuó con la celebración de las elecciones generales, dando como resultado que el tipo de cambio llegara a máximos históricos de 4.15 soles por dólar. El inicio de la vacunación masiva en el segundo semestre del año permitió reducir estas restricciones y contribuir a la recuperación de la actividad económica. Al cierre de 2021, más del 70% de la población elegible ya había recibido por lo menos una dosis de la vacuna. A pesar de ello, se estima que el PBI presente un crecimiento en 2021 de 13.4% principalmente por un rebote estadístico respecto a 2020 (caída de -11% producto del casi cierre total de la economía en el segundo semestre).

Al igual que la economía en su conjunto, el sector de telecomunicaciones en Perú presentó una recuperación tras la disminución de las medidas de confinamiento y las restricciones a las actividades económicas. Salvo en el mes de febrero, la mayor parte del año se mantuvo el curso normal de las actividades de venta en tiendas, junto con la portabilidad y activación de nuevas líneas móviles y accesos fijos. Al mismo tiempo, se observa un alto revolving durante el segundo semestre, donde se retoman los subsidios en pospago. En servicios Hogar se aceleró el despliegue de Fibra en Lima por parte de Operadores.

En materia regulatoria, el 2021 fue un año desafiante. En lo relativo a la gestión del espectro, en los primeros meses del año se obtuvieron las habilitaciones para prestar servicios fijos y móviles 5G en la banda 3.5Ghz.

Se estima que los ingresos del sector móvil se incrementen en 24% a diciembre 2021, gracias principalmente al crecimiento de 69% de terminales y 9% en servicios, ambos como recuperación tras los meses de restricción total en ventas por el estado de emergencia del 2020. Finalmente, se estima que los servicios fijos de hogar crezcan 5%, asociado principalmente a mayores ingresos por banda ancha (+13%), mientras que los ingresos de TV de pago presenten una caída de -1% y los de telefonía fija se reduzcan en -6%.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

9.2

Resultados 2021

Resultados consolidados (millones $)	2021	2020	Var.%	2021 Orgánico	2020 Orgánico	Var.%
Ingresos consolidados	2.460.119	2.147.484	14,6%	2.438.513	2.104.763	15,9%
EBITDA	772.452	684.232	12,9%	750.845	641.511	17,0%
Margen EBITDA	31,40%	31,86%		30,79%	30,48%	
Utilidad operacional	294.375	212.469	38,5%	273.018	169.748	60,8%
Gasto Financiero Neto	-109.031	-91.641	19,0%			
Diferencia de Cambio y Resultado por Unidades de Reajustes	-66.713	-26.874	148,2%			
Resultados antes de Impuestos	118.630	93.954	26,3%			
Impuestos	-43.655	-9.488	360,1%			
Utilidad del Ejercicio	74.975	84.466	-11,2%			

Nota: Orgánico excluye venta de infraestructura.

Sustancial aumento de abonados móviles, Ingresos y EBITDA

Ingresos consolidados totalizaron $ 2.460.119 millones, un aumento de 14,6% respecto al año 2020. Por su parte lo ingresos orgánicos alcanzaron un incremento de 15,9% vs 2020, impulsado por una expansión en los ingresos por; servicios y equipos móviles en Chile (16,8%) y Perú (+22,3%), servicios residenciales "Entel Fibra" (+95%) junto a una recuperación de los servicios fijos en los segmentos Corporativo y Empresas (+4,6%) impulsados por los servicios Digitales/TI (+8,8%).

EBITDA consolidado llegó a $772.452 millones, lo que representa un crecimiento interanual de 12,9%, EBITDA orgánico muestra un crecimiento de 17% respecto de 2020, impulsado tanto por los resultados de Chile como de Perú en el negocio móvil en el segmento personas y en el segmento Empresas y Corporaciones impactado positivamente por la industria de educación asociado a la pandemia, y en menor medida por aumento de márgenes en los servicios de venta de infraestructura y "Entel Hogar".

EBITDA operación móvil y fija Chile, registró $635.028 millones, un alza de 10% en comparación con el 2020, sin embargo, el EBITDA orgánico asciende a $614.279, mayor en un 12,3% respecto al año anterior. Esto se debe a un mejor desempeño en los márgenes de servicios móviles en todos sus segmentos, márgenes de equipos móviles, negocio "Entel Hogar", asociados a servicios de Fibra y a negocios de infraestructura a otros operadores. Lo anterior fue en parte compensado por un aumento de costos de publicidad y marketing, costos operacionales y gastos administrativos

EBITDA operación móvil y fija Perú alcanzó MUS$ 172.341, crecimiento de un 50,4% respecto al año anterior, a nivel de EBITDA orgánico el aumento alcanzó 68,8%. El progreso se debe en gran medida a mayor escala operativa alcanzada, junto a mayores márgenes de servicios móviles, a márgenes en servicios móviles para teleeducación y a un importante aumento de márgenes de equipos, en parte compensado por aumento en costos de canal asociado a mayor actividad y costos operacionales.

Resultado Operacional Consolidado se elevó a $294.375 (+38,5%) y orgánico asciende a $273.018 (+60,8%). Respecto de la depreciación y amortizaciones, se presenta un aumento de $6.315 millones (+1,3%) respecto del mismo período del año 2020. En Chile, la depreciación aumenta un 3,9%, debido principalmente a la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, y las instalaciones en clientes de proyectos de red fija. En Perú se produce una disminución debido al efecto generado por la desvalorización del sol peruano sobre el peso chileno. En moneda de origen, en Perú se observa un aumento del 11%, relacionado con el despliegue de la red y desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital.

Resultado No Operacional presenta una pérdida al cierre del ejercicio 2021 de -$175.744 millones, aumentando respecto al 2020 (-$118.515) en un 48,3%. Esto se debe principalmente por mayores gastos por unidades de reajustes (unidad de fomento U.F.) afectado por una mayor inflación, y menores intereses ganados en instrumentos financieros por menores tasas de interés. También, se presentan mayores gastos financieros asociados principalmente a los costos ne-

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Resultados 2021

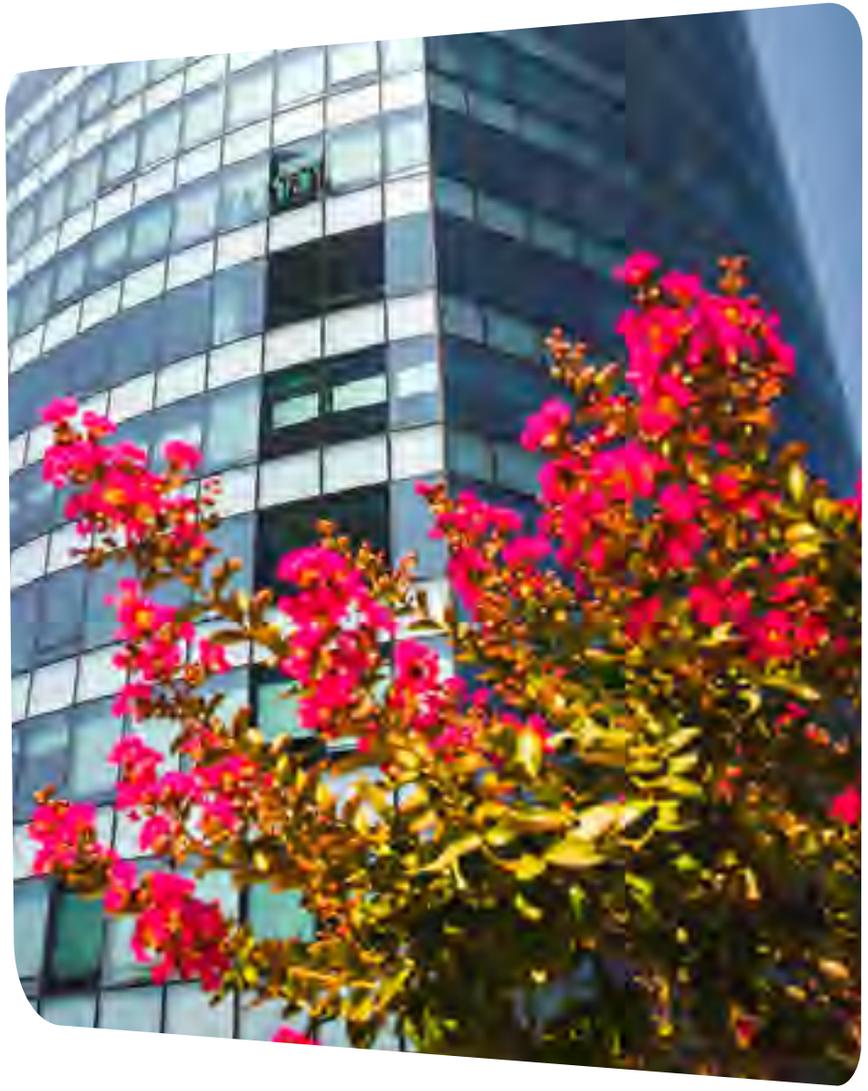
tos de restructuración de deuda donde se presenta una pérdida de $17.368 millones de pesos, que corresponden al efecto neto en resultados de la operación mediante la cual se realiza recompra de deuda en bonos (USD$ 800 millones) que mantenía la Compañía y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032. Esta operación se materializó en septiembre del presente año. Cabe señalar, que la emisión del nuevo bono en los mercados internacionales permitió una reducción de la tasa de interés y extensión de los vencimientos de las obligaciones en el tiempo desde el año 2024 al 2032.

Utilidad neta registró una ganancia de $74.975 millones, disminuyendo respecto de 2020, lo cual está explicado por mayores impuestos relacionadas con el alza del tipo de cambio peso/dólar durante el año 2021, que afectan a las inversiones en el exterior, comparada con una disminución de dicho tipo de cambio en el 2020.

Inversiones, estas ascendieron a $445.467 millones presentando un 20,4% de aumento en comparación al 2020, las cuales se vieron afectadas en dicho año por la emergencia sanitaria y la incertidumbre que esta abría. Por el contrario, el año 2021 trajo nuevos desafíos como la adjudicación de bandas para servicios 5G lo que implicará un esfuerzo adicional en inversiones obligatorias y comerciales de un monto aproximado de $ 340 mil millones en 4 años. Los recursos durante el año 2021 se focalizaron en las áreas estratégicas de la compañía, principalmente en mantener la capacidad de la red móvil 4G con altos niveles de calidad, cobertura 5G y la expansión de la red de fibra al hogar.

Flujo de caja operativo, alcanza $76.372 millones disminuyendo respecto al año 2020, asociado principalmente al pago por licenciamiento 5G, mayor capital de trabajo en línea con aumento de actividad comercial y aumento en las inversiones.

Deuda durante la gestión 2021, la deuda financiera neta aumentó 12,4% respecto del cierre de 2020, principalmente por pagos extraordinarios de licenciamiento 5G y dividendos. Destacamos la positiva evolución de la razón de endeudamiento (deuda financiera neta sobre EBITDA, incluyendo los pasivos por IFRS16) la que, excluyendo el efecto proveniente de la venta de torres en el EBITDA, alcanzó 2,52 veces a diciembre de 2021, mejorando respecto del cierre de 2020 que logró 2,59 veces. Entel mantiene una importante posición de liquidez y sin vencimientos de deudas relevantes, en esta línea, durante el mes de septiembre, se extendieron obligaciones de deuda asociadas a bonos internacionales por un total de USD 800 millones, materializando la compra anticipada de bonos emitidos en los años 2013 y 2014 y con vencimientos de capital entre los años 2022 al 2026. Simultáneamente emitimos un nuevo bono con vencimiento a 10 años plazo, bono estructurado en criterios de Sostenibilidad ("ESG") convirtiéndose con ello en la primera emisión de Entel con esta característica.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI



Índice
GRI

Volver
al índice
Descargar
PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice
GRI

Índice GRI: Conformidad esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
CONTENIDOS GENERALES				
	Perfil de la Organización			
	102-1 Nombre de la organización	3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	36 - 38		
	102-3 Ubicación de la sede	3		
	102-4 Ubicación de las operaciones	146 - 149		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3, 30		
	102-6 Mercados Servidos	36 - 38		
	102-7 Tamaño de la organización	7, 9,13,14,70		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	104 - 105		
	102-9 Cadena de suministro	118		
GRI 102 Contenidos Generales	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se observaron cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante 2021.	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	162		
	102-12 Iniciativas Externas	11		
	102-13 Afiliación a asociaciones	83		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	30 - 31		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	62,67		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Participación de los Grupos de Interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	23		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	107		x
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	23		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	11, 12, 39, 50		
	Prácticas para la Elaboración de Informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	11		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	11		
	102-47 Lista de temas materiales	11		
GRI 102 Contenidos Generales	102-48 Reexpresión de la información		No se registran reexpresiones de la información con respecto a reportes anteriores.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		Para 2021, no se observan cambios significativos en la elaboración de informes.	
	102-50 Periodo objeto del informe	11		
	102-51 Fecha del último informe		El último informe publicado correspondió al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	11		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	11		
	102-55 Índice de contenidos GRI			
	102-56 Verificación externa	11		

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice GRI: Conformidad esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
	GRI 201 Desempeño Económico			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	7 - 8		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7 - 8		
	103-3 Evaluación	7 - 8		
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	24		x
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	54		
	GRI 203 Impactos Económicos Indirectos			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	146 - 149		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	146 - 149		
	103-3 Evaluación	146 - 149		
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	146 - 149, 156		
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	49, 50, 88		
	GRI 204 Prácticas de Adquisión			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	117		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	117		
	103-3 Evaluación	117		
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	119		
	GRI 205 Anticorrupción			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71 - 72		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71 - 72		
	103-3 Evaluación	71 - 72		
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	71 - 72		
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	73		
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	71 - 72		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 206 Competencia Desleal			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71 - 72		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71 - 72		
	103-3 Evaluación	71 - 72		
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	72		
	GRI 207 Impuestos (2019)			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	25		
GRI 207-2	Gobierno, control y manejo del riesgo de impuestos			
GRI 207-3	Relacionamiento con partes interesadas y manejo de las inquietudes relacionadas a impuestos			
GRI 207-4	Reporte de impuestos por país	25		
	GRI 302 Energía			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	162 - 163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	162 - 163		
	103-3 Evaluación	162 - 163		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	163		x
GRI 302-4	Reducción del consumo energético		En comparación al año 2020, se produjo un aumento de consumo energético del 2,7%.	

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice GRI: Conformidad esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 303 Agua y efluentes (2018)			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	54, 163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54,163		
	103-3 Evaluación	54,163		
GRI 303-1	Interacción con agua como recurso compartido	92, 93, 157		
GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		Entel no presenta vertidos de aguas en sus operaciones fuera de la eliminación de aguas municipales a traves de el sistema de alcantarillado.	
GRI 303-3	Extracción de agua	163	Durante 2021, el consumo hídrico de Entel se conformó en parte por la extracción de agua en el Data Center de Longovilo, con un valor de 22.656 m3. Las otras instalaciones de data center tuvieron un consumo desde la red de agua potable, de 138.515 m3. Y por otra parte, el edificio corporativo tuvo consumo de redes de agua potable de 37.437 m3.	x
GRI 303-4	Vertidos de agua		Entel no presenta vertidos de aguas en sus operaciones fuera de la eliminación de aguas municipales a traves de el sistema de alcantarillado.	
GRI 303-5	Consumo de agua	163		
	GRI 305 Emisiones			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	167		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	167		
	103-3 Evaluación	167		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	167		x
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	167		x
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	167		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 306 Residuos (2020)			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	163		
	103-3 Evaluación	163		
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos de los residuos	163 - 166		
GRI 306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	163 - 167		
GRI 306-3	Residuos generados	167		
GRI 306-4	Residuos que no fueron a disposición final	167		
GRI 306-5	Residuos a disposición final	167		x
	GRI 307 Cumplimiento Ambiental			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	163		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación	163		
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2021, no se registraron incumplimiento de la legislación ambiental vigente.	
	GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	118		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118		
	103-3 Evaluación	118		
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	119		
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	119		

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice GRI: Conformidad esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 401 Empleo			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	111		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111		
	103-3 Evaluación	111		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	111	Desglose de rotación por género para hombres y mujeres: Entel Chile 0,9% y 1,2%; CC Chile 8,6% y 5,9%; CC Perú 10,8% y 9,7%; Entel Perú 1,13% y 0,95%.	x
GRI 401-2	Beneficios para empleados de tiempo completo que no se otorgan a empleados de medio tiempo o temporales	114		
	GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018)			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	115		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	115		
	103-3 Evaluación	115		
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	115		
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	115		
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	115		
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	115		
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	116		
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	115		
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	115		
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	115		
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	116		
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	116		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 404 Formación y Educación			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	111		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111		
	103-3 Evaluación	111		
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	112		
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	112		x
	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	108		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	108		
	103-3 Evaluación	108		
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	65, 70, 105, 108		x
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	110		
	GRI 406 No Discriminación			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	108		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	108		
	103-3 Evaluación	108		
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	72		

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice GRI: Conformidad esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	25		
	GRI 408 Trabajo Infantil			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25, 118		
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	118		
	GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	25		
	GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	25		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25		
	103-3 Evaluación	25		
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	25		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	GRI 413 Comunidades Locales			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	159		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	159		
	103-3 Evaluación	159		
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	160 - 161		
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	159		
	GRI 414 Evaluación social de los proveedores			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	118		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118		
	103-3 Evaluación	118		
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	119		
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	119		
	GRI 415 Política Pública			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71		
	103-3 Evaluación	71		
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		Durante 2021, de acuerdo con las políticas y lineamientos corporativos, no se realizaron contribuciones a partidos o representantes políticos.	

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice GRI: Conformidad esencial

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Tema material Propio: GRI 417 Marketing y etiquetado			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	18		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39 - 43		
	103-3 Evaluación	39 - 43		
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2021, no se registran multas significativas relacionadas con comunicaciones de marketing.	
	Tema material Propio: GRI 418 Privacidad del cliente			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	11, 100		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	100		
	103-3 Evaluación	101		
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	101	En 2021 no hubo quejas en materia de privacidad de datos de parte de entes externos que haya acogido la compañía ni de entes reguladores.	
	Tema material Propio: Calidad y confiabilidad de la red			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	146 - 147		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	146		
	103-3 Evaluación	146 - 148		
	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	152		
	Tema material Propio: Experiencia y bienestar del consumidor			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	121		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	121 - 122,126		
	103-3 Evaluación	124		
	Índice de satisfacción e interacción por tipo de canal	123		
	Resultados de la encuesta post-atención de la EPA	123		X

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
	Tema material Propio: Cultura interna y bienestar integral del equipo			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	104		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	107, 114, 115		
	103-3 Evaluación	105, 106, 109, 111 - 113, 116		
	Compromiso anual promedio	115		
	Tema material Propio: Innovación digital y adaptación del negocio			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85 - 87		
	103-3 Evaluación	85		
	Iniciativas de innovación tecnológica y sus impactos directos e indirectos	85, 89 - 94		
	Tema material Propio: Brecha digital y acceso a las tecnologías			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	155		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	156 - 158		
	103-3 Evaluación	158		
	Programas para superar las barreras de acceso a la tecnología y habilidades digitales entre el público en general y para aquellos con dificultades para acceder a la tecnología.	157 - 158		
	Puntos de red en zonas rurales y aisladas	156		
	Tema material Propio: Seguridad de la información y ciberseguridad			
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	95		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	96		
	103-3 Evaluación	95, 98		
	Iniciativas de entrenamiento en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados.	98 - 99		

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Informe de Verificación Limitada Independiente
de Memoria Integrada 2020 de Entel Chile Conformidad esencial

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Informe de los Profesionales Independientes

Santiago, 05 de abril de 2022

Hemos revisado la información relativa a ciertos indicadores de sostenibilidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. detallados más adelante, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, a ser reportada en su Memoria Integrada 2021. La Administración de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. es responsable por la presentación de la información de los indicadores de sostenibilidad de acuerdo con los estándares de elaboración de reporte de sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (estándares GRI), en su opción de conformidad "esencial". Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión sobre la información de los indicadores de sostenibilidad incluidos e individualizados más adelante a base de nuestra revisión.
Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con estándares de atestiguación establecidos por el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) AT-C sección 105, Concepts Common to All Attestation Engagements, y AT-C sección 210, Review Engagements. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos la revisión con el objeto de lograr una seguridad limitada respecto de si cualquier modificación significativa debiera realizarse a los indicadores de sostenibilidad detallados más adelante, para que estén de acuerdo con los estándares GRI en su opción de conformidad "esencial". Una revisión tiene un alcance substancialmente menor al de un examen, cuyo objeto es lograr un razonable grado de seguridad respecto de si los indicadores de sostenibilidad detallados más adelante están de acuerdo con los estándares GRI, en su opción de conformidad "esencial", en todos sus aspectos significativos, para así poder expresar una opinión. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Consideramos que nuestra revisión nos proporciona una base razonable para nuestra conclusión.

Realizamos los siguientes procedimientos:

- Planificación del trabajo de acuerdo a la relevancia y volumen de la información de los Indicadores de Sostenibilidad seleccionados y presentados en el borrador de la Memoria Integrada 2021;
- Realización de entrevistas a diversos funcionarios proveedores de información de los Indicadores de Sostenibilidad seleccionados para la Memoria Integrada 2021;
- Constatación, sobre la base de pruebas, que los datos de los Indicadores de Sostenibilidad seleccionados e incluidos en la Memoria Integrada 2021 son consistentes con sus documentos de respaldo y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables;
- Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2021, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada de los siguientes Indicadores de Sostenibilidad:
  - o 102-41 (DJSI) Acuerdos colectivos de negociación
  - o 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.
  - o 302-1 Consumo energético dentro de la organización.
  - o 303-3 Extracción de agua
  - o 305-1 Emisiones Directas (alcance 1) Emisiones de GEI.
  - o 305-2 Energía indirecta (alcance 2) Emisiones de GEI.
  - o 306-5 Residuos destinados a eliminación
  - o 401-1 (DJSI) Nuevos empleados contratados y rotación de
  - o empleados
  - o 405-1 (DJSI) Diversidad de órganos de gobierno y empleados.
  - o 3.5.4 (DJSI) Talento líder y colaborativo
  - o 1.5.2 (DJSI) Experiencia y bienestar del consumidor

En la ejecución de nuestra revisión, hemos cumplido con las normas de independencia y otros requerimientos éticos expuestos en el Código de Conducta Profesional y hemos aplicado las Normas de los Estándares de Control de Calidad establecidos por el AICPA.

En base a nuestra revisión, no tenemos conocimiento de cualquier modificación significativa que debiera realizarse a la información de los Indicadores de Sostenibilidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. individualizados anteriormente, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, presentada en la Memoria Integrada 2021, para que ésta esté de acuerdo con los estándares de elaboración de reporte de sustentabilidad de la Global Reporting Initiative en su opción de conformidad "esencial".

PricewaterhouseCoopers

Firmado digitalmente por Gerardo Alexander Richert Herrera RUT: 11.757.057-9. El certificado correspondiente puede visualizarse en la versión electrónica de este documento.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI



Información financiera

- Información Societaria
- Estados Financieros Consolidados
- Sociedades Filiales y Coligadas

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Índice de contenidos



Información Societaria

- Documentos Constitutivos
- Accionistas
- Controladores
- Estructura Societaria
- Política de Dividendos y Política de Inversiones
- Utilidad Distribuible
- Presencia Bursátil
- Dividendos Pagados por Acción
- Resumen de Transacciones
- Comportamiento Comparado de la Acción
- Transacciones de Acciones
- Actividades Financieras
- Factores de Riesgo
- Seguros Comprometidos
- Comentarios de Accionistas y Comité de Directores
- Hechos Relevantes 2021
- Declaración de Responsabilidad

Estados Financieros Consolidados

- Informe del Auditor Independiente
- Estados Financieros Consolidados
- Notas a los Estados Financieros Consolidados
- Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
- Certificado de los Inspectores de Cuentas

Sociedades Filiales y Coligadas

- Estados de Situación Financiera de Filiales
- Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales
- Estado de Flujo de Efectivo Resumido de Filiales
- Estado de cambio en el Patrimonio Neto de Filiales
- Descripción Sociedades Filiales Entel S.A.

› **Información** Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales



Documentos Constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo Nº 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.
El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 Nº 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La Sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posteridad a esta fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con educación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Al 31 de diciembre de 2021, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 2.243 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S.A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2021.
"No consta en los antecedentes que posee la sociedad la existencia de otros accionistas mayoritarios fuera del controlador."

Nombre o Razón Social	Acciones al 2021/12/31	% Participación
1. INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,856%
2. AFP HABITAT S A	16.022.266	5,305%
3. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE STATE STREET	11.803.175	3,908%
4. AFP PROVIDA S.A.	11.644.354	3,856%
5. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	10.689.614	3,539%
6. AFP CAPITAL S A	9.767.649	3,234%
7. BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	8.241.635	2,729%
8. BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	7.552.724	2,501%
9. LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	5.817.984	1,926%
10. BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	5.386.174	1,783%
11. BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S A	4.481.729	1,484%
12. SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	3.143.514	1,041%
Otros	41.792.193	13,838%
Total	**302.017.113**	**100,000%**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Controladores

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) No 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A.

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Información según el Registro de Accionistas al 31 de diciembre 2021.

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A. (*)	1.235.926.704	6,86%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros	29.195.853	0,16%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larrain (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	**5.872.532.439**	**32,59%**
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	**2.186.930.096**	**12,14%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	**1.941.276.103**	**10,77%**

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cia. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	**1.765.067.656**	**9,80%**
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	464.431.708	2,58%
76.503.333-0	Inversiones Rapel Ltda.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Ltda. (*)	56.177.702	0,31%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S.A.	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (19)	**1.440.089.595**	**7,99%**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solariat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	154.435.553	0,86%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA.	11.764.007	0,07%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (7)	**923.885.230**	**5,13%**
	Grupo Controlador (52)	**14.129.781.119**	**78,42%**
	Minoritarios	**3.887.798.012**	**21,58%**
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,24% del capital con derecho a voto, al 14 de octubre de 2021.

Grupo Matte

El control de la Sociedad es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (8,05%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 1,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.
- Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernán-

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

dez Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 42,02% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 42.02% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a) Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Inmobiliaria Escorial Ltda., cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 59,764% del capital social, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 39,246% del capital social, Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 0,198%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 0,198%, Francisco Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.838-k con un 0,198%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne RUT 12.027.835-5 con un 0,198% del capital social y Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 0,198% del capital social.

c) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, RUT 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, RUT 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes, RUT 18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes, RUT 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

d) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

e) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

f) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 27,68%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,58%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 11,29%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,29%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 11,29%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 11,29%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 11,29%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 11,29% del capital social.

g) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

h) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

i) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

j) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menén-

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

dez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,42% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

k) Inversiones Marchigue Ltda., cuyo controlador final es Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 57,13%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,02%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 7,17%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 7,17%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 7,17%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 7,17%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 7,17%, del capital social.

l) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

m) Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n) Andaluza Sociedad de Inversiones Ltda., cuyos controladores son María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 98% y Fundación Epifanía, RUT 65.049.057-6 con un 2% del capital social.

o) La Esperanza S.A., cuyo controlador final es Gracia Inés Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.317-K con un 99,99% del capital social.

p) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

q) Sociedad Colectiva Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

r) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0,50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14,31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16,18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0,85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13,63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0,85%; Elisa Izquierdo Doppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0,85%; Olivia Izquierdo Doppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0,85%; Juan Izquierdo Doppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0,85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13,63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0,85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0,85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0,85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0,85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17,03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17,03% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c) Allegra SpA y Solariat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Flomanju SpA y Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

Accionistas



Inversiones ALTEL	54,86%
Fondo de pensiones	14,20%
Otros	30,94%

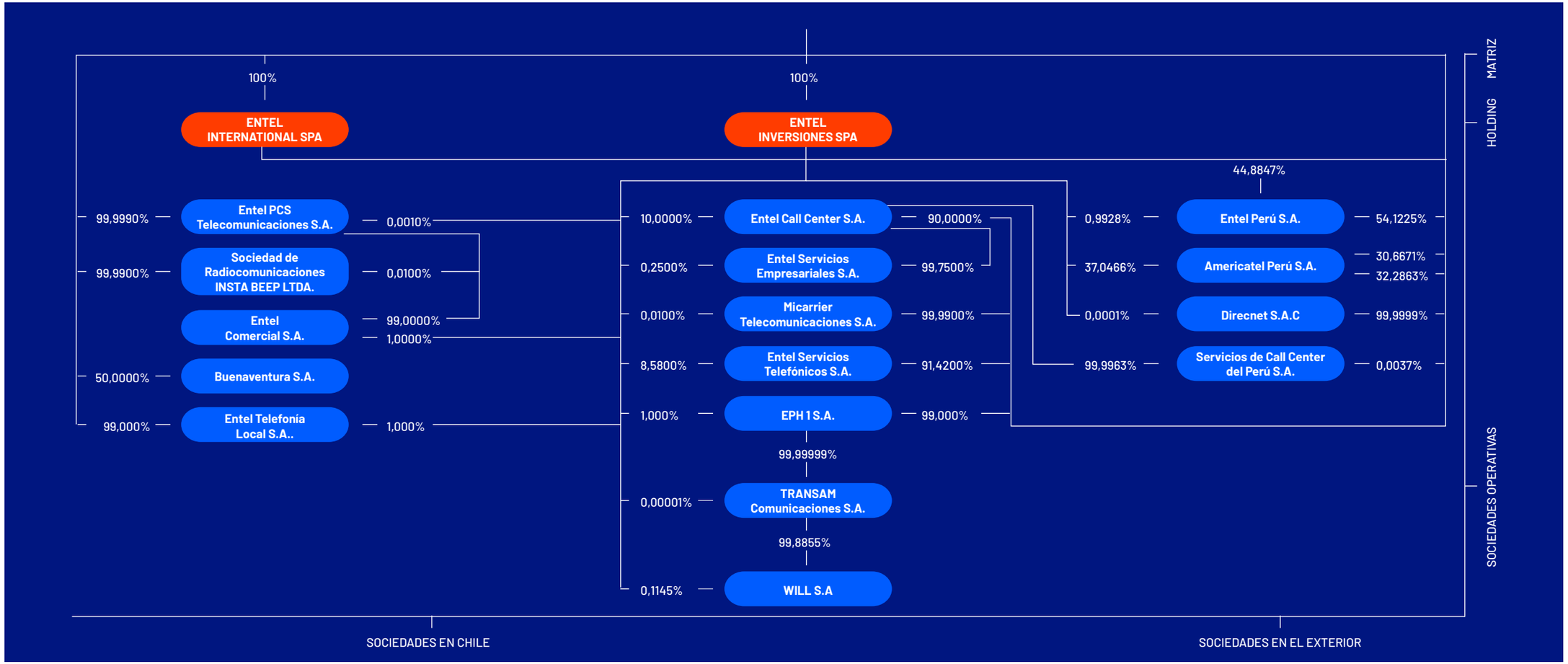
Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Grupo Entel al 31.12.2021

Estructura Societaria



Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Política de Dividendos

a) Política de Dividendos:

De conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, el Directorio debe aprobar una política de dividendos, que la sociedad proyecta cumplir en los ejercicios futuros.

La intención del Directorio, es mantener la política de dividendos que se informara en la Junta Ordinaria de Accionistas de 2020 consistente en el reparto como dividendo, de hasta el cincuenta por ciento de las utilidades distribuibles de cada ejercicio, y, en caso de ser aconsejable, la capitalización de parte de las referidas utilidades acumuladas al término de cada ejercicio.

El dividendo definitivo que así resulte, se propone pagarlo al o antes del 31 de Mayo de cada año. En relación con los dividendos provisorios anuales, se contempla durante el ejercicio de 2021 el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre de 2021, cuya procedencia y monto se determinará de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

Dicha política se analizará al alza como política definitiva, conforme la evolución de los negocios permita a la compañía retomar un plan de inversiones estable, asociado a un crecimiento orgánico de los ingresos.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar y fechas de pago de los dividendos que se proponen, junto con dar cumplimiento a las políticas de distribución de dividendos establecidas, se ha velado por el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad. Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de crédito celebrados por la Sociedad.

En todo caso, las intenciones del Directorio en materia de pago de dividendos, quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

Se deja constancia que se mantiene también la Política para la determinación de la Utilidad Líquida Distribuible y la Política de tratamiento de Ajustes determinada para la primera aplicación de IFRS que fue comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros oportunamente y que se dio cuenta de ella en la Junta del año 2013 conforme a lo dispuesto en la Circular 1945 de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero. Esta política continuará rigiendo respecto de los futuros ejercicios en la forma antes señalada.

b) Procedimiento de pago de Dividendos:

A solicitud escrita de los accionistas que lo deseen, los dividendos se depositarán en su cuenta corriente bancaria o en su cuenta de ahorro, en la fecha establecida para el pago. Para ello, el accionista deberá comunicar con al menos 24 horas antes del cierre del registro, el nombre del banco y el número de cuenta corriente bancaria o cuenta de ahorro de la cual sea titular. El accionista permanecerá afecto a este sistema de pago en tanto no comunique, también por escrito, su voluntad en contrario.

A los accionistas que no hubieren optado por la modalidad antes señalada, el dividendo les será pagado con vale a la vista a través de un banco comercial de la Región Metropolitana designado por la Empresa, el que deberá ser retirado dentro del plazo de 60 días desde la fecha de pago informada. Transcurrido ese plazo el accionista deberá solicitar la emisión de un nuevo vale vista o el depósito en cuenta bancaria directamente a la sociedad administradora del Registro de Accionistas.

Los interesados que concurran a retirar sus dividendos en el banco comercial designado por la Sociedad, deberán hacerlo personalmente o debidamente representados por un apoderado con facultades suficientes para ello, en poder otorgado por escritura pública o por instrumento privado autorizado por un Notario Público. En este último caso, deberá dejar en poder de la Sociedad el instrumento original o una fotocopia debidamente legalizada.

El pago de los dividendos se comunicará mediante aviso publicado, en la oportunidad legal, en el diario de circulación nacional que hubiere designado la Junta General de Accionistas.

Política de Inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2021 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no conlleve a superar el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de Financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financiaros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa hará sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios, a menos que se ordene su venta por la autoridad o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación, aclarándose que lo anterior incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias, u otras alternativas, según la que se estime más conveniente, en caso de ser necesario para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes y/o para poder llevar a efecto ajustes y reordenamientos que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones en la medida que con ello no se altere la prestación de los servicios.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

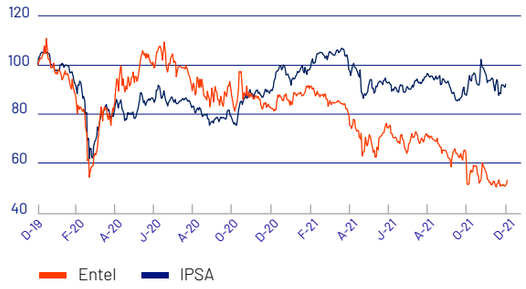
Utilidad Distribuible

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2021, presenta una utilidad de $ 74.975.310.630. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2021, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2021 asciende a $ 74.975.310.630.

Dividendos pagados por acción

Año	Div Provosorio $ por acción		Div Eventual $ por acción		Div Definitivos $ por acción		Total Div anual
	Ut ejercicio	Ut años ant.	Ut ejercicio	Ut años ant.	Ut ejercicio	Ut años ant.	
2019	0	0	0	0	0	0	0
2020	0	0	0	0	154	0	154
2021	0	0	0	700	139	0	839

Comportamiento comparado de la acción



Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2021 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Superintendencia de Valores y Seguros. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa Electrónica.

Resumen de transacciones

	Bolsa de Comercio Santiago			Blsa Electrónica de Chile		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio (pesos)	Cantidad Trasada	Monto Trasado (pesos)	Precio Promedio (pesos)
1° trimestre 2019	19.230.427	127.806.005.072	6.646	518.621	3.390.819.445	6.538
2° trimestre 2019	11.843.839	81.758.163.534	6.903	292.327	2.015.918.875	6.896
3° trimestre 2019	9.903.366	61.813.249.951	6.242	146.690	936.382.238	6.383
4° trimestre 2019	19.216.036	106.701.802.594	5.553	336.621	1.908.483.479	5.670
1° trimestre 2020	24.039.766	101.908.358.955	4.239	486.296	2.130.908.626	4.382
2° trimestre 2020	32.108.156	157.420.070.649	4.903	779.545	3.883.095.983	4.981
3° trimestre 2020	17.858.064	92.925.116.172	5.204	273.498	1.403.259.088	5.131
4° trimestre 2020	43.528.886	202.599.232.131	4.654	1.153.865	5.431.377.764	4.707
1° trimestre 2021	27.312.547	127.497.525.560	4.668	563.204	2.635.735.137	4.680
2° trimestre 2021	26.925.128	108.248.346.919	4.020	615.184	2.379.371.571	3.868
3° trimestre 2021	12.976.875	48.177.141.738	3.713	782.074	2.934.274.261	3.752
4° trimestre 2021	38.036.636	116.577.494.045	3.065	1.383.506	4.194.421.475	3.032
Totales	**282.979.726**	**1.333.432.507.320**	**4.712**	**7.331.431**	**33.244.047.942**	**4.534**

Transacciones de acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General N° 269, de la Superintendencia de Valores y Seguros, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2021, de acuerdo con nuestros registros, se realizaron las siguientes transacciones de acciones.

Nombre/ Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio Unitario	Monto Trasado
NO HUBO MOVIMIENTOS INFORMADOS							

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Actividades Financieras 2021

Durante el Ejercicio, la Sociedad desarrolló actividades financieras enfocadas en mantener niveles sólidos y conservadores de liquidez los cuales se vieron reflejados en sus importantes niveles de Caja como también en el perfil de vencimiento de sus Obligaciones. En esta línea, durante el mes de septiembre, se extendieron obligaciones de deuda asociadas a sus bonos internacionales por un total de USD 800 millones. Lo anterior se materializó mediante la compra anticipada de bonos emitidos en los años 2013 y 2014 y cuyos vencimientos de capital se contemplan entre los años 2022 al 2026. Para concretar lo anterior, la Sociedad lanzó una oferta de compra anticipada de bonos existentes por hasta USD 800 millones y simultáneamente manifestó el interés por emitir un nuevo bono con vencimiento a 10 años plazo con la finalidad de pagar los bonos recomprados anticipadamente. El nuevo bono Entel 2032 se estructuró amparado en criterios de Sostenibilidad ("ESG ") convirtiéndose con ello en la primera emisión de Entel con esta característica. La alta demanda del mercado provocada por esa nueva emisión, se mostró en el interés por comprar el nuevo instrumento y donde las órdenes de inversión entregadas durante el proceso llegó hasta 3,4 veces el monto requerido. Mediante esta gestión de pasivos, la recompra más la nueva Emisión, Entel logró perfilar su nuevo calendario de vencimientos en plazos más extendidos en el tiempo y donde las obligaciones de corto plazo son factibles de ser cubiertas con la liquidez disponible.

Unido a lo anterior y en parte como consecuencia de enajenación de activos no estratégicos, la Caja de la Sociedad se vio aumentada en niveles que permitían enfrentar con holgura eventuales situaciones de estrechez que se hubiesen podido generar a raíz de la situaciones sanitarias o político sociales en los países donde opera. Sin embargo, y como consecuencia de una importante generación de recursos propios que tuvo en el negocio, la posición final de caja se mostró aún más fortalecida. En términos consolidados, al 31 de diciembre el saldo en la caja mostró una sólida posición de liquidez con un saldo de $ 355.881 millones los que se mantienen invertidos conservadoramente y bajo los lineamientos establecidos en su Política de Inversiones.

En la misma dirección de mantener holgado el calendario de pago de pasivos, se hizo gestión sobre las obligaciones comerciales, las cuales tuvieron un alto nivel de aceptación por parte de los proveedores permitiendo con ello ofrecer atractivas condiciones de pago.

Combinando los efectos de caja con el holgado calendario de amortizaciones y en conjunto con la optimización del Capital de trabajo, las Sociedades del Grupo mantuvieron altos ratios de cobertura de sus pasivos corrientes.

Durante el año, la filial Entel Perú tomó créditos bancarios en moneda local por un total equivalente de USD 35 millones y cuyo destino de fondos fue el repago de acreencias reconocidas con su matriz. Estos créditos de bancos peruanos fueron otorgados sin garantías explícitas de la Matriz, lo que está en línea con el plan de comenzar a operar la filial en el sistema financiero peruano, sin requerimientos adicionales a su propia generación positiva de flujo de caja. En relación con ello, durante el ejercicio, Entel no materializó transferencias de recursos financieros y la filial operó cubriendo dentro del año la totalidad de sus necesidades de financiamiento. No obstante lo anterior, se mantiene una permanente evaluación sobre la participación de los diferentes agentes financieros de Perú para el financiamiento de esa filial.

Durante el ejercicio, se mantuvo completamente activas y aprobadas las líneas de crédito bancarias de corto plazo con el objeto de asegurar la liquidez y otorgando adicionalmente, flexibilidad a la operación regular del negocio en ambos países. El monto de estas líneas bancarias disponibles alcanzó a los $ 158.000 millones y no fueron giradas. Consistente tanto con la robustez financiera como la gestión de pasivos realizada en el periodo, los precios de los instrumentos de deuda en los mercados secundarios mostraron mejoras en relación con niveles relativos a años anteriores.

Consistente con el objetivo de asegurar una clasificación de riesgo en Grado de Inversión por parte de las Agencias Clasificadoras de Riesgo, la Sociedad continuó mejorando el nivel de endeudamiento tanto por una mayor generación de flujo proveniente de sus operaciones en Entel Perú y Entel Chile, así como aquellos provenientes de los recursos aportados por la venta de activos no estratégicos en ambos países. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en ciertos Contratos de deuda, así como límites máximos establecidos internamente por la Política de financiamiento y ratificada por la Junta de Accionistas.

Durante el ejercicio , tanto los mercados de activos financieros así como los de paridades de monedas, mostraron una alta volatilidad con respecto a niveles históricos, lo que hizo crítico mantener permanentemente ajustado el balance neto de posición de monedas, de manera de ajustarlo dentro de los establecido por la Política de Entel con respecto a mantener cubierta la totalidad de sus obligaciones financieras y comerciales que se encuentren denominadas en monedas diferentes a aquellas de su negocio principal, esto es, peso chileno y Nuevos soles. Es por ello que se mantuvo y renovó los instrumentos derivados de monedas que fluctuaron de manera inversa a los pasivos y permitieron eliminar las fluctuaciones netas asociadas a los tipos de cambio. El monto promedio de contratos de futuro de moneda de corto plazo (forwards) fue de USD 249 millones y fueron asociados principalmente a pagos comprometidos con proveedores y créditos bancarios denominados en moneda extranjera. Por otra parte, se avanzó en la adecuación de las coberturas de moneda tanto para la totalidad del capital, como de los intereses de las deudas financieras emitidas en Bonos internacionales.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Conjuntamente, con la aplicación en Entel de las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la sociedad incorporó mayores herramientas de banca electrónica a sus operaciones financieras regulares, permitiendo avanzar en agilidad y oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos de pago. Asimismo, se continúa avanzando en la operación de ciertas funciones financieras de Chile y Perú generando economías de ámbito y escala.

Durante el 2021, la Sociedad continuó con actividades tendientes a mantener informada, a la comunidad financiera sobre las operaciones y Resultados de la Compañía. Esto implicó mantener una permanente cobertura de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo, todo con el propósito de actualizar sobre los principales aspectos relevantes que permitan dar una adecuada evaluación de la compañía.

Factores de Riesgo

Riesgos Comunes a toda la Industria

Riesgo	Descripción	Impacto	Administración
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento critico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc.
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas.	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos de caja, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de capitales para que, en caso de requerir liquidez adicional, Entel tenga la mayor flexibilidad de opciones de acuerdo al perfil de requerimientos y disponibilidad de caja.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Seguros comprometidos

Durante el año 2021 los riesgos asegurables se mantuvieron en el mercado asegurador que habitualmente da coberturas de seguros tanto para la Sociedad Matriz como para todas sus filiales en Chile y en Perú. Estas coberturas responden por eventuales daños que pudieran afectar a los bienes, a los beneficios o a terceros a consecuencia de la operación y con ello evitar posibles impactos negativos en los resultados y en el patrimonio, por efecto de siniestros. Además, se mantiene la implementación permanente de políticas de control y mitigación de riesgos a través de actualización y mejoras de procedimientos enfocados tanto en prevenir como acotar la extensión de un siniestro y en bajar los tiempos de recuperación y reposición de la materia o el servicio comprometido. La mitigación de riesgos se ha reforzado con planes de inversión en infraestructura incrementando la redundancia y resiliencia de la red.

La política corporativa de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, sin transferir los eventos de impacto menos significativos, de manera de establecer un equilibrio económico adecuado entre los costos de un siniestro con aquellos de las primas. Asimismo, el programa ampara a las Sociedades del Grupo ante eventuales responsabilidades civiles frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han ajustado los límites de algunas de éstas, para estar en concordancia con los riesgos a los cuales se expone, en especial los de carácter climático, sociales y demandas de un entorno en permanente evolución.

Los seguros que dan cobertura a los riesgos que pueden ser de mayor concurrencia y que podrían resultar ser más significativos en pérdidas se contratan a través de un programa regional, para aprovechar las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

La empresa tiene contratados los seguros que normalmente suscriben las empresas del sector telecomunicaciones para dar cobertura a:

a. Bienes Físicos y el Perjuicios por Paralización, respecto de bienes propios y de bienes de terceros bajo cuidado, custodia y control

b. Responsabilidad Civil ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil de Protección de Datos y Riesgo Cibernético que puede afectar a la industria.

d. Varias coberturas misceláneas entre las que se encuentran los seguros de transporte, accidentes personales, seguros para vigilantes privados; además dos Programas de Seguros implementados para Contratistas y Franquicias.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

› **Hechos** Relevantes Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2021, informaron a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Citación Junta Ordinaria de Accionistas, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°1 de fecha 5 de abril de 2021, el Directorio de la Sociedad en sesión efectuada el día 5 de abril de 2021, acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A., a celebrarse el día 27 de abril 2021, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

- Aprobación de la Memoria Anual 2020, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2020, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
- Distribución de Utilidades.
- Información Política de Dividendos.
- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
- Determinación de la remuneración de los directores.
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas.
- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos sociales.
- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

Respecto de la materia indicada en el número 2 precedente, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2020 un dividendo definitivo de $139 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio durante el año pasado, a ser pagado en la fecha a determinar por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Asimismo, el Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta Ordinaria de Accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes

Finalmente, se hace presente que el Directorio facultó especialmente al Gerente General para calificar las circunstancias sanitarias y normativas vigentes al día fijado para la celebración de la Junta, a fin de que éste determine la necesidad de invocar razones de fuerza mayor y suspender la realización de la Junta o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria para su realización en los términos acordados por el Directorio. En el evento que haya sido necesario suspender la Junta, ésta se celebrará dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en que la situación que impidió la celebración de la misma haya cesado, todo lo cual será informado oportunamente a los accionistas a través de un hecho esencial y los avisos respectivos.

II. Sociedad Matriz – Política de inversión y financiamiento Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Reparto de utilidades (pago de dividendos), Políticas de dividendos.

Por carta N°2 de fecha 27 de abril de 2021, se informó que en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día martes 27 de abril 2021, se acordó por los accionistas lo siguiente:

- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio del 2020.
- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $139 pesos por acción, equivalente a un 49,7% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del miércoles 26 de mayo 2021.
- Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.
- Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité; aprobar la designación como auditores externos de la firma EY; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes; mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating); mantener la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales; y aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, se hace presente al Sr. Presidente que el acta de esta Junta de Accionistas le será remitida dentro del plazo que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta de fecha 9 de septiembre de 2021, se comunica la siguiente información en carácter de Hecho Esencial:

Con fecha 9 de septiembre 2021, Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (la "Sociedad"), ha acordado emitir y colocar en los mercados internacionales bonos sostenibles (Sustainable Bonds) por un monto total de US$800.000.000 (ochocientos millones de dólares de los Estados Unidos de América) con vencimiento en 2032 a una

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Hechos Relevantes Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

tasa de interés de 3,05% anual (los "Bonos US"), al amparo de la Regla 144-A y la Regulación S de la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América, bajo la Ley de Valores (Securities Act) de 1933, de los Estados Unidos de América.

Los fondos a ser recaudados con esta emisión de Bonos US serán utilizados principalmente para financiar y refinanciar, en su totalidad o en parte:

- Proyectos Verdes Elegibles (Eligible Green Projects) y Proyectos Sociales Elegibles (Eligible Social Projects) de la Sociedad o de cualquiera de nuestras filiales de conformidad con los Principios de Bonos Verdes, 2021 y los Principios de Bonos Sociales, 2021 administrados por la International Capital Markets Association; y

- Una oferta de rescate anticipado voluntario ("Tender Offer") de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2024, a una tasa de interés de 4,875% anual (los "Bonos 2024") y/o de los bonos emitidos por la Sociedad con vencimiento el año 2026, a una tasa de interés de 4,750% (los "Bonos 2026"), por un monto total combinado de US$800.000.000 de valor nominal. La prima a pagarse por el rescate anticipado voluntario ascendería a US$66.481.026.

La emisión de esos Bonos US fue clasificada en categoría BBB- por S&P y BBB- por Fitch Ratings.

Esta operación modifica el perfil de vencimientos de las obligaciones de la compañía en el tiempo, alargando los plazos de estos. Además, la señalada emisión contempla una tasa de interés en dólares menor a las de los bonos a ser rescatados de manera anticipada.

Finalmente, en conformidad con lo establecido en la Circular Nº988 de la Comisión, informamos a usted que la administración de la Sociedad estima que, respecto de la colocación de Bonos US, así como el resultado del Tender Offer a que se ha hecho referencia, no es posible determinar con la información disponible a esta fecha su efecto en el estado de resultados de la Sociedad para el presente ejercicio, en el evento de materializarse.

IV. Sociedad Matriz – Colocación de valores en mercados internacionales y/o nacionales

Por carta de fecha 15 de septiembre de 2021, se comunica la siguiente información en carácter de Hecho Esencial:

Complementario a lo informado con fecha 9 de septiembre de 2021, que con fecha 14 de septiembre de 2021, Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (la "Sociedad"), ha emitido y colocado en los mercados internacionales bonos sostenibles (Sustainable Bonds) por un monto total de US$800.000.000 (ochocientos millones de dólares de los Estados Unidos de América) con vencimiento en 2032 a una tasa de interés de 3,05% anual (los "Bonos US"), al amparo de la Regla 144A y la Regulación S bajo la Ley de Valores (Securities Act) de 1933, de los Estados Unidos de América.

Los fondos recaudados con esta emisión de Bonos US serán utilizados principalmente para financiar y refinanciar, en su totalidad o en parte, Proyectos Verdes Elegibles (Eligible Green Projects) y Proyectos Sociales Elegibles (Eligible Social Projects) de la Sociedad o de cualquiera de sus filiales de conformidad con los Principios de Bonos Verdes, 2021 y los Principios de Bonos Sociales, 2021 administrados por la International Capital Markets Association.

Mientras esté pendiente la asignación de los fondos a los Proyectos Verdes Elegibles y a los Proyectos Sociales Elegibles, un monto igual a los fondos recaudados fue utilizado para el pago de una oferta de rescate anticipado voluntario ("Tender Offer") de parte de los bonos emitidos con anterioridad a esta fecha por la Sociedad con vencimiento el año 2024, a una tasa de interés de 4,875% anual (los "Bonos 2024") y de los bonos emitidos con anterioridad a esta fecha por la Sociedad con vencimiento el año 2026, a una tasa de interés de 4,750% (los "Bonos 2026"), por un monto total combinado de US$800.000.000 de valor nominal. La prima pagada por el rescate anticipado voluntario ascendió a US$66.481.026. La parte de los Bonos 2024 y de los Bonos 2026 objeto del rescate anticipado voluntario fueron recomprados, pagados y cancelados en el día de hoy, produciéndose la extinción de la deuda de la Sociedad por el mismo monto.

La emisión de los Bonos US fue clasificada en categoría BBB- por S&P y BBB- por Fitch Ratings.

Esta operación modifica el perfil de vencimientos de las obligaciones de la Sociedad en el tiempo, alargando los plazos de estos. Además, la señalada emisión contempla una tasa de interés en dólares menor a las de los bonos rescatados y cancelados de manera anticipada.

De igual modo, en conformidad con lo establecido en la Circular Nº988 de la Comisión, informamos a usted que la administración de la Sociedad estima que, respecto de la colocación de Bonos US, así como el resultado del Tender Offer a que se ha hecho referencia, no es posible determinar con la información disponible a esta fecha su efecto en el estado de resultados de la Sociedad para el presente ejercicio.

V. Sociedad Matriz – Junta extraordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Reparto de utilidades (pago de dividendos).

Por carta N°5 de fecha 4 de octubre 2021, El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día de 4 de octubre 2021, acordó citar a junta extraordinaria de accionistas de Entel S.A. a celebrarse el día martes 19 de octubre 2021, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

Hechos Relevantes Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Distribución de un dividendo eventual, con cargo a las utilidades acumuladas de la Sociedad, de $700.- por acción, equivalente a $211.411.979.100.- (doscientos once mil cuatrocientos once millones novecientos setenta y nueve mil cien pesos), a ser pagado en el día que se fije por la junta extraordinaria de accionistas, a la que se propondrá para tal efecto el día miércoles 3 de noviembre de 2021 (el "Dividendo"), a los accionistas inscritos en el registro respectivo a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago, de acuerdo a los procedimientos utilizados con anterioridad por la Sociedad para el pago de dividendos, sin perjuicio de la facultad que asiste a la junta para fijar un monto, fechas o condiciones de pago del Dividendo distintas. Lo anterior se propone en consideración al resultado obtenido por el programa de venta de torres ejecutado desde diciembre de 2019, el cual arroja una ganancia neta extraordinaria antes de impuestos de $238.146 millones de pesos, acumulada al 31 de diciembre de 2020, así como también a la actual posición financiera de la compañía, entre otras razones;

- Facultar al Directorio para que, en el caso de estimarlo necesario o conveniente, modifique la fecha de pago del Dividendo, así como otorgarle las demás facultades que la Junta acuerde con respecto al Dividendo; y

- Adoptar todo otro acuerdo o desarrollar toda otra acción que sea necesario para llevar a efecto lo que en definitiva apruebe la Junta.

El Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la junta extraordinaria de accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia del Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes

Finalmente, se hace presente que el Directorio facultó especialmente al Gerente General para calificar las circunstancias sanitarias y normativas vigentes al día fijado para la celebración de la Junta, a fin de que éste determine la necesidad de invocar razones de fuerza mayor y suspender la realización de la Junta o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria para su realización en los términos acordados por el Directorio. En el evento que haya sido necesario suspender la Junta, ésta se celebrará dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en que la situación que impidió la celebración de la misma haya cesado, todo lo cual será informado oportunamente a los accionistas a través de un hecho esencial y los avisos respectivos.

VI. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (Pago de dividendos)

Por carta N°6 de fecha 20 de octubre de 2021, se informó el siguiente Hecho Esencial:

En Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el día 19 de octubre, se acordó distribuir un dividendo eventual de $700.- (setecientos pesos) por acción, con cargo a las utilidades acumuladas de la Sociedad, equivalente a $211.411.979.100.- (doscientos once mil cuatrocientos once millones novecientos setenta y nueve mil cien pesos), a ser pagado el día miércoles 3 de noviembre de 2021 (el "Dividendo"), a los accionistas inscritos en el registro respectivo a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago.

Asimismo, se facultó al Directorio para que, en el caso de estimarlo necesario o conveniente, modifique la fecha de pago del Dividendo acordada por la Junta. Lo anterior, en todo caso, solo aplicará hasta la medianoche del quinto día hábil previo a la fecha fijada para su pago. Con posterioridad, el Directorio no podrá modificar la fecha de pago original del Dividendo.

Adicionalmente, se acordó facultar al Directorio para que adopte cualquier acuerdo que fuere necesario para complementar o dar cumplimiento a lo resuelto por la Junta o para satisfacer cualquier exigencia legal, reglamentaria o administrativa, o requerimiento de la Comisión para el Mercado Financiero, de las bolsas de valores, del Servicio de Impuestos Internos o de cualquier otra autoridad o institución pública o privada, que surja con motivo de los acuerdos adoptados en la Junta.

Por último, se autorizó a dar curso de inmediato a los acuerdos adoptados en la Junta, tan pronto como el acta de la misma se encuentre debidamente firmada, sin esperar su ulterior aprobación.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Declaración de responsabilidad

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Declaración de responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad

En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010, ambas de la Superintendencia de Valores y Seguros (actualmente Comisión para el Mercado Financiero), la presente Memoria es suscrita por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria anual 2021.

Firma de los miembros del directorio.

Luis Felipe Gazitúa Achondo
Vicepresidente
RUT. 6.069.087-1

Enrique Gundermann Wylie
Director
RUT 9.900.567-K

Richard Büchi Buc
Director
RUT. 6.149.585-1

Andrés Echeverría Salas
Director
RUT. 9.669.081-9

Juan José Mac-Auliffe Granello
Director
RUT. 5.543.624-K

Bernardo Matte Larraín
Director
RUT. 6.598.728-7

Juan José Hurtado Vicuña
Presidente
RUT. 5.715.251-6

Patricio Parodi Gil
Director
RUT. 8.661.203-8

Jorge Salvatierra Pacheco
Director Independiente
RUT. 6.557.615-5

Antonio Büchi Buc
Gerente General
RUT. 9.989.661-2

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Informe del Auditor Independiente

Señores Accionistas y Directores
Entel S.A. y Afiliadas

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Entel S.A. y Afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Entel S.A. y afiliadas al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Andrés Marchant V
EY Audit SpA

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

ACTIVOS	Nota	31-12-2021 (M$)	31-12-2020 (M$)
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	108.604.768	202.481.237
Otros Activos Financieros Corrientes	6	326.830.155	389.290.088
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	95.306.980	85.956.936
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	620.457.323	489.258.436
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	210.440	294.621
Inventarios	10	121.126.311	77.736.315
Activos por Impuestos Corrientes	11	24.843.836	117.796.401
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		**1.297.379.813**	**1.362.814.034**
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	-	14.144.897
Total Activos Corrientes		**1.297.379.813**	**1.376.958.931**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	397.088.066	130.512.601
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	98.554.901	106.732.933
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	8.678.034	7.606.937
Activos Intangibles	12	388.041.277	280.882.103
Plusvalía	13	47.251.140	47.151.825
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.049.999.322	1.940.341.846
Derechos de Usos por Arriendos	28	442.122.455	362.410.839
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	640.498	1.078.992
Activos por Impuestos Diferidos	15	688.472.867	634.767.525
Total Activos No Corrientes		**4.120.848.560**	**3.511.485.601**
Total Activos		**5.418.228.373**	**4.888.444.532**

PASIVOS Y PATRIMONIO	Nota	31-12-2021 (M$)	31-12-2020 (M$)
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	196.857.268	22.733.634
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	105.314.134	75.453.147
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	746.239.147	662.449.107
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	607.794	332.181
Otras Provisiones	18	1.539.643	1.479.547
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	57.204.467	14.700.058
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	51.739.943	37.009.101
Total Pasivos Corrientes		**1.159.502.396**	**814.156.775**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.935.510.606	1.856.453.965
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	486.102.565	428.773.709
Otras Provisiones No Corrientes	18	40.770.581	37.718.865
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	260.925.087	210.225.420
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	14.731.566	16.071.303
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	17.640.205	16.554.068
Total Pasivos No Corrientes		**2.755.680.610**	**2.565.797.330**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		549.179.854	724.749.620
Otras Reservas		79.018.898	(91.105.808)
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.503.045.367	1.508.490.427
Participaciones No Controladoras		-	-
Patrimonio Total		**1.503.045.367**	**1.508.490.427**
Total Pasivos y Patrimonio		**5.418.228.373**	**4.888.444.532**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

ESTADOS DE RESULTADOS	Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.427.220.678	2.092.644.232
Otros Ingresos	22	12.089.212	13.254.828
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(257.334.487)	(256.582.135)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(466.882.184)	(467.435.702)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(98.585.660)	(79.684.088)
Otros Gastos	24	(1.342.942.385)	(1.131.313.467)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	20.809.511	41.585.368
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**294.374.685**	**212.469.036**
Ingresos Financieros	25	4.919.952	10.894.534
Costos Financieros	25	(113.951.133)	(102.535.938)
Diferencias de Cambio	27	250.185	(115.094)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(66.963.329)	(26.758.482)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**118.630.360**	**93.954.056**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(43.655.049)	(9.487.808)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**74.975.311**	**84.466.248**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**74.975.311**	**84.466.248**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		74.975.311	84.466.248
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		74.975.311	84.466.248
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		248,25	279,67
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica		248,25	279,67

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)
Ganancia (Pérdida)		**74.975.311**	**84.466.248**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto			
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos		2.846.107	(691.589)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto			
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión		97.687.828	(192.861.822)
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo		132.066.385	37.966.341
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período			
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos		(768.449)	186.729
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período			
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión		(26.049.241)	6.605.912
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo		(35.657.924)	(10.250.912)
Otro Resultado Integral		**170.124.706**	**(159.045.341)**
Resultado Integral		**245.100.017**	**(74.579.093)**
Resultado Integral Atribuible a			
Propietarios de la Controladora		245.100.017	(74.579.093)
Participaciones no Controladoras		-	-
Resultado Integral		**245.100.017**	**(74.579.093)**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Cambio en el Patrimonio Consolidado

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

	OTRAS RESERVAS								
	Capital Emitido M$	Reservas por variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal M$	Reservas por Diferencias de Cambio o Conversión M$	Reservas de Coberturas de flujo de caja M$	Otras Reservas Varias M$	Ganancias (Pérdidas Acumuladas) M$	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora M$	Participaciones no Controladoras M$	Patrimonio Total M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2021	**874.846.615**	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**724.749.620**	**1.508.490.427**	**-**	**1.508.490.427**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	74.975.311	74.975.311	-	74.975.311
Otro Resultado Integral	-	2.077.658	71.638.587	96.408.461	-	-	170.124.706	-	170.124.706
Resultado Integral							**245.100.017**		**245.100.017**
Dividendos	-	-	-	-	-	(250.545.077)	(250.545.077)	-	(250.545.077)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**2.077.658**	**71.638.587**	**96.408.461**	**-**	**(175.569.766)**	**(5.445.060)**	**-**	**(5.445.060)**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2021	**874.846.615**	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**549.179.854**	**1.503.045.367**	**-**	**1.503.045.367**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2020	**874.846.615**	**(4.815.248)**	**184.622.834**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**665.888.250**	**1.608.674.399**	**-**	**1.608.674.399**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	84.466.248	84.466.248	-	84.466.248
Otro Resultado Integral	-	(504.860)	(186.255.910)	27.715.429	-	-	(159.045.341)	-	(159.045.341)
Resultado Integral							**(74.579.093)**		**(74.579.093)**
Dividendos	-	-	-	-	-	(25.604.878)	(25.604.878)		(25.604.878)
Total Cambios en Patrimonio	**-**	**(504.860)**	**(186.255.910)**	**27.715.429**	**-**	**58.861.370**	**(100.183.971)**	**-**	**(100.183.971)**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2020	**874.846.615**	**(5.320.108)**	**(1.633.076)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**724.749.620**	**1.508.490.428**	**-**	**1.508.490.428**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujos de Efectivos Consolidados

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2021 / 31-12-2021 (M$)	01-01-2020 / 31-12-2020 (M$)
Importes Cobrados de Clientes		2.677.343.154	2.751.909.058
Pagos a Proveedores		(1.746.165.583)	(1.593.219.688)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(261.905.286)	(258.793.036)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(129.530.887)	(163.547.255)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		418.093	1.114.672
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		31.681.634	(176.907.770)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**571.841.125**	**560.555.981**
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		44.563.586	110.796.307
Importes Procedentes de la Venta de Intangibles		7.652.715	-
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(305.004.114)	(402.506.254)
Compras de Activos Intangibles		(100.844.643)	(864.886)
Dividendos Recibidos		-	2.502
Intereses Recibidos		3.451.137	5.309.384
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		139.525.125	(233.660.003)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(210.656.194)**	**(520.922.950)**
Importes Procedentes de Préstamos. Bono de Largo Plazo		627.295.067	2.403.900
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		110.551.916	92.032.202
Pagos de Préstamos, Bono		(718.712.876)	(155.218.823)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(96.740.586)	(97.187.050)
Dividendos Pagados		(253.366.851)	(46.476.842)
Intereses Pagados		(148.370.217)	(94.388.228)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		19.468.497	24.813.957
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	**16**	**(459.875.050)**	**(274.020.884)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(98.690.119)	(234.387.853)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		4.813.650	(10.542.670)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		202.481.237	447.411.760
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	**5**	**108.604.768**	**202.481.237**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

1. Información Corporativa

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

No obstante, lo anterior, la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., por disposición legal, en su condición de concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentra inscrita en el Registro Especial que para estos efectos lleva la CMF; bajo el número 33. En materia de información y difusión al mercado, las sociedades inscritas en este registro especial están sometidas a las mismas normas de las Sociedades Anónimas Abiertas, salvo en lo que se refiere a la presentación obligatoria de estados financieros trimestrales intermedios.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2021 alcanzó a 12.246 personas y presentó un promedio, para el período anual, de 12.000. A igual período del 2020 alcanzó a 12.070 y un promedio de 12.182.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. Bases de preparación de los Estados Financieros Consolidados.

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2021 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 26 de enero de 2022.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2021. Las cuales no tienen un potencial efecto en los estados financieros del Grupo.

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2022:

NORMAS Y ENMIENDAS	Aplicación obligatoria para:
ENMIENDAS A NIIFs	
NIF 3 - Combinación de Negocios: Referencia al Marco Conceptual	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022
NIC1 - Presentación de Estados Financieros: Clasificación de Pasivos Corrientes y No Corrientes	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC1 - Presentación de Estados Financieros: Revelación de Políticas Contables	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC 8 - Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores: Definición de la Estimación Contable	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC 12 - Impuestos de las Ganancias: Impuestos Diferidos Relacionados con Activos y Pasivos que Surgen de una Sola Transacción	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2023
NIC 37 - Provisiones, Activos/Pasivos Contingentes: Costo del Cumplimiento de Contratos.	Períodos anuales iniciados el 1 Enero de 2022

La Administración estima que dichas enmiendas no deberían tener un efecto significativo en sus estados financieros.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.
- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.

Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Valorización de activos intangibles distintos de plusvalía, plusvalía originada en la adquisición de sociedades, que podría afectar la determinación de pérdidas por deterioros de valor de estos, expresados en nota 12.
- Vida útil y valores residuales (sin valor residual) de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de perdida proyectada en nota 8.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

3. Criterios contables aplicados

a) Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones significativas efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio de cada mes en que se producen. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión, como también la resultante por los préstamos que son designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

				PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			
				31.12.2021			31.12.2020
RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES SpA.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088124-2	EPH 1 S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	28,005	71,995	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000
0-E	DIRECNET S.A.C	PERU	PEN	-	-	-	100,000

CLP= Pesos Chilenos
PEN= Nuevos Soles Peruanos

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2021 ($)	31.12.2020 ($)
Dólar Estadounidense	USD	844,69	710,95
Euro	EUR	955,64	873,30
Unidad de Fomento	UF	30.991,74	29,070,33
Nuevos Soles Peruanos	PEN	211,88	196,36

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

c) Instrumentos financieros

- Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

También se clasifican en esta categoría las inversiones en instrumentos de capital en otras sociedades en las cuales la participación que se posee no califica para tener control o influencia significativa sobre estas.

- Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

- Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos, obligaciones con tenedores de bonos, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

- Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales, en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f) Deterioro

- Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay evidencia de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. El Grupo aplica el método simplificado de acuerdo a la NIIF 9, en donde la provisión es siempre registrada en referencia a las pérdidas esperadas sobre la vida del activo. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes segmentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:

1. Fecha en la cual "deja de ser cliente"
2. La curva de recupero se hace asíntota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma.
Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

- Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

g) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

h) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.

La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

i) Arrendamientos

El Grupo, en concordancia con la NIIF 16, reconoce como activos por derechos de usos los contratos que califican de arrendamientos, primando los conceptos de identificación del bien arrendado que con lleva el control para dirigir su uso y a recibir sus beneficios. Este activo se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda. También se activa los índices de reajustabilidad como es el caso de la variación de la UF que aplica a la mayoría de los contratos en Chile.

No se consideran períodos adicionales por renovaciones de contratos para fijar los plazos en que serán descontadas las cuotas dado que para estos se renegocian sus condiciones en las fechas de vencimiento original. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones del contrato, se generan los respectivos activos y obligaciones.

El activo por derechos de uso se genera al momento en que el bien está disponible para su uso, se deprecia al menor plazo entre el remanente de duración del contrato o la vida útil del bien respectivo.

Los contratos con duración igual o menor a un año, o de baja materialidad se les aplica la exención de reconocimiento. Los intereses asociados a las obligaciones por arriendos se imputan a gastos financieros.

Las transacciones que implican una venta de un bien y posterior arriendo, como primer paso se le aplica la NIIF 15 para determinar si efec-

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

tivamente se configura una venta, control del bien en manos del comprador. De ser así, se origina un resultado en venta de activo fijo que se determina como la diferencia entre el valor a recibir, el activo por derechos de uso menos el costo del activo vendido y la obligación. De acuerdo con la NIIF 16.

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

j) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y, concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios.

Las licencias y concesiones son amortizadas, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

k) Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

l) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda, aplicando criterio de la factibilidad en su utilización. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m) Beneficios a los empleados

- Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continúo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

- Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

- Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

n) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

- Ofertas agregadas

Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.

Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.

El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

- Venta de Equipos

Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

- Ingresos por cargos de conexión

Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de renuncia ("churn") o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

- Programas fidelización de Clientes

Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.

En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

- Descuentos por ventas

Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

- Ventas por cuenta de terceros

En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

- Prepago de servicios móviles

Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

- Prestaciones en curso al cierre contable

Las prestaciones de servicio cuyo desarrollo abarca más de un periodo contable, son reconocidas como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la contratación de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

p) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos.

Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q) Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

s) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

u) Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del con-

trato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v) Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. Activos y Pasivos Financieros

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward aplicable y la deuda en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos más cercanos al plazo buscado. Este procedimiento se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (libor americana) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Otras Inversiones.

En el caso de inversiones que se hayan hecho vía compra de acciones (ya sea de primera emisión o bien una transacción secundaria), se tomará como valor del activo el costo histórico de la inversión, esto por los primeros 12 meses desde la fecha de inversión, a menos que ocurra un nuevo evento de financiamiento o de transacción real de relevancia efectuada (compra-venta de acciones de la empresa - no considera transacciones asociadas a Employee Stock Option Pool - ESOP), en cuyo caso la valorización será la definida por dicha transacción ya que este sería considerado el valor justo, al ser valor real al que se está transando el activo y se mantendrá por periodo de 12 meses siguientes en caso de no haber nuevas transacciones. Adicionalmente, se realizará una revisión semestral del estado de la empresa para ajustar la valorización en aquellos casos donde algún indicador pueda generar un cambio de valor importante para la empresa. Una vez transcurridos 12 meses desde que haya transcurrido una valorización de acuerdo con lo definido anteriormente, este valor se ajustará al cierre del ejercicio correspondiente con la metodología de Valor Patrimonial Proporcional.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- **Nivel 1:** Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- **Nivel 2:** Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- **Nivel 3:** Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

	31.12.2021 Nivel 2 M$	31.12.2020 Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**130.446.456**	**174.662.735**
Ganacias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado	230.889.218	(59.078.644)
Ganacias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio	133.334.825	36.895.477
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el período	(23.809.802)	(22.033.112)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	**340.414.241**	**(44.216.279)**
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**470.860.697**	**130.446.456**

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

			A valor razonable					
31-Diciembre del 2021, en M$	**Nota**	**Con cambio en resultados**	**Con cambio ORI Derivados de cobertura**	**Activos al costo amortizado**	**Pasivos al costo amortizado**	**Moneda o unidad de reajuste**	**Total a valor Contable**	**Total a valor Razonable**
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	44.383.002	-	CLP/USD/PEN	44.383.002	44.383.002
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		2.126.451	474.515.443		-	USD	476.641.894	476.641.894
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	247.276.327	-	CLP	247.276.327	247.276.327
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	629.135.357	-	CLP/USD/PEN	629.135.357	629.135.357
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	210.440	-	CLP	210.440	210.440
Otras Inversiones	7	508.788	-	-	-	CLP	508.788	508.788
Total Activos		**2.635.239**	**474.515.443**	**921.005.126**			**1.398.155.808**	**1.398.155.808**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	144.829.033		144.829.033	109.652.106
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.981.757.644		1.981.757.644	2.027.388.883
Derivados		4.458.742	1.322.455	-	-		5.781.197	5.781.197
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	746.239.147		746.239.147	746.239.147
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	607.794		607.794	607.794
Total Pasivos		**4.458.742**	**1.322.455**		**2.873.433.618**		**2.879.214.815**	**2.889.669.127**

Continúa >

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

		A valor razonable						
31-Diciembre del 2020, en M$	**Nota**	**Con cambio en resultados**	**Con cambio ORI Derivados de cobertura**	**Activos al costo amortizado**	**Pasivos al costo amortizado**	**Moneda o unidad de reajuste**	**Total a valor Contable**	**Total a valor Razonable**
ACTIVOS								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	113.299.535	-	CLP/USD/PEN	113.299.535	113.299.535
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		1.509.435	131.491.802		-	USD	133.001.237	133.001.237
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	386.801.452	-	CLP	386.801.452	386.801.452
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	496.865.373	-	CLP/USD/PEN	496.865.373	496.865.373
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	294.621	-	CLP	294.621	294.621
Otras Inversiones	7	345.427	-	-	-	CLP	345.427	345.427
Total Activos		**1.854.862**	**131.491.802**	**997.260.981**			**1.130.607.645**	**1.130.607.645**
PASIVOS								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	110.872.311		110.872.311	109.630.272
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.758.651.007		1.758.651.007	1.907.617.518
Derivados		991.485	8.672.796	-	-		9.664.281	9.664.281
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	662.449.107		662.449.107	662.449.107
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	332.181		332.181	332.181
Total Pasivos		**991.485**	**8.672.796**		**2.532.304.606**		**2.541.968.887**	**2.689.693.359**

ORI – Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implico cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

5. Efectivo y Equivalente al Efectivo

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31-12-21 M$	31-12-20 M$
Efectivo en Caja	153.966	492.076
Saldos en Bancos	64.052.153	88.674.716
Depósitos a Plazo < = 90 días	42.420.792	105.190.512
Fondos Mutuos de Renta Fija	1.962.210	8.109.023
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	15.647	14.910
Total	**108.604.768**	**202.481.237**
Total por tipo de moneda		
CLP	63.444.954	140.110.730
USD	24.805.805	3.384.233
PEN	20.319.232	58.954.492
EUR	34.778	31.782
Total	**108.604.769**	**202.481.237**

Los saldos en bancos, a diciembre, incluyen M$ 49.116.330 en cuentas remuneradas a una tasa promedio del 0,22% mensual.

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso, así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

El control sobre los flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, se efectúa a nivel agregado separando los negocios por Chile y Perú.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

Al 31 de diciembre del 2021 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente(sobregiro), no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M$ 158.000.000.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores de tres meses, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2021 (M$)
Banco Consorcio (Chile)	CLP	15-12-21	21-02-22	68	8.000.000	16	20.480	8.020.480
BCI (Chile)	USD	21-12-21	03-01-22	13	3.125.353	10	148	3.125.501
BCI (Chile)	USD	28-12-21	24-01-22	27	3.378.760	3	56	3.378.816
BCI (Chile)	USD	28-12-21	17-01-22	20	3.378.760	3	56	3.378.816
Banco de Crédito (Perú)	USD	31-12-21	06-01-22	6	1.094.890	-	-	1.094.890
Banco Continental (Perú)	USD	27-12-21	05-01-22	9	252.667	4	2	252.669
Banco Interbank (Perú)	USD	27-12-21	06-01-22	10	336.889	4	7	336.896
Bnaco Scotiabank (Perú)	USD	27-12-21	06-01-22	10	421.112	4	5	421.117
Bnaco Scotiabank (Perú)	USD	31-12-21	06-01-22	6	7.580.007	-	-	7.580.007
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-21	06-01-22	6	5.297.000	-	-	5.297.000
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	423.760	-	-	423.760
Banco Continental (Perú)	PEN	31-12-21	06-01-22	6	1.864.544	-	-	1.864.544
Banco Continental (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	2.118.800	-	-	2.118.800
Banco Interbank (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	508.512	-	-	508.512
Banco Interbank (Perú)	PEN	31-12-21	05-01-22	5	2.457.808	-	-	2.457.808
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	31-12-21	06-01-22	6	2.161.176	-	-	2.161.176
Totales					**42.400.038**		**20.754**	**42.420.792**

Continúa >

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2020 (M$)
Banco Consorcio	CLP	17-11-20	22-01-21	66	10.000.000	44	7.333	10.007.333
Banco Estado	CLP	13-11-20	25-01-21	73	14.000.000	48	2.240	14.002.240
Banco Estado	CLP	26-11-20	19-02-21	85	14.000.000	35	1.633	14.001.633
Banco ITAU	CLP	11-12-20	24-02-21	75	14.000.000	20	3.733	14.003.733
Banco de Crédito	PEN	17-12-20	06-01-21	20	9.818.000	14	572	9.818.572
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	04-01-21	17	1.570.880	13	85	1.570.965
Banco de Crédito	PEN	18-12-20	07-01-21	20	2.945.400	13	159	2.945.559
Banco de Crédito	PEN	24-12-20	13-01-21	20	4.319.920	7	126	4.320.046
Banco de Crédito	PEN	30-12-20	07-01-21	8	8.836.200	1	25	8.836.225
Banco de Crédito	PEN	31-12-20	13-01-21	13	2.002.872	-	-	2.002.872
Banco Continental	PEN	18-12-20	06-01-21	19	3.338.120	13	12	3.338.132
Banco Continental	PEN	24-12-20	13-01-21	20	2.140.324	7	4	2.140.328
Banco Continental	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.786.876	-	-	1.786.876
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	844.348	13	46	844.394
Banco Interbank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	1.119.252	13	61	1.119.313
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	687.260	7	20	687.280
Banco Interbank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	981.800	7	29	981.829
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	1.079.980	-	-	1.079.980
Banco Interbank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	608.716	-	-	608.716
Bnaco Scotiabank	PEN	18-12-20	06-01-21	19	6.460.244	13	117	6.460.361
Bnaco Scotiabank	PEN	24-12-20	13-01-21	20	1.885.056	7	29	1.885.085
Bnaco Scotiabank	PEN	31-12-20	06-01-21	6	2.749.040	-	-	2.749.040
Totales					**105.174.288**		**16.224**	**105.190.512**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son las siguientes:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2021 M$
Estado FM	30-12-2021	03-01-2022	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.260.000	1.260.539	1.260.135
Estado FM	30-12-2021	03-01-2022	CLP	Fondo Solvente Serie 1	702.000	702.300	702.075
Totales					**1.962.000**		**1.962.210**

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2020 M$
BCI Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	BCI Competitivo Serie E	5.937.000	5.937.163	5.937.017
Banco Estado Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Conveniencia Serie 1	1.645.000	1.645.022	1.645.005
Scotia Fondos Mutuos	30-12-2020	04-01-2021	CLP	Serie V	527.000	527.018	527.001
Totales					**8.109.000**		**8.109.023**

Conforme a las políticas de inversiones financieras establecidas por la Sociedad, la totalidad de las operaciones han sido suscritas solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

6. Otros Activos Financieros

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2021 (M$)	31.12.2020 (M$)
CORRIENTES		
Derivados - No Cobertura	2.126.451	1.509.435
Derivados - Cobertura	77.427.377	979.201
Depósitos a Plazo > 90 Días	247.276.327	386.801.452
Subtotal Corrientes	**326.830.155**	**389.290.088**
NO CORRIENTES		
Derivados - Cobertura	397.088.066	130.512.601
Subtotal No Corrientes	**397.088.066**	**130.512.601**
Total Otros Activos Financieros	**723.918.221**	**519.802.689**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a) Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por USD 1.800 millones a tasas fijas del 4,875%, 4,75% y 3,05%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 16,38 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 645.882.700, ambas a tasas anuales promedio de UF+4,05% y de CLP+6,26%, respectivamente.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 265 millones, en un total de M$ 21.776.820 y 890 millones de Nuevos Soles (M$ 188.615.879).

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local y su detalle es el siguiente:



Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2021 (M$)
Banco de Chile	CLP	16-06-21	07-01-22	205	14.000.000	198	55.440	14.055.440
Banco BCI	CLP	30-06-21	14-01-22	198	11.400.000	184	48.944	11.448.944
Banco BCI	CLP	06-07-21	11-02-22	220	14.000.000	178	74.760	14.074.760
Banco BCI	CLP	14-07-21	25-02-22	226	14.500.000	170	106.817	14.606.817
Banco Bice	CLP	02-09-21	14-04-22	224	14.500.000	120	110.200	14.610.200
Banco BTG	CLP	30-07-21	18-03-22	231	14.500.000	154	119.093	14.619.093
Banco Consorcio	CLP	11-08-21	25-03-22	226	14.000.000	142	106.027	14.106.027
Banco Consorcio	CLP	15-12-21	21-03-22	96	8.000.000	16	21.333	8.021.333
Banco Estado	CLP	22-12-21	22-04-22	121	14.000.000	9	350	14.000.350
Banco HSBC	CLP	30-08-21	08-04-22	221	7.000.000	123	63.140	7.063.140
Banco Itau	CLP	17-12-21	22-04-22	126	14.000.000	14	28.093	14.028.093
Banco Santander	CLP	16-06-21	28-01-22	226	14.000.000	198	73.920	14.073.920
Banco Santander	CLP	16-06-21	04-02-22	233	13.000.000	198	71.214	13.071.214
Banco Santander	CLP	07-07-21	18-02-22	226	14.000.000	177	82.600	14.082.600
Banco Santander	CLP	19-07-21	04-03-22	228	14.500.000	165	111.650	14.611.650
Banco Santander	CLP	22-07-21	11-03-22	232	14.500.000	162	109.620	14.609.620
Banco Security	CLP	30-08-21	08-04-22	221	7.500.000	123	55.350	7.555.350
Banco Security	CLP	17-12-21	29-04-22	133	14.000.000	14	29.335	14.029.335
Banco Scotiabank	CLP	11-08-21	01-04-22	233	14.500.000	142	108.441	14.608.441
Totales					**245.900.000**		**1.376.327**	**247.276.327**

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2020 (M$)
Banco de Chile	CLP	29-12-20	23-04-21	115	6.909.000	2	138	6.909.138
Banco de Chile	CLP	23-12-20	24-03-21	91	6.045.000	8	484	6.045.484
Banco de Chile	CLP	29-09-20	26-02-21	150	14.000.000	93	13.020	14.013.020
Banco de Chile	CLP	15-10-20	01-04-21	168	9.652.000	77	7.432	9.659.432
Banco de Chile	CLP	14-09-20	22-01-21	130	14.000.000	108	20.160	14.020.160
Banco de Chile	CLP	02-10-20	12-03-21	161	14.000.000	90	12.600	14.012.600
Banco BCI	CLP	27-10-20	28-05-21	213	9.702.000	65	8.408	9.710.408
Banco BCI	CLP	10-12-20	16-04-21	127	14.000.000	21	2.940	14.002.940
Banco BCI	CLP	17-12-20	13-08-21	239	10.680.000	14	1.994	10.681.994
Banco BCI	CLP	06-11-20	11-06-21	217	10.000.000	55	7.333	10.007.333
Banco BCI	CLP	16-09-20	29-01-21	135	14.000.000	106	14.840	14.014.840
Banco BCI	CLP	25-09-20	19-02-21	147	14.000.000	97	13.580	14.013.580
Banco BTG	CLP	03-09-20	08-01-21	127	14.000.000	119	41.650	14.041.650
Banco BTG (Chile)	CLP	15-09-20	15-01-21	122	4.905.000	107	12.246	4.917.246
Banco Consorcio	CLP	03-11-20	07-05-21	185	10.000.000	58	9.667	10.009.667
Banco Consorcio	CLP	22-09-20	05-02-21	136	8.000.000	100	13.333	8.013.333
Banco Estado	CLP	20-10-20	18-06-21	241	14.000.000	72	6.720	14.006.720
Banco HSBC	CLP	28-12-20	20-08-21	235	8.500.000	3	706	8.500.706
Banco Itau	CLP	24-09-20	12-02-21	141	10.000.000	98	11.433	10.011.433
Banco Itau	CLP	03-12-20	09-04-21	127	10.374.000	28	3.873	10.377.873
Banco Santander	CLP	08-10-20	26-03-21	169	14.000.000	84	11.760	14.011.760
Banco Santander	CLP	16-12-20	02-07-21	198	14.000.000	15	4.200	14.004.200
Banco Santander	CLP	29-10-20	30-04-21	183	8.445.000	63	7.094	8.452.094

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha Vencimiento	Días	Monto (M$)	Días devengados	Interés devengados (M$)	Total 31.12.2020 (M$)
Banco Santander	CLP	11-12-20	24-05-21	164	12.818.000	20	4.273	12.822.273
Banco Santander	CLP	11-11-20	04-06-21	205	14.000.000	50	9.333	14.009.333
Banco Santander	CLP	27-11-20	25-06-21	210	10.384.000	34	5.884	10.389.884
Banco Security	CLP	05-10-20	19-03-21	165	14.000.000	87	12.180	14.012.180
Banco Security	CLP	04-12-20	07-05-21	154	11.311.000	27	3.054	11.314.054
Banco Security	CLP	30-09-20	05-03-21	156	14.000.000	92	10.733	14.010.733
Banco Security	CLP	11-09-20	15-01-21	126	5.000.000	111	5.550	5.005.550
Banco de Chile	USD	15-12-20	21-06-21	188	3.199.275	16	853	3.200.128
Banco de Chile	USD	21-12-20	16-08-21	238	4.265.700	10	652	4.266.352
Banco BCI	USD	30-09-20	01-03-21	152	6.043.075	92	7.722	6.050.797
Banco Consorcio	USD	14-10-20	18-01-21	96	6.398.550	78	8.318	6.406.868
Banco Estado	USD	21-10-20	22-03-21	152	7.109.500	71	5.609	7.115.109
Banco Estado	USD	18-11-20	26-04-21	159	6.398.550	43	2.293	6.400.843
Banco Itau	USD	07-10-20	08-02-21	124	6.398.550	85	7.554	6.406.104
Banco Itau	USD	12-11-20	12-04-21	151	2.843.800	49	1.742	2.845.542
Banco Itau	USD	28-10-20	29-03-21	152	3.910.225	64	3.823	3.914.048
Banco Itau	USD	04-11-20	05-04-21	152	5.189.935	57	4.108	5.194.043
Totales					**386.482.160**		**319.292**	**386.801.452**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

7. Otros Activos No Financieros

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2021 (M$)	31.12.2020 (M$)	31.12.2021 (M$)	31.12.2020 (M$)
Gastos Pagados Anticipados				
Mantenciones, Soporte	9.666.534	8.499.066	-	-
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	13.145.124	3.573.022	3.193.453	2.221.247
Seguros	865.180	1.136.762	-	-
Arriendos de Capacidades	350.399	657.552	305.542	664.529
Publicidad	734.966	154.683	-	-
Otros	2.322.846	4.557.147	-	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	56.784.885	59.171.869	7.415.348	6.397.223
Remanente de IVA Crédito Fiscal	11.437.046	8.206.835	87.131.770	97.104.507
Otras Inversiones	-	-	508.788	345.427
Total	**95.306.980**	**85.956.936**	**98.554.901**	**106.732.933**

La categoría activos por contratos con clientes la conforman los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con estos.

Para ambos períodos de doce meses, el efecto de estos cargos diferidos en resultado ascendió a M$ 84.412.730 y M$ 96.789.698, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal se originaron principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a sus IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

Respecto a Otras Inversiones, esta corresponde a CLIN Fondo de Inversión Privado que es un fondo de capital de riesgo administrado por Inversiones Innovadoras S.A. Su movimiento es el siguiente:

	Valorización			
	31.12.2020	Aportes	Valorización a Mercado)	31.12.2021
CLIN Fondo de Inversión Privado	345.427	184.821	(21.460)	508.788

	Valorización			
	31.12.2019	Aportes	Valorización a Mercado)	31.12.2020
CLIN Fondo de Inversión Privado	168.273	177.154	-	345.427

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

8. Deudores Comerciales y Otras Cuentas a Cobrar

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2021 (M$)	31.12.2020 (M$)
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	598.788.088	466.560.911
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	6.081.918	5.899.574
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	15.587.397	16.797.951
Total	**620.457.323**	**489.258.436**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	2.004.791	1.907.033
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	5.425.441	4.450.288
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	1.247.802	1.249.616
Total	**8.678.034**	**7.606.937**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	785.411.197	618.759.097
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	6.081.918	5.899.574
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	15.668.865	16.877.124
Total	**807.161.980**	**641.535.795**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	2.118.056	2.094.335
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	5.425.441	4.450.288
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	1.247.802	1.249.616
Total	**8.791.299**	**7.794.239**

Formando parte de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 186.736.454 y M$ 152.385.488, a cada uno de los períodos, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M$ 99.725.369 y M$ 61.392.050, corresponden a clientes por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M$ 19.522.970 y M$ 20.087.635 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 121.244.926 y M$ 111.939.458, para ambos períodos, respectivamente.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M$ 787.529.253 y M$ 620.853.432, presentan el siguiente detalle:

31-dic-2021	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	**N° de clientes**	**Saldos brutos (M$)**	**N° de clientes**	**Saldos brutos (M$)**	**Total Cartera bruta (M$)**
Al día	3.593.827	579.520.760	932	753.225	580.273.985
Entre 1 y 30 días	897.718	43.232.643	1.289	167.605	43.400.248
Entre 31 y 60 días	297.190	20.286.272	1.289	56.395	20.342.667
Entre 61 y 90 días	273.003	12.752.883	1.678	23.505	12.776.388
Entre 91 y 120 días	255.993	10.608.316	19.466	172.533	10.780.849
Entre 121 y 150 días	260.131	7.390.985	16.017	117.406	7.508.391
Entre 151 y 180 días	273.710	7.852.710	5.620	130.706	7.983.416
Entre 181 y 210 días	241.650	6.618.949	7.330	181.740	6.800.689
Entre 211 y 250 días	327.337	7.376.357	10.772	379.451	7.755.808
Más de 250 días	2.289.327	73.019.924	157.998	16.886.888	89.906.812
Total	**8.709.886**	**768.659.799**	**222.391**	**18.869.454**	**787.529.253**

31-dic-2020	Cartera no Repactada		Cartera Repactada		
Estratificación de Cartera	**N° de clientes**	**Saldos brutos (M$)**	**N° de clientes**	**Saldos brutos (M$)**	**Total Cartera bruta (M$)**
Al día	3.642.268	439.086.866	356.278	14.272.048	453.358.914
Entre 1 y 30 días	981.630	40.218.051	43	101.723	40.319.774
Entre 31 y 60 días	417.308	20.974.562	21	154.638	21.129.200
Entre 61 y 90 días	316.155	14.602.203	11	90.135	14.692.338
Entre 91 y 120 días	290.272	11.167.128	7	5.209	11.172.337
Entre 121 y 150 días	258.118	8.400.342	10	13.171	8.413.513
Entre 151 y 180 días	253.268	6.699.138	13	20.670	6.719.808
Entre 181 y 210 días	211.391	8.084.165	10	11.307	8.095.472
Entre 211 y 250 días	201.285	8.757.868	20	34.539	8.792.407
Más de 250 días	3.463.723	39.347.137	10.047	8.812.532	48.159.669
Total	**10.035.418**	**597.337.460**	**366.460**	**23.515.972**	**620.853.432**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Durante el segundo trimestre del 2020, en el mercado peruano el regulador impulsó iniciativas que limitaron el proceso de cobro por servicios impagos del segmento personas. Dado lo anterior, un total de 304.509 clientes, equivalentes a M$ 11.697.648 fueron reprogramados permitiendo la cancelación de su deuda en un período máximo de 12 meses a contar de agosto del 2020. Actualmente un total de 185.871 clientes equivalentes a M$ 6.416.959 se mantienen pendientes de cobro. Cabe señalar que a partir del 1 de julio del 2020 dichas limitaciones dejaron de aplicarse.

Para el mercado Chileno, la industria de las telecomunicaciones no fue considerada dentro de la ley de suspensión de cortes de servicios de primera necesidad, producto de la pandemia.

b) A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic-2021		31-dic-2020	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.291	10.419.855	9.330	10.456.805
Documentos por cobrar en cobranza judicial	584	3.001.670	838	3.280.094
Total	**9.875**	**13.421.525**	**10.168**	**13.736.899**

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Saldo Inicial	152.385.488	166.734.875
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	87.390.270	75.356.937
Baja de activos financieros deteriorados	(60.356.036)	(79.201.828)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	7.316.732	(10.504.496)
Total	**186.736.454**	**152.385.488**

Según lo señalado en párrafos anteriores respecto de las limitaciones de cobro en Perú, en las provisiones constituidas se ha reconocido un deterioro equivalente al 100% del valor reprogramado, equivalente a M$ 6.416.959.

En el mercado chileno, las provisiones por deterioro se han incrementado en función del aumento de los ingresos. Esto teniendo en cuenta la importancia de los servicios prestados por la compañía para el desenvolvimiento de las distintas actividades económicas.

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, la pérdida esperada se determina a partir de la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera como de información prospectiva existente, originando así porcentajes de incobrabilidad por tramos.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 30% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. La sociedad ha tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

d) Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 83% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2021.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 17% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

31-dic-2021													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	390.252.765	21.229.226	61	61	9.417.209	326.282	-	-	-	-	399.670.035	21.555.569	378.114.466
Entre 1 y 30 días	16.992.812	3.323.747	1.142	1.142	3.113.691	184.856	-	-	-	-	20.107.645	3.509.745	16.597.900
Entre 31 y 60 días	6.796.153	2.298.545	3.284	3.284	279.684	68.986	-	-	-	-	7.079.121	2.370.815	4.708.306
Entre 61 y 90 días	6.049.278	2.165.997	7.739	7.739	261.287	90.887	-	-	-	-	6.318.304	2.264.623	4.053.681
Entre 91 y 120 días	5.464.113	5.308.372	13.907	13.907	247.046	111.866	-	-	-	-	5.725.066	5.434.145	290.921
Entre 121 y 150 días	4.906.511	4.800.472	88.340	88.340	244.108	123.349	-	-	-	-	5.238.959	5.012.161	226.798
Entre 151 y 180 días	5.259.837	5.166.451	120.892	120.892	264.637	146.298	-	-	-	-	5.645.366	5.433.641	211.725
Entre 181 y 210 días	4.221.672	4.221.672	160.424	160.424	315.914	209.384	-	-	-	-	4.698.010	4.591.480	106.530
Entre 211 y 250 días	5.659.264	5.659.264	353.652	353.652	392.862	260.385	-	-	-	-	6.405.778	6.273.301	132.477
Más de 250 días	53.098.991	53.098.991	10.660.030	10.660.030	939.703	939.703	989.976	989.976	-	-	65.688.700	65.688.700	-
Total	**498.701.396**	**107.272.737**	**11.409.471**	**11.409.471**	**15.476.141**	**2.461.996**	**989.976**	**989.976**	**-**	**-**	**526.576.984**	**122.134.180**	**404.442.804**

31-dic-2021													
Tramos de Morosidad	Todos los otros segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	114.171.966	5.344.023	335.513	335.513	63.562.102	713.847	417.652	187.660	2.116.717	4.046	180.603.950	6.585.089	174.018.861
Entre 1 y 30 días	15.588.211	13.481.645	66.103	66.103	6.606.911	617.752	100.360	52.482	931.018	686	23.292.603	14.218.668	9.073.935
Entre 31 y 60 días	8.458.160	6.941.498	48.530	48.530	4.548.469	561.445	4.581	2.660	203.806	1.141	13.263.546	7.555.274	5.708.272
Entre 61 y 90 días	4.505.095	3.647.399	14.656	14.656	1.853.349	357.701	1.111	736	83.873	5.767	6.458.084	4.026.259	2.431.825

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

31-dic-2021

Tramos de Morosidad	Todos los otros segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Entre 91 y 120 días	3.710.449	3.333.613	157.871	157.871	1.151.738	235.618	755	501	34.970	70	5.055.783	3.727.673	1.328.110
Entre 121 y 150 días	1.424.068	1.285.871	8.914	8.914	743.051	198.810	20.152	20.152	73.247	90	2.269.432	1.513.837	755.595
Entre 151 y 180 días	1.475.949	1.359.990	9.814	9.814	800.364	260.362	-	-	51.923	1	2.338.050	1.630.167	707.883
Entre 181 y 210 días	1.367.178	1.300.986	21.317	21.317	714.184	298.616	-	-	-	-	2.102.679	1.620.919	481.760
Entre 211 y 250 días	851.239	851.239	25.799	25.799	472.992	253.324	-	-	-	-	1.350.030	1.130.362	219.668
Más de 250 días	12.896.722	12.896.722	3.595.763	3.595.763	5.828.168	4.460.270	1.641.116	1.641.116	256.343	155	24.218.112	22.594.026	1.624.086
Total	**164.449.037**	**50.442.986**	**4.284.280**	**4.284.280**	**86.281.328**	**7.957.745**	**2.185.727**	**1.905.307**	**3.751.897**	**11.956**	**260.952.269**	**64.602.274**	**196.349.995**

31-dic-2020

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	221.776.372	16.837.535	12.898.607	6.727.420	7.949.216	306.438	-	-	-	-	242.624.195	23.871.393	218.752.802
Entre 1 y 30 días	12.323.626	4.331.479	-	-	95.882	23.740	-	-	-	-	12.419.508	4.355.219	8.064.289
Entre 31 y 60 días	6.824.119	3.127.771	575	575	106.728	27.271	-	-	-	-	6.931.422	3.155.617	3.775.805
Entre 61 y 90 días	4.819.062	2.754.337	-	-	98.175	37.868	-	-	-	-	4.917.237	2.792.205	2.125.032
Entre 91 y 120 días	5.706.172	5.550.671	94	94	109.591	51.003	-	-	-	-	5.815.857	5.601.768	214.089
Entre 121 y 150 días	4.071.774	4.071.774	-	-	100.124	76.057	-	-	-	-	4.171.898	4.147.831	24.067
Entre 151 y 180 días	3.608.676	3.608.676	-	-	67.555	57.058	-	-	-	-	3.676.231	3.665.734	10.497
Entre 181 y 210 días	3.585.701	3.585.701	981	981	105.958	97.172	-	-	-	-	3.692.640	3.683.854	8.786
Entre 211 y 250 días	4.208.784	4.208.784	235	235	321.162	321.162	-	-	-	-	4.530.181	4.530.181	-
Más de 250 días	26.071.185	26.071.185	5.195.867	5.195.867	1.284.807	1.284.807	576.825	576.825	-	-	33.128.684	33.128.684	-
Total	**292.995.471**	**74.147.913**	**18.096.359**	**11.925.172**	**10.239.198**	**2.282.576**	**576.825**	**576.825**	**-**	**-**	**321.907.853**	**88.932.486**	**232.975.367**

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

31-dic-2020													
Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Móviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	128.608.732	11.460.222	710.837	159.101	79.566.589	1.008.288	662.604	466.222	1.185.957	3.722	210.734.719	13.097.555	197.637.164
Entre 1 y 30 días	17.361.551	8.050.929	20.632	20.632	8.771.205	309.151	81.091	63.027	1.665.787	6.579	27.900.266	8.450.318	19.449.948
Entre 31 y 60 días	9.994.022	8.572.611	153.510	153.510	3.524.683	196.831	553	461	525.010	2.878	14.197.778	8.926.291	5.271.487
Entre 61 y 90 días	7.526.149	6.289.552	89.328	89.328	1.712.438	229.498	807	741	446.379	2.113	9.775.101	6.611.232	3.163.869
Entre 91 y 120 días	4.112.072	3.798.492	3.193	3.193	1.169.565	156.691	1.922	1.762	69.728	179	5.356.480	3.960.317	1.396.163
Entre 121 y 150 días	3.071.164	2.947.842	7.406	7.406	1.141.045	189.175	5.765	5.765	16.235	49	4.241.615	3.150.237	1.091.378
Entre 151 y 180 días	1.711.332	1.582.936	16.079	16.079	1.311.575	288.914	4.591	4.591	-	-	3.043.577	1.892.520	1.151.057
Entre 181 y 210 días	460.727	460.727	7.127	7.127	1.207.612	373.677	3.199	3.199	2.724.167	13.322	4.402.832	858.052	3.544.780
Entre 211 y 250 días	3.106.311	3.106.311	23.938	23.938	1.121.611	450.385	10.366	10.366	-	-	4.262.226	3.591.000	671.226
Más de 250 días	2.113.125	2.113.125	2.920.587	2.920.587	9.865.547	7.762.488	119.253	119.253	12.473	27	15.030.985	12.915.480	2.115.505
Total	**178.065.185**	**48.382.747**	**3.952.637**	**3.400.901**	**109.391.870**	**10.965.098**	**890.151**	**675.387**	**6.645.736**	**28.869**	**298.945.579**	**63.453.002**	**235.492.577**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

9. Cuentas por Cobrar y Transacciones con Entidades Relacionadas

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

Rut	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	3.701	8.105
76.600.628-0	CMPC Celulosa S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	34.800
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	27.670	25.826
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	12.604
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	14.622	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	17.852	33.524
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	19.793	-
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	49.511	39.256
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	67.732	112.616
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	9.559	27.890
Total					**210.440**	**294.621**

b) Cuentas por pagar:

Rut	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	CORRIENTE	
					31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
76.115.132-0	Canal 13	Chile	Director en Común	CLP	465.055	269.545
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	40.824	33.844
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	858	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	14.719	-
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	57.705	-
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	28.633	28.792
Total					**607.794**	**332.181**

Sólo se reportan saldos de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones (transacciones), proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

				31.12.2021		31.12.2020	
Rut	**Sociedad**	**Naturaleza de la Relación**	**Descripción de la Transacción**	**Monto M$**	**Efecto en resultado (Cargo) / Abono**	**Monto M$**	**Efecto en resultado (Cargo) / Abono**
76.115.132-0	Canal 13	Director en Común	Servicios Prestados	54.016	54.016	65.290	65.290
			Servicios Recibidos	1.973.853	(1.973.853)	2.154.889	(2.154.889)
76.600.628-0	CMPC Celulosa S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	545.687	545.687
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	135.932	135.932	144.279	144.279
			Servicios Recibidos	350.386	(350.386)	232.680	(232.680)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	-	-	200.798	200.798
96.505.760-9	Colbún S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	552.743	552.743	-	-
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	386.527	386.527	415.874	415.874
			Servicios Recibidos	45.575	(45.575)	61.714	(61.714)
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	95.285	95.285	-	-
			Servicios Recibidos	496.227	(496.227)	-	-
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	313.207	313.207	321.690	321.690
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	539.380	539.380	573.868	573.868
			Servicios Recibidos	337.567	(337.567)	336.499	(336.499)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	295.235	295.235	270.367	270.367
Total					**(831.283)**		**(247.929)**

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios, publicidad, arriendos y seguros complementarios de salud.

d) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M$ 525.753 y M$ 514.165, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 5.097.443 y M$ 5.130.683, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 2.473.140 y M$ 2.002.546 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 11 en cada período.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

10. Inventarios

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	112.257.785	73.564.709
Trabajo en Curso	-	4.641
Otros Inventarios	8.868.526	4.166.965
Total	**121.126.311**	**77.736.315**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 569.377.688 y M$ 378.343.801, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los períodos respectivos, se han cargado a resultados M$ 1.987.264 y M$ 3.599.952, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M$ 3.225.243 y M$ 3.435.708, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

Los inventarios están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

11. Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo por sus resultados (para aquellas sociedades con renta líquida positiva), se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 9.544.716 y M$ 65.135.169, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 57.204.467 y M$ 14.700.058, a cada uno de los respectivos períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El pago provisional por utilidades absorbidas corresponde al derecho que tienen las sociedades con pérdidas tributarias y que perciban dividendos, pudiendo solicitar la devolución de los impuestos asociados al dividendo percibido.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	9.544.716	65.135.169	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	4.172.775	32.706.900	-	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	11.126.345	19.954.332	640.498	1.078.992
Total	**24.843.836**	**117.796.401**	**640.498**	**1.078.992**



Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

12. Activos Intangibles

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31-12-2021 (M$)	31-12-2020 (M$)
Total Activos Intangibles, Neto	**388.041.277**	**280.882.103**
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	388.041.277	280.882.103
Activos Intangibles Identificables, Neto	388.041.277	280.882.103
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	1.746.242	2.189.925
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	386.295.035	278.692.178

	31-12-2021 (M$)	31-12-2020 (M$)
Total Activos Intangibles, Bruto	**525.157.852**	**404.541.293**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	525.157.852	404.541.293
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	486.129.942	365.513.383

	31-12-2021 (M$)	31-12-2020 (M$)
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(137.116.575)**	**(123.659.190)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(137.116.575)	(123.659.190)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(37.281.668)	(36.837.985)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(99.834.907)	(86.821.205)

Al 31 de diciembre del 2021 y 2020, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	1.737.757	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	36
- Servidumbres	8.485	Propietarios de los bienes raices	120 - 240	0 - 52
Total	**1.746.242**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3,5 GHz (Licitación 5G)	100.094.746	Estado de Chile	360	357
- Concesión Banda 900 MHz	4.209.691	Estado de Chile	480 - 360	345 - 231
- Concesión Banda 700 MHz	5.312.970	Estado de Chile	360	277
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.970.749	Estado de Chile	360	250
- Concesión Banda 700 MHz	180.492.756	Estado de Perú	480	427
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	50.509.713	Estado de Perú	480	293
- Concesion Banda 1900 MHz	34.917.375	Estado de Perú	480	329
- Concesion Banda 2500 MHz	2.301.592	Estado de Perú	156	32
- Concesion Banda 3500 MHz	2.076.526	Estado de Perú	171 - 240	0 - 111
- Concesion Banda 2300 MHz	1.283.665	Estado de Perú	216	192
- Otros	2.125.252			
Total	**386.295.035**			

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

	Valor Neto	Otorgante	"Plazo (Meses)"	"Plazo Residual (Meses)"
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	2.181.439	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	48
- Servidumbres	8.486	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 61
Total	**2.189.925**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 900 MHz	7.699.093	Estado de Chile	480 - 360	357 - 243
- Concesión Banda 700 MHz	5.542.307	Estado de Chile	360	289
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	3.113.345	Estado de Chile	360	262
- Concesión Banda 700 MHz	171.972.688	Estado de Perú	480	439
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	48.239.237	Estado de Perú	480	305
- Concesion Banda 1900 MHz	33.540.006	Estado de Perú	480	341
- Concesion Banda 2500 MHz	3.148.505	Estado de Perú	156	44
- Concesion Banda 3500 MHz	2.111.399	Estado de Perú	171 - 240	1 - 120
- Concesion Banda 2300 MHz	2.181.259	Estado de Perú	240	204
- Otros	1.144.339			
Total	**278.692.178**			

Las pérdidas acumuladas por deterioro de los valores incluidos en los cuadros anteriores afectan principalmente a los activos por derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica. Por este concepto, las pérdidas acumuladas ascienden a M$ 2.857.281 a cada período informado; estás pérdidas se originaron principalmente en años anteriores, producto de ajustes a valor recuperable de estos activos, los que se vieron afectados por menores demandas de mercado.

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

A los respectivos períodos anuales, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2021 y 2020, son los siguientes:

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**2.189.925**	**278.692.178**	**280.882.103**
Adiciones	-	100.844.643	100.844.643
Amortización	(443.683)	(9.792.753)	(10.236.436)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	(3.214.094)	(3.214.094)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	20.026.339	20.026.339
Otros incrementos (decrementos)	-	(261.278)	(261.278)
Saldo Final	**1.746.242**	**386.295.035**	**388.041.277**

Cabe señalar que en diciembre 2021 se procedió a castigar contablemente un monto de M$ 3.214.094 relacionado con la devolución al estado de Chile de una porción del espectro mantenido en la banda 900 Mhz.

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**2.633.879**	**329.639.267**	**332.273.146**
Adiciones	-	864.886	864.886
Amortización	(443.954)	(11.910.856)	(12.354.810)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	(39.837.672)	(39.837.672)
Otros incrementos (decrementos)	-	(63.447)	(63.447)
Saldo Final	**2.189.925**	**278.692.178**	**280.882.103**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (Años)	Vida útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

13. Plusvalia

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2020 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2020 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2021 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.447.109	(190.567)	1.256.542	99.315	1.355.857
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**47.342.392**	**(190.567)**	**47.151.825**	**99.315**	**47.251.140**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).

Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.

Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d) Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en una tasa de 9,43 anual (tasa wacc).

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. Propiedades, Planta y Equipo

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31-12-2021 (M$)	31-12-2020 (M$)
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**2.049.999.322**	**1.940.341.846**
Construcción en Curso, Neto	326.773.327	251.373.017
Terrenos, Neto	12.193.566	11.928.560
Edificios, Neto	101.186.741	107.162.180
Planta y Equipo, Neto	1.357.889.695	1.345.531.601
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	214.883.303	180.675.228
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	25.943.881	33.122.129
Vehículos de Motor, Neto	2.381	17.964
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	2.349.203	4.431.584
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	8.777.225	6.099.583
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**6.896.658.961**	**6.347.093.923**
Construcción en Curso, Bruto	326.773.327	251.373.017
Terrenos, Bruto	12.193.566	11.928.560
Edificios, Bruto	284.903.467	284.276.164
Planta y Equipo, Bruto	5.236.689.533	4.877.778.219
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	680.200.308	578.367.902
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	284.566.893	275.716.635
Vehículos de Motor, Bruto	869.257	837.528
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	39.897.399	39.933.896
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	30.565.211	26.882.002
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(4.846.659.639)**	**(4.406.752.077)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(183.716.726)	(177.113.984)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(3.878.799.838)	(3.532.246.618)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(465.317.005)	(397.692.674)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(258.623.012)	(242.594.506)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(866.876)	(819.564)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(37.548.196)	(35.502.312)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(21.787.986)	(20.782.419)

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los movimientos por el año 2021 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**251.373.017**	**11.928.560**	**107.162.180**	**1.345.531.601**	**180.675.228**	**33.122.129**	**17.964**	**4.431.584**	**6.099.583**	**1.940.341.846**
Cambios	Adiciones	254.789.783	-	-	115.440.651	68.413.448	3.203.228	-	26.772	4.588.565	446.462.447
	Desapropiaciones	(27)	-	-	(2.617.058)	(46.866)	(38.497)	-	(31.716)	(81.177)	(2.815.341)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.764.193)	(307.440.874)	(52.590.145)	(12.206.267)	(15.715)	(2.098.744)	(864.763)	(381.980.701)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(7.978.459)	(2.424)	(413)	-	-	-	(7.981.296)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.816.801	265.006	504.553	37.735.906	7.909.510	1.555.910	132	-	363.059	50.150.877
	Otros Incrementos (Decrementos)	(181.206.247)	-	284.201	177.217.928	10.524.552	307.791	-	21.307	(1.328.042)	5.821.490
	Cambios, Total	**75.400.310**	**265.006**	**(5.975.439)**	**12.358.094**	**34.208.075**	**(7.178.248)**	**(15.583)**	**(2.082.381)**	**2.677.642**	**109.657.476**
Saldo Final		**326.773.327**	**12.193.566**	**101.186.741**	**1.357.889.695**	**214.883.303**	**25.943.881**	**2.381**	**2.349.203**	**8.777.225**	**2.049.999.322**

Los movimientos por el año 2020 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**314.079.376**	**12.239.862**	**114.178.364**	**1.363.171.308**	**191.879.731**	**35.829.661**	**75.411**	**5.616.462**	**5.782.335**	**2.042.852.510**
Cambios	Adiciones	191.939.220	195.133	-	122.598.504	45.811.706	11.125.684	15.313	1.171.946	3.890.882	376.748.388
	Desapropiaciones	(100.469)	-	-	(3.679.498)	(18.308)	(1.252.715)	(21.297)	-	(1.341)	(5.073.628)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.696.178)	(292.415.442)	(59.349.004)	(14.097.990)	(49.616)	(2.589.887)	(650.782)	(375.848.899)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(4.320.000)	(5.729)	(1.422)	-	-	-	(4.327.151)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.301.299)	(508.506)	(1.029.525)	(71.273.419)	(16.148.929)	(3.651.011)	(1.847)	-	(582.046)	(96.496.582)
	Otros Incrementos (Decrementos)	(251.243.811)	2.071	709.519	231.450.148	18.505.761	5.169.922	-	233.063	(2.339.465)	2.487.208
	Cambios, Total	**(62.706.359)**	**(311.302)**	**(7.016.184)**	**(17.639.707)**	**(11.204.503)**	**(2.707.532)**	**(57.447)**	**(1.184.878)**	**317.248**	**(102.510.664)**
Saldo Final		**251.373.017**	**11.928.560**	**107.162.180**	**1.345.531.601**	**180.675.228**	**33.122.129**	**17.964**	**4.431.584**	**6.099.583**	**1.940.341.846**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos). Información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos del 2021 y 2020, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 5.638.967 y M$ 6.153.488 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro; en el evento de resultados positivos, se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2021 y 2020, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	3	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	8
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, salvo las usuales para los activos bajo régimen de leasing financiero. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada período, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 151.321.235 y M$ 80.393.746, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.

El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 2.748.222.465.

En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2021 se han ejecutado obras por M$ 76.373.283. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

15. Impuesto a las Utilidades e Impuestos Diferidos

a) Información general

Las sociedades anónimas éstas quedan sujetas al régimen tributario parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2021, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI M$	Saldo Acumulado de Créditos -SAC	
		A contar del 01.01.2017 Régimen Vigente M$	Hasta el 31.12.2016 Ex FUT M$
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	1.019.430.407	171.679.025	184.000.786
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	698.852.051	31.358.955	160.226.090
Entel Inversiones SpA.	41.574.204	323.049	6.795.806
Transam Comunicaciones S.A.	14.155.293	5.159.428	800.555
Entel Comercial S.A.	5.217.272	51.727	1.460.661
Entel Servicios Empresariales S.A.	2.768.670	718.397	371.342
Entel Telefonía Local S.A.	1.906.386	577.339	232.973
EPH 1 S.A.	-	13.735.178	127.301
Will S.A.	37.715.256	14.757.984	-
Entel Internacional SpA	33.418.899	-	-
Entel Servicios Telefónicos S.A.	-	-	791.763
Totales M$	**1.855.038.438**	**238.361.082**	**354.807.277**

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N° 3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2021		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	10.333.489	80.919.322	(86.424.625)	(5.749.480)
Amortizaciones Intangibles	514.959	29.297.255	(2.531.812)	(2.097.155)
Acumulaciones (o devengos)	25.575.491	5.274.672	4.151.168	(2.762)
Provisiones	22.573.960	-	1.756.479	347.754
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	43.887.426	-	27.382.256	1.591.168
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	748.850	189.546	(5.755.687)	-
Ingresos/Costos Diferidos	16.504.357	18.336.264	10.236.628	(222.647)
Activos por Derechos de Uso	-	125.709.587	18.173.744	(4.706.479)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	170.219.453	-	(19.852.133)	5.783.539
Pérdidas Fiscales	394.509.552	-	32.102.594	29.133.821
Otros	3.605.330	1.198.441	(262.822)	(47.874)
Totales	**688.472.867**	**260.925.087**	**(21.024.210)**	**24.029.885**

Conceptos	31.12.2020		Cambios del período en	
	Activo M$	Pasivo M$	Resultado M$	ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	42.674.196	21.085.924	(22.214.081)	2.915.658
Amortizaciones Intangibles	154.860	24.308.189	649.218	3.464.412
Acumulaciones (o devengos)	21.616.839	5.464.426	3.156.940	(113.179)
Provisiones	20.469.727	-	412.458	(1.794.030)
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	14.914.002	-	(3.962.735)	(782.952)
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	6.547.513	232.522	(283.269)	-
Ingresos/Costos Diferidos	6.679.209	18.525.097	4.197.269	1.217.351
Activos por Derechos de Uso	-	139.176.852	(29.217.182)	12.286.657
Pasivos Contratos de Arrendamiento	184.288.047	-	37.109.575	(14.661.106)
Pérdidas Fiscales	333.273.137	-	5.131.670	(49.840.060)
Otros	4.149.995	1.432.410	(847.185)	(157.746)
Totales	**634.767.525**	**210.225.420**	**(5.867.322)**	**(47.464.995)**

ORI [1]: Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio

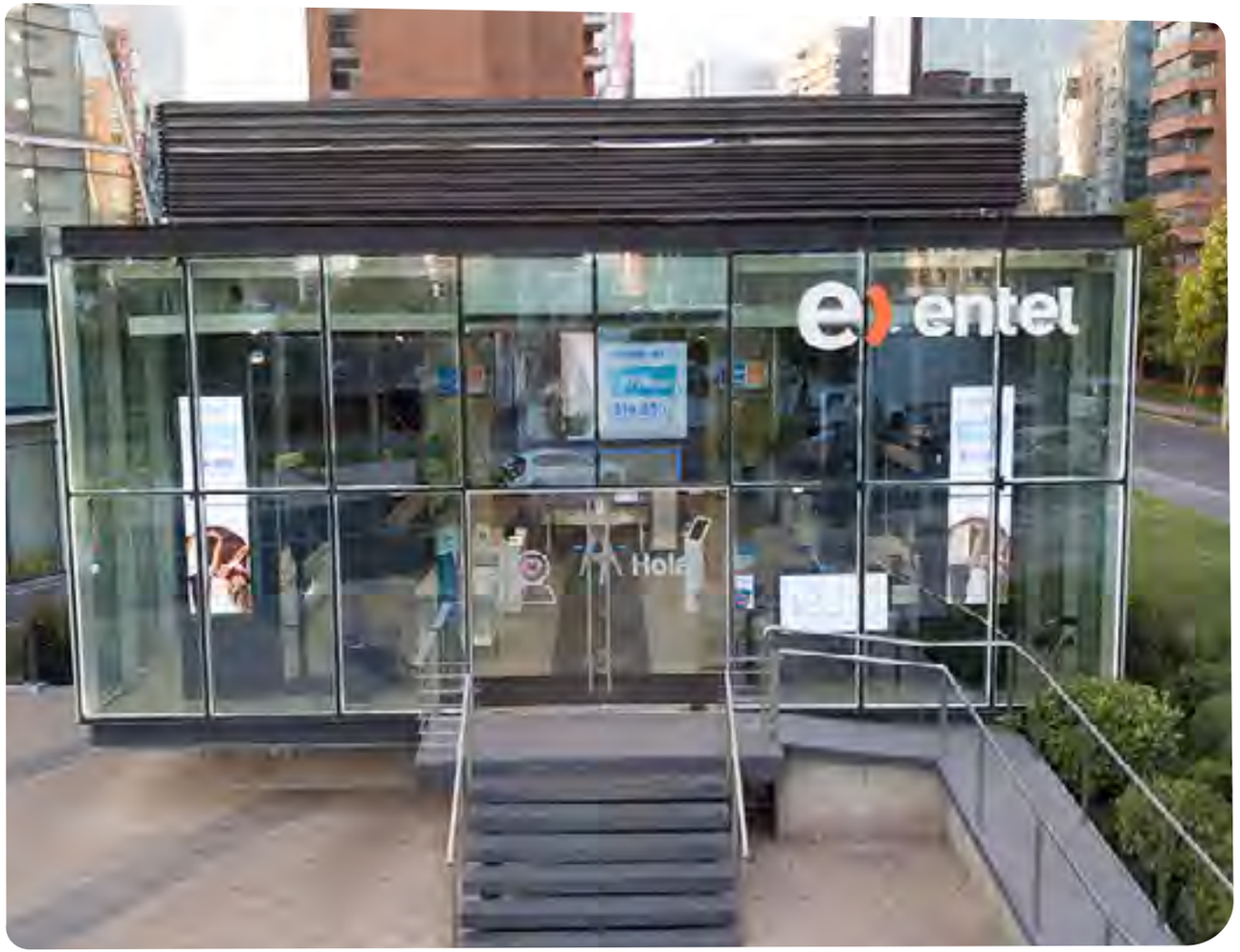
Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicaran a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras y deterioro de clientes. Los activos no reconocidos, ascienden a M$ 30.315.861 y M$ 18.721.788, a cada uno de los períodos respectivamente.



d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	32.759.621	38.934.419
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(70.321)	1.651.759
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(10.058.461)	(36.965.692)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**22.630.839**	**3.620.486**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	21.024.210	5.867.322
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**21.024.210**	**5.867.322**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**43.655.049**	**9.487.808**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**32.030.195**	**25.367.595**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(943.923)	(1.818.032)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	72.336.688	(10.111.335)
Corrección Monetaria Capital Propio	(53.953.430)	(22.218.162)
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	276.922	18.037.438
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	121.546	1.651.759
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	18.729	12.432
Modificación Deuda Financiera (NIIF 9)	(7.141.765)	-
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	910.087	(1.433.887)
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**11.624.854**	**(15.879.787)**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**43.655.049**	**9.487.808**

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Tasa Impositiva Legal	**27%**	**27%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,8%	-1,9%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	61,0%	-10,9%

Continúa >

> Continuación

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Corrección Monetaria Capital Propio	-45,5%	-23,6%
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	0,2%	19,2%
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	0,1%	1,8%
Tributación Calculada con la Tasa Aplicable	-	-
Modificación Deuda Financiera (NIIF 9)	-6,0%	-
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,8%	-1,5%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**9,8%**	**-16,9%**
Tasa Impositiva Efectiva	**36,8%**	**10,1%**

16. Otros Pasivos Financieros

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Corrientes		
Préstamos que Devengan Intereses	47.784.171	641.558
Obligaciones con tenedores de Bonos	143.291.900	18.636.014
Derivados - No Cobertura	4.458.742	991.485
Derivados - Cobertura	1.322.455	2.464.577
Subtotal Corrientes	**196.857.268**	**22.733.634**
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	97.044.862	110.230.753
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.838.465.744	1.740.014.993
Derivados - Cobertura	-	6.208.219
Subtotal No Corrientes	**1.935.510.606**	**1.856.453.965**
Total Otros Pasivos Financieros	**2.132.367.874**	**1.879.187.599**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2021, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 26 de octubre de 2021 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 60 millones a un plazo de seis meses con el Banco Scotiabank del Perú. El crédito, que devenga una tasa del 2,4% anual, contempla amortizaciones mensuales de interés y única de capital a abril de 2022.

- Con fecha 18 de agosto de 2021 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 80 millones a un plazo de seis meses con el Banco de Crédito del Perú (BCP). El crédito, que devenga una tasa del 1,95% anual, contempla amortizaciones mensuales de interés y única de capital a febrero de 2022.

- Con fecha 11 de mayo de 2020 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 10 millones a un plazo de tres años con el Banco de Crédito del Perú (BCP). Este crédito tiene garantía estatal y forma parte del Programa Perú Reactiva. El crédito, que devenga una tasa del 1,12% anual, contempla amortizaciones iguales y mensuales a partir de junio de 2021.

- Con fecha 20 de diciembre de 2018, la Sociedad suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KFW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libor + 1,38%. El pago del capital contempla 2 amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.

- Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco del Estado por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. Este capital fue parcialmente amortizado en octubre de 2019 por CLP 19.800 millones y en enero de 2020 por CLP 49.200 millones. El capital adeudado por CLP 29.700 millones, contempla una sola amortización en el año 2024 y genera una tasa TAB + 0,62% anual.

- Con fecha 29 de junio de 2017 se suscribió crédito en pesos con Scotiabank por un equivalente CLP 33.104 millones a una tasa TAB + 0,10%. Este crédito fue parcialmente abonado con fecha 20 de marzo de 2020 por un monto de CLP 10.000 millones y CLP 6.552 millones en diciembre del 2021 quedando un saldo de capital de CLP 16.552 millones que contempla una amortización en junio de 2022.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes reconocidos a costo amortizado de las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por USD 800 millones, con un plazo de vencimiento promedio de 10,5 años y una tasa fija anual de USD+3,05%.

- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021, su monto vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales a 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD+4,750%.

- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021, su monto vigente es de USD 438 millones, con tres vencimiento iguales a 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD+4,875%.

Dichas obligaciones se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2021

Acredores	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco Estado - Chile	Préstamos	34.512.424	412.220	1.337.317	1.749.536	31.013.351	-	-	-	29.792.808	242.385	-	-	29.550.423	-	-	-
Banco Scotiabank - Chile	Préstamos	23.623.485	461.320	23.162.165	-	-	-	-	-	16.531.977	956	16.531.021	-	-	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	70.913.414	268.611	820.194	1.088.805	34.697.331	34.038.473	-	-	67.074.997	31.013	-	-	33.521.992	33.521.992	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	1.535.856	361.378	813.100	361.378	-	-	-	-	1.517.011	-	1.066.556	450.455	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	17.144.274	17.144.274	-	-	-	-	-	-	17.144.274	17.144.274	-	-	-	-	-	-
Banco Scotiabank - Perú	Préstamos	12.767.966	-	12.767.966	-	-	-	-	-	12.767.966	-	12.767.966	-	-	-	-	-
Subtotal		**160.497.419**	**18.647.803**	**38.900.742**	**3.199.719**	**65.710.682**	**34.038.473**	**-**	**-**	**144.829.033**	**17.418.628**	**30.365.543**	**450.455**	**63.072.415**	**33.521.992**	**-**	**-**
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	2.392.620.702	58.874.506	255.810.063	290.264.250	284.249.632	370.599.943	297.339.429	835.482.879	1.485.109.698	15.398.386	126.184.737	122.936.405	122.672.193	236.337.209	236.077.298	625.503.470
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	629.719.650	3.437.123	12.020.147	13.748.491	13.748.494	13.748.491	13.748.494	559.268.410	496.647.946	-	1.708.777	-	-	-	-	494.939.169
Subtotal		**3.022.340.352**	**62.311.629**	**267.830.210**	**304.012.741**	**297.998.126**	**384.348.434**	**311.087.923**	**1.394.751.289**	**1.981.757.644**	**15.398.386**	**127.893.514**	**122.936.405**	**122.672.193**	**236.337.209**	**236.077.298**	**1.120.442.639**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.954.663	307.448	432.667	579.992	587.917	-108.235	154.874	-	256.110	256.110	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.792.024	245.249	306.067	403.507	417.253	310.851	109.097	-	180.729	180.729	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	14.803.512	795.808	1.063.002	1.415.468	1.413.941	1.402.794	1.398.311	7.314.188	425.177	425.177	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	8.188.412	432.190	731.121	971.607	977.577	897.085	741.800	3.437.032	334.885	334.885	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.185.671	185.911	209.113	265.614	269.562	190.059	65.412	-	125.554	114.574	10.980	-	-	-	-	-
Subtotal		**27.924.282**	**1.966.606**	**2.741.970**	**3.636.188**	**3.666.250**	**2.692.554**	**2.469.494**	**10.751.220**	**1.322.455**	**1.311.475**	**10.980**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	44.545	13.965	30.580	-	-	-	-	-	21.499	3.775	17.724	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	105.300	105.300	-	-	-	-	-	-	68.623	68.623	-	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	49.720	49.720	-	-	-	-	-	-	45.613	45.613	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	13.240	13.240	-	-	-	-	-	-	4.142	4.142	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	812.394	544.319	268.075	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.481.268	1.481.268	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.718.983	323.253	1.395.730	-	-	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	110.123	110.123	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	196.097	196.097	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**212.805**	**182.225**	**30.580**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.458.742**	**2.777.213**	**1.681.529**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	**Deuda Comercial**	435.785.345	419.363.472	16.421.873	-	-	-	-	-	435.785.345	419.363.472	16.421.873	-	-	-	-	-
TOTALES		**3.646.760.203**	**502.471.735**	**325.925.375**	**310.848.648**	**367.375.058**	**421.079.461**	**313.557.417**	**1.405.502.509**	**2.568.153.219**	**456.269.174**	**176.373.439**	**123.386.860**	**185.744.608**	**269.859.201**	**236.077.298**	**1.120.442.639**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Nota a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2020

		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
Acredores	Clase de Pasivo	Total Deuda M$	Plazo en dias		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en dias		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Linea de Crédito	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-	24.888	24.888	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**24.888**	**24.888**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**24.888**	**24.888**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco Estado	Préstamos	30.704.851	64.598	197.381	261.979	261.979	29.918.914	-	-	29.549.655	46.590	-	-	-	29.503.065	-	-
Banco Scotiabank	Préstamos	23.261.264	35.427	72.330	23.153.507	-	-	-	-	23.026.228	590	-	23.025.638	-	-	-	-
KFW-Ipex Bank	Préstamos	60.671.051	230.348	698.153	858.828	933.477	29.257.725	28.692.520	-	56.316.002	25.395	-	-	-	28.145.304	28.145.303	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-	1.955.538	-	544.095	993.983	417.460	-	-	-
Subtotal		**116.592.704**	**330.373**	**1.511.959**	**25.268.297**	**1.612.916**	**59.176.639**	**28.692.520**	**-**	**110.847.423**	**72.575**	**544.095**	**24.019.621**	**417.460**	**57.648.369**	**28.145.303**	**-**
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.532.274.984	15.418.728	63.289.361	296.732.754	285.179.819	273.626.880	305.767.746	292.259.696	1.289.728.539	11.256.708	5.776.469	236.166.829	235.703.873	235.196.373	282.983.868	282.644.419
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	603.574.736	3.224.030	11.274.928	12.896.119	12.896.122	12.896.119	12.896.122	537.491.296	468.922.468	-	1.602.837	-	-	-	-	467.319.631
Subtotal		**2.135.849.720**	**18.642.758**	**74.564.289**	**309.628.873**	**298.075.941**	**286.522.999**	**318.663.868**	**829.750.992**	**1.758.651.007**	**11.256.708**	**7.379.306**	**236.166.829**	**235.703.873**	**235.196.373**	**282.983.868**	**749.964.050**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	696.802	-	-	-	-	-	348.401	348.401
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	7.638.178	810.367	1.147.340	1.527.821	1.532.890	1.540.815	646.142	432.803	653.151	653.151	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	533.786	-	-	-	-	-	266.893	266.893
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	6.286.007	785.894	1.027.322	1.350.948	697.456	1.213.004	889.207	322.176	529.620	485.127	44.493	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	3.128.985	296.626	444.531	586.005	586.005	606.115	451.353	158.350	353.292	262.603	90.689	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	634.160	-	-	-	-	317.080	317.080	-	4.517.578	-	-	327.049	327.048	327.048	1.768.217	1.768.216
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	4.440.507	279.999	748.667	980.233	769.024	844.830	601.133	216.621	375.159	331.687	43.472	-	-	-	-	-
The Bank of Nova Scotia	Derivados - Cobertura	1.074.063	182.556	339.326	424.519	-	127.662	-	-	87.323	-	87.323	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - Cobertura	247.913	42.056	78.358	97.985	-	29.514	-	-	20.366	-	20.366	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	5.951.576	747.967	936.017	1.222.646	1.104.080	997.191	692.977	250.698	445.667	379.268	66.399	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	460.052	-	-	153.351	153.351	153.350	-	-
Subtotal		**29.401.389**	**3.145.465**	**4.721.561**	**6.190.157**	**4.689.455**	**5.676.211**	**3.597.892**	**1.380.648**	**8.672.796**	**2.111.836**	**352.742**	**480.400**	**480.399**	**480.398**	**2.383.511**	**2.383.510**
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Cobertura	300.790	300.790	-	-	-	-	-	-	300.445	300.445	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Cobertura	84.615	84.615	-	-	-	-	-	-	84.444	84.444	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	111.700	111.700	-	-	-	-	-	-	111.628	111.628	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	69.465	69.465	-	-	-	-	-	-	69.330	69.330	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	70.590	70.590	-	-	-	-	-	-	70.421	70.421	-	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	173.800	173.800	-	-	-	-	-	-	173.700	173.700	-	-	-	-	-	-

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS AL 31.12.2020

		VALORES NOMINALES								VALORES CONTABLES							
Acredores	Clase de Pasivo	Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años					Total Deuda M$	Plazo en días		Plazo en años				
			0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más de 4-5	más de 5		0-90	91-1 año	más del 1-2	más 2-3	más 3-4	más 4-5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	11.210	11.210	-	-	-	-	-	-	10.910	10.910	-	-	-	-	-	-
HSBC Bank (Chile)	Derivados - No Cobertura	112.460	112.460	-	-	-	-	-	-	112.248	112.248	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	58.440	58.440	-	-	-	-	-	-	58.359	58.359	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	864	864	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	28.472	-	28.472	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	14.521	14.120	401	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**1.036.927**	**1.008.054**	**28.873**	**-**	-	**-**	**-**	-	**991.485**	**991.485**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	390.983.359	323.291.093	67.692.266	-	-	-	-	-	390.983.359	323.291.093	67.692.266	-	-	-	-	-
Totales		**2.673.888.987**	**346.442.631**	**148.518.948**	**341.087.327**	**304.378.312**	**351.375.849**	**350.954.280**	**831.131.640**	**2.270.170.958**	**337.748.585**	**75.968.409**	**260.666.850**	**236.601.732**	**293.325.140**	**313.512.682**	**752.347.560**

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2021									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,,66%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	1,95%	1,95%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank - Perú	Perú	PEN	Al Vencimiento	2,40%	2,40%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% / 4,88% / 4,08%	4,874% / 4,75% / 3,05%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales



> Continuación

Al 31.12.2021

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

Al 31.12.2020

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile	Chile	CLP	Al Vencimiento	-	5,07%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,,66%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% - 4,88%	4,874% / 4,75%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, la Sociedad registró dos líneas de bonos en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a plazos de 10 años y 30 años. Las líneas, que no contemplan Garantías, permiten emitir series de Bonos al Portador por un máximo conjunto de hasta UF 10 millones. Estas líneas fueron utilizadas para la emisión de bonos en el mercado local en octubre del 2019 por un total de UF 8 millones.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, versus el flujo por actividad de financiamiento:

> Continuación

Al 31.12.2020									
Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	The Bank of Nova Scotia	Canadá	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-k	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.951.000-4	HSBC Bank (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-

	Saldo Inicial 01.01.2021	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2021
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Aumento Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.869.498.431	654.997.667	(718.700.039)	76.174.228	272.920.534	(28.304.144)	-	2.126.586.677
Lineas de Sobregiro	24.887	82.849.316	(82.932.791)	58.588	-	-	-	-
Derivados	(123.336.956)	23.809.802	(7.109.499)	(1.432.754)	(229.906.465)	-	(132.884.825)	(470.860.697)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.746.186.362**	**761.656.785**	**(808.742.329)**	**74.800.062**	**43.014.069**	**(28.304.144)**	**(132.884.825)**	**1.655.725.980**
Pago de Obligaciones por Arriendos			(116.076.168)					
Pago de Dividendos			(253.366.851)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(43.346.487)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(459.875.050)**					

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

	Saldo Inicial 01.01.2020	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2020
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Aumento Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.987.091.173	2.403.900	(138.746.211)	87.155.706	(65.436.038)	(2.970.099)	-	1.869.498.431
Lineas de Sobregiro	2.388	92.032.202	(92.032.202)	22.499	-	-	-	24.887
Derivados	(174.662.735)	27.501.767	-	(5.585.150)	65.983.060	-	(36.573.898)	(123.336.956)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	**1.812.430.826**	**121.937.869**	**(230.778.413)**	**81.593.055**	**547.022**	**(2.970.099)**	**(36.573.898)**	**1.746.186.362**
Pago de Obligaciones por Arriendos			(115.669.246)					
Pago de Dividendos			(46.476.842)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.034.252)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(274.020.884)**					

17. Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas a Pagar

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Corresponsales Extranjeros	1.122.517	1.229.284
Proveedores Telecomunicaciones	12.765.781	18.123.925
Proveedores Extranjeros	31.205.698	20.417.531
Proveedores Nacionales	606.945.759	514.718.869
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	35.329.960	33.622.269
Dividendos por pagar	22.574.875	25.396.649
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	36.294.557	48.940.580
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	**746.239.147**	**662.449.107**

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar) es de 97 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-dic.-2021			31-dic.-2020		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	81.687.822	129.818.756	211.506.578	62.221.337	86.575.384	148.796.721
Entre 31 y 60 días	86.223.890	88.629.893	174.853.783	49.772.498	82.205.949	131.978.447
Entre 61 y 90 días	12.835.452	20.167.659	33.003.111	12.657.157	29.858.768	42.515.925
Más de 90 días	8.509	16.413.364	16.421.873	11.997.035	55.695.231	67.692.266
Total	**180.755.673**	**255.029.672**	**435.785.345**	**136.648.027**	**254.335.332**	**390.983.359**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-21 %	31-12-20 %
Huawei del Perú SAC	2,5%	4,4%
Huawei Chile Ltda.	2,1%	4,3%
Samsung Electronics Perú	5,8%	4,3%
Samsung Electronics Chile Ltda.	3,3%	12,6%
Apple Chile Comercial	3,0%	9,3%
Brightstar Corp	-	3,7%
Ericsson Chile S.A.	2,8%	5,3%
Motorola Mobility Inc.	1,0%	3,2%
ZTE Corporation-Perú	1,2%	-
Ingram Micro Perú S.A.C	4,9%	3,7%
Comercial Multiwireless Ltda.	1,7%	1,4%
Otros	71,8%	47,8%
Total Cuentas por pagar Comerciales	**100%**	**100%**

18. Otras Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	1.539.643	1.479.547
Total Provisiones, Corriente	**1.539.643**	**1.479.547**
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	40.770.581	37.718.865
Total Provisiones, no Corriente	**40.770.581**	**37.718.865**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2021)	**37.718.865**	**1.479.547**	**39.198.412**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	(363.590)	3.690	(359.900)
Provisión Utilizada	(339.531)	-	(339.531)
Reversión de Provisión no Utilizada	(68.734)	-	(68.734)
Incremento por Intereses Devengados	892.968	-	892.968
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.824.842	56.406	1.881.248
Otro Incremento (Decremento)	1.105.761	-	1.105.761
Cambios en Provisiones , Total	**3.051.716**	**60.096**	**3.111.812**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2021)	**40.770.581**	**1.539.643**	**42.310.224**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2020)	**37.285.161**	**1.841.742**	**39.126.903**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	4.182.292	347.397	4.529.689
Provisión Utilizada	(735.446)	-	(735.446)
Reversión de provisión no utilizada	(1.328.685)	(600.000)	(1.928.685)
Incremento por Intereses Devengados	1.631.125	-	1.631.125
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(3.750.111)	(109.592)	(3.859.703)
Otro Incremento (Decremento)	434.529	-	434.529
Cambios en Provisiones , Total	**433.704**	**(362.195)**	**71.509**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2020)	**37.718.865**	**1.479.547**	**39.198.412**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

19. Otros Pasivos No Financieros

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Ingresos Diferidos				
Servicios Facturados Anticipados	37.741.041	26.240.301	-	-
Tarjetas de Prepago	5.996.237	5.624.987	-	-
Fidelización de Clientes	4.323.506	2.848.101	7.197.472	8.086.724
Traslado de Redes	3.679.159	2.288.847	10.442.633	8.455.700
Anticipos de Subsidios Estatales, por aplicar	-	6.865	-	-
Otros Pasivos Diferidos	-	-	100	11.644
Total	**51.739.943**	**37.009.101**	**17.640.205**	**16.554.068**

Los servicios facturados anticipados, corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos por contratos con clientes.

20. Beneficios y Gastos a Empleados

a) Gastos de personal

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Sueldos y Salarios	189.551.711	195.379.666
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	23.805.832	18.217.216
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	688.867	846.932
Beneficios por Terminación	14.481.282	13.538.757
Otros Gastos de Personal	28.806.795	28.599.564
Total	**257.334.487**	**256.582.135**

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración.

El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados a cada período, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 14.731.566 y M$ 16.071.303, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	16.071.303	15.045.267
Costo del Servicio Presente	1.155.931	846.932
Costo por Intereses de la Obligación	817.503	842.162
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	(2.846.107)	691.589
Contribuciones Pagadas del Plan	(467.064)	(1.354.647)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**14.731.566**	**16.071.303**

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:

	31.12.2021	31.12.2020
Tasa de Descuento	6,80%	5,20%
Tasa de Incremento Salarial	3,00%	3,00%
Tasa de Rotación	1,1%; 0,1%	1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación, que es de aproximadamente 16 años.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía.

Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía.

Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c) Análisis de sensibilidad, de producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2021	
	M$	M$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	13.266.112	16.429.173
Tasa de Incremento Salarial	17.376.609	13.202.212
Tasa de Rotación	13.840.435	-

21. Patrimonio

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos 2021 y 2020, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

- Capital

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	Única
Nº Acciones Suscritas	302.017.113
Nº Acciones Pagadas	302.017.113
Nº Acciones con Derecho a Voto	302.017.113
Capital Suscrito	874.846.615
Capital Pagado	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones.
Entre el 01.01.2020 y el 31.12.2021 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones.

No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

- Ganancias (Pérdidas) Acumuladas.

Para ambos períodos, no se distribuyeron dividendos provisorios. A su vez la provisión efectuada por dividendo mínimo sobre los resultados del 2021 equivale a $ 74,47 por acción, $ 83,90 por los resultados del 2020, respectivamente.

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

- Política de dividendos

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril del 2021, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 50% de las utilidades del ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad. Esta política significa mantener la existente en el año anterior.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

- Dividendos Distribuidos:
Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

La Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de octubre de 2021, acordó distribuir un dividendo con cargo a las utilidades acumuladas al 2020 de $ 700 por acción, equivalente a M$ 211.411.979. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 3 de noviembre de 2021.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2021, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2020 de $ 139 por acción, equivalente a M$ 41.980.379. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2021.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 28 de abril de 2020, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2019 de $ 154 por acción, equivalente a M$ 46.510.635. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2020.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

- Otras reservas:
Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos), como también la resultante por los préstamos que se han designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos, ver en conjunto con el estado de cambio en el patrimonio:

	OTRAS RESERVAS				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal M$	Diferencias de Cambio por Conversión M$	Coberturas de Flujo de Caja M$	Otras Reservas Varias M$	Total Otras Reservas M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2020	**(4.815.248)**	**184.622.833**	**(51.103.171)**	**(60.764.881)**	**67.939.533**
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	(168.406.404)	-	-	(168.406.404)
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	(24.455.418)	-	-	(24.455.418)
Impuesto renta sobre fluctuación préstamos	-	6.605.912	-	-	6.605.912
Otro Resultado Integral	(504.860)	-	27.715.429	-	27.210.569
Total Cambios en Patrimonio	**(504.860)**	**(186.255.910)**	27.715.429	-	**(159.045.341)**
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2020	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**(91.105.808)**
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2021	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**(91.105.808)**
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	1.209.160	-	-	1.209.160
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	96.478.667	-	-	96.478.667
Impuesto renta sobre fluctuación préstamos	-	(26.049.240)	-	-	(26.049.240)
Otro Resultado Integral	2.077.658	-	96.408.461	-	98.486.119
Total Cambios en Patrimonio	-	71.638.587	96.408.461	-	**170.124.706**
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2021	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**79.018.898**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

22. Ingresos de Actividades Ordinarias y Otros Ingresos

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo están referidos fundamentalmente a servicios; las ventas de bienes tienen el carácter de accesorias a estos. El detalle es el siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Telefonía Móvil-Chile	1.187.687.422	1.016.430.589
Entel Perú	766.725.252	627.018.640
Servicios Privados (incluye servicios IT)	218.644.036	203.604.516
Telefonía Local (Incluye NGN - IP)	34.893.797	45.324.087
Servicio de Televisión	44.328.094	42.364.275
Larga Distancia	3.882.049	5.620.901
Internet	81.954.020	66.270.860
Servicios a Otros Operadores	41.255.765	32.215.807
Negocios de Tráfico	18.813.015	22.143.923
Americatel Perú	14.965.614	17.905.272
Servicios Call Center y Otros	14.071.614	13.745.362
Total Ingresos Ordinarios	**2.427.220.678**	**2.092.644.232**

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

Los ingresos de telefonía móvil y de servicios privados en Chile y Perú, en los respectivos períodos anuales, incluyen venta de equipos y accesorios por M$ 678.289.188 y M$ 429.415.782.

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	4.059.307	7.983.175
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	2.390.398	1.797.559
Intereses Comerciales y Reembolso Gastos de Cobranza	397.797	1.351.829
Otros Ingresos	5.241.710	2.122.265
Total Otros Ingresos	**12.089.212**	**13.254.828**

c) Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Ganancia en Venta Torres de Telefonía Móvil	12.622.184	42.721.337
Ganancia (Pérdida) en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	464.057	(1.135.969)
Ganancia (Pérdida) en Venta Intangibles	7.744.730	-
Ganancia (Pérdida) en Valor Razonable Otras Inversiones	(21.460)	-
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	**20.809.511**	**41.585.368**

La Compañía ha finalizado el proceso, para los efectos de enajenar un porfolio de torres y elementos complementarios a ellas, que no superan el 40% de las torres propias existentes en Chile, y en el caso de Entel Perú un proceso análogo de venta de torres que no supere el 64% de las torres propias existentes en dicho país.

La enajenación de torres se presenta a su costo neto de depreciación en el estado de situación en el rubro activos no corrientes mantenidos para la venta.

La ganancia en dicha venta y posterior arrendamiento se presenta de acuerdo con la NIIF 16 y se determina del remanente entre el precio de venta, el activo derechos de uso por los arriendos, baja de provisiones de desmantelamiento menos la deuda por arriendos y el costo de las torres vendidas.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

23. Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	11.195.390	4.327.151
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	87.390.270	75.356.937
Total Pérdidas por Deterioro	**98.585.660**	**79.684.088**

*Ver nota 14. / **Ver nota 8 d).

24. Otros Gastos

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(84.181.766)	(91.303.933)
Outsourcing y Materiales	(68.049.953)	(58.296.807)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(755.442.366)	(565.802.886)
Arriendos y Mantenciones	(154.327.707)	(160.129.380)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(63.864.686)	(46.417.881)
Servicios Profesionales y Consultoría	(61.424.514)	(62.550.607)
Energía y Otros Consumos	(52.922.309)	(52.012.095)
Otros	(102.729.084)	(94.799.878)
Total Otros Gastos	**(1.342.942.385)**	**(1.131.313.467)**

25. Ingresos y Gastos Financieros

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	3.451.137	5.309.384
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	1.468.815	5.585.150
Total Ingreso Financieros	**4.919.952**	**10.894.534**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(1.875.991)	(2.420.513)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(67.003.501)	(72.078.300)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(5.376.010)	(2.970.099)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(36.061)	(249.205)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(19.688.346)	(19.233.749)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(817.503)	(842.162)
Gasto por Intereses, Otros	(900.059)	(1.707.659)
Otros Costos Financieros	(18.253.662)	(3.034.251)
Total Costos Financieros	**(113.951.133)**	**(102.535.938)**
Total Resultado Financiero Neto	**(109.031.181)**	**(91.641.404)**
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	**3.451.137**	**5.309.384**
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	**(113.915.072)**	**(83.052.984)**

Formando parte de los otros costos financieros y amortización de gastos de préstamos, se presenta una pérdida por M$ 17.368.716 que corresponden al efeto neto en resultados de la operación mediante la cual se realiza recompra de deuda en bonos (800 millones de USD) que mantenía Entel y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032. Para esta operación se aplicó el tratamiento contable de acuerdo con NIIF 9, con el consiguiente resultado señalado. Esta operación se materializo en septiembre del presente año.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

26. Activos y Pasivos en Moneda Extranjera

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2021 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	24.805.805	24.805.805	-	-	-	-
	Nuevo Sol	20.319.232	20.319.232	-	-	-	-
	Euro	34.778	34.778	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	510.089.808	165.523.979	344.565.829	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	1.117.160	639.252	477.908	-	-	-
	Nuevo Sol	54.689.078	54.316.374	372.704	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	13.186.377	13.186.377	-	-	-	-
	Nuevo Sol	205.284.925	205.284.925	-	-	-	-
	Euro	68.307	68.307	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	61.106.216	61.106.216	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	305.759	305.759	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.252.956.833	-	-	534.970.333	237.281.023	480.705.477
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	88.846.221	-	-	3.061.666	85.784.555	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	243.450	-	-	243.450	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	274.592.312	-	-	-	-	274.592.312
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	688.183.352	-	-	-	-	688.183.352
Derechos de Uso	Nuevo Sol	226.612.003	-	-	-	-	226.612.003
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	640.498	-	-	640.498	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	520.270.865	-	-	-	-	520.270.865
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.943.352.979**					
	Dolares	1.802.155.983					
	Nuevo Sol	2.141.093.911					
	Euro	103.085					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2021 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	141.614.136	15.429.399	126.184.737	-	-	-
	Nuevo Sol	30.978.796	17.144.274	13.834.522	-		-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	18.078.761	412.630	17.666.131	-	-	-
	Nuevo Sol	29.875.146	33.891	29.841.255	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	166.545.369	166.545.369	-	-	-	-
	Euro	119.250	119.250	-	-	-	-
	Nuevo Sol	134.864.531	129.049.228	5.815.303	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	769.905	769.905	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	19.319.507	19.319.507	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.410.570.559	-	-	279.130.590	505.936.499	625.503.470
	Nuevo Sol	450.459	-	-	450.459	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	82.448.022	-	-	35.054.698	22.981.358	24.411.966
	Nuevo Sol	136.703.488	-	-	59.213.563	36.253.771	41.236.154
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	25.007.656	-	-	-	24.548.444	459.212
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	182.347.619	-	-	-	-	182.347.619
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**2.379.693.204**					
	Dolares	1.819.256.847					
	Nuevo Sol	560.317.107					
	Euro	119.250					

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	3.384.233	3.384.233	-	-	-	-
	Nuevo Sol	58.954.492	58.954.492	-	-	-	-
	Euro	31.782	31.782	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	253.050.046	158.256.611	94.793.435	-	-	-
	Nuevo Sol	3.223.110	3.223.110	-			
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	16.660.579	16.252.591	407.988	-	-	-
	Nuevo Sol	31.907.646	31.570.931	336.715	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	18.403.274	18.403.274	-	-	-	-
	Nuevo Sol	117.442.027	117.442.027	-	-	-	-
	Euro	71.003	71.003	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	39.004.323	39.004.323	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	133.940	133.940	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.279.710.000	-	-	473.966.666	521.363.334	284.380.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	98.829.060	-	-	2.987.028	95.842.032	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	283.151	-	-	283.151	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	263.907.315	-	-	-	-	263.907.315
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	635.253.114	-	-	-	-	635.253.114
Derechos de Uso	Nuevo Sol	150.466.764	-	-	-	-	150.466.764
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.078.992	-	-	1.078.992	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	448.130.573	-	-	-	-	448.130.573
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.419.925.424**					
	Dolares	**1.571.208.132**					
	Nuevo Sol	**1.848.614.507**					
	Euro	**102.785**					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2020 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	17.033.177	11.256.708	5.776.469	-	-	-
	Nuevo Sol	544.095	-	544.095	-		-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	11.221.036	284.373	10.936.663	-	-	-
	Nuevo Sol	15.032.327	23.357	15.008.970	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	130.869.786	130.869.786	-	-	-	-
	Euro	413.947	413.947	-	-	-	-
	Nuevo Sol	112.513.445	107.932.250	4.581.195	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	709.809	709.809	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	18.509.711	18.509.711	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.336.095.469	-	-	478.980.201	574.470.849	282.644.419
	Nuevo Sol	1.411.443		-	1.411.443	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	68.819.517	-	-	21.563.470	19.693.583	27.562.464
	Nuevo Sol	96.329.231	-	-	32.389.508	26.114.324	37.825.399
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	22.943.567	-	-	-	22.675.079	268.488
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	134.851.841	-	-	-	-	134.851.841
Otros Pasivos no Financieros, No Corrientes	Nuevo Sol	11.551	-	-	-	11.551	-
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**1.967.309.952**					
	Dolares	1.564.038.985					
	Nuevo Sol	402.857.020					
	Euro	413.947					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

27. Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajuste

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2021 31.12.2021 M$	01.01.2020 31.12.2020 M$
Otros Activos	7.526.453	(8.509.981)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	(12.504.194)	(4.377.144)
Obligaciones con el Público - Bonos	(239.924.184)	68.022.000
Préstamos que Devengan Intereses	(5.785.165)	4.133.876
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	17.684.854	18.350.359
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	240.730.609	(68.022.000)
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(257.134)	(1.392.442)
Otros Pasivos	(7.221.054)	(8.319.762)
Total Diferencias de Cambio	**250.185**	**(115.094)**
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	2.521.909	670.723
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(31.918.540)	(12.663.385)
Obligaciones con el Público - Bonos	(30.770.717)	(12.265.408)
Otros Pasivos	(6.795.981)	(2.500.412)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(66.963.329)**	**(26.758.482)**



Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

28. Arrendamientos

Estos contratos de arriendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales, torres, para el emplazamiento de nodos técnicos, fibra óptica, locales comerciales y oficinas administrativas y flotas de camionetas para actividades de instalación de servicios y mantención de la red. Todas actividades relacionadas con la prestación de servicios de las empresas que conforman el Grupo.

El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a) Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos a cada uno de los respectivos períodos:

Los movimientos por el año 2021 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

		Sitios y Torres Neto M$	Locales y Oficinas Neto M$	Fibra Óptica Neto M$	Vehículos Neto M$	Otros Arriendos Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**326.130.213**	**32.228.879**	**548.888**	**2.701.943**	**800.916**	**362.410.839**
Cambios	Adiciones	122.762.422	18.435.685	323.710	2.242.265	34.830	143.798.912
	Desapropiaciones	(1.332.391)	(6.766.984)	(39.471)	(538.060)	-	(8.676.906)
	Gasto por Depreciación	(66.051.750)	(6.578.316)	(392.626)	(1.522.088)	(120.267)	(74.665.047)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	12.868.182	2.114.781	3.478	92.605	63.259	15.142.305
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.462.134	645.164	5.152	(1.000.098)	-	4.112.352
	Cambios, Total	**72.708.597**	**7.850.330**	**(99.757)**	**(725.376)**	**(22.178)**	**79.711.616**
Saldo Final		**398.838.810**	**40.079.209**	**449.131**	**1.976.567**	**778.738**	**442.122.455**

Los movimientos por el año 2020 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

		Sitios y Torres Neto M$	Locales y Oficinas Neto M$	Fibra Óptica Neto M$	Vehículos Neto M$	Otros Arriendos Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**362.684.804**	**17.886.298**	**756.528**	**3.950.096**	**584.035**	**385.861.761**
Cambios	Adiciones	51.614.256	23.953.382	-	732.601	433.930	77.074.103
	Desapropiaciones	(4.733.353)	-	-	(71.095)	-	(4.804.448)
	Gasto por Depreciación	(69.127.390)	(8.035.473)	(420.999)	(1.556.768)	(91.363)	(79.231.993)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	(18.528.816)	(2.896.627)	(18.769)	(445.706)	(122.853)	(22.012.771)
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.220.712	1.321.299	(107.806)	92.815	(2.833)	5.524.187
	Cambios, Total	**(36.554.591)**	**14.342.581**	**(207.640)**	**(1.248.153)**	**216.881**	**(23.450.922)**
Saldo Final		**326.130.213**	**32.228.879**	**548.888**	**2.701.943**	**800.916**	**362.410.839**

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos, su promedio es aproximadamente de 8 años.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

b) Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

	31.12.2021		
Tramos de Vencimiento	**Bruto**	**Interés**	**Valor Presente**
Hasta 1 año	122.731.098	(17.416.964)	105.314.134
De 1 a 2 años	114.701.554	(18.444.293)	96.257.261
De 2 a 3 años	105.815.956	(18.572.864)	87.243.092
De 3 a 4 años	91.207.472	(16.159.061)	75.048.411
De 4 a 5 años	76.203.610	(13.306.350)	62.897.260
Más de cinco años	203.597.017	(38.940.476)	164.656.541
Total	**714.256.707**	**(122.840.008)**	**591.416.699**

	31.12.2020		
Tramos de Vencimiento	**Bruto**	**Interés**	**Valor Presente**
Hasta 1 año	79.480.807	(4.027.660)	75.453.147
De 1 a 2 años	86.830.881	(12.459.957)	74.370.924
De 2 a 3 años	76.613.790	(12.248.652)	64.365.138
De 3 a 4 años	72.495.418	(12.593.378)	59.902.040
De 4 a 5 años	66.927.425	(11.839.370)	55.088.055
Más de cinco años	214.301.603	(39.254.051)	175.047.552
Total	**596.649.924**	**(92.423.068)**	**504.226.856**

Al 31 de diciembre de 2021, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25. Los pagos por obligaciones de arrendamientos incluyendo sus intereses se presentan en el estado de flujo de efectivo, actividades de financiamiento por un monto de M$ 116.076.168 y M$ 115.669.246 a cada período anual.

Actualmente no se tienen contratos con componentes de precios variables o de baja materialidad que implique, por estas circunstancias, no reconocer los activos y pasivos por arrendamientos.

c) Gastos relacionados con contratos de arrendamientos para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento como pasivo según IFRS 16, tales como los contratos de corto plazo que se renuevan anualmente, aquellos que están sujetos a modificaciones de precio, o contratos que no califican de activo identificable sobre el que se tenga control. Los montos asociados a estos conceptos alcanzaron a M$ 49.558.401 y M$ 64.957.272, a diciembre de cada año.

d) Respecto a los gastos de arriendos señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2021 - M$	31.12.2020 - M$
Hasta un año	66.857.223	64.936.006
A más de un Año y menos de Cinco Años	167.567.471	148.701.835
Total	**234.424.694**	**213.637.841**

e) Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones y Servicios de Datacenter (housing, hosting, servidores virtuales, etc.).

Cobros mínimos futuros	**31.12.2021 - M$**	**31.12.2020 - M$**
Hasta un año	13.332.148	13.121.284
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.302.154	29.265.000
Total	**44.634.302**	**42.386.284**
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	13.332.148	12.984.609

Al 31.12.2021, no existen cuotas de caracter contingente a ser percibidas como pagadas.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

29. Información Financiera por segmentos

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: "Personas", "Empresas", "Corporaciones", "Telefonía Móvil y Fija Perú" y "Todos los demás segmentos".

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2021 y 2020, es la siguiente:

	Descripción del Segmento							
Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2021 en M$	**Personas**	**Empresas**	**Corporaciones**	**Telef. Móvil y Fija Perú**	**Otros Negocios**	**Sin Asignar**	**Eliminaciones**	**Total Grupo**
Ingresos Operativos	1.069.417.584	266.250.064	250.489.342	803.030.908	956.928.746	-	(885.997.243)	2.460.119.401
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(673.463.012)	(154.768.903)	(176.082.118)	(669.011.660)	(898.518.240)	-	884.176.790	(1.687.667.143)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**395.954.572**	**111.481.161**	**74.407.224**	**134.019.248**	**58.410.506**	**-**	**(1.820.453)**	**772.452.258**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(214.549.554)	(60.664.255)	(60.505.379)	(129.189.574)	(14.989.264)	-	1.820.453	(478.077.573)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**181.405.018**	**50.816.906**	**13.901.845**	**4.829.674**	**43.421.242**	**-**	**-**	**294.374.685**
Ingresos por Intereses				39.957		25.264.362	(20.384.367)	4.919.952
Gastos por Intereses				(33.687.240)		(100.648.260)	20.384.367	(113.951.133)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(3.143.090)		(63.570.054)	-	(66.713.144)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				(22.721)		(43.632.328)	-	(43.655.049)
Ganancia (Pérdida) , Total	**181.405.018**	**50.816.906**	**13.901.845**	**(31.983.420)**	**43.421.242**	**(182.586.280)**	**-**	**74.975.311**
Activos				2.151.414.981		3.886.233.076	(619.419.684)	5.418.228.373
Incrementos de Activos no Corrientes	101.197.081	26.051.817	42.471.030	109.789.802	8.209.606	259.587.754	-	547.307.090
Pasivos				1.412.308.044		3.122.294.646	(619.419.684)	3.915.183.006
Patrimonio								1.503.045.367
Patrimonio y Pasivos								5.418.228.373
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	37.751.215	8.941.062	2.485.058	44.515.353	4.892.972	-	-	98.585.660
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				128.481.431		443.359.694	-	571.841.125
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(110.916.454)		(80.240.551)	(19.499.189)	(210.656.194)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(49.285.198)		(430.089.041)	19.499.189	(459.875.050)

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2020 en M$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos Operativos	908.564.801	248.479.525	236.482.642	680.167.740	934.634.356	-	(860.844.636)	2.147.484.428
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(570.492.023)	(141.623.975)	(160.801.264)	(576.558.733)	(872.609.677)	-	858.833.133	(1.463.252.539)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**338.072.778**	**106.855.550**	**75.681.378**	**103.609.007**	**62.024.679**		**(2.011.503)**	**684.231.889**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(196.617.428)	(60.367.212)	(66.923.555)	(136.628.232)	(13.237.929)	-	2.011.503	(471.762.853)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**141.455.350**	**46.488.338**	**8.757.823**	**(33.019.225)**	**48.786.750**		**-**	**212.469.036**
Ingresos por Intereses				555.029		36.096.766	(25.757.261)	10.894.534
Gastos por Intereses				(38.697.579)		(89.595.620)	25.757.261	(102.535.938)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(1.906.970)		(24.966.607)	-	(26.873.577)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				5.227.353		(14.715.160)	-	(9.487.807)
Ganancia (Pérdida) , Total	**141.455.350**	**46.488.338**	**8.757.823**	**(67.841.392)**	**48.786.750**	**(93.180.621)**	**-**	**84.466.248**
Activos				1.867.217.442		3.549.771.738	(528.544.648)	4.888.444.532
Incrementos de Activos no Corrientes	70.689.205	15.293.338	34.627.137	94.743.170	6.419.426	155.840.998	-	377.613.274
Pasivos				1.104.656.806		2.803.841.947	(528.544.648)	3.379.954.105
Patrimonio								1.508.490.427
Patrimonio y Pasivos								4.888.444.532
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	34.523.675	7.490.594	1.875.835	35.562.970	231.014	-	-	79.684.088
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				151.981.190		408.574.791	-	560.555.981
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(105.787.190)		(260.443.928)	(154.691.832)	(520.922.950)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(207.763.732)		(220.948.984)	154.691.832	(274.020.884)

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los períodos 2021 y 2020 no se han visto afectados por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A y Americatel Perú tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a ciertas sociedades filiales y a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico. Este segmento también incluye las operaciones de la filial de servicios de call center, las cuales representan menos del 1% de los ingresos.

También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú.

Las operaciones en el exterior de servicios móviles y fijos, a través de las filiales en Perú, generaron ingresos con terceros por M$ 781.690.866 y M$ 649.051.697 durante los respectivos períodos anuales, equivalentes al 32%y 31% de los ingresos ordinarios del Grupo en cada uno de los respectivos períodos.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros, excepto para el negocio móvil y fijo de Perú.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), negocios digitales y de ciberseguridad, arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, también orientadas a servicios de telefonía móvil, red fija y call center.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. Gestión de Capital

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con recursos propios, como también aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento de largo plazo con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i) (Deuda Financiera Neta) / Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii)(Deuda Financiera Neta) /Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27.04.2021.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.503.045.367 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 2.132.367.874.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 5.781.197. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y el Contrato de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en el bono local, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

31. Administración de Riesgos

- Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo a ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la aparición y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que ENTEL crezca, se integre y se diversifique, reduciendo su exposición a concentrar sus negocios en nichos específicos.

- Riesgos regulatorios (no auditado).

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación rige la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de dicha preceptiva legal; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas y el Roaming Automático Nacional.

Portabilidad.

A partir del diciembre de 2010, se introdujo la implementación de la Portabilidad Numérica, la que ha permitido el cambio de operador a más 20 millones de solicitudes en la industria. Después de un nuevo proceso de Licitación se adjudica la licitación al mismo operador actual del sistema de portabilidad, que disminuye los costos transaccionales y no considera nuevas inversiones por parte del operador. La nueva implementación incluye la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran “paquetizados” con esa línea fija. El nuevo sistema comenzó a operar el 1 de marzo de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones ya se encuentran disponibles en el proceso de portabilidad.

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Espectro.

Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; Entel informó y publicó en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, en forma previa al plazo máximo en octubre de 2021, incluyendo dentro del plazo máximo de materialización de devoluciones el traspaso de una concesión en la banda 3.500 MHz, como efecto de la nueva asignación en los concursos 5G en esa misma MacroBanda, ambos ajustes informados y confirmados por la autoridad. De igual manera, y dentro de este plazo, Entel materializó el ajuste de 10 MHz (disminución) a las concesiones del espectro en banda 900 MHz (devolución y renuncia), situación que también fue revisada y confirmada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En relación a los límites de espectro luego de la revisión de la Corte Suprema, además de Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje en la Macrobanda respectiva), ese tribunal estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia, quedó a firme la Resolución N°62, que resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz, al desistirse Telefónica de su recurso de reclamación ante la Corte Suprema. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva).

Respecto de las concesiones y servicios que operan en la banda 3.400-3.600 MHz, Subtel ha abierto recientemente una consulta pública, para conocer la opinión de la ciudadanía, incluyendo empresas, organizaciones y personas naturales, involucradas o interesadas en participar en los temas de telecomunicaciones de nuestro país. Se plantea la problemática de la actual distribución del espectro y se desea conocer las implicancias que podría conllevar la realización del reordenamiento de la banda 3.400-3.600 MHz. En efecto, en la actualidad y derivado de los sucesivos procesos de traspaso, ajuste y otorgamiento de concesiones en dicha banda esta se presenta dispersa y fragmentada en bloques que pueden afectar la eficiencia además de dificultar la prestación de servicios modernos como 5G. El proceso de consulta estará abierto durante 30 días corridos expirando el 21 de enero de 2022 a las 23:59 horas.

Concursos 5G.

Durante el primer trimestre se adjudican los cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad en bandas 700 MHz, AWS, 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz; y 26 GHz. Durante septiembre Subtel notifica los Decretos Supremos en los concursos 700 MHz, AWS y 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz. Concluido el trámite anterior los decretos fueron publicados por las concesionarias durante las primeras semanas de octubre.

A partir del 16 de diciembre, la autoridad reguladora aprueba el inicio de la explotación de los servicios 5G por parte de las concesionarias, para todas las estaciones bases ya autorizadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entel a contar de esa fecha inicia la fase comercial de sus servicios 5G en la banda 3.500 MHz para 34 comunas de la Región Metropolitana y algunas comunas de las regiones de Tarapacá, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y La Araucanía.

Operación Conjunta VTR + CLARO.

El 29 de septiembre de 2021 las matrices de Liberty Latin America Ltd. y América Móvil S.A.B. de C.V. anunciaron al regulador de valores norteamericano un joint venture ("JV") entre Claro y VTR de sus operaciones en Chile. Dicha operación debe ser aprobada por el organismo regulador de la Libre Competencia, en este caso la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

La FNE informó el 30 de diciembre de 2021 que toda vez que los antecedentes de la operación de concentración presentados al proceso de notificación obligatoria por las entidades notificantes se encontraban completos, debía iniciarse la instrucción de una investigación, bajo el Rol FNE F295-2021. Lo anterior en la medida que la operación de concentración aludida es de aquellas contempladas en el artículo 47 letra c) del D.L. Núm. 211, al conformar las partes un agente económico independiente, distinto de ellas, que desempeñará sus funciones de forma permanente.

En ese contexto, Entel ha recibido durante el mes de enero sendos Oficios de la FNE mediante los cuales se le ha requerido acompañar antecedentes relativos a los mercados impactados por la transacción con el objeto de que la autoridad competente proceda a evaluar las distintas opciones que legalmente puede adoptar en relación a la operación de concentración sometida a notificación.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet.
Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet,

durante el segundo semestre se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Se acuerda durante marzo de 2021 entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Comité Representativo de los ISPs las Bases de Licitación para determinar el Organismo Técnico Independiente (OTI), y se inicia el proceso de licitación de este organismo.

De un total de 5 interesados en esta Licitación, se recibieron 2 propuestas. Luego de la revisiones y aclaraciones de los postulantes en lo técnico, legal y económico, el comité representativo determina en las primeras semanas de octubre de 2021, que se declara desierto el proceso de Licitación, toda vez que las propuestas recibidas no cumplieron a cabalidad los requisitos técnicos y económicos para dicha adjudicación.

Después de una nueva revisión de los requisitos para administrar el OTI durante diciembre, los primeros días de enero de 2022 el Comité Representativo, ha presentado para su revisión y aprobación a la Subsecretaría una nueva propuesta de Bases, para reabrir el proceso de Licitación.

Roaming Nacional.

Si bien, las compañías en cumplimiento de la Ley N°21.245, que estableció el Roaming Automático Nacional incorporando un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, iniciaron el proceso de habilitación el 10 de octubre de 2020 para el servicio de roaming nacional que opera en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT, aún no se han materializado los acuerdos entre las concesionarias.

Esta disposición legal establece que los concesionarios asignatarios de derechos de uso de espectro deberán permitir el acceso y uso de sus facilidades a otros concesionarios, también para la Operación Móvil Virtual, debiendo formular y mantener actualizadas Ofertas de Facilidades Mayoristas, y respecto de la Obligación de Roaming, también deben celebrarse acuerdos para casos de interrupciones en situaciones de emergencia y facilitar la entrada de Nuevos Operadores, caso este último en que la vigencia máxima de estos acuerdos no será superior a cinco años.

Finalmente, el 02 de diciembre de 2021 se publica el decreto supremo Núm. 138 de 2020, reglamento que regula las condiciones y características de estas Ofertas. Dicha reglamentación conforme a su articulado transitorio entrará en vigencia el próximo 01 de Febrero, fecha a partir de la cual, y en un plazo máximo de 30 días hábiles, los concesionarios deberán presentar para su aprobación ambas ofertas, así como ajustar los contratos vigentes en la materia a la normas legales y reglamentarias aplicables.

Procesos tarifarios

La fijación de tarifas corresponde al proceso definido por la Ley General de Telecomunicaciones para establecer aquellas prestaciones que principalmente se otorgan en las interconexiones. En el caso de Entel, durante el mes de Julio 2020 se entregó el Estudio y Modelo Tarifario de nuestra concesionaria de servicios de Telefonía Fija EPH, propuesta tarifaria que para el caso de los cargos de acceso propone una tarifa promedio de 3,87 $/minuto, lo que equivale a una disminución del 35% en dicha tarifa.

En el mes de noviembre 2020, Subtel notificó a nuestra concesionaria el informe de objeciones y contraproposiciones (IOC), estableciendo una tarifa de 3,367 $/minuto Durante diciembre 2020 nuestra concesionaria insiste en algunos parámetros para que sean considerados en el modelo tarifario, con una propuesta tarifaria de 3,557 $/minuto

Finalmente, en el mes de agosto 2021, Subtel comunica que el Decreto Tarifario de la concesionaria fue ingresado a Contraloría para el trámite de Toma de Razón, con los mismos valores que estableció en su informe IOC. Una vez tramitado el Decreto y luego de publicado, se deberá proceder a reliquidar las tarifas cobradas en conformidad al anterior Decreto Tarifario desde el 15 de enero de 2021 hasta la fecha de publicación en el Diario Oficial.

Covid-19

La situación mundial de pandemia declarada por el brote de COVID-19, las autoridades de Gobierno y de Salud Pública, han tomado medidas excepcionales para asegurar la protección de la salud de todos, por lo que a partir de Marzo 2020 se determina un Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, en los términos señalados en el artículo 41 de la Constitución, el que se ha venido renovando hasta la fecha.

A partir de dicha declaración se han establecido distintas medidas que restringen la libre movilidad de las personas, y en ese mismo sentido dicho estado excepcional permite declarar toque de queda en todo el territorio Nacional, afectando el libre tránsito entre algunas comunas, entre otros resguardos y medidas sanitarias; todo lo anterior afectando el normal desarrollo de las actividades de Entel, sus trabajadores y sus clientes.

Sin embargo, las empresas de servicios de Telecomunicaciones para este evento son consideradas empresas de Servicios Esenciales para la provisión de telefonía fija, móvil e internet; operación de Data Center, Centrales de Operaciones; lo que ha permitido la continuidad operacional (con los resguardos sanitarios necesarios) frente a emergencia, reparación y/o instalación, todo ello en el sentido de abastecer de los servicios de telecomunicaciones dentro de las comunas declaradas en cuarentena o en los horarios con toque de queda, frente a lo cual deben tener sus credenciales, permisos o salvoconductos para dicha movilidad.

De esta manera, aunque con algunas limitaciones y los respectivos resguardos sanitarios, Entel mantiene la continuidad operacional de los técnicos en terreno, atención

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

en algunas de sus tiendas, aunque se ha privilegiado las atenciones remotas de nuestros clientes, y más del 95 % de los profesionales de Entel desarrollaron sus actividades en metodología de Home Office.

Cabe señalar, que producto de la pandemia y la importancia de los servicios prestados, no se está exento de riesgos de que la autoridad pueda tomar medidas regulatorias que afecten algunos de los servicios prestados.

Estos cambios regulatorios que está introduciendo la autoridad, crean riesgos y/o oportunidades de negocios. La diversificación y el tamaño relativo de los servicios que presta Entel permiten en parte mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de sus flujos, de la creación de valor para sus accionistas y de su aporte a la comunidad. Con todo, dentro de una industria regulada como en la que Entel desarrolla sus negocios, no se pueden descartar cambios normativos o de política dispuestos por la autoridad a nivel legal o reglamentario, que puedan tener un impacto en los resultados de la Compañía o restricciones en sus posibilidades de crecimiento.

- Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de US$ 1.880 millones (M$ 1.588.017.200). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.

- Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.

La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor o TAB.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas swaps), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

- Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.
Los modelos utilizados para proyectar el deterioro de la cuenta por cobrar contemplan los posibles impactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

Dicho deterioro es monitoreado a diario, para detectar y dimensionar los impactos de algún cambio en la tendencia de deterioro.

- Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras buscando alternativas de mercado que provean oportunamente los fondos.

Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

- Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.
Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. Contingencias, litigios y restricciones financieras

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 9.813.146 y M$ 34.803.632.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 76.756.744.- y M$ 71.703.387.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2021, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

-Leal con Baran Chile y Entel PCS
Tribunal: 6° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9128-2017
Notificación: 8 de agosto de 2017.
Materia: Cobro de pesos
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: Pago de $306.512.749.
Causa de pedir: Servicios prestados y no pagados, e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Casación.
Con fecha 1 de octubre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 20 de diciembre se dicta la sentencia definitiva, en donde se rechaza la demanda. La demandante interpone recurso de apelación en contra de la sentencia y con fecha 28 de febrero de 2019 se remiten los autos a la Corte de Apelaciones de Santiago. Actualmente se encuentran los autos en relación para conocer del recurso. Con fecha 05 de agosto, la sentencia es confirmada con costas y el 23 de agosto la demandante deduce recurso de Casación en el Fondo; los autos son remitidos a la Excelentísima Corte Suprema.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

-Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017
Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito. Con fecha 3 de junio de 2020 se dicta sentencia. Con fecha 11 de junio de 2020 el demandante se notifica expresamente de la sentencia definitiva. El 9 de diciembre de 2020 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Inversiones Winston Michelson con Entel PCS
Tribunal: 11° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9573-2018
Notificación: 2 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 8.585 U.F.
Causa de pedir: Lucro cesante.
Etapa procesal actual: Casación.
Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 06 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 14 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva en donde se rechaza la demanda, siendo notificada a esta parte con fecha 27 de mayo. Parte demandante presenta apelación el cual fue rechazado por la Corte de Apelaciones con fecha 24 de junio de 2021. Con fecha 10 de julio el demandante presenta recurso de casación en el fondo y la forma contra esta sentencia y los autos fueron remitidos a la Core Suprema, donde se encuentra en relación desde el 6 de septiembre de 2021.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018
Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 22 de mayo, se notifica a Entel de la solicitud. Con fecha 25 de mayo, Entel se opone a la notificación, solicitando se niegue lugar a la gestión preparatoria. Con fecha 25 de enero de 2019 abre un término de prueba especial, encontrándose actualmente vencido. Con fecha 12 de julio de 2019, autos para fallo. Demandante solicita que se dicte sentencia, encontrándose a la espera de lo que resuelva el tribunal. Con fecha 25 de mayo de 2020 se rechaza impugnación deducida por Entel PCS. El 13 de octubre de 2020 Entel PCS apela la sentencia que resuelve la oposición a la gestión preparatoria, el Tribunal lo concede en el solo efecto devolutivo. Con fecha 17 de noviembre de 2020 Pizarro interpone demanda ejecutiva en contra de Entel PCS. Tribunal resolvió no darle lugar por ahora, resolución ante la cual el demandante interpuso recurso de reposición. El tribunal da a lugar a reposición interpuesta, tiene por interpuesta demanda. Con fecha 16 de febrero de 2021 notifica a Entel PCS. Con fecha 22 de febrero de 2021 Entel PCS opone excepciones. Con fecha 12 de marzo de 2021 se declaran admisibles las excepciones opuestas, se reciben a prueba.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Easton con Entel PCS
Tribunal: 21° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-14157-2019
Notificación: 17 de junio de 2019.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 7.000 UF
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y actualmente se encuentra en autos para fallo. Con fecha 24 de enero de 2020, se acoge excepción dilatoria de Litis pendencia. El 29 de julio de 2020, el tribunal archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Muñoz con Entel PCS
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-611-2018
Notificación: 18 de marzo de 2019.
Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 4200 UF.
Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Agrícola Pacífico Sur con Entel PCS
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-23586-2019
Notificación: 2 de octubre de 2019
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: $821.060.743
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.
Etapa procesal actual: Probatorio.
Con fecha 2 de octubre de 2019, se notifica a Entel de la demanda. Una vez presentada la Dúplica, el tribunal dicta resolución que cita a las partes a audiencia de conciliación. Actualmente, demandante se notifica expresamente de dicha resolución, encontrándonos a la espera de ser notificados. Con fecha 26 de marzo de 2020 Tribunal cita a audiencia de

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

conciliación, no se ha notificado la citación a las partes. Con fecha 11 de febrero de 2021 se lleva a efecto audiencia de conciliación, llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Se recibe la causa a prueba y es notificada con fecha 6 de agosto de 2021.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Eventos Producción Publicidad Tomate Ltda. con Entel S.A.
Tribunal: 26° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-34844-2019
Notificación: 5 de marzo de 2020
Materia: Juicio Ordinario de Mayor Cuantía
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Banco Santander.
Cosa pedida: Pago de $1.144.273.778
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios
Etapa procesal actual: Discusión.
Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A, siendo contestada donde la parte demandante evacua traslado. Con fecha 26 de marzo de 2020, tribunal resuelve que se acoge sin costas, la excepción dilatoria opuesta por Banco Santander Chile, debiendo la parte demandante subsanar los defectos de que adolece la demanda. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se evacuan los trámites de réplica y dúplica por las partes. El 8 de septiembre de 2020 se cita a comparendo de conciliación para el quinto día hábil después de la última notificación.
Con fecha 21 de septiembre de 2021, la demandante solicita que se reanude el procedimiento citando a audiencia de conciliación presencial, lo que es resuelto como no ha lugar todavía. Con fecha 8 de noviembre de 2021 la demandada Banco Santander solicita el abandono del procedimiento, rechazándose por el tribunal con fecha 29 de noviembre.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-María Rivas Eirl con Entel PCS
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-12618-2018
Notificación: 18 de junio de 2018.
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $115.472.450.-
Causa de pedir: Indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 21 de septiembre de 2019 se contesta la demanda. Se efectúan los trámites de réplica y con fecha 7 de diciembre de 2018 se cita a las partes a la audiencia de conciliación. Con fecha 12 de junio se recibe la causa a prueba. Con fecha 04 de septiembre, se notifica a Banco Santander de interlocutoria de prueba, a la cual el mismo repone y es concedida por el tribunal, elevándose los autos ante la Corte de Apelaciones. La demandante alega entorpecimiento respecto a la prueba testimonial de su parte, solicitando fijar un término especial para su realización, sin embargo, Tribunal resuelve no ha lugar. Con fecha 14 de febrero de 2020 Corte de Apelaciones confirma lo apelado. Con fecha 20 de marzo de 2020 se designa perito ingeniero informático. Tribunal cita a las partes a oír sentencia. El 11 de diciembre de 2020 el tribunal dicta sentencia, que no se ha notificado a las partes. Con fecha 17 de enero de 2021 demandante deduce recurso de apelación en contra de sentencia definitiva. Con fecha 11 de febrero de 2021 se notifica a Entel PCS sentencia donde se rechaza la demanda en contra de Entel.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Comercial Servicio Técnico con Entel S.A.
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-2142-2020
Notificación: 9 de julio de 2017
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $250.000.000
Causa de pedir: Responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 13 de julio de 2020 se notifica a Entel PCS. El día 27 de julio de 2020 Entel PCS deduce excepción dilatoria de incompetencia del tribunal por existencia de cláusula arbitral. Con fecha 30 de julio de 2020 el tribunal tiene por opuesta la excepción dilatoria, da traslado, sin que este haya sido evacuado. Con fecha 2 de febrero de 2021 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-UVZ Mobiliario con Entel PCS
Tribunal: 3° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-17692-2020
Notificación: 23 de abril de 2021.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $117.792.418
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Contestación.
Con fecha 17 de mayo de 2021 Entel PCS opone excepción de incompetencia del tribunal, la cual se recibe a prueba. Con fecha 11 de noviembre la demandante solicita que se reanude el término probatorio del cuaderno de excepciones dilatorias, suspendido por el estado de excepción. El 10 de noviembre de 2021 se tienen por reanudado y se declara autos para fallo. Con fecha 17 de mayo de 2021 Entel PCS opone excepción de incompetencia del tribunal, la cual se recibe a prueba.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Ulloa con Entel PCS
Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-1086-2020
Notificación: 20 de mayo de 2020
Materia: Terminación de contrato de arrendamiento
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: 3480 UF
Causa de pedir: Terminación de contrato de arrendamiento por no pago de rentas
Etapa procesal actual: Archivada. El 1 de junio de 2020, teniendo en cuenta el estado de excepción constitucional, se suspende audiencia fijada, debiendo reiterarse la petición transcurridos los diez días hábiles posteriores al cese del estado de excepción constitucional. Con fecha 24 de febrero de 2021 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Adicionalmente a los anteriores juicios, el 28 de enero de 2019 WOM S.A. presentó demanda en contra de Entel en materia de Competencia Desleal solicitando indemnizaciones a título de lucro cesante, daño emergente y daño moral.

El 18 de octubre de 2019, se dictó sentencia definitiva en primera instancia rechazando la demanda de WOM, al estimar que, si bien la conducta de Entel tiene como fin indubitado captar clientes de WOM, ello no resulta contrario a la buena fe, buenas costumbres ni ha sido efectuado por medios ilegítimos.

Actualmente se encuentra pendiente el recurso de casación en la forma y apelación entablado contra dicha sentencia por WOM ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas tanto en los contratos de créditos bancarios como en los bonos colocados en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1) Indicadores financieros

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral. En base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda, la Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2021 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,68:1 y de 1,73:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es de 8,80:1 y de 9,04:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1.

2) Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a) No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b) Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:

- Un valor justo para el activo vendido.
- Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c) Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. Cauciones obtenidas de terceros

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

34. Medio ambiente

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. Investigación y desarrollo

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. Sanciones

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. Información financiera de filiales (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Nombre Sociedad	31.12.2021 Activos Corrientes	31.12.2021 Activos No Corrientes	31.12.2021 Pasivos Corrientes	31.12.2021 Pasivos No Corrientes	31.12.2021 Ingresos Ordinarios	31.12.2021 Ganancia (Pérdida)	31.12.2021 Resultado Intengral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	410.340.143	1.088.243.542	509.175.088	351.691.020	1.528.163.444	146.506.194	146.506.194
Entel Comercial S.A.	38.067	6.081.600	733.394	-	-	411.744	411.744
Entel Inversiones SpA.	31.019	20.177.757	265.291	-	-	(1.098.562)	(701.208)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	44.408	1.476.814	29.637	-	252.446	99.061	99.061
Entel Call Center S.A.	9.719.565	33.607.132	6.798.047	7.649.402	40.891.242	2.365.791	3.004.169
Entel Telefonía Local S.A.	665.967	100.461.699	98.436.187	-	7.748.622	148.082	148.082
EPH1 S.A.	-	58.306.576	40.900	-	-	13.425.440	13.425.440
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	315.662	3.228.797	-	-	-	267.471	267.471
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.223.938	3.667.148	1.741.979	30.940	7.961.763	943.030	943.030
Empresa de Radiocomunicacio-nes Insta Beep Ltda.	-	4.970	-	1.001.376	-	(62.834)	(62.834)
Transam Comunicaciones S.A.	7.649.427	44.917.346	7.613.173	494.182	181.220.769	16.807.123	16.807.123
Will S.A.	15.359.520	26.085.961	7.418.708	-	240.964.857	6.368.094	6.368.094
Americatel Perú S.A.	6.401.333	26.214.032	7.636.630	1.590.732	21.768.943	223.930	1.252.973
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.428.697	6.383.798	3.808.856	1.338.186	20.521.441	851.258	1.489.659
Entel Perú S.A.	360.783.230	1.761.494.199	378.917.832	1.025.720.699	770.139.578	(32.207.350)	(31.920.464)
Entel Internacional SpA	562	331.436.772	50.176	517.995	-	(14.812.618)	(14.337.997)

Nombre Sociedad	31.12.2020 Activos Corrientes	31.12.2020 Activos No Corrientes	31.12.2020 Pasivos Corrientes	31.12.2020 Pasivos No Corrientes	31.12.2020 Ingresos Ordinarios	31.12.2020 Ganancia (Pérdida)	31.12.2020 Resultado Intengral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	326.046.088	989.854.664	347.888.935	352.227.581	1.326.773.789	80.245.737	80.245.737
Entel Comercial S.A.	1.260.173	4.475.433	761.077	-	-	186.146	186.146
Entel Inversiones S.A.	42.638	19.565.313	-	-	-	(156.882)	(3.094.598)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	28.232	1.460.538	96.246	-	228.568	36.772	36.772
Entel Call Center S.A.	11.008.880	29.315.751	7.918.531	6.531.019	38.289.345	1.710.814	757.974
Entel Telefonía Local S.A.	4.573.193	113.621	2.143.417	-	6.244	(194.079)	(194.079)
EPH1 S.A.	-	58.511.638	40.433	-	-	38.488.098	38.488.098
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	312.191	2.964.810	-	-	-	131.349	131.349
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.401.931	3.126.360	2.172.267	180.888	9.404.910	778.852	778.852
Soc.de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.	-	4.658	420	937.809	-	(25.857)	(25.857)
Transam Comunicaciones S.A.	10.242.887	53.552.308	10.580.556	562.345	173.849.401	38.691.755	38.691.755
Will S.A.	8.760.398	33.445.400	9.976.251	-	242.535.432	29.628.677	29.628.677
Americatel Perú S.A.	5.296.680	26.913.298	9.128.397	6.680.543	23.721.544	(2.336.524)	(2.336.524)
Servicios del Call Center del Perú S.A.	5.797.096	6.870.776	2.595.413	2.896.666	21.723.465	(442.577)	(442.577)
Entel Perú S.A.	283.187.883	1.557.107.646	265.839.601	824.896.566	631.497.177	(63.588.241)	(227.305.769)
Direcnet S.A.C.	35.291	-	(55.928)	-	-	(457.637)	(501.613)
Entel Internacional SpA	12.934	341.462.276	-	77.345	-	(29.462.469)	(29.462.469)

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2021 M$	31.12.2020 M$	31.12.2021 M$	31.12.2019 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	87.087.613	13.822.511	-	3.661.565
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	3.980	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	1.538.791	86.729.036	-
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	1.001.376	937.809
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	517.995	77.345
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	600.451	936.019	601.861.879	505.129.975
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	579.362	481.853	-	4.976.650
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	11.168	22.174	-	-
Total				**88.646.250**	**17.172.984**	**690.110.286**	**514.783.344**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	Sociedad	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2021 M$	31.12.2020 M$	31.12.2021 M$	31.12.2020 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	76.337.093	-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	1.287.469	1.432.915
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	7.462	-	1.476.814	1.427.435
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	4.268.898	3.664.851	3.562.234	5.370.351
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	260.440	260.440	3.228.797	2.964.810
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	-	2.835.966
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	9.164.512	19.500.924
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	17.118.616	24.266.631
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	839.734	919.592	3.267.668	2.391.314
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	2.584.837	1.080.644
Total				**5.376.534**	**4.844.883**	**118.028.040**	**61.270.990**

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

			31.12.2021		31.12.2010	
Rut	Sociedad	Descripción de la Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	218.552.476	218.552.476	188.013.890	188.013.890
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	43.759.747	(43.759.747)	21.736.411	(21.736.411)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	73.980.631	-	49.558.880	-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Préstamos Recibidos	-	-	418.333	-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Préstamos Otorgados	533.044	-	-	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	262.742	262.742	200.776	200.776
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	245.268	(245.268)	218.066	(218.066)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	60.818	-	978	-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	817.573	817.573	412.895	412.895
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	24.188.306	(24.188.306)	20.349.639	(20.349.639)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Recibidos	824.854	-	9.994.388	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Prestados	-	-	13.814.766	13.814.766
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	-	-	852.521	(852.521)
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	88.026.212	-	18.250.653	-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	48.734	-	46.286	-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	7.961.763	(7.961.763)	9.386.796	(9.386.796)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	796.495	-	1.838.228	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Otorgados	10.336.412	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	12.482.261	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Recibidos	-	-	30.886.004	-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	7.147.931	-	-	-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Otorgados	440.650	-	-	-

Continúa >

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

> Continuación

			31.12.2021		31.12.2010	
Rut	Sociedad	Descripción de la Transacción	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Recibidos	-	-	148.332	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Abono Préstamos	5.886.544	-	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	3.509.697	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	199.882	199.882	320.909	320.909
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	199.120	(199.120)	216.574	(216.574)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Abono Préstamos	699.362	-	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-	-	1.751.453	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	120.720	120.720	142.590	142.590
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	11.380.300	-	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Abono Préstamos	684.500	-	132.754.812	-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	4.753.070	4.753.070	7.497.079	7.497.079
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	3.340.867	(3.340.867)	4.260.222	(4.260.222)
0-E	Direcnet S.A.C	Abono Préstamos	-	-	2.523.180	-

38. Hechos posteriores

Entre el 1 de enero del 2022 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020

1. Estructura financiera, evolución de ingresos, costos y rentabilidad

Medidas 2021 de Entel por el coronavirus (COVID-19):

Producto de la contingencia que aún vive el país como consecuencia de la pandemia por coronavirus (COVID-19), la compañía se encuentra abocada firmemente a conectarse con su propósito, que es acercar las infinitas posibilidades que permite la tecnología.

Con relación a los colaboradores, desde marzo de 2020 alrededor del 95% de la dotación se mantuvo realizando teletrabajo. Y quienes por su rol o naturaleza de sus funciones debieron seguirse desempeñando presencialmente para mantener la continuidad operacional, lo hicieron bajo estrictos protocolos de seguridad. Esos mismos protocolos sanitarios se han aplicado respecto a los colaboradores que tienen contacto con clientes, ya sea en tiendas o in situ, quienes operan con elementos de protección en todas las instalaciones.

A partir de septiembre de 2021 se inició con grupos reducidos el retorno a las oficinas en una nueva modalidad híbrida, proceso en el que se incluyó a la dotación completa desde la primera semana de octubre.

Este regreso se hizo acompañado de una nueva política de teletrabajo, así como de una actualización del plan de continuidad operacional y comercial #EntelSeguro, que contiene los lineamientos generales de prevención, y se actualiza constantemente de acuerdo con las recomendaciones de la autoridad sanitaria.

Segmentos de Mercado

Con respecto a la operatividad de la red y la comunicación de los clientes, donde las telecomunicaciones y tecnologías asociadas, han sido una herramienta fundamental para apoyar y facilitar tanto el desarrollo del trabajo y educación desde los hogares durante todo el periodo de pandemia, así como el buen funcionamiento del sistema de salud.

Se ha trabajado con todos los equipos técnicos disponibles tomando las medidas necesarias para enfrentar el aumento en uso de la red, de manera de mantener la calidad en el servicio que se entrega a los clientes, haciendo el máximo esfuerzo por garantizar la operatividad de la red.

En relación con nuestros Segmentos de Mercado, tanto Personas, Empresas y Corporaciones, se han tomado entre otras las siguientes medidas:

Clientes segmento Personas:

- **Fortalecer y promover canales digitales de servicio al cliente,** tales como sitio web, App Entel y redes sociales. Complementado con tutoriales online, campañas vía mailing y agendamiento web para visitas a tiendas.
- **Garantizar los más altos estándares de higiene y seguridad en sus servicios** para aquellos clientes que tengan programadas visitas con ejecutivos para la atención técnica, instalación en sus domicilios o al visitar tienda física.
- **Garantizar atención en tiendas físicas durante cuarentena.** A lo menos una tienda Entel se ha mantenido abierta en cada comuna cuando ha existido cuarentena total, funcionando con todos los protocolos COVID-19 y privilegiando atención remota y/o agendamiento web.
- **Gestión Plan Solidario de Conectividad 2021.** Esta acción es implementada en conjunto con el Gobierno y Chile Telco (Asociación Gremial) y permite a los clientes activos mantener la conectividad en caso de que, por razones de fuerza mayor, no puedan saldar su boleta mensual. A este beneficio pueden acceder quienes estén inscritos en el Registro Social de Hogares y pertenezcan al 80% de las familias más vulnerables de Chile. Este plan tiene una vigencia de 90 días, y permite acciones como enviar y recibir correos electrónicos o usar ciertas redes sociales, pero no contempla el uso recreacional (como streaming y videojuegos). A raíz de la contingencia sanitaria, se decidió extender esta medida, pudiendo ser solicitada hasta el 31 de marzo de 2022.

Clientes segmentos Empresas y Corporaciones:

- **Apoyo a clientes** para fomentar adopción al uso de herramientas de colaboración en la nube y así aumentar su productividad, liberando manuales de uso y "Preguntas Frecuentes" para nuestros usuarios a través de nuestra web Entel Corporaciones. Extendiendo beneficios durante todo el 2021.
- **Capacitaciones gratuitas** a través de Cursos CLIC para la comunidad de Empresas y también completamente abiertas con foco en digitalizar negocios.
- **Se están implementando diversas iniciativas en la Comunidad Empresas** tales como mapas para que todas las Pymes puedan publicar y subir su negocio de manera de ser encontrados fácilmente.
- **Asesoría y acompañamiento a toda la Comunidad Empresas** a través de nuestra web https://entel.cl/comunidadempresas. Con foco en atender a todos los clientes por igual sin distinguir tamaño, con posibilidad de acceso a información y contenido gratuito y relevante en temas de finanzas digitales, gestión de personas, capital humano, ventas por internet, redes sociales, teletrabajo, etc.

Comunidad en general.

En virtud del vínculo entre Entel y toda la sociedad, entendiendo el rol corporativo como agente de desarrollo para Chile, se han tomado algunas medidas de acuerdo a la contingencia por COVID-19 para el 2021:

- **Acceso gratuito a plataformas de uso público,** tales como liberación de las páginas del Ministerio de Educación con contenido educativo para apoderados, docentes y alumnos; plataformas del Ministerio de Desarrollo Social para la postulación al Ingreso Familiar de Emergencia y páginas del Ministerio de Salud con información sanitaria.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- **Se continuó apoyando con conectividad a los estudiantes que ya fueron beneficiados durante 2020 para seguir con sus estudios a distancia.** Así, hasta diciembre de 2021 se entregó conectividad a través de 24.000 simcards con planes e-learning, que consideran 70GB mensuales sin costo. Esto en coordinación con instituciones como Fundación Belén Educa, Fundación Nocedal, Desafío Levantemos Chile, Fundación Nuestros Hijos, la Corporación de Educación de Puerto Natales y CPC.

A través de Entel Ocean, nuestra unidad digital, **se mantiene un acuerdo de colaboración y transferencia de conocimientos con el Instituto de Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), centro de investigación científica que reúne a destacados ingenieros de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica.** El objetivo de éste es aportar desde la geo-inteligencia al análisis de movilidad de la población en tiempos de pandemia. El alcance de esta alianza, suma esfuerzos para trabajar la información con ingenieros y profesionales de ISCI junto a un equipo de especialista de Entel Ocean, en el procesamiento de la data, desarrollo de los modelos predictivos y generación de conclusiones. Los análisis y resultados se construyen con datos estadísticos a escala de zona censal e información del uso de la infraestructura de telecomunicaciones, que Entel entrega cumpliendo su política de protección de datos, anonimizada y agregada.

Índices Financieros.

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo, conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

	31.12.2021	31.12.2020
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez Corriente (Activos corrientes / Pasivos Corrientes)	1,12	1,69
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos Corrientes)	0,09	0,25
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Deuda Total / Patrimonio)	260,48	224,06
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos corrientes / Deuda Total)	29,62	24,09
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no corrientes / Deuda Total)	70,38	75,91
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	2,04	1,92
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	3,09	4,04
Rentabilidad del Patrimonio (%) (anualizado) (Utilidad del ejercicio sobre patrimonio promedio)	4,98	5,42
Rentabilidad del activo (%) (anualizado) (Utilidad neta del período sobre activos promedio) (anualizado)	1,45	1,68

	31.12.2021	31.12.2020
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCIÓN		
Utilidad por acción (anualizado) ($)	248,25	279,67
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / Cotización acción al cierre)	29,14	3,49
Valor libros (Patrimonio / número de acciones) ($)	4.976,69	4,994.72
Valor bursátil (Según cotización) ($)	2.879,00	4.409.00

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones e ítems extraordinarios).

Los resultados a nivel de Ebitda aumentaron en 88.220 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de 684.232 a 772.452 millones de pesos (+13%). Este aumento se produce principalmente por los mejores ingresos de servicios móviles en Chile y Perú, por los servicios fijos en Chile asociados a los servicios digitales, TI y residenciales de "Entel Hogar", y por mejores márgenes. Ambos períodos están afectados por la venta de torres del contrato suscrito en diciembre de 2019, y en este año por la venta de espectro de un bloque de 30 Mhz de la banda 3.500 junto con un inmueble. Al excluir estas ventas no recurrentes en cada año, el Ebitda presenta un aumento de 109.335 millones de pesos, pasando de 641.511 a 750.846 millones de pesos (+17%).

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, los resultados antes de impuestos aumentan en 24.676 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de una utilidad de 93.954 millones de pesos a una utilidad de 118.630 millones de pesos (+26%). A su vez, el resultado después de impuesto presenta una utilidad de 74.975 millones de pesos, disminuyendo en 9.491 millones de pesos respecto del año anterior, afectado principalmente por el aumento del tipo de cambio peso/dólar entre los doce meses del 2021 comparado con una baja del tipo de cambio entre los doce meses del 2020 que afectan a las inversiones en el exterior. Por otra parte, los índices de liquidez corriente y rentabilidad presentan una leve disminución por los motivos ya señalados, y los índices de endeudamiento presentan un aumento moderado respecto del mismo período del año anterior.

Es importante destacar que Entel cuenta con una situación financiera de alta liquidez para enfrentar la situación de emergencia generada por la pandemia y de los vencimientos de deudas hacia fines del 2022, contando además con importantes líneas de financiamiento bancario disponible. En este ámbito, en septiembre recién pasado se efectuó una transacción mediante la cual se realizó la recompra de deuda en bonos corporativos por 800 millones de USD que mantenía la Compañía y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032, permitiendo extender los plazos del vencimiento de las obligaciones y reducir las tasas de interés a un 3,05% anual. La Compañía continuó con sus planes de eficiencia de costos, inversiones y gestión de capital de trabajo, asegurando una eficiente asignación de recursos.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad - margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo presentan una disminución moderada respecto del año anterior. Los resultados operacionales presentan un aumento, dado por los mejores resultados de la operación en Chile y Perú. Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados a los mayores niveles de inflación, y por gastos de reestructuración de la deuda en bonos corporativos efectuada en septiembre de este año. En relación a los gastos por impuestos, presentan un aumento por los mejores resultados y por el alza del tipo de cambio peso/dólar entre los doce meses del 2021 comparado con una baja en el 2020 que afectan a las inversiones en el exterior.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta presenta un aumento pasando de una relación de 224,06 a una de 260,48. Esta variación se produce por el aumento del total de pasivos en 535 mil millones de pesos (+16%) respecto de una disminución en el patrimonio en 5 mil millones de pesos (- 0, 4%). El pasivo se vio aumentado principalmente por mayores pasivos financieros corrientes y no corrientes en 253 mil millones de pesos, mayores cuentas por pagar comerciales en 84 mil millones de pesos, mayores pasivos por arrendamientos en 87 mil millones de pesos, mayores pasivos por impuestos corrientes en 43 mil millones de pesos, y por mayores pasivos por impuestos diferidos en 51 mil millones de pesos. Por su parte, el patrimonio disminuye levemente en 5 mil millones de pesos, producto de una disminución en los resultados acumulados asociados al pago de dividendos por 250 mil millones de pesos, parcialmente compensados por una aumento en las diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, y por un aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta un aumento respecto a igual fecha del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 2,04 veces. La holgura de este límite mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre de 2021 se sitúa en 2,09 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 6,47 veces.

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros y operacionales. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes disminuye de un 169% a un 112%, donde los pasivos corrientes aumentan en un 42% y los activos corrientes disminuyen en un 6%. Los pasivos corrientes presentan un aumento de 345 mil millones de pesos principalmente por mayores cuentas por pagar comerciales en 84 mil millones de pesos, mayores pasivos financieros corrientes en 174 mil millones de pesos, y mayores pasivos por impuestos corrientes en 43 mil millones de pesos. Los activos corrientes disminuyen en 80 mil millones de pesos, dado principalmente por una disminución de 156 mil millones de pesos en la caja e inversiones financieras, y una disminución de 93 mil millones en los activos por impuestos corrientes, los que fueron parcialmente compensados por el aumento de 131 mil millones de pesos en la cuentas por cobrar comerciales, y un aumento de 43 mil millones de pesos en los inventarios.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó una disminución pasando de un 25% a un 9% de cobertura. Lo anterior dado por una disminución del Efectivo y Equivalen-

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

tes al Efectivo en 94 mil millones de pesos (-46%), y un aumento en los pasivos corrientes en 345 mil millones de pesos (+42%) como se señaló anteriormente. Este índice mejora, si además del efectivo y equivalentes al efectivo se consideran las inversiones financieras tales como depósitos a plazo e instrumentos derivados, lo que medido de esta forma al cierre de diciembre de 2021 este índice se sitúa en 38%.

Análisis del Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta en base a los estados financieros consolidados, la evolución de los activos y pasivos ocurridos entre el cierre del año anterior y el 31 de diciembre de 2021.

Cabe señalar, que entre el mes de diciembre 2020 y diciembre de 2021, el sol peruano se revalorizó en un 8% respecto del peso chileno, afectando la conversión de activos y pasivos de soles a pesos.

	31.12.2021	31.12.2020	Variación
Activos	**MM$**	**MM$**	**%**
Activos Corrientes	1.297.380	1.376.959	-6
Activos no Corrientes	4.120.848	3.511.486	17
Total Activos	**5.418.228**	**4.888.445**	**11**

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 530 mil millones de pesos, equivalente a un 11%.

Las principales variaciones en los activos se produce por un aumento en los activos intangibles en 107 mil millones de pesos asociados a la adjudicación de la banda de 3,5 GHz en el concurso 5G por la suma de 100 mil millones de pesos. También se observa un aumento en los otros activos financieros no corrientes en 267 mil millones de pesos por las mayores valorizaciones de los instrumentos derivados, un aumento en las cuentas por cobrar en 132 mil millones de pesos, y un aumento en los derechos de uso por arriendos e impuestos diferidos en 80 mil millones de pesos y 54 mil millones de pesos, respectivamente, ambos afectados por la revalorización del sol peruano señalada anteriormente.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos presentan un aumento de 43 mil millones de pesos, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

El rubro Propiedades Plantas y equipos presenta un aumento de 110 mil millones de pesos correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período (+6%) tanto en Chile como en las operaciones de Perú. Cabe señalar que parte del aumento de las filiales peruanas se origina por la revalorización de su moneda.

La inversión bruta alcanzó a los 446 mil millones de pesos durante los doce meses de este año y la depreciación alcanzó a 382 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 55% a servicios móviles, y en un 45% a inversiones en plataformas transversales a los negocios, red de fibra y servicios "Hogar" y en otras de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

Los aumentos señalados anteriormente fueron parcialmente compensados por una disminución de 156 mil millones de pesos en la caja e inversiones financieras relacionado principalmente con el pago de lo ofertado en la licitación del concurso 5G para la banda de 3,5 GHz y por el dividendo eventual distribuido. También se observa una disminución en los activos por impuestos corrientes en 93 mil millones de pesos asociados a las devoluciones de créditos por impuestos.

	31.12.2021	31.12.2020	Variación
Pasivos y Patrimonio	**MM$**	**MM$**	**%**
Pasivos Corrientes	1.159.502	814.157	42
Pasivos no Corrientes	2.755.681	2.565.797	7
Patrimonio Total	1.503.045	1.508.490	-0,4
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.503.045	1.508.490	
Total Pasivos y Patrimonio	**5.418.228**	**4.888.444**	**11**

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 535 mil millones de pesos, equivalente a un 16%.

Estos aumentos se originan principalmente por un aumento de los pasivos financieros en 253 mil millones de pesos asociado principalmente a la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de diciembre 2021 respecto de diciembre 2020, con el consiguiente aumento de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados. También se produce un aumento en las cuentas por pagar comerciales en 84 mil millones de pesos, mayores pasivos por impuestos corrientes en 43 mil millones de pesos, y mayores pasivos por arrendamientos e impuestos diferidos en 87 mil millones de pesos, y 51 mil millones de pesos, respectivamente, afectadas en parte por la revalorización del sol peruano señalada anteriormente.

Por su parte, el patrimonio disminuye levemente en 5 mil millones de pesos, producto de una disminución en los resultados acumulados asociados al pago de dividendos por 250 mil millones de pesos, parcialmente compensados por una aumento en las diferencias de cambio por conversión que

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, y por un aumento en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 15%, al comparar los doce meses de 2021 y 2020, según el siguiente detalle:

Evolución de los ingresos por ventas	2021	2020	Variación
	MM$	MM$	%
Telefonía Móvil-Chile	1.187.688	1.016.431	17
Entel Perú	766.725	627.019	22
Servicios Privados (incluye servicios IT /digitales)	218.644	203.605	7
Telefonía Local (incluye NGN-IP)	34.894	45.325	-23
Servicio de Televisión	44.328	42.364	5
Larga Distancia	3.882	5.621	-31
Internet	81.954	66.271	24
Servicios a Otros Operadores	41.256	32.216	28
Negocios de Tráfico	18.813	22.144	-15
Americatel Perú	14.966	17.905	-16
Servicios Call Center y otros	14.072	13.727	3
Otros Ingresos (1)	32.897	54.856	-40
Total Ingresos Operacionales	**2.460.119**	**2.147.484**	**15**

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 2.460 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 15% en comparación con las cifras del mismo período del año 2020. Este aumento fue impulsado por mayores ingresos en la operación móvil de Chile y Perú (+17% y +22%, respectivamente), por los servicios fijos en Chile asociados a los servicios digitales, TI y residenciales de "Entel Hogar", y por los ingresos por servicios a otros operadores con un crecimiento del 28%. Por otra parte, en los Otros Ingresos, se incluyen ingresos netos por 13 mil millones de pesos y 43 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, por el traspaso de 156 y 530 torres en cada año, referidas al contrato de venta suscrito en diciembre del 2019 pasado con ATC. Adicionalmente, en junio de este año se registraron ingresos por 7,7 mil millones de pesos asociados a la venta de un bloque de 30 Mhz de la banda 3.500, e ingresos por 1,2 mil millones de pesos por la venta de una bodega en la comuna de Cerrillos efectuada en agosto recién pasado.

Con respecto a la pandemia por COVID-19, se fueron flexibilizando las medidas sanitarias, afectando en menor medida la actividad operativa y comercial en este último semestre, donde la compañía se ha adaptado rápidamente a la nueva realidad a través de diversas medidas que fueron señaladas anteriormente. En este escenario, se ha continuado aumentando el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes, donde se han fortalecido los canales de ventas digitales permitiendo la continuidad de las ventas y el servicio al cliente.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil mejoran un 17% respecto de la misma fecha del año anterior. Esto, se debe al aumento del 10% en los ingresos por servicios de postpago asociados principalmente a los cargos fijos dada la mayor base de clientes (+12%) y mayores ingresos por venta de equipos (+42%) relacionados con ofertas promocionales, mayor penetración en canales digitales y planes de financiamiento. Los ingresos por servicios de prepago mantuvieron niveles similares en cada año, apoyados básicamente por buenos niveles de consumo y compras de recargas.

La filial Entel Perú, en sus ingresos ordinarios presentó en los doce meses de este año ingresos de 767 mil millones de pesos, superando en 140 mil millones de pesos los ingresos a igual fecha del año anterior equivalente a un +22%, pese a que se vieron afectados negativamente por la desvalorización del sol peruano frente al peso chileno, donde la paridad sol peruano/peso chileno promedio disminuyó en un 14% entre ambos períodos. Los ingresos ordinarios en moneda local aumentan en un 40%, explicado por mayores ingresos por servicios que crecen un 14% producto del crecimiento de la base de abonados de pospago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago, y por un aumento en los ingresos por ventas de equipos en un 110%. Hubo un crecimiento de los clientes móviles, alcanzando un total de 9.895.414 abonados al 31 de diciembre de 2021, mostrando un crecimiento neto de un 11% respecto de diciembre del 2020. La Compañía, también ofrece en forma selectiva al segmento residencial servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2021, se alcanzaron 1338 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) disminuyendo un 26% en la modalidad suscripción y prepago.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los ingresos por servicios privados, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios digitales y de Tecnología de la Información asociadas a hosting, seguridad y servicios en la nube, alcanzaron los 219 mil millones de pesos, presentando un aumento del 7% respecto de diciembre del 2020, impulsados básicamente por los servicios TI y negocios digitales.

Los ingresos de telefonía local presentan una disminución del 23% alcanzando los 35 mil millones de pesos y están asociados principalmente al negocio de "Entel Hogar". En la telefonía inalámbrica bajo la modalidad de suscripción se alcanzaron 109 mil UGI al 31 de diciembre de 2021, presentando una disminución del 22% respecto al año anterior. Por otra parte, se observa una evolución positiva en estos servicios prestados a través de fibra óptica, donde ya se han alcanzado más de 22 mil UGI al 31 de diciembre en esta modalidad, presentando un crecimiento del 22% respecto al año anterior.

El crecimiento en los ingresos por servicios de televisión aumentaron en un 5%, y corresponde a la porción del servicio de televisión satelital y de fibra asociado a "Entel Hogar" como del servicio OTT lanzado a fines del 2020, "Entel TV". A la fecha en el servicio prestado a través de fibra óptica ya se han alcanzado las 55 mil UGI (+42%), y el servicio satelital y "Entel TV" cuenta con 114 mil UGI. (-12%).

Los servicios de internet experimentaron un crecimiento de un 24%, alcanzando los 82 mil millones de pesos, dado por una mayor actividad en el segmento empresarial como también a los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil inalámbrica (BAFI) y los prestados a través de fibra óptica. Los servicios BAFI, al 31 de diciembre alcanzaron 82 mil UGI, presentando una disminución del 37% respecto de la misma fecha del año anterior. Por otra parte, se observa un constante incremento en los servicios "Hogar" prestados a través de fibra óptica donde se han alcanzado 157 mil UGI al 31 de diciembre de 2021 en la modalidad suscripción (+86%).

Los ingresos por servicios a otros operadores móviles y fijos presentan un aumento del 28% respecto de la misma fecha del año anterior, debido principalmente a mayores ingresos de roaming nacional, y arriendo de infraestructura.

Los servicios de negocio de tráfico presentan una disminución del 15%, debido a menores tarifas y tráficos de minutos.

Por su parte, Americatel Perú presenta una variación negativa de un 16%, debido principalmente a menores ingresos de servicios empresariales integrados de voz, datos e internet, y servicios satelitales. En la misma línea, los ingresos asociados con el negocio de tráfico y larga distancia disminuyeron, debido a un menor tráfico.

Los ingresos del Call Center presentan un aumento del 3%, impulsados por una mayor actividad principalmente en Perú.

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los doce meses de 2021 y 2020:

Costos, Gastos y Rentabilidad	2021 MM$	2020 MM$	Variación %
Costos de Operación	(2.165.745)	(1.935.015)	-12
Resultado Operacional (EBIT)	294.375	212.469	39
Costos financieros netos, reajustes y otros	(175.744)	(118.515)	-48
Utilidad neta	74.975	84.466	-11

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 2.166 mil millones de pesos, lo que significa un aumento de 231 mil millones de pesos equivalentes a un 12% en comparación con las cifras de mismo período del año 2020.

Los principales aumentos se producen en los costos de ventas de equipos por 191 mil millones de pesos relacionados al fuerte incremento en las ventas de los mismos, costos de TI, costos de mantenciones, depreciación y provisiones de incobrables dada la mayor actividad. Estos aumentos, han sido compensados en parte por la desvalorización del sol peruano frente al peso chileno en un 14% junto con menores gastos por arriendos, servicios de consultoría y comisiones por ventas principalmente.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional aumentó en 81.906 millones de pesos equivalentes a un +39%, pasando de 212.469 millones de pesos a 294.375 millones de pesos, y el Ebitda aumentó en 88.220 millones de pesos (+13%), pasando de 684.232 a 772.452 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. Al excluir la venta de torres, espectro e inmuebles en cada año, el resultado operacional aumenta en 103.020 millones de pesos (+61%), pasando de 169.748 millones de pesos a 272.768 millones de pesos. Asimismo, el Ebitda aumenta en 109.335 millones de pesos, pasando de 641.511 a 750.846 millones de pesos (+17 %).

Respecto de la depreciación y amortizaciones, se presenta un aumento de 6.315 millones de pesos (+1%) respecto del mismo período del año 2020. En Chile, la depreciación aumenta un 4%, debido principalmente a la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, y las instalaciones en clientes de proyectos de red fija. En Perú se produce una disminución debido al efecto generado por la desvalorización del sol peruano sobre el peso chileno. En moneda de origen, en Perú se observa un aumento del 11%, relacionado con el despliegue de la red y desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Telefonía Móvil y Fija Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A. y Americatel.

Como fuera comentando en párrafos anteriores, al 31 de diciembre de 2021 al medir en pesos chilenos los resultados se ven afectados por la desvalorización del sol frente al peso chileno en promedio un 14% respecto de la misma fecha del año anterior.

En base a los estados financieros individuales de las filiales que prestan servicios móviles y fijos en Perú, los ingresos ascendieron a 794 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2021, aumentando un 18% respecto de igual fecha del año anterior. El Ebitda ascendió a 134 mil millones de pesos de utilidad (+29%). El resultado operacional presenta una utilidad de 5 mil millones de pesos, mejorando en 38 mil millones de pesos respecto de una pérdida de 33 mil millones de pesos a la misma fecha del año anterior. En el año 2020 hubo una mayor venta de torres respecto de las vendidas en el 2021 (124 torres vs. 13), con efectos en Ebitda de 12.394 millones de pesos y de 859 millones en el año 2020 y 2021, respectivamente. Al excluir la venta de torres en cada año, el resultado operacional mejora en 49 mil millones de pesos. Asimismo, el Ebitda aumenta en 42 mil millones de pesos, pasando de 91 mil millones a 1331 mil millones de pesos (+46%).

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú y Direcnet los resultados del negocio móvil, su evolución de resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

Entel Perú y Direcnet	31.12.2021	31.12.2020	Variación
	MM$	MM$	%
Total Ingresos Operacionales	781.203	656.597	19
Utilidad / Pérdida Operacional (Ebit)	4.113	(28.584)	-114
Pérdida Total	(32.207)	(63.588)	49

Entel Perú y Direcnet	31.12.2021	31.12.2020	Variación
	MM$	MM$	%
Flujo de Operación	128.481	151.981	-15
Flujo de Inversiones	(110.616)	(105.787)	-5
Flujo de Financiamiento	(49.285)	(207.764)	-76

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 9.895.414 clientes al 31 de diciembre de 2021, creciendo un 11% respecto de diciembre del año anterior.

En el segmento de pospago (voz, banda ancha móvil e IOT) se llegó a 4.403.161 clientes, con un aumento de 18% respecto de diciembre de 2020. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet a redes sociales y videos. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. La oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento en la venta de equipos de pospago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor. A lo largo del año, la actividad comercial fue mejorando paulatinamente, a medida que las restricciones de movilidad asociadas a la pandemia se fueron flexibilizando.

En el segmento de prepago, hubo un aumento del 6% en la base de clientes alcanzando los 5.492.253 clientes al 31 de diciembre de 2021. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados a cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

Los ingresos en los doce meses del 2021 alcanzaron los 781 mil millones de pesos, lo que implica un aumento de 125 mil millones de pesos (+19%) respecto de diciembre 2020. Excluyendo la venta de torres en ambos ejercicios, los ingresos aumentan un 21%. Medido en moneda local, los ingresos operacionales aumentan en un 40%, explicado por una mejora en los ingresos por ventas de equipos en un 110%. Por otra parte, los ingresos por servicios crecen 14% producto del crecimiento de la base de abonados de pospago, y por el mayor nivel de recargas en los servicios de prepago.

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 777 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 13% en comparación con las cifras de diciembre 2020. En moneda local, los costos aumentan un 30% principalmente por mayores costos de ventas de equipos, depreciación, provisión de incobrables, consultoría, comisiones de ventas y publicidad. Estos aumentos han sido parcialmente compensados por menores gastos de personal y arriendos, principalmente.

El resultado operacional registró una utilidad de 4.113 millones de pesos, mejorando sustancialmente frente a una pérdida de

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

28.584 millones de pesos registrada en el año anterior. El Ebitda registró una utilidad de 127.723 millones de pesos, aumentando en 26.485 millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. En moneda local, el resultado operacional y el Ebitda aumentan un 117% y 50%, respectivamente. Excluyendo la venta de torres, el Ebitda aumenta en 39.672 mil millones (+42%) y en moneda local aumenta un 65%.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta una disminución de 6.210 millones de pesos (-5%) respecto del mismo período del año 2020. En moneda local, aumenta 11%, principalmente por el despliegue de la red y la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado principalmente con el aumento de las capacidades de transmisión, despliegue selectivo de la red, proyectos de transformación digital.

Por otra parte, los estados financieros individuales de Americatel Perú presentan una variación negativa de un 14% en sus ingresos alcanzando los 21.828 millones de pesos. El Ebitda aumenta un 37 llegando a una utilidad de 6.297 millones de pesos, básicamente por menores costos y gastos. En moneda local, los ingresos y el Ebitda aumentan un 7% y 60%, respectivamente.

Resultado antes de Impuesto Consolidado y Ganancia (Pérdida) Consolidado

Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes de la UF afectado por una mayor inflación, y menores intereses ganados en instrumentos financieros por menores tasas de interés. También, se presentan mayores gastos financieros asociados principalmente a los costos netos de restructuración de deuda donde se presenta una pérdida de 17.368 millones de pesos, que corresponden al efeto neto en resultados de la operación mediante la cual se realiza recompra de deuda en bonos (800 millones de USD) que mantenía Entel y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032. Para esta operación se aplicó el tratamiento contable de acuerdo con NIIF 9, con el consiguiente resultado señalado. Esta operación se materializó en septiembre del presente año. Cabe señalar, que la emisión del nuevo bono en los mercados internacionales permitió una reducción de la tasa de interés de un 4,875% a un 3,05% anual, y una extensión de los vencimientos de las obligaciones en el tiempo desde el año 2024 al 2032.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente. Estos ascienden a 119 mil millones de pesos y presentan un crecimiento del 26% respecto de la misma fecha del año 2020.

En relación a los gastos por impuestos, presentan un aumento asociado a los mejores resultados y por el alza del tipo de cambio peso/dólar durante el año 2021, que afectan a las inversiones en el exterior, comparada con una disminución de dicho tipo de cambio en el 2020.

2. Comentarios sobre el estado de flujos de fonfos

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de la operación por 11 mil millones de pesos, al aumentar de 561 a 572 mil millones de pesos. Este aumento en los flujos por las actividades de operación, fue dado por devoluciones de créditos y menores pagos de impuestos a la renta por 209 mil millones de pesos, compensados parcialmente por un aumento de los pagos de la operación en 123 mil millones (+6%), afectado por un mayor pago a proveedores en parte compensado por un menor pago de IVA asociado a la venta de torres, y por una disminución en los importes cobrados a clientes en 75 mil millones de pesos (-3%).

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa una disminución en los flujos netos de egresos en 310 mil millones de pesos, relacionado principalmente por menores egresos por 373 mil millones de pesos asociados a menores inversiones en depósitos a plazo a más de 90 días y un mayor rescate de los mismos, una disminución en los egresos en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" por 98 mil millones de pesos. Esto fue parcialmente compensado por el pago de lo ofertado en la licitación del concurso 5G para la banda de 3,5 GHz, por la suma de 100 mil millones de pesos, y por una menor entrada de flujos en la venta de torres en 66 mil millones de pesos.

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 460 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2021, presentando un aumento de 186 mil millones de pesos respecto de diciembre del 2020, dado principalmente por mayores pagos de dividendos por 207 mil millones de pesos, mayores costos de reestructuración de deuda de bonos corporativos y menores ingresos en las liquidaciones por compensaciones de instrumentos de cobertura cambiaria.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de dichos períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", ascienden a 109 y 202 mil millones de pesos, al 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, manteniendo así una alta liquidez al cierre del período.

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Volver al índice
Descargar PDF

3. Análisis de mercado y riesgo de mercado

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, continuando con la profundización de la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias en la operación.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 79% de los ingresos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de post-pago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos), e ingresos promedio (ARPU), son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

En Chile, las restricciones sanitarias se flexibilizaron gradualmente a partir del segundo trimestre.

En este escenario, se ha continuado aumentando el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes. La Compañía continuó expandiéndose en clientes de valor, y extendió la expansión en áreas residenciales vía fibra óptica a través de "Entel Hogar". La evolución de las ventas de canales digitales continuó con tendencia al alza, alcanzando un promedio anual de 31% de las ventas móviles. Por otra parte, la robusta infraestructura de red permitió soportar el crecimiento del tráfico y el cambio en los patrones de uso, asegurando una conectividad altamente confiable.

La Sociedad mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción y se ha mostrado activa durante la pandemia. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo un aumentó del 9% alcanzando los 10.166.499 abonados. En un ambiente de alta competitividad, en los clientes del segmento de postpago se produce una variación positiva impulsada por mayores ventas brutas, portabilidad neta, retención de clientes y migración desde prepago. Entel ha crecido un 12% en su base de clientes de postpago (voz, banda ancha móvil e IOT) en los últimos doce meses, representando un 64% de la base total de clientes móviles en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce un aumento comparado con el mismo período del año anterior del 4% (voz, banda ancha móvil e IOT), debido principalmente por una mayor venta bruta y acciones de retención de clientes apoyadas por el lanzamiento de campañas dirigidas a incentivar el uso de datos y promociones de uso de redes digitales, entre otras.

La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir a sus clientes acceder a plataformas de contenido digital para el universo de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta nueva oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con una red moderna y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva la cual se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

En el segmento de postpago, se continuó con las promociones controladas de portabilidad y segundas líneas, junto con una atractiva oferta de terminales incluyendo planes de financiamiento, OTT´s y servicios de valor agregado mejorados. Los canales digitales se han ido profundizando, mejorando la experiencia digital. Las ventas de equipos también aumentaron debido a la recuperación económica y la alta liquidez en la economía.

Por el lado de prepago, la oferta continuó enfocada en programas de retención e incentivos con mayores asignaciones de datos y servicios para clientes con mayor recarga aplicando tarifas especiales, y con el modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales con "recargas en un clic", como de uso de redes digitales. Lo anterior, permitió mejorar las cuotas de recarga.

La experiencia digital de Entel continúa evolucionando a través de diferentes habilitadores como el comercio electrónico con flujos de ventas totalmente digitales, optimización de los flujos de venta de teléfonos con entrega en 2 horas, y recogida en tienda

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

1 hora, e integración de e-commerce y apps digitales con herramientas de gestión de clientes.

Por octavo año consecutivo, la compañía fue reconocida por el estudio Chile3D como la marca más valorada en la categoría de telecomunicaciones. La edición de 2021 fue particularmente importante, ya que abordó el impacto de la pandemia en el modo de vida de las personas, las nuevas formas de trabajar y cómo la conectividad se convirtió en una herramienta fundamental para todos. Chile3D es una de las plataformas de información más importantes a nivel nacional sobre marcas y estilos de vida en el país.

Durante el mes de diciembre último se lanzó en Chile el 5G, donde Entel fue uno de los dos operadores en presentar una oferta comercial. En menos de un año después de haberse adjudicado el espectro 3,5 GHz, la Compañía inició oficialmente la operación de la primera etapa de despliegue de la red de quinta generación en 33 comunas de la Región Metropolitana (como Renca, La Pintana, Providencia, Santiago), así como en algunas regiones del norte y del sur. Todos los clientes con teléfonos 5G compatibles tienen acceso gratuito durante un año.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI y servicios digitales, transformándose en un socio tecnológico para los clientes.

Se ha fortalecido la adopción de la transformación digital en todas las industrias, abriendo oportunidades en los negocios digitales. La flexibilización de las restricciones sanitarias favoreció la recuperación del segmento empresarial. Se incrementó la demanda de dispositivos móviles dadas las mayores necesidades del sector educación, gobierno y clientes para mantenerse conectados.

"Entel One", sigue profundizando la oferta de servicios que proporcionan soluciones avanzadas para la gestión del sistema de comunicaciones de las compañías a través de una única plataforma, lo cual que permite mayor flexibilidad, colaboración y mejora la experiencia del cliente. "Entel One" corre sobre las capas de seguridad y en la nube sin inversiones iniciales. Relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica y capacidades de data center, en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales, se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing. Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. También, se están proporcionando soluciones digitales /IoT, tales como servicios para el seguimiento de flotas, construcción, control de acceso para condominios, y monitoreo de aguas subterráneas, entre otros.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red de fibra óptica GPON, y capacidades de centro de datos (Datacenter), a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

La Compañía está involucrada en proyectos de alta complejidad en el segmento corporativo, que se han traducido en lograr un liderazgo en cuotas de mercado en el negocio de las telecomunicaciones. Asimismo, la Sociedad se ha consolidado como un actor importante en el negocio de TI y como el mayor proveedor de infraestructura de centro de datos (Datacenter), contando además con las certificaciones Tier IV Gold que otorga el Uptime Institute. Su diseño, implementación y operación permiten garantizar un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

"Entel Ocean" continúa capturando nuevas oportunidades de negocios enfocadas a desarrollar soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles.

El proceso de transformación digital continuó en toda la compañía, centrándose en la implementación de nuevos modelos de gestión para los mercados B2B y la estandarización de las ofertas de ventas de servicios masivos.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar a hogares de mayor densidad y o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red cubre principalmente ciertos sectores de la región Metropolitana y quinta región, y al 31 de diciembre se han alcanzado 234 mil UGI (+66%) en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción. Este crecimiento ha sido posible debido a los esfuerzos de despliegue de la cobertura de servicios de fibra óptica con 769 mil hogares pasados a la fecha. Por su parte, los servicios de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, otorgados sobre la banda 3,5 Ghz, al 31 de diciembre han alcanzado 280 mil UGI (-29%) en la modalidad de suscripción. La expansión de cobertura de la oferta de fibra óptica por diversos participantes de la industria han afectado el desarrollo de los servicios inalámbricos.

Respecto de los servicios "Entel TV", lanzados en el mes de septiembre del 2020, que ofrece un servicio de streaming transformando la experiencia del usuario entregando un completo "hub de entretenimiento",

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

agregando a la oferta el primer decodificador con Android TV en Chile, está disponible para clientes de cualquier operador de internet, y al 31 de diciembre del 2021 ya se alcanzaron 26 mil UGI.

Las soluciones alternativas en el desarrollo de redes para el segmento residencial están tomando forma en la industria, a través de la gestión de infraestructura compartida.

Espectro.

Respecto del Fallo de la Corte Suprema, que, por una parte, obligaba a los operadores a desprenderse de la misma cantidad de espectro que fue adquirida a través del concurso de espectro en banda 700 MHz; Entel informó y publicó en el Diario Oficial las modificaciones a sus concesiones para ajustar sus espectros, en forma previa al plazo máximo en octubre de 2021, incluyendo dentro del plazo máximo de materialización de devoluciones el traspaso de una concesión en la banda 3.500 MHz, como efecto de la nueva asignación en los concursos 5G en esa misma MacroBanda, ambos ajustes informados y confirmados por la autoridad. De igual manera, y dentro de este plazo, Entel materializó el ajuste de 10 MHz (disminución) a las concesiones del espectro en banda 900 MHz (devolución y renuncia), situación que también fue revisada y confirmada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

En relación a los límites de espectro luego de la revisión de la Corte Suprema, además de Límites dinámicos de Espectro por Operador (un porcentaje en la Macrobanda respectiva), ese tribunal estableció condiciones adicionales que se deben cumplir con motivo de la implementación de los nuevos límites de tenencia de derechos de uso sobre el espectro radioeléctrico; a) Obligación de otorgar Roaming Nacional, para operadores en etapa de despliegue, b) Obligación de Oferta de facilidades y de reventa de planes para OMV, c) Plan de uso efectivo (real) y eficiente (óptimo), en caso de participar en nuevos concursos de Espectro, y d) Previo a un concurso de frecuencias, la autoridad deberá analizar si los operadores incumbentes pueden razonablemente ofrecerlo en sus frecuencias preexistentes.

En otra materia, quedó a firme la Resolución N°62, que resolvió la consulta formulada por Telefónica Chile respecto de la explotación de las frecuencias de la banda 3.500 MHz, al desistirse Telefónica de su recurso de reclamación ante la Corte Suprema. La Resolución citada establece que la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289/2018 y N°1.953/2018, dictadas por Subtel respecto del uso y goce de la banda de frecuencias 3.400-3.600 MHz, no infringen la normativa de libre competencia (y tampoco la Resolución N°584 de la Comisión Resolutiva).

Respecto de las concesiones y servicios que operan en la banda 3.400-3.600 MHz, Subtel ha abierto recientemente una consulta pública, para conocer la opinión de la ciudadanía, incluyendo empresas, organizaciones y personas naturales, involucradas o interesadas en participar en los temas de telecomunicaciones de nuestro país. Se plantea la problemática de la actual distribución del espectro y se desea conocer las implicancias que podría conllevar la realización del reordenamiento de la banda 3.400-3.600 MHz. En efecto, en la actualidad y derivado de los sucesivos procesos de traspaso, ajuste y otorgamiento de concesiones en dicha banda esta se presenta dispersa y fragmentada en bloques que pueden afectar la eficiencia además de dificultar la prestación de servicios modernos como 5G. El proceso de consulta estuvo abierto durante 30 días corridos expirando el 21 de enero de 2022.

Concursos 5G.

Durante el primer trimestre se adjudican los cuatro concursos públicos, independientes entre sí, para el otorgamiento de concesiones de servicios de telecomunicaciones que operen redes inalámbricas de alta velocidad en bandas 700 MHz, AWS, 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz; y 26 GHz. Durante septiembre Subtel notifica los Decretos Supremos en los concursos 700 MHz, AWS y 3,3-3,4 y 3,6-3,65 GHz. Concluido el trámite anterior los decretos fueron publicados por las concesionarias durante las primeras semanas de octubre.

A partir del 16 de diciembre, la autoridad reguladora aprueba el inicio de la explotación de los servicios 5G por parte de las concesionarias, para todas las estaciones bases ya autorizadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Entel a contar de esa fecha inicia la fase comercial de sus servicios 5G en la banda 3.500 MHz para 34 comunas de la Región Metropolitana y algunas comunas de las regiones de Tarapacá, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y La Araucanía.

Operación Conjunta VTR + CLARO.

El 29 de septiembre de 2021 las matrices de Liberty Latin America Ltd. y América Móvil S.A.B. de C.V. anunciaron al regulador de valores norteamericano un joint venture ("JV") entre Claro y VTR de sus operaciones en Chile. Dicha operación debe ser aprobada por el organismo regulador de la Libre Competencia, en este caso la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

La FNE informó el 30 de diciembre de 2021 que toda vez que los antecedentes de la operación de concentración presentados al proceso de notificación obligatoria por las entidades notificantes se encontraban completos, debía iniciarse la instrucción de una investigación, bajo el Rol FNE F295-2021. Lo anterior en la medida que la operación de concentración aludida es de aquellas contempladas en el artículo 47 letra c) del D.L. Núm. 211, al conformar las partes un agente económico independiente, distinto de ellas, que desempeñará sus funciones de forma permanente.

En ese contexto, Entel ha recibido durante el mes de enero sendos Oficios de la FNE mediante los cuales se le ha requerido acompañar antecedentes relativos a los

mercados impactados por la transacción con el objeto de que la autoridad competente proceda a evaluar las distintas opciones que legalmente puede adoptar en relación a la operación de concentración sometida a notificación.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center. Entel Perú y Americatel integraron sus operaciones para abordar de mejor manera el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos.

En Perú, las restricciones a la movilidad por el COVID-19, se fueron flexibilizando a lo largo del año. En este escenario, se continuó ofreciendo promociones de voz y datos en planes de alto valor, con promociones de ventas de equipos que ahora incluyen planes de financiamiento bancario directo, roaming y contenido digital OTT. En este contexto, la actividad de ventas de equipos se vio aumentada en el último tiempo, en el segmento de pospago se continuó con la captura de clientes, y las recargas de prepago crecieron. Las base de clientes de pospago siguió creciendo en un +18% y en clientes de prepago en un +6%, con una mejora en las recargas y venta de terminales impulsando los ingresos y márgenes.

En el segmento de pospago, la compañía siguió impulsando el uso de plataformas digitales y el fortalecimiento de la "AppEntel", permitiendo en forma 100% digital realizar el proceso de migración de prepago a pospago, renovar contratos y efectuar agendamientos de atención en tiendas. Las ofertas comerciales se centraron especialmente en segundas líneas, programa de renovación de teléfonos y campañas de venta con atractivos planes de financiación para atraer clientes de valor.

En el segmento de prepago, la Compañía siguió profundizando la experiencia digital ofreciendo opciones de recargas sobre WhatsApp, incluidas las promociones de aplicaciones gratuitas. Los acuerdos de uso compartido de la red con otros operadores del mercado han mejorado la cobertura en las regiones bajo un modelo de autoservicio y de bajo costo.

La satisfacción del cliente, el posicionamiento de marca y la preferencia de Entel Perú se mantuvieron en niveles altos. En esta línea, la compañía fue reconocida como líder en satisfacción del cliente en el primer semestre de 2021 según el estudio realizado por IZO.

En el segmento residencial, hubo una disminución de un 26% en las UGI respecto de diciembre del 2020. Durante marzo de este año se lanzaron nuevos servicios con tecnología 5G permitiendo una mayor velocidad (hasta 50 mbps), mejor conectividad y con más dispositivos, y con facilidad de autoinstalación.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

Producto de la contingencia nacional generada por el brote del virus COVID-19, declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, la empresa ha establecido y aplicado planes de contingencias, que se ajustan a las propias realidades de cada unidad de negocio, que permitan mantener la continuidad operacional y la protección de la salud de sus colaboradores, sin afectar la calidad del servicio con sus clientes. A nivel de la Industria de Telecomunicaciones y en coordinación con el Ministerio, el cual a partir de julio 2021 se renueva el compromiso de ofrecer un Plan Solidario de Conectividad se ofrece al 80% más vulnerable de la población, según el registro social de hogares. En nota N°31. ADMINISTRACION DE RIESGOS, en el apartado de riesgos regulatorios se describen en detalle los planes de acción indicados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas.

El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

4. Cumplimiento de compromisos

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

5. Certificado de los inspectores de cuentas

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2021, sobre los que hemos emitido sin observaciones nuestro informe y hemos actuado como Inspectores de Cuentas ahora la comprobación de saldos del Libro Mayor y los ajustes de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.

Abel [illegible] Inspector de Cuentas

Carlos Juan Perez
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 27 de 2022

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE																PERÚ		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20
ACTIVOS																				
Activos Corrientes	410.378.210	327.306.261	665.967	5.307.011	16.312.424	10.309.830	44.408	28.232	55.222	51.751	31.019	42.638	4.971	4.659	562	12.934	360.783.230	283.187.883	16.899.943	17.814.938
Activos No Corrientes	1.094.325.142	994.330.097	100.461.699	1.410.798	51.707.266	61.505.014	1.476.814	1.460.538	3.489.237	3.225.250	20.177.757	19.565.313	-	-	331.436.772	341.462.276	1.761.494.199	1.557.107.646	31.951.537	29.966.660
TOTAL ACTIVOS	**1.504.703.352**	**1.321.636.358**	**101.127.666**	**6.717.809**	**68.019.690**	**71.814.844**	**1.521.222**	**1.488.770**	**3.544.459**	**3.277.001**	**20.208.776**	**19.607.951**	**4.971**	**4.659**	**331.437.334**	**341.475.210**	**2.122.277.429**	**1.840.295.529**	**48.851.480**	**47.781.598**
PASIVOS																				
Pasivos Corrientes	509.908.482	348.650.012	338.122	4.174.412	8.352.891	11.880.416	29.637	96.246	-	13	265.291	-	-	421	50.176	-	378.917.832	265.839.601	10.945.586	12.292.241
Pasivos No Corrientes	351.691.020	352.227.581	98.098.065	-	1.361.987	1.426.143	-	-	-	-	-	-	1.001.376	937.809	517.995	77.345	1.025.720.699	824.896.566	9.018.528	9.608.573
TOTAL PASIVOS	**861.599.502**	**700.877.593**	**98.436.187**	**4.174.412**	**9.714.878**	**13.306.559**	**29.637**	**96.246**	**-**	**13**	**265.291**	**-**	**1.001.376**	**938.230**	**568.171**	**77.345**	**1.404.638.531**	**1.090.736.167**	**19.964.114**	**21.900.814**
PATRIMONIO NETO																				
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	2.969.432	2.969.432	565.501.430	559.751.871	1.184.754.108	1.184.754.108	13.867.175	13.867.175
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	(115.502)	(57.525)	(338.476)	(338.476)	6.069.717	4.635.621	(242.681)	(242.681)	(178.445.736)	(178.920.357)	(106.605.976)	(106.892.862)	(1.696.391)	(2.334.768)
Resultados Acumulados	525.174.185	502.833.217	1.527.262	1.379.180	46.776.588	46.982.117	193.810	36.772	(258.645)	(526.116)	11.002.920	12.101.482	(3.723.156)	(3.660.322)	(56.186.531)	(39.433.649)	(360.509.234)	(328.301.884)	16.708.464	14.342.674
Participación no controladora	57.978	53.861	-	-	39.136	37.080	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.118	5.703
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	**1.504.703.352**	**1.321.636.358**	**101.127.666**	**6.717.809**	**68.019.690**	**71.814.844**	**1.521.222**	**1.488.770**	**3.544.459**	**3.277.001**	**20.208.776**	**19.607.951**	**4.971**	**4.659**	**331.437.334**	**341.475.210**	**2.122.277.429**	**1.840.295.529**	**48.851.480**	**47.781.598**

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE																PERÚ		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20
Ingresos Ordinarios	1.528.163.444	1.326.773.789	-	-	285.120.008	290.448.086	253.485	228.568	-	-	-	-	-	-	-	-	770.139.578	631.497.177	65.143.882	68.266.427
Otros Ingresos de Operación	13.485.827	32.030.556	7.748.622	705.946	10.879	10.485	145.545	68.927	-	-	-	-	421	-	-	-	10.420.339	13.204.790	62.365	197.800
Gastos de Personal	(62.056.979)	(54.674.776)	0	(513.997)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(50.421.125)	(58.660.879)	(47.944.370)	(49.420.352)
Depreciación y Amortización	(192.285.765)	(196.848.915)	(282.821)	(2.444)	(773.740)	(775.518)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(122.688.920)	(129.819.194)	(3.942.989)	(3.655.472)
Otros Gastos Varios de Operación	(1.120.446.547)	(1.002.992.195)	(7.028.055)	(479.353)	(266.146.587)	(237.095.820)	(269.773)	(278.011)	267.471	131.349	23.290	(1.044.350)	(63.255)	(25.857)	(14.812.618)	(29.462.470)	(639.611.649)	(524.036.244)	(10.495.979)	(12.773.255)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**166.859.980**	**104.288.459**	**437.746**	**(289.848)**	**18.210.560**	**52.587.233**	**129.257**	**19.484**	**267.471**	**131.349**	**23.290**	**(1.044.350)**	**(62.834)**	**(25.857)**	**(14.812.618)**	**(29.462.470)**	**(32.161.777)**	**(67.814.350)**	**2.822.909**	**2.615.148**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganacias	(20.349.668)	(24.040.860)	(289.664)	95.769	(4.777.829)	(14.065.210)	(30.196)	17.288	-	-	(1.121.852)	887.468	-		-		(45.573)	4.226.109	(454.729)	(902.403)
GANANCIA (PÉRDIDA)	**146.510.312**	**80.247.599**	**148.082**	**(194.079)**	**13.432.731**	**38.522.023**	**99.061**	**36.772**	**267.471**	**131.349**	**(1.098.562)**	**(156.882)**	**(62.834)**	**(25.857)**	**(14.812.618)**	**(29.462.470)**	**(32.207.350)**	**(63.588.241)**	**2.368.180**	**1.712.745**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	146.506.194	80.245.737	148.082	(194.079)	13.432.731	38.522.023	99.061	36.772	267.471	131.349	(1.098.562)	(156.882)	(62.834)	(25.857)	(14.812.618)	(29.462.470)	(32.207.350)	(63.588.241)	2.365.791	1.710.814
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	4.118	1.862	-	-	(7.291)	(33.925)	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	2.389	1.931
GANANCIA (PÉRDIDA)	**146.510.312**	**80.247.599**	**148.082**	**(194.079)**	**13.425.440**	**38.488.098**	**99.061**	**36.772**	**267.471**	**131.349**	**(1.098.562)**	**(156.882)**	**(62.834)**	**(25.857)**	**(14.812.618)**	**(29.462.470)**	**(32.207.350)**	**(63.588.241)**	**2.368.180**	**1.712.745**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																				
Acciones Comunes	1.827,22	1.000,82	8,53	(11,18)	773,49	2.218,21	30.574,38	11.349,37	26.747,10	13.134,90	(99.058,80)	(14.146,27)	-	-	(17,98)	(36,10)	(9,941)	(19,627)	249,00	180,07

Volver al índice
Descargar PDF
01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera
Índice GRI

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE																PERÚ		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 S.A. y Filiales		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20	31-12-21	31-12-20
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	174.416.872	300.797.863	(94.631.240)	39.254	4.452.184	43.068.658	(33.535)	(47.755)	(17.043)	(16.663)	(206.103)	(620.360)	(1.579)	(1.489)	(420.164)	(225.552)	128.481.431	151.981.190	7.186.631	12.563.983
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(121.573.620)	(67.551.213)	-	-	-	-	-	-	17.043	16.663	(16.390)	281.811	-	-	(5.749.559)	-	(110.916.454)	(105.787.190)	(1.381.228)	(70.003)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	(49.903.158)	(233.434.622)	94.517.360	-727.919	(4.452.184)	(43.068.658)	(2)	(32.926)	-	-	222.493	338.549	1.579	1.489	6.157.351	83.748	(49.285.198)	(207.763.732)	(5.117.138)	(11.573.840)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**2.940.094**	**(187.972)**	**(113.880)**	**(688.665)**	**-**	**-**	**(33.537)**	**(80.681)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**(12.372)**	**(141.804)**	**(31.720.220)**	**(161.569.732)**	**688.265**	**920.140**
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	33.395	80.667	-	-	-	-	-	-	-	-	2.031.618	(7.420.330)	(30.880)	(171.658)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	1.708.334	1.896.306	116.372	805.037	-	-	142	156	-	-	-	-	-	-	12.934	154.738	58.837.865	227.827.927	1.698.588	950.106
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**4.648.428**	**1.708.334**	**2.492**	**116.372**	**-**	**-**	**0**	**142**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**562**	**12.934**	**29.149.263**	**58.837.865**	**2.355.973**	**1.698.588**

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

	CHILE								PERÚ	OTROS
	Entel PCS Telecomunicacines S.A. y Filial	Entel Telefonía Local S.A.	EPH1 S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Entel Inversiones SPA	Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	Entel Internacional SPA	Entel Perú S.A	Entel Call Center S.A. y filiales
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2021	**620.758.765**	**2.543.397**	**58.508.285**	**1.392.524**	**3.276.988**	**19.607.951**	**(933.571)**	**341.397.865**	**749.559.362**	**25.880.784**
Capitalización	-	-	-	-	-	-	-	3.809.295	-	-
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	146.510.312	148.082	13.432.731	99.061	267.471	(1.098.562)	(62.834)	(14.812.618)	(32.207.350)	2.368.180
Distribución de Dividendos definitivos	(104.287.090)	-	(13.630.969)	-	-	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por otras distribu-ciones a los Propietarios	(43.951.857)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	24.073.720	-	(5.235)	-	-	1.434.096	-	474.621	286.886	638.402
Saldo Final Período Actual 31-12-2021	**643.103.850**	**2.691.479**	**58.304.812**	**1.491.585**	**3.544.459**	**19.943.485**	**(996.405)**	**330.869.163**	**717.638.898**	**28.887.366**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2020	**646.586.459**	**20.258.245**	**19.986.262**	**1.355.752**	**3.145.639**	**22.428.565**	**(907.714)**	**445.344.283**	**976.865.131**	**25.120.914**
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	80.247.599	(194.079)	38.522.023	36.772	131.349	(156.882)	(25.857)	(29.462.469)	(63.588.241)	1.712.745
Distribución de Dividendos definitivos	(115.006.284)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendo Mínimo	(24.073.721)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	33.004.712	(17.520.769)	-	-	-	(2.663.732)	-	(74.483.949)	(163.717.528)	(952.875)
Saldo Final al 31-12-2018	**620.758.765**	**2.543.397**	**58.508.285**	**1.392.524**	**3.276.988**	**19.607.951**	**(933.571)**	**341.397.865**	**749.559.362**	**25.880.784**

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y filiales	Entel Telefonía Local S.A. o Entel Phone S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes bajo el número 33.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	EntelPhone S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 9. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.267.832
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999%	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	16,10%	0,07%
Resultados del Ejercicio 2021	M$ 146.510.312	M$ 148.082
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Alfredo Parot D., Director Felipe Ureta P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Richard Büchi B., Director	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Telefonía Personal S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	No tiene
Actos y Contratos	Entel PCS S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 198.335.383. Adicionalmente, Entel PCS S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 14.738.895. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 43.759.746.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	EPH1 S.A. y filiales	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado es de M$ 12.511.617	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.p.A.: 8,58% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	1,45%	0,03%
Resultados del Ejercicio 2021	M$ 13.425.440	M$ 99.061
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Alfredo Parot D., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	Mario Núñez P.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a ENTEL S.A. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entelfónica S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 262.742. Entelfónica S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 245.268.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	ENTEL Call Center S.A. y filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Domicilio	Avenida del Valle Sur 537 Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 90,00% Entel Inversiones S.p.A. 10,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,65%	0,09%
Resultados del Ejercicio 2021	M$ 2.368.180	M$ 267.471
Directorio	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Felipe Ureta P., Director	José Luis Poch P., Presidente del Directorio Mario Núñez P., Director Alfredo Parot D., Director Sebastián Domínguez P., Director Felipe Ureta P., Director
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 938.293. Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 24.188.307.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.	ENTEL Inversiones S.p.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado es de M$ 565.501.430	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	8,29%	0,40%
Resultados del Ejercicio 2021	M$ (14.812.618)	M$ (1.098.562)
Directorio	No tiene.	No tiene.
Gerente General	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

Sociedades Filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	ENTEL Perú S.A.
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.
Domicilio	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2021	Su capital suscrito y pagado M$ 1.184.754.108
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional S.p.A. 44,8847% Entel Inversiones S.p.A. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	9,73%
Resultados del Ejercicio 2021	M$ (32.207.350)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Felipe Ureta P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Alfredo Parot D., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M.., Director
Gerente General	Ramiro Lafarga B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Felipe Ureta P., Gerente de Finanzas y Control de Gestión José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Alfredo Parot D., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Transformación y Soporte al Negocio Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 4.753.070. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 3.340.867.

Volver al índice
Descargar PDF

01 Introducción y contexto
02 Perfil corporativo
03 Gobernanza y cumplimiento normativo
04 Innovación y adaptación
05 Organización
06 Clientes y mercados
07 Infraestructura
08 Compromiso con el desarrollo
09 Resultados: gestión financiera consolidada
10 Información Financiera

Índice GRI

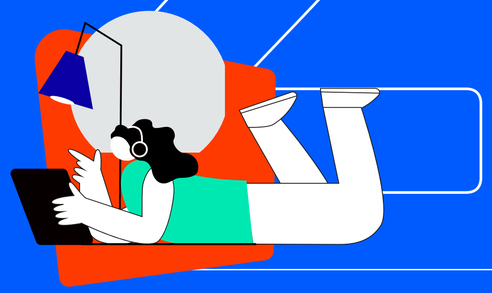
Memoria Integrada **2021**

Edición
Corporate Citizenship

Proyecto desarrollado por DA Estudio Creativo © • 2022

2022





Memoria
Integrada



A pesar de la distancia, permanecemos más unidos y conectados que nunca. Dándonos cuenta que con la tecnología **nuestras posibilidades son infinitas.**

Memoria Integrada **2022**

Identificación de la sociedad

Razón social:
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Nombre de fantasía:
Entel-Chile S.A.

Nemotécnico:
ENTEL

Domicilio legal:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Dirección:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760 Piso 22 Torre C

Rut:
92.580.000 - 7

Tipo de sociedad:
Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:
162

Teléfono:
(56 -2) 2360 0123

Fax:
(56-2) 2360 3424

Código postal:
Casilla 4254, Santiago

Sitio web:
www.entel.cl

Relación con inversionistas
Gerente de relaciones con inversionistas
Paula Raventós
praventos@entel.cl

Sostenibilidad
Para contactar al equipo de Sostenibilidad, escribir a sostenibilidad@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Av. Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia, Santiago.
Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas.
Viernes de 9:00 a 16:00 horas.
atencionaccionistas@dcv.cl

Índice de Contenidos

01.
Introducción y contexto

1.1. Carta del presidente
1.2. Entel en una mirada 2022
1.3. Estrategia corporativa
1.4. Estrategia de sostenibilidad
1.5. Premios y reconocimientos

02.
Perfil corporativo

2.1. Acerca de Entel
2.2. Propósito Entel
2.3. Historia
2.4. Segmentos de Negocio
2.5. Imagen Corporativa

03.
Gobierno e integridad

3.1. Gobierno corporativo
3.2. Ética y cumplimiento
3.3. Principales Políticas Corporativas
3.4. Gestión de Riesgos
3.3. Entorno normativo
3.4. Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

04.
Innovación y adaptación

4.1. Industria: transformación y nuevos desafíos
4.2. Modelo de Innovación
4.3. Gestión de la información



Índice de Contenidos

05.
Experiencia Distintiva

5.1. Mercado Personas
5.2. Mercado Empresas
5.3. Mercado Corporaciones
5.4. Mercado Mayorista
5.5. Telefonía Fija y Móvil en Perú
5.6. Entel Call Center
5.7. Continuidad Operacional

06.
Organización y cultura

6.1. Equipo humano
6.2. Gestión de proveedores y contratistas
6.3. Salud y seguridad ocupacional

Índice GRI

Índice NCG 461

Índice SASB

07.
Desarrollo de infraestructura

7.1. Inversión en redes
7.2. Transformación inclusiva
7.3. Relacionamiento y gestión territorial
7.4. Gestión ambiental y ecoeficiencia operacional

08.
Resultados financieros

8.1. Contexto de Mercado
8.2. Resultados en 2022

09.
Información Financiera

9.1. Índice de contenidos
9.2. Información Societaria
9.3. Estados Financieros Consolidados
9.4. Sociedades Filiales y Coligadas
9.5. Sociedades Filiales de Entel S.A.



01.
Introducción
y contexto

1.1. Carta del presidente
1.2. Entel en una mirada 2022
1.3. Estrategia corporativa
1.4. Estrategia de sostenibilidad
1.5. Premios y reconocimientos

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Carta del Presidente

Tengo el agrado de compartir con ustedes una nueva Memoria Integrada de la compañía, que sintetiza la ruta que nos hemos trazado para avanzar en el desafío de ser una empresa rentable y sostenible en todas sus dimensiones.

Durante el año 2022 nuestros esfuerzos estuvieron puestos en brindar una experiencia de servicio única y soluciones digitales de vanguardia, operando en un entorno cada vez más desafiante, marcado por el fin de las restricciones de la pandemia, un menor dinamismo en la economía mundial y una mayor incertidumbre política, tanto en Chile como en Perú.

En este escenario, dimos pasos decisivos en el despliegue de la estrategia de negocios de la compañía, focalizando nuestro actuar donde realmente exhibimos una diferencia significativa: la red móvil y su evolución tecnológica, nuestro servicio de internet al hogar, la oferta de servicios digitales a las empresas y nuestras capacidades digitales, aportando siempre a la reducción de la brecha digital.

Buscamos ser una compañía más liviana en activos, completamente focalizada en la experiencia de nuestros clientes. Este proceso ha significado desprenderse de infraestructura, redestinando esfuerzos y recursos a nuestro core de negocios, tal como ocurrió durante 2022 con la venta de los data center en Chile y Perú, por USD 736 millones, así como con el acuerdo para vender nuestra red de fibra óptica al hogar en Chile, por USD 358 millones.

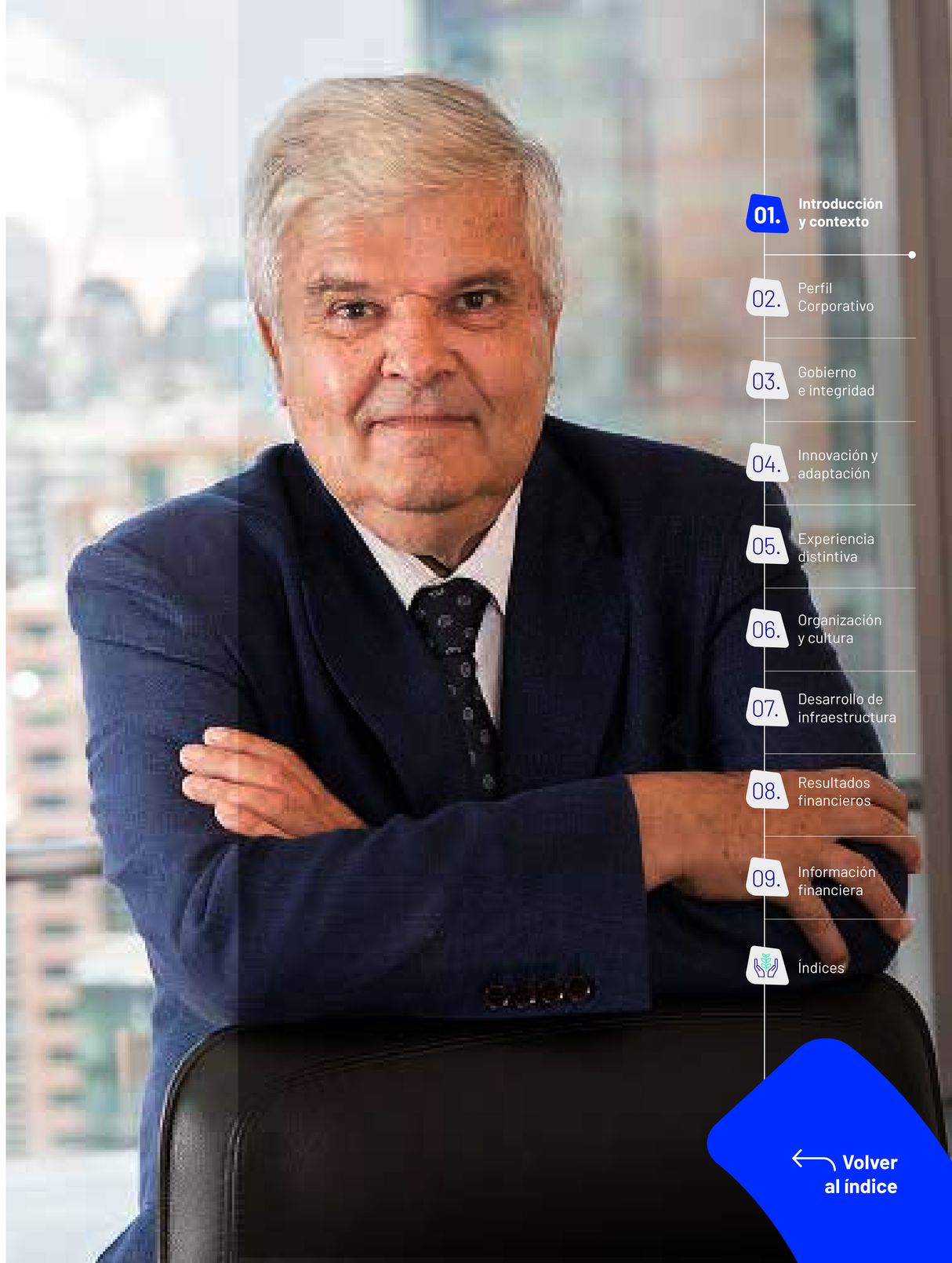
Resultados Financieros

Los ingresos consolidados en 2022 totalizaron $3.137.710 millones, un 27,5% superior respecto del año anterior, en tanto la utilidad anual pasó de $74.975 millones en 2021, a $456.787 millones en el año 2022. Estos importantes crecimientos se explican principalmente por las ganancias extraordinarias producto de la venta de nuestros data center.

Excluyendo el impacto de esta venta, el ingreso consolidado orgánico de la compañía aumentó un 6,7%, llegando a $2.600.868 millones de pesos, debido al crecimiento de los ingresos por servicio en Perú, así como por la venta de equipos en ambos países. Por su parte, el EBITDA consolidado orgánico alcanzó los $751.377 millones, en línea con el del año 2021, pese a las complejidades que afectaron a la industria dado el contexto económico, el término de más de 300 mil servicios móviles transitorios prestados durante la pandemia, y la pérdida de los servicios de data center, producto de la venta de esta infraestructura.

El EBITDA orgánico en Chile para el año 2022 fue de $573.482 millones, un 6,6% inferior al del año 2021, afectado por el alza del tipo de cambio y del IPC, así como por el incremento de otros costos y gastos como la energía. En Perú, el EBITDA orgánico alcanzó los USD 201,9 millones en el año 2022, un 12,8% de crecimiento respecto del año anterior, debido a la mejora de márgenes sustentada en una mayor escala de operación producto del crecimiento en los ingresos, lo que compensó la baja antes señalada en el mercado chileno.

Destacable es que, a pesar de estos factores, la utilidad orgánica en 2022 alcanzó los $ 73.260 millones, un aumento de un 23,8% respecto del año anterior.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Carta del Presidente

Por último, las inversiones consolidadas del año totalizaron $ 515.147 millones, un 15,6% superior a las del año 2021. El aumento se explica fundamentalmente por los $ 89.430 millones, un 17,4% del total, destinados al despliegue de la red 5G, tanto comercial como obligatorio en Chile. Asimismo, $129.535 millones, un 25,1% del total, se destinó a la red móvil 4G en Chile y $91.081 millones, un 17,7%, a la red móvil en Perú. Por su parte, en el desarrollo de la red de fibra y la captura de clientes en el negocio Hogar se invirtieron $108.603 millones en Chile, un 21,1% del total. El restante 18,7% se invirtió principalmente en el negocio fijo y TI empresas, tanto en Chile como en Perú, así como en otros negocios e inversiones transversales.

Negocio móvil y fijo en Chile y Perú

La industria móvil sigue mostrando en ambos países un alto dinamismo competitivo, caracterizado por una penetración mayor que la población, levemente inferior a la observada durante la pandemia, así como por una continua migración de prepago hacia pospago. En Chile, con una base de 10,4 millones de abonados móviles, Entel continúa liderando la participación en los ingresos de servicio de la industria, con un estimado de 40,0% al cuarto trimestre de 2022. Relevante fue el crecimiento de 6,2% en la base de pospago, apalancado en el lanzamiento de los planes "Te Sumo", que incentivan la contratación de servicios multilínea. Por su parte, la tasa de fuga de clientes de suscripción por la vía de la portabilidad alcanzó un 0,86% mensual, 0,9 puntos porcentuales menor que el promedio de la industria, lo que refleja la gran lealtad de nuestros clientes sustentada en una muy buena experiencia de servicio.

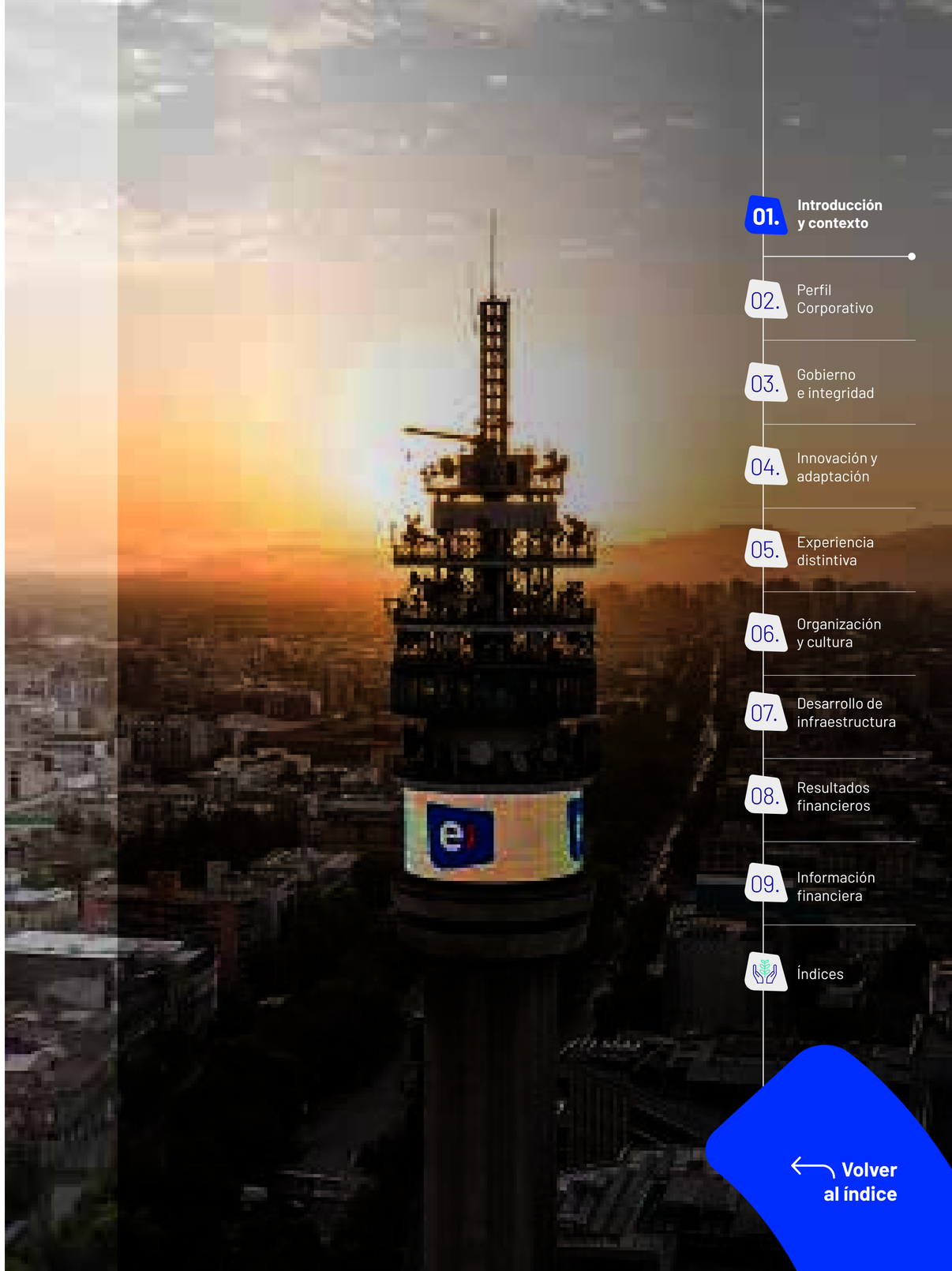
En Perú, a diciembre 2022 la base alcanzó los 10,0 millones de abonados móviles, llegando a un 24,8% de participación de mercado, un aumento de 1,4 puntos porcentuales respecto al año anterior. Este crecimiento responde principalmente a campañas con ofertas de segundas líneas móviles, lo que nos permitió crecer un 3,9% en nuestra base de clientes pospago. Si bien la base de prepago disminuyó en 0,4%, resalta que los ingresos por servicios provenientes de este segmento crecieron en 9,6%.

Respecto al negocio Hogar en Chile, el mercado continuó con un moderado dinamismo, menor que el observado durante el período de pandemia. No obstante lo anterior, la tendencia de migración hacia servicios sobre tecnología de fibra se mantuvo, lo que llevó a que del total de conexiones a internet fija en Chile, la fibra óptica pasó de representar 56,6% a diciembre del 2021, a un 66,0% al cierre de 2022.

En el caso de Entel, el hito más relevante fue el acuerdo para la venta de nuestra red de fibra óptica al hogar a un operador neutro de infraestructura, así como la alianza comercial con este, permitiéndonos por esta vía y una vez aprobada la transacción, llegar a 3,9 millones de hogares pasados a tarifas competitivas, sumando velocidad a nuestro despliegue y significativos ahorros en inversiones.

Una red sólida y robusta, y la experiencia de los clientes al centro de nuestro quehacer

Sin duda uno de los hitos del 2022 en Chile fue la expansión de la red 5G. Así, dos meses antes de que se cumpliera el plazo definido por el concurso público de espectro radioeléctrico, fuimos la primera empresa en concluir el despliegue del 100% de la red estipulada para la primera fase. Esto nos permitió liderar el mercado en esta tecnología con una participación de un 44,3% de las conexiones a diciembre 2022, superando ampliamente a nuestra competencia. Con orgullo podemos afirmar que terminamos el año con presencia 5G en 270 comunas del país, desde Arica a Puerto Williams.

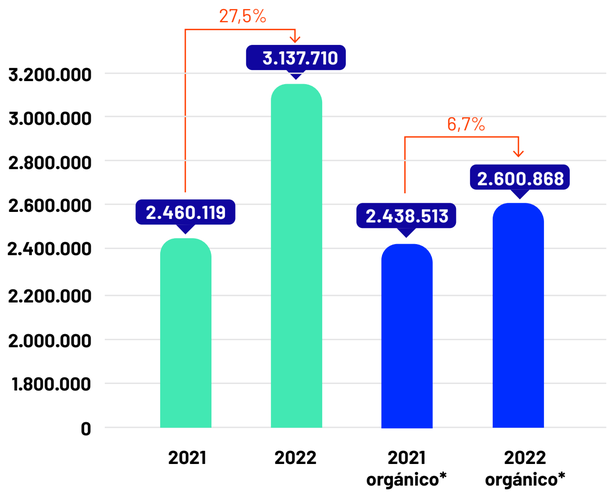


01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

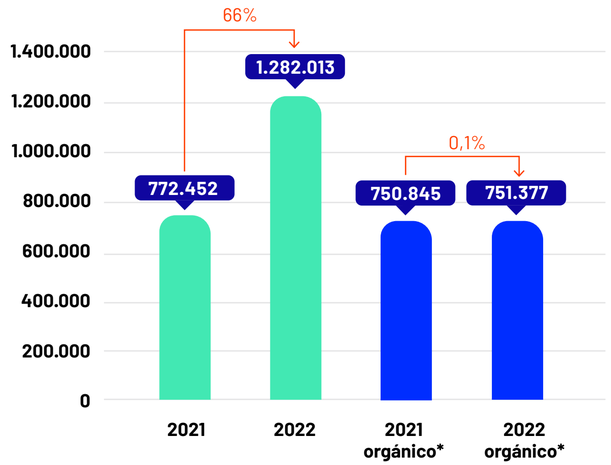
Volver al índice

Carta del Presidente

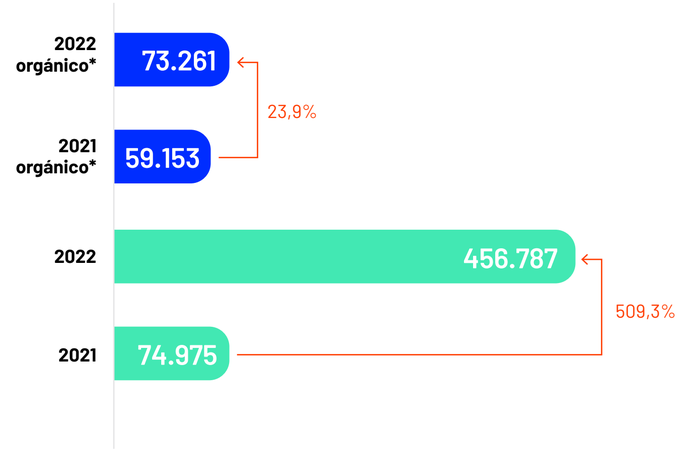
Ingresos consolidados en millones de $



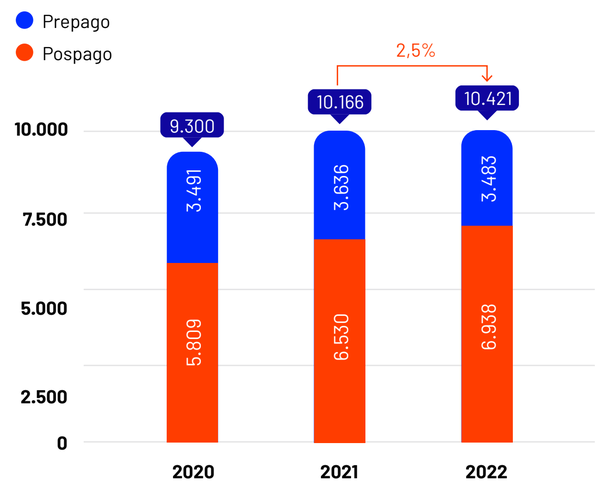
EBITDA en millones de $



Utilidad en millones de $



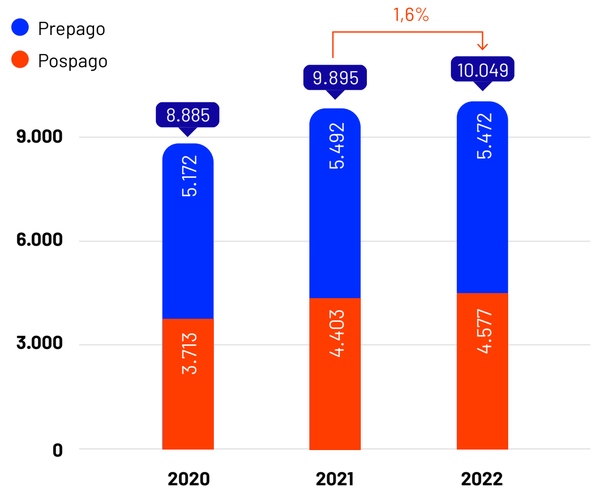
Base abonados móviles Chile en miles



Base suscripción **en Chile** creció

6,2%

Base abonados móviles Perú en miles



Base suscripción **en Perú** creció

3,9%

* Cifras orgánicas. No incluyen venta del negocio de data center en Chile y Perú en 2022 y venta de Torres en 2021.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Carta del Presidente

Esto adquiere relevancia en un escenario donde la adopción tecnológica es cada vez más rápida: el millón de usuarios para Entel se alcanzó a 10 meses de su lanzamiento, hito que demoró 19 meses con 4G y 57 meses en el caso de 3G.

En el caso de Perú, levantamos alrededor de 450 sitios 5G, en espera de un reordenamiento de las frecuencias de 3,5 GHz. Además, en nuestro permanente esfuerzo por mejorar la conectividad, y gracias a diferentes alianzas, aumentamos nuestra cobertura en el país llegando hacia fines de 2022 al 80% de la población.

En línea con nuestra estrategia, 2022 fue también el año del completo despegue de Entel UP en Chile, proyecto de gestión interna cuyo objetivo es transformar la experiencia de nuestros clientes y retomar el liderazgo, buscando ser más simples, cercanos y sorprendentes. Más de 250 personas de 25 áreas de la compañía han ejecutado decenas de iniciativas, con un impacto positivo directo en nuestra comprensión de las necesidades de los clientes, mejorando los índices de satisfacción y el poder de la marca. Este último, de acuerdo al índice utilizado, aumentó en 3,0 puntos respecto del mismo período del año anterior, llegando a 31,0 puntos, lo que nos sigue permitiendo liderar en la categoría. A su vez, debido al potenciamiento de nuestros canales digitales alcanzamos los 2,8 millones de usuarios en el mes de diciembre de 2022.

Avances en sostenibilidad

Sabemos que la red y su calidad son la base para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, pero también son un pilar fundamental para aportar a la inclusión digital, entregando oportunidades reales de desarrollo social y económico.

En esta línea, y adicionalmente a nuestro despliegue 5G, durante 2022 hemos intervenido más de 1.000 puntos de presencia de la compañía en Chile (sobre el 17% de nuestra red), para mejorar la calidad de nuestra red 4G. En este proceso hemos hecho un upgrade en el servicio desde 3G a 4G en más de 250 sitios de localidades rurales o aisladas, tales como Huara y Puerto Aguirre.

En otras materias, por séptimo año consecutivo formamos parte del Índice de Sostenibilidad de Dow Jones (en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance), además de ser incluidos nuevamente en el Ranking ALAS 20. En cuanto al ranking de reputación corporativa Merco Empresas, Entel alcanzó el noveno lugar en Chile y el vigésimo lugar en Perú, siendo el líder de la industria en ambos países.

Otros avances logrados en nuestra estrategia de sostenibilidad fueron la publicación de la Política Medioambiental y la implementación del sistema de gestión ambiental corporativo, además de nuevas definiciones corporativas en los desafíos que tenemos como sociedad en términos de cierre de brecha digital, eficiencia energética y reciclaje de residuos electrónicos.

Para destacar es que durante 2022 creamos una gerencia de Sostenibilidad de primera línea, reportando directamente al gerente general, con el mandato exclusivo de avanzar en estas materias.

Sabemos que no es posible proyectarnos en el tiempo sin el talento de nuestros colaboradores, particularmente en el segmento de alta especialización en lo digital, el que es altamente competitivo. Esto nos ha llevado a tener, en el ámbito de los recursos humanos, una estrategia focalizada en conseguir una experiencia en el trabajo superior, de manera que los talentos que necesitamos quieran venir y quedarse en Entel. Reflejo de esto es que continuamos con nuestra modalidad de trabajo híbrido y profundizamos una cultura organizacional flexible, ágil, diversa e inclusiva, características que hoy son muy necesarias y valoradas por las personas, y reconocidas por "Top Employer Certificate".

Estamos convencidos que el desarrollo de nuestra estrategia de negocios, progresivamente más integrada con la propuesta de sostenibilidad, nos permitirá mantener el liderazgo en la industria móvil chilena y continuar creciendo en Perú, consolidar nuestro modelo de negocios para ganar espacio en el mercado de la fibra óptica al hogar, mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes y capturar las oportunidades de crecimiento en los servicios digitales para empresas.

Para terminar, quisiera agradecer la confianza depositada en la compañía por nuestros accionistas, clientes, colaboradores y proveedores. Ya, próximos a cumplir 60 años de historia, hoy más que nunca buscamos ser fieles al propósito que nos hemos definido: acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, para transformar responsablemente a la sociedad.



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Sobre esta memoria integrada

GRI 2-2, 2-3, 2-5

La presente memoria integra información de los avances sociales, éticos, ambientales y económicos de Entel y sus operaciones en Chile y Perú, con su modelo de negocio y estrategia para el periodo enmarcado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Este documento se elaboró de acuerdo con la Normativa de Carácter General 461 de la Comisión para el Mercado Financiero y los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental. Además, incorpora los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council, y del Sustainability Accounting Standards Board, particularmente el estándar de contabilidad sobre sostenibilidad para Servicios de Telecomunicaciones. También representa nuestra Comunicación de Progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas. Su publicación es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo. Los estados financieros están disponibles en el sitio de la Comisión para el Mercado Financiero[1] y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel[2].

Los Estados Financieros, así como indicadores no financieros seleccionados han sido verificados externamente[3]. En el Índice GRI se identifica la información de sostenibilidad que fue objeto de verificación. Asimismo, en los títulos y subtítulos que aparecen a lo largo del reporte señalamos los diferentes temas materiales abordados, los que se desprenden del análisis de materialidad efectuado por la compañía.

Para consultas sobre este documento o mayor información, puede comunicarse al correo electrónico **sostenibilidad@entel.cl** y/o **ir@entel.cl**



1. Disponible en: **Ver más**
2. Disponible en: **Ver más**
3. La carta de los auditores está disponible en los documentos anexos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entel en una mirada 2022[1]

GRI 2-1

Ingresos consolidados

$3.137.710
millones de pesos

Ebitda

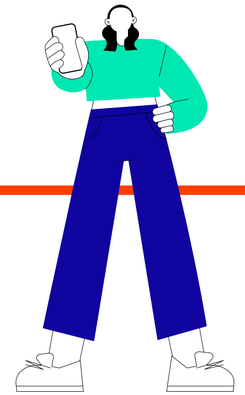
$1.282.013
millones de pesos

40,9%
margen Ebitda

Inversión

$515.147
millones de pesos

1,2 **Millones**
home passed



20.469.914
de abonados móviles
en Chile y Perú

1. Todas las cifras de ingresos y Ebitda están en pesos chilenos. Los porcentajes indican la variación respecto a 2021.

CHILE

Abonados móviles
10,4 millones
407 mil nuevos
clientes de suscripción (+6,2%)

Ingresos
$2.150.803
millones de pesos (+29,2%)

Ebitda
$1.045.264
millones de pesos (+64,6%)
48,6% margen

Inversión
$392.940
millones de pesos

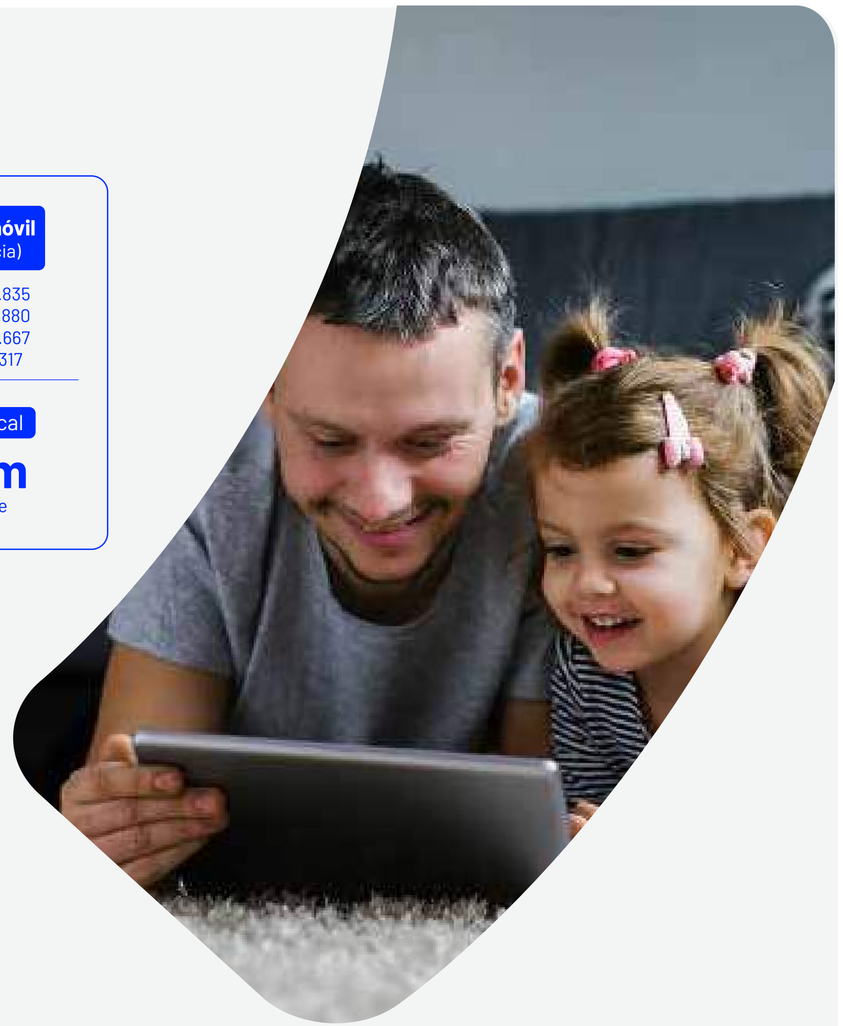
Espectro
240 MHz

UGI Hogar
522.078

Infraestructura móvil
(puntos de presencia)

6.710
2G: 2.835
3G: 5.880
4G: 5.667
5G: 1.317

Fibra óptica troncal
6.750 km
a lo largo de todo Chile



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entel en una mirada

PERÚ

Abonados móviles
10 millones
174 mil nuevos clientes suscripción (+3,9%)

Ingresos
USD 1.130,4
millones (+6,4%)

EBITDA
USD 268,3
millones (+48,9%)
23,7% margen Ebitda

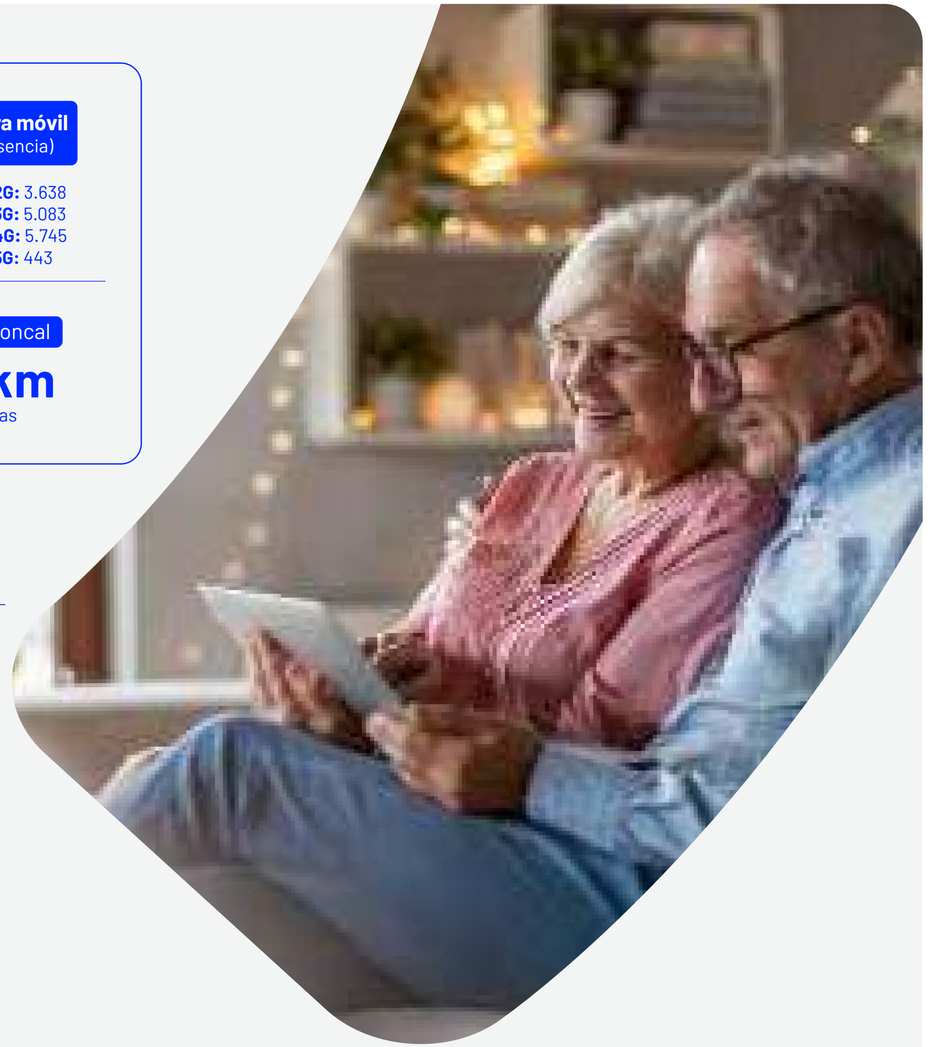
Inversión
USD 136,4
millones

Espectro
297,4 MHz

Infraestructura móvil
(puntos de presencia)
5.745
2G: 3.638
3G: 5.083
4G: 5.745
5G: 443

Fibra óptica troncal
5.569 km
en Lima y provincias

UGI Hogar
94.553



Todas las cifras de ingresos y Ebitda están en dólares. Los porcentajes indican la variación respecto a 2021.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia corporativa

En un contexto de profundos cambios sociales y tecnológicos impulsados por las posibilidades que abren la quinta generación de telefonía móvil y el despliegue de redes de fibra óptica, Entel ha centrado su estrategia de negocios en ofrecer a sus clientes una experiencia diferenciadora, simple, cercana y sorprendente en cada uno de sus servicios y productos.

A eso contribuyen en última instancia los principales logros alcanzados en 2022, que se detallan en los siguientes capítulos de esta memoria integrada, como el rápido despliegue de red 5G y 4G, la ejecución del plan Entel UP, las alianzas suscritas con socios de clase mundial para ofrecer servicios de alto valor agregado, los esfuerzos para atraer y retener talento digital, la consolidación de un modelo de innovación que articula a startups y a los propios colaboradores en la búsqueda de soluciones tecnológicas de vanguardia, y la venta de infraestructura no vinculada directamente con el centro del negocio.

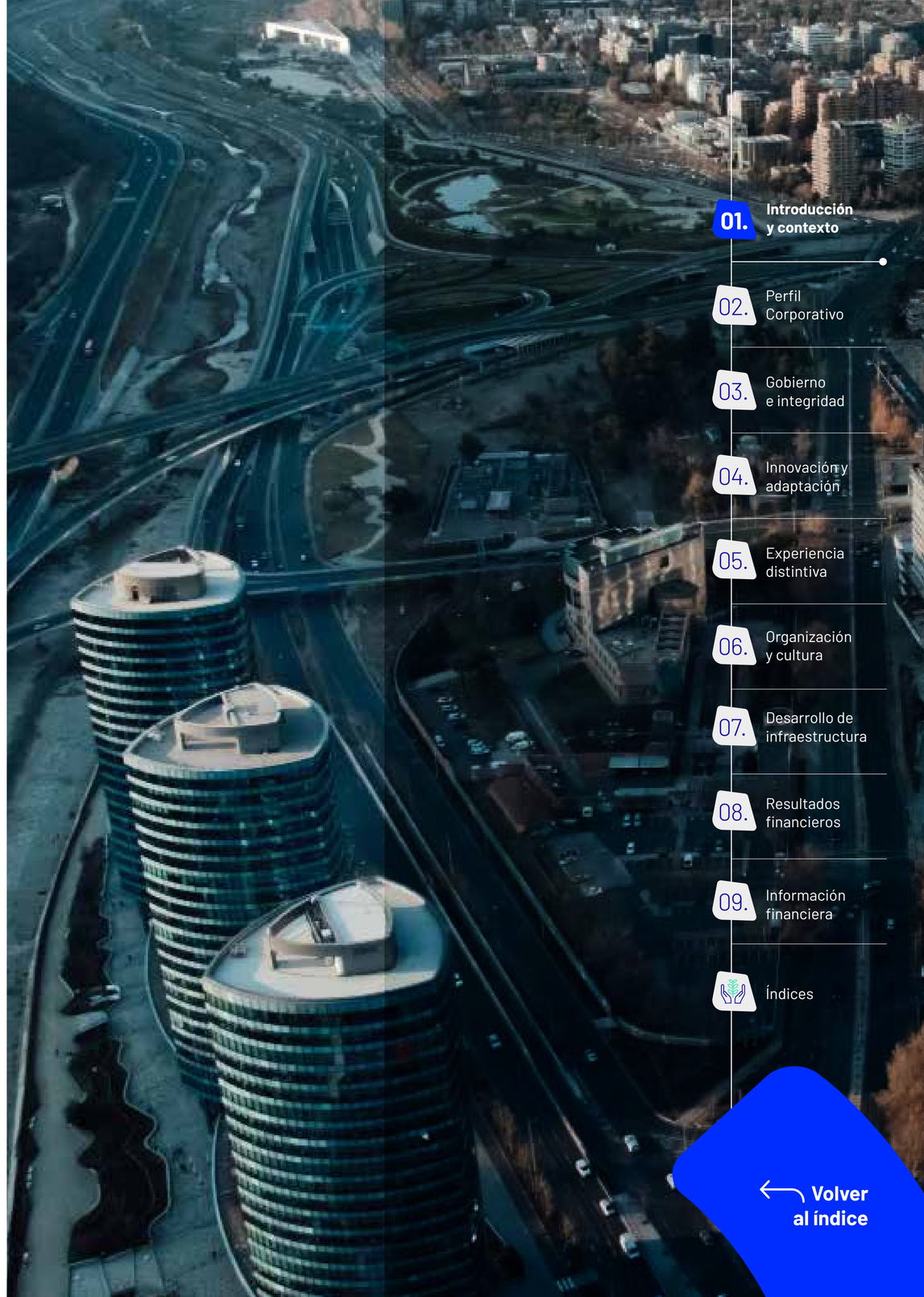
Estas últimas transacciones ejemplifican muy bien el sentido de la estrategia. Por un lado, Entel se desprendió de inversiones en activos físicos cuya generación de valor estaba disminuyendo para Entel dado que otras compañías de mayor tamaño y con presencia mundial, poseen más ventajas competitivas, para así enfocarnos en el corazón de nuestro negocio y en seguir fortaleciendo la experiencia de nuestros clientes.

Por otro lado, las transacciones dejan a Entel en una sólida posición financiera para afrontar las inversiones que requiere el robustecimiento de nuestras redes 4G y 5G, un factor crucial para poder brindar la mejor experiencia del mercado. La empresa estadounidense Equinix pagó USD 662 millones por tres data center en Chile, y USD 74 millones por un data center en Perú. En tanto, de ser autorizada la venta de la infraestructura de fibra óptica de acceso, ON*NET transferirá a Entel USD 358 millones (UF 10,03 millones).

Finalmente, estos intercambios traen aparejados importantes acuerdos con las partes compradoras que permitirán a Entel seguir prestando servicios enfocados en sus negocios centrales y la experiencia, con un menor grado de inversiones futuras, una aceleración de la expansión frente a un desarrollo propio y una estructura de costos competitiva. Con Equinix, se firmaron contratos de servicio para seguir ofreciendo en conjunto soluciones TI de clase mundial en el mercado chileno. En el caso de la fibra, un acuerdo marco de largo plazo hará posible usar la red neutral de ON*NET para llegar en 2024 a casi cuatro millones de hogares con servicios de internet, casi cuatro veces el actual número de hogares pasados (home passed) de Entel. Lo anterior nos permitirá avanzar en la transformación responsable de la sociedad a través de una mayor disponibilidad de nuestra oferta a nivel nacional, contribuyendo al aumento de penetración de banda ancha fija en los hogares chilenos.

De esta manera, 2022 fue un año de profundización de la estrategia de negocio, organizada en torno a cinco temas: mantener el liderazgo en el segmento móvil en Chile, seguir creciendo en Perú, desarrollar nuevos negocios digitales y crecer en los servicios para el hogar, todo sobre una red sólida y robusta. Además, avanzamos en la consolidación de nuestro propósito corporativo e integramos los principales aspectos de la sostenibilidad para hacer frente a nuestra misión.

Hoy Entel es una empresa más liviana, focalizada en brindar una experiencia única y soluciones digitales de vanguardia en aquellos espacios donde existen las mejores oportunidades para liderar responsablemente.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Estrategia corporativa



Pilares Estratégicos

01.
Innovación
y adaptación

02.
Organización y
cultura ágiles

03.
Experiencia
distintiva

04.
Infraestructura
moderna y robusta

Focos

Explorar nuevas oportunidades de negocios en el segmento Personas: juegos, realidad aumentada, realidad virtual, carrier billing, domótica, IoT, accesorios, fibra óptica al hogar, entre otros.

Tomar oportunidades de negocios digitales a través de Entel Ocean, desarrollando soluciones para clientes B2B.

Transformar la compañía para un entorno más digital, en todas sus dimensiones.

Poner siempre como foco la eficiencia y la simplicidad, alcanzando niveles propios de una empresa digital.

Sintonizar con los desafíos de la sociedad, buscando tener un rol significativo en el país, con la sostenibilidaden el centro.

A través de una propuesta de valor fijo y móvil, transformarnos para que nuestros clientes sean fans de Entel.

Mantener el liderazgo en el negocio móvil y aumentar la escala del negocio hogar en Chile.

Crecer en negocio móvil en Perú y ganar escala.

Posicionar a Entel como líder en despliegue 5G

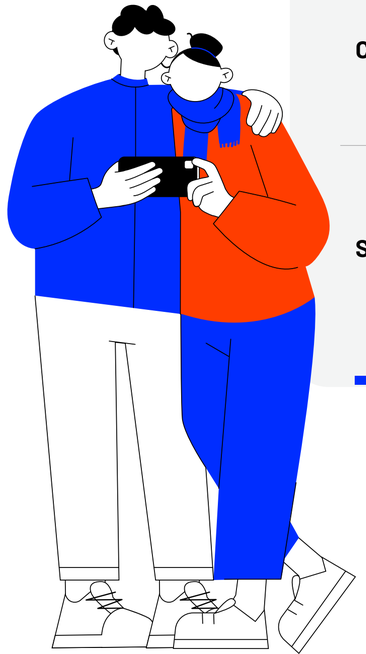
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad

GRI 2-22/ 2-23/2-24/3-3/ 201-1

Desde sus inicios, Entel ha transitado hacia la materialización de su propósito de transformar responsablemente a la sociedad a través de las oportunidades que brinda la tecnología. Esto principalmente impulsando la ampliación de la conectividad en Chile y, desde el año 2000, en Perú. A ello ha sumado esfuerzos por crear soluciones tecnológicas que promueven el progreso social y económico, y explorando en cómo la tecnología puede ser un habilitador para una mejor calidad de vida de las personas. La importancia de las telecomunicaciones y la tecnología en la vida diaria de cada persona se materializó quizás como nunca antes durante la pandemia por COVID-19, reforzando nuestro propósito y demostrando la relevancia del rol de la compañía.



La sostenibilidad, desde hace ya más de una década, es un pilar relevante del negocio y hoy contamos con un plan estratégico en este ámbito, con objetivos de mediano y largo plazo asociados a acciones concretas. En 2021 emitimos un bono sostenible[1] internacional por USD800 millones para financiar parte de estas, especialmente las relacionadas con reducir la brecha digital.

En 2022 dimos otro paso en esta dirección con la creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que tiene por fin consolidar el trabajo que se ha venido realizando en todos estos años y empujar aún con más fuerza el cumplimiento de sus objetivos ambientales, sociales y de gobernanza, monitoreando sus avances y dándoles mayor visibilidad.

Asimismo, se publicó una política medioambiental con su respectiva gobernanza, ya en funciones, y se comenzó a trabajar en una estrategia de de cambio climático.

Ejes del plan estratégico de sostenibilidad

Ámbito de impacto	Transformación responsable	Transformación inclusiva	Transformación consciente
Entel	**Resiliencia y adaptación** • Cambios regulatorios • Inversión en nuevas tecnologías • Altos estándares y sistemas robustos (ciberseguridad)	**Talento líder y representativo** • Atracción y desarrollo • Diversidad y equidad • Reconversión y flexibilidad	**Ecoeficiencia** • Reducción de consumo y energías más limpias • Gestión de residuos
Cadena de suministro	**Derechos fundamentales** • Ética digital • Prácticas de marketing responsable	**Empoderamiento digital** • Proveedores • Clientes (con discapacidad, mujeres, pymes)	**Habilitador climático** • Soluciones B2B para reducir la huella ambiental de clientes empresariales y corporativos • Reciclaje electrónico
Sociedad	**Impactos de la tecnología** • Habilitación de 5G como motor de desarrollo (big data, ciudades inteligentes, telemedicina) • Aporte al debate público	**Reducción de la brecha digital** • Aporte a la conectividad • Habilitadores digitales (educación, talento futuro)	**Educación circular** • Fomento de buenas prácticas en hábitos de consumo y gestión de residuos

1. Disponible en: Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad

Tanto el propósito, como el modelo de creación de valor de Entel, contribuyen a robustecer la infraestructura de telecomunicaciones y a la reducción de la brecha digital, objetivos que son parte de la Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para el 2030, particularmente del ODS 9 de Industria, Innovación e Infraestructura.

Meta 9.c ODS: Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados.

Para lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, Entel se ha propuesto promover el balance de las interacciones personales y virtuales, conectando a grupos vulnerables o ampliando las habilidades digitales, por ejemplo, de los adultos mayores.

Asimismo, se ha propuesto aportar a mejorar la calidad de vida en la ciudad, con un foco en la innovación y las soluciones digitales, por ejemplo, en temas de transporte público y salud.

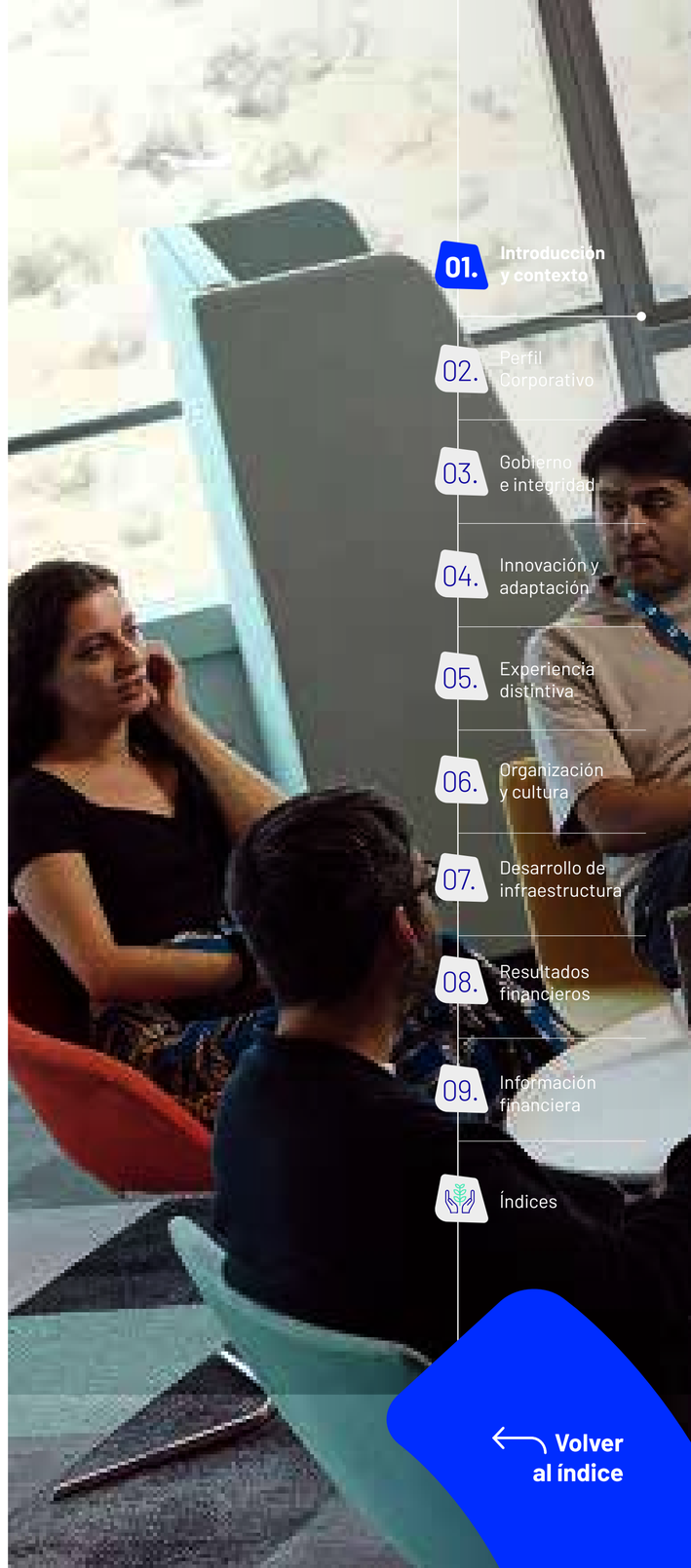
Para garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, Entel se ha propuesto minimizar los impactos del consumo de sus productos y servicios. Esto principalmente a través de iniciativas de reciclaje electrónico de su red y de programas con organizaciones ciudadanas de distinta índole para promover el reciclaje electrónico.

Asimismo, la compañía se ha propuesto potenciar soluciones digitales y tecnológicas que aumenten la ecoeficiencia de los clientes de los mercados empresas y corporaciones, además de incorporar iniciativas de eficiencia energética en las operaciones propias para disminuir el consumo creciente de la red, especialmente tras el despliegue del 5G.

Presencia en rankings de sostenibilidad

Por séptimo año consecutivo, en 2022 Entel integró el Índice de Sostenibilidad Dow Jones en sus categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance, que agrupan a las empresas mejor evaluadas en sostenibilidad de nuestro país y de la región de la Alianza del Pacífico (Chile, Perú, México y Colombia), respectivamente.

Además, durante el año reportado Entel fue una de las 10 empresas nominadas a dos categorías de la Agenda Líderes Sustentables (Alas20), que reconoce la excelencia en la divulgación pública de prácticas de desarrollo sostenible, gobierno corporativo e inversiones responsables de empresas e inversionistas en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Perú. Entel participó en las categorías "Empresa líder en sustentabilidad" y "Empresa líder en relaciones con inversionistas", obteniendo la séptima y décima posición respectivamente. También fue parte del Índice ESG de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), que se realizó por primera vez en 2022.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad

En Entel hemos iniciado una transición hacia la adopción de un modelo de creación de valor, en donde los focos están puestos en el valor que la compañía puede generar y distribuir entre todos sus grupos de interés. Así, un aspecto crítico son los recursos con que se cuenta para este proceso de creación de valor.

Mediante la profundización de su estrategia de negocio, organizada en torno a los siguientes temas: mantener el liderazgo en el segmento móvil en Chile, seguir creciendo en Perú, desarrollar nuevos negocios digitales y crecer en los servicios para el hogar, todo sobre una red sólida y robusta, y junto a una mejora continua del servicio al cliente, es que Entel avanza en la consolidación de su propósito. Los ámbitos de sostenibilidad social, medio ambiental y de gobierno corporativo, en los que se focaliza Entel por sus eventuales impactos materiales en aspectos financieros de la compañía, han sido definidos siguiendo las mejores prácticas existentes hoy en día en las empresas, junto con diferentes grupos de interés, utilizando el enfoque de Doble Materialidad.

Los resultados e impactos que todos estos procesos e interacciones generan son el valor que Entel produce y luego distribuye entre sus diferentes grupos de interés.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad

¿Cómo crea valor Entel?

Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad.

Insumos

Recursos que Entel utiliza para crear valor.

Capital Financiero
Sólido perfil crediticio, larga trayectoria en el mercado de valores.

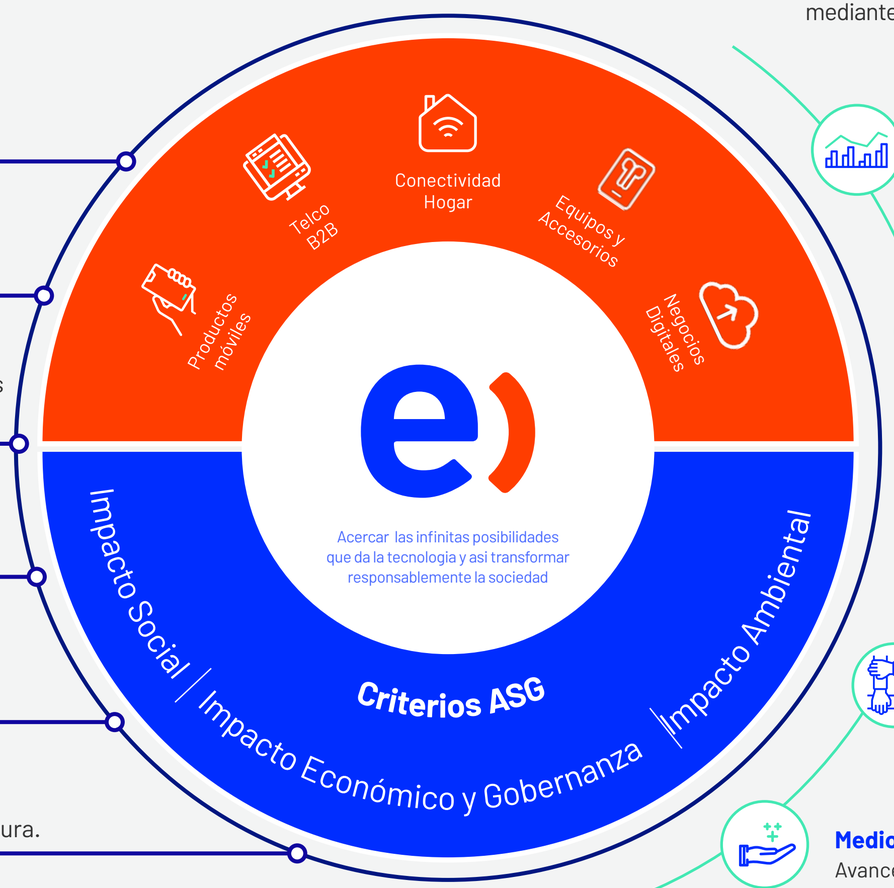
Capital Industrial
Amplio espectro en Chile y Perú con una red e infraestructura moderna y robusta.

Capital Humano
Competencias, capacidades y experiencia de las personas, y sus motivaciones para innovar.

Capital Intelectual
Intangibles de valor como la marca, reputación, conocimiento táctico, de procesos entre otros.

Capital Social
Relaciones y redes con la comunidad para mejorar el bienestar colectivo.

Capital Natural
Existencias ambientales que brindan bienes y servicios que respaldan prosperidad actual y futura.



Resultados e impacto

Valor creado para nuestros diferentes grupos de interés mediante nuestras operaciones y acciones.

Entel y sus Inversionistas
Crecimiento en resultados con niveles de deuda saludables y sostenibles en el tiempo mediante: mantener el liderazgo en el segmento móvil en Chile, seguir creciendo en Perú, desarrollar nuevos negocios digitales y crecer en los servicios para el hogar, todo sobre una red sólida y robusta.

Clientes y comunidad
Aporte en el desafío de reducir la brecha digital, conectando zonas aisladas del país y habilitando digitalmente a grupos más excluidos de sus oportunidades.

Colaboradores
Estructura organizacional y modelo de trabajo orientado a desarrollo de las personas, respeto de los derechos, a la atracción y retención del talento, y de equipos diversos e inclusivos.

Proveedores
Relaciones basadas en un Código de Ética que garantice igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas, y en el acompañamiento progresivo de su desarrollo sostenible

Medio ambiente
Avances en el proceso de modificación operacional con criterios de eficiencia energética, medición huella de carbono y economía circular.

Integramos los criterios ASG en nuestra estrategia y modelo de negocios.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad

Valor económico distribuido y retenido

GRI 201-1

En Entel buscamos que nuestros grupos de interés participen y se beneficien del valor económico que genera la compañía cada año. Además, aportamos al desarrollo de la economía y la sociedad en general a través de nuestra oferta de productos y servicios, así como de todas las interacciones y posibilidades que ofrece la tecnología. Tras la distribución, la compañía retiene parte de lo generado para la reinversión y el desarrollo de proyectos estratégicos que permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Valor Generado	2022 M$	2021 M$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.540.682.904	2.427.220.678	5%
Otros ingresos y otras ganancias	597.026.668	32.898.723	1715%
Sub Total ingresos	**3.137.709.572**	**2.460.119.401**	**28%**
Impuestos indirectos netos	120.736.249	135.770.165	-11%
Total generado	**3.258.445.821**	**2.595.889.566**	**26%**

Valor Distribuido	2022 M$	2021 M$	Variación %
Costos directos (Bienes y servicios)	1.508.636.343	1.375.774.539	10%
Empleados	296.129.502	257.361.942	15%
Estado	355.192.608	163.398.705	117%
Comunidad y medio ambiente	714.140	797.857	-10%
Accionistas	363.374.568	246.891.579	47%
Financieros	180.817.300	146.563.475	23%
Total distribuido	**2.704.864.461**	**2.190.788.097**	**23%**

Valor retenido	2022 M$	2021 M$	Variación %
Valor retenido	553.581.360	405.101.469	37%

Conducta tributaria responsable

GRI 207-1/ 207-4

Asimismo, en Entel velamos por un cumplimiento tributario integral, declarando y pagando los impuestos según lo establecido por la legislación de cada uno de los países donde operamos. La política de gestión tributaria, aprobada por el Directorio en julio de 2022, se encuentra disponible en el sitio web de la compañía[1].

Información financiera consolidada para años fiscales (Miles CLP)

Categoría	2021	2022
Ingresos Operacionales	2.460.119.401	3.137.709.572
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	118.630.360	539.751.444
Impuesto a la Renta Pagados (PPM) *	44.177.427	118.703.170
Impuestos a la Renta	(32.759.621)	(81.175.702)
Tasa Impositiva Efectiva	36,8%	15,4%
Reconciliación por impuesto a las ganancias con tasa efectiva	(12.568.777)	58.949.950

Información financiera por país (Miles CLP)

Categoría	2021		2022	
	Chile**	Perú**	Chile**	Perú**
Ingresos Operacionales	2.526.732.492	823.614.714	3.230.143.983	1.021.132.629
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales	288.359.830	6.014.855	689.151.674	68.912.317
Utilidad/Ganancias antes de Impuestos	120.674.790	(30.721.354)	533.851.064	24.422.529
Impuesto a la Renta Pagados (PPM) *	40.756.460	3.420.967	111.610.638	7.092.532
Dotación (nro. de personas)	6.712	5.536	6.349	5.618



1. Disponible en: Ver más

* El impuesto pagado solo incluye los anticipos a dicho impuesto a través del pago mensual del correspondiente mes. Las diferencias en contra o a favor (con el impuesto final) se liquidan al año siguiente.

** Para Chile y Perú se incluyen todas las filiales, incluido Call Center, para su descripción ir a capítulo financiero, item Filiales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad

Análisis de materialidad

GRI 3-1/ 3-2

El proceso para identificar los temas económicos, sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes para nuestros grupos de interés se efectúa cada dos años. La última actualización ha tenido lugar a finales de 2022 y comienzos de 2023 y tras dos años en los que la compañía operó en un contexto de pandemia en el que se aceleró la transformación de la industria de la tecnología y las telecomunicaciones de cara al futuro, vimos necesario emprender por primera vez un análisis de materialidad doble, que contemple la percepción de nuestros grupos de interés internos y externos respecto a los impactos de temas medio ambientales, sociales y de gobernanza en el desempeño financiero de Entel, así como las formas en que la compañía impacta en el entorno en relación a los mismos. El análisis inicial contempló la revisión de documentos de la industria, estudios y publicaciones en medios de prensa, además del mapa de riesgos de la compañía. Resultó particularmente importante la Estrategia de Transformación Chile Digital 2035[1], impulsada por CEPAL, la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado y la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (Chile Telcos), entre otros actores.

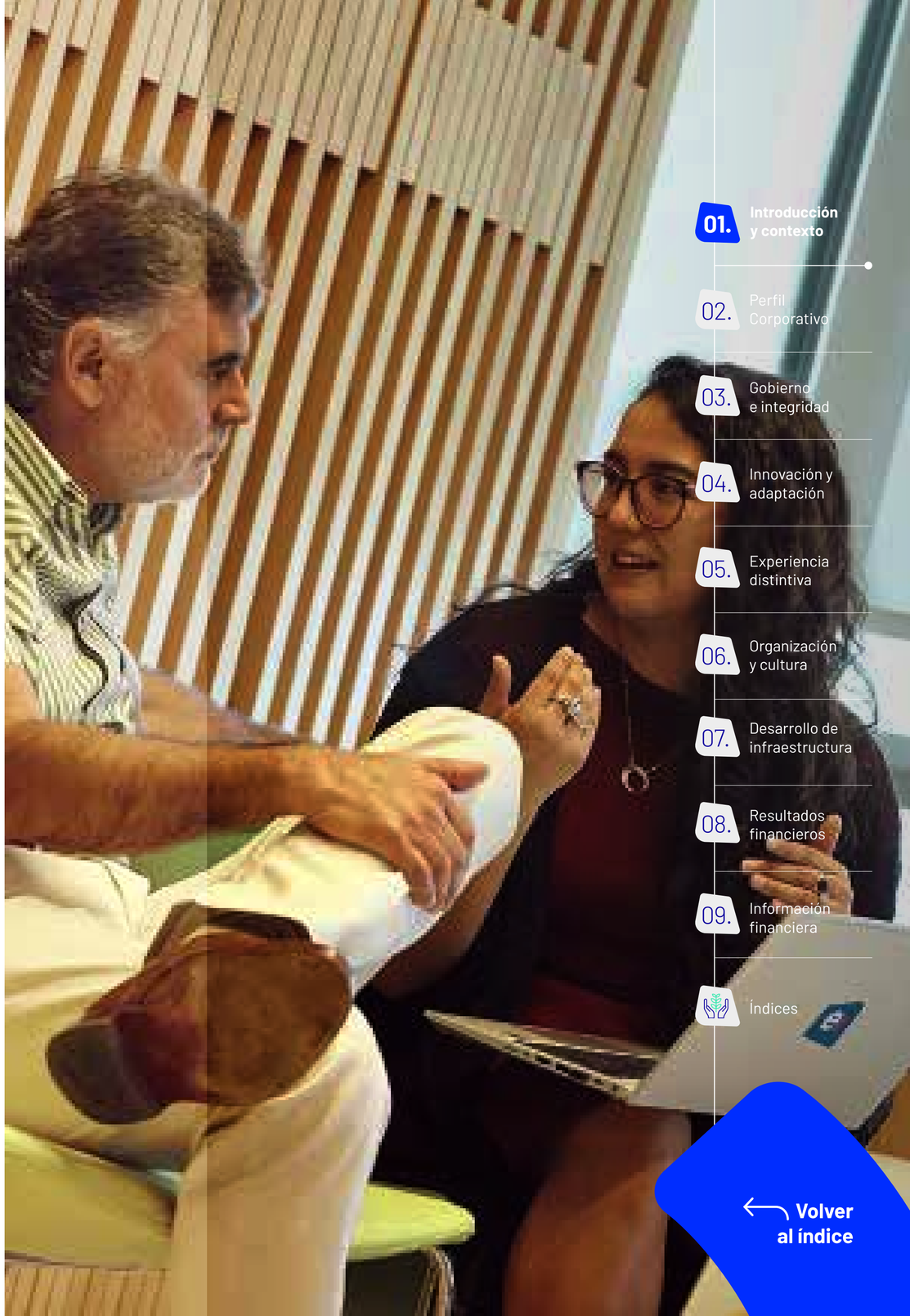
Tras la identificación de 19 temas relevantes, se consultó a diferentes públicos de interés su análisis y percepción de los mismos, esto a través de entrevistas semi estructuradas con nuestros directores, vicepresidentes, gerencias estratégicas, y expertos externos[2], así como de una encuesta en línea realizada a nuestros colaboradores, clientes de los diferentes mercados que atendemos -personas, empresas y corporaciones-, nuestros proveedores y contratistas, medios de comunicación, entidades reguladoras, inversionistas y las comunidades con las que interactuamos y nos relacionamos.

El resultado fue una priorización estratégica de estos temas, atendiendo los niveles de impacto que tienen o podrían llegar a tener en el negocio, y en cómo nuestro negocio impacta su entorno. Así, tenemos por un lado, el impacto en el valor de la empresa (´materialidad financiera´), y por otro lado, los impactos en la sociedad y en el medio ambiente (´materialidad ambiental y social´).

La Gerencia de Auditoría y Riesgos Operacionales participó en las diferentes etapas del análisis de materialidad, supervisando tanto la definición de los temas a consultar a los grupos de interés, como los resultados y la priorización de los mismos según la cantidad de respuestas obtenidas y su concordancia con los análisis y mapas de riesgos corporativos a nivel general. Los resultados de los ejercicios de materialidad que desarrolla la compañía constituyen también un insumo para el proceso continuo de monitoreo y gestión de riesgos de Entel. Este proceso de materialidad fue verificado por un ente externo, como parte del proceso de auditoría de la información no financiera contenida en esta memoria integrada.

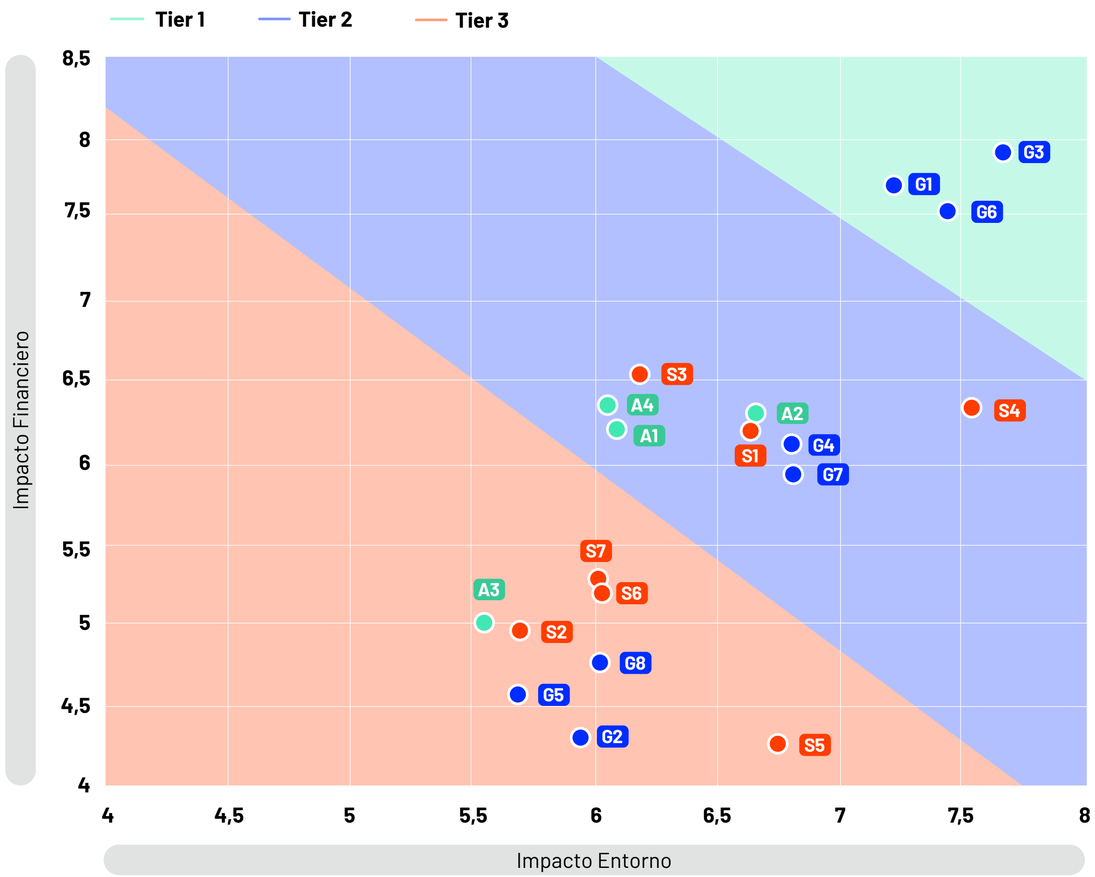
1. Disponible en: Ver más

2. Un representante de una asociación gremial de telecomunicaciones y un representante de una ONG dedicada a temas de conectividad y desarrollo digital, ambos en Chile.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Estrategia de sostenibilidad



	Tema material[1]	Sección
A1	Gestión ambiental y eficiencia energética	Eficiencia energética
A2	Economía circular	Gestión de residuos
A3	Mitigación y adaptación climática del negocio	Huella de Carbono
A4	Negocios digitales con impacto ambiental y climático	Foco para la gestión climática
S1	Atracción y retención de talentos	Atracción y desarrollo de talento
S2	Diversidad e inclusión en el trabajo	Diversidad e inclusión
S3	Desarrollo de habilidades digitales	Experiencia inclusiva y sostenible
S4	Protección y tratamiento de datos personales	Privacidad de datos
S5	Salud y bienestar de los colaboradores	Salud y seguridad ocupacional
S6	Relacionamiento y gestión territorial	Relacionamiento y gestión territorial
S7	Uso responsable de productos y servicios	Impactos de la innovación tecnológica
G1	Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado	Innovación y adaptación
G2	Ética y responsabilidad corporativa	Ética y cumplimiento
G3	Expansión y adaptación de la red	Transformación inclusiva
G4	Experiencia de clientes y calidad de la red	Experiencia distintiva
G5	Gestión de proveedores y contratistas	Gestión de proveedores y contratistas
G6	Innovación y digitalización de la economía	Innovación y adaptación
G7	Seguridad de la información y ciberseguridad	Seguridad de la información y ciberseguridad
G8	Seguridad y continuidad del negocio	Continuidad operacional



1. Para más información de las definiciones de los temas materiales ver los anexos al final de este documento.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Premios y reconocimientos

Chile

Premio Internacional Franz Edelman 2022

El Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS) otorgó este galardón que destaca logros en investigación aplicada a un conjunto de aplicaciones desarrolladas por Entel, el Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), la Universidad de Chile y los ministerios de Salud y Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación para hacer frente a la pandemia. El reconocimiento es a la plataforma de monitoreo de la movilidad de la población durante las cuarentenas, un sistema para optimizar la búsqueda activa de casos asintomáticos en zonas críticas, un programa para vigilar la respuesta de anticuerpos a las diferentes vacunas contra el COVID-19 y una metodología para orientar la asignación de pacientes entre hospitales a nivel nacional. Se estima que estas innovaciones evitaron más de 65 mil infecciones y al menos 2.800 muertes, además de producir ahorros superiores a los 200 millones de dólares.

merco TALENTO

Ranking Merco Chile

Entel se mantuvo en el noveno puesto del ranking Merco Empresas de empresas con mejor reputación del país. Además, ocupó el décimo lugar de las empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento del país de Merco Talento. Por último, se ubicó en el puesto 15 entre las 100 empresas más responsables en ámbitos ASG (ambiental, social y de gobernanza). En todas estas categorías lideró el sector de telecomunicaciones.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Premios y reconocimientos

Chile

Premio a la Innovación en CX
Entel obtuvo primer lugar con el servicio de Delivery Express en 2 hrs. y tercer lugar con la iniciativa de IVRs Cognitivo para Clientes, de este Premio a las Mejores Prácticas de Experiencia de Cliente, otorgado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente de Chile.

Top Employers (Chile)
En enero de 2023 Entel recibió esta certificación internacional que evalúa las prácticas en gestión de personas, las que se traducen en el bienestar laboral de sus colaboradores.

ProCalidad
En 2022 Entel ganó el primer lugar de la categoría Telefonía fija del Premio Nacional de Satisfacción de Cliente ProCalidad.

Employers for Youth
Entel obtuvo el lugar número 15 del Ranking Femenino EFY Chile, estudio que mide la percepción de colaboradoras de 18 a 35 años sobre la organización a la que pertenecen, con el objetivo de reconocer a las mejores empresas para jóvenes profesionales.

Barómetro de Valores y Ética Empresarial
En esta nueva edición, Fundación Generación Empresarial (FGE), organización que promueve culturas de integridad y buenas prácticas empresariales, distinguió a Entel con el Premio a la Trayectoria.

Índice ESG de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa)
En 2022, Entel participó de este índice realizado por primera vez y que busca impulsar los estándares en materias sociales, de medioambiente y de gobierno corporativo entre las empresas socias del gremio.

ALAS20
La compañía obtuvo el 7° lugar en la categoría Empresa Líder en Sustentabilidad y el 10° en la categoría Relación con Inversionistas en ALAS20, iniciativa que reconoce la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo e inversiones responsables de empresas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

Dow Jones Sustainability Index
Por séptimo año, en 2022 Entel es parte de este índice que reconoce a las mejores empresas a nivel internacional por su desempeño sostenible en los ámbitos económico, social y medio ambiental, en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance.

Equidad CL
Entel recibió nuevamente la certificación de Equidad CL, que distingue a los mejores lugares para trabajar para personas LGBT+, entregada por Fundación Iguales y Human Rights Campaign.

LATAM SEO Awards
En estos premios que reconocen a las empresas de Latinoamérica que mejor trabajan el posicionamiento orgánico en los motores de búsqueda, Entel obtuvo el premio a mejor sitio optimizado para SEO en la categoría de servicios de telecomunicaciones.

Pride Connection
La compañía alcanzó en 2022 la categoría A en la radiografía interna que realiza la red de empresas Pride Connection, lo que refleja su alto compromiso con la diversidad sexual y de género.

Mobile Network Experience Report
Entel lideró en 10 categorías de este estudio sobre calidad de servicios que realiza OpenSignal, destacándose en la categoría general de redes 5G y consistencia de la red.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Premios y reconocimientos

Perú

Distintivo de Empresa Socialmente Responsable
En 2022 Entel logró nuevamente este reconocimiento que otorga Perú Sostenible en alianza con el Centro Mexicano para la Filantropía.

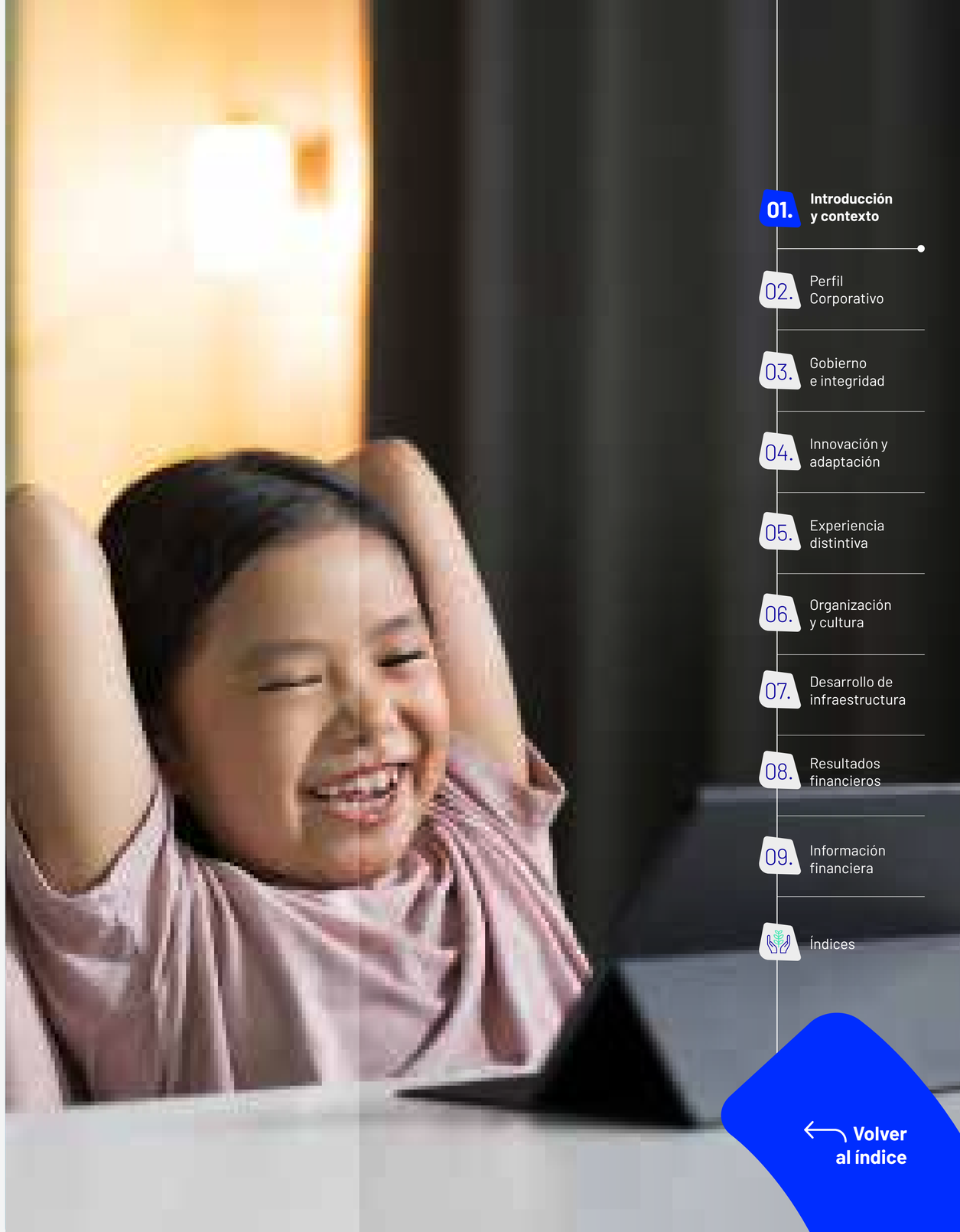
Employers for Youth
Entel obtuvo el cuarto lugar de la categoría de las mejores empresas de tecnología para jóvenes profesionales en Perú y el lugar 25 del ranking global del país.

Ranking Merco
Entel lideró la industria de telecomunicaciones y obtuvo el lugar 20 en el ranking general de Merco Empresas. Además, es la marca número uno en la industria y número 19 en el ranking general de Merco Talento.

lab Mixx
Premio a la creatividad digital en la categoría de Diversidad e Inclusión por la campaña "Normalizando la discapacidad"

Effie Index
La compañía fue reconocida como la marca más efectiva de América Latina, en este índice que reconoce la eficacia publicitaria.

Best Customer Experience (BCX)
Por noveno año consecutivo, Entel fue reconocida como la empresa de telecomunicaciones con la mejor experiencia al cliente en Perú y la N°4 de Iberoamérica, de acuerdo al premio BCX de la consultora IZO.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

02.
Perfil Corporativo

2.1. Acerca de Entel
2.2. Propósito Entel
2.3. Historia
2.4. Segmentos de Negocio
2.5. Imagen Corporativa

01. Introducción y contexto
02. **Perfil Corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Acerca de Entel

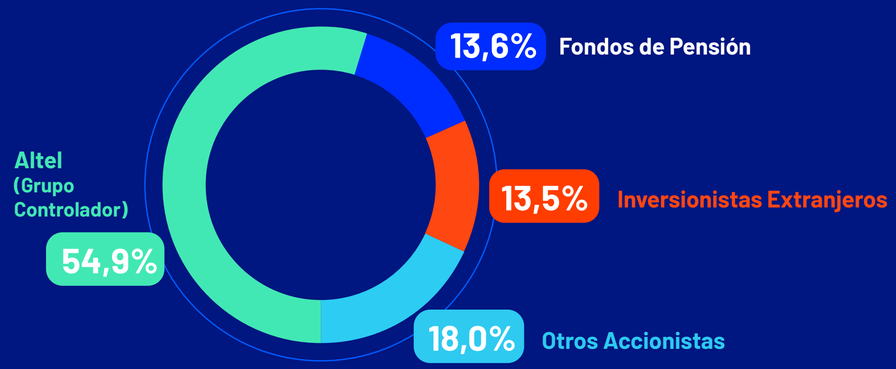
GRI 2-6

Somos una compañía líder de tecnología y telecomunicaciones con operaciones en Chile y Perú, países donde sumamos más de 20 millones de abonados móviles e ingresos anuales consolidados por $3.137.710 millones al 31 de diciembre de 2022.

Ofrecemos servicios de conectividad móvil y fija, así como una amplia gama de soluciones TI y digitales para los segmentos de personas, empresas y grandes corporaciones, además de servicios mayoristas y de *call center*. En cada una de nuestras líneas de negocio, productos y servicios nos esforzamos por entregar experiencias simples, cercanas y sorprendentes, sostenidas en una infraestructura robusta de última generación.

Propiedad

Al cierre de 2022, la propiedad de la compañía se encontraba distribuida entre 1.759 accionistas, siendo el accionista controlador Inversiones Altel Ltda., filial de Almendral S.A.



Con **USD 1,0 mil millones en capitalización bursátil y 302.017.113 acciones de serie única**, Entel Chile S.A. es una de las **mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Santiago de Chile.**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Propósito Entel

Existimos para acercar las **infinitas posibilidades** que da la tecnología y así **transformar** responsablemente la sociedad.



Desde nuestros orígenes, uno de los motores que nos ha movido a avanzar y seguir evolucionando ha sido nuestro interés en ser un aporte para el desarrollo de las personas, empresas y la sociedad.

El mundo ha cambiado en estos casi 60 años de nuestra historia y en Entel sabemos que somos más que conectividad, que nuestra misión no es solo conectar a las personas, sino también acercar la tecnología, habilitar su uso, y acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología a la vida cotidiana de las personas.

Nuestra visión es que la tecnología tiene el potencial de mejorar positivamente la vida diaria de las personas, favorece su desarrollo socioeconómico, la productividad y el desarrollo sostenible de las empresas y sus colaboradores, al tiempo que contribuye a transformar y mejorar la sociedad en que vivimos responsablemente.

Nuestro propósito refleja este desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios. Al decir que "existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad" estamos asumiendo la sostenibilidad financiera, social y del medioambiente como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Esta mirada y propósito se sostienen sobre 6 pilares culturales que hemos definido como compañía, los que contienen en sí los valores que nos mueven: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valorar la diversidad, ser eficientes y atreverse a probar nuevas formas de hacer las cosas e ir por más siempre.

01. Introducción y contexto
02. **Perfil Corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Historia

El terremoto de **1960** evidenció la necesidad de contar con un **sistema de telecomunicaciones moderno y seguro para Chile.** Con ese fin, en **1964 el Ministerio de Hacienda creó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel),** entidad de carácter público que debía asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional.

60s

1968
Instalación en Longovilo (comuna de San Pedro, provincia de Melipilla) de la primera estación satelital de Latinoamérica.

70s

1974
Inauguración de la Torre Entel, edificio de 127 metros de altura en el que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones, hoy un ícono de la ciudad de Santiago.

80s

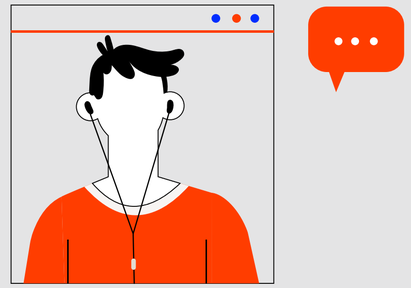
1987
Digitalización de la red de larga distancia nacional e internacional.

90s

1990
Comienza el despliegue de la red de fibra óptica a lo largo de Chile.

1992
Termina el traspaso de propiedad de la compañía a privados, proceso iniciado en 1986.

1994
Lanzamiento del código 123 del sistema multicarrier, con el que la empresa comienza a competir en el negocio de origen.



1995
Lanzamiento de servicios de conexión a internet.

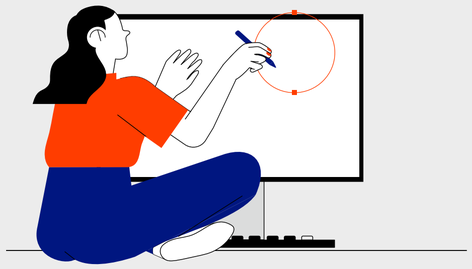
1996
Ingreso al negocio de telefonía móvil analógica.

1997
Inicio del servicio de telefonía móvil PCS (personal communication service) en todo Chile.

01. Introducción y contexto
02. **Perfil Corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Historia



00s

2000
- Creación de la filial Entel Call Center.
- Ingreso a Perú con la marca Americatel Perú, que provee servicios de larga distancia y terminación de tráfico.
- Bajo la marca EntelPhone, se obtienen dos licencias en la banda 3.500 MHz para proveer servicios de telefonía fija inalámbrica, que permite proveer acceso a banda ancha para internet (Entel Will).

2005
Ampliación del giro para ofrecer servicios en tecnologías de la información (TI).

2006
Primer operador de Latinoamérica en lanzar red de telefonía móvil 3G y servicio de banda ancha móvil.

10s

2010
Inauguración primera etapa data center en Ciudad de los Valles (Santiago), proyectado para 8.000 m2 de sala. En 2020 se convirtió en el primero de Latinoamérica en obtener la más alta certificación internacional (TIER IV Gold de Operación Sustentable de Uptime Institute)

2011
Integración de negocios fijos y móviles; restructuración de la compañía en torno a segmentos de mercado.

2012
- Finalización del proyecto Todo Chile Comunicado, iniciativa público-privada que permitió brindar cobertura de voz e internet a 1.474 localidades rurales.
- Adjudicación de espectro en la banda 2.600 MHz para prestación de servicios sobre redes LTE o 4G.
- Lanzamiento de Entel Hogar, con servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet para el segmento residencial.

2014
- Comienza a operar Entel Perú.
- Adjudicación de espectro en la banda 700 MHz para prestación de servicios sobre redes LTE o 4G.

2016
- Inauguración de la red 4G+ LTE Advanced, la primera en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014.
- Por primera vez es parte del Dow Jones Sustainability Index Chile.

2017
- Primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz para ampliar oferta de servicios y reforzar tecnologías 4G y 4G+.
- Despliegue del servicio Fibra Óptica Hogar en la Región Metropolitana.
- Cierre del proyecto Conectando Chile, que llevó a 911 localidades aisladas del país servicios de voz e internet móvil.

20s

2018
Creación de Ocean, unidad digital de Entel.

2019
Primeros ensayos con tecnología 5G (telemedicina y operación remota de un brazo robótico).

2020
Inauguración del primer campus 5G de Chile.

2021
- Inauguración en Santiago de la primera Zona Experimental 5G de América Latina.
- Adjudicación de espectro en la banda 3.5 GHz para desarrollo de tecnología 5G en Chile. Lanzamiento comercial de la primera etapa de la red.
- Colocación del primer bono sostenible de Entel en el mercado internacional.
- Implementación nuevo modo híbrido de trabajo en Chile y Perú.

2022
- Primera compañía en completar la primera etapa de despliegue de la red 5G en Chile, superando el millón de clientes.
- Venta de cuatro de los data centers de la compañía (tres en Chile y uno en Perú) a la multinacional norteamericana Equinix.
- Acuerdo para la venta de red de fibra óptica.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Segmentos de Negocio

GRI 2-6

Mercado Personas

En 2022 atendimos 4.740.559 clientes móviles de suscripción (voz + BAM + datos) y 3.483.000 de prepago. En hogar llegamos a 522.078 unidades generadoras de ingresos (UGI), a través de las cuales entregamos servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital.

Telefonía móvil (con o sin datos)

- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet móvil (BAM)

Carrier billing

- Netflix
- Spotify
- Google Play

Hogar

- Servicios fibra: voz, internet y IPTV.
- Servicios inalámbricos: voz e internet.
- Entel TV

Carrier larga distancia internacional

- Fijo y móvil

Equipos y accesorios

- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, relojes inteligentes, etc.

Servicios financieros y seguros

- Tarjeta Entel Visa
- Equipos, viajes, SOAP





Mercado Empresas

Prestamos servicios a 155 mil empresas de distinto tamaño —micro, pequeñas, medianas y grandes—, buscando convertirnos en sus socios tecnológicos para apoyarlas en su transformación digital.

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming

Equipos

- Venta de equipos
- Accesorios
- Seguros para equipos

Soluciones fijas

- Internet dedicado
- Telefonía fija + internet banda ancha
- Servicios de red local administrada
- Telefonía avanzada para grandes clientes
- Larga distancia internacional
- Redes privadas de datos
- Firewalls y ciberseguridad
- Banda ancha fija inalámbrica

Soluciones tecnológicas

- Infraestructura cloud
  - Entel Secure Cloud
  - Servicios Azure
- Aplicaciones
  - Office 365
  - G Suite
- Digital Market
- Internet de las cosas (IoT)
  -Gestión de flotas (GPS)
  -Conectividad M2M
- Videoanalítica

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Segmentos de Negocio

Mercado Corporaciones

Prestamos soluciones convergentes de servicios móviles, fijos y digitales a 550 conglomerados y entidades públicas que requieren soluciones específicas. Nos hacemos cargo de sus necesidades particulares y especializadas, tanto tecnológicas como de servicio, en apoyo de los procesos estratégicos de sus negocios.

Soluciones móviles

- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georreferenciación.
- Banda ancha móvil
- Roaming internacional
- MDM (mobile device management)
- Plataforma e-commerce exclusiva para trabajadores de las corporaciones, con oferta de planes, equipos y accesorios.
- Factura fácil: plataforma para administrar facturación de cuentas móviles B2B.

Soluciones fijas

- Redes de datos: redes móviles privadas, internet dedicado, coberturas dedicadas, redes privadas MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas.
- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- Comunicaciones unificadas: telefonía, voz y colaboración, telefonía IP bajo demanda, videoconferencia, UCaaS.
- Telefonía pública: Telefonía local, larga distancia internacional.

Soluciones tecnológicas

- Soluciones TI: outsourcing, housing, servicios SAP, end user services, renovación tecnológica, Entel Secure Cloud.
- Entel Ocean
  - Plataforma de IoT Reef
  - Plataforma de analítica Kamal
  - Plataforma de nube Entel Secure Cloud
  - Plataforma de contactabilidad Touch
  - Plataforma MarketPlace
- Entel CyberSecure: gestión de seguridad de endpoints, evaluaciones, seguridad inteligente, centro de ciberinteligencia, escudo de protección en la nube.

Mercado Mayorista

Proveemos servicios y arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.



Roaming internacional

- Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero, así como a clientes de operadores móviles internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.
- Servicios de valor agregado para operadores y clientes internacionales tales como mensajería internacional A2P, tráfico de datos M2M-IoT y servicios de IMSI Sponser.

Servicios a operadores móviles

- Servicios de roaming nacional y RAN sharing a operadores móviles para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente, servicios de roaming nacional para operadores entrantes al mercado y servicios de roaming ante emergencias.
- Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.

Arriendo de redes

- Servicios satelitales y de transporte de datos sobre fibra óptica, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.
- Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.
- Servicios de telepuerto satelital para operadores de TV y operadores satelitales nacionales e internacionales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Segmentos de Negocio

Entel Perú

Contamos con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas, empresas de todos los tamaños y corporaciones. Nuestros servicios se dividen en dos grandes categorías para cubrir diferentes necesidades: Personas y Empresas.

PERSONAS

Telefonía Móvil (con o sin datos)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet móvil hogar
- Banda ancha fija inalámbrica
- Telefonía inalámbrica

Equipos y accesorios
- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, etc.
- SMS multioperador

EMPRESAS

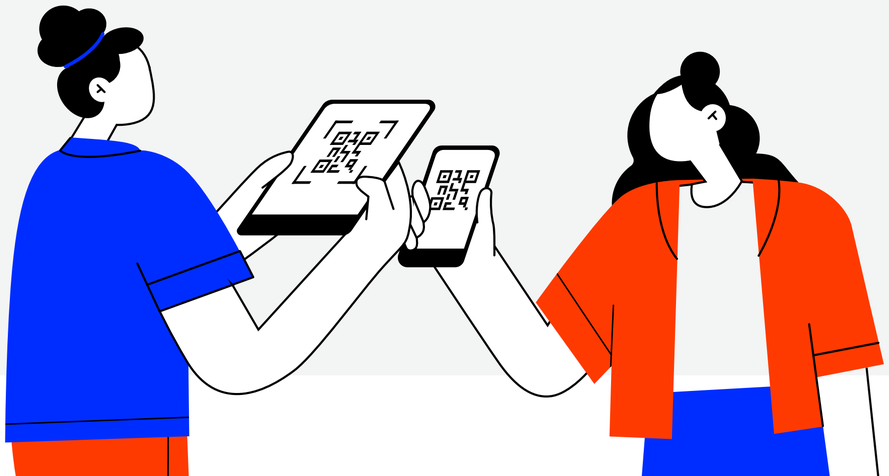
Soluciones móviles
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming de equipos
- Venta de equipos

Soluciones fijas
- Telefonía fija
- Red de datos
- Internet dedicado
- SD-WAN

Soluciones digitales
- Cloud computing
- Soluciones de ciberseguridad
- Seguridad gestionada
- Servicios de ciberinteligencia
- Servicios multicloud
- Aplicaciones de productividad (Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox)

Entel Call Center

Integramos tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en Chile y Perú. Entre nuestros clientes contamos a empresas privadas e instituciones gubernamentales.



Servicios omnicanal
- Servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service desk
- Mesas de ayuda técnica para empresas
- Servicios back office
- Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas
- Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, con servicio delivery.

Atención a clientes
- Modelos de atención inbound, con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo con el negocio.

Cloud contact center
- Implementación de plataformas bajo demanda.

Servicio de consultorías
- Análisis de voz bajo demanda.
- Auditorías de calidad y administración de personal.
- Instalación y soporte técnico en terreno.
- Servicio para clientes residenciales (internet, telefonía y TV cable).
- Asistencia a los colaboradores de clientes de Corporaciones.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Imagen Corporativa

La marca Entel ha probado ser uno de los principales activos de la compañía a lo largo de los años. En 2022, en vista de los cambios que ha experimentado la sociedad en este último periodo marcado por la incertidumbre y la aceleración de la transformación digital, nos propusimos trazar una nueva estrategia de posicionamiento apoyada en uno de los **atributos de Entel más reconocidos por el público: la confianza.**

Basada en un profundo análisis de los estudios de percepción disponibles y de las expectativas de nuestros clientes, la esencia de la estrategia resultante se manifiesta en el nuevo eslogan que desde abril de 2022 incluimos en nuestras campañas: "Contigo en todas". La frase resume lo que Entel representa para millones de personas: una marca que llevan consigo en sus teléfonos móviles, que las acompaña en sus hogares y les permite comunicarse, educarse, entretenerse y comprar, además de estar presente en empresas de todos los tamaños, ayudándolas a alcanzar sus metas con soluciones tecnológicas de punta.
Esta estrategia consta de tres pilares, cada uno con un conjunto de iniciativas que involucran a todos los segmentos de mercado.

Una gran señal

El primer pilar se relaciona con la defensa del posicionamiento de Entel como la empresa de telecomunicaciones con la mejor red en términos de calidad y cobertura. En ese sentido, el rápido despliegue de la red 5G de Arica a Magallanes nos brindó un marco privilegiado para reforzar nuestro liderazgo en este ámbito, lo que también apoyamos con el lanzamiento de la campaña Microhistorias de conexión, compuesta por varios videos de corta duración que muestran cómo la conectividad que ofrece Entel ayuda a las personas en una serie de situaciones. Asimismo, en los distintos mensajes transmitidos durante el año recordamos los esfuerzos que ha hecho Entel por décadas para conectar localidades remotas y periódicamente divulgamos los hitos asociados a la expansión de nuestras redes 4G y 5G.

Experiencia 360

Tal como lo refrenda el último estudio Marcas Ciudadanas de Cadem, la experiencia adquiere cada vez más peso en la evaluación que hacen los clientes de una compañía. En 2021 Entel puso en marcha un extenso plan para mejorar la experiencia de sus clientes, Entel UP, que abarca desde el funcionamiento de la red hasta la atención brindada en cada uno de los canales disponibles[1]. Nos apoyamos también en este plan para apuntalar el poder de la marca desde la experiencia multidimensional que somos capaces de ofrecer. Entre otras acciones, fortalecimos al Club Entel con atractivas ofertas para nuestros clientes, considerando descuentos variados, desde restaurantes hasta eventos de categoría mundial.

Más que una telco

El tercer pilar estratégico se centra en el rol social que ha asumido Entel como líder de la industria, que se traduce tanto en los aportes hechos para acortar la brecha digital —no solo con la ampliación de la cobertura de su red, sino también con programas de inclusión digital para adultos mayores— como en sus múltiples soluciones tecnológicas para impulsar el desarrollo de mipymes o mejorar la calidad de vida de las personas y el medio ambiente por medio del uso de datos masivos. Asimismo, potenciamos nuestro atributo ligado a la sostenibilidad con una nueva versión de Reutiliza por Chile, el lanzamiento de tarjetas SIM fabricadas con plástico reciclado, el servicio de retiro de equipos en desuso y la reforestación de la Patagonia a través del canje de puntos del Club Entel, entre otras acciones englobadas por la campaña "Con el planeta en todas", muy bien evaluada por el público en los testeos previos y posteriores.

Poder de marca

El impacto de la estrategia ya se ha visto reflejado en las mediciones competitivas de poder de marca (brand power) que realizamos en forma periódica, en el caso de Chile, seguimos liderando, con mejora en la consideración de clientes y no clientes, y en Perú hemos seguido subiendo en poder y consideración de marca. Esto en un año en el que la solidez de la marca Entel y la generalizada confianza en la calidad de sus productos y servicios, fueron claves para sortear con éxito un año desafiante para la industria en ambos países.

Festival Hecho en Casa Entel

En su décimo aniversario, esta tradicional experiencia de intervenciones urbanas al aire libre, organizada por Entel y Bla! volvió a darse cita de forma abierta, inclusiva y gratuita, esta vez en el Parque Balmaceda, en la comuna de Providencia. En su versión 2022, cuatro nuevas y grandes obras de artistas nacionales e internacionales y 2 obras ya conocidas, fueron parte de este reconocido panorama que conecta a las personas con el arte y el espacio público. El evento se planificó para que durara una semana, sin embargo, en coordinación con la Municipalidad de Providencia, se acordó extender su permanencia durante 11 días, entre el 24 de noviembre y 4 de diciembre. Adicionalmente, la organización del festival se comprometió con la neutralización de la huella de carbono, midiendo su impacto en el medio ambiente, para luego invertir en bonos de carbono que serán destinados a un proyecto nacional acreditado.

1. Más información en el capítulo 5 de esta memoria.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

03.
Gobierno
e integridad

3.1. Gobierno corporativo
3.2. Ética y cumplimiento
3.3. Principales Políticas Corporativas
3.4. Gestión de riesgos
3.5. Entorno Normativo
3.6. Participación transparente
y relacionamiento con grupos de interés

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

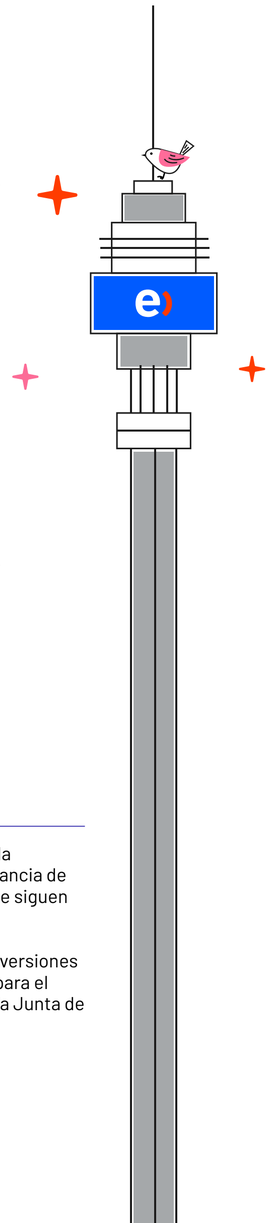
Gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Entel tiene por fin asegurar la creación de valor en el largo plazo. Sus políticas, normas y procesos se basan en tres principios:

1. Tomar decisiones y aprobar directrices estratégicas para una adecuada gestión de los negocios.

2. Proteger los derechos de los accionistas, velando por su trato equitativo.

3. Divulgar en forma oportuna y precisa cualquier información relevante acerca de la compañía.



En 2020, el Directorio aprobó la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta, que siguen vigentes a la fecha.

Entel cuenta con un Plan de Inversiones anual que se cierra e informa para el siguiente año con ocasión de la Junta de Accionistas.

Junta de accionistas

De acuerdo con la Ley 18.045, una vez al año se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas (JOA) para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y definir los principales lineamientos y representantes para la toma de decisiones a futuro. En la junta celebrada el 19 de abril de 2022, se acordaron los siguientes puntos:

Aprobar la memoria, el balance, el estado de resultados y el informe de la empresa de auditoría externa del ejercicio 2021.

Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.

Distribuir como dividendo definitivo la suma de $200 por acción, equivalente al 80,56% de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio.

Aprobar la designación como auditores externos de la firma PWC y, en subsidio, KPMG; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes.

Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior JOA y fijar el presupuesto anual del comité.

Mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), designar al diario El Mercurio de Santiago para la publicación de avisos sociales y aprobar las operaciones relacionadas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Relación con Inversionistas

La Gerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, se dedica exclusivamente a mantener relaciones fluidas y transparentes con nuestros accionistas, inversores institucionales, tenedores de bonos, analistas financieros y agencias de calificación de riesgo. Esta unidad les proporciona información oportuna y de calidad sobre los principales temas financieros, estratégicos y operacionales de la compañía, ofreciendo una serie de oportunidades de interacción, en línea con las buenas prácticas internacionales, tales como:

- Conferencias de presentaciones de resultados trimestrales (virtuales y presenciales)
- Participación en conferencias de inversionistas locales e internacionales
- Junta de Accionistas
- Reuniones presenciales y virtuales
- Investor Day
- Rondas de presentaciones (*roadshows* y *non deal roadshows*)

Durante 2022 Entel participó en cuatro conferencias internacionales, donde tuvieron lugar reuniones con inversionistas de diversos países. Además, realizó dos giras virtuales de inversiones organizadas por bancos con presencia global y participó en varios encuentros uno a uno solicitados por inversores. En total, sostuvo alrededor de 500 reuniones con fondos extranjeros, locales, de pensiones y analistas de mercado durante el periodo reportado.

Cobertura de Analistas

Entel cuenta con diez coberturas de analistas, de las cuales siete son internacionales y tres nacionales.

Se consideran las coberturas de todos los informes provenientes de los principales corredores globales y locales, con excepción de aquellos que no han actualizado sus estimaciones en los últimos 12 meses[2].

En la página web corporativa se encuentra disponible una amplia gama de documentos de interés para los inversionistas, incluyendo presentaciones de resultados trimestrales, memorias integradas anuales, comunicados de prensa, análisis razonados y presentaciones corporativas, en español e inglés[1]. También se puede acceder en dicha página al Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, vigente desde abril de 2010.

Una vez al año se presenta al Directorio el resumen y resultados de la gestión de relacionamiento con inversionistas e información financiera divulgada al mercado. Esto, entre otros, para hacer un seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad en estas materias.

En 2022, Entel obtuvo el séptimo lugar en "Empresa Líder en Sustentabilidad" y décimo lugar en "Empresa líder en Relación con Inversionistas" de la iniciativa hispanoamericana Agenda Líderes Sustentables (Alas20), que evalúa y reconoce integralmente la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo e inversiones responsables de empresas e inversionistas.

La Gerencia de Relación con Inversionistas de Entel está disponible para atender cualquier inquietud sobre la empresa, ya sea en español o inglés, a través del correo ir@entel.cl.

1. Disponible en Ver más

2. Ver más en Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

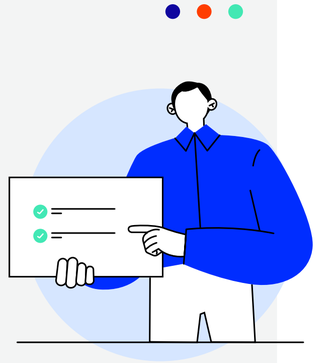
Gobierno corporativo

Directorio

GRI 2-9/ 2-10/ 2-11

El máximo ente rector del gobierno corporativo de Entel es el Directorio, representante de los accionistas. Se compone de nueve miembros elegidos individualmente en la Junta de Accionistas por periodos de tres años, pudiendo ser reelectos de manera indefinida[1]. Ninguno puede desempeñar cargos ejecutivos en la compañía. Su funcionamiento también contempla el cambio a modalidades de trabajo virtual o reuniones del Comité de Crisis en casos de contingencia o crisis, según se establece en los planes de continuidad operacional.

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas, el Manual de Gobiernos Corporativos de Entel (artículos 12 y 13)** establece el procedimiento que debe **utilizar el Gerente General para informar a los accionistas sobre el proceso de elección de directores,** detallando la experiencia y perfil profesional de quienes postulan a dicho cargo.



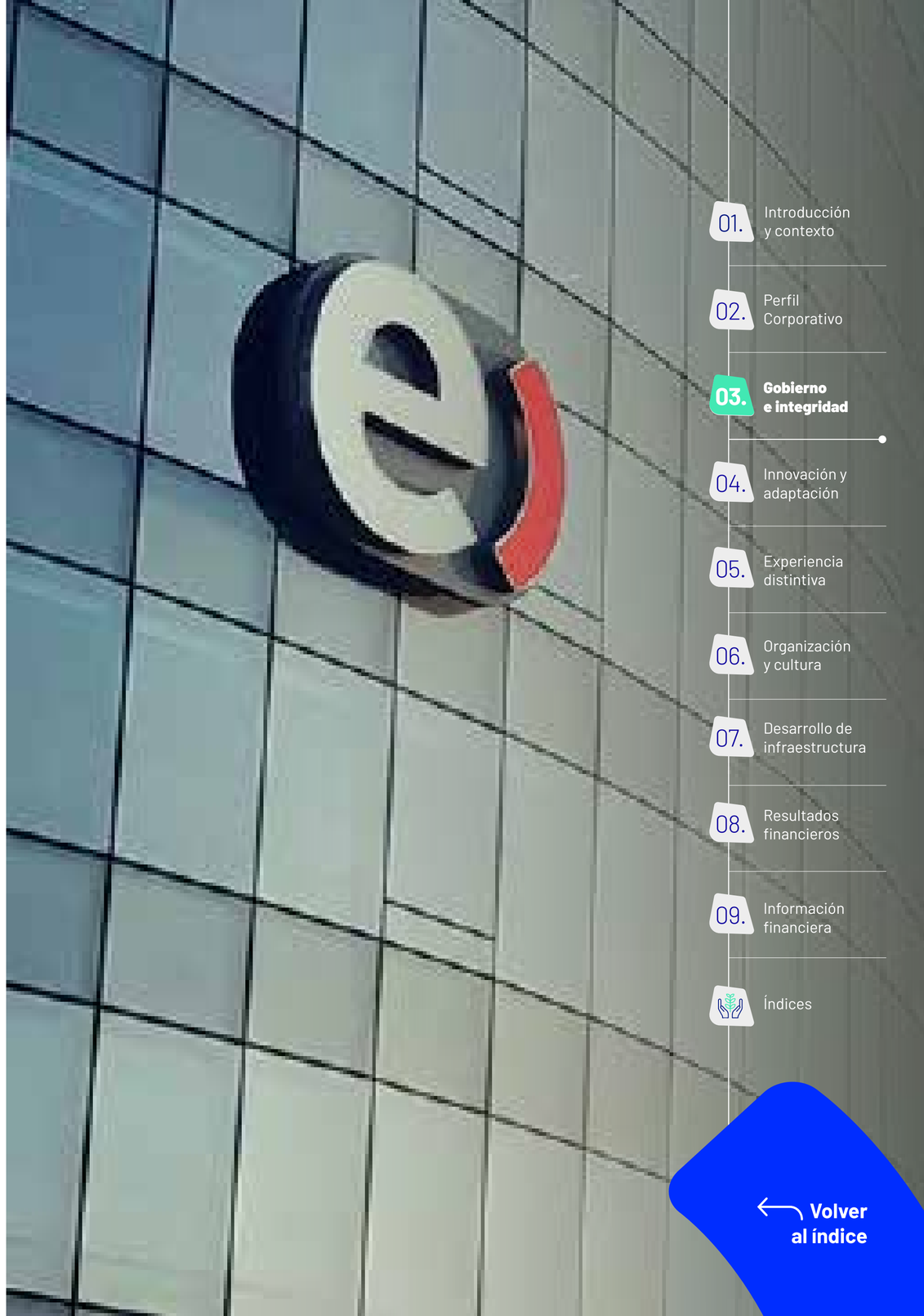
El Art. 14 del Manual de Gobierno Corporativo señala que las sesiones de directorio serán ordinarias y extraordinarias. Las primeras se celebrarán a lo menos una vez al mes, en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio. Las segundas, cuando las cite especialmente el presidente a petición de uno o más directores, previa calificación que haga el presidente acerca de la necesidad de la reunión, salvo que esta sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores.

La citación debe enviarse con una anticipación no inferior a cinco días a la fecha de la reunión, por correo electrónico a la dirección registrada en medio electrónico por el secretario del Directorio, o por carta al domicilio que indique cada director de la sociedad. En las sesiones extraordinarias sólo podrá tratarse aquellos asuntos específicamente señalados en la convocatoria.

El Directorio no ha definido el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las sesiones, si bien en la práctica el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial fluctúa entre las dos horas y media y las cuatro horas.

El gerente general reporta directamente al Directorio y participa de todas sus sesiones. Además, a estas suelen asistir otros el Vicepresidente de Finanzas y el gerente Legal, quien actúa como secretario.

1. Dos son independientes según establece la legislación chilena. Considerando los criterios de independencia para Directores de la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa del índice Dow Jones, ocho directores califican como independientes.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Principales responsabilidades del Directorio

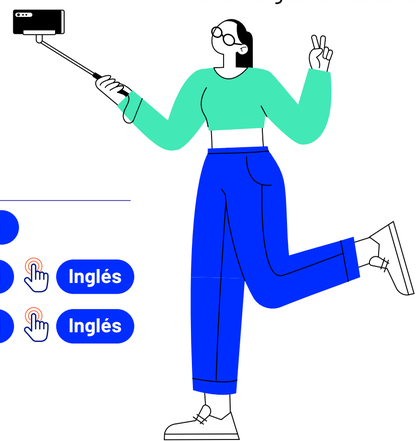
GRI 2-12

Las funciones de los directores incluyen:

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

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir el Manual de Gobierno Corporativo[1], el Código de Ética[2] y su manual de aplicación[3]. Todos estos documentos incluyen un capítulo dedicado a los conflictos de intereses. Adicionalmente, el Directorio ha implementado prácticas de gobierno corporativo de acuerdo con la NCG N°30 de la CMF, que recoge mejores prácticas a nivel nacional, aterrizándolas a la realidad local, pero no adhiere de manera explicita a códigos de buen gobierno emanados de organismos públicos o privados nacionales o extranjeros.

Asimismo, el Directorio revisa anualmente los alcances de los principales casos de directores que han sido objeto de sanciones por infracción a sus deberes, así como casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.



1. Disponible en Ver más
2. Disponible en Español Inglés
3. Disponible en Español Inglés

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Directorio en ejercicio durante 2022



JUAN JOSÉ HURTADO VICUÑA
Presidente

Fecha de primer nombramiento: 17 de marzo de 1994

Ingeniero Civil, Universidad de Chile.
/ C.I. 5.715.251-6

- Es miembro del Directorio de Grupo Consorcio e integra el Directorio de Pucobre, entre otros.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 23 años.



LUIS FELIPE GAZITÚA ACHONDO
Vicepresidente

Fecha de primer nombramiento: 29 de abril 1999

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
/ C.I. 6.069.087-1

- Es presidente del Directorio de CMPC y participa del Directorio de Softys S.A, filial del mismo grupo. Además, integra los Comités de Riesgo, de Auditoría y de TI de CMPC.
- Es miembro de los directorios de Minera Valparaíso S.A, Pasur S.A. y Compañía Leasing Tattersal.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 20 años.
- Tiene experiencia ejecutiva como gerente general de Forestal O'Higgins y de la exportadora Gnarl OPS.
- Cuenta con experiencia académica en la Universidad de Chile, en materias de contabilidad financiera, y en la Universidad de los Andes, en materias de marketing.



BERNARDO MATTE LARRAÍN
Director

Fecha de primer nombramiento: 06 de abril de 2005

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
/ C.I. 6.598.728-7

- Es miembro del Directorio de Compañía Industrial El Volcán S.A.
- También es el presidente del Directorio de Banco BICE.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 15 años.

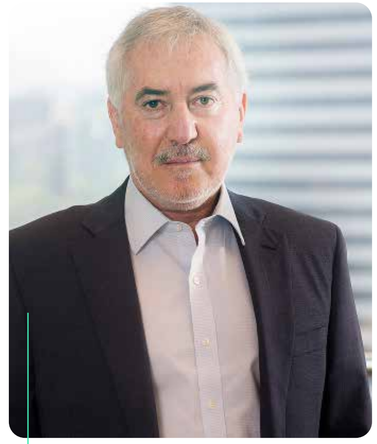


RICHARD HENRY BÜCHI BUC
Director

Fecha de primer nombramiento: 05 abril de 1994

Ingeniero Civil en Minas de la Universidad de Chile, MBA de Wharton School of Business
/ C.I. 6.149.585-1

- Es miembro del Directorio de Sociedad Punta del Cobre.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 12 años.
- Cuenta con 30 años de experiencia en telecomunicaciones. Fue gerente general de Entel entre 1994 y 2011. También fue gerente general de Chilquinta.
- Cuenta con experiencia en consultorías en estrategia, gestión y finanzas, y en investigación en tecnología digital a través de su participación en País Digital.



JORGE SALVATIERRA PACHECO
Director Independiente

Fecha de primer nombramiento: 27 de abril de 2017

Ingeniero Civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA en Saint Louis University
/ C.I. 6.557.615-5

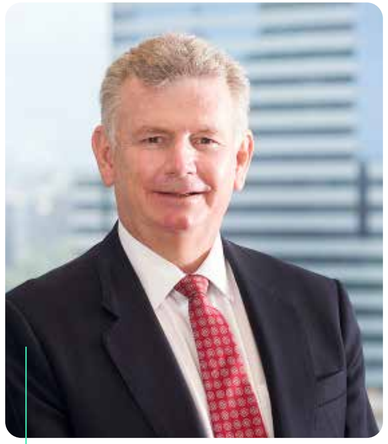
- Preside el Directorio de CAP y participa en los directorios de Invercap, Cía. Siderúrgica Huachipato y Compañía Minera del Pacífico, todas del mismo grupo. También preside el Directorio de Canal 13.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 6 años.
- Tiene experiencia ejecutiva en telecomunicaciones y tecnología, donde fue CEO de VTR y Quintec, y COO de Optiglobe Communications y Darby Technology Ventures. También cuenta con experiencia en seguridad de información y ciberseguridad.
- En el sector financiero ocupó cargos en American Express Bank y en Chicago Continental Bank.
- Ha prestado servicios de consultoría en materia de M&A.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Directorio en ejercicio durante 2022



PATRICIO DANIEL PARODI GIL
Director

Fecha de primer nombramiento: 06 de abril de 2005

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile MBA en la Universidad de Harvard / C.I. 8.661.203-8

- Actualmente es presidente del Directorio de Banco Consorcio.
- También forma parte del Directorio de la Asociación de Bancos.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 9 años.
- Como gerente general de Consorcio Financiero, cuenta con experiencia en gestión de riesgos, habiendo presidido el Comité de Riesgos de las compañías de seguro del grupo, y en seguridad de la información.
- Tiene experiencia académica en la Pontifica Universidad Católica de Chile y en la Universidad de los Andes.



ENRIQUE ARMIN GUNDERMANN WYLIE
Director Independiente

Fecha de primer nombramiento: 28 de abril de 2020

Ingeniero Civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA PUC. / C.I. 9.900.567-K

- Actualmente no participa en otros directorios.
- Anteriormente ha integrado directorios de empresas de retail en Latinoamérica.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 3 años.
- Cuenta con experiencia ejecutiva como gerente general Corporativo de Sodimac, del Grupo Falabella. Fue gerente general de Sodimac Colombia y Argentina y gerente de Operaciones para Sodimac Chile.
- Fue miembro del Comité de Riesgos de Sodimac.

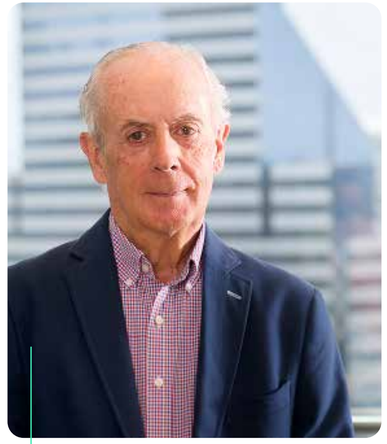


ANDRÉS EDUARDO ECHEVERRÍA SALAS
Director

Fecha de primer nombramiento: 06 de junio de 2011

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile MBA en la University of California, Los Angeles (UCLA) / C.I. 9.669.081-9

- Actualmente no participa en otros directorios.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 11 años.
- Es socio de Frontal Trust S.A, tiene experiencia en administración de fondos de inversión en Latinoamérica y Estados Unidos.



JUAN JOSÉ MAC-AULIFFE GRANELLO
Director

Fecha de primer nombramiento: 7 de abril de 1995

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. / C.I. 5.543.624-K

- Actualmente participa en los directorios de Cimenta S.A., Parques S.A., Huingan S.A., y Consorcio Seguros de Vida S.A. En este último integra el Comité de Riesgo Operacional.
- Integra el Directorio de Entel desde hace 28 años.
- Tiene experiencia ejecutiva como gerente general de Forestal S.A, donde además desempeñó el cargo de jefe del Departamento de Estudios.
- Tiene experiencia como académico en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica.

Todos los directores fueron nombrados en sus puestos en la última elección de Directorio, realizada el 28 de abril de 2020.

El directorio de Entel no cuenta con directores suplentes.

No existe una restricción al número de mandatos en otros directorios para los miembros del máximo órgano de gobierno de Entel. Cabe señalar, no obstante, que ningún director actualmente participa en más de 4 directorios de otras sociedades anónimas abiertas.

Si bien no se exige un porcentaje de asistencia mínima a los directores a las sesiones ordinarias, durante los últimos años la asistencia ha sido superior al 95%.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

GRI 2-17

Habilidades y conocimientos del directorio



- Telecomunicaciones y tecnología
- Marketing y consumo masivo
- Administración y finanzas
- Seguridad de la información
- Gestión de riesgos
- Sostenibilidad
- Industrial, logística y operaciones

Este gráfico presenta las habilidades de los directores de Entel en base a su experiencia en cargos ejecutivos y como académicos.

Indicadores de diversidad y participación del Directorio

Género

Hombres	9
Mujeres	0

Nacionalidad

Chilenos	9
Extranjeros	0

Edad

Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40	0
Entre 41 y 50	0
Entre 51 y 60 años	3
Entre 61 y 70 años	4
Más de 70 años	2

Antiguedad

Menos de 3 años	1
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 años y menos de 9 años	1
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años años	4

Asistencia

	2021	2022
Sesiones de Directorio	13	12
Asistencia promedio	98%	98%

La Política de Diversidad de Entel aplica a todos los niveles de la compañía, por lo que no contamos con una política exclusiva para el directorio. La nominación de directores se basa principalmente en temas de competencias profesionales, experiencia y visión de negocio, sin contemplar criterios asociados a diversidad.

Remuneraciones de los directores

GRI 2-19/ 2-20

Son propuestas por el Directorio y aprobadas por la JOA una vez al año, y son iguales para todos los integrantes de acuerdo al cargo que desempeñan, sin hacer distinciones de género, experiencia ni antigüedad.Directores y ejecutivos no son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la empresa, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales. Durante el ejercicio 2022, el Directorio contrató asesorías por un monto de $30.000.000 en materias de libre competencia[1], y el Comité de Directores contrató asesorías por un monto de $25.000.000 en materias de remuneraciones[2], de acuerdo con el artículo 20 del Manual de Gobierno Corporativo.

	Directorio M$		Comité de Directores M$		Total Dieta M$	
Director	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Juan Hurtado	85.949	101.191			85.949	101.191
Luis Felipe Gazitúa	70.480	78.128	15.662	17.362	86.142	95.490
Andrés Echeverría	46.987	52.086			46.987	52.086
Juan José Mac-Auliffe	46.987	52.086			46.987	52.086
Bernardo Matte	41.773	50.647			41.773	50.647
Richard Büchi	46.987	52.086			46.987	52.086
Jorge Salvatierra	45.632	52.086	15.662	17.362	61.294	69.447
Patricio Parodi	46.987	52.086			46.987	52.086
Enrique Gundermann	46.987	52.086	15.662	17.362	62.649	69.447
Total	**478.767**	**542.480**	**46.986**	**52.086**	**525.753**	**594.565**

La participación en el Comité de Auditoría y Riesgos no contempla pago de remuneraciones.



1. Asesoría contratada al Estudio Jurídico Claro y Cía.
2. Asesoría contratada con Korn Ferry.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Prácticas destacadas del Directorio de Entel

GRI 2-17

1. Inducción de directores nuevos

La compañía tiene una política formal de inducción de nuevos directores, a cargo del gerente general, que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y deberes del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de Entel.

2. Acceso a la información remota

En el Portal de Directores —plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación—, cada director puede revisar las actas de las sesiones de los últimos tres años y la información de las exposiciones realizadas en estas. A través de dicha plataforma, pueden acceder a la minuta que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión y los demás antecedentes que se presentarán en la misma o adicionales necesarios para su preparación, acta que queda disponible en la misma plataforma antes de la sesión del siguiente mes. Las actas aprobadas de cada sesión quedan disponibles en la plataforma un mes después de la misma. Además, por esta vía los directores tienen acceso al Canal de Denuncias y Consultas.

3. Capacitación y asesoría permanente

Aparte de las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio y el Comité de Directores tienen el derecho de contratar los expertos y profesionales que estimen necesarios para el apoyo de su rol, de acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas.

En 2022 sus miembros participaron en capacitaciones sobre aspectos de gobiernos corporativos de su responsabilidad, libre competencia y materias relacionadas con gestión y auditoría.



Evaluación de Desempeño

GRI 2-18

Actualmente el Directorio no realiza una autoevaluación de acuerdo con la normativa existente. Sin perjuicio de lo anterior, se está estudiando contratar la asesoría de un experto independiente a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del Directorio, además de detectar e implementar eventuales mejoras.

El Directorio en pleno realizó visita en terreno a tienda de Torre Entel en 2022, ocasión en la que sesionó en dependencias del edificio corporativo del centro de Santiago. Los directores fueron acompañados por el gerente general, el VP del Mercado Personas y el gerente de tiendas, además del VP de Finanzas y la gerente de relación con inversionistas. En la visita, vieron el funcionamiento de la tienda e instalaciones, y conversaron con los responsables de su funcionamiento.

Mecanismos de comunicación interna de las diferentes áreas de la empresa con el Directorio

Área	Frecuencia de reporte	Temas abordados
Gerente General	Mensual	Reporta la gestión del negocio y aquellos temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.
Vicepresidente de Finanzas	Trimestral	Presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la CMF.
Vicepresidentes de Mercados	Anual	Presentan su plan de trabajo y gestión comercial.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales	Semestral con el Directorio Bimestral con el Comité de Auditoría y Riesgos	Presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al menos una vez al año, revisa con el Directorio la matriz de riesgos de Entel y el plan anual de auditoría. Además, con la creación del nuevo Comité de Riesgos y Auditoría del Directorio, esta área reporta bimestralmente las materias propias de ese comité.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Anual	Da a conocer la situación de las redes y telecomunicaciones.
Gerente General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Semestral	Presenta su gestión en materias regulatorias.
Gerencia de Relación con Inversionistas	Anual	Da cuenta de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta de las principales actividades desarrolladas por el comité durante el año
Auditores externos	Semestral con el Directorio Trimestral con el Comité de Directores	Entre las materias que deben tratar están el plan de auditoría y las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, en su opinión, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El encargado de Prevención de Delitos, de Cumplimiento de Libre Competencia y de Protección al Consumidor reporta sobre las actividades de prevención, detección, respuesta, monitoreo y supervisión realizadas en el maro de los modelos de cumplimiento.
Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones	Anual al Directorio Anual al Comité de Auditoría y Riesgos	Reporta las principales materias y avances en el área, especialment temas ambientales y sociales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Comité de Directores

Este órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas está compuesto en forma mayoritaria por directores independientes, cuya función es revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están:

- Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros.
- La nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobiernos Corporativos.
- Las transacciones que trata el título XVI de la ley 18.046, las que revisa mensualmente en virtud de lo establecido en la Política de Habitualidad de la compañía.
- Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales.
- El plan de trabajo de auditorías externas e internas y la gestión integral de contingencias.

El comité se reúne semestralmente con Auditoría Interna y Riesgos y trimestralmente con la empresa de auditoría externa. El gerente general y otros ejecutivos principales participan en esas reuniones. Sin perjuicio de lo anterior, a los auditores externos se les ofrece la posibilidad de comentar cualquier tipo de materia sin la presencia del gerente general y los ejecutivos principales.

En 2022 el Comité de Directores estuvo integrado por Jorge Salvatierra Pacheco (presidente), Enrique Gundermann Wylie y Luis Felipe Gazitúa Achondo, mismos integrantes que en 2021.

Durante el año reportado, dio estricto cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la Ley 18.046. La sociedad celebró diversas operaciones relacionadas, conforme a la Política aprobada por el Directorio y el Comité de Directores, ajustadas en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalecen en el mercado al tiempo de su celebración, las que corresponden a negocios habituales propios del giro, y de las cuales se da cuenta en la Nota 9 denominada "Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas" de los estados financieros consolidados de la compañía, incluidos en la sección Información Financiera de esta Memoria. Asimismo, con fecha 7 de noviembre de 2022 tanto el Comité de Directores como el Directorio aprobaron la suscripción de acciones de Entel S.A. en la filial Entel Internacional SpA, a ser pagadas con la cesión de la totalidad de un crédito por MMUSD663 que Entel S.A. mantenía contra su filial Entel Perú S.A

Anualmente el comité le reporta al Directorio específicamente en el cumplimiento de sus funciones, y mensualmente informa su aprobación a las operaciones con partes relacionadas en cumplimiento de la política de habitualidad.

El informe de gestión de este comité está disponible en el sitio web corporativo.

Resumen de la gestión del Comité de Directores en 2022

Comité del 26 de enero de 2022:

- Informe de FECU consolidada de 2021 por auditores externos.
- Presentación de Política de Remuneraciones.
- Informe sobre funcionamiento del sistema ético de la compañía.
- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas en noviembre y diciembre de 2021.

Comité del 22 de febrero de 2022:

- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal dispuesto para esos efectos.

Comité del 7 de marzo de 2022:

- Informe de segundo avance semestral de resultados del Plan de Auditoría Interna y del Plan de Auditoría y Riesgos de 2022.
- Revisión nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal de denuncias y consultas.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas en enero de 2022.

Comité del 4 de abril de 2022:

- Proposición de remuneración del Comité de Directores y presupuesto.
- Proposición de auditores externos.
- Proposición de clasificadores de riesgo.
- Aprobación del plan de trabajo anual del comité.
- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal dispuesto para esos efectos.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de febrero de 2022.

Comité del 2 de mayo de 2022:

- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de marzo de 2022.
- Revisión de autorización para cotizar y contratar a empresa de auditoría externa para la prestación de servicios de asesoría o due diligence.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Comité del 6 de junio de 2022:

- Presentación sobre resultados de consultoría en materia de retención.
- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de abril de 2022.

Comité del 4 de julio de 2022:

- Aprobación Plan Anual de Auditoría.
- Presentación del primer avance semestral del Plan de Auditoría Interna y actualización del mapa de riesgos.
- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de mayo de 2022.

Comité del 1 de agosto de 2022:

- Presentación de auditores externos con la revisión limitada de los estados financieros de la compañía al 30 de junio de 2022.
- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de junio de 2022.

Comité del 5 septiembre de 2022:

- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de julio de 2022.

Comité del 3 de octubre de 2022:

- Revisión de nuevas denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de agosto de 2022.

Comité del 7 de noviembre de 2022:

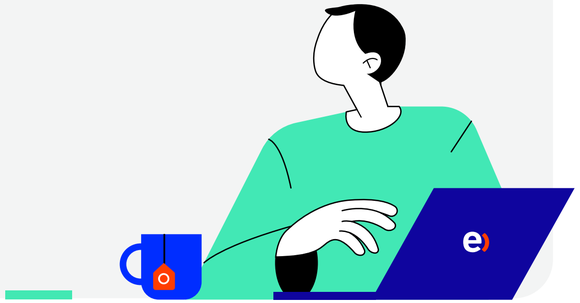
- Revisión del procedimiento de reporte de denuncias y consultas recibidas a través del canal.
- Aprobación de suscripción de acciones en filial Entel Internacional SpA.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes septiembre de 2022.

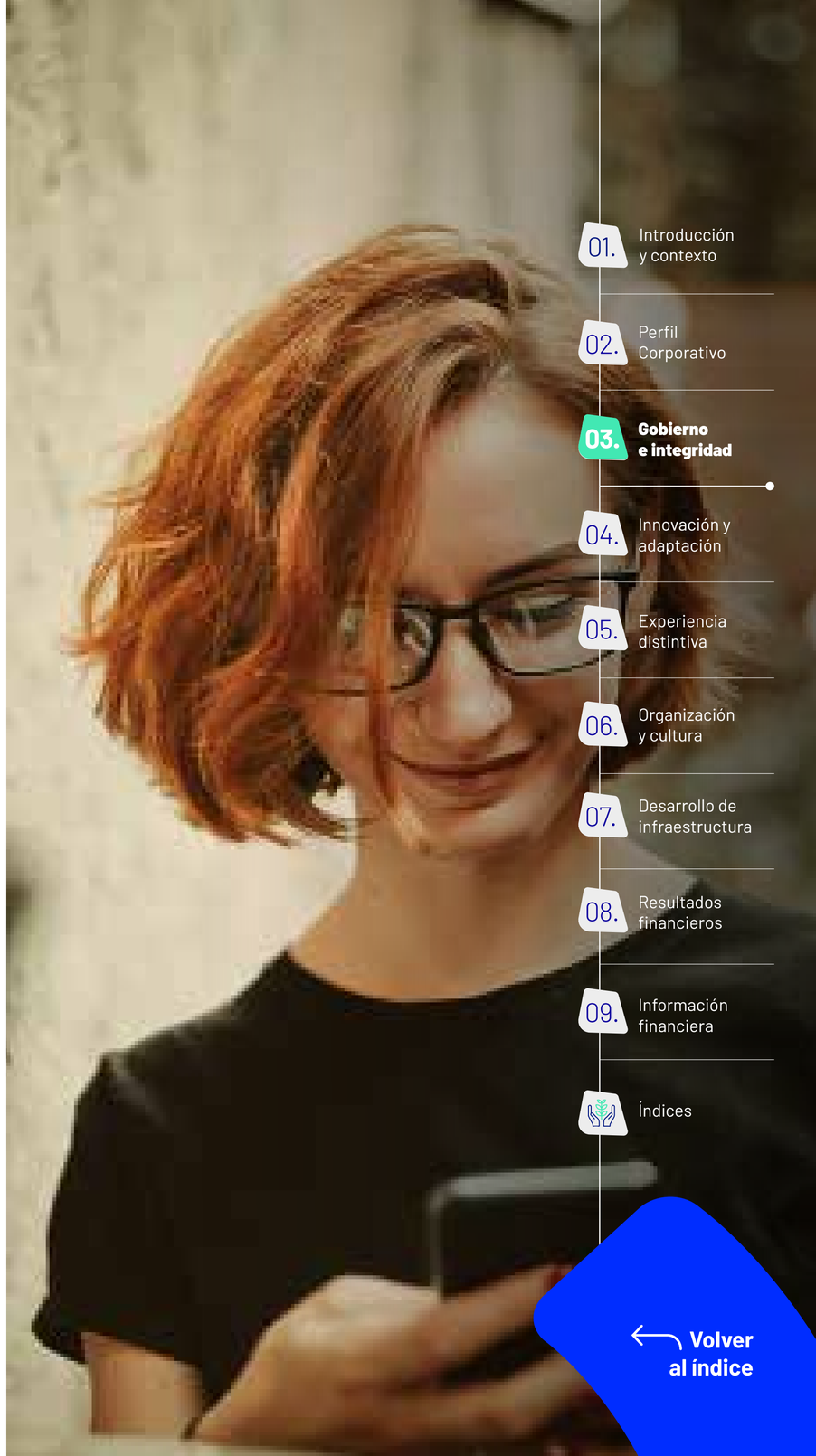
Comité del 12 de diciembre de 2022:

- Revisión de la carta de control interno del período 2022.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de octubre de 2022.

Nuevo Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio

Con el propósito de asistir al Directorio en sus responsabilidades de supervisión en la esfera de gestión de riesgos, conforme a lo señalado en la Ley de Sociedades Anónimas y la Norma de Carácter General 461 de la CMF, en 2022 se creó este nuevo comité compuesto por tres directores —dos titulares y un independiente—, que también incluye como invitados permanentes al gerente general, el gerente Legal, el vicepresidente de Finanzas y la gerenta de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales. Sus sesiones son bimestrales y la primera tuvo lugar el 17 de noviembre de 2022. Al cierre de este reporte, ya contaba con un estatuto aprobado y había revisado temas relativos a macro-riesgos empresariales, control interno, el plan de auditoría y las denuncias recogidas por el Comité de Ética. Cabe destacar que la creación de esta instancia da mayor visibilidad a las actividades que realiza la compañía para gestionar sus riesgos, además de incorporar una perspectiva ASG.





01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Administración

La administración de Entel Chile se estructura en segmentos de mercado que atienden las necesidades de nuestros distintos clientes: Mercado Personas, Mercado Empresas y Mercado Corporaciones. Cada una de estas vicepresidencias cuenta con equipos de desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Además, reciben apoyo de áreas transversales como las vicepresidencias de Finanzas y de Capital Humano, y las gerencias Legal, de Auditoría, de Regulación y de Sostenibilidad y Comunicaciones. Todas estas unidades operan bajo el liderazgo de la Gerencia General, que promueve una estrecha interrelación entre ellas, bajo el concepto de organización ágil.

Entel Perú tiene una estructura interna similar a la de Entel Chile y su equipo ejecutivo también reporta a un directorio. Las otras filiales del grupo reportan a directorios específicos y poseen administraciones funcionales a sus estrategias.

Equipo ejecutivo

Antonio Büchi Buc
Gerente General Grupo Entel
C.I. 9.989.661-2.

Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master of Arts in Economics de la Universidad de Chicago.
En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de 2000.

José Luis Poch Piretta
Vicepresidente de Mercado Personas
C.I. 7.010.335-4

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Mario Núñez Popper
Vicepresidente de Mercado Empresas
C.I. 8.165.795-5

Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde 1993.

Julián San Martín Arjona
Vicepresidente de Mercado Corporaciones
C.I. 7.005.576-7

Ingeniero civil industrial de la Universidad de Las Américas e ingeniero en Computación de la Universidad de Chile.
En el cargo desde diciembre de 2006.

Sebastián Domínguez Philippi (*)
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones
C.I. 10.864.289-0

Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, máster en Economía de la Universidad de Cambridge.
En el cargo desde noviembre de 2022 y en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

Óscar Zarhi Villagra
Gerente Legal
C.I. 10.788.082-8

Abogado de la Universidad de Los Andes, LL.M de la Universidad de Chicago.
En el cargo desde marzo de 2020.

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
C.I. 10.767.214-1

Ingeniero civil de Industrias y MBA en la Pontificia Universidad Católica de Chile.
En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994.

María Francisca Florenzano Valdés
Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones
C.I. 7.047.502-2

Socióloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile, máster en Salud Pública de la Universidad de Cambridge, doctorada en Salud Pública de la Universidad de Chile, máster en Políticas y Desarrollo Social de la London School of Economics.
En el cargo desde noviembre de 2022.

Roberto Douglas Thompson Sánchez
Vicepresidente de Capital Humano
C.I. 12.845.574-4

Sicólogo de la Universidad Católica de Chile, MBA en la Universidad Adolfo Ibáñez.
En el cargo desde noviembre de 2022.

Alexis Antonio Licci Pino
Gerente General Entel Perú
C.I. 12.856.166-8

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
En el cargo desde enero de 2022. Ha formado parte del Grupo Entel desde 1998.

(*) Sebastián Domínguez en noviembre asumió como VP de Tecnología y Operaciones y se mantiene de manera interina como VP de Finanzas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Indicadores de diversidad en principales ejecutivos

Género

	Entel Chile
Hombres	9
Mujeres	1
Total	**10**

Nacionalidad

	Entel Chile
Chilena	10
Extranjeros	0
Total	**10**

Rango etario

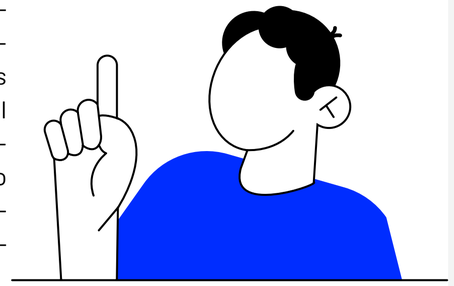
	Entel Chile
Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40 años	0
Entre 41 y 50 años	5
Entre 51 y 60 años	4
Entre 61 y 70 años	1
Más de 70 años	0

Antiguedad

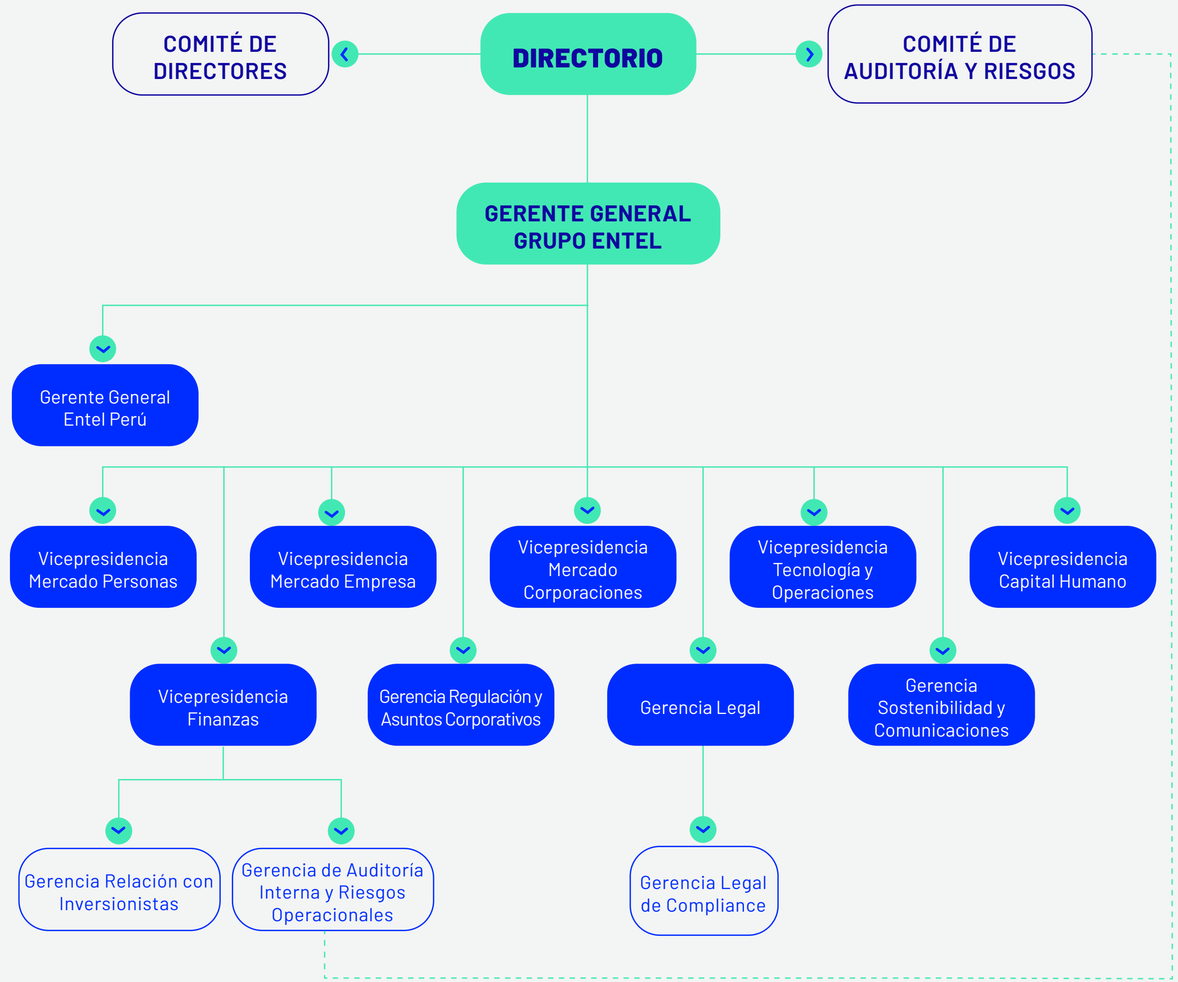
	Entel Chile
Menos de 3 años	3
Entre 3 y 6 años	0
Más de 6 años y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años años	7

Sucesión

En el artículo 25 del Manual de Gobierno Corporativo se establece que, frente a la ausencia temporal del Gerente General, este debe ser subrogado por el vicepresidente de Mercado de Personas y, en caso de ausencia de este, por el vicepresidente de Tecnología y Operaciones. Frente a la pérdida o abandono definitivo del cargo de Gerente General, se convoca al más breve plazo a reunión del Directorio.



Organigrama 2022



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gobierno corporativo

Remuneraciones del equipo ejecutivo

En Chile, el Art. 25 del Manual de Gobierno Corporativo de la compañía, en su inciso tercero, establece el procedimiento que se utiliza para determinar las remuneraciones y compensaciones del gerente general y los principales ejecutivos de la compañía, las que no se divulgan públicamente. Los bonos anuales que reciben los ejecutivos de Entel, incluyendo el Gerente General, se calculan según fórmulas preestablecidas, sobre la base del logro de metas corporativas y de cada área específica. Existe un plan de incentivos de largo plazo, con un horizonte de hasta seis años, que considera pagos fijos y variables, con un tope superior para estos últimos. Éste no contempla pagos en forma de acciones de la compañía sino un mecanismo sintético que simula la tenencia de acciones diferidas y establece pagos diferidos relacionados a la rentabilidad de la acción en un horizonte de seis años. Se revisa la estructura en Comité de Directores, de acuerdo a lo establecido en la ley, y no considera aprobación por parte de los accionistas. Anualmente, se presenta al Directorio la estructura de compensaciones de los principales ejecutivos de la compañía, incluyendo al Gerente General. Dicha presentación incluye una comparación con el mercado tanto para efectos de remuneraciones, como de bonos y corresponde a una asesoría externa. Esto queda registrado en el acta correspondiente para efectos de su aprobación. No existen requerimientos de la propiedad en forma de acciones para el gerente general y los principales ejecutivos.

En el caso de Entel Perú, una o dos veces al año, consultoras externas reconocidas en el mercado realizan por requerimiento del Directorio diagnósticos salariales y estructurales de las políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales de la empresa. Para someterlas a aprobación de los accionistas, se presentan distintos escenarios que miden su impacto organizacional y presupuestal.

Los integrantes de la plana ejecutiva de Entel Chile recibieron en conjunto durante el año 2022 un total de $7.056.529.052 por concepto de compensaciones, un 60% de lo cual correspondió a su compensación fija. Esta cifra fue un 38% superior que la total recibida en el periodo anterior. Esta diferencia se explica principalmente por pagos de finiquitos para tres ejecutivos durante el período reportado. En tanto, en 2021 el porcentaje de remuneración variable fue de 49% del total recibido. La compensación variable de los ejecutivos de Entel Chile contempla el desempeño de la compañía en relación con los resultados de satisfacción de los clientes, Rona, Flujo de Caja, Ebitda, Revenue Share, Ingresos, Rentabilidad, Engagement, y rentabilidad acción. La compensación variable, por su parte, contempla un bono por gestión (MBO) que considera metas corporativas, metas estratégicas, proyectos estratégicos y metas propias de las funciones de cada área. Esto permite alinear la gestión al plan de negocio, implementando también metas compartidas entre las diferentes áreas de la compañía. Asimismo, también existe un plan de LTI o Incentivos a Largo Plazo, con series de montos comprometidos con un horizonte de seis años, y donde cada tres años se asigna una nueva serie. Este último plan también incorpora una dimensión fija y una variable.

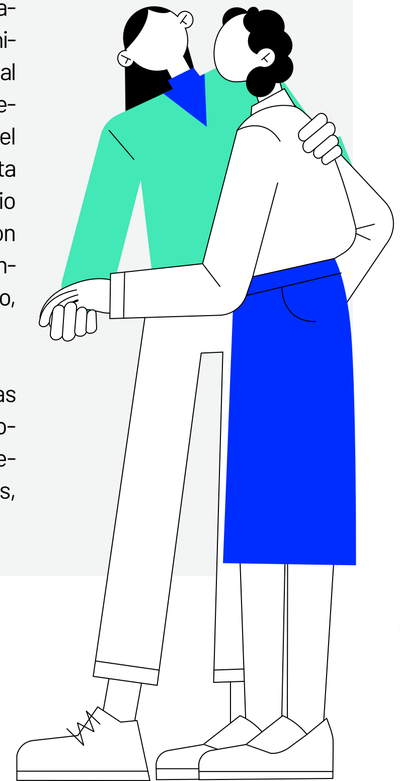
Los integrantes de la plana ejecutiva de Entel Perú recibieron en conjunto durante el año 2022 un total de S/ 538.874,88 por concepto de compensaciones, un 70% de lo cual correspondió a su compensación fija. Esta cifra fue un 3% inferior que la total recibida en el periodo anterior. En 2021, el porcentaje de remuneración variable fue de 29% del total recibido. La compensación variable de los ejecutivos de Entel Perú combina el sueldo anual base con pagos por concepto de comisiones de metas anualizadas, así como el bono anual (MBO).

Nueva Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones

GRI 2-13

En junio de 2022, el Directorio aprobó la creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones de Entel, que reporta directamente al gerente general, con foco específico en materias ASG y en línea con los requerimientos del regulador y los nuevos desafíos que presenta la sociedad. Presenta su gestión al Directorio una vez al año, en temáticas relacionadas con materias sociales, buen gobierno, medio ambiente, derechos humanos y cambio climático, entre otros.

Hasta antes de la nueva gerencia, los temas relacionados con la gestión ambiental y social eran reportados al Directorio por el gerente de Regulación y Asuntos Corporativos, también anualmente.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Ética y Cumplimiento

GRI 3-3

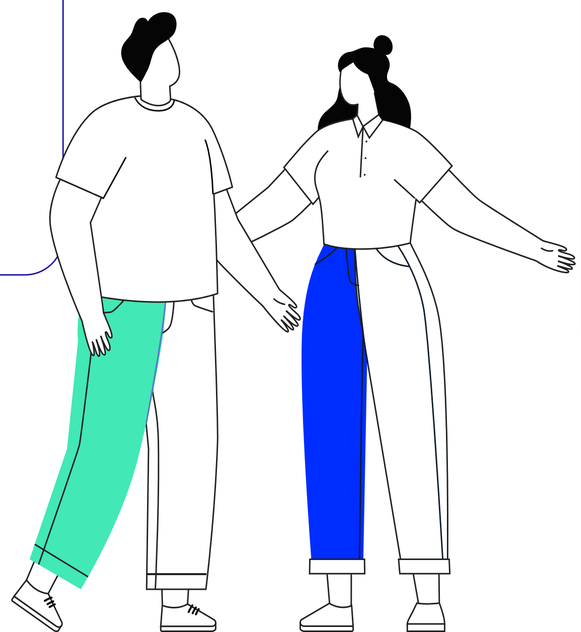
En Entel nos hemos comprometido a trabajar con todos nuestros grupos de interés para cumplir con nuestro propósito en absoluto respeto de las leyes y la ética.

No toleramos conductas contrarias a estos principios de parte de quienes trabajan directa o indirectamente para la compañía. Nuestro Código de Ética1 y el Manual de Aplicación de Conflictos Éticos2 rigen para todos los colaboradores de Entel y sus filiales, como también para los proveedores y terceros que prestan servicios a la compañía.

Estos documentos fijan los estándares de conducta que esperamos de todos ellos, apuntando a establecer una cultura de resguardo permanente de la integridad. Al cierre de 2022, 100% de los trabajadores propios, contratistas y de las filiales, y el 99% de los proveedores habían firmado su adherencia a nuestro Código de Ética.

Como una manera de resaltar aún más nuestro compromiso ético, en 2022 **se actualizó la bajada del pilar cultural "¡Cambia el mundo!" para agregar "actúa siempre con integridad".** Todos los pilares culturales de la compañía se integran a los procesos de evaluación de desempeño de los colaboradores.

Entel adhiere al **Pacto Global y a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas**, en los que basa sus análisis de debida **diligencia en derechos humanos.**



Modelo de Cumplimiento Normativo

GRI 205-1

Nuevo Modelo de Cumplimiento de Protección a los Consumidores

Si bien la compañía ya contaba con diversos controles y procedimientos para proteger a sus clientes, en 2022 se aprobó un Modelo de Cumplimiento de Protección a los Consumidores, lo que constituye un hito muy importante en nuestro compromiso por el respeto y protección de quienes son nuestra prioridad constante.

Además, en junio se inició el proceso de certificación del Programa de Cumplimiento de Protección al Consumidor (o Plan de Consumo), en cumplimiento de la Ley 19.496, la Circular 689 del Sernac y las especificaciones técnicas emitidas por el Instituto Nacional de Normalización para los procesos relacionados con la garantía legal y ventas remotas. Para efectos de lo anterior, Entel trabajó con la empresa certificadora HD Systems, que en septiembre de 2022 certificó que la compañía cumple con el Plan de Consumo. De esta manera, se presentó al Sernac una solicitud de aprobación por procedimiento abreviado.

Para poner en práctica estos valores, Entel cuenta con un Modelo de Cumplimiento Normativo (MCN) para todas sus operaciones que consiste en un conjunto de recursos, políticas, procedimientos y protocolos que buscan garantizar el apego a las normas incluidas las internas, y prevenir los riesgos relacionados a libre competencia, protección al consumidor y corrupción. Para abordar este último, contamos con el Modelo de Prevención de Delitos (MPD)[3], diseñado de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (N° 20.393) y certificado por una entidad externa. Además, existe una matriz de riesgos donde están identificados los procesos más expuestos a delitos de corrupción, cuyo ambiente de control monitorean de cerca las gerencias de Compliance y de Auditoría Interna. Por otro lado, la empresa ha implementado un Modelo de Cumplimiento de Libre Competencia, que contempla políticas y manuales sobre la materia en Chile y Perú.

La gerente de Compliance asumió el rol de encargado de Prevención de Delitos, de Cumplimiento de Libre Competencia y Protección al Consumidor. Como tal, reporta directamente al Directorio cada semestre.

Asimismo, el Comité de Ética—presidido por el gerente general e integrado por siete ejecutivos—, tiene como objetivo velar por el seguimiento de las mejores prácticas. Es responsable de proponer mejoras al sistema de cumplimiento, gestionar las denuncias formuladas a través de los canales creados para ese propósito, subsanar las deficiencias que se constaten en la investigación de las denuncias y resolver cuestiones relativas a las normas corporativas. Sesiona mensualmente y, una vez al año, su presidente reporta al Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio sobre el funcionamiento del sistema.

1. Disponible en Español Inglés
2. Disponible en Ver más
3. Disponible en Entel Chile Entel Perú

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Ética y Cumplimiento

Actividades de formación y difusión en ética y cumplimiento

GRI 205-2

Como parte de su inducción, a cada colaborador nuevo de Entel se le capacita en el Código de Ética y se le entrega una versión digital. Además, el equipo de la Gerencia de Compliance está permanentemente desplegando campañas de capacitación. En 2022 destacan el curso de Compliance en Universidad Entel y las campañas de difusión a través de Workplace y correo que se realizaron para toda la compañía, así como la realización de la Semana de la Integridad que contó con la participación del Gerente General, su equipo ejecutivo y más de 1.000 colaboradores en todo Chile y las capacitaciones dirigidas a líderes (gerentes divisionales, de departamento, subgerentes y jefes de área).

En total, se capacitaron en las materias que cubre nuestro Código de Ética:

- El 100% del Directorio, específicamente en materias de libre competencia
- El 89% de los trabajadores propios
- El 48% de las empresas contratistas, lo que corresponde al 12% del total de los proveedores de Entel. Además, el 100% de los proveedores activos recibió información sobre materias asociadas al Código de Ética
- El 100% de los gerentes y subgerentes de las filiales y 17% de sus trabajadores

Adicionalmente, en el segundo semestre de 2022, lanzamos con la Pontificia Universidad Católica de Chile el programa piloto de Embajadores de Ética e Integridad en las Vicepresidencia de Finanzas y Corporaciones. Su principal función es acoger y orientar a sus pares en materias éticas.

Prevención de conflictos de interés

GRI 2-15

Entel cuenta con una Política de Conflicto de Interés y un Procedimiento de gestión de estos, conforme a los cuales cada colaborador de Entel debe completar una declaración de conflicto de interés al ingresar a trabajar a la compañía y después, hacer una nueva declaración una vez al año o en cualquier momento en que tome conocimiento de la existencia de un conflicto de interés real o potencial. Esto es aplicable a los directores y ejecutivos principales, a quienes además se les consulta por las sociedades donde ejercen el control directa o indirectamente y por su participación en otros directorios.

Una vez recibida una declaración, se clasifica según su riesgo para poder gestionarla. Lo relativo a operaciones con partes relacionadas se rige de acuerdo con la Ley de Mercado de Valores y el Manual de Gobierno Corporativo. Los proveedores y otros terceros también deben completar una declaración de conflicto de interés antes del inicio de una relación comercial con Entel y en cualquier momento en que tome conocimiento de la existencia de un conflicto de interés real o potenciales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Canal de denuncias y consultas

GRI 2-16, 2-26, 406-1

Entel dispone de un canal digital[1], desarrollado por Fundación Generación Empresarial, tercero independiente a la empresa, para que todos sus grupos de interés puedan comunicar transgresiones a las normas internas o a las leyes por parte de miembros de nuestra organización, de modo que podamos analizar los antecedentes y darles respuesta. La plataforma garantiza el anonimato del denunciante y le permitir hacer seguimiento a la tramitación de su denuncia. También es posible realizar consultas.

Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. Los integrantes del Directorio tienen accesos individuales para revisar las denuncias. Además, en el Comité de Directores se evalúa mensualmente el estado de avance de las investigaciones. A contar de noviembre esta función pasó al Comité de Auditoría y Riesgos.

Durante 2022 se recibió un total de 141 casos en el Canal de la Compañía, de los cuales, 67 correspondieron a reclamos, 21 a consultas y 53 a denuncias.

Denuncias recibidas en 2022

Categoría	Número de denuncias	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas/ mejoras aplicadas
Discriminación	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0
Acoso laboral, comportamiento inadecuado o represalias[2]	25	2	2	11
Acoso sexual[3]	3	1	1	0
Fraude	7	3	3	4
Daños al medioambiente; riesgo de salud y de ambiente de trabajo seguro y saludable	0	0	0	0
Libre competencia	0	0	0	0
Protección de la privacidad o mal uso de datos de la compañía; uso incorrecto de activos, espacios comunes, bienes o servicios de la empresa	0	0	0	0
Conflicto de interés	2	0	0	0
Robo, hurto, malversación, suplantación de identidad	0	0	0	0
Otros tipos de denuncias	16	5	0	10
Total	**53**	**11**	**6**	**25**

El Canal de Denuncias y Consultas permite hacer gestión de las infracciones constatadas, a fin de que estas conductas se sancionen de forma oportuna y además identificar las materias que requieren más refuerzo en las capacitaciones para profundizar en la comprensión de las conductas esperadas de tal forma que las infracciones se vayan erradicando con un enfoque de mejora continua. Los casos verificados de fraudes, acoso laboral, y acoso sexual fueron sancionados con amonestación escrita, multa o desvinculación, conforme a la gravedad de estos y lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene- y Seguridad.

1. Disponible en **Ver más**

2. Durante 2022, no se presentaron denuncias de acoso laboral ante la Dirección del Trabajo, ni en Chile ni en Perú.

3. Durante 2022, no se presentaron denuncias de acoso sexual ante la Dirección del Trabajo, ni en Chile ni en Perú.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Multas y sanciones en 2022

GRI 2-27, 205-3, 206-1

En 2022 la compañía no recibió ni en Chile ni en Perú sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia y el año terminó sin procedimientos legales en curso en esta materia. Tampoco se recibieron multas o sanciones por casos de corrupción y soborno durante 2022 y al cierre del año no había procedimientos en curso.

En materias de protección de los derechos del consumidor, en Chile hay 178 causas y 16 en Perú. Y durante el año se pagaron $86.000.000 por incumplimientos en esta materia en Chile y $14.810.132 en Perú. En Chile hubo 9 acciones de tutela laboral directa.
En temas de derechos laborales, en Chile se pagaron cinco multas durante 2022, por un valor total de $ 9.302.666. Al término del año en Chile había seis procesos judiciales en curso[1] sobre esta materia y cuatro en Perú. La prevención y detección de incumplimientos regulatorios referidos a los derechos laborales se realiza a través del proceso de Certificación Mensual del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.

Respecto a materias medioambientales, Entel no recibió multas ni sanciones, ni tiene causas judiciales.



1. Sobre $ 50.000.000.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Principales Políticas Corporativas

GRI 2-27

A lo largo de los años, Entel ha ido construyendo un cuerpo de políticas que señalan las principales directrices para desarrollar de manera responsable y sostenible las actividades centrales del negocio, de las que emanan los principios rectores de otras normativas que abordan temas más específicos. Las siguientes corresponden a los componentes de este cuerpo nuclear de políticas corporativas:

Compliance, Ética e Integridad

- Política General de Cumplimiento Normativo
- Política Anticorrupción y Prevención de Delitos[1]
- Política de Conflicto de Interés
- Política de Regalos, Invitaciones y Viajes
- Política de Compras
- Política de Libre Competencia
- Política de Donaciones
- Política de Auspicios y Patrocinios
- Protocolo de Relacionamiento con Empleados y Funcionarios Públicos
- Política de Lobby[2]
- Política de Fondos por Rendir
- Política de Inversiones y Financiamiento[3]
- Política de Protección a los Consumidores[4]

Seguridad y privacidad de la información

- Política de Seguridad de la Información[5]
- Política de Privacidad de Clientes[6]

Tributarias

- Política de Administración de Impuestos[7]

Capital Humano

- Política de Diversidad e Inclusión[8]
- Política de Salud y Seguridad[9]
- Política de Compensaciones

Medioambiente

- Política Ambiental[10]

1. Disponible en Entel Chile / Entel Perú
2. Disponible en Ver más
3. Disponible en Ver más
4. Disponible en Ver más
5. Disponible en Ver más
6. Disponible en Ver más
7. Disponible en Ver más
8. Disponible en Ver más
9. Disponible en Entel Chile / Entel Perú
10. Disponible en Ver más



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Principales Políticas Corporativas

Sistemas de gestión para la protección de las personas y el medioambiente

Seguridad y salud ocupacional

En su Política de Salud y Seguridad, Entel declara su compromiso con el mantenimiento de un ambiente laboral seguro tanto para sus empleados como para los contratistas. En el caso de Entel Chile, cada actividad se enmarca en el Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional, cuyas directrices se difunden a través de diferentes medios internos. Además, todas las personas pueden denunciar riesgos e incidentes a través de canales específicos que son promovidos periódicamente.

Medio ambiente

Con el fin de alcanzar un desarrollo económico que toma como fundamento los principios de la sostenibilidad, Entel está implementando un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para toda la compañía, basado en la norma ISO 14001:2015[1], que busca reducir los impactos generados producto de nuestras actividades. La implementación del sistema de gestión ambiental contempla la revisión y actualización constante de los riesgos ambientales para reducir su impacto a través de una matriz ambiental, que incorpora temas relacionados a factores tales como suelo, residuos, emisiones, y otras donde nuestras actividades intervienen pudiendo producir un daño menor o irreversible. Para el caso de un modelo o programas de cumplimiento corporativo que contengan información sobre la definición de las obligaciones ambientales como tal, se cuenta con una matriz de identificación de normativa aplicable en temas de medio ambiente, que contiene una evaluación en porcentaje de este, donde se señala plan de acción, responsable, plazos y forma de seguimiento para dar conformidad a lo solicitado por la legislación. Además, la Gerencia de Redes cuenta con un protocolo para intervenir sitios que se ubiquen en zonas protegidas.

Todos los compromisos que como compañía adquirimos con el medio ambiente se ven reflejados en la política ambiental, cuya última versión data de abril de 2022, definiendo en esta un gobierno que se concretó en la creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones durante el año reportado. La compañía también está trabajando en la implementación de un Sistema de Eficiencia Energética ISO 50001:2018, en cumplimiento de la Ley 21.305.

Normas de referencia

Sistema Fénix de gestión de la continuidad operacional
ISO 22301:2019

Gestión de incidentes de ciberseguridad/ Servicios de housing y Entel Secure Cloud
ISO 27001:2022
(certificados hasta 2025)

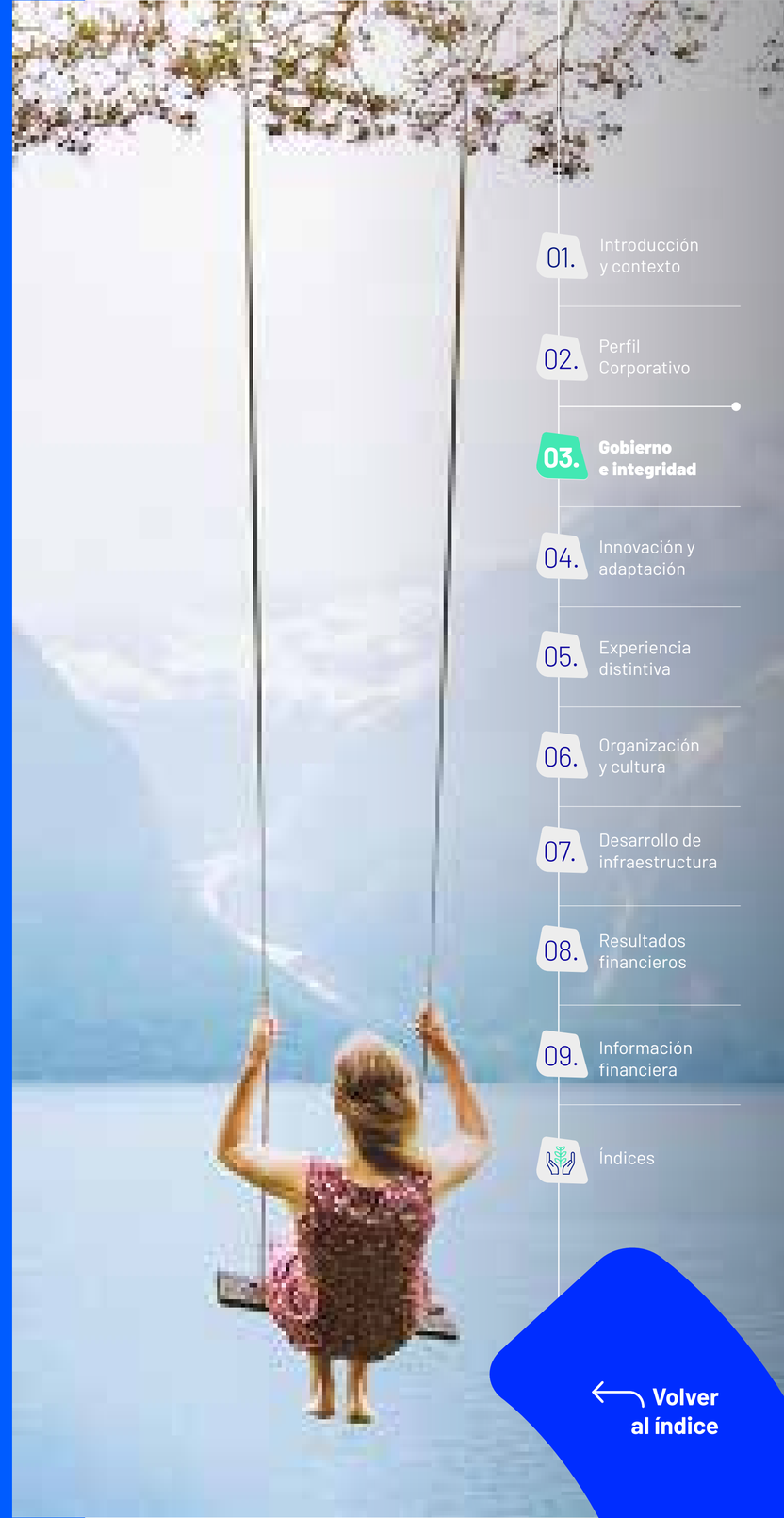
Sistemas de Gestión de Calidad
ISO 9001:2015

Modelo de Gestión de Riesgos
ISO 31000:2018

Sistema de Gestión Ambiental
ISO 14001:2015

Sistema de Eficiencia Energética
ISO 50001:2018

1. El modelo, no obstante, no está certificado en esta norma.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de Riesgos

GRI 3-3, 201-2

Entel ha establecido un modelo de control y gestión único y transversal para que sus diferentes áreas puedan identificar preventivamente sus riesgos y establecer acciones de mitigación efectivas, basado en el estándar COSO ERM[1] , en la norma ISO 31.000:2018 y en el modelo COBIT[2]. Este sistema incluye la Política General de Control y Gestión de Riesgos, aprobada por el Directorio, que establece categorías de riesgos, los principios de su gestión y los roles relacionados. Por otra parte, el Manual de Gobierno Corporativo señala expresamente, en los artículos 38 y 39, la periodicidad mínima con que debe ser reportado al Directorio y al Comité de Directores el desempeño del sistema de control y gestión de riesgos.

Con el apoyo de la Subgerencia de Gestión de Riesgos (SGR), dependiente de la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, este trabajo se organiza en torno a cuatro etapas:



El Directorio y la alta gerencia participan en la identificación, evaluación, gestión y monitoreo de los macro riesgos empresariales (MRE).

El cargo de más alto rango responsable a nivel operativo de la gestión de riesgos, así como de su monitoreo y evaluación, es la gerenta de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, quien reporta al nuevo Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio de Entel.

La gestión de riesgos involucra también a toda la organización. En tal sentido, el desempeño de los líderes se evalúa semestralmente según el cumplimiento de metas estratégicas relacionadas con riesgos y oportunidades para el periodo 2023-2025, y reciben incentivos financieros de acuerdo con sus resultados.

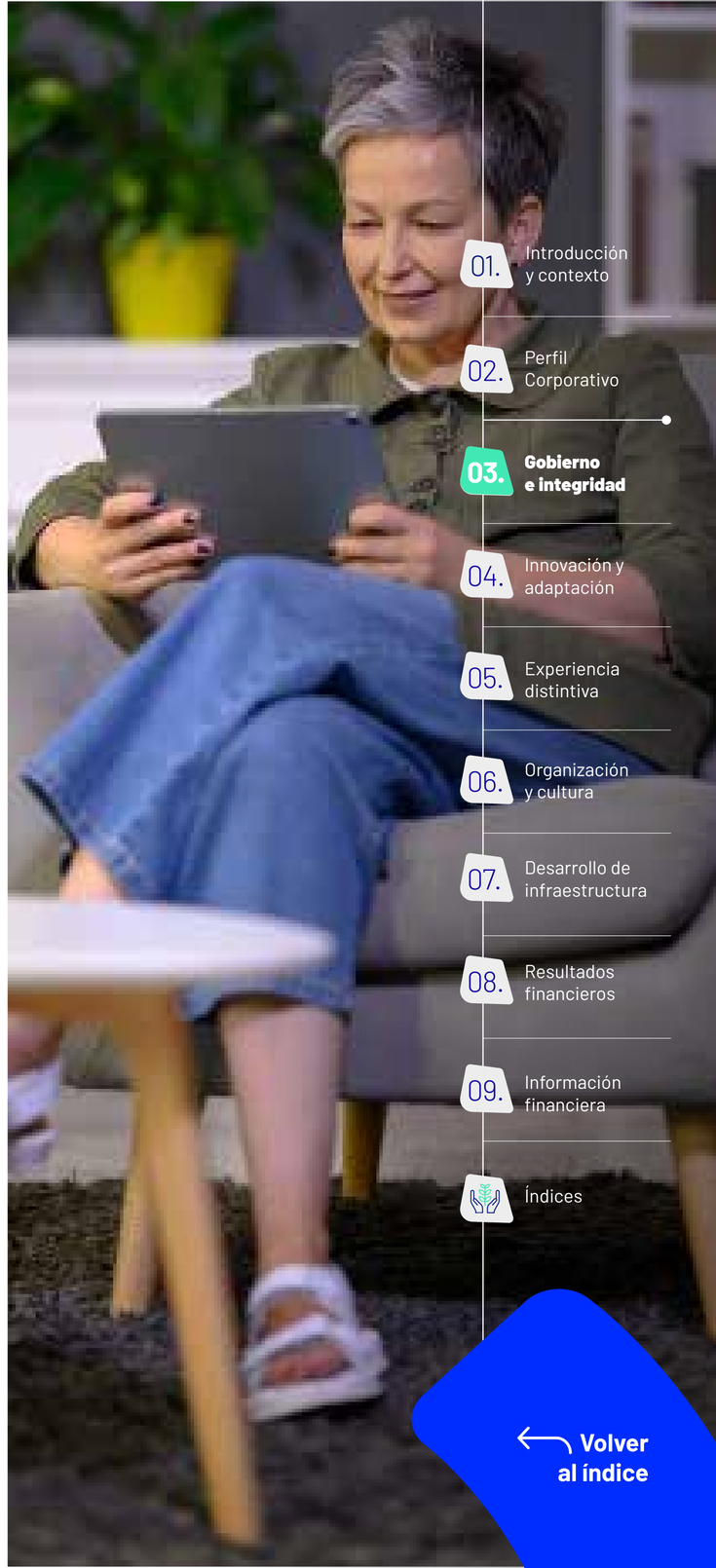
Adicionalmente, existen varias alternativas para que los colaboradores identifiquen y reporten riesgos:

- Múltiples comités en los que participa la Subgerencia de Gestión de Riesgos para impulsar la aplicación de la metodología
- Talleres de consultoría y reuniones
- Correo de gestión de riesgos, a través del cual se puede solicitar apoyo en cualquiera de las etapas

En varias de sus actividades, la Subgerencia de Gestión de Riesgos envía encuestas para identificar posibilidades de mejora. Asimismo, se está desarrollando una consultoría externa para evaluar el nivel de madurez del sistema la gestión de riesgos de la compañía.



[1] Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway.
[2] Control Objectives for Information and Related Technology, marco de trabajo para el buen gobierno y gestión de las tecnologías de la información.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de Riesgos



Nueva gobernanza para la gestión de riesgos

Desde julio de 2022, la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales reporta directamente al nuevo Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio. Además, desde el punto de vista de su dependencia administrativa, esta unidad se integró a la VP de Finanzas. Sin embargo, para mantener una perspectiva transversal que le facilite continuar gestionando los riesgos operacionales, la gerenta de Auditoría Interna mantuvo su participación en el Comité de Gerentes. Junto con esto, conserva su rol corporativo en auditoría y gestión de riesgos para Chile y Perú.

Nuevo Comité de Derechos Humanos

Creado con el fin de desarrollar una política corporativa de derechos humanos, este comité constituye la formalización de la gestión de Entel en esta materia, teniendo como foco la integración sistemática del desarrollo sostenible en nuestra estrategia de negocio y modelo de creación de valor. Durante el segundo semestre de 2022, se trabajó en el desarrollo de la matriz de riesgo de derechos humanos, en línea con los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU. De los 32 principios, se priorizaron 17 para la gestión interna. Este esfuerzo incluyó la realización de talleres con grupos internos claves, donde se detectaron brechas en términos de derechos humanos para grupos de colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y comunidades, las cuales serán gestionadas por la nueva Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que reporta directamente a la Gerencia General.

Comités Destacados

Los comités permiten relevar el estatus de los diversos riesgos y evaluar sus medidas de mitigación desde distintas visiones. En 2022 uno de los comités que tuvo un importante desarrollo fue el de la Macrozona Sur, que con su foco en la operación brindó un apoyo crucial en el despliegue de la red 5G. Otro comité que realizó grandes avances fue el de Seguridad Física y de las Personas, que ha jugado un rol relevante en el diseño e implementación del plan de mitigación de asaltos y robos en tiendas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de Riesgos

Plan de Trabajo 2022

Existe un plan de trabajo anual de gestión de riesgos, que aprueba el Comité de Directores a comienzos de cada año. En 2022 el plan estuvo focalizado en 8 grandes ejes y tuvo los siguientes hitos:

- Se realizó el proceso de actualización de los Macro Riesgos Empresariales (MRE), que aumentaron de 20 a 25.

Principales MRE en 2022

De muy alta criticidad
- Ciberseguridad
- Incertidumbre económica e inflación ↑
- Conmoción social, seguridad física y de las personas ↑
- Protección y tratamiento de datos personales
- Experiencia clientes y calidad de red ★

De alta criticidad
- Entorno político y marco regulatorio cambiante
- Continuidad de negocio ↑
- Competidores no tradicionales o más innovadores y disruptivos ↑
- Gestión de proveedores, contratistas y terceros ★
- Cadena suministro ★
- Convergencia fijo-móvil ↑

↑ Aumenta Criticidad ★ Nuevo

- Se evaluaron diez riesgos financieros de nivel táctico:

De muy alta criticidad
- Nivel de endeudamiento financiero
- Rentabilidad/ obsolescencia evolución tecnológica
- Ausencia de una estrategia ASG corporativa
- Metas financieras de Entel Perú

De alta criticidad
- Baja calificación de riesgos otorgado por clasificadoras
- Altos niveles de crédito con terceros o instituciones financieras
- Inapropiada cobertura de seguros
- Exposición a tasas de interés

De mediana criticidad
- Exposición al tipo de cambio
- Falta de liquidez

- Respecto de medio ambiente y cambio climático se actualizaron los riesgos medioambientales de la compañía poniendo foco en aquello asociado a la Ley de Eficiencia Energética, para lo cual se implementó el sistema de gestión asociado a la ISO 50001:2018. Por otro lado, se alineó la matriz de riesgos de cambio climático con las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD), lo que ha permitido definir escenarios de riesgo físicos y de transición, así como detectar y evaluar riesgos y oportunidades para priorizar los focos de 2023.

- La herramienta de apoyo a la gestión de riesgos corporativos GRC Archer ya se encuentra implementada y en uso por la Subgerencia de Gestión de Riesgos y otras áreas de Entel. Durante 2023 seguirán incorporándose más áreas que lo requieran, lo cual permitirá facilitar el control y monitoreo, así como la emisión de informes del estatus de la gestión de riesgos corporativa.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de Riesgos

Foco para la Gestión climática

GRI 201-2

Antes de 2022, en Entel observábamos los riesgos ambientales y climáticos como parte del proceso de identificación y gestión de riesgos de la compañía, identificándolos según fuesen tácticos o estratégicos. A medida que el cambio climático se ha vuelto un fenómeno complejo y cada vez son más los riesgos asociados al mismo, en 2022 comenzamos a alinear nuestra estrategia y sistema de gestión de riesgos climáticos a las Recomendaciones del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Entendiendo que este es un proceso gradual, que va adquiriendo más profundidad y nivel de detalle a medida que la empresa desarrolla su conciencia y capacidad de gestión de los temas medio ambientales sobre los cuales tenemos ingerencia, para esta primera etapa de implementación de TCFD en Entel convocamos a representantes de distintas áreas de la compañía para realizar un análisis de escenarios climáticos, identificando y evaluando los riesgos y oportunidades que enfrentamos desde nuestros diversos focos de trabajo. Así, tras un primer diagnóstico, comenzamos un trabajo para priorizar los riesgos y oportunidades y, con ello, para los próximos periodos, identificar áreas de acción y posibles iniciativas de gestión. Durante diciembre, realizamos dos talleres multidisciplinarios para analizar tanto los riesgos físicos como de transición en base a dos posibles escenarios y sus manifestaciones a nivel de las actividades y activos de la compañía. Los escenarios describen cómo cambian las tendencias y las variables relevantes para las diferentes áreas de Entel en el corto, mediano y largo plazo, considerando el potencial tanto para impactos directos en los activos como indirectos en la cadena de valor (proveedores, clientes).

Cada uno de los riesgos identificados se evaluaron a través de un método de calificación cualitativa a partir de diversos componentes: amenaza, exposición, sensibilidad, capacidad de adaptación, probabilidad y magnitud del impacto, asignando con ello un puntaje o cuantificación del riesgo. Además, se identificaron cuál sería la manifestación y severidad de estos riesgos a corto, mediano y largo plazo (hasta 2050). Esta metodología está alineada con el marco.

Un escenario con una transición gradual hacia una economía baja en carbono limitando el calentamiento global a 1,5-2ºC.

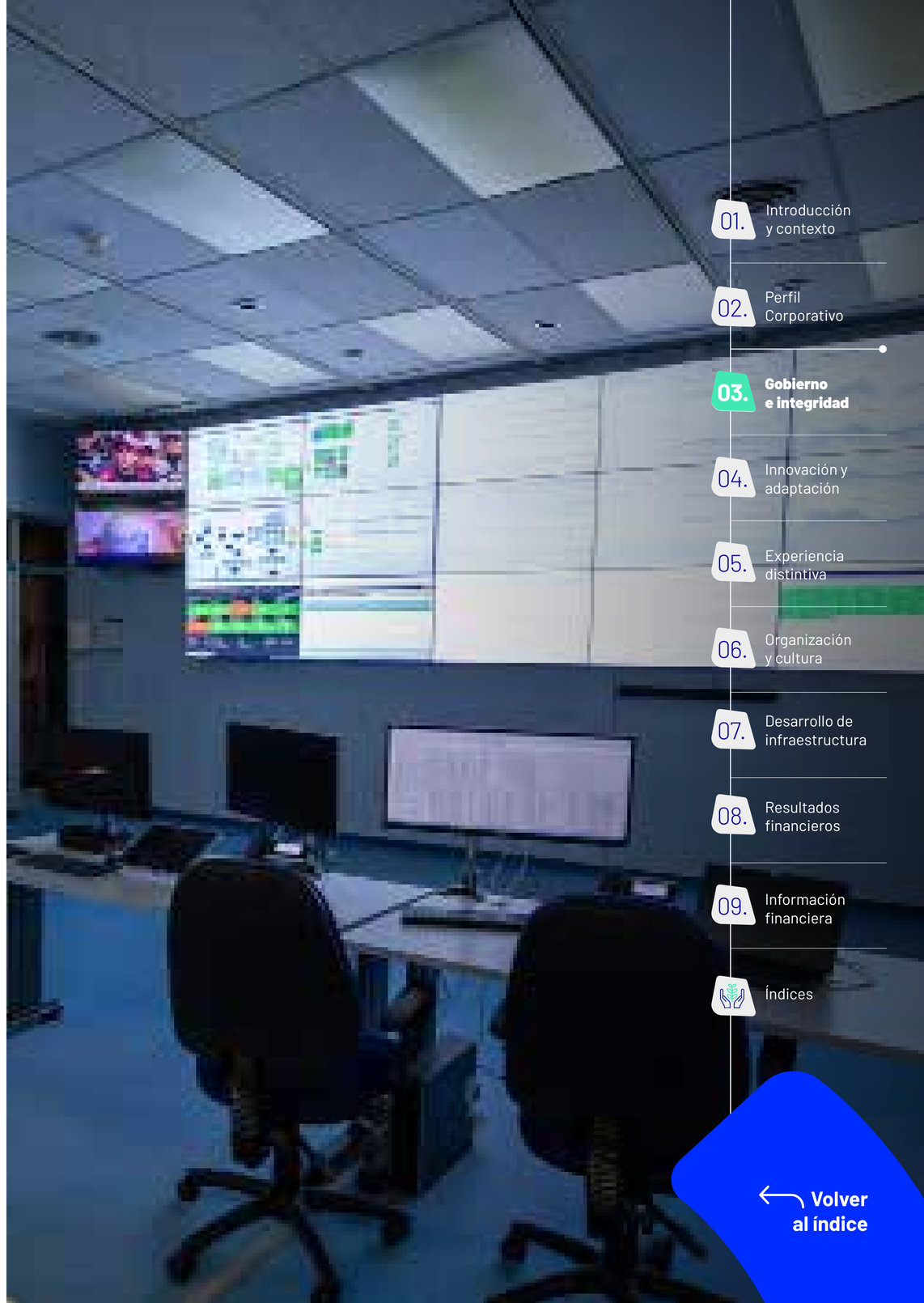
Objetivo: comprender los posibles riesgos y oportunidades relacionados con la legislación, la sociedad, las condiciones del mercado, la tecnología.

Fuente principal: NGFS Net Zero 2050: un escenario utilizado por los bancos centrales con una trayectoria alineada con el Acuerdo de París que logra cero emisiones netas globales alrededor de 2050.

Un escenario sin acción para mitigar las emisiones globales de GEI.

Objetivo: comprender los posibles riesgos y oportunidades relacionados con el entorno físico y el sistema climático.

Fuente principal: UN IPCC RCP8.5: un escenario de peor caso en términos de emisiones, y con un aumento de temperatura extremo durante el siglo XXI. Utilizado por el Gobierno de Chile en su análisis de riesgos climáticos y adaptación.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Gestión de Riesgos

GRI 201-2

conceptual para la evaluación de riesgos climáticos del IPCC.

A nivel general, dado el despliegue territorial de las operaciones de Entel para brindar conectividad, la infraestructura de la compañía está sujeta a los diferentes efectos y riesgos físicos que se observan en toda la geografía local: incendios, inundaciones, altas temperaturas, estrés hídrico, entre otros. Los impactos de estos fenómenos dependerán de si la afectación se da solo a nivel de equipos o si, en casos más severos, ésta va acompañada de alteraciones de la continuidad del servicio. Por otra parte, al ser un servicio intensivo en el uso de energía y con la creciente demanda de datos, se pueden también dar impactos en la medida que los costos de este recurso aumenten o se deban hacer mayores inversiones en términos de eficiencia energética para cumplir tanto con las expectativas, como con legislaciones en la materia. En cuanto a la cadena de valor, las crecientes expectativas de los clientes, especialmente en los mercados de corporaciones y empresas, por la integración de estos temas, representan un riesgo, pero también una oportunidad de desarrollo de negocios digitales como habilitador climático. Por su parte, el trabajo con proveedores que también hacen un uso intensivo de la energía o que pueden ver afectada su cadena de distribución de equipos dados los fenómenos climáticos también representa un ámbito de gestión para planificar el trabajo y negocio de la compañía en los años próximos.

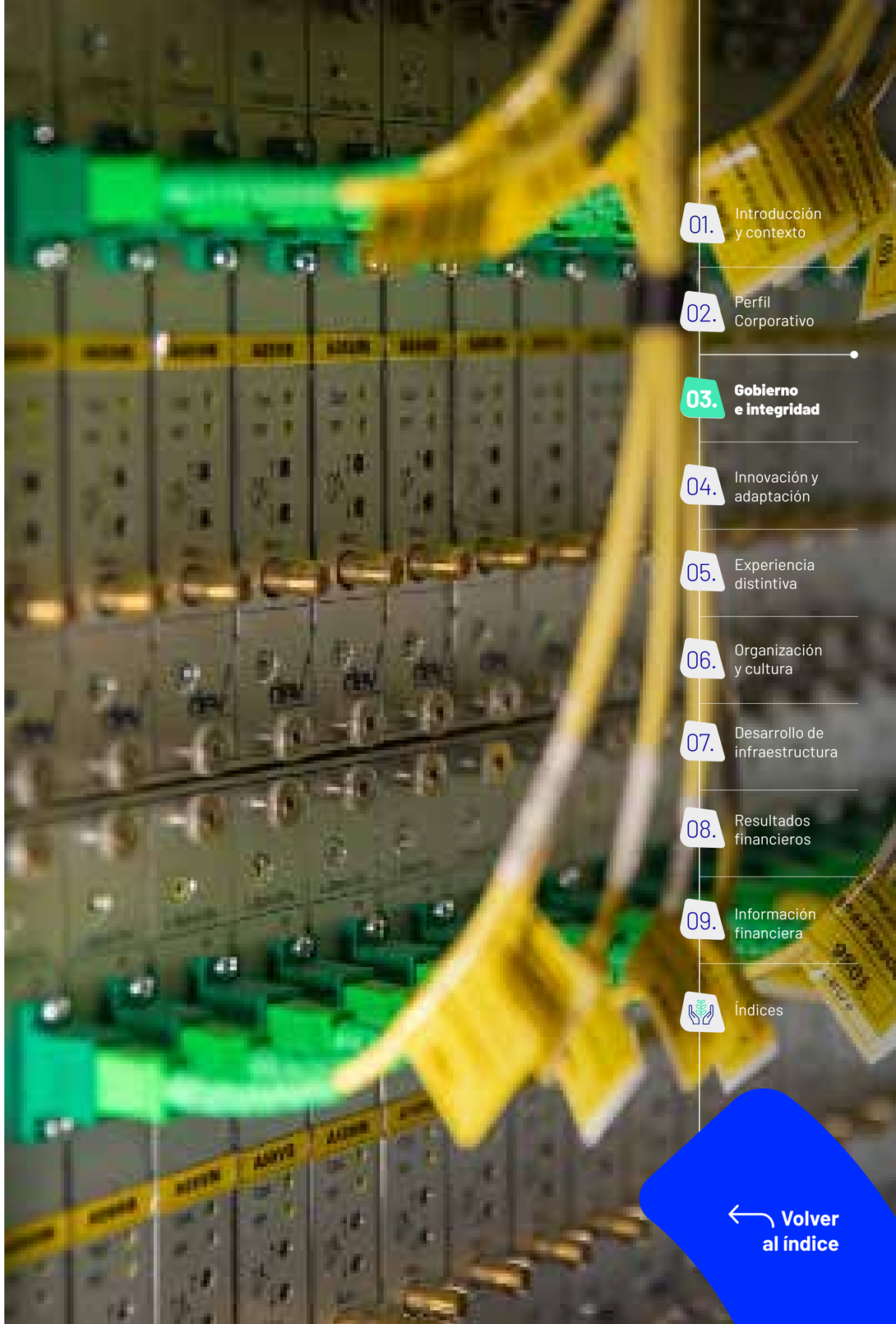
Los tres principales riesgos físicos y de transición identificados se detallan en la tabla a continuación:

Principales riesgos físicos identificados	Principales riesgos de transición identificados
Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos (p.ej., incendio, inundación, remoción de masa), con afectación de la calidad o continuidad de servicios.	Impacto reputacional negativo por no alinearse con las expectativas de los grupos de interés o no cumplir con los objetivos.
Aumento de los costos de energía y agua producto de factores climáticos (p.ej., temperaturas, estrés hídrico).	Regulación directa de la eficiencia energética en las operaciones.
Desabastecimiento de hardware y otros insumos por impacto en las cadenas de suministro producción, cadena logística).	Aumento y/o variabilidad de los precios energéticos (electricidad, combustibles).

Junto con los riesgos identificados, también se evaluaron oportunidades que tiene la compañía para contribuir a la mitigación de emisiones, principalmente a través de la habilitación de sistemas de información y tecnologías que permitan a diferentes actores de su cadena de valor -particularmente sus clientes- mitigar y evitar emisiones de GEI o gestionar de mejor manera aspectos críticos de su gestión relacionados con efectos del cambio climático, por ejemplo, la escasez hídrica.

El detalle e índice de divulgación de TCFD para Entel, incluyendo todos los riesgos identificados[1].

1. Disponible en Ver más



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de Riesgos

Plan de Difusión y Capacitación en Gestión de Riesgos

GRI 412-2

Contamos con una plataforma de colaboración interna (SharePoint) con las políticas y procedimientos en materia de gestión de riesgos, para que las distintas áreas de la compañía puedan consultarlos.

- Capacitación a la primera línea de la compañía (Comité de Gerentes)
- Desayunos semestrales con los coordinadores y referentes de Continuidad de Negocio y Gestión de Riesgos
- Evento corporativo de reconocimiento a la gestión de riesgos
- Lanzamiento de curso corporativo en formato e-learning
- Taller de gestión de riesgos en la "Semana de la integridad"

En total, 475 personas participaron en Chile en capacitaciones y cursos sobre gestión de riesgos durante 2022.

Participación de colaboradores en capacitaciones de gestión de riesgos realizadas en 2022

	VP Tecnología y Operaciones	Mercado Corporaciones	Mercado Personas	Mercado Empresas	VP de Finanzas	VP de Capital Humano	Gerencia Legal	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Total
Gestión de MRE (e-learning)	18	36	18	5	15	10	4	5	4	115
Taller sobre conceptos generales en Semana de la Integridad	31	-	4	3	31	9	6	5	4	93
Continuidad de negocio	111	19	41	-	1	4	-	0	0	176
Taller de monitoreo de mitigadores (Sistema de GR Archer)	13	4	8	5	8	8	4	8	4	62
Riesgos de derechos humanos	8	3	2	1	-	7	1	3	1	26
Riesgos del cambio climático	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3
Total	**181**	**62**	**73**	**14**	**58**	**38**	**15**	**21**	**13**	**475**



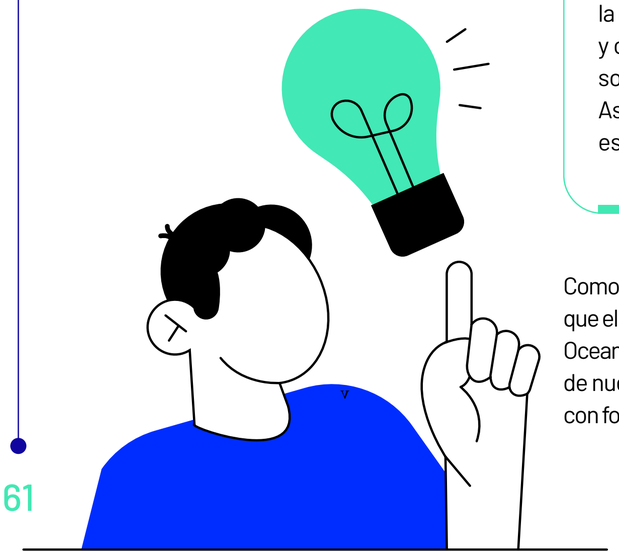
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de Riesgos

Riesgos emergentes: Adelantando el negocio del futuro

Como parte del modelo de gestión de riesgos de Entel, junto a la Gerencia de Innovación se analizan periódicamente los potenciales cambios y tendencias que podrían generar un impacto alto o muy alto en el largo plazo para el negocio. Del análisis efectuado al cierre de 2022, los riesgos emergentes más significativos para la compañía se relacionaban con nuevas herramientas digitales y espacios virtuales en constante desarrollo donde una empresa de tecnología y comunicaciones como la nuestra no solo debe participar proveyendo un servicio de conexión, sino también desarrollando productos y experiencias competitivos, pero sobre todo seguros y comprometidos con la transformación responsable.



Sistemas de Inteligencia artificial (IA) generativa que competirían con los negocios basados en datos

Estamos viviendo un gran cambio impulsado por herramientas basadas en inteligencia artificial generativa, una forma de aprendizaje e integración automática de contenidos e información para realizar de forma instantánea ciertas tareas. Esta se sirve de grandes cantidades de datos para su funcionamiento y un estudio de Gartner señala que también representará en 2025 un 10% de todos los datos producidos. Ejemplos de estas herramientas ya son conocidos como Chat GPT, Stable Diffusion y Whisper, que tienen la capacidad de generar contenido nuevo en formato de texto, video e imagen. Muchas de estas herramientas son gratuitas y su utilización y programación es relativamente simple.

Esto representa un desafío para Entel en la medida que los contenidos y programas generados mediante IA generativa pueden transformarse en sistemas de creación de contenido de mayor complejidad más accesibles que competirían con el diseño de productos y contenidos digitales basados en datos que está impulsando la compañía. Esto no solo podría impactar la capacidad de la compañía de generar valor mediante el diseño y comercialización de herramientas y sistemas de IA, sino también puede acarrear riesgos reputacionales y legales ya sea por infracciones relacionadas con la propiedad intelectual en el contenido generado por Entel, o por sesgos en la toma de decisiones basadas en modelos autónomos. Incluso, en el futuro y con un mayor grado de aprendizaje y mejoramiento, podrían reemplazar software y hardware asociados al modelo de negocio tradicional de Entel. Asimismo, presentan también un aumento de los ciberataques que utilicen estas tecnologías y de su eficiencia, basada en el aprendizaje automático.

La irrupción del "metaverso" y las nuevas experiencias para los consumidores del futuro

El metaverso mezcla la realidad física con la virtualidad digital y se ha transformado en un paradigma de la convergencia tecnológica. Aún está en sus primeras fases de desarrollo, pero existen compañías que ya están invirtiendo con fuerza en él. Más allá de los videojuegos, algunos músicos experimentan con conciertos y equipos deportivos invitan a estadios, partidos y tiendas -donde se pagan y comercializan "cosas"- en el metaverso. La demanda no solo por mejores experiencias de conectividad y calidad de servicio, sino también por experiencias virtuales renovadas, que no sería posible realizar en el mundo real, crecería significativamente. Según un informe de Bloomberg Intelligence de 2022, el valor del metaverso se situaba en USD 500.000 millones, con posibilidad de crecer a USD 800.000 millones para 2024. Esto supone un desafío para Entel, su red, el diseño de experiencias de uso y atención, pero también para el modelo de negocios tradicional donde muchas de las tecnologías o terminales actuales podrían ser reemplazados.

Mientras la tendencia aún se está definiendo, los caminos de inversión y desarrollo que debería tomar la compañía aún son no solo inciertos, sino también podrían llegar a ser muy costosos. Sin embargo, un desarrollo a destiempo podría implicar no solo la pérdida de oportunidades de creación de valor, sino también generar riesgos reputacionales donde actores fraudulentos podrían engañar a los clientes en estos espacios inmersivos aun desregulados. Asimismo, los riesgos de uso como el ciberbullying u otras consideraciones éticas vinculadas a la oferta de productos virtuales también pueden implicar riesgos para la compañía como proveedora de servicios, ello sin contar el posible aumento de ciberataques o infracciones a la regulación en temas de almacenamiento, uso y protección de datos personales dado el gran volumen de datos implicados.

Como Entel, observamos junto a nuestros equipos especialistas todas las implicancias que el avance de estas nuevas tecnologías puede tener para el negocio del futuro. Entel Ocean ya se encuentra trabajando con estas tecnologías, específicamente en el diseño de nuevos productos y servicios B2B. El desarrollo de productos en la unidad digital con foco específico en la entrega de soluciones avanzadas ofrece también resguardos en relación con la ética digital y uso de datos, lo que hasta hoy podría ser una ventaja. Asimismo, el foco más inmediato de atención también se ha puesto en la prevención de ciberataques más sofisticados, basados en este tipo de herramientas, incorporando mayores resguardos tanto en la red, como en conocimientos y capacitación de los equipos especializados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entorno Normativo

Entorno Normativo en Chile

Nuestro país posee una legislación bastante adelantada en el ámbito de las telecomunicaciones e históricamente ha aplicado políticas que concitan un amplio consenso técnico en esta materia que ha sido clave para el avance de la industria.

Los principales instrumentos regulatorios aplicables a nuestra actividad son la Ley General de Telecomunicaciones (18.168) y sus normas complementarias. Este cuerpo legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones; señala cómo deben someterse a concurso los servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando, por razones técnicas, solo es posible la participación de un número limitado de empresas; ordena la interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías, y permite la libre fijación de precios y tarifas a público para estas prestaciones.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es responsable de aplicar la Ley 18.168, lo que incluye la organización de los concursos públicos para asignar concesiones de uso del espectro radioeléctrico.

En Chile, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias y permisos que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones. Estos son entre otros:

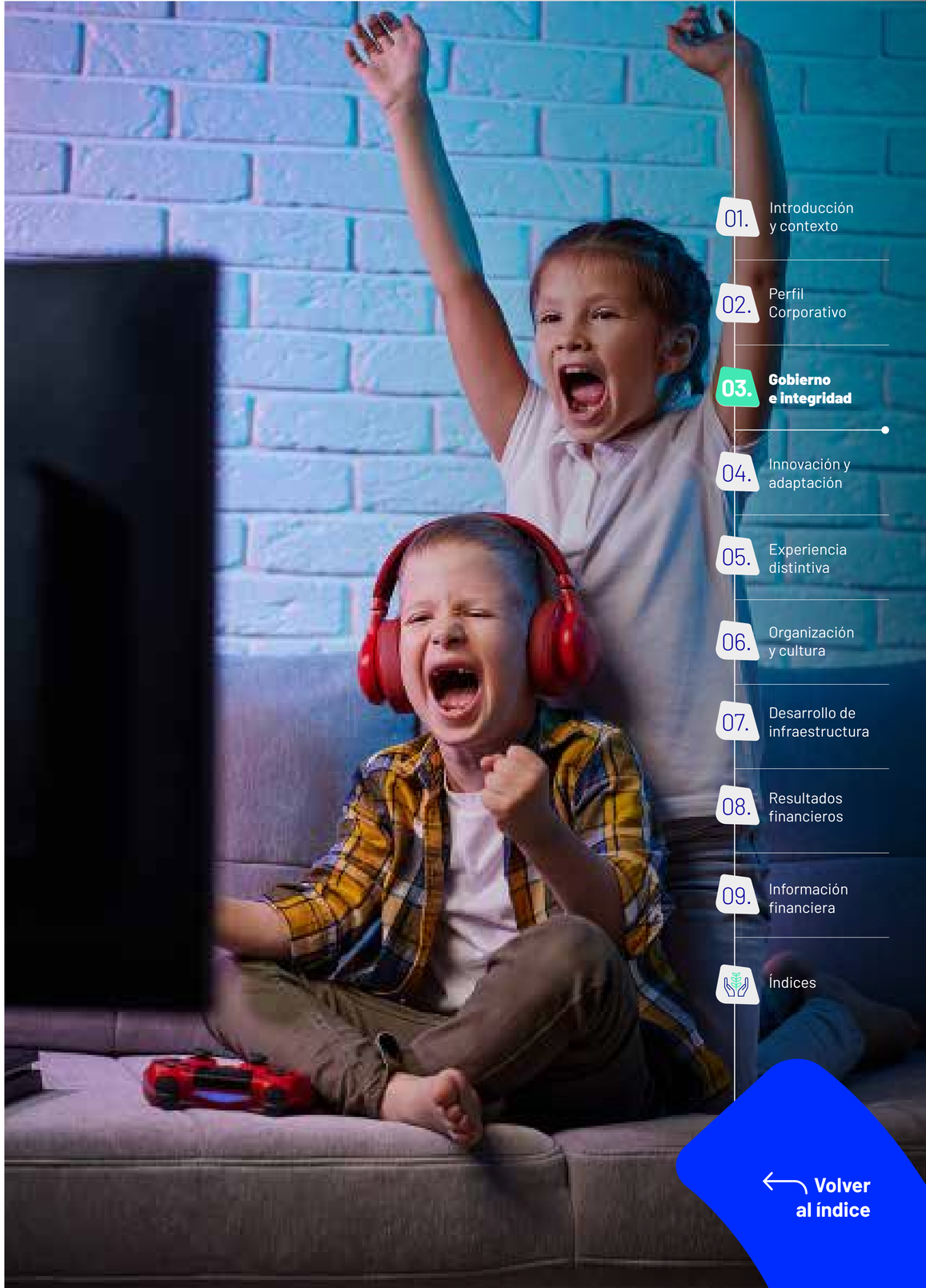
- Servicio público telefónico local
- Servicio público de telecomunicaciones inalámbrico
- Servicio público de voz sobre internet
- Servicio limitado de televisión
- Servicio telefónico de larga distancia internacional
- Servicio público de transmisión de datos
- Servicio público de transmisión de datos móviles por satélite
- Servicio público telefónico móvil digital
- Servicio intermedio de telecomunicaciones

Cambios en el Entorno Normativo Chileno durante 2022

- **Despliegue de Concursos 5G**
  Luego de las asignaciones de espectro en la banda 3,5 GHz para las prestaciones de servicios con tecnología 5G en 2021 y una vez publicados los decretos respectivos en el mes de octubre, se autoriza la explotación comercial a partir de diciembre de ese mismo año. Conforme a las obligaciones del concurso, Entel durante el año 2022 da cumplimiento a la entrega de la primera fase de su proyecto con más de 1.105 estaciones bases -las que fueron autorizadas dentro del plazo comprometido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones- de conformidad al proyecto técnico presentado. Dicho proyecto consideraba la obligación de ejecutar dentro de los primeros 12 meses desde la publicación del decreto de concesión las estaciones base 5G de dicha etapa.

A partir de diciembre 2022, Entel inicia el proceso de recepción de obras de la Fase 2 de su proyecto técnico. Para esta segunda etapa debe cumplir con disponibilizar el servicio 5G en un total de 260 estaciones bases, considerando, en conjunto con el despliegue ya realizado en la etapa 1, entregar conectividad a todas las capitales regionales y capitales provinciales, a 199 hospitales públicos, 24 ministerios, 16 intendencias, además de la cobertura en 67 polígonos de cobertura complementarios.

En el caso de las concesiones para servicios 5G en la banda 26 GHz, durante 2022 se publicaron los decretos de concesión otorgados a Entel. Debe recordarse que en dicho certamen se asignó el bloque 4 en 20 polígonos comunales conforme a las propuestas de adjudicación presentadas oportunamente. De acuerdo al proyecto técnico presen-



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Entorno Normativo

tado y las bases de dicho concurso, el despliegue de la red debe realizarse en un plazo máximo de 2 años desde la publicación de los respectivos decretos.

- **Reordenamiento y uso de espectro**

A través de una consulta pública al mercado e interesados, finalizada en enero de 2022, la Subsecretaría de Telecomunicaciones levantó información necesaria para proceder a un reordenamiento del espectro asignado entre las frecuencias 3,4 GHz y 3,6 GHz. Lo anterior responde a la necesidad de que los operadores con concesiones en ese espectro cuenten con asignación continua en esa banda en la medida que la existencia de asignaciones discontinuas en la misma impide a los concesionarios desplegar todo su potencial y entregar servicios más eficientes de cara a la llegada de la quinta generación. Además, existía a principios de 2022 un total de 40 MHz [actualmente 50 MHz] dispersos en la banda que el Estado igualmente podría reordenar con el fin de convocar a un nuevo concurso público 5G.

Luego del cambio de gobierno y de las autoridades sectoriales verificado en marzo de 2022, el Subsecretario de Telecomunicaciones inició un proceso de diálogo con la industria para analizar y materializar la forma de implementar dicha política pública. Este proceso dio lugar a una solicitud de aclaración formulada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) respecto de la Resolución N°62 de 2020. Esta solicitud ha tenido por objeto esclarecer que lo resuelto por el TDLC en dicha oportunidad no limita a la autoridad reguladora en sus facultades privativas para otorgar prestaciones o atributos móviles sobre las bandas de frecuencias ya asignadas con usos o atributos de servicios fijos inalámbricos, sujeto a condiciones y contraprestaciones equivalentes a las que habrían tenido lugar en un concurso público, en caso que algún actual titular de esas concesiones así se lo solicite. Fruto de dicha solicitud, durante los primeros días de enero 2023 el TDLC ha resuelto acoger la solicitud de aclaración determinando que lo señalado en la Resolución N°62 respecto de la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289 y N°1.953 (congelamiento, y descongelamiento parcial de la banda de 3.400-3.600 MHz), no restringe la facultad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de modificar las concesiones vigentes en la medida en que lo permita la normativa sectorial aplicable.

De esta forma, la Subsecretaría de Telecomunicaciones queda en situación de ejercer sus propias facultades administrativas y reguladoras para avanzar en el ordenamiento y otorgamiento de uso móvil a la banda de los servicios fijos inalámbricos que operan en la banda 3.400-3.600 MHz. Cabe observar que en contra de lo resuelto por el TDLC un operador ha entablado recursos procesales ante la Excelentísima Corte Suprema.

- **Roaming Automático Nacional (RAN) y Operación Móvil Virtual (OMV)**

En febrero de 2022 entró en vigor el reglamento de la Ley 21.245, que introdujo cambios a la Ley General de Telecomunicaciones para regular las condiciones técnicas, económicas, operativas y comerciales que deben contener las ofertas de facilidades de roaming automático nacional (RAN) y operaciones móviles virtuales (OMV). Estas ofertas están sujetas a la aprobación de la Subtel.

En marzo de 2022 Entel presentó ante la Subtel su propuesta de ofertas de RAN en localidades obligatorias, en situaciones de emergencia, para un nuevo operador y para OMV interesados. Si bien durante el último año la subsecretaría solicitó información complementaria , al cierre de esta memoria aún no se habían informado sobre las tarifas definitivas que se deberán aplicar a estas ofertas. Sin perjuicio de ello, confor-



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entorno Normativo

me a la ley, el servicio de roaming nacional está operativo en las localidades obligatorias y beneficiadas por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones desde octubre de 2020. Por otra parte, las ofertas para nuevo operador y OMV también deben ser revisadas y aprobadas por la Fiscalía Nacional Económica, a propósito de lo dispuesto en el fallo de la Corte Suprema que determinó los límites de espectro.

- **Velocidad de acceso a internet**
  En cumplimiento de la Ley 21.046 de 2017, que estableció la obligación de garantizar una velocidad promedio de acceso a internet, en 2022 se realizó la segunda licitación del organismo técnico independiente (OTI) responsable de medir la velocidad de navegación (el primer proceso se había declarado desierto). Tras revisar las ofertas económicas y técnicas de tres postulantes, un comité representativo decidió adjudicar al Consorcio M&M (MedUX y Microsystem) el cargo de OTI. Una vez firmados los contratos con el adjudicatario, se dará inicio al proyecto técnico de implementación, que se estima tomará un plazo de entre 10 y 12 meses.

- **Procesos tarifarios móviles**
  La Subtel inició el proceso tarifario de las concesionarias móviles para el establecimiento de las tarifas del quinquenio 2024-2029. Entel, Movistar, Claro, VTR y WOM debían ingresar hasta el 21 de enero de 2023 sus propuestas de bases técnico-económicas. Previamente, la Subtel reconoció a través de reuniones y oficios la necesidad de revisar los ítems sujetos a fijación tarifaria y ajustar los procesos de las concesionarias fijas a procesos simultáneos, tal como se hace con las compañías móviles. Entel coincide en la conveniencia de simplificar los procedimientos que está revisando la autoridad sectorial.

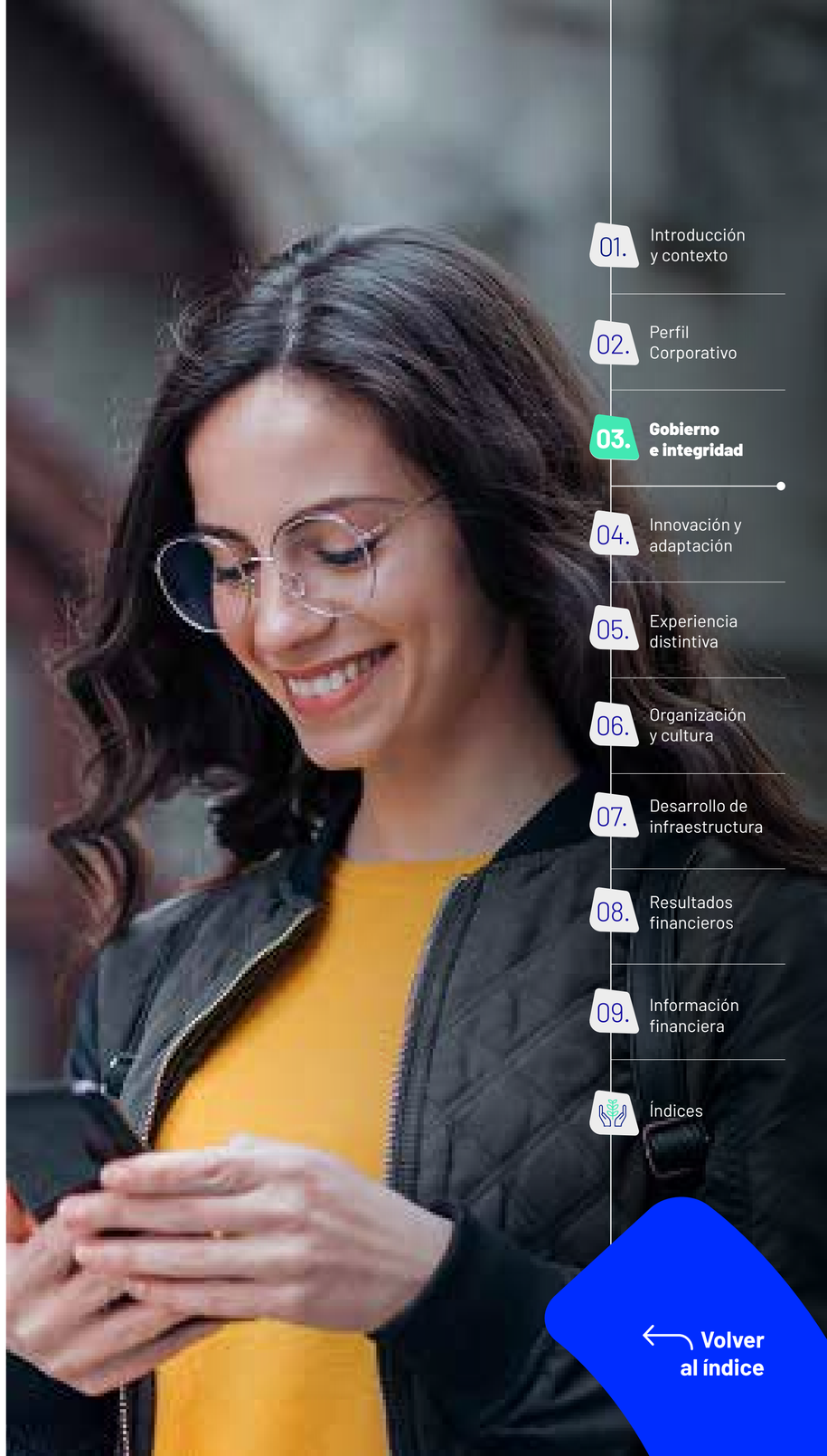
- **Plan de Gestión y Mantención de Líneas Aéreas y Subterráneas de Telecomunicaciones**
  En enero de 2023, Subtel presentó para el trámite de toma de razón en la Contraloría General de la República (CGR) una nueva propuesta de reglamento que hace operativas las obligaciones contenidas en la Ley 21.172 de 2019, que modificó la Ley General de Telecomunicaciones, estableciendo las obligaciones generales que regulan el tendido y retiro de líneas aéreas y subterráneas para servicios de telecomunicaciones. Una primera propuesta reglamentaria que se había presentado durante 2021 a la Contraloría General de la República fue retirada antes de finalizar el trámite de toma de razón, luego de que las compañías de telecomunicaciones pidieran aclarar algunos aspectos que no se precisaron con suficiente detalle, no se ajustaban a las definiciones legales de la Ley 21.172, o que complicaban el despliegue de redes. La nueva propuesta modifica algunos puntos, pero mantiene gran parte de las diferencias contenidas en la primera versión.

Proyectos de ley en trámite

La amplia diversificación y el tamaño del Grupo Entel nos permiten mitigar las consecuencias de una eventual regulación adversa e incluso crear nuevas oportunidades de negocios. Sin embargo, en el marco de una industria tan regulada como la nuestra, no es posible descartar el surgimiento de cambios regulatorios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento de la empresa. Por eso, monitoreamos los proyectos de ley que se discuten en el Congreso que pueden modificar nuestro marco regulatorio. Actualmente, los de mayor interés son:

- El proyecto de ley que reconoce el acceso a internet como servicio público de telecomunicaciones.
- El proyecto de ley que modifica diversos cuerpos legales para incorporar el principio de equidad digital entre los estudiantes, asegurar su conectividad y el acceso a internet como herramienta esencial en el derecho a la educación.
- El proyecto de ley de protección y tratamiento de datos personales, que actualiza la legislación vigente de acuerdo con los estándares internacionales y propone la creación de una agencia de protección de datos personales.
- El proyecto de ley marco de ciberseguridad, que busca ampliar y fortalecer el trabajo preventivo frente a los ataques en el mundo digital.

En Entel aprovechamos todas las instancias permitidas por la ley para expresar nuestra opinión sobre los posibles cambios regulatorios, ya sea de manera individual o como gremio, a través de Chile Telcos.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entorno Normativo

Entorno Normativo en Perú

El modelo peruano de telecomunicaciones se caracteriza por promover la inversión privada, con un marco normativo general que ha permitido el desarrollo de la industria y una alta intensidad competitiva en el mercado móvil. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el órgano rector del sector y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), el regulador.

Las principales normas que regulan al sector son la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura. Este marco normativo establece las competencias de las autoridades sectoriales, los lineamientos generales y las políticas de concesiones (reglas de acceso al mercado), de asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), de acceso universal, de interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías, de libre y leal competencia, y la libre fijación de tarifas, entre otras materias.

Estas reglas generales son complementadas por diversos planes nacionales y técnicos expedidos por el MTC, relativos a espectro, numeración y señalización, entre otras disposiciones, así como por regulaciones emitidas por OSIPTEL sobre las condiciones de uso de servicios públicos de telecomunicaciones, tarifas, interconexión, reclamos de usuarios, cobertura y calidad de atención y servicio, entre otros temas.

Entel Perú cuenta con distintas concesiones y registros que nos habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:

- Servicio público de comunicaciones personales (PCS)
- Servicio público de portador local
- Servicio público de telefonía fija
- Registro de Valor Añadido (Internet, SMS, entre otros)
- Registro de Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Servicio público de portador de larga distancia nacional e internacional
- Servicio público de radio troncalizado



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entorno Normativo

Cambios en el Entorno Normativo Peruano durante 2022

- **Norma de Requerimiento de Información Periódica**
  Osiptel aprobó una nueva norma que rige los pedidos recurrentes de información que deben reportar los operadores de manera trimestral, semestral y anual.

- **Cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles**
  En mayo de 2022 Osiptel fijó los nuevos cargos móviles que regirán hasta el 4 de mayo de 2026. En este proceso se redujo el cargo en aproximadamente un 20% respecto al valor vigente.

- **Cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en la red fija local, transporte conmutado local y de larga distancia nacional, enlaces de Interconexión y adecuación de red**
  En noviembre de 2022 Osiptel publicó su propuesta de nuevos cargos de interconexión, con reducciones de más del 50% del valor vigente en algunos casos. Se espera que los cargos se fijen durante el primer semestre de 2023.

- **Modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**
  Buscando una solución a la problemática del simswapping, entre otros, se establecen nuevas reglas para determinadas transacciones del servicio móvil, como la reposición de simcard, la cesión o la contratación de nuevas líneas móviles. En todos esos casos, se requiere el uso obligatorio de una contraseña única, además de la biometría de huella dactilar y la exhibición del DNI, para que proceda la transacción. No obstante, a la fecha de elaboración de esta memoria, el uso de la contraseña única se ha prorrogado al 31 de marzo de 2023.

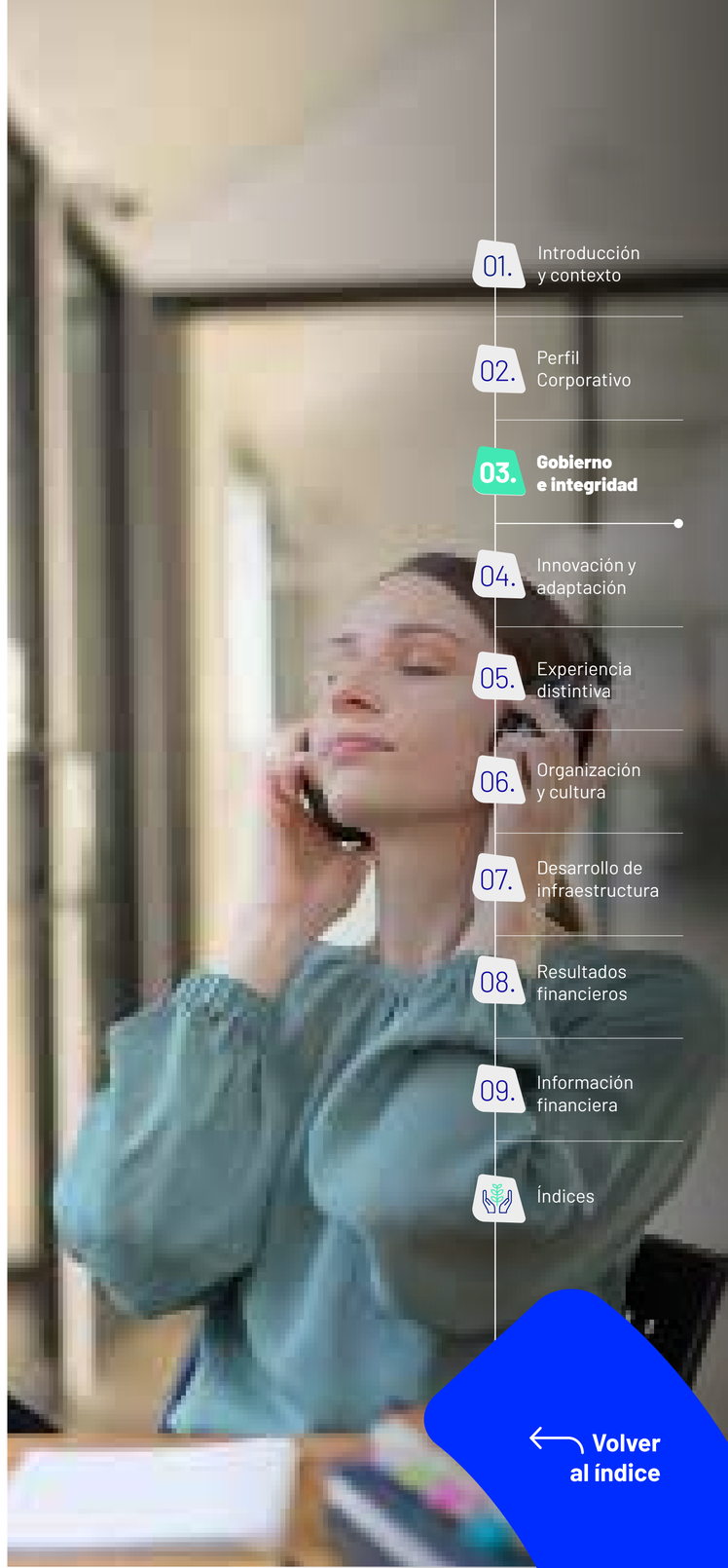
- **Modificación de la norma técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTEL**
  La norma técnica fue aprobada en 2021, con el objetivo de establecer un sistema que recopile las condiciones ambientales para la medición, y que ésta se realice de manera remota, desde el terminal móvil (vía el APP de cada operador) o fijo del usuario. Dada la complejidad del desarrollo tanto a nivel de Osiptel como de los operadores por diversos aspectos (legales, operativos, presupuestales, etc), se extendió el plazo de inicio de vigencia de esta nueva forma de medición de velocidad. Se estima que este nuevo sistema entre en operación durante el 2023.

- **Aprobación de la Ley 31.487, que regula la fijación de tarifas tope de reconexión de servicio**
  En julio de 2002 se dictó la ley que otorga facultades a Osiptel para fijar tarifas tope por reconexión, traslado y cambio de número de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otras prestaciones contempladas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Osiptel, en cumplimiento del mandato de esta ley, inició el proceso de revisión y fijación de las tarifas tope del servicio de reconexión y otros, que debería concluir en el tercer trimestre de 2023. La Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN) criticó esta ley por atentar contra la autonomía del organismo regulador y pretender fijar tarifas tope en una economía social de mercado, donde las tarifas principales no están reguladas.

- **Implementación de la Fase 3 de RENTESEG**
  El RENTESEG[1], creado por decreto legislativo en 2017, establece la obligatoriedad de la biometría dactilar para la activación de líneas. En 2022 se inició la tercera y más compleja fase de su implementación, dado que todas las activaciones deberán pasar primero por múltiples listas de validación. El plazo para la entrada en vigor de esta medida se aplazó hasta abril de 2023, pero a nivel de industria se está solicitando una nueva prórroga. Por otro lado, el Congreso aprobó una ley que exige acreditar la propiedad del equipo terminal ante la empresa operadora con una boleta o factura para la activación del servicio móvil, lo cual desnaturaliza las disposiciones del RENTESEG. Se espera que esta ley sea modificada.

- **Señalización IP**
  En abril de 2022 el MTC aprobó una modificación al Plan Técnico Fundamental de Señalización, mediante la cual establece como potestativo el uso de la señalización SS7, abriendo espacio para el uso de la señalización IP. A la fecha, algunos operadores ya han solicitado cambiar la señalización SS7 por IP.

1. Aplicativo para el reporte de la información de los equipos terminales móviles por parte de los importadores, ensambladores, fabricantes en el país y concesionarios móviles.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entorno Normativo

Nueva definición de banda ancha

En cumplimiento de la Ley 31.207, en diciembre de 2022 el MTC aprobó las nuevas condiciones para considerar que una conexión de internet es banda ancha:

Denominación de acceso a internet	Velocidad mínima (Mbps)		
	Descarga efectiva	Carga efectiva	Porcentaje mínimo entre velocidad mínima y velocidad contratada
Banda Ancha para Internet Fijo	20	7	70%
Banda Ancha para Internet Móvil	5	2	70%

Ley de Velocidad Mínima Garantizada

La Ley 31.207 estableció dos obligaciones para las empresas que proveen este servicio de internet de banda ancha: brindar 70% de velocidad mínima garantizada a las conexiones y aplicar una asimetría de 3:1 1:3 en la relación de velocidad de subida y bajada. De acuerdo con la reglamentación expedida por Osiptel, el incremento de velocidad se aplicaba en dos fases: un 52% de velocidad mínima garantizada al 3 de marzo de 2022 y 70% al 3 de diciembre del mismo año, tanto para los nuevos usuarios como para la base de abonados. Además, se dispuso que la obligatoriedad de la asimetría regía desde el 3 de diciembre de 2022.

Esta norma fue ampliamente cuestionada por especialistas del sector e incluso por el organismo regulador, que decidió suspender la aplicación de la asimetría hasta julio de 2023. Asimismo, la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República se encuentra revisando un proyecto de ley que establece una solución a los problemas generados por esta norma. Por su parte, Entel interpuso una acción de amparo contra esta ley, que se declaró fundada en primera instancia en diciembre de 2022.

Inicio del reordenamiento de la banda 800 MHz

En diciembre de 2022 se inició el proceso de reordenamiento (recanalización y cambio de ubicación) de la banda de 800 MHz, que se espera que culmine en julio de 2023. No obstante, a la fecha de elaboración de esta memoria, el MTC no había presentado la propuesta de reordenamiento conforme al cronograma aprobado. Entel tiene asignación en esta banda, pero pese a estar atribuida para el servicio móvil, se debe esperar el reordenamiento para que sea viable su uso.

Reanudación de la licitación AWS 3 -2300

En 2021 la Agencia de Promoción de la Inversión Privada convocó a una licitación pública para asignar a nivel nacional los rangos de frecuencias 1.750-1.780 MHz, 2.150-2.180 MHz y 2.300-2.330 MHz, apropiadas para las tecnologías 4G y 5G. Entel Perú participó con éxito en la etapa de precalificación. No obstante, el proceso fue suspendido en febrero de 2022, pocos días antes de la fecha consignada para la adjudicación. Al cierre de la presente memoria, el proceso se había reiniciado y la primera etapa de consultas vencía el 28 de febrero de 2023. Se espera que las bandas se adjudiquen durante el primer semestre de este año.

Aprobación de la Ley 31.456, que amplía la vigencia de la aprobación automática de infraestructura

En el marco de la Ley 29.022, es posible desplegar infraestructura de telecomunicaciones bajo un régimen de aprobación automática, cumpliendo ciertos requisitos formales y autorizaciones previas en casos de excepción. Esta norma venció en mayo de 2022. En el Congreso se presentó un proyecto que planteaba volver a un régimen de evaluación previa. Sin embargo, finalmente se aprobó otro proyecto que mantiene el régimen de aprobación automático hasta 2032.

Operación de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO)

Luego de varios intentos de adjudicar la administración, mantenimiento y operación de la RDNFO, el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) decidió administrar directamente la red dorsal. En octubre de 2022 se aprobó una disposición que establece el beneficio de pago cero para las empresas que utilicen esta red para proveer servicios públicos de telecomunicaciones a las entidades del Estado. Entel, como empresa usuaria, tiene gran expectativa por conocer las acciones que se realizarán para la mejora en la administración, operación y mantenimiento de la RDNFO, así como su destino final, al haber vencido el plazo otorgado al Grupo de Trabajo Sectorial que tenía como encargo elaborar y proponer criterios que permitan garantizar la continuidad de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Renovación de concesiones

Entel mantiene más de 15 proceso de renovación de concesiones en curso, asociados a las bandas 800 y 3.500 MHz, y a servicios portadores y de larga distancia. Al cierre de este reporte, ya se contaba con los informes finales de evaluación de cada uno de los procesos.

Proyectos de ley y cambios normativos en trámite

- Proyectos de ley que plantean un incremento sustancial de los montos comprendidos en la escala de multas de Osiptel.
- Proyectos de ley que planteen declarar el acceso a Internet como un derecho fundamental.
- Proyecto de ley que plantea la prohibición de la venta ambulatoria.
- Proyecto de ley que restringe la realización de llamadas vía call center para publicidad y oferta de servicios.
- Proyectos de normas de la Osiptel que buscan establecer un nuevo enfoque para la determinación de la cobertura que reportan las empresas operadoras.
- Modificación planteada por Osiptel al Reglamento General de Tarifas

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

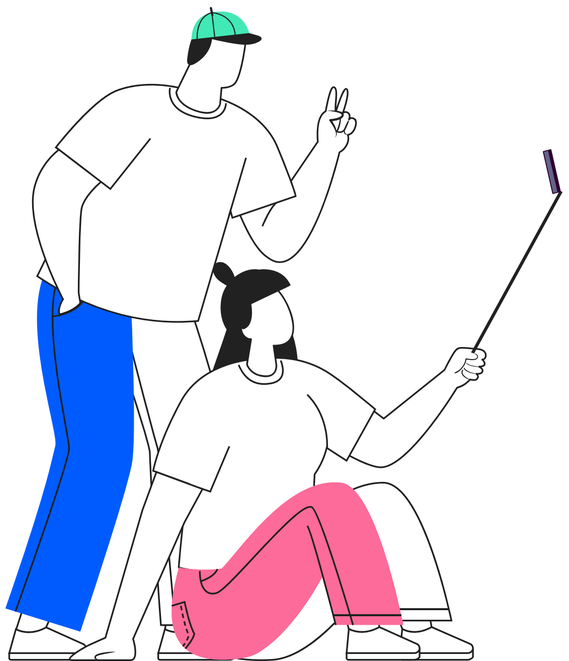
Volver al índice

Participación transparente
y relacionamiento con grupos de interés

GRI 3-3, 2-29

El trabajo y la comunicación con nuestros grupos de interés se estructura formalmente de acuerdo con un modelo de relacionamiento que establece los objetivos y la frecuencia de las interacciones con cada actor. La responsable de estas actividades es la gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que depende directamente de la Gerencia General. Una vez al año, esta unidad presenta los resultados de su gestión ante el Directorio. En tanto, el área de Comunicaciones Corporativas lleva la relación con los medios de comunicación y canaliza todas las consultas hacia los encargados específicos al interior de la compañía.

En 2022 se trabajó en una Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, aplicable a todas las áreas y estamentos de la organización, que se encontraba en proceso de validación al cierre de esta memoria. Esta política, aplicable a todas las empresas del grupo y a sus proveedores, especialmente a aquellos que se relacionan con terceros y comunidades, entrega lineamientos para identificar, priorizar y definir los modos de relacionamiento con los grupos de interés. Asimismo, busca robustecer las capacidades de interacción de los diferentes actores que interactúan con la compañía e identifica los riesgos asociados según su caracterización.



Quejas y Reclamos

GRI 2-25

Disponemos de un canal de denuncias abierto al público general y de un correo de contacto

sostenibilidad@entel.cl

Para temas medioambientales, la vía de contacto es el correo

medioambiente@entel.cl

Además, cada grupo de interés cuenta con canales específicos.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Participación transparente
y relacionamiento con grupos de interés

Grupos de Interés y Compromiso

Grupos de Interés	Compromiso	Principales canales de comunicación		Unidad a cargo del relacionamiento
Clientes y usuarios	Nos debemos a nuestros clientes. Buscamos ofrecerles productos y servicios innovadores que superen sus expectativas, con los más altos estándares de calidad. Nos interesa entregarles información veraz, clara y oportuna de todos nuestros productos y servicios, como también de cada actividad y acción relacionada con ellos.	• Servicio de atención a clientes • Tiendas • Atención web • Sitio web	• Redes sociales • Memoria integrada • Medios de comunicación • Publicidad y campañas de marketing	Comunicaciones Corporativas, Marketing y Experiencia de Clientes
Colaboradores y sindicatos	Fomentamos el involucramiento de todos nuestros colaboradores con el proyecto empresarial, garantizándoles un trato respetuoso y justo, con independencia del rol que desempeñen. Proveemos un ambiente donde las oportunidades de desarrollo se basan en el mérito laboral. Protegemos sus derechos fundamentales y promovemos la diversidad.	• Vicepresidencia de Capital Humano • Reuniones de equipo • Reuniones de jefatura	• Sindicatos • Comunicaciones internas • Memoria Integrada	Capital Humano
Accionistas, Inversionistas y directores	Basamos la relación con nuestros accionistas, inversionistas y directores en la lealtad y la excelencia en el desempeño de nuestras actividades, de manera de contribuir a la creación de valor y al desarrollo sostenible de la empresa, justificando la inversión que han realizado.	• Memoria integrada • Reuniones • Junta de Accionistas	• Entrega de información específica según requerimientos • Conferencias • Página web	Relación con Inversionistas
Socios comerciales	Mantenemos un trato profesional y de confianza con nuestros socios comerciales, resguardando la confidencialidad de sus antecedentes y la privacidad en las comunicaciones. Ofrecemos igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen convertirse en nuestros socios, mediante un proceso objetivo de evaluación que persigue siempre lo mejor para nuestros clientes.	• Relación directa desde equipos de distintas áreas del negocio		Transversal a distintas áreas del negocio
Proveedores, contratistas y distribuidores	Proporcionamos el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales, de forma que puedan elaborar sus propuestas, y analizamos las licitaciones mediante procedimientos objetivos. La elección de un proveedor responde siempre a principios de mérito y capacidad, de acuerdo con la calidad y costo del producto o servicio y del nivel de riesgo del proveedor.	• Contacto permanente desde el área de Proveedores • Reuniones de trabajo		Compras (gestión de proveedores) y transversal a distintas áreas del negocio
Comunidades y medio ambiente	Construimos vínculos directos, transparentes y respetuosos con la comunidad y el medio ambiente, para lo cual promocionamos tecnologías limpias e iniciativas que favorezcan el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, acercando a sus habitantes a la tecnología y a las oportunidades que esta conlleva. Velamos por mantener nuestra independencia respecto a intereses políticos, credos religiosos o cualquier asociación ideológica. Además, contamos con una Política Ambiental, donde se declara el compromiso por el cuidado del medioambiente y los principales lineamientos que rigen nuestra operación.	• Mesas de trabajo • Visitas en terreno • Reuniones específicas según requerimientos de información	• Sitio web • Redes Sociales • Medios de comunicación • Publicidad y campañas de marketing	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones y transversal a distintas áreas del negocio
Administración del Estado y otras autoridades	Promovemos una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto mutuo, la colaboración e integridad, cumpliendo con la Ley 20.730, que regula el lobby. Utilizamos los mecanismos internos para canalizar y gestionar reuniones con las autoridades locales y regionales, promocionar actividades y entregar obsequios e invitaciones a eventos.	• Reuniones periódicas a partir de requerimientos • Mesas de trabajo • Envío de información según normativa	• Memoria integrada • Visitas en terreno • Alianzas estratégicas • Sitio web • Redes sociales	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas del negocio
Competidores	Promovemos conductas leales y respetuosas con la competencia en todos los mercados donde participamos. Poseemos un modelo específico para prevenir prácticas contrarias a la libre competencia.	• Sitio web • Redes sociales • Asociaciones gremiales		Compliance, Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas de la compañía
Medios de comunicación	Trabajamos con medios nacionales y locales para informar a la comunidad de temas relevantes sobre conectividad, como programas e iniciativas de reciclaje electrónico que impulsamos, ciberseguridad y eventos culturales.	• Comunicación directa desde Comunicaciones Corporativas y comunicaciones de la compañía		Comunicaciones Corporativas y Marketing
Asociaciones y academia	Trabajamos con establecimientos de educación superior, centros de investigación y estudios, gremios y organizaciones empresariales para generar sinergias que aporten al desarrollo de la sociedad.	• Mesas de trabajo • Alianzas y proyectos en conjunto • Reuniones		Transversal a distintas áreas del negocio

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Participación transparente
y relacionamiento con grupos de interés

Gremios, Asociaciones u Organizaciones a los que la empresa pertenece

GRI 2-28, 415-1

En Entel buscamos colaborar con el perfeccionamiento del entorno legal, entendiéndolo como un habilitante para la modernización de las telecomunicaciones y la ampliación de la conectividad. Para ello, trabajamos junto a gremios, autoridades, empresas, universidades, centros de estudios y demás instancias donde podamos aportar nuestra visión y experiencia. Esta participación se centra especialmente en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, la protección de la información privada de nuestros clientes y, en el último tiempo, el impulso de la tecnología 5G.

Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos fue de $288.936.115 en Chile y $40.642.242 en Perú. Las contribuciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a $559.925.245. La política y el procedimiento de donaciones son parte del Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393), regulándose a través de dicha normativa. Asimismo, la Política Anticorrupción de la compañía identifica a las donaciones como un posible mecanismo de soborno, estableciendo normativas y procedimientos para asegurar que éstas se materialicen conforme a evitar dichos comportamientos. Cabe destacar que Entel no hace contribuciones a partidos políticos y, en consecuencia, no hubo aportes a instituciones de este tipo durante 2022. En el periodo reportado no hubo gastos o pagos a agencias de intermediación público-privada o lobby.

En 2022 nos relacionamos con las siguientes entidades:

Chile

- **Fundación Prohumana**
- **Unión Social de Empresarios, Ejecutivos y Emprendedores Cristianos (USEC)**
- **Pacto Global**
- **ACCIÓN Empresas**
- **Fundación Generación Empresarial**
- **Chile Transparente**
- **ACCESO TV A.G.**
- **GSMA**
- **Chile Telcos (Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G.)**
- **Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)**
- **Cámara Chilena Norteamericana de Comercio**
- **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)**
- **Centro de Estudio del Desarrollo**
- **Centro de Estudios Públicos**
- **Congreso del Futuro**
- **Fundación Libertad y Desarrollo**
- **Fundación País Digital**
- **SOFOFA**
- **Pride Conection**
- **Red+Activa**

Perú

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

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

04.
Innovación
y adaptación

4.1. Industria: transformación y nuevos desafíos
4.2. Modelo de innovación
4.3. Gestión de la información

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Industria: Transformación y Nuevos Desafíos

GRI 3-3

La innovación es un pilar estratégico para la compañía: nos permite visualizar los desafíos actuales y futuros que enfrentan las personas, empresas y nuestra sociedad en un entorno cada día más volátil de una manera propositiva, con el fin de entregar una propuesta de valor atractiva, relevante y transformadora. Este pilar se desarrolla en sintonía con los valores corporativos, como la empatía, la excelencia y la trascendencia ("Siente como tu cliente", "Hazlo increíble", "Cambia el mundo"), junto con contribuir a nuestro propósito de " acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad".

Principales tendencias para 2023

Hemos vivido cambios importantes en nuestras rutinas en los últimos años. Hoy existen nuevas formas de trabajar, comprar, estudiar y recrearse, y todas tienen en común un alto componente digital, lo que se refleja en el aumento de sobre un 30% en el uso de datos desde 2020. Este alto consumo además muestra que muchas de las soluciones tecnológicas que adoptamos durante la pandemia llegaron para quedarse y hoy su uso va en alza. De acuerdo con el monitoreo que realiza Entel, las tendencias tecnológicas que impactarán en los próximos años a nivel social, personal y productivo también tienen en común la conectividad y la digitalización, características que se verán potenciadas con la masificación de la fibra óptica y la red 5G.

Experiencias inmersivas

Si bien faltan años para su consolidación, el despliegue de lo que se conoce como metaverso — experiencias digitales inmersivas, las cuales son accesibles a través de dispositivos— ya está ocurriendo, empujado por la adopción de tecnologías como la realidad aumentada. En adelante, tendremos acceso a más aparatos como visores, cascos y gafas de realidad virtual, que permiten navegar e interactuar con otras personas y experiencias en mundos digitales. Una de sus aplicaciones es la telepresencia; situarse virtualmente en otros entornos y situaciones para realizar capacitaciones médicas o mineras ya es una práctica común y pronto veremos muchos más ejemplos en otras industrias, como la del entretenimiento.

Inteligencia artificial

Durante 2023 se seguirá extendiendo el uso de la inteligencia artificial para el desarrollo de nuevos servicios y la creación de experiencias significativas y simples que beneficien la calidad de vida de las personas, así como la aplicación de nuevas herramientas que impacten positivamente en la productividad de las industrias, todo de la

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Industria: Transformación y Nuevos Desafíos

mano del avance de la automatización y el internet de las cosas. Además, se prevé una explosión en el uso de la IA generativa: los algoritmos colaborarán con las personas en la creación de piezas musicales, películas, pinturas, acercándose a las capacidades humanas. Y si hasta hace poco nos conformábamos con asistentes virtuales del tipo Siri, desarrollos como Dall-e, de OpenAI —que crea imágenes a partir de frases escritas en lenguaje natural—, o el motor lingüístico GPT-3 —que ejecuta requerimientos complejos— harán que la IA sea aún más visible y poderosa.

Internet de las cosas

El IoT (por sus siglas en inglés) también incrementará su presencia de manera continua y transversal. A los dispositivos inteligentes de uso rutinario como parlantes, aspiradoras, cámaras y sistemas de riego inteligentes, se sumarán otros diseñados para contextos industriales, con capacidad de procesar datos en el dispositivo y optimizar procesos a través de la virtualización. Por ejemplo, los gemelos digitales —modelos virtuales creados para replicar y simular la conducta de un objeto o proceso físico, nutridos con datos provistos por sensores IoT conectados a esos objetos— permitirán hacer mantenimientos predictivos y explorar alteraciones de procesos para incrementar la eficiencia, la sostenibilidad y la seguridad de los trabajadores, entre otros.

Tema material:
Innovación y digitalización de la economía

Blockchain

Otra tendencia que está dando que hablar es el *blockchain*, un tipo de registro descentralizado — o base de datos distribuida en varios computadores o nodos— donde cada nodo obtiene su propia copia del registro, que se actualiza cada vez que alguien agrega una nueva transacción. Los bitcoins pusieron a esta tecnología sobre la palestra, pero lo cierto es que hace posible el intercambio de cualquier cosa de valor a través de internet, incluidos documentos bancarios, notariales, de orden judicial o gubernamental, todo esto sin necesidad de intermediarios, porque la prueba de confianza se entrega en la operación misma. Este último punto cobra especial relevancia en un entorno cada vez más digital. Un caso de uso prometedor son los *smart contracts*, que podrían significar un gran cambio en el ámbito laboral y cultural. Además, cabe destacar que la tecnología de cadena de bloques es uno de los principales habilitadores tecnológicos de la web3, una tendencia tecnológica y social que tiene su núcleo en la descentralización de los datos y servicios de internet.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Industria: Transformación y Nuevos Desafíos

Impactos de la innovación tecnológica

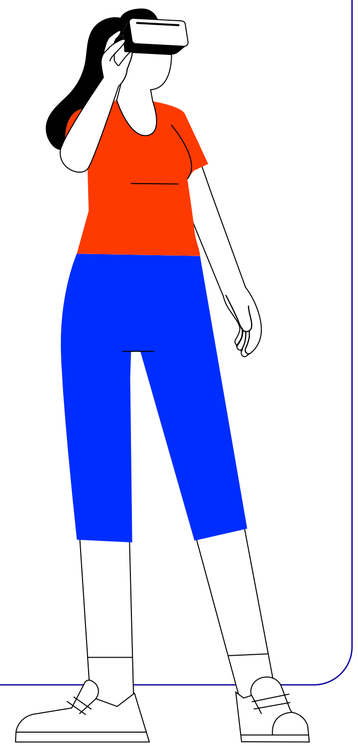
La tecnología es un habilitador para la transformación responsable de la sociedad, pero su avance también impone desafíos adaptativos. Esto nos obliga a estar evaluando constantemente sus potenciales impactos y las oportunidades que ofrece para generar valor, siempre bajo la premisa de poner a las personas en el centro.

En este contexto, cobra especial relevancia el despliegue de la 5G, nueva red móvil con mínima latencia, mayor velocidad de descarga y capacidad de habilitar nuevas tecnologías que permitirán una transformación sostenible. Estimamos que el acceso a conectividad de baja latencia abrirá infinitas posibilidades para, por ejemplo, la sensorización de operaciones críticas, el monitoreo del uso de recursos naturales y y la creación de nuevos servicios digitales a los que las personas podrán acceder en tiempo real y con mayor cobertura territorial. Por eso nos propusimos acelerar su expansión, con una inversión de USD 350 millones en tres años (2021-2023).

Distintos productos de nuestra oferta vigente poseen componentes de innovación digital que pueden generar impactos positivos en distintos niveles, incluido el económico, dado que aportan más competitividad y capacidad de crear valor. Es el caso de Digital Market, de Mercado Empresas, que facilita a organizaciones de todo tamaño el acceso a plataformas y servicios digitales que mejoran su productividad e impulsan su crecimiento. Por otro lado, productos como Onway, para la gestión de flotas, o las soluciones de ciberseguridad de Entel Ocean ofrecen de manera paquetizada funcionalidades robustas basadas en inteligencia artificial y *analytics*.

Muchas de estas soluciones también traen aparejados beneficios ambientales. El propio Onway, al hacer más eficiente el uso de las flotas vehiculares, puede aportar a la reducción de las emisiones de CO2. La plataforma Elements —una solución digital basada en internet de las cosas para el monitoreo de los caudales bombeados desde pozos profundos— permite hacer un uso más eficiente del agua y la energía utilizada en su extracción.

La **tecnología 5G también tiene gran potencial en otras áreas, como la telemedicina y la educación remota**. En mayo, junto a la municipalidad de Renca, efectuamos la primera prueba experimental 5G para educación en Chile, en la que estudiantes de la **escuela Domingo Santa María participaron en una clase de realidad inmersiva** donde estudiaron el cuerpo humano con **gafas de realidad virtual.**



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Industria: Transformación y Nuevos Desafíos

Además, la sociedad y la industria productiva requieren entornos seguros para desarrollar en plenitud sus capacidades.

En tal sentido, la combinación de visión por computadora, analítica avanzada e inteligencia artificial ha probado ser útil para resguardar la seguridad de los trabajadores de la minería En tanto, las plataformas Crowds y Vision —con foco en la utilización de espacios públicos y la vigilancia, respectivamente—, permiten optimizar la toma de decisiones en ciudades cada vez más inteligentes.

Tema material:
Uso responsable de productos y servicios

Es innegable que la innovación tecnológica también puede desafiarnos. Por ejemplo, hay incertidumbre respecto a las implicancias que podría tener la automatización en el mercado laboral, específicamente la eliminación o reconversión de puestos de trabajo. Si bien el Foro Económico Mundial estima que el efecto neto de esta tendencia sobre el número de empleos será positivo, hay roles específicos que se verán reemplazados por entidades automatizadas. Por eso es crucial avanzar en medidas como el perfeccionamiento y la recapacitación de la fuerza laboral, algo que Entel está haciendo internamente con iniciativas de aprendizaje que ha puesto a disposición de sus colaboradores, a través de la Universidad Entel y LinkedIn Learning.

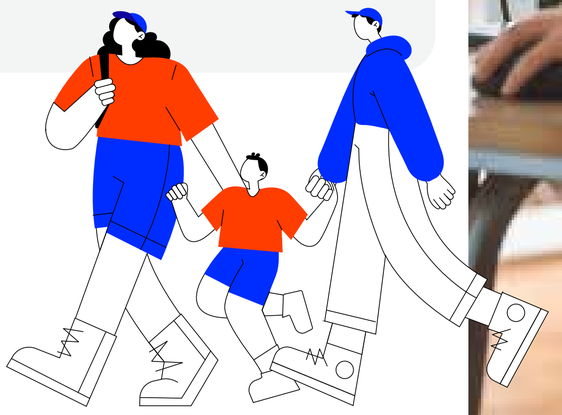
Por otro lado, una mayor conectividad puede conllevar mayores riesgos para la seguridad y la privacidad de los datos personales. Frente a esta realidad, además de todos los controles internos para proteger la información propia y de sus clientes, Entel desarrolla programas como Ciudadano Digital, enfocado en promover el uso positivo y responsable de la tecnología (ver recuadro). En el marco de esta iniciativa, en 2022 se impartió un curso telemático para 600 profesores de todo el país sobre navegación segura en internet, en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez.

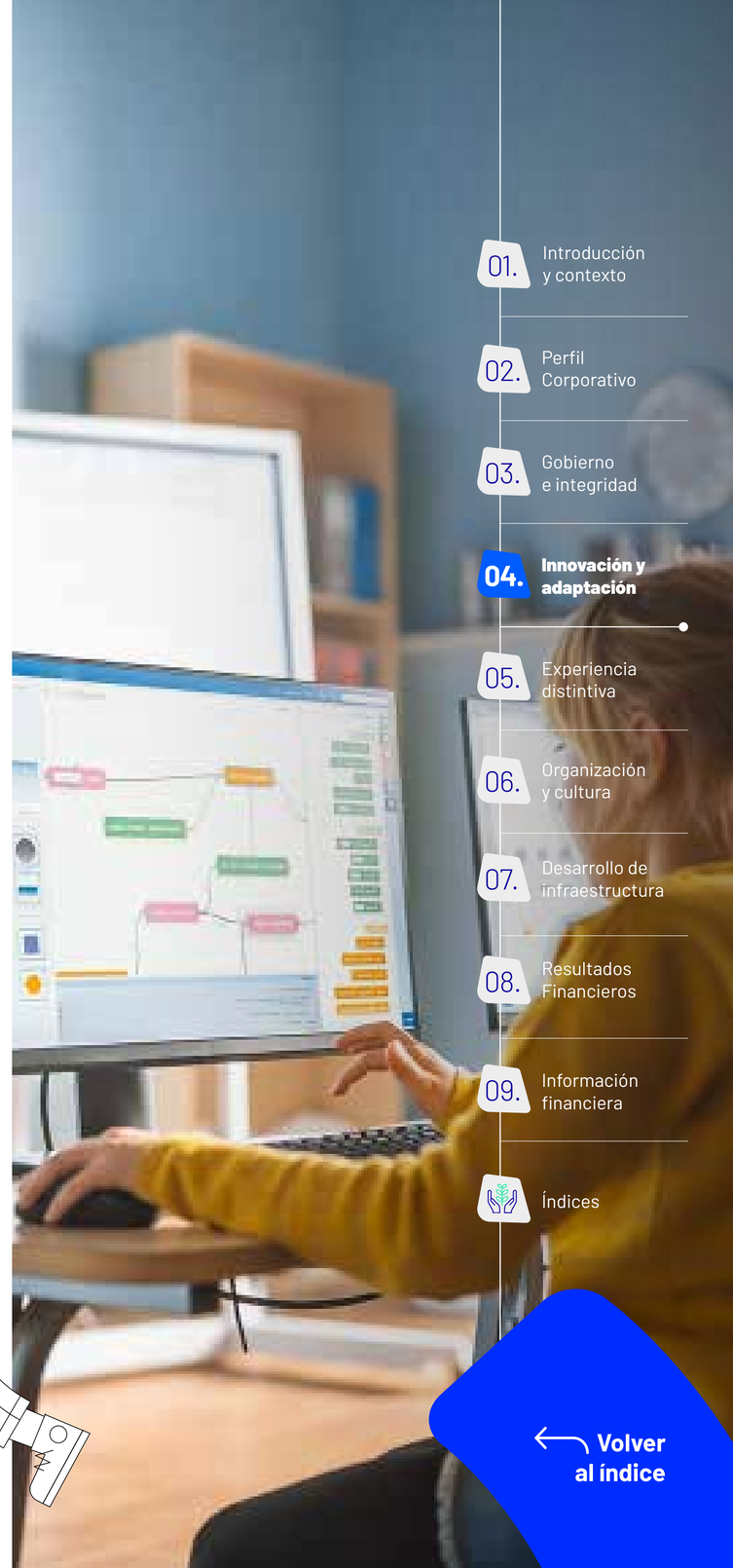
La iniciativa Ciudadano Digital de Entel busca que quienes usan las redes se empoderen y tengan el conocimiento necesario para navegar de manera segura y responsable. Así, pone a disposición de los internautas guías, tutoriales, consejos y toda la información necesaria para promover un uso seguro de las tecnologías. En el sitio web de Ciudadano Digital, se puede descargar material sobre diferentes temas, incluyendo reglas de seguridad, uso de datos, internet para personas mayores, mediación y control parental, 5G, seguridad informática, ciberseguridad e internet segura, entre otros.

El primer año del 5G en Chile

A fines de 2022 la compañía hizo un balance de la evolución que ha experimentado la red de quinta generación en su primer año de despliegue. Los hitos acumulados son sorprendentes:

- A 12 meses del lanzamiento, 1.087.118 clientes ya podían hacer uso de la red 5G de Entel.
- El millón de usuarios se alcanzó en octubre, a solo diez meses de la inauguración. En el caso de la red 3G, se demoró 57 meses en superar esta cifra y 19 meses con la red 4G.
- De las 270 comunas que cuentan con cobertura 5G de Entel, las que más traficaron en esta red durante su primer año fueron Las Condes (119.092 GB), Santiago (91.326 GB), Providencia (53.576 GB), La Florida (27.594 GB) y Ñuñoa (22.427 GB). A nivel nacional destacan Temuco (12.772 GB), Viña del Mar (10.947 GB), Rancagua (9.684 GB), Iquique (9.174 GB) y Antofagasta (8.636 GB).
- El despliegue de la red se realizó en todas las regiones del país, desde Arica a Puerto Williams, en zonas urbanas y rurales.
- A diciembre de 2022, un 10% del total de las conexiones de Entel se realizó a través de esta nueva tecnología.
- En octubre, los 89 modelos de celulares que ofrece Entel para conectarse a la red 5G representaban el 57% del total de las ventas de terminales. Además, cinco se ubicaron entre los diez más comprados entre enero y noviembre de 2022.
- Según reporte de Subtel a diciembre de 2022, Entel lidera las conexiones 5G en Chile con el 44% a nivel nacional.





01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Modelo de Innovación

GRI 3-3

A lo largo de los años, hemos desarrollado un modelo de innovación que articula estrategia, procesos, cultura y capital humano en torno a las posibilidades que abren las nuevas tecnologías. Este modelo posee dos ejes:

1. **Innovación incremental:** es un medio sistemático que busca mantener nuestra oferta actual siempre relevante, explorando nuevas oportunidades de mejora que permitan a nuestros clientes vivir la mejor experiencia con nuestros servicios y productos. La innovación incremental se desarrolla en la organización de la mano de programas corporativos transversales que motivan a los colaboradores de la compañía a desafiar nuestros servicios y mejorarlos con el cliente en el centro.

2. **Innovación centralizada en adyacencia:** con el fin extender las posibilidades que ofrece la tecnología, la compañía cuenta con un proceso constante y sistemático de prospección y exploración tecnológica para identificar potenciales nuevos servicios que vayan en beneficio de las personas y empresas, de la mano de la tecnología y la conectividad. Esto permite además mantener una permanente reflexión estratégica de las implicancias de las nuevas tecnologías y su acceso para la sociedad. Este tipo de innovación se da tanto a nivel corporativo, donde se empuja a los mercados a probar nuevas tecnologías y activar tendencias con potencial, como focalizada en Entel Ocean, nuestra unidad digital y principal brazo de desarrollo de nuevos productos y servicios.





Medición de la innovación

Entel se somete a dos mediciones de manera recurrente. La primera es el indicador interno de Madurez Digital, que monitorea el desarrollo de iniciativas a nivel de mercados y cuyos resultados permiten construir la Agenda Digital de la compañía. Por otra parte, se mide en el ranking Most Innovative Companies, realizado por ESE Business School, que evalúa la capacidad innovadora de las empresas en Chile y las cataloga a nivel nacional. En su edición 2022, Entel fue premiada por cuarto año consecutivo como la empresa del sector telco más innovadora del año.

Metas e indicadores

En 2021 tuvo lugar el proceso de reflexión estratégica Entel 2030, que estableció una serie de compromisos sobre innovación de adyacencias y exploración de nuevas líneas de negocios. La compañía mide su avance en forma semestral, junto con la revisión del resto de iniciativas de innovación de cada mercado.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Modelo de Innovación

Promoción de la innovación interna

El modelo corporativo de innovación fomenta la cultura innovadora a través del desarrollo de un ecosistema interno de creación con varias instancias que buscan inspirar y motivar a nuestros colaboradores. En 2022 se desarrollaron las siguientes:

- Organizamos dos Innovation Day, eventos en donde destacados expositores nacionales e internacionales conversaron con nuestros líderes sobre inteligencia artificial habilitada por 5G y la transformación digital de las industrias.
- En el Digital Day destacamos las ocho principales soluciones digitales innovadoras desarrolladas por diferentes mercados y áreas de la compañía durante 2022, relatadas por sus propios implementadores.
- A través de la Universidad Entel, lanzamos la Academia de Innovación y Creatividad, que pone a disposición de todos nuestros colaboradores una oferta de cursos, metodologías y herramientas para que puedan abordar sus objetivos y tareas diarias desde la perspectiva de la innovación.
- La segunda versión del programa Mindset Emprendedor permitió a colaboradores de nuestras unidades de desarrollo de productos aprender nuevas metodologías para desempeñar su labor y mejorar procesos.
- Seguimos fomentando el intraemprendimiento con el programa E-makers, que en su versión 2022 desarrolló el Desafío Territorio de Ideas, y abordó el desafío de cómo mejorar la experiencia de clientes en regiones. Se levantaron 52 ideas, propuestas por los propios colaboradores, de las cuales tres están siendo implementadas en Tarapacá, Los Lagos y Magallanes.



Iniciativas de innovación abierta

Para acelerar el proceso de desarrollo de nuevas soluciones, nos vinculamos de manera proactiva con los principales actores del ecosistema de innovación nacional y algunos internacionales, a través de diversas instancias.

Desafíos de innovación abierta

El 10 de noviembre de 2022, lanzamos con el apoyo de Fundación Chile la convocatoria para la tercera edición de Inventing the Future, dirigido a startups de alto potencial de crecimiento que contaran con tecnologías validadas a nivel comercial y tecnológico. En esta versión, los desafíos fueron: agendamiento de servicio técnico hogar; gestión digital de solicitudes y reclamos, y gestión digital para la devolución y cambio de productos. El ganador podrá desarrollar un piloto de su innovación junto a Entel en Chile y Perú. El objetivo final es encontrar soluciones tecnológicas que ayuden a impulsar la digitalización de procesos y la autonomía o autogestión del consumidor, lo cual genera una mayor eficiencia, una mejor experiencia de clientes y, finalmente, una mayor fidelización. Además, esta clase de desafíos crea vínculos con el ecosistema de emprendimiento e innovación local y acerca a nuestros colaboradores a otras miradas.

Colaboraciones público-privadas

Entel Chile firmó un convenio de colaboración con el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (CENIA), compuesto por académicos y desarrolladores de diversas universidades, para trabajar en proyectos de investigación y desarrollo en el ámbito de la IA. Con esto se busca abrir nuevas oportunidades para explorar opciones de eficiencia propias y para nuestros grandes clientes junto a Entel Ocean y las áreas de Analytics e Innovación. Los proyectos apuntan a mejorar los servicios y productos actuales de visión computarizada aplicados a automatizaciones mineras y big data para ciudades inteligentes. Adicionalmente, la alianza nos da acceso a investigadores que enriquecerán los aprendizajes y la evolución de nuestros propios equipos. También nos permite estar en contacto con el mundo académico, fuente de conversaciones que dan espacio a la creación de futuro y desarrollo país.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Modelo de Innovación

Recursos corporativos en investigación y desarrollo

El acuerdo con el CENIA contempla una asignación anual en dinero relacionada a hitos de proyectos acordados con los equipos de Entel. Además, a fines de 2021 la compañía comprometió fondos anuales para la creación de la Cátedra de Transformación Digital Sostenible en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, lo que se comenzó a ejecutar en 2022.

Alianzas en la industria

Entel sigue siendo parte de la GSMA, la principal asociación de la industria móvil, representante de más de 750 operadores y 400 compañías de todo el mundo, incluidos fabricantes de dispositivos, compañías de software, proveedores de equipos y de internet. Esta asociación nos permite interactuar en diferentes grupos que trabajan en temas de tendencia como optimización de herramientas para la detección de fraudes, nuevos estándares para las generaciones de tecnología móvil en desarrollo, mejoras de conectividad, tecnologías emergentes e impacto social y ambiental de la industria, entre otros.

Entel también se mantuvo por décimo cuarto año como parte del círculo de *partner markets* del grupo Vodafone, grupo telco líder en Europa y África, presente en 11 países con operaciones propias. A través de esta alianza, accedemos a conocimiento y a las mejores prácticas del mercado, desarrollando anualmente programas de consultoría y acompañamiento en distintos aspectos (tecnológicos, operacionales y comerciales) que nos permiten mantenernos a la vanguardia en transformación digital y tecnológica.

Medición del impacto financiero del gasto en I+D

- Impacto en el crecimiento de ventas: Medimos los ingresos totales de la innovación en nuestros productos y servicios, así como el costo de cada uno para calcular nuestro margen bruto entre productos nuevos, con cambios significativos y con cambios mínimos o inalterados.
- Impacto en el crecimiento y el margen del EBIT: Calculamos nuestro EBITDA total de innovación y para ello debemos calcular su impacto en el crecimiento y margen del EBIT.
- También medimos ahorros en costos y gastos.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Modelo de Innovación

Innovaciones de procesos

Las iniciativas con componentes de innovación de procesos fomentan una cultura organizacional más flexible, ágil e innovadora, y un contexto propicio para el surgimiento de nuevas soluciones más ajustadas a los cambiantes requerimientos de nuestros clientes. En 2022 continuamos ejecutando varios programas de transformación interna que ya están teniendo importantes réditos.

Programa Entel Up

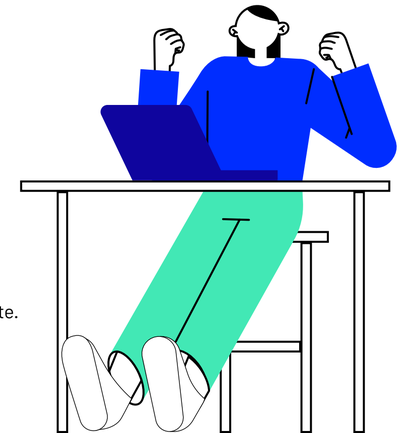
Centrado en la mejora de la experiencia global de cliente, ha revisado diversos procesos con un enfoque innovador.[1]

Programa Entel+

Este programa ha ayudado a fortalecer nuestra posición financiera a través del crecimiento de ingresos y eficiencias, así como de una mayor sinergia entre las operaciones de Chile y Perú. Con Entel+ se han impulsado una serie de iniciativas de optimización de procesos con una metodología clara y estricta de seguimiento. El ciclo 2022 contó con 170 iniciativas, 87 en Chile y 82 en Perú.

Transformación digital

Innovar en un entorno de cambios acelerados requiere actuar con rapidez, agilidad y simpleza, para lo cual Entel está desplegando desde hace algunos años un amplio proceso de transformación digital. Uno de sus principales habilitadores es el recambio de sistemas por tecnología virtualizada y en la nube, con capacidad de soportar la multiplicidad de canales de atención, venta y postventa de la compañía. En 2022 trabajamos en optimizaciones de las plataformas de comercio electrónico y despacho, así como en la interfaz que conecta a nuestros ejecutivos con los clientes, apuntando a brindar experiencias digitales de extremo a extremo, con un mínimo contacto.



1. Más información en el capítulo 5 de este reporte.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Entel Data Driven

El 2022 se cuantificó el impacto de la iniciativa realizada por ISCI en colaboración el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación y Entel. Se calcula que Chile logró evitar unas 2.800 muertes por COVID-19 gracias a un conjunto de herramientas analíticas desarrolladas por el Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI) y la Universidad de Chile, en colaboración con Entel, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, para ayudar a las autoridades sanitarias a enfrentar la pandemia. Estas soluciones, basadas en el análisis de datos de movilidad agrupados y anonimizados, son un ejemplo de los beneficios que se pueden obtener con el uso responsable de los flujos masivos de datos personales.

Con ese convencimiento, seguimos trabajando en convertir a Entel en una empresa impulsada por datos, que crea valor a partir de la información, manteniendo siempre un compromiso con el resguardo de la privacidad de datos de clientes, colaboradores y proveedores.

Al interior de la organización existe la Gerencia de Analytics & Data Governance, responsable de liderar la gestión de datos *end to end* y facilitar su explotación responsable mediante el desarrollo del Programa de Gobierno y Privacidad de Datos en Chile y Perú.

Los siguientes son los principales hitos de 2022 en este ámbito:

- Avanzamos en la integración y homologación de las prácticas y capacidades relacionadas con la gestión de datos en los dos países donde operamos, de manera de amplificar las sinergias y compartir recursos, especialmente el talento digital, cada vez más demandado a nivel mundial. En esa dirección, fortalecimos nuestra comunidad binacional de analítica avanzada y centralizamos el Gobierno de los datos con un equipo Chile – Perú.
- En respuesta a la alta volatilidad que ha experimentado la economía en el último periodo, aplicamos nuevas técnicas de modelamiento en los análisis de clientes que poseen aprendizaje automático *(machine learning)*, además de incorporar variables del contexto macroeconómico. Se analizaron una gran cantidad de variables, dejando las más relevantes, con el objetivo de que nuestros modelos sean aún mejores predictores del comportamiento de los clientes, lo cual es clave mejores evaluaciones comerciales, disminuir la fuga de clientes y optimizar la red, entre muchas otras funcionalidades de alto impacto financiero.

Tendencias en data y analytics

Analizamos las tendencias más relevantes en data y analytics, planteadas por las principales consultoras a nivel mundial, de las cuales seleccionamos tres para profundizar en 2023:

- **Sistemas de inteligencia artificial adaptativa:** A diferencia de los sistemas de IA tradicionales, los adaptativos pueden revisar su propio código y ajustarlo a cambios del mundo real que no se conocían o no se habían previsto cuando se escribió el código por primera vez. Las organizaciones que lo incorporan pueden reaccionar de forma más rápida y eficaz a los cambios del entorno.
- **Análisis enriquecido por el contexto:** Consiste en crear relaciones entre datos contextuales que permiten generar nueva información para alimentar los modelos de analítica avanzada utilizados en la toma de decisiones. Gartner predice que en 2025 el 60% de los modelos de análisis en uso serán de este tipo.
- **Gestión de riesgos IA**: El manejo consciente y controlado de la inteligencia artificial —gestionando factores relacionados con la confianza, los riesgos, la seguridad y la privacidad — permite mejores resultados en términos de adopción, objetivos comerciales y aceptación por parte de los usuarios internos y externos de esta nueva tecnología.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Gestión de la Información

GRI 3-3

Privacidad de datos

La protección y resguardo de los datos personales es fundamental para una empresa como Entel, no solo porque es un imperativo ético y legal cuyo incumplimiento expone a la compañía a multas y daños reputacionales, sino también por todos los beneficios que brinda a nuestros clientes, en una sociedad que cada vez es más digital: genera mayor transparencia y confianza en el uso de tecnologías digitales, uno de los actuales motores de la economía; favorece el traspaso entre fronteras de datos; aumenta el control de los clientes sobre el uso de su información personal; ayuda a proteger los datos utilizados para validar la identidad de las personas y así evitar fraudes, e incluso tiene un impacto ambiental positivo, ya que uno de sus principios es almacenar los datos personales solo por el tiempo necesario, lo cual disminuye el consumo energético destinado a su almacenamiento en servidores.

Por todas estas razones, Entel revisa y actualiza permanentemente sus políticas y protocolos internos relacionados con esta materia, dando cumplimiento estricto a la regulación local y tomando como referencia las mejores prácticas del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD). Las principales políticas con las que actualmente contamos son: "Política de Privacidad de Clientes de Entel", "política interna de Protección de Datos" y "Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores de Entel". Las estrategias relacionadas con la privacidad de datos son establecidas y controladas a través de comités corporativos. El incumplimiento de las buenas prácticas sobre protección de datos personales por parte de los trabajadores de Entel constituye una infracción a las obligaciones establecidas en el contrato de trabajo respectivo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, quedando sujeta a las sanciones previstas en esos instrumentos.

En 2022 se lanzó en Chile una nueva versión de la Política de Privacidad de Clientes de Entel[1], de la que se eliminaron cláusulas ambiguas. Además, se modificaron los términos y condiciones de los sitios web, que contemplan disposiciones asociadas al uso de datos. En Perú, la última actualización de la política data de octubre de 2020[2]. Por otra parte, en 2022 se incluyó la Política de Privacidad de clientes como parte de la cláusula de contratos de suscripción de los clientes.

Nuestra Política Interna de Protección de Datos, integrada a los procesos de gestión de riesgos y de cumplimiento, es aplicable a todas las empresas del grupo, trabajadores, proveedores y terceros que, bajo cualquier forma o circunstancia, tengan relación con tratamiento de datos personales.

Tema material:
Protección y tratamiento de datos personales

En el caso de los proveedores, contamos con cláusulas de protección de datos en los contratos y generamos mecanismos para asegurar su compromiso mediante la Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores de Entel.

La Subgerencia de Gobierno de Datos lidera la gestión y control de riesgos de privacidad, definiendo e implementando las políticas, normas y estándares en este ámbito. También es responsable de controlar la mitigación de peligros, asistir a quienes realizan tratamiento de datos y formar a los colaboradores sobre la importancia de estos temas. Asimismo, hay un Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos en proceso de aprobación del Directorio, que está alineado con el Modelo y la Política de Cumplimiento Normativo vigentes.

Los modelos de gestión y cumplimiento en materia de protección de datos están asimismo incorporados en la gestión y análisis de riesgos de la compañía a nivel general.

Lo anterior se traduce en la aplicación de una serie de medidas de control y mitigación, articuladas en un programa que posee su propio presupuesto y un equipo de trabajo asignado.

1. Disponible en Ver más
2. Disponible en Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Programa de Privacidad de Datos

Este programa, que opera en Chile y Perú desde 2020, nació de los resultados de la matriz de riesgos empresariales y está integrado a la gestión corporativa de riesgos. Se compone de diversas iniciativas, entre las que destacamos:

- **Privacidad por diseño:** Evalúa iniciativas o desarrollos tecnológicos asociados a datos, en los que hay que cumplir un conjunto de directrices que buscan mitigar los riesgos de privacidad de los usuarios.
- **Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (DPIA, por sus siglas en inglés):** Es un proceso de evaluación continua de los riesgos que implica el tratamiento de datos personales, tomando como base el proceso exigido por el más reciente RGPD.
- **Centro de Privacidad:** En 2022 lanzamos un nuevo sitio de privacidad en la web pública de Entel Chile, que hace más transparente la información relativa a la privacidad de datos.[1]
- **Gestión de cookies:** En 2022, iniciamos el despliegue del aviso y gestión de cookies[2] en nuestros sitios web de Chile y Perú, que da el control a los usuarios del consentimiento del uso de sus cookies. El aviso es el texto que aparece cuando un usuario entra por primera vez al sitio e informa sobre la utilización de cookies y el tratamiento que se les da a los datos recopilados. En tanto, la gestión de cookies es una funcionalidad que permite al usuario administrarlas, aceptarlas o rechazarlas al momento de navegar por nuestras páginas. Junto con eso, se puso a disposición la política de cookies de cada país[3]. Con esto, en ambas naciones nos convertimos en la primera empresa de telecomunicaciones en entregar a los usuarios el control sobre sus cookies, lo cual pueden hacer en el Centro de Preferencias, sin afectar la experiencia de navegación ni el desempeño de los sitios.
- **Programa de Data Management:** En 2022 también pusimos en marcha este programa que, entre otras cosas, permite catalogar los datos de la organización, incluidos los personales.
- **Mesa de trabajo multidisciplinaria:** Para fortalecer la privacidad en los procesos comerciales, se conformó un equipo focalizado en la revisión de controles de seguridad y privacidad de datos.
- **Gestión con proveedores:** Seguimos fortaleciendo nuestros procedimientos de tratamiento de datos personales con terceros.

Capacitación en protección de la privacidad

Para apoyar las iniciativas descritas, contamos con un programa de gestión del cambio que incluye actividades de concientización y capacitación. Al cierre de 2022, un 70% de los colaboradores en Chile y 67% en Perú, contaba con el curso de protección de datos personales de Entel aprobado. Además, se realizaron capacitaciones y talleres dirigidos a más de 800 colaboradores y líderes de áreas críticas en el manejo de datos.



1. Disponible en Ver más

2. Las cookies son archivos de datos que se descargan en el dispositivo del usuario cuando ingresa a los sitios web y que registran, almacenan y recuperan información de las interacciones del usuario mientras navega por el sitio.

3. Disponible en Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Monitoreo de la Privacidad

GRI 418-1

Para evaluar la efectividad de las medidas de resguardo, contamos con un plan de auditorías aprobado por el Directorio en marzo de 2021, cuya ejecución se inició en noviembre de ese año. Los resultados de la primera auditoría se dieron a conocer a principios de 2022. El proceso, que consideró la protección de datos personales de colaboradores, clientes y proveedores, abarcó la aplicación de la normativa local, de las buenas prácticas de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y del RGPD en seis dominios: gestión de la privacidad, gestión y recolección de datos, seguridad de datos, acuerdos con terceros, gestión de incidentes y cumplimiento normativo.

Además, se hace un seguimiento regular de los mitigadores planificados en la matriz de riesgos.

Indicadores 2022

Porcentaje de proveedores críticos que han firmado la Política de Protección de Datos:

86%

Porcentaje de proyectos[1] con evaluación de impacto de protección de datos (DPIA) en Chile y Perú:

88,5%

Colaboradores que aprobaron la capacitación en Chile de protección de datos:

70%

En Perú el número corresponde a un 67% de los colaboradores.

Colaboradores en Chile con cláusula de protección de datos en anexo de contrato:

96,6%

Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes:

0

Número de reclamaciones recibidas de terceros (entes externos) y corroboradas por la organización:

No hubo reclamos de entes externos asociados a incidentes con pérdidas o accesos no autorizados a datos personales de los clientes durante 2022.

Número de reclamaciones de autoridades regulatorias:

0 en Chile[2]
1 en Perú

1. Proyectos tradicionales provenientes de gestión de la demanda.
2. En 2022 en Chile se recibieron 2 consultas de autoridades (oficios) en el ámbito de privacidad.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Derechos de los clientes

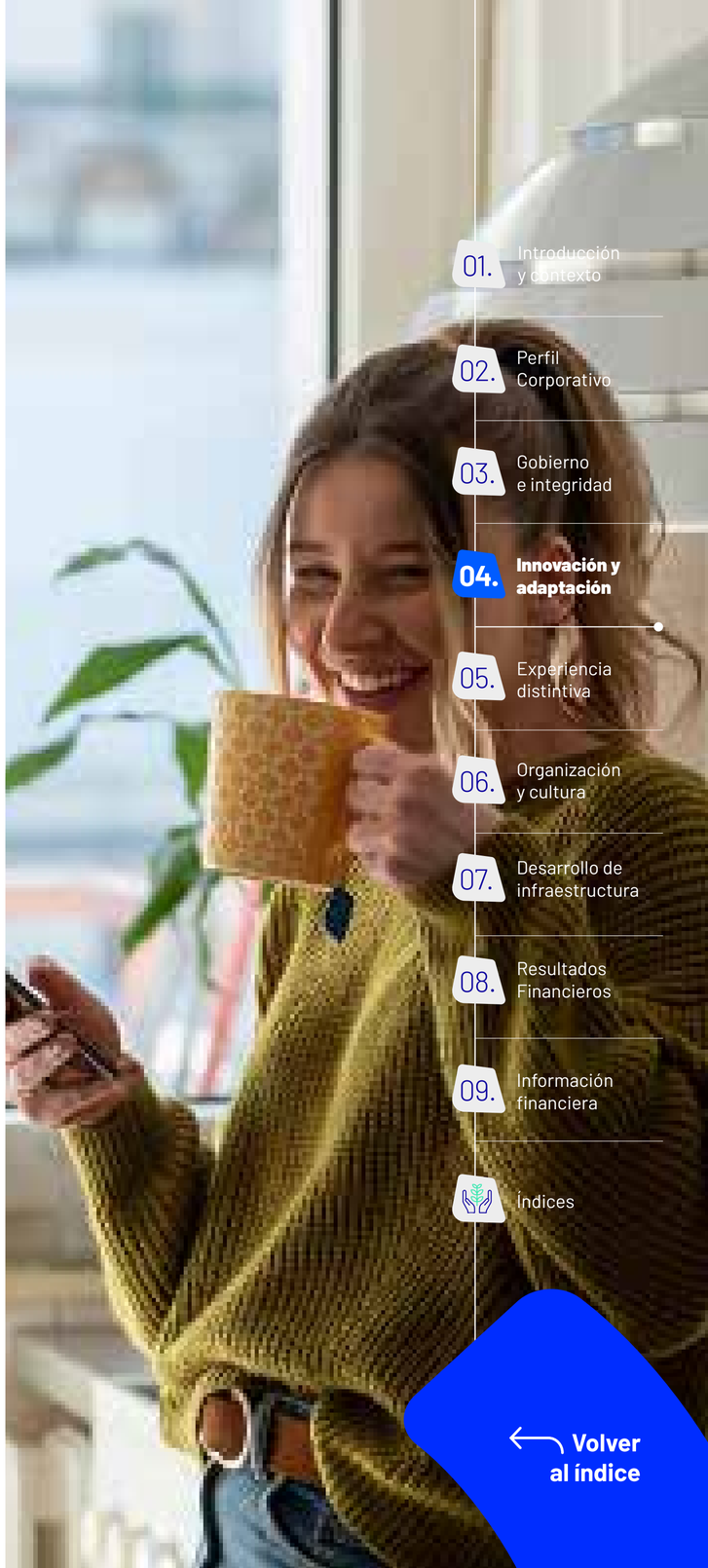
Nuestros clientes pueden encontrar información sobre la naturaleza de los datos capturados y su uso en la Política de Privacidad para los Clientes de Entel Chile[1] y en la Política de Protección de Datos Personales de Entel Perú.[2]

	Chile	Perú
Consentimiento para comunicaciones comerciales	En todas las comunicaciones comerciales, se indica la forma de suspensión de acuerdo con la Ley 19.628 de Protección de la Vida Privada y la Ley 19.496.	En los contratos de suscripción, se encuentra la solicitud de consentimiento para envío de publicidad.[3]
Opción de oposición	Con el Formulario de Suspensión de Comunicaciones Comerciales[4] las personas pueden oponerse al envío de este tipo de comunicaciones.	A través del ejercicio de sus derechos ARCO.[5]
Reclamos sobre incumplimientos en la protección de datos	A través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel, llamando al número 105 o en el canal de denuncias, abierto a cualquier persona.	
Acceso a los datos en poder de la empresa / corrección y eliminación de datos	En nuestro Centro de Privacidad[6] entregamos información sobre el derecho de acceso y también en la Política de Privacidad.[7]	
Cesión de los datos personales a otros proveedores de servicios	En ambos países, existe el proceso de Portabilidad Numérica, el que permite al cliente cambiar de proveedor de servicio telefónico móvil o fijo manteniendo su número. La portabilidad en Chile y en Perú se realiza de acuerdo a la regulación vigente de cada país.[8]	
Tiempo que se conserva la información en los archivos corporativos	De acuerdo con las regulaciones vigentes y las necesidades de la empresa para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, entre otros.	
Política de divulgación a terceros (entidades públicas y privadas)	Cada año publicamos un reporte con todas las solicitudes de datos personales realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, autoridades regulatorias, el Ministerio Público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia.[9]	-
Porcentaje de clientes y de datos personales de clientes utilizados con fines secundarios (internos o comerciales)	100%	
Porcentaje de requerimientos del gobierno que fueron atendidos al cierre del 2022	98%	73,19%
Número de requerimientos de datos personales por parte de las autoridades/ gobierno	88.969	15.977

Fomentando la privacidad de los datos personales en la sociedad

Entel es miembro voluntario de varias alianzas con actores sectoriales como Chile Telcos, la ACTI, la Cámara Nacional de Comercio y la Fundación País Digital, para aunar esfuerzos en estrategias y posturas gremiales en torno a diversos temas relevantes para los usuarios y la industria, incluida la protección de los datos de los clientes. Además, participa en actividades para fomentar el resguardo de estos datos. En 2022 dictamos charlas en la Academia Atómicas de Fundación Tremendas, el programa Formando Ciudadanía Digital de la Escuela de Comunicaciones de la Universidad Adolfo Ibáñez y la Universidad Católica de Valparaíso en Punta Arenas.

1. Disponible en **Ver más**
2. Disponible en **Ver más**
3. Disponible en **Ver más**
4. Disponible en **Ver más**
5. Disponible en **Ver más**
6. Disponible en **Ver más**
7. Disponible en **Ver más**
8. Más detalles en **Ver más**
9. Disponible en **Ver más**



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Gobierno de datos

Los datos son un activo estratégico, por lo que la Gobernanza de Datos debe ser una disciplina organizacional y transversal en todo Entel. Siendo el Gobierno de Datos el medio por el cual una organización toma decisiones colectivas sobre sus activos de información, permitiendo un marco de trabajo colaborativo que cumpla tanto las regulaciones existentes como los lineamientos internos

Programa de Gobierno de Datos

En 2022 se consolidó este programa, entre otras cosas, permite catalogar, documentar y gestionar los datos de la organización, y apalancar las actividades del Programa de privacidad.

El programa se compone de diversas iniciativas, que se centran en 4 ámbitos: Estrategia, Organización, Modelo de Gobierno y Gestión de datos entre las que destacamos: definición de políticas y estándares, establecimiento de habilitadores tecnológicos para la gestión de catálogo y calidad de datos, además de actividades de gestión del cambio que permiten generar adopción de estas nuevas capacidades en la organización.

Dentro de los principales hitos que se lograron en 2022, podemos destacar:

- Construcción del Modelo Organizacional: Se formalizaron los roles críticos para la gobernanza de datos dentro de la compañía a través de la Política de Ownership y se consolida el equipo de Gobierno de datos con un rol corporativo.
- Herramientas para la gobernanza de datos: Se termina la implementación de herramientas de gobierno de datos, de catálogo y calidad de datos. Esto favorece la gestión y democratización de los datos en las diferentes áreas de la compañía.

Cultura Data Driven: Se han realizado diversas actividades de gestión del cambio que permiten generar la adopción de nuevas capacidades en la dimensión de datos dentro de la organización. A través de ellas se han generado cursos que están disponibles para todos los colaboradores de Entel.

Comités Data Driven

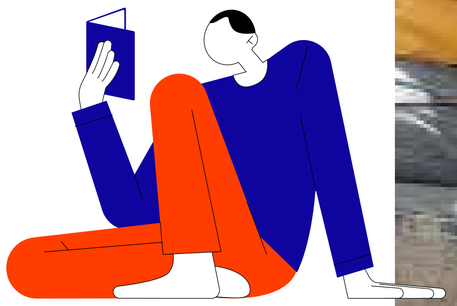
Diversos comités internos participan del control y la coordinación de las acciones de resguardo de la privacidad de la información en Entel.

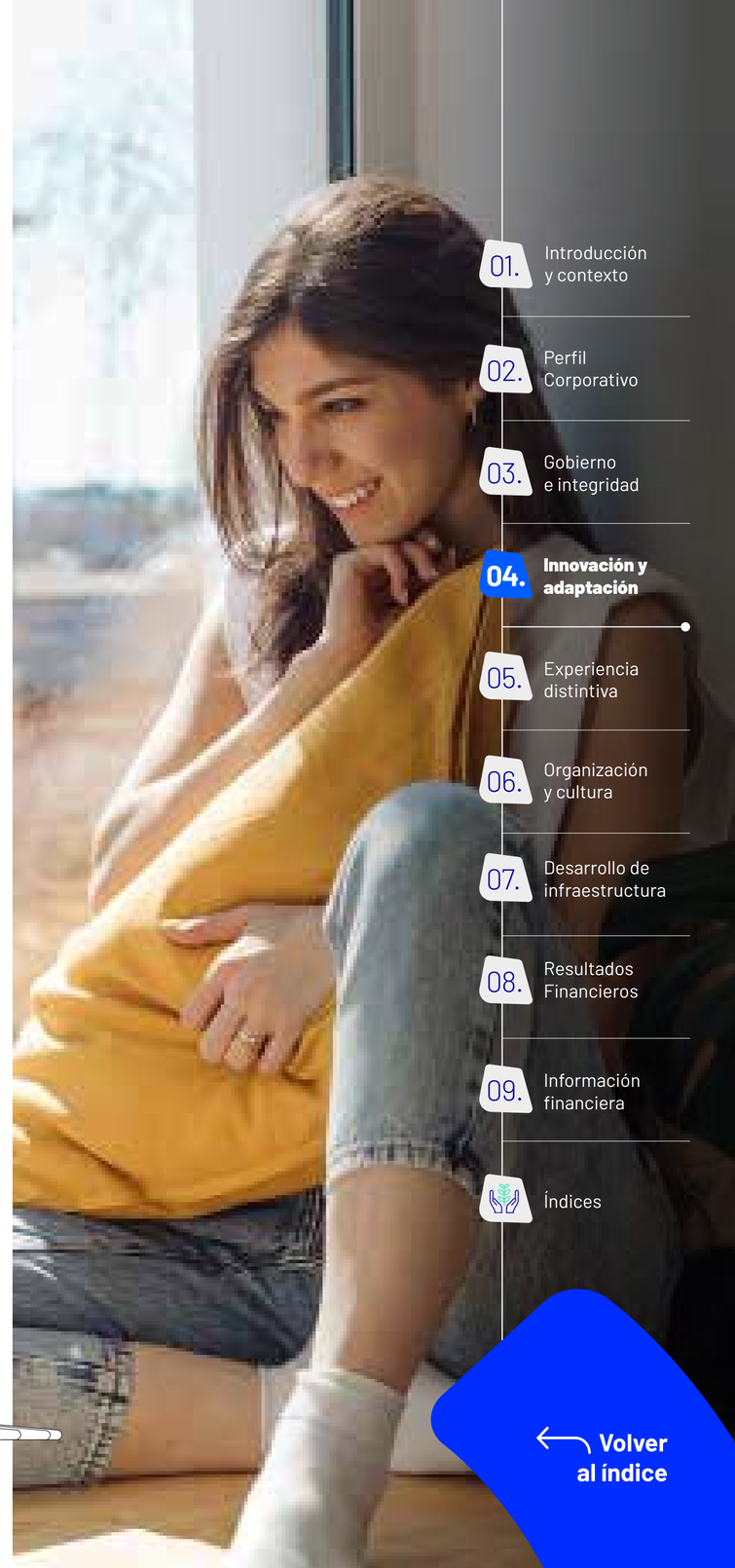
- **Comité Ejecutivo**
  En 2022 se realizaron dos sesiones de comités ejecutivo en Chile y cinco en Perú. En estas reuniones, se presentó el estado de las iniciativas del Programa de Privacidad de Datos.

- **Comité de Data Governance**
  En octubre de 2022, se conformó el Comité de Gobierno de Datos Corporativo Chile-Perú de la VP Personas, que entre otras funciones impulsará las acciones contenidas en la Política de Data Ownership, publicada en agosto del mismo año, lo cual incluye elaborar un catálogo de datos Chile-Perú y validar a los respectivos dueños. Ya se presentaron los nuevos casos de uso que serán levantados para el poblamiento del catálogo y se homologaron las definiciones compartidas entre ambos países. En 2022 este comité sesionó dos veces.

- **Comité de Data Privacy (ex Data Compliance)**
  En el 2022, el antiguo Comité de Data Compliance fue rebautizado como Comité de Data Privacy, el que tiene como principal objetivo velar por el cumplimiento de la estrategia global de la compañía en materia de protección de datos personales, en línea con las regulaciones vigentes y mejores prácticas del reglamento europeo (GDPR), liderando también la instauración de una cultura de privacidad de datos en la organización. La composición, funciones y atribuciones de dicho comité, fueron formalizados mediante el Estatuto de Comité de Data Privacy.

Durante el año se realizaron 11 sesiones, con la participación de representantes de las distintas gerencias de Entel.





01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Seguridad de la información y ciberseguridad

GRI 3-3

Según el informe del Foro Económico Mundial 2022-23, el riesgo de ciberseguridad y ataques a infraestructura crítica es el más alto de los riesgos tecnológicos y el quinto con mayor impacto potencial a escala global. En 2022 los ataques a la ciberseguridad aumentaron en cantidad e impacto tanto a nivel mundial como en los países donde operamos. La industria de las telecomunicaciones fue objeto de incidentes que afectaron a grandes compañías (Vodafone Portugal, T-Mobile USA, Verizon USA y Orange Esp.), con consecuencias que incluyen la publicación de información privada de sus clientes, interrupción de la continuidad de sus servicios, fraudes, suplantación de tarjetas SIM e indisponibilidad de sistemas internos para la operación diaria. Lo cierto es que las ciber-amenazas han ido en aumento desde que el trabajo híbrido se masificó y un número creciente de los trabajadores de las empresas está conectándose desde sus hogares o diversos sitios que no siempre cuentan con los debidos controles de seguridad.

Tema material:
Seguridad de la información y ciberseguridad

Para evitar esta clase de incidentes, Entel posee una Política Corporativa de Seguridad de la Información[1], actualizada anualmente, que incorpora los controles y buenas prácticas recomendadas por el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST). En 2022 se agregaron las consideraciones de la nueva Ley de Delitos Informáticos (21.459) y de la Política de Protección de Datos Personales. De acuerdo con sus lineamientos, todos los activos de información poseen un dueño responsable de velar por que se implementen los controles adecuados para asegurar que el riesgo al que están expuestos se encuentra dentro de los niveles definidos por la administración. Además, todo proyecto que involucre activos de información debe incluir, desde su concepción, los requerimientos de desarrollo seguro para todo su ciclo de vida.

La política se materializa en el Programa de Ciberseguridad de Entel, cuya implementación está a cargo de una estructura organizacional compuesta por varias entidades y roles:

- **Gerencia de Ciberseguridad:** Gestiona la seguridad de la información a nivel general, coordina los comités de ciberseguridad y visibiliza los riesgos ante la alta administración.
  - **Chief information security officer (CISO):** Dentro del equipo ejecutivo, están a cargo de supervisar la ciberseguridad en la empresa.
  - **Subgerencia de Operaciones SIOC**: Es la responsable directa del proceso de detección y respuesta a incidentes de seguridad, incorporando los procesos de gestión de vulnerabilidades, ciberinteligencia y *threat hunting*.
  - **Subgerencia de Ingeniería de Seguridad:** Es la responsable de establecer los requerimientos y estándares de seguridad, el proceso de hacking ético, asegurar los controles higiénicos y la gestión de identidades y acceso.
  - **Subgerencia de Seguridad de la Información:** Es la responsable de gestionar el Programa de Seguridad de la Compañía, de los procesos de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, además de la seguridad de Terceros y concientización
- **Oficiales de seguridad de la información (BISO):** Se responsabilizan de la ciberseguridad en sus respectivas áreas o gerencias, donde se encargan de difundir la política y alertar sobre posibles riesgos a sus jefaturas o a la Gerencia de Ciberseguridad. Participan en los comités donde se revisan los incidentes relevantes y los planes de acción, así como en la aprobación de modificaciones de políticas y normativas. Actualmente hay 22 en Chile (16 de negocios y seis técnicos) y 16 en Perú (cuatro técnicos y 12 de negocio), cuyas evaluaciones de desempeño incluyen indicadores de ciberseguridad.



1. Disponible en **Ver más**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Gestión de la Información

Programa de Ciberseguridad

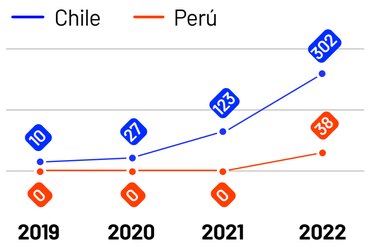
Comprende una serie de herramientas y acciones para detectar vulnerabilidades, tanto en la superficie pública como interna; esto incluye infraestructura, sistemas operativos, aplicativos y *front ends*.

- **Control de acceso:** La empresa aplica un proceso para controlar el uso y empleo de las identidades de quienes acceden a los activos críticos o almacenan datos personales. Al cierre de 2022 se había alcanzado un 98% de cumplimiento en 73 activos críticos. Además, se implementó un nuevo control para asegurar el acceso a 23 bases de datos personales, terminando el año con un 98,4% de cumplimiento.

- **Simulaciones de ataques:** Mensualmente se realiza una simulación de los *playbooks*[1] establecidos, de modo de abarcar el total (12) dentro del año. En adición, se realizan exámenes de penetración interno[2] para auditar a la primera línea y un ejercicio de Red Team, simulando un ataque real para probar el nivel de resiliencia de la red y la respuesta de las líneas de defensa. Este ejercicio solo es conocido por el gerente de Ciberseguridad. Respecto a la continuidad operacional, en 2022 se ejecutaron cuatro pruebas de continuidad de servicio para los procesos más críticos de la Subgerencia SIOC.

- **Programa de Bug Bounty:** Para aumentar la seguridad de las aplicaciones y servicios que Entel publica en internet, hackers externos las auditan constantemente y nos comunican las vulnerabilidades detectadas a cambio de una recompensa monetaria una vez que son validadas. En 2022 aumentaron de 123 a 302 las aplicaciones y servicios auditados en todos los mercados. Este programa ha significado una importante mejora en el ciclo de vida de los softwares que desarrollamos y en los tiempos de mitigación de vulnerabilidades.

Cantidad de Apps en Bug Bounty



- **Regularización de VPN corporativas de acceso remoto:** Abarca a colaboradores internos y externos y tiene por fin asegurar que cada identidad corresponda al colaborador y tenga permisos de acceso con mínimos privilegios según su cargo y función. En 2022 se alcanzó el 99% de cumplimiento.

- **Programa de Seguridad de Terceros:** En 2022 iniciamos este programa que tiene por objetivo asegurar que todos nuestros proveedores y contratistas críticos cumplan las políticas de seguridad de Entel. Entre otras medidas, considera la obtención del perfil de riesgo público de los proveedores, la evaluación del cumplimiento de los controles CIS, revisiones de evidencias por parte de la Gerencia de Ciberseguridad y hackeos éticos a todas las integraciones de las aplicaciones de terceros con los sistemas de Entel. Además, en los contratos se incluye un anexo de ciberseguridad en que se les exige cumplir un nivel de riesgo bajo (sobre 90 puntos, medido por SecurityScorecard) y presentar un informe anual de su gestión de seguridad interna. A diciembre 2022 se habían actualizado y firmado 42 contratos de proveedores críticos.

- **Gestión de vulnerabilidades para el Digital Supply Chain:** Durante 2022 se mitigaron 807 vulnerabilidades críticas en total, en ambos países.

1. Conjunto de herramientas, condiciones, lógicas, flujos y tareas que se utilizan para responder ante incidentes y amenazas de seguridad.

2. Ataque a un sistema informático con la intención de encontrar las debilidades de seguridad.

Nuevo gobierno centralizado

A partir de 2022, la Gerencia de Ciberseguridad posee un modelo de gobierno centralizado desde Chile, con 22 procesos transversales y siete locales de cada país (asociados a control de riesgo, cumplimiento, cultura y sensibilización). Además, se replicó el modelo de gobierno de ciberseguridad en Perú, designando 16 oficiales de seguridad e instaurando comités mensuales técnicos y de negocio. También se reforzó el equipo de ciberseguridad de ese país, aumentando su dotación de cinco a 12 personas, con un plan de crecimiento a 16 integrantes en 2023. Asimismo, se definió un equipo de expertos en ciberseguridad compuesto por personal de la Gerencia de Ciberseguridad (15), la Vicepresidencia de Redes (5) y la Vicepresidencia de TI (3), con la misma malla de desarrollo de carrera definida para Chile. Para habilitar el modelo, el equipo chileno realizó más de 30 visitas a Perú y se efectuaron dos actividades de trabajo en equipo en Lima.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Capacitaciones en ciberseguridad

- Cada miembro de Entel está obligado a proteger la información y alertar sobre posibles amenazas informáticas. Por eso, promovemos una sólida cultura de ciberseguridad, con acento en la preparación y la prevención, a través de un nutrido programa de capacitaciones. En 2022 el 98% de los colaboradores de Chile y Perú completó un curso sobre ciberseguridad, ya sea el básico o el de nuevos ingresos.

Participación de comités internos en la ciberseguridad

- **Comité de Riesgos del Directorio:** Supervisa la ciberseguridad en toda la compañía.

- **Comité Ejecutivo:** Recibe de parte de la Gerencia de Ciberseguridad dos informes periódicos sobre el estado general de la seguridad informática en la empresa. En 2022 se realizaron dos de estas presentaciones en Chile y una en Perú.

- **Comité de Seguridad Técnico:** Con la participación de todos los BISO, revisa quincenalmente los cambios de regulación relacionados con la ciberseguridad, decide el riesgo aceptable, identifica los activos críticos y establece controles para mitigar las amenazas. Desde abril de 2022, Perú también cuenta con un comité técnico formal. En total, se realizaron 22 comités durante el año reportado, con un promedio de asistencia de 25 personas.

- **Comité de Seguridad de Negocio:** Su función es fortalecer la ciberseguridad en las distintas áreas de negocio e introducir buenas prácticas. Desde abril de 2022, Perú también cuenta con un comité de negocios formal. En total, se realizaron diez comités durante el año, con un promedio de 32 asistentes.

Chile

Programa de capacitaciones
- 3.474 colaboradores completaron el programa masivo de capacitaciones, que reforzó sus conocimientos en temas como *phishing, tailgating,* escritorio limpio y contraseñas seguras.
- 510 finalizaron el programa de nuevos ingresos, que reforzó los fundamentos básicos de la ciberseguridad.
- 497 colaboradores de la VP Personas participaron de una capacitación sobre las cinco reglas de ciberseguridad.

Programa Security Champions
- Se realizó una sesión de lanzamiento de este programa que forma embajadores de seguridad en equipos de desarrollo de aplicaciones.
- Se realizaron cinco charlas técnicas sobre desarrollo seguro, con una participación total de más de 100 colaboradores.

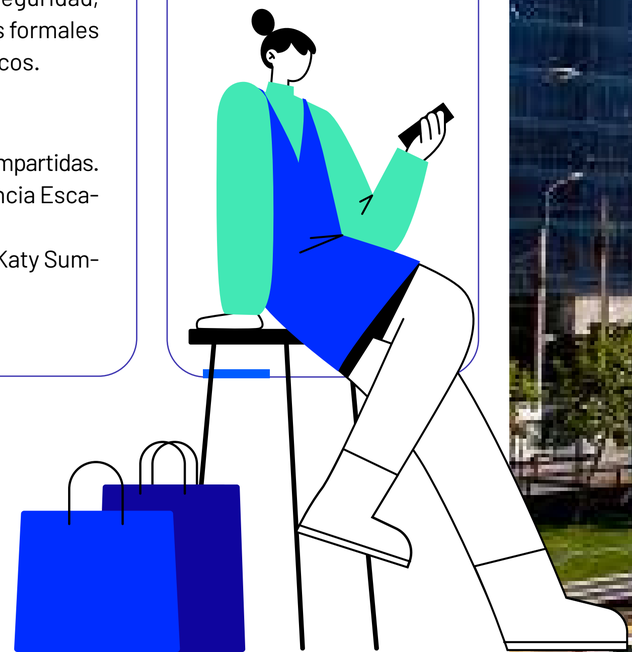
Programa de Expertos
- 31 colaboradores de las gerencias de Ciberseguridad, Redes y CIO participaron en 11 capacitaciones formales (curso más certificación) y tres talleres técnicos.

Semana de Ciberseguridad
- 155.169 visualizaciones, likes y publicaciones compartidas.
- 367 colaboradores participaron de la experiencia Escape Room.
- 550 participaron de la charla de la fundación Katy Summer sobre ciberacoso.

Perú

Programa de capacitaciones
- 1.512 colaboradores completaron el programa masivo de capacitaciones.
- 296 completaron el programa de nuevos ingresos.

Semana de Ciberseguridad
- 73 colaboradores participaron de la experiencia Escape Room.
- 190 participaron en el Conversatorio de Ciberseguridad.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Indicadores de riesgo

Las clasificaciones de seguridad son medidas objetivas y cuantificables basadas en datos sobre el rendimiento general de la ciberseguridad de una organización, expresadas universalmente mediante una escala cuyos valores van de la letra A a la F. Estas herramientas utilizan los marcos CIS y NIST.

Para el riesgo externo y de terceros, Entel utiliza a SecurityScorecard[1]. Para el interno, a Tenable[2] y el módulo LUMIN. Para el riesgo asociado al Digital Supply Chain, el referente es Cyberpion[3]. Estos indicadores se revisan constantemente tanto en los *cockpit* mensuales como en los comités técnicos y de negocio.

Rating de riesgo

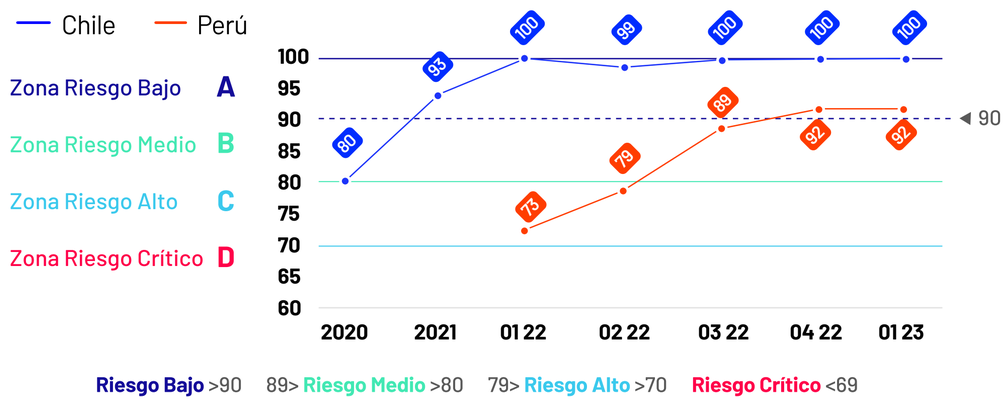
	Estatus al cierre de 2022	Meta
Chile	100 puntos Nivel A de SecurityScorecard	Mantenerse en nivel A, sobre los 90 puntos.
Perú	92 puntos Nivel A de SecurityScorecard	

1. SecurityScorecard es un referente mundial en calificaciones de ciberseguridad que cataloga constantemente a millones de organizaciones de todo el mundo.

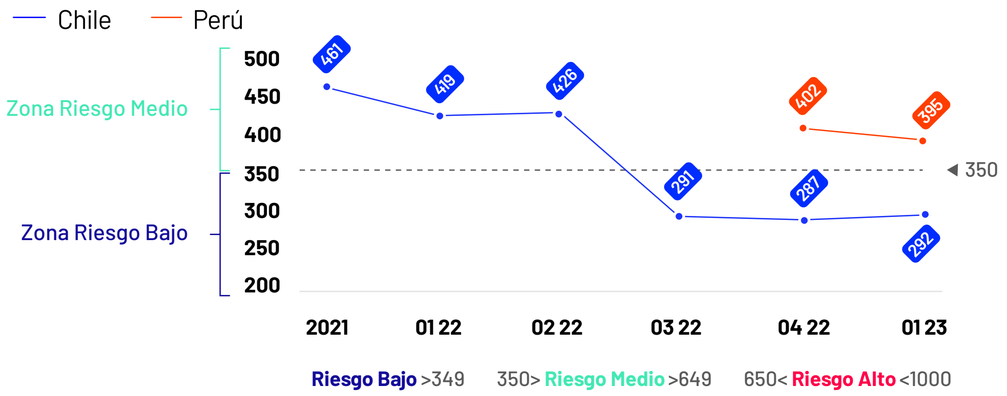
2. Empresa de ciberseguridad con sede en Columbia, Maryland, creadora del software de análisis de vulnerabilidades Nessus.

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

Indicador de Riesgo en Internet



Indicador de Riesgo Interno



Otros indicadores	Meta
Rating de riesgo interno	En riesgo bajo (inferior a 350)
Tiempo de mitigación de vulnerabilidades críticas	Bajo 5 días
Tiempo de mitigación de vulnerabilidades altas	Bajo 10 días
Control de uso y empleo de cuentas de colaboradores	Sobre el 98%



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión de la Información

Gestión de incidentes

En caso de que las medidas de prevención se vean superadas, contamos con equipos de especialistas desplegados en Chile y Perú, preparados para contener y erradicar incidentes de seguridad, y recuperar en el menor tiempo posible los servicios que se hayan visto afectados.

Por otra parte, la empresa dispone de la Mesa SIOC, un centro de atención de incidentes de ciberseguridad —distinto a la mesa IT para la atención de consultas generales— al que cualquier colaborador de la compañía puede reportar incidentes o situaciones que requieran análisis. Hay tres mecanismos de contacto: correo, teléfono y Workplace. Una vez realizado el reporte, el equipo de la mesa de ayuda tiene 30 minutos para resolver la consulta. En 2022 se atendieron 13.258 requerimientos.

Durante el año reportado **no se registraron incidentes relacionados con pérdidas de la información,** que involucraran datos personales de clientes ni que comprometieran la infraestructura. La compañía **cuenta con cobertura de seguro para incumplimientos o brechas de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad en Chile y Perú.**

Diseño de productos seguros

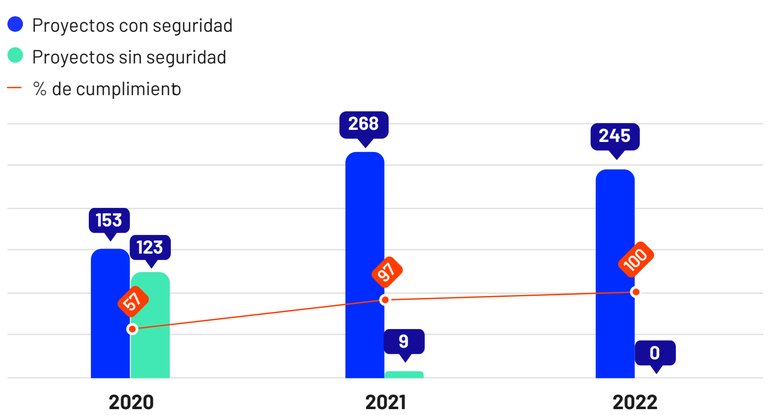
Nuestro compromiso con la seguridad se extiende a los productos y servicios que desarrollamos. Desde las etapas iniciales de sus ciclos de vida, aplicamos una metodología basada en el análisis de riesgos que nos permite diseñar sistemas robustos y resilientes. Un consultor de ciberseguridad acompaña durante todo el proceso a las células de desarrollo de softwares y a los proyectos cascada.[1]

Al cierre de 2022 había 29 células trabajando (21 en Chile y ocho en Perú) y 245 proyectos tradicionales, sumando a ambos países, con un 100% de cumplimiento de desarrollo seguro, es decir, sin vulnerabilidades críticas ni altas antes de su paso a producción.

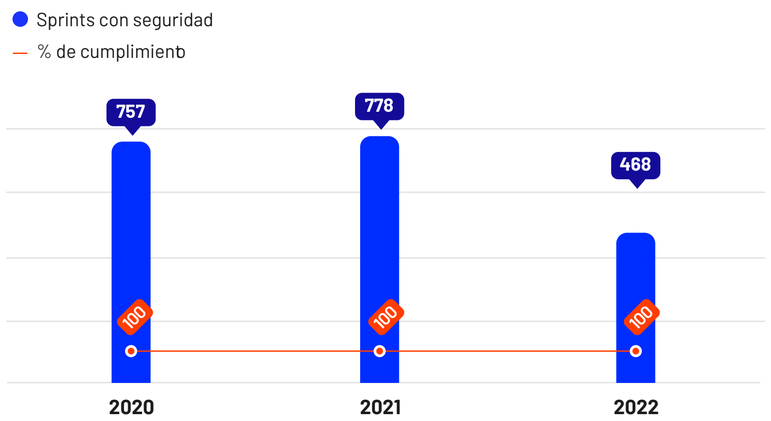


Todos los años se realiza la auditoría externa de la ISO 27001 para el proceso de gestión de incidentes. En 2022 los servicios de ciberseguridad de gestión de eventos y SIOC, junto al producto Entel Secure Cloud, renovaron su certificación hasta 2025.

Cumplimiento de desarrollo seguro - Proyectos Tradicionales



Cumplimiento de desarrollo seguro - Células



1. Proyectos desarrollados de forma secuencial, comenzando con las fases de análisis y diseño y terminando con las de testeo y puesta en producción.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

05.
Experiencia distintiva

5.1 Mercado Personas
5.2 Mercado Empresas
5.3 Mercado Corporaciones
5.4 Mercado Mayorista
5.5 Telefonía Fija y Móvil en Perú
5.6 Entel Call Center
5.7 Continuidad Operacional

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Experiencia Distintiva

GRI 3-3

En Entel nos hemos propuesto ser líderes indiscutidos en experiencia de clientes en cada categoría en la que participamos, por medio de servicios diferenciadores, innovaciones tecnológicas y una atención que se ajusta a las necesidades de cada cliente, generando una ventaja competitiva y sostenible que nos permita seguir expandiendo el negocio en un mercado cada vez más desafiante.

Esto requiere identificar en forma certera las necesidades de nuestros usuarios y trabajar entre todas las áreas para satisfacerlas con un servicio superior acorde con los atributos de nuestra experiencia: simple, cercana y sorprendente. Por esto surgió Entel UP, un viaje de transformación organizacional que involucra a cada miembro de la compañía. En agosto de 2021 iniciamos la primera fase, con un diagnóstico de la experiencia de nuestros clientes y la identificación de oportunidades de mejora con sus respectivos planes de implementación. Durante 2022 se puso en marcha la segunda fase, que consiste en la ejecución de las iniciativas priorizadas en distintas olas, en torno a ejes transversales a los distintos mercados.

Más allá de las iniciativas específicas, Entel UP tiene por objetivo instalar una metodología formal que nos permita mantener una conexión profunda con los clientes, base necesaria para desplegar un proceso estructurado de mejora continua. Con ese fin, las tres vicepresidencias de Entel Chile—Personas, Empresas y Corporaciones— han aplicado una metodología de Experiencia de clientes (CX) en las que participan representantes de todas las áreas y estamentos. El sistema logra detectar tanto fricciones específicas, cuya resolución en los canales impacta en forma directa en la experiencia, como también identificar mejoras estructurales que requieren soluciones de mayor transversalidad en la compañía.

La industria en 2022

La industria de las telecomunicaciones es una de las más masivas en Chile, con 58,8 millones de servicios activos a diciembre de 2022 y con casi 3 servicios por habitante. El crecimiento estuvo fuertemente impulsado por el tráfico de internet móvil, el desarrollo de la fibra óptica y el despliegue de infraestructura y operaciones de las nuevas redes 5G.

Los últimos datos disponibles de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)[1] muestran que los usuarios del país están demandando conexiones cada vez más robustas que les permitan responder a sus necesidades de comunicación, entretenimiento y trabajo, con mayor estabilidad y menor tiempo de respuesta.

Internet fija

A diciembre de 2022, había 4,46 millones de conexiones fijas en Chile, 4% más que en los 12 meses anteriores, con una penetración de 22,4 por cada 100 habitantes, aumentando 0,7 pp en doce meses. El 89,4% correspondió a accesos residenciales y un 10,6%, a comerciales. El 62,6% de los hogares del país ya cuenta con alguna conexión de internet fija, versus 47,37% en 2017. La fibra óptica se mantiene como la principal tecnología fija, con 2.942.250 conexiones, equivalentes al 66% del parque fijo. Le sigue el cable coaxial (HFC), con una participación del 29,3%.

Internet móvil

El 83,4% del total de los accesos a internet fueron a través de móviles en diciembre de 2022, alcanzando los 22,4 millones. Lo que se relaciona, principalmente, con la aparición de la red 5G, que ha alcanzado 2.040.071 conexiones a diciembre 2022. Se observa, además, que las conexiones 3G están siendo remplazadas por el uso de redes y planes 4G y 5G. El 94,4% de los accesos móviles correspondió a navegación por smartphones, un 0,6% más que en los últimos 12 meses. Con todo, la penetración total de la internet móvil fue de 112,6 por cada 100 habitantes.

Telefonía

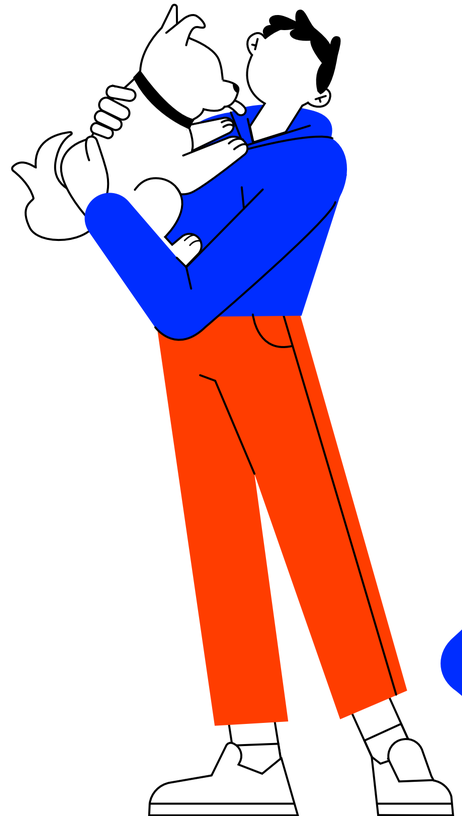
Los abonados de telefonía móvil, en diciembre 2022, alcanzan los 26.415 millones. De esa cifra, el 69,7% (18,428 millones) son usuarios de pospago, quienes crecieron un 5,5% en doce meses, mientras que los de prepago tuvieron una disminución anual de 12,5%, y llegaron a 7,9 millones. La penetración de la telefonía móvil ascendió a 132,8 por cada 100 habitantes.

Por su parte, la telefonía fija continuó el retroceso que la ha caracterizado en el último tiempo, con una penetración de 11,1 líneas por cada 100 habitantes en 2022, mientras que en 2021 fue de 12,7.

Televisión de pago

Los usuarios de TV pagada disminuyeron en un 4,1% en doce meses, alcanzando una penetración de 16,6 suscriptores por cada 100 habitantes y de 52% de los hogares. Totalizando 2.223.070 millones de accesos alámbricos, 1.083.312 accesos satelitales. Y en total, existen 3,3 millones de suscriptores.

1. Disponible en **Ver más**



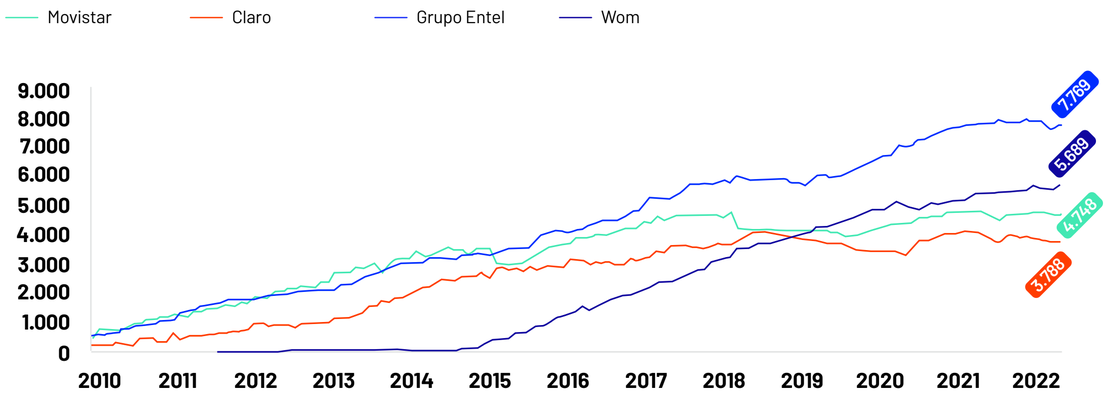
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Experiencia Distintiva

Internet Móvil (3G + 4G + 5G)

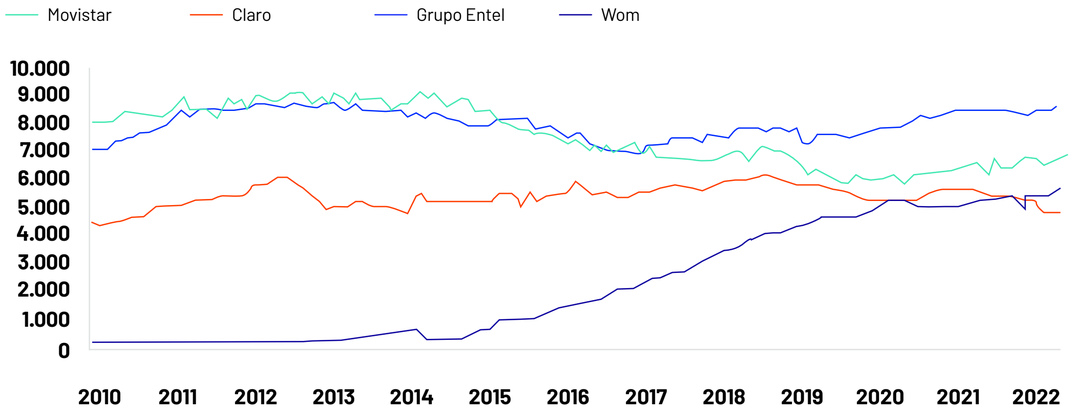
Conexiones por Empresa y Participación de Mercado



% Particip. Conexiones 3G+4G	Dic 21	Dic 22
Grupo Entel	34,7%	34,7%
Movistar	21,3%	21,2%
Claro	18,3%	16,9%
Wom	24,0%	25,4%
VTR Móvil	1,0%	1,2%
Virgin	0,5%	0,3%
Otros	0,2%	0,3%

Telefonía Móvil

Abonados por Empresa y Participación de Mercado



Participación de Mercado	Dic 21	Dic 22
Movistar	24,9%	25,7%
Grupo Entel	32,2%	32,9%
Claro	21,3%	18,2%
Virgin	0,4%	0,3%
Wom	20,0%	21,6%
VTR	0,9%	1,0%
Otros	0,3%	0,3%



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Mercado Personas

Esta vicepresidencia atiende en Chile a más de ocho millones de personas naturales que acceden como usuarias finales a nuestros servicios de telefonía móvil (con o sin datos), internet, televisión y venta de equipos.

Ítem	2021	2022	Variación
Número de clientes móviles de prepago	3.636.187	3.483.000	-4,2%
Número de clientes móviles de pospago	4.490.297	4.740.559	+5,6%
Número de clientes de hogar fibra	233.989	324.474	+38,7%
Número de clientes de hogar inalámbrico	342.773	229.149	-33,1%

Experiencia de clientes

Según diversos estudios, la calidad y la cobertura de la red son los factores más importantes al momento de evaluar un servicio de telecomunicaciones. La estrategia de la compañía estos últimos años nos ha permitido realizar importantes inversiones para robustecer nuestra red, lo que incluye el plan de despliegue de la tecnología de quinta generación (5G) y el reforzamiento de la red 4G. Además, en el marco de Entel UP, estamos ejecutando el proyecto Centro de Comando, que busca conectar los principales indicadores de red, de negocio y de la experiencia de cliente, para comprender las causas de las fluctuaciones de la satisfacción de los clientes y definir diferentes estrategias ajustadas a las necesidades de distintos tipos de usuarios.

Promedio de velocidad de descargas en 2022

(Para contenido propio o de asociaciones comerciales)

Red	Fuente	Mbps
Móvil	Ookla (primer trimestre de 2022)[1]	23,13
Móvil	OpenSignal (agosto de 2022)[2]	17,50
Fija[3]	Ookla (segundo y tercer trimestres de 2022)[4]	159,49 Hogar Fibra: 366* BAFI: 16*

* Cálculo interno sobre fuente Ookla.

En 2022 el índice de satisfacción con el servicio al cliente alcanzó 63 puntos, una subida de 4 puntos en relación con 2021. En el eje de canales asistidos, nos centramos en aumentar la capacidad de resolución de la primera línea en contacto con clientes, aplicando la metodología CX System, junto la capacitación de ejecutivos, aumentando así un 25% de la satisfacción en las encuestas post-atención (EPA) y una caída en la tasa de re-llamado. En paralelo, seguimos impulsando la migración a canales digitales -altamente valorados por los clientes. La base de usuarios de APP+MiEntel subió un 11%, alcanzando los 2,8 millones en diciembre 2022.

En agosto de 2022 lanzamos la campaña Te Sumo, oferta comercial que permite a los titulares con planes sobre $15.990 mensuales sumar hasta cuatro líneas adicionales por $9.990 cada una, con las mismas condiciones que la línea principal. Como resultado, el promedio de líneas por cliente pasó de 1,48 a 1,54 en un año.

En paralelo, nos esforzamos por hacer más simples y transparentes los viajes de venta, facturación, pago y contratación de servicios de valor agregado (VAS), además de desplegar una estrategia comunicacional más proactiva, tanto para informar a nuestros clientes acerca de nuevos beneficios y mejoras de la red como para alertarlos en forma oportuna sobre contingencias que puedan afectar sus servicios, por esto, diseñamos un protocolo para las incidencias de alto impacto de cara al cliente.

1. Ookla (abril de 2022). Speedtest Global Index Market Analyses. Ver más

2. Opensignal (agosto de 2022). Chile: Mobile Network Experience Report. Ver más

3. Incluye red fija inalámbrica, red ADSL y GPON.

4. Speedtest (2022). Fastest Fixed Network | 2022. Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Experiencia inclusiva y sostenible

En línea con el eje de transformación consciente de nuestra estrategia de sostenibilidad, Entel también trabaja para mejorar la experiencia de sectores de la población que usualmente tienen dificultades para conectarse, junto con ofrecer servicios que colaboran con el cuidado del medioambiente.

- **Inclusión de personas mayores**
  Entel lleva más de dos años promoviendo la digitalización de las personas mayores. En plena pandemia donó 80.000 planes para que este segmento etario pudiera seguir comunicándose con sus seres queridos. Además, se desarrollaron tutoriales y una interfaz de usuario especial para facilitarles el uso de smartphones, se habilitó un canal telefónico exclusivo de asistencia para usuarios de más de 70 años —con ejecutivos especialmente capacitados—, se establecieron horarios preferenciales en las tiendas y un servicio técnico a domicilio sin costo en Santiago. En diciembre de 2022, Entel presentó un inédito plan para mayores de 70 años beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal, que incluye 12 GB para navegar en internet, uso libre de aplicaciones para escuchar música o redes sociales y 300 minutos para llamar a cualquier lugar de Chile por $3.990 mensuales. Al 31 de diciembre de 2022, 3.591 personas contaban con este plan.

- **Atención en lengua de señas y creole**
  En 2022 la compañía comenzó a implementar en sus tiendas la atención en lengua de señas y creole con la ayuda de Visor, un sistema de video que permite a los ejecutivos comerciales acceder, mediante una tablet o smartphone, a una plataforma a la que también se conecta un intérprete. La solución, desarrollada con la Red-Apis, debutó en mayo del año reportado en tres tiendas de Santiago, y en marzo de 2023 terminó de incorporarse a nuestras 104 tiendas a lo largo del país.

- **Extensión de la vida útil de los teléfonos**
  Para facilitar la reparación de celulares, la tiendas Entel gestionan el envío de los aparatos a los centros de servicio técnico certificados por los fabricantes. Una segunda opción es e) Service, canal especialista en soluciones de software, configuraciones y reparación de pantallas. Además, en su sitio web Entel ofrece una amplia gama de equipos seminuevos a precios competitivos.

- **Reciclaje electrónico**
  Entel ha dispuesto más de 290 puntos de reciclaje electrónico en el país y desde 2020 desarrolla la campaña Reutiliza x Chile junto a Kyklos y el Centro Inclusivo de Reciclaje (CiR), con el propósito de recuperar computadores, tablets y celulares en desuso. Luego de un diagnóstico, los aparatos son reacondicionados en el CiR para donarlos a comunidades de escasos recursos o bien son reciclados, asegurando una correcta disposición final. Tras dos años realizando la campaña en Santiago, en 2022 decidimos llevarla al norte y sur del país. Entre junio y diciembre, un camión recorrió Chile recolectando más de 11.000 dispositivos, de los cuales 1.017 se donaron a estudiantes en contextos de vulnerabilidad. Esta tercera edición de la campaña obtuvo el primer lugar en la categoría Impacto Social de los Premios Cero Basura, y fue reconocido por los premios Latam Verde en la categoría economía circular como una de las 500 mejores iniciativas en Latinoamérica.

- **Bosque Entel**
  Por medio de una alianza con Fundación Reforestemos, la empresa ofrece a sus clientes la opción de canjear puntos del Club Entel por árboles nativos para reforestar la Patagonia. Entel se compromete a aportar la misma cantidad por cada punto que el cliente use. Durante 2022 se aportaron alrededor de 7.000 árboles.

- **Tarjetas SIM ecológicas**
  Desde agosto de 2022, Entel tiene disponibles tarjetas SIM ecológicas para clientes que cambien su chip o contraten una nueva línea móvil. Están fabricadas con plástico 100% reciclado y el tamaño de su empaque es un 50% más pequeño. La empresa es la primera en ofrecer este modelo de tarjetas, que además cuentan con certificación de neutralidad en carbono y protección de los bosques. Solo en 2020 se utilizaron alrededor de 20.000 toneladas de plástico en la fabricación de tarjetas SIM a nivel mundial.



Resultados de mediciones de satisfacción

Para medir la satisfacción con los servicios móviles, el Mercado Personas realiza una encuesta, en todo Chile, a través de una empresa externa, que evalúa la satisfacción con la compañía, la calidad del servicio y los canales de atención, entre otros elementos. La escala de notas va de 1 a 7 (donde las notas se clasifican de 1 a 4 como detractores; 5 neutros, y las notas 6 y 7, como promotores). De la misma manera se evalúan los servicios de hogar, en las regiones en que se tiene presencia.

Durante 2022 el nivel de satisfacción con los servicios de telefonía móvil se vio afectado en toda la industria por la implementación de las redes 5G, que necesita un periodo de ajuste que puede impactar momentáneamente la calidad de las redes. Entel superó este tiempo de mejor forma que sus competidores, gracias a lo cual recuperó el liderazgo en experiencia de clientes de pospago, apoyado además en la ampliación de su red 4G en regiones.

Entel evalúa la atención que reciben sus clientes en los distintos canales de contacto con encuestas postatención (EPA), que se aplican por medio de tecnología IVR[1] o de una encuesta en línea, en el caso de los canales digitales. El proceso por IVR es realizado por Ipsos, bajo la supervisión y los parámetros del equipo de Monitoring de Experiencia de Entel. El proceso de canales digitales se efectúa con la herramienta Qualtrics, gestionada por el equipo de Monitoring. Cada encuesta tiene una escala de evaluación de 1 a 5. Dependiendo de la calificación que otorgó, el cliente es categorizado como "satisfecho" (4 y 5), "neutro" (3) o "insatisfecho" (1 y 2). Con esta asignación, se calcula el índice de satisfacción neta, que arroja resultados entre -100 y 100.

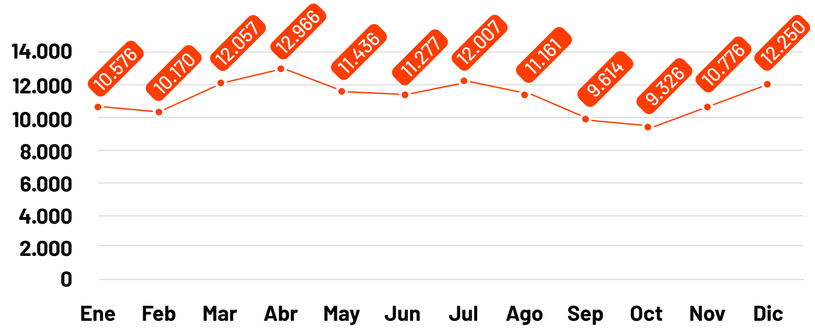
La medición total de la EPA de Mercado Personas, que incluye a los clientes del segmento que tienen productos móviles y que interactuaron en algún punto de contacto de Entel, alcanzó 63 puntos, en línea con la meta establecida para 2022 y 3 puntos más que el año anterior.

En el caso del segmento móvil, el indicador EPA se gestiona por cada canal de atención y se establecen metas para cada uno con interacciones con clientes de pospago[2]. En el caso de Hogar Fibra y Hogar Inalámbrico, la medición se realiza por procesos de atención.

Interacciones en canales de Mercado Personas

Canal	Interacciones		Satisfacción	
	dic-21	dic-22	dic-21	dic-22
Online	6.358.821	6.542.270	61	66
Bot	696.642	699.504	62	77
WhatsApp Ejecutivo	127.058	109.564	12	27
Telefónico	6.101.820	4.638.359	40	51
Tiendas y Agentes	342.131	396.570	81	79
App	16.927.544	19.179.408	78	79

Reclamos en 2022



Tiempo promedio de resolución: 2,3 días.

Premios a la mejor experiencia

En 2022 Entel ganó el primer lugar en experiencia, en la categoría Telefonía Fija, de los premios Procalidad, que evalúan la satisfacción general, la satisfacción con el precio y la tasa de problemas. Además, Entel obtuvo dos de las tres primeras posiciones del Premio a la Innovación en CX, que otorga la Asociación DEC Chile a las mejores prácticas de experiencia de clientes en el país: "Delivery Express en 2 horas" se quedó con el primer lugar e "IVR cognitivo para clientes", con el tercero.

1. Interactive Voice Response: se llama al cliente y este registra sus respuestas pulsando las teclas del móvil.
2. En prepago no hay metas específicas, ya que los clientes de prepago que se atienden en canales son proporcionalmente muy pocos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Mercado Personas

Desempeño Comercial y Financiero

GRI 2-6

Luego de un primer semestre muy dinámico, el negocio enfrentó una desaceleración económica durante la segunda mitad del año, además de verse afectado por el alza de los costos producto de la inflación, las fluctuaciones del dolar y el precio de la energía. A pesar de eso, la base de clientes llegó a 8.223.559 personas, un 1,2% más que en 2021, lo que se explica principalmente por un incremento de 5,6% en el segmento de pospago, que alcanzó los 4.740.559 clientes, mientras que en prepago la base disminuyó un 4,2% (a 3.483.000 clientes), en línea con las tendencias del mercado. Con ello, mantuvimos un 38% de participación en los ingresos del negocio móvil.

En Entel Hogar, siguiendo con las tendencias del mercado, el total de UGI del segmento residencial disminuyó un 3,2% debido a las desconexiones en los servicios inalámbricos (-33,1%). Esta disminución se vio compensada por un fuerte crecimiento de los servicios sobre fibra óptica, donde se alcanzaron 324.474 UGI (unidad generadora de negocio), 38,7% más que en 2021, y 1.204.459 homes passed (hogares pasados), un alza de 57%. Estos logros se vieron impulsados por el liderazgo en satisfacción de clientes y mejoras en velocidad, contenidos y convergencia.

Con el fin de mantener la calidad de nuestros servicios en un contexto de alza de costos y altos requerimientos de inversión, en noviembre de 2022 Entel Personas llevó a cabo un proceso de propuestas de nuevos contratos y actualización de planes a sus clientes, tanto en el segmento móvil como en el hogar. Las nuevas condiciones están en vigencia desde enero de 2023.

Un 62,9% de los clientes utilizaron las plataformas de ventas y servicios en línea en 2022, incrementando en 11,1 puntos porcentuales desde el periodo anterior.

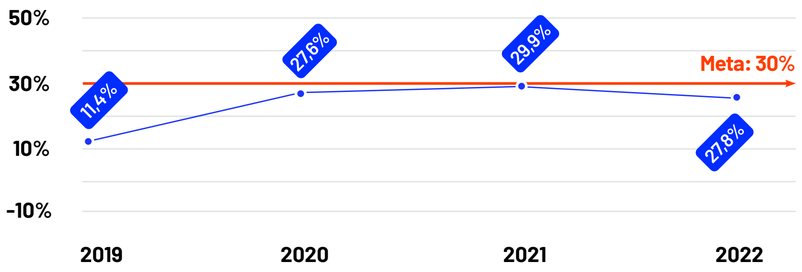
Ingresos

Los ingresos de Mercado Personas aumentaron un 2,8% respecto a 2021, empujados por las ventas de negocio móvil de pospago, que crecieron un 4,7%, asociado a mayor venta de equipos (+6,9%), basada en una atractiva oferta de equipos y a mayores ingresos por servicios móviles pospago (+3,8%), debido a una expansión de la base de clientes en un +5,6%.

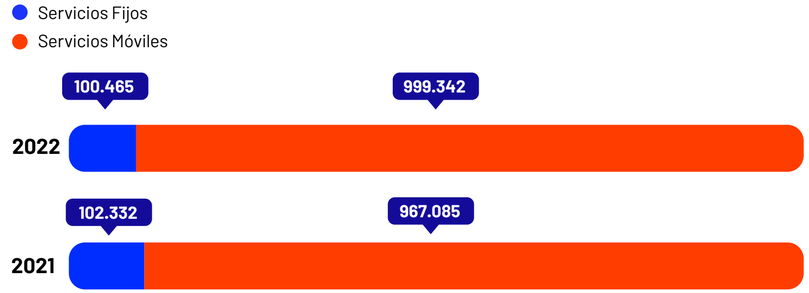
Adicionalmente, los ingresos de servicios fijos caen (-1,8%), explicado por menores ingresos de Hogar inalámbrico (-29,7% interanual), en parte compensado por mayores ingresos de Hogar Fibra (+37,7%), asociado a despliegues de fibra y mayor penetración.

Porcentaje de las ventas que se generan en línea

Mercado Personas Entel Chile

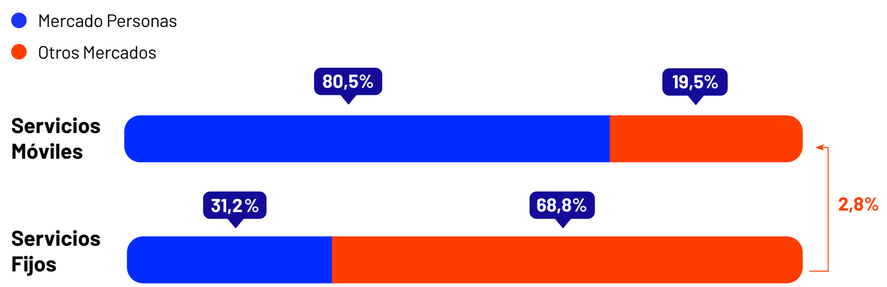


Evolución de ingresos por servicios (en millones de CLP)

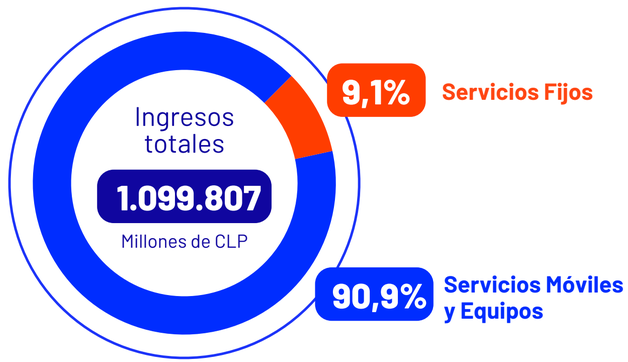


Ningún cliente concentró de forma individual al menos un 10% de los ingresos totales del segmento.

Participación de Mercado Personas en los servicios totales de Entel Chile



Distribución ingresos por servicio (%)



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Mercado Empresas

Este segmento atiende a empresas y personas naturales con giro comercial, que utilizan nuestros productos y servicios en sus procesos productivos. Actualmente contamos con 155 mil clientes. Siempre con la meta de transformarnos en el mejor socio tecnológico de cada uno de ellos, seguimos creciendo en este mercado, con una sólida participación en servicios móviles, un importante desarrollo en los servicios de voz, datos e internet fijo, y una variada oferta de externalización de servicios TI y digitales.



Experiencia de clientes

Una de las principales palancas de diferenciación de esta unidad es su modelo de atención. Por eso, en el marco de Entel UP, durante 2022 nos dedicamos a seguir ampliando la oferta de canales de contacto:

- Para empresas micro y pequeñas, continuamos optimizando el Call Center con el fin de convertirlo en uno de los mejores de Latinoamérica. Entre otras medidas, aumentamos su capacidad de resolución. En un año y medio, el índice de satisfacción creció de 44 puntos a más de 70, logrando además homologar los resultados de nuestras plataformas de atención, ubicadas en Chile y Perú.

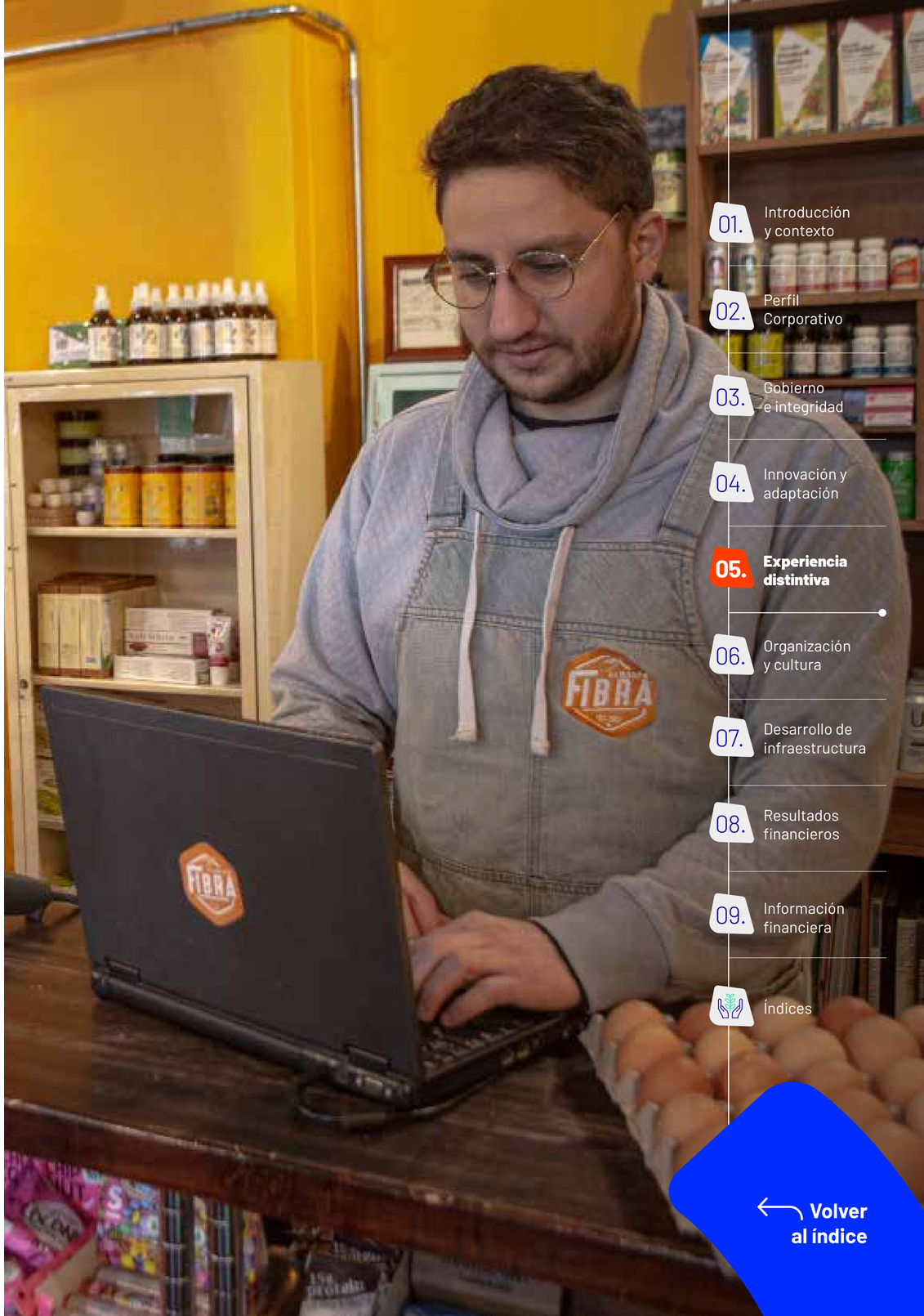
- Asimismo, se potenciaron nuevos canales como WhatsApp, que es atendido en primera instancia por un bot que transfiere al cliente a un ejecutivo cuando no es capaz de resolver la solicitud al primer intento. En dos años, las llamadas al Call Center disminuyeron de 30.000 a 22.000 al mes, mientras que las conversaciones mensuales por WhatsApp llegaron a 7.000 al cierre del ejercicio.

- Para algunos clientes sumamos la opción de una videollamada que el usuario puede activar al instante a través de nuestro sitio web o agendar para una fecha de su conveniencia. La alternativa ha sido muy bien recibida, como lo demuestra un índice de satisfacción (NPS) de 9,5 estrellas (escala 1 a 10).

- En el caso de las empresas medianas, se asignó ejecutivos especializados al 26% del total, lo que ayudó a aumentar en diez puntos la satisfacción en ese segmento. Adicionalmente, seguimos reforzando el Centro de Atención Preferencial, un call center de alto perfil para la atención de este grupo.

Respecto a la optimización de la experiencia en los viajes de cliente (Customer journey), los esfuerzos se enfocaron en la resolución de incidentes y la posventa. Incrementamos la velocidad de respuesta tanto ante fallas en la red, que están en aumento debido al vandalismo, como a solicitudes de cambio en los servicios.

El 75% de los clientes del Mercado Empresas de Entel corresponden a micro y pequeñas empresas.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

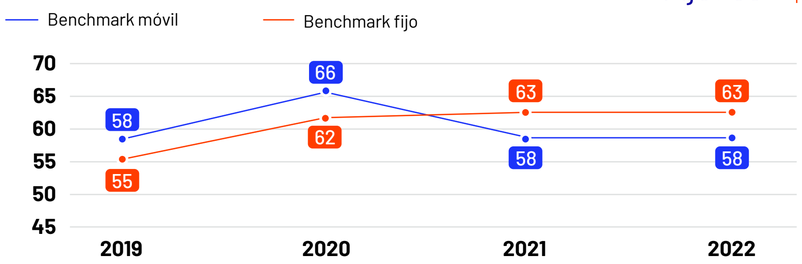
Mercado Empresas

Resultados de mediciones de satisfacción

Para medir la satisfacción con sus servicios móviles y fijos en sus tres segmentos de negocio (microempresas, pymes y grandes empresas)[1], Mercado Empresas realiza estudios cuantitativos dos veces al año, que incluyen a la competencia. La metodología consiste en entrevistas telefónicas en profundidad con pauta estructurada. Adicionalmente, se hacen dos encuestas solo con nuestra base de clientes, bajo las mismas condiciones del estudio de benchmarking. El resultado del año es el promedio directo de cada medición, donde cada segmento pesa lo mismo.

Meta 2022
Móvil: 61
Fijo: 63

Satisfacción neta anual



En 2022 la satisfacción con los servicios móviles se vio impactada en un principio por problemas relacionados con el despliegue de la red 5G, que fueron resueltos rápidamente. En tanto, en los fijos este índice se mantuvo estable y en un buen nivel, lo que en parte responde a la alta efectividad alcanzada en la resolución de incidentes.

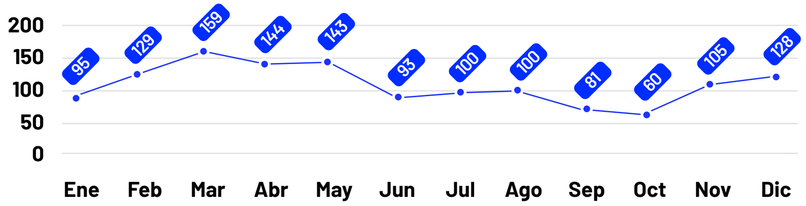
Además de los estudios anteriores, se efectúan encuestas postatención (EPA) en todos los canales.



Interacciones en canales de Mercado Empresas (Rut único)

Canal	Número de interacciones		Satisfacción neta	
	Dic 2021	Dic 2022	2021	2022
Call Center Comercial Móvil	12.458	13.888	56	70
Call Center Comercial Fijo	2.535	568	72	75
Call Center Técnico (fijo y móvil)	6.625	9.664	68	67
Web móvil	22.072	17.811	15	38
Web fijo	5.675	3.537	6	25
APP	34.965	42.022	26	24
Presencial	18.845	22.705	76	76
Chat (asistido + bot)	12.273	16.633	52	75
IVR	6.183	9.749	-	-
Ejecutivos (sin TI)	32.381	50.872	78	76
Agentes captura	2.867	3.819	-	-
Videollamada	-	562	-	-
Otros	2.253	11.788	-	-
Viaje de incidentes	4.538	5.772	62	63
Viaje de provisión	1.181	1.029	77	77
Viaje de posventa técnica	972	1.574	62	55
Viaje de postventa comercial	198	326	61	66

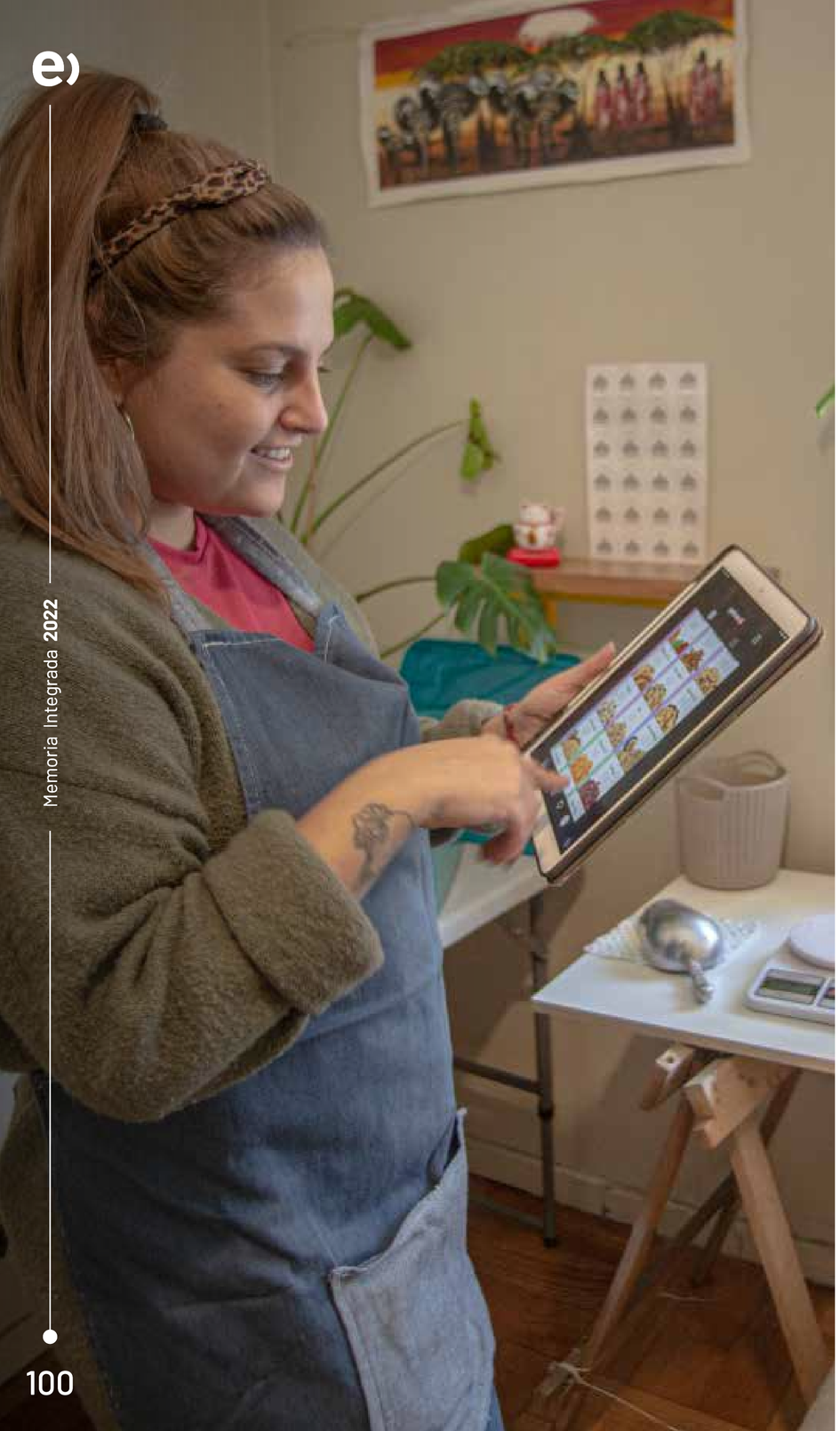
Reclamos en 2022



Tiempo promedio de resolución: 2,94 días (2,75 en servicios móviles y 3,13 en fijos)

1. Segmentación según CORFO y con actividad el año de medición (información de SII).

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice



Mercado Empresas

Desempeño comercial y financiero

GRI 2-6

Así como durante la pandemia el negocio móvil se mantuvo activo gracias al auge de la teleducación, en 2022 siguió creciendo, impulsado por el crecimiento de nuestros clientes, donde la telefonía móvil sigue siendo una alternativa relevante para soportar las nuevas modalidades de trabajo, mantener la continuidad operacional de las empresas y apoyar el teletrabajo. Así, las líneas se incrementaron en un 3,6% durante el año. Con todo, mantuvimos el liderazgo en el segmento, con un 43% estimado de participación en el mercado móvil. En los servicios de valor agregado complementarios, el roaming se recuperó en términos de viajeros totales a niveles prepandemia, mientras que el uso de los planes especiales que Entel provee para este fin, alcanzó más de un 70% de penetración.

Luego de haberse contraído en los dos años previos, el negocio fijo experimentó una importante recuperación en 2022, tanto así que superamos los niveles prepandémicos en direcciones conectadas, creciendo más de un 10% respecto a 2021. Esto se debió sobre todo al aumento de la cobertura de fibra óptica en distintas regiones y a la captura de empresas pequeñas en fase de recuperación, con un aumento en servicios vendidos superior al 50% con respecto a períodos anteriores a la pandemia. Del mismo modo, pusimos especial foco en consolidar la oferta de productos maduros y evolucionar continuamente la tecnología de nuestro portafolio de productos para mejorar sus funcionalidades, experiencia de uso y relación costo beneficio.

Si bien aún representan solo un 8,2% de este mercado, los negocios asociados a tecnologías de la información también mostraron dinamismo. Los ingresos de los servicios de nube tuvieron incrementos anuales en torno al 53%, beneficiados especialmente por el auge de las aplicaciones de colaboración de Microsoft y Google, así como de aquellas que dan apoyo a la transformación digital de pymes (confección de páginas web, manejo de redes sociales, CRM y otros), pero también por la nube pública, donde ponemos a disposición la infraestructura de Amazon (AWS) y Microsoft (Azure), con facturación y soporte locales.

En internet de las cosas, seguimos liderando la conectividad máquina a máquina. Aquí destaca el desarrollo de un plan de negocios común con Entel Ocean, trabajo que ya está rindiendo frutos con Onway —herramienta para la gestión de flotas vehiculares que ha tenido muy buena recepción—, Smartki —una aplicación para la seguridad de condominios y oficinas mediante videoanalítica que ya está presente en dos grandes edificios de Santiago— y Elements, solución digital para el monitoreo del uso de aguas subterráneas. También en colaboración con Ocean, se está trabajando en la captura de oportunidades para proveer servicios de ciberseguridad a grandes empresas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Mercado Empresas

Creando un ecosistema digital

GRI 203-2

En escaso tiempo han cambiado tanto la conectividad como la forma en que las empresas están adquiriendo tecnologías de la información. Antes, para contar con una determinada capacidad de procesamiento, era necesario comprar un servidor. Hoy se compran servicios en la nube. Entel Empresas busca acompañar a sus clientes en esta transformación, asumiendo el rol de asesor tecnológico, de modo de participar con mayor profundidad y amplitud en sus procesos de negocios. Apoyamos esta estrategia con iniciativas que promueven la digitalización de emprendimientos.

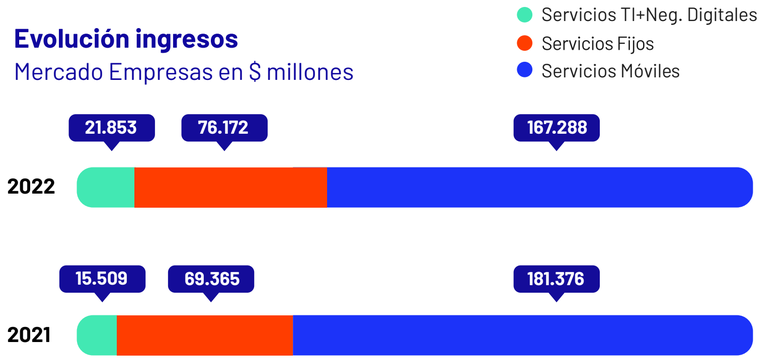
- En marzo de 2022 se inició la cuarta temporada de Digitalizados, el docureality de Entel que transforma negocios a través de la tecnología. Seis proyectos participaron en el programa, que se transmitió por Chilevisión y CNN Chile. En paralelo, se emitió un videopodcast sobre distintas herramientas digitales para emprendimientos y se habilitó una plataforma de e-learning en la web, donde emprendedores pueden capacitarse de manera gratuita, sean o no clientes. Ahí también es posible acceder a un perfilador, cuestionario que revela el nivel de digitalización de cada negocio y, según eso, sugiere herramientas, servicios y capacitación. En los primeros siete meses, se registraron 2.800 personas en la plataforma y se perfilaron cerca de 600.
- Nuestra plataforma digital Comunidad Empresas sobrepasó en junio de 2022 el millón de visitas mensuales en todo Chile, lo que consolida a esta iniciativa como una fuente creíble de información dentro del segmento B2B y sobre todo para las emprendedoras mujeres, que representaron el 63% del total de visitas. En la plataforma, los participantes acceden a material educativo que los ayuda en su transformación digital. Está abierta a toda la comunidad empresarial, no solo a clientes de Entel.
- En Digital Market de Entel, emprendedores de todos los tamaños pueden encontrar y acceder a 37 soluciones tecnológicas de clase mundial, pensadas para mejorar sus procesos internos y hacer más fluida su relación con clientes y proveedores.

Ingresos

Los ingresos del segmento Empresas se mantuvieron en línea respecto al año 2021 (-0,4%). Los ingresos móviles cayeron un 7,8% por menores ingresos por cargo fijo (-5,8%) y BAM (-34%), lo que en parte fue compensado por el crecimiento de los ingresos por equipos móviles (+2,5%). En tanto, los negocios fijos tradicionales crecieron un 10%, lo que se explica por el crecimiento en ingresos de internet (16.7%). Mientras que los negocios por servicios TI y digitales crecieron un 41%. En tanto, los negocios fijos tradicionales crecieron un 10%, lo que se explica por el crecimiento en ingresos de internet (16.7%). Mientras que los negocios por servicios TI y digitales crecieron un 41%.

Evolución ingresos

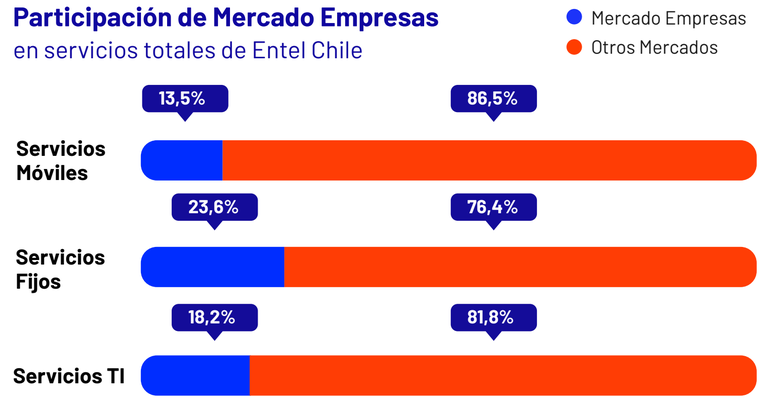
Mercado Empresas en $ millones



Ningún cliente concentró de forma individual al menos un 10% de los ingresos totales del segmento.

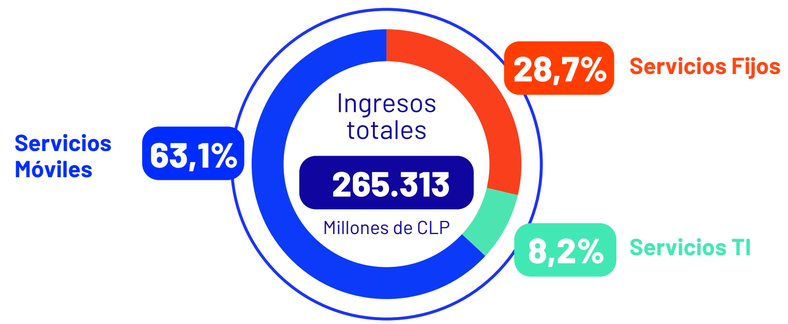
Participación de Mercado Empresas

en servicios totales de Entel Chile



Mercado Empresas

Distribución ingresos por servicios (%)



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Mercado Corporaciones

Entel Corp atiende a clientes con características similares a los de Mercado Empresas, pero de mayor tamaño, incluyendo organismos estatales. En total, cuenta con 550 clientes, a los que brinda servicios de provisión, operación y gestión de infraestructura tecnológica, junto con soluciones digitales provistas por Entel Ocean. El 79% son convergentes, es decir, tienen contratado más de un servicio con Entel.

Experiencia de clientes

Una de las iniciativas que se están desarrollando al interior de Corporaciones en el marco de Entel UP se centra en fortalecer la capacidad de respuesta ante incidentes, con soluciones más rápidas, integrales y convergentes.

Otra medida dice relación con adecuar de mejor manera las propuestas comerciales tanto a las necesidades de negocio de los clientes de esta unidad como a sus procesos de compra, que suelen ser licitaciones altamente estructuradas.

En adición, existe un conjunto de iniciativas comerciales que buscan segmentar con mayor precisión la forma en que los clientes son abordados, de acuerdo con sus necesidades específicas y la cantidad de servicios o productos que haya contratado con Entel, utilizando bases de datos compartidas como herramientas de priorización y mapeo de oportunidades.

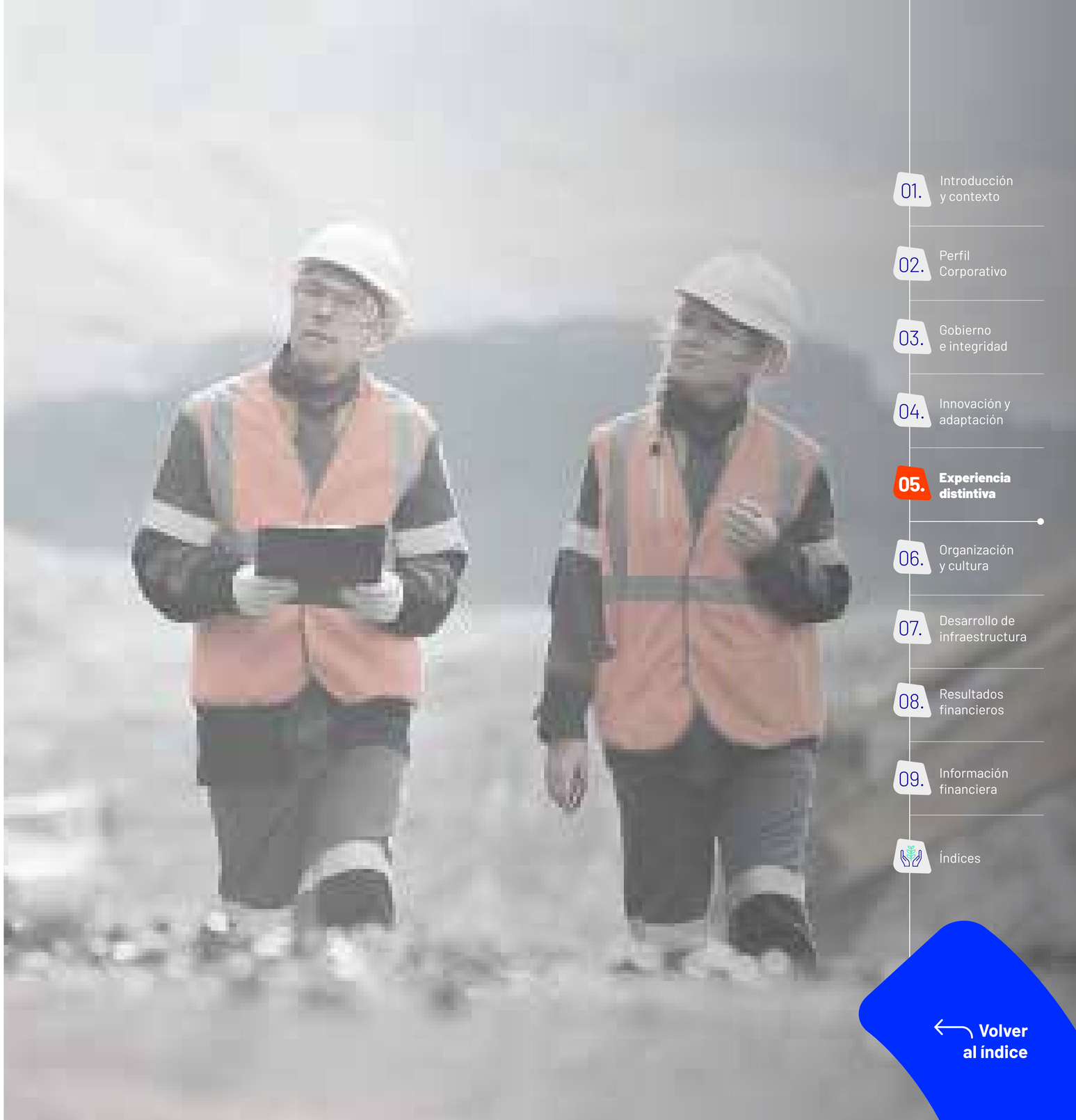
Resultados de mediciones de satisfacción

En 2022 Entel Corp comenzó a migrar hacia un modelo basado en la identificación de promotores (NPS). Luego de un trabajo de diseño, en septiembre puso en marcha la nueva metodología en una de sus seis verticales de negocio —industria y comercio—, con la intención de ampliarla a las otras cinco en 2023.

Recomendación por línea de negocio, diciembre de 2022 (NPS)

Móvil	Telco	TI	Ocean
27	24	26	27

El resultado global de la medición de NPS para todo el segmento corporaciones fue de 23, estableciéndose como línea base para el establecimiento de metas y para el seguimiento de las tendencias de satisfacción en el tiempo.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Mercado Corporaciones

Desempeño comercial y financiero

GRI 2-6

Si bien en 2022 las empresas tendieron a retardar la toma de decisiones respecto a contratación de servicios y nuevos proyectos, Entel Corp consiguió buenos resultados desde el punto de vista de su actividad comercial y posicionamiento, especialmente en negocios menos habituales para el portafolio de Entel. Es el caso de los servicios de TI, cuyo crecimiento superó el promedio del mercado, y los digitales, que crecieron a tasas de dos dígitos.

En esa misma dirección, se avanzó en la estrategia de agregar valor a los clientes con nuevas líneas de servicios y un mayor involucramiento en sus negocios.

El negocio móvil también mostró números positivos, con un crecimiento importante de la base B2B y buenos resultados en el ámbito B2B2C, líneas contratadas por familiares de los empleados de las compañías donde prestamos servicios. Firmamos varios acuerdos con clientes B2B para poder abordar a sus dotaciones con ofertas. La gran ventaja de este tipo de negocios es que sus costos de adquisición y niveles de incobrabilidad son mucho más bajos.

En el negocio fijo de redes de datos, donde la participación de mercado e ingresos de Entel Corp supera el 50%, la estrategia apuntó a defender la posición de liderazgo y buscar rentabilidad, aprovechando las redes fijas para apalancar otros negocios.

Desde un punto de vista financiero, aunque el margen de contribución cerró en línea con el plan, el margen Ebitda se vio perjudicado por el alza en los costos más importantes, como las redes. La inflación también afectó los ingresos del negocio móvil —que están en pesos y representan un 20% del total—, pero no al resto de los servicios, cuyas tarifas están indexadas a UF.

Entel Ocean

El modelo de negocio de la unidad digital de Entel se caracteriza por mantener una estrecha cercanía con los clientes para alcanzar un profundo entendimiento de sus necesidades. En 2022 siguió desplegando una estrategia basada en cinco pilares:

- Consolidarse como especialista en ciberseguridad: En noviembre de 2022, Palo Alto Networks otorgó a Entel Ocean su máxima categoría de socio para soluciones de ciberseguridad, Diamond. Es la única empresa chilena que la ha obtenido, lo mismo que la especialización de Detección y Respuesta Extendida (XMDR) con soporte local.
- Crecer en IoT, con una oferta que apunte a segmentos específicos que requieran aumentar su eficiencia, como la gran minería, la industria agrícola y el transporte. Destacan en este ámbito productos como Onway, basado en analítica de flotas, y Elements, herramienta para la gestión de pozos de aguas subterráneas.
- Desarrollar soluciones de computer vision[1]. Nuestro producto Vision, con el que es posible analizar más de 200.000 imágenes al día, ya se encuentra en uso en faenas mineras e industriales para reforzar la seguridad ocupacional y la eficiencia operacional.
- Ser protagonistas en la explosión de los servicios de nube[2]. Con ese fin, hemos firmado alianzas con los principales proveedores de nubes públicas, como Microsoft, AWS, Huawei, Oracle y Google Cloud. Con esta última compañía, desde 2022 Entel cuenta con un punto de conexión local en Santiago, lo que le permite ofrecer conexiones de alta disponibilidad y baja latencia para transferir datos de manera confiable entre redes privadas y la nube de Google. Además, Entel Ocean y Google Cloud firmaron un acuerdo de colaboración para explorar sinergias en tres frentes: oferta conjunta de soluciones para ayudar a las empresas a acelerar su transición a la nube; impulso de la innovación local en áreas claves, y desarrollo de conocimientos y habilidades de nube, lo que incluye programas con universidades para la certificación de equipos (Entel proyecta tener 150 especialistas internos certificados en 2023). La alianza ya está generando resultados. En 2022 Entel y Google se adjudicaron un convenio marco para acelerar la digitalización del Estado de Chile que incluye la venta de servicios cloud y ofimática.
- Consolidar una oferta para empresas medianas que hoy necesitan soluciones digitales, como aplicaciones low code y softwares de ERP.

1. Análisis de imágenes con inteligencia artificial.
2. Infraestructuras, plataformas o sistemas de software que alojan proveedores externos y que se ponen a disposición de los usuarios a través de internet.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Mercado Corporaciones

Transformación responsable de la sociedad

GRI 203-1

Las innovaciones de Entel Ocean no solo se orientan a que las empresas alcancen su máximo potencial. También generan soluciones para algunos de problemas sociales y ambientales más críticos. Ejemplo de ello es el trabajo realizado durante la pandemia con el Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería (ISCI), la Universidad de Chile, el ministerio de Salud y el ministerio de Ciencia, que le valió al país el premio internacional de analítica aplicada Franz Edelman en 2022.

Un producto como Elements ha probado ser una herramienta crucial en el contexto de megasequía que estamos atravesando. Durante 2022 se desarrolló un proyecto con la asociación de canalistas de río Huasco, consistente en el seguimiento de los usos de derechos de agua a través de más de 50 puntos de medición.

Por otra parte, Crowds, herramienta que permite medir la intensidad del uso del espacio público mediante información certera de movilidad, fue diseñada para colaborar en el diseño de políticas y servicios públicos.

En esa misma línea, Entel Ocean participa en desafíos de innovación abierta convocados por entidades gubernamentales. Habiendo ya ganado un primer desafío del Ministerio de Transportes en 2021, durante el año reportado nos adjudicamos dos nuevos retos. Uno de ellos es la elaboración de una herramienta para diagnosticar el estado del tránsito urbano mediante el análisis de datos masivos que ayuden a la toma de decisiones en la Unidad Operativa de Control de Tránsito. El segundo es un encargo del Institucional Nacional de Estadística consistente en el desarrollo de una plataforma de actualización cartográfica que permita automatizar la identificación de infraestructura y uso de suelos, proceso necesario para la planificación territorial.

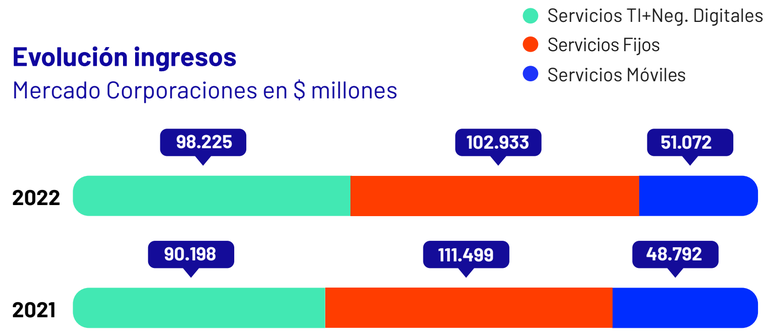
Ingresos

Los ingresos totales de Mercado Corporaciones alcanzaron los $252.230 millones, en línea con 2021 (+0,7%). Se registró un crecimiento de 4,7% en el negocio móvil, explicado por el aumento en las ventas de equipos móviles (+25,1%).

Los ingresos tradicionales de red fija cayeron un 8% explicado principalmente por una caída en el servicio de telefonía local. Por otra parte, los ingresos por negocios digitales y TI crecieron un 9%.

Evolución ingresos

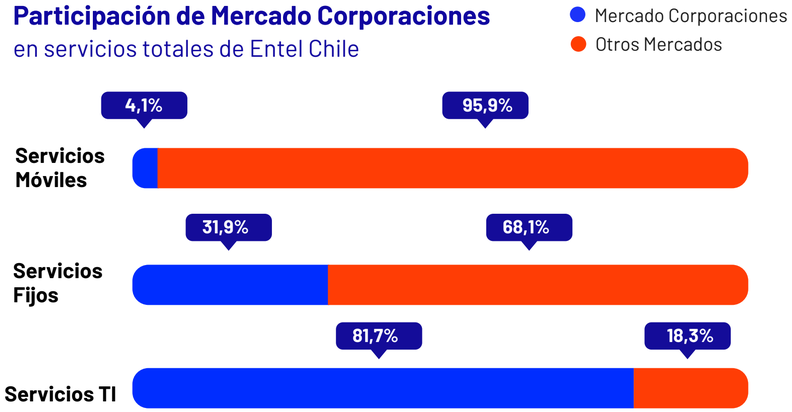
Mercado Corporaciones en $ millones



Dos clientes concentraron en forma individual al menos un 10% de los ingresos totales.

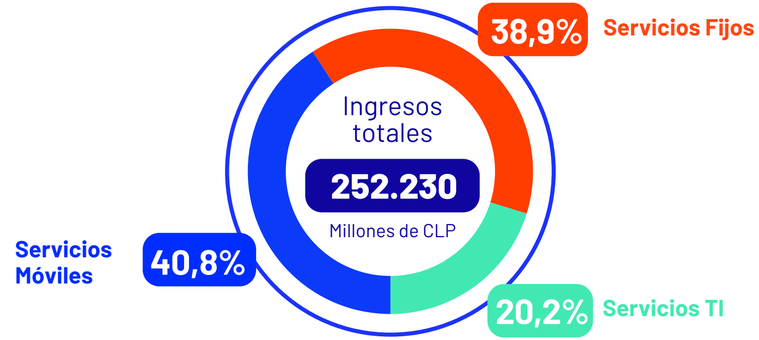
Participación de Mercado Corporaciones

en servicios totales de Entel Chile



Mercado Corporaciones

Distribución ingresos por servicios (%)



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Mercado Mayorista

Esta unidad se dedica al arriendo de servicios de red fija y móvil a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales en zonas donde estos no cuentan con cobertura propia o necesitan complementarla, además de brindar otros servicios de valor agregado. En 2022 atendió a 76 clientes con servicios fijos, cuatro clientes con servicios móviles y 463 con otros servicios y productos.

Desempeño comercial y financiero

GRI 2-6

Durante 2022 el foco del negocio de arriendo de redes estuvo puesto en mantener el crecimiento de los últimos años, así como en la introducción de innovaciones en los servicios de pre y posventa para agilizar los procesos que impactan a los clientes. Adicionalmente, se desarrollaron nuevos servicios para complementar la oferta disponible y se consolidó el telepuerto satelital de Longovilo como un importante centro regional que presta servicios a los principales operadores satelitales del mundo.

Por otra parte, en los servicios de tráfico de voz internacional, se fortalecieron las principales alianzas comerciales, cuidando mantener un bajo riesgo crediticio.

En el segmento de servicios para operadores móviles nacionales, cabe destacar la exitosa implementación del primer servicio de compartición de infraestructura en modalidad RAN sharing del país, fruto de un acuerdo firmado en 2021 por Entel y otro operador que permite a ambas compañías utilizar torres y antenas comunes, conservando cada una su propio espectro. El acuerdo cubre la tecnología LTE Advanced en la banda 700 MHz. De esta forma, más usuarios de zonas rurales o con baja densidad poblacional gozan de los beneficios de una red 4G+. Durante el año reportado se exploraron nuevos acuerdos en esta modalidad, así como de roaming nacional.

En los servicios para operadores móviles internacionales, se produjo una progresiva normalización del roaming de la mano de la regularización de los viajes internacionales.

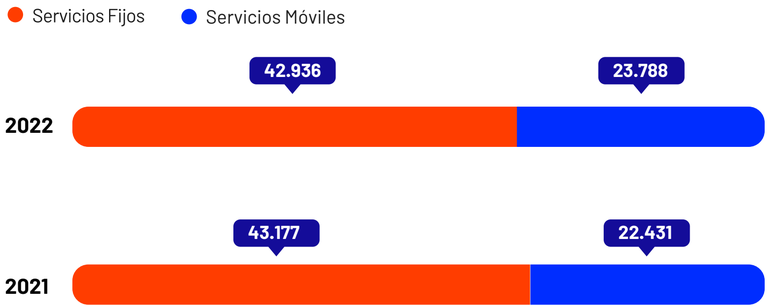
En tanto, servicios de valor agregado como A2P, M2M e IMSI Sponser[1] experimentaron un importante crecimiento. Asimismo, se implementó la funcionalidad Camel —que permite monitorear en línea los tráficos de clientes en el extranjero— con 156 operadores móviles en todo el mundo y se amplió la cobertura de servicios 4G con 29 nuevos lanzamientos. El 87% del tráfico de datos de los clientes de Entel en el extranjero se realizó a través de redes 4G durante el año.

Ingresos

En 2022 los ingresos de Mercado Mayorista totalizaron $66.725 millones, un 1,7% más que en 2021, impulsados principalmente por los servicios móviles, que tuvieron un crecimiento interanual de 6%, explicado por mayores ingresos por arriendo de infraestructura (+26,1%) y roaming internacional (+65,3%), y una baja de 15,2% en roaming nacional.

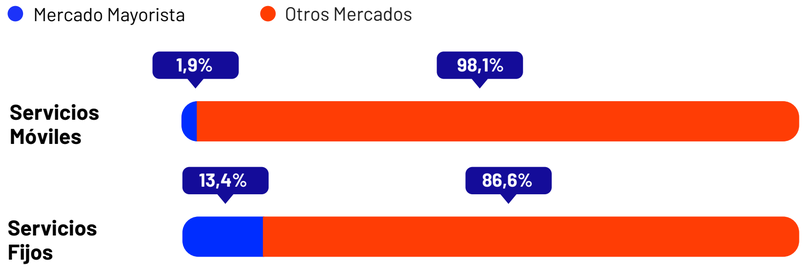
Evolución Ingresos

Mercado Mayorista en $ millones



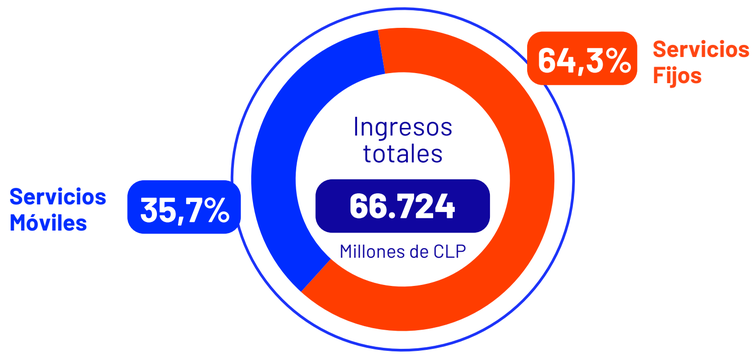
Dos clientes concentraron en forma individual al menos un 10% de los ingresos totales.

Participación Mercado Corporaciones en servicios totales Entel Chile



Mercado Mayorista

Distribución ingresos por servicio (%)



1. IMSI es el acrónimo de International Mobile Subscriber Identity (Identidad Internacional del Abonado Móvil). Es un código de identificación único para cada dispositivo de telefonía móvil, integrado en la tarjeta SIM, que permite su identificación a través de las redes GSM y UMTS.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Telefonía Fija y Móvil en Perú

En Perú, nuestra compañía provee servicios de telefonía móvil a más de diez millones de clientes a través de Entel Perú y servicios integrados de red fija para empresas a través de Americatel Perú. Desde 2019, ambas tienen sus operaciones integradas para abordar de mejor manera el mercado peruano.

Experiencia de clientes

Entel Perú se ha esforzado por ampliar su cobertura, de manera de garantizar a sus clientes la posibilidad de conectarse desde más lugares del país, un factor clave en la satisfacción. Para ello, junto con instalar más antenas propias, nos hemos valido del uso de recursos compartidos, sobre todo para cubrir zonas aisladas con baja densidad poblacional. Ejemplo de esto es nuestra alianza con Internet para Todos, iniciativa en la que participan el Banco Mundial, Facebook y Telefónica, gracias a la cual hemos podido llevar internet móvil 4G a 11 mil comunidades rurales y a más de 1.800.000 de personas; solo en 2022 se instalaron más de 1.500 antenas adicionales.

Robustecer la calidad de los servicios de conectividad también es una preocupación constante de Entel Perú, que en 2022 abordamos con alianzas y mejoras de la infraestructura intradomiciliaria de la red en sectores de Lima y ciudades de provincia donde se habían detectado problemas.

Promedio de velocidad de descargas en 2022

(Para contenido propio o de asociaciones comerciales)

Red	Fuente	Mbps
Móvil	Ookla (primer y segundo trimestres de 2022)[1]	25,07
Móvil	OpenSignal (segundo trimestre de 2022)[2]	16,80
Fija[3]	Ookla (segundo y tercer trimestres de 2022)	BAFI: 11,8* GPON: 74,1*

1. Speedtest.net (2022): Speedtest Award Report for Peru. Ver más

2. Opensignal (agosto de 2022): Mobile Network Experience Report. Ver más

3. Información no publicada debido a que las muestras no superan un 3% del total de muestras del mercado.

* Cálculo interno sobre fuente Ookla

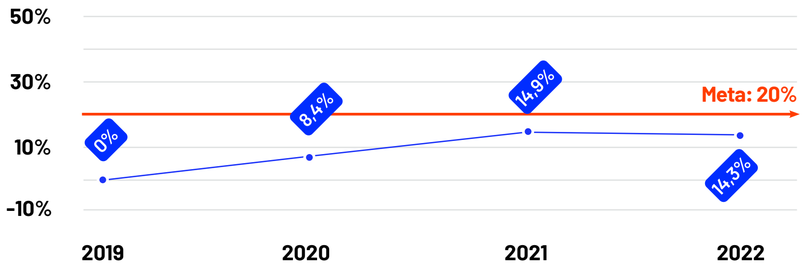
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Telefonía Fija y Móvil en Perú

Con respecto a la atención, seguimos trabajando por la resolución en primer contacto, indicador que se mide desde 2021 en todos los canales. Adicionalmente, se ejecutaron acciones para mejorar la experiencia en la app —cuyos usuarios crecieron de 1.500.000 a 1.800.000 durante el año— y en el Call Center, en ambos casos con incrementos en los índices de satisfacción (NPS). Por otra parte, se creó una célula de trabajo para las redes sociales, que antes se gestionaban por separado, dada la importancia creciente que han adquirido desde el inicio de la pandemia. Por ejemplo, el chatbot hoy atiende un 50% de los requerimientos, con buenos niveles de satisfacción.

Al igual que en Chile, la convergencia es uno de los objetivos estratégicos de Entel Perú. En marzo de 2022 tuvo lugar el lanzamiento de los nuevos planes Familia, que ofrecen la posibilidad de agregar a un plan líneas adicionales por un monto fijo y con los mismos beneficios. Desde su despliegue, durante el año reportado se vendieron en promedio 15.000 líneas adicionales, además de que se registró un flujo constante de migraciones de base a esta oferta. Al cierre de 2022, los clientes con este plan representaban un 28% del negocio de pospago.

Porcentaje de las ventas que se generan en línea
Mercado Personas Entel Perú



92,6% de los clientes utilizaron las plataformas de ventas y servicios en línea en 2022.

Experiencia inclusiva

El eje de transformación consciente de la estrategia de sostenibilidad de Entel también se materializa en Perú con iniciativas concretas:

- **Nueva tienda con atención en quechua**
  En noviembre de 2022 Entel inauguró su primera tienda en Andahuaylas con asesores quechuahablantes, con el objetivo de ofrecer una mejor atención a la población andahuaylina, 76% de la cual declaró el quechua como idioma materno en el último censo de INEI.
- **Acceso libre a App para personas con discapacidad visual**
  Desde fines de 2022, todos los clientes de Entel Perú, tanto de prepago como de pospago, pueden utilizar las principales funciones de la app Lazarillo sin consumir sus datos de internet. La aplicación permite que usuarios con limitaciones visuales puedan desplazarse con autonomía por las calles de su ciudad a través de guías de voz en tiempo real.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Telefonía Fija y Móvil en Perú

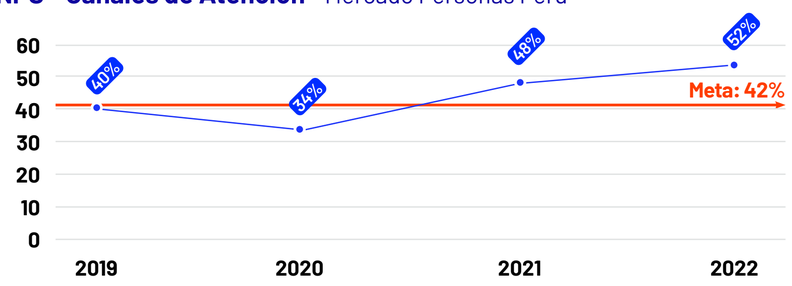
Resultados de mediciones de satisfacción

Entel Perú utiliza el NPS (Net Promoter Score) como indicador principal para medir la lealtad de sus clientes con la empresa. Mensualmente se realizan estudios de benchmarking para monitorear el NPS de marca en distintos viajes que realizan los usuarios. Esta medición también se aplica a los canales de venta y posventa, en modalidad no competitiva.

NPS de Marca - Pospago Mercado Personas Perú 2022

Renovación	Cobranzas
63%	29%

NPS - Canales de Atención - Mercado Personas Perú

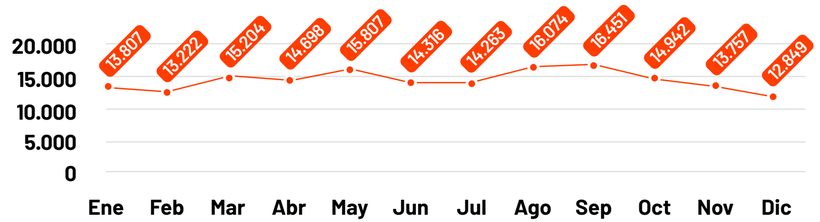


Interacciones en canales - Mercado Personas Perú

	Número de interacciones		% NPS	
Canal	dic-21	dic-22	2021	2022
Web pública	1.732	1.862	-	-
Web privada	278	370	-	41%
WhatsApp bot	261	304	30%	44%
WhatsApp Ejecutivo (asistido)	378	226	49%	61%
Telefónico	812	724	40%	39%
Tiendas y agentes	680	626	49%	50%
App	10.937	11.577	33%	40%

Reclamos en 2022

Personas



Tiempo promedio de resolución: 6.42 días.

Entel Perú en los rankings de experiencia

Por octavo año consecutivo, el estudio Benchmark Customer Experience de IZO reconoció a Entel Perú como la empresa de telecomunicaciones con mejor experiencia de clientes en su país y la quinta de Iberoamérica.

En la primera edición del Customer Xperience Index (CX Index), ranking promovido por Centrum PUCP, Datum Internacional y Xcustomer Group, Entel se ubicó en el puesto 24 de las 100 compañías con mejor experiencia de clientes en Perú, liderando la categoría telco.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Telefonía Fija y Móvil en Perú

Desempeño comercial y financiero

GRI 2-6

En 2022 creció nuestra base de clientes móviles a 10.049.367, un 1,6% más que en 2021, aumento impulsado sobre todo por el segmento de pospago (+3,9%). Esto se logró con medidas como el lanzamiento del Plan Familia y adiciones de gigabytes a los planes de pospago asociadas a ajustes tarifarios. Por otro lado, la expansión de nuestra cobertura fuera de Lima y el consiguiente aumento de la capilaridad de nuestros puntos de venta contribuyeron al crecimiento de la participación de mercado en provincias. Todo lo anterior logró contrapesar la baja que sufrieron las ventas de equipos producto de la decisión de Entel de reducir los créditos para compra de terminales y la contracción que experimentó ese negocio a causa de la inflación.

En el segmento domiciliario, durante 2022 lanzamos el producto Internet Hogar de Fibra Óptica, con velocidades de 50, 100 y 200 Mbps en 15 distritos de Lima, complementando nuestra oferta de productos para el hogar inalámbricos. El proyecto busca desarrollar nuevos flujos, procesos end to end y los equipos internos necesarios para ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad. En los próximos años, el objetivo es masificar los productos de fibra en Lima y provincias.

Ítem	2021	2022	Variación	Participación de mercado
Número de clientes móviles de prepago	5.492.253	5.472.344	-0,4%	23,80%
Número de clientes móviles de pospago	4.403.161	4.577.023	+3,9%	26,10%
Número de clientes de hogar fibra	0	1.905	-	-
Número de clientes de hogar inalámbrico	106.450	75.727	-28,9%	-

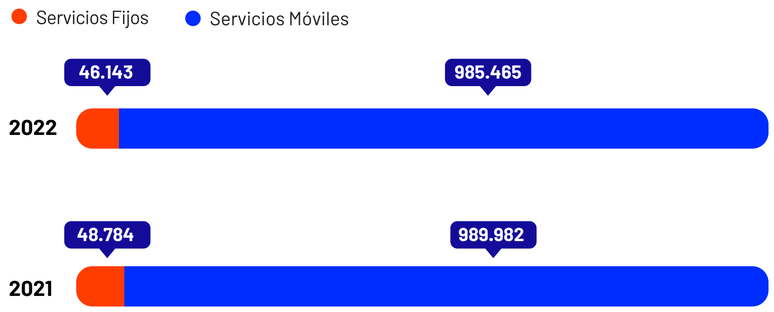
Número de líneas por clientes en 2022		Tasas de fidelidad en 2022		Clientes convergentes
Fijo	Móvil	Fijo	Móvil	fijo-móvil 2022
1,08	1,73	4,6%	1,3%	0,95%

En el segmento empresas, Entel Perú ha puesto el foco en la telefonía móvil, mercado donde posee más de un 30% de participación —segundo lugar de la industria— y que representa el 75% de los ingresos del segmento. En 2022 este negocio creció un 2% y si bien aún hay espacio para seguir avanzando, especialmente en subsegmentos, los mayores crecimientos se verán en el negocio fijo y en los servicios de valor agregado. Los servicios de conectividad aumentaron en un 18% durante 2022, mientras que los asociados a cloud lo hicieron en un 30%, los de ciberseguridad en un 20% y las soluciones de colaboración en un 10%.

Ingresos

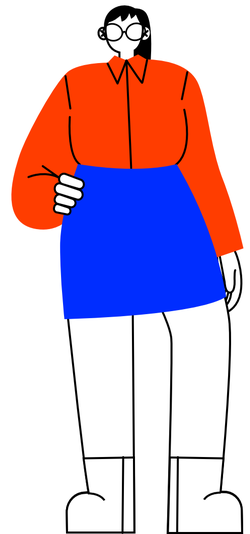
Los ingresos por servicios móviles y fijos en Perú decrecieron un 0,7% respecto a 2021, principalmente por una baja de 12% en la venta de equipos, que fue parcialmente contrarrestada por un incremento de 8,3% en los servicios móviles. En tanto, los ingresos de los servicios fijos disminuyeron un 5%. Sin embargo, considerando los ingresos por negocios mayoristas y la venta de los data center, los ingresos totales aumentaron un 6.4%

Evolución de ingresos por servicios
(en millones de CLP)



Distribución de ingresos
por servicios





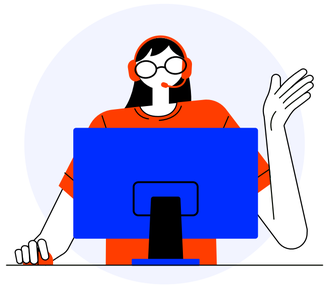
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Entel Call Center

Esta filial de Entel tiene como propósito ayudar a transformar la experiencia de los usuarios, integrando tecnologías, procesos y personas cercanas, aportando a la transformación digital de los canales de contacto de los usuarios de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú.

Así, valiéndose de herramientas como la inteligencia artificial, en los últimos años la empresa ha optimizado sus procesos y atenciones automatizables, registrándose un progresivo aumento de las soluciones digitales y de autoatención, con un importante apoyo en las redes sociales y apps. Tanto a través de los canales de venta y posventa tradicionales como de los digitales, la operación de la filial se alinea con el modelo de atención del grupo Entel y su objetivo de crear experiencias simples que acerquen las infinitas posibilidades que entrega la tecnología. Sus servicios están integrados en una estructura de información única y centralizada, lo cual facilita el uso inteligente de los datos. Esto se complementa con una oferta end-to-end que permite aportar calidad a la cadena de valor del cliente en sus interacciones con los usuarios finales.



La transformación digital de los clientes constituye un reto que Entel Call Center enfrenta desarrollando nuevas habilidades internas y estableciendo alianzas con proveedores altamente calificados, siempre con el objetivo de facilitar y promover esta transformación. Lo anterior aportando con información de valor para el diseño de las estrategias de gestión de experiencia.

En ese sentido, se creó un equipo multidisciplinario de transformación, con la misión de explorar e implementar nuevas soluciones de atención a clientes en formatos digitales y automatizados, como las integraciones con CRM, WhatsApp, Twitter, chat, correo electrónico y procesos de automatización con inteligencia artificial, robótica y analítica de datos.

En 2022, sus ingresos alcanzaron $65.229 millones, lo que representa un 14% de aumento respecto del año anterior. El Ebitda fue de $4.940, un 5% menos que en 2021.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Continuidad Operacional

GRI 3-3

Dada su gran extensión, la infraestructura de telecomunicaciones está expuesta a daños de distinta naturaleza que pueden ocasionar cortes en el servicio. Conscientes de la criticidad de los servicios que proveemos en Chile y Perú, para disminuir la probabilidad de interrupciones nuestra estrategia corporativa considera planes de prevención y de respuesta a este tipo de incidentes.

Contamos con un sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301:2019, que tiene por objetivo aumentar la capacidad de resistencia o resiliencia de Entel ante alertas graves que impacten la continuidad de sus actividades. El sistema involucra a todos los niveles de la organización y su primera prioridad es proteger la integridad del personal. Además, busca asegurar la continuidad de los controles de seguridad de la información ante cualquier contingencia y que las actividades afectadas se restablezcan dentro de los plazos requeridos.

Asimismo, existe un Plan de Continuidad de Negocio Anual, supervisado y monitoreado por la Subgerencia de Gestión de Riesgos, que permite focalizar los esfuerzos en los procesos altamente críticos, aquellos que al no estar disponibles provocarían un alto impacto para Entel. Como parte de este plan, se actualizan las criticidades de los procesos y se ejecuta un plan anual de pruebas, que contempla 223 pruebas unitarias y 3.192 masivas (que se repiten en varias ocasiones). Por medio de este proceso se ratifica el funcionamiento del plan definido ante la materialización de un escenario de indisponibilidad.

Promedio de las interrupciones de red[1]

	2022	2022
Frecuencia[2]	Chile: 8,99%	Chile: 7,18%
	Perú: 10,88%	Perú: 10,67%
Duración[3]	Chile: 45,83 minutos	Chile: 48,69 minutos
	Perú: 405 minutos	Perú: 169 minutos

1. En Chile, los servicios incluidos son: NGN, ADSL, Pack Negocio, 3play y Trunk IP. Para el caso de Perú, están incluidos los servicios fijos de Empresas (fibra óptica, radioenlaces, LTE BAFI y Wimax).
2. Calculada como el número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.
3. Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

Riesgos asociados a las interrupciones de la red

Mapeamos permanentemente los riesgos que puede afectar la continuidad de nuestros servicios, para ejecutar acciones que los mitiguen.

	Riesgos/ acontecimientos	Medidas de mitigación
Chile	▸ Fuerte y sostenido aumento de cortes de fibra óptica producto de vandalismo en la planta externa con foco en la Región Metropolitana (116% de crecimiento de eventos de vandalismo sobre red de fibra óptica respecto a 2021 y 700% de crecimiento respecto a 2020), Zona Norte (Iquique, Antofagasta) y Zona Sur (Bío Bío). ▸ Destrucción de la infraestructura de sitios por vandalismo. ▸ Robo de baterías utilizadas como respaldo en cortes de energía. ▸ Corte de energía por inestabilidad de la red eléctrica de distribución, particularmente en la zona centro-sur. ▸ Imposibilidad de atender incidentes y mantener infraestructura en la Macrozona Sur debido a situaciones de inseguridad, tomas de terreno y dificultades de desplazamiento (se aprecia un cambio positivo de tendencia durante el cuarto trimestre de 2022).	▸ Inversiones en terceras rutas de respaldo. ▸ Implementación de tapas de cámaras antivandalismos, reforzamiento de cámaras, aumento de frecuencia de equipos de vigilancia en zonas urbanas e instalación de etiquetas de identificación de fibra óptica. ▸ Implementación de un sistema centralizado de denuncias de vandalismo en planta externa. ▸ Incorporación de GPS en baterías para facilitar la búsqueda de culpables y sancionar los delitos ▸ Inversiones en respaldos de energía de mayor capacidad. ▸ Mayor coordinación con las policías. ▸ Adopción de protocolos y procedimientos de seguridad. ▸ Creación del Comité Interno para la Macrozona Sur y desarrollo trabajo más integral con el entorno (organismos públicos, organismos de seguridad y comunidades).x
Perú	▸ Inestabilidad de las redes eléctricas y del servicio eléctrico que alimenta las estaciones base en Perú, principalmente en provincias, donde se observa un aumento del 9% en la duración de los cortes de energía respecto a 2021 (52% de las interrupciones de los servicios fijos se debe a cortes de energía). ▸ Cortes de fibra óptica (que representan un 37% de las interrupciones de servicios fijos).	▸ Planes preventivos anuales de HealthCheck y alta disponibilidad. ▸ Aseguramiento de redundancias geográficas y locales. ▸ Aseguramiento de la continuidad de servicios con fibra propia, soluciones en anillo y externas. ▸ Renovación tecnológica de plantas obsoletas. ▸ Fortalecimiento de la autonomía energética en las estaciones base. ▸ Renovación tecnológica de las baterías de estaciones base. ▸ Implementación de políticas de balanceo de carga a nivel de transporte de datos y priorización de servicios.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

06.
Organización y cultura

6.1 Equipo humano
6.2 Gestión de proveedores y contratistas
6.3 Salud y seguridad ocupacional

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

La gestión del capital humano es uno de los pilares estratégicos de Entel, clave para lograr los objetivos del negocio. En tal sentido, la compañía tiene el compromiso de mantener un ambiente de trabajo sano, desafiante y motivador, con una cultura organizacional que invite a cada colaborador a ser protagonista de su desarrollo profesional y personal. También buscamos garantizar en todo momento relaciones laborales basadas en una comunicación transparente, la ética, el respeto de la diversidad y la sostenibilidad.

Certificación Top Employer 2023

En enero de 2023 Entel fue reconocida como una de las 17 empresas con mejores prácticas laborales en Chile y la única telco en el país con esta certificación internacional otorgada por el Top Employers Institute, que ha certificado a más de 2.000 empresas alrededor del mundo en sus prácticas de gestión de personas.

El instituto valoró el claro vínculo existente entre la estrategia del negocio y el desarrollo de los trabajadores, los esfuerzos que hace la compañía para mantenerlos actualizados y los programas para mejorar su calidad de vida y promover su autocuidado.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Organización y cultura**
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



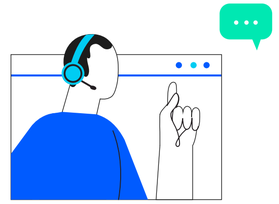
Equipo Humano

GRI 2-7, 2-30, 405-1

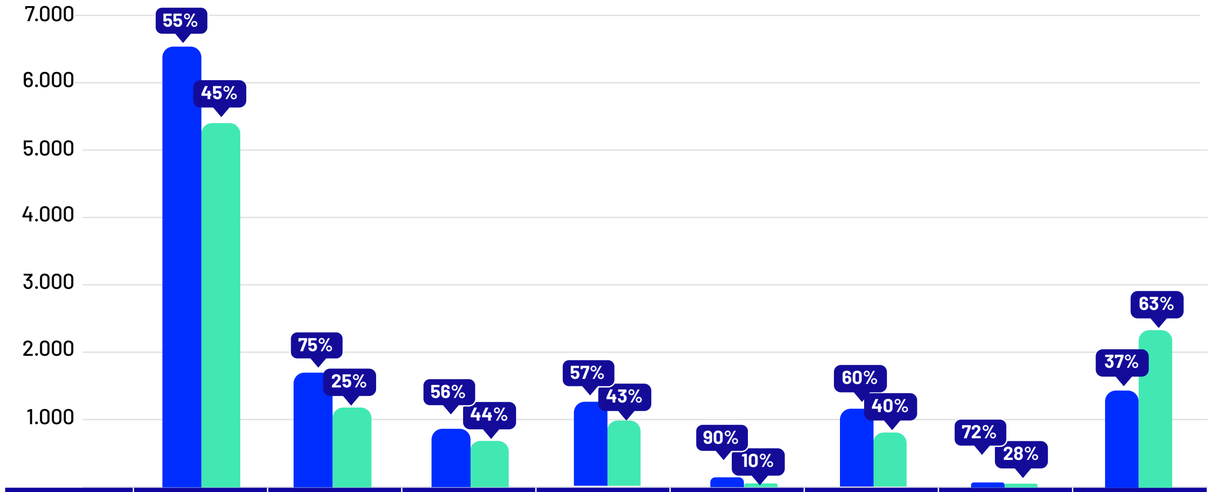
Nuestra dotación

GRI 2-30

Al 31 de diciembre de 2022, el Grupo Entel tenía una dotación de 11.967 personas, contando a Entel S.A., Entel PCS, Entel Perú, Call Center Chile, Call Center Perú y Entel Servicios Empresariales (ESE).



Distribución de géneros por filiales



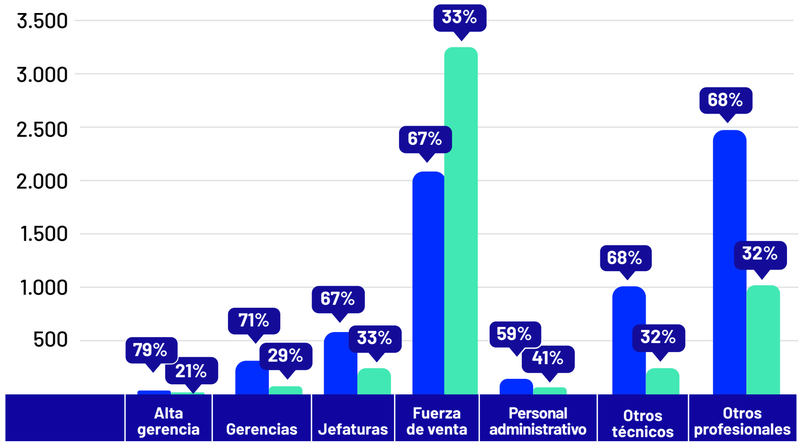
	Grupo Entel	Entel S.A.	Entel PCS	Entel Call Center Chile	Entel Servicios Empresariales (Chile)	Entel Perú	Americatel Perú	Servicios Call Center Perú
Hombres	6.598	1.790	950	1.211	113	1.104	42	1.388
Mujeres	5.369	600	744	928	13	751	16	2.317

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Organización y cultura**
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

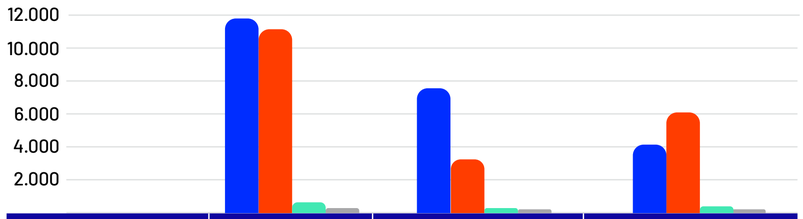
Equipo Humano

Distribución de géneros por estamento (total grupo)[1]



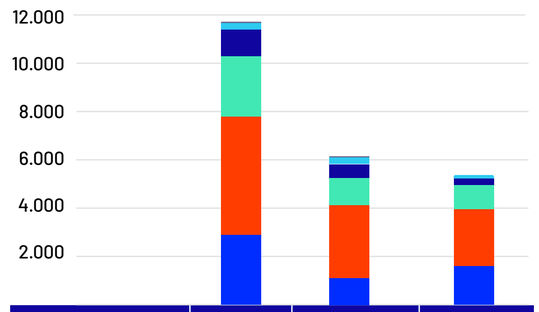
	Alta gerencia	Gerencias	Jefaturas	Fuerza de venta	Personal administrativo	Otros técnicos	Otros profesionales
Hombres	22	362	568	2.066	154	1.005	2.421
Mujeres	6	146	285	3.233	109	473	1.117

Distribución de la dotación por nacionalidad (total grupo)



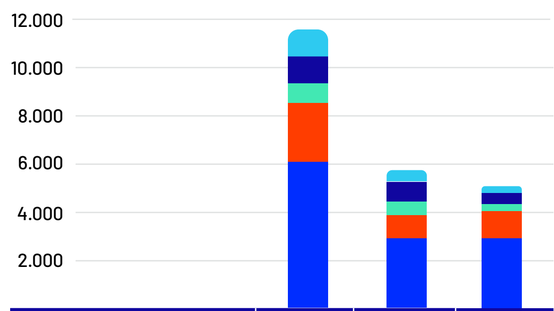
	Total	Hombres	Mujeres
Chile	5.912	3.814	2.098
Perú	5.584	2.513	3.071
Venezuela	336	187	149
Otros (Colombia, Argentina, Portugal, Brasil, India, otros)	135	84	51

Distribución de la dotación por rango etario (total grupo)

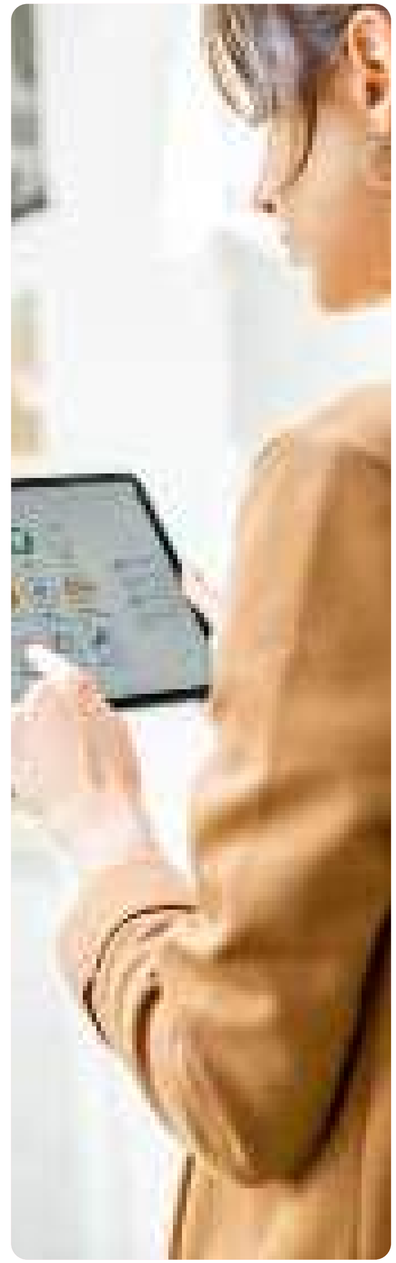


	Total	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años	3.296	1.497	1.799
Entre 30 y 40	4.977	2.811	2.166
Entre 41 y 50	2.490	1.484	1.006
Entre 51 y 60	1.005	655	350
Entre 61 y 70	190	142	48
Más de 70 años	9	9	0

Distribución de la dotación por antigüedad (total grupo)



	Total	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años	6.010	2.923	3.087
Entre 3 y 6 años	2.455	1.395	1.060
Más de 6 y menos de 9 años	719	427	292
Entre 9 y 12 años	1.407	955	452
Más de 12 años	1.376	898	478



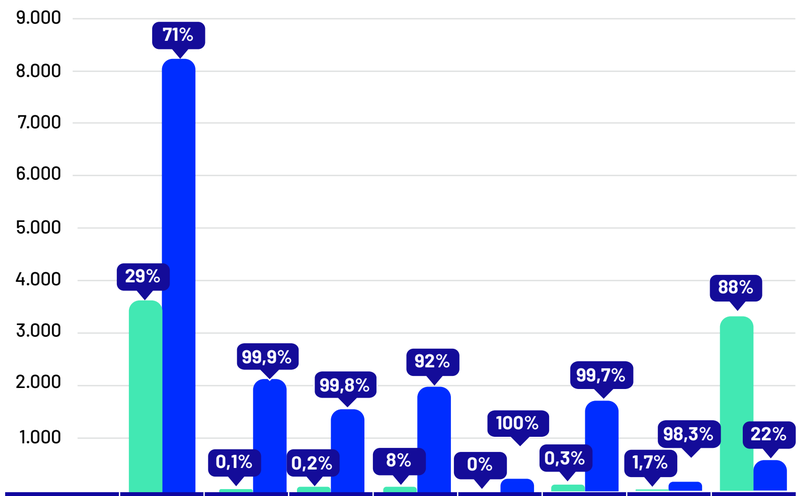
1. Dados los cambios en la categorización de los puestos de trabajo instruidos por la NCG 461 de la CMF en Chile para la entrega de información de 2022 y hacia el futuro, no se compara la composición por género ni por otros elementos de diversidad de cada categoría de trabajo con años anteriores. Puede consultar las memorias de la compañía en nuestro sitio web para ver los resultados de un ejercicio anterior en particular.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Distribución de la dotación por tipo de contrato



	Grupo Entel	Entel S.A.	Entel PCS	Entel Call Center Chile	ESE	Entel Perú	America-tel Perú	Servicios Call Center Perú
Indefinido	8.463	2.388	1.661	1.978	126	1.796	57	457
Plazo Fijo	3.504	2	33	161	0	59	1	3.248

		Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Fuerza de venta	Personal Adminis-trativo	Otros profe-sionales	Otros técnicos
Nacionalidad	Chile	22	390	618	1.754	220	2.005	903
	Perú	5	83	189	3.761	29	1.142	375
	Venezuela	0	6	12	137	14	124	43
	Otros (Colombia, Argentina, Portugal, Brasil, India, otros)	1	29	34	39	0	24	8
Rango etario	Menos de 30 años	0	2	23	2.369	52	548	302
	Entre 30 y 40 años	3	122	406	2.253	106	1.554	533
	Entre 41 y 50 años	18	253	294	778	48	773	326
	Entre 51 y 60 años	6	116	106	255	42	351	129
	Entre 61 y 70 años	1	14	24	35	13	65	38
	Más de 70 años	0	1	0	1	2	4	1
Antigüedad	Menos de 3 años	7	76	145	4.060	82	1.097	543
	Entre 3 y 6 años	4	89	185	1.035	69	734	339
	Más de 6 y menos de 9 años	3	49	77	199	24	285	82
	Entre 9 y 12 años	2	92	207	257	40	611	198
	Más de 12 años	12	202	239	140	48	568	167



1. La modalidad de contrato a plazo fijo es predominante en Perú, sobre todo en Call Center. En ese país se contrata en primera instancia siempre como plazo fijo.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

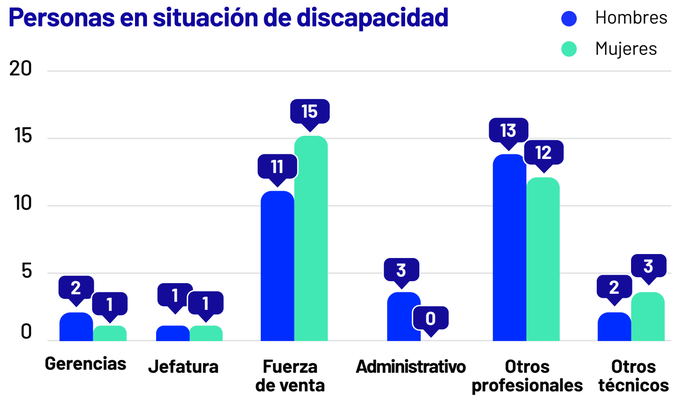
Volver al índice

Equipo Humano

- En todo el Grupo, 71% del total (8.463 personas) tiene contrato indefinido: el 79% de los hombres (5.238) y 60% de las mujeres (3.225)[1]. El 29% restante tiene contrato fijo (3.504 personas): el 21% de los hombres (1.360) y 40% de las mujeres (2.144). **Entel no cuenta con personal contratado por obra o faena, ni personal a honorarios.**

- 64 personas con discapacidad trabajan en Chile. En Entel Chile[2] son 47 personas (26 mujeres y 21 hombres) que representan el 1,15% de la dotación. En Call Center Chile son 17 personas (6 mujeres y 11 hombres que representan el 0,79%). La ley chilena exige que al menos un 1% de la dotación esté compuesto por personas con discapacidad.

Personas en situación de discapacidad



- 93% (11.107 personas) de la dotación del Grupo trabaja a tiempo completo: 96% de los hombres (6.355) y 88,5% de las mujeres (4.752). El 7% restante (860 personas) trabaja en jornada parcial: 4% de los hombres (243) y 11,5% de las mujeres (617).

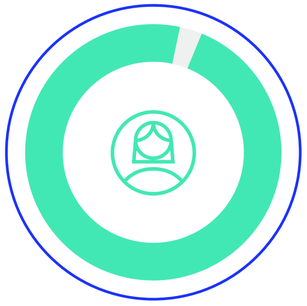
- En el caso de la representación sindical, en las filiales de Perú no existen sindicatos ni convenios colectivos. En el universo de colaboradores en Chile (Entel Chile y Call Center Chile), el 87,94% están representados por un sindicato independiente o cubierto por convenios colectivos[3].

1. La modalidad de contrato a plazo fijo es predominante en Perú, sobre todo en Call Center. En ese país se contrata en primera instancia siempre como plazo fijo.
2. Entel S.A. y Entel PCS.
3. En Entel Chile hay cuatro sindicatos, mientras que en Call Center Chile son siete.
4. En Call Center Chile no existe la modalidad de "asimilados" (cubierto por convenio colectivo sin estar sindicalizado). Para otras filiales, a la fecha no se tiene mapeada información de discapacidad. Está como proyecto el levantamiento de esta información durante 2023.

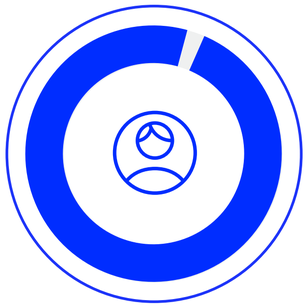
Entel Chile

Empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva

Total: 98,56%



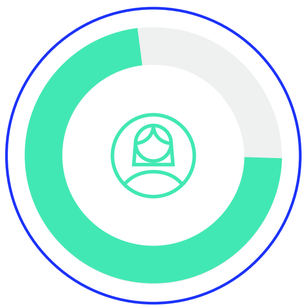
Mujeres
98,74%



Hombres
98,47%

Trabajadores sindicalizados

Total: 74%



Mujeres
73,51%



Hombres
74,23%

Call Center Chile

Trabajadores sindicalizados y cubiertos por convenios de negociación colectiva[4]



Mujeres
70,56%



Hombres
67,52%

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Diversidad e Inclusión

La promoción de ambientes laborales inclusivos y el respeto de todas las diferencias son conductas inseparables del compromiso de Entel con los derechos fundamentales y el bienestar de cada uno de sus colaboradores. Además, constituyen palancas estratégicas para la gestión organizacional: a una empresa con una mirada homogénea de la realidad le es más difícil conectarse a nivel emocional con sus clientes y mantenerse receptiva a las nuevas tendencias. Por otra parte, las personas cada vez prefieren trabajar en organizaciones diversas e inclusivas, por lo que es un atributo cada vez más importante para una marca empleadora. Por eso, Entel busca asegurar una cultura organizacional donde cada persona pueda contribuir a la compañía en igualdad de condiciones y oportunidades, de acuerdo con su propia identidad.



En Chile, nuestra Política de Diversidad e Inclusión[1] prioriza tres ámbitos: balance de género, inclusión de personas con discapacidad y el respeto a la diversidad sexual. Para la gestión de la política, existe un Gobierno de Diversidad e Inclusión compuesto por tres mesas de trabajo —una por cada tema—, que integran voluntariamente colaboradores de diversas áreas. Sesionan una vez al mes para monitorear y proponer iniciativas al Comité de Diversidad e Inclusión, conformado por un representante de cada mesa y cuatro ejecutivos designados por el Comité de Gerentes. Tanto Entel Chile como Entel Perú poseen sus propios comités, que sesionan mensualmente. Además, cada área cuenta con encargados de balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

En 2022 se creó una mesa de trabajo para abordar las brechas en balance de género, de modo de establecer un plan de cara a 2023. Cabe resaltar que la Política de Compensaciones de la compañía establece que éstas deben estar basadas en el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades y de equidad interna de remuneraciones.

1. Disponible en: Ver más

Encuesta de levantamiento de diversidad e inclusión en Entel Chile

Para conocer más sobre la identidad, el origen, los estilos de vida, las condiciones de salud, experiencias y creencias de quienes componen nuestra dotación, en 2022 realizamos una encuesta en Chile sobre diversidad e inclusión que tuvo un 55% de participación voluntaria (más de 2.100 personas). La información recabada servirá para seguir mejorando la forma como abordamos la diversidad en Entel. Por lo pronto, destaca la alta evaluación del grado de avance que ha logrado la empresa en este ámbito, que obtuvo una nota 6,1 (en una escala de 1 a 7). El 93% de los encuestados considera que Entel promueve la diversidad e inclusión, 95% se siente respetado tal cual es en la compañía y el 94% cree que puede ser un aporte siendo él mismo.

Formación en D&I

En nuestra principal plataforma de aprendizaje corporativa, la Universidad Entel, lanzamos la nueva Academia de Diversidad e Inclusión, con cursos que profundizan en cada uno de los tres ámbitos de diversidad que trabajamos en Entel, priorizando la diversidad sexual. Fueron incluidos entre los cursos que deben completar los nuevos ingresos de la compañía. En 2023 continuaremos ahondando nuestros conocimientos en los focos de discapacidad y balance de género.

Además, en 2022 debutó el programa Formadores por la Inclusión: 21 integrantes de las mesas de trabajo y de la Red de Aliados de la Diversidad e Inclusión pasaron por un proceso formativo de tres meses, con dos sesiones de 90 minutos mensuales, donde asimilaron conocimientos y herramientas para asumir el rol de "polinizadores" de diversidad e inclusión en sus equipos y áreas. Al finalizar el curso, se les entregó un manual de aplicación de dinámicas sugeridas para abordar estos temas. Para 2023 está planificado replicar esta iniciativa en todas las áreas de la organización que voluntariamente quieran participar.

Asimismo, continuamos con la formación en liderazgo inclusivo. En años anteriores, habíamos cubierto a gerentes y subgerentes. En 2022 extendimos la invitación a jefes de área con más de cuatro reportes directos.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Campañas comunicacionales

Para conmemorar el Día de la Mujer en marzo, el Día del Orgullo LGBT+ en junio y el Día Internacional de la Discapacidad en diciembre, organizamos las "semanas de", con contenido de sensibilización, charlas de referentes y campañas de uso del lenguaje y de abordaje de sesgos inconscientes.

Mujeres Power

En 2022 se creó la Comunidad de Mujeres Power, un espacio donde las colaboradoras de Entel Perú pueden compartir sus experiencias y brindarse apoyo. Está enfocada en potenciar el desarrollo profesional y personal de las mujeres, generar espacios para fortalecer el liderazgo y empoderamiento femenino y sensibilizar sobre la importancia de la equidad de género. Al cierre del año, tenía 59 integrantes. Además, 55 colaboradoras de Entel Perú recibieron mentorías para avanzar en su desarrollo profesional.



Indicadores de balance de género

	Personas en posiciones gerenciales relativos a la generación de ingresos[1]			Personas en puestos relacionados con STEM[2]		
	Mujeres	Hombres	% mujeres 2022 vs 2021	Mujeres	Hombres	% mujeres 2022 vs 2021
Grupo Entel	98	225	30,3%	728	2.164	25,4%
Entel Chile	79	171	31,6% vs. 37,1% ↓	631	1.917	24,8% vs.23,1% ↑
Entel Perú	17	49	25,8% vs. 33,7% ↓	81	247	24,7% vs. 21,6% ↑
Call Center Chile	2	3	40% vs. 50% ↓	10	0	100% vs. 14,1% ↑
Call Center Perú	0	2	0% vs.30% ↓	6	0	100% vs. 26,3% ↑

Brecha salarial de género[3]

GRI 405-2

	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
Estamentos	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**
Directorio	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Alta Gerencia			-	-	-	-	-	-
Gerencia	97,3%	97,5%	95,4%	95,9%	-	-	-	-
Jefatura	95,4%	96,2%	99,8%	99,2%	89,3%	95,7%	117,2%	100,2%
Fuerza de Venta	92,4%	97,4%	92,9%	96,8%	100,2%	102,3%	100,7%	100,8%
Administrativo	96,0%	98,80	-	-	110,2%	119,8%	91,1%	106,9%
Otros Profesionales	90,6%	91,1%	94,9%	94,5%	91,9%	95,8%	97,0%	90,2%
Otros Técnicos	101,4%	98,90	100,7%	98,6%	103,1%	103,6%	-	-

1. Funciones de gestión de línea en departamentos como ventas o que contribuyen directamente a la producción de productos o servicios. Excluye funciones de soporte como recursos humanos, TI y legal.
2. Los trabajadores STEM utilizan sus conocimientos de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas en sus responsabilidades diarias. Para ser clasificado como STEM, el empleado debe tener una calificación relacionada con STEM y hacer uso de estas habilidades en su posición operativa. Los puestos incluyen, entre otros: programador informático, desarrollador web, estadístico, logístico, ingeniero, físico y científico.
3. La política de compensaciones se basa en el principio de no discriminación (de ninguna índole) e igualdad de oportunidades y de equidad interna de remuneraciones.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Prevención del acoso laboral y sexual

Los lineamientos o políticas referentes a Prevención de Acoso laboral y Sexual se encuentran contenidos en el Reglamento interno, Código de Ética y Manual de Aplicación. Estos llaman a promover el desarrollo justo de las personas, respetando la integridad de los trabajadores. En tanto, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece procedimientos de investigación y sanciones para eventuales casos de acoso, siendo el área responsable la Vicepresidencia de Capital Humano.

Se reciben consultas y denuncias a través del canal de denuncias público de la compañía.[1]

En 2022 se realizó el curso en modalidad remota sobre Detección y Prevención del Acoso Laboral y Sexual en Entel Chile, en el que participaron 309 trabajadores de distintas áreas. Esto corresponde al 3% del total de la dotación del Grupo Entel.

	Personas capacitadas			Horas de capacitación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Alta gerencia	1	0	1	1,5	0	1,5
Gerencia	42	16	58	63	24	87
Jefaturas	42	29	71	63	43,5	106,5
Fuerza de venta	1	2	3	1,5	3	4,5
Administrativos	0	1	1	0	1,5	1,5
Otros profesionales	96	63	159	144	94,5	238,5
Otros técnicos	7	9	16	10,5	13,5	24
Total	**189**	**120**	**309**	**283,5**	**180**	**463,5**

Entel Perú cuenta con una Política de prevención y sanción del hostigamiento sexual, la que define las acciones que deben adoptarse en caso de que se tome conciencia o se reciba directamente una denuncia por la comisión de actos de hostigamiento sexual, producidas en el marco de una relación laboral o de trabajo. Durante 2022, el 100% de los colaboradores realizaron un curso en línea sobre Hostigamiento Sexual Laboral.

1. Durante 2022 no se presentaron denuncias de acoso laboral ni acoso sexual ante la Dirección del Trabajo, ni en Chile ni en Perú. Para más información, revisar página 52.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Equipo Humano

Atracción y desarrollo de talentos

Para una empresa que se ha propuesto liderar en experiencia de clientes con productos y servicios basados en tecnologías que aprovechan la digitalización y la conectividad es indispensable atraer y cautivar al mejor talento de la industria. En el presente, los esfuerzos en este ámbito se centran en incorporar nuevo talento digital, altamente demandado en todo el mundo. Al mismo tiempo, Entel promueve la continua actualización y reconversión de sus equipos para que puedan adaptarse a los nuevos escenarios y seguir aportando valor.

Cada gerencia y vicepresidencia define sus prioridades en gestión de talentos, en el marco de lineamientos transversales que establece la Vicepresidencia de Capital Humano.

Contrataciones y promoción interna

En 2022 las nuevas contrataciones en todo el grupo registraron una disminución de 3,3% en comparación con el año precedente, llegando a 10.143, y se concentraron en los call centers, que históricamente han experimentado una alta rotación en su fuerza de venta. En cambio, en Entel Chile y Entel Perú, las nuevas contrataciones fueron en su mayoría profesionales (567 y 221, respectivamente) y casi todos menores de 40 años (514 y 180), lo que es consistente con la búsqueda de talento especializado para afrontar los próximos desafíos tecnológicos. El costo promedio de contratación por el equivalente a un trabajador a tiempo completo fue de $492.418 en Entel Chile, 3% más que en 2021, y de $73.242[1] en Perú.

En tanto, un 39% de las vacantes fueron llenadas con candidatos internos en Entel Chile, mientras que en Perú este indicador fue de 0,54%.

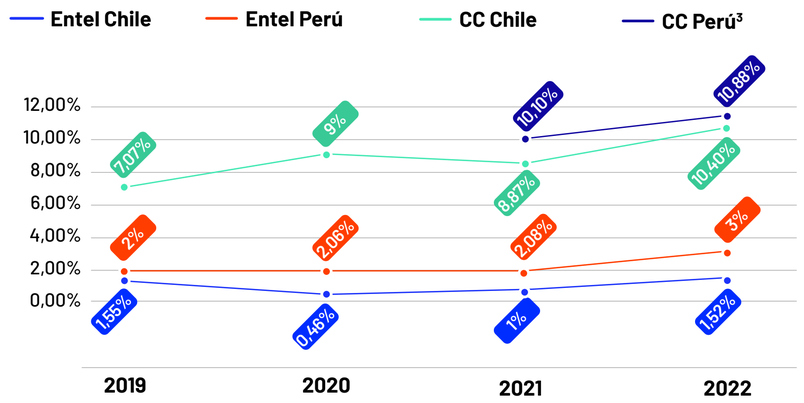
Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Desglose	Entel Chile[2]	Entel Perú + Americatel	CC Chile	CC Perú	Total	
Hombres	657	234	1.032	2.261	4.184	**10.143**
Mujeres	387	144	1.289	4.139	5.959	
Bajo 30 años	610	131	1.013	4.025	5.779	**10.143**
Entre 30 y 39 años	285	192	880	1.767	3.124	
Entre 40 y 49 años	113	48	298	494	953	
Más de 50 años	36	7	130	114	287	
Total	**1.044**	**378**	**2.321**	**6.400**	**10.143**	

Tasa de rotación

Promedio mensual por año



Plan de capacitaciones

GRI 3-3/ 404-1/ 404-2

La industria de las telecomunicaciones y las tecnologías digitales están en permanente transformación, lo que desafía a nuestros equipos a actualizar periódicamente sus conocimientos y habilidades. Con ese fin, la empresa ha puesto a disposición de sus colaboradores una oferta semiflexible de programas de formación[4], para que cada persona gestione su perfeccionamiento de acuerdo a sus intereses, garantizando al mismo tiempo que adquieran las competencias y conocimientos que exige el desempeño de cada rol. De esta forma, hay cursos de carácter transversal, otros de especialización y otros específicos para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión.

Existe un procedimiento corporativo para la solicitud y contratación de servicios de consultoría de desarrollo organizacional o aprendizaje no contemplados en el plan anual de Capital Humano. Con ello se cautela la coherencia y calidad de los contenidos, la estandarización de precios y la alineación con los objetivos estratégicos de Entel.

1. 318 soles al tipo de cambio del 26 de diciembre de 2022.
2. Incluye nuevos ingresos (306 en Entel S.A. y 333 en Entel PCS), movimientos paralelos (41 en Entel S.A. y 51 en Entel PCS) y promociones (143 en Entel S.A. y 170 en Entel PCS).
3. Solo se dispone de datos a partir de 2021.
4. No contamos con una Política corporativa de capacitaciones.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

En 2022 los principales programas de capacitación emanados desde estas políticas fueron:

- **Talento digital**
  Busca asegurar que todos los colaboradores de Entel posean las competencias digitales, tanto las que se requieren en el presente como las que serán críticas en el futuro. El programa se divide en cuatro niveles con itinerarios de aprendizaje diferenciados según las necesidades de conocimiento de cada rol: Expertos, Ecosistemas, Líderes y Transversal.

  Los cursos de nivel experto están dirigidos a especialistas en ciberseguridad, gobierno de datos, analítica avanzada, diseño de experiencias y otras áreas que requieren constantes actualizaciones y recertificaciones en esta materia. Los cursos ecosistémicos abordan las necesidades en análisis de datos de áreas específicas, como la Legal, Auditoría y Capital Humano. En el caso de los líderes, la oferta se centra en brindar habilidades digitales que los ayuden a gestionar de mejor forma a sus equipos. Finalmente, el itinerario transversal entrega a los perfiles no especialistas nociones básicas sobre gobierno de datos, de manera que exista una base mínima de conocimiento digital compartido al interior de la organización.

2.895 colaboradores cursaron el programa transversal de **Talento Digital en 2022.**

- **Habilidades Profesionales**
  Este programa comprende talleres prácticos, presentaciones efectivas, aprendizaje continuo y otras instancias de capacitación para dar a conocer técnicas y herramientas que potencien habilidades profesionales con impacto positivo en el desarrollo profesional y personal de cada participante.

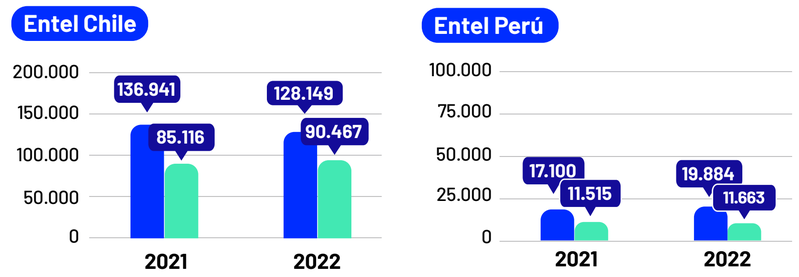
414 participaron en el programa de **Habilidades Profesionales en 2022.**

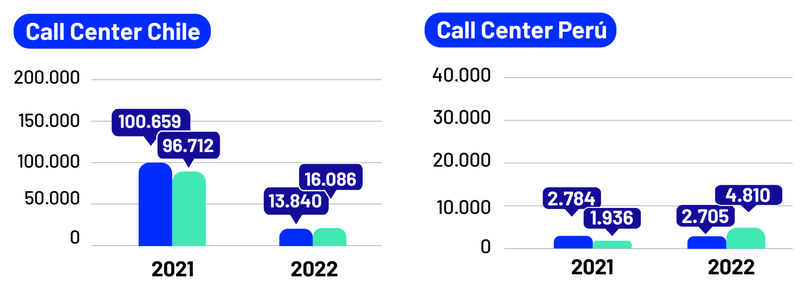
	Grupo Entel	Entel Chile	Entel Perú	CC Chile	CC Perú
Total personas capacitadas en 2022	7.901	5.177	2.289	305	130
Horas promedio de capacitación (horas/ total de trabajadores) en 2022	36,29	42,23	13,78	95,35	57,82

- El 66% del total de la dotación del Grupo Entel accedió a algún tipo de capacitación en 2022.

Horas de capacitación por género

Hombres
Mujeres



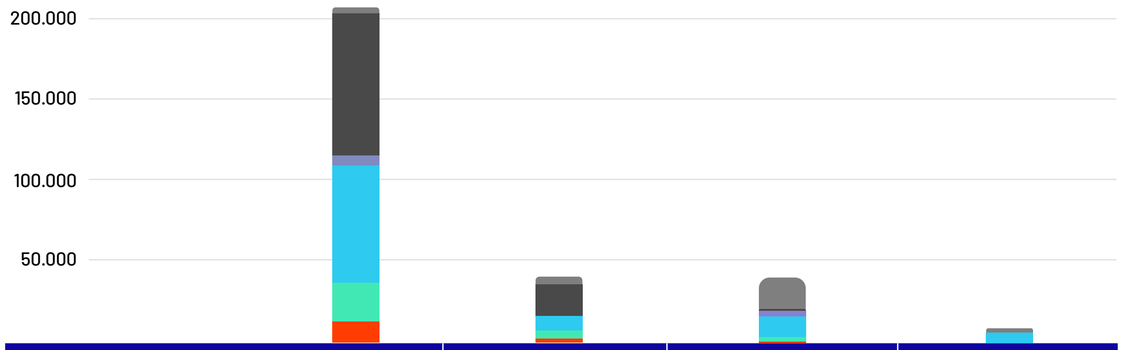


01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

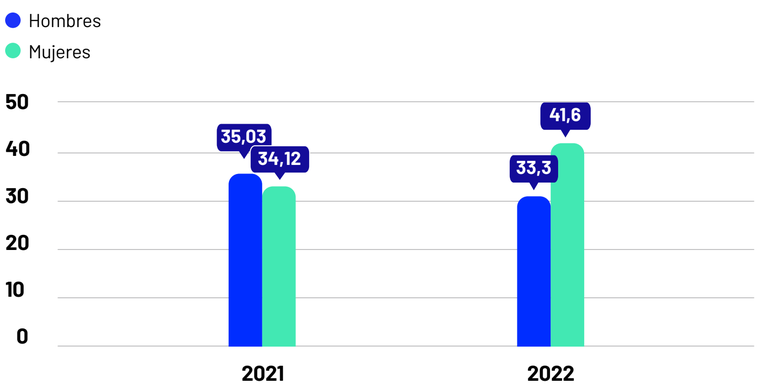
Equipo Humano

Horas de Capacitación por estamento - 2022



	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Alta Gerencia	101,05	72	0	0
Gerencia	13.307,05	1.311,75	24	0
Jefatura	24.084,72	3.159,65	376	0
Fuerza de venta	75.626,93	6.923,95	9.628	7.020
Administrativo	6.373,60	0	4.216	0
Otros profesionales	94.893,35	15.117,14	366	0
Otros técnicos	4.228,74	4.963,06	15.316	496
Total	**218.615,44**	**31.547,55**	**29.926**	**7.516**

Horas promedio de Capacitación



En total, el Grupo Entel[1] invirtió $868.764.917 en capacitación, lo que corresponde a **un 0,03% del ingreso total anual** por las actividades ordinarias de la empresa.

1. No se cuenta con la información de Call Center Perú.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Evaluación de desempeño
GRI 404-3

Entel cuenta con procesos de evaluación de desempeño diseñados para estar en sintonía con la dinámica organizacional y sus pilares culturales, que invitan a desafiarnos y a autogestionar nuestro desarrollo profesional. La gerencia de Desarrollo Organizacional y Aprendizaje es el área responsable en cada filial de implementar el proceso, en el que se evalúan competencias y cumplimiento de objetivos.

En Entel Chile existen incentivos a largo plazo vinculados al desempeño para los cargos por debajo del nivel de alta dirección.

La evaluación de desempeño es asimismo uno de los inputs del proceso de identificación de potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales.

Entel Chile

Hay cuatro tipos de procesos:

1. **Evaluación 360:**
   Participan los gerentes y vicepresidentes.
   Solo se evalúan competencias.
   Es multifocal (intervienen pares, equipos, líderes y además hay una autoevaluación).
2. **Evaluación Ágil:**
   Los participantes deben cumplir ciertos criterios, como llevar un mínimo de tres meses en una célula ágil y tener un rol en la metodología Scrum.
   Solo se evalúan competencias.
   Es multifocal.
3. **Evaluación PEC:**
   Participan quienes tienen contacto directo con el cliente en tienda.
   Se evalúan objetivos y competencias según el rol.
4. **Evaluación Funcional:**
   Participan quienes no están incluidos en los modelos anteriores.
   Se evalúa por objetivos acordados con el líder o por competencias según el rol.

Entel Perú

Participan todos los empleados que ingresaron hasta la fecha de corte establecida (marzo de 2022) y que tengan objetivos o MBO (en caso de gerentes) cargados en el sistema a la fecha de corte.

La composición de la evaluación varía de acuerdo con el perfil del colaborador. Hay cuatro perfiles:

- **Gerentes y subgerentes:** Incluye objetivos definidos, resultados de la gestión, liderazgo 180º, evaluación del cliente interno en los casos que aplique, resultados del estudio de engagement y gestión de vacaciones.
- **Jefes y supervisores:** Incluye objetivos transversales y 4 objetivos del puesto, liderazgo 180°, evaluación del cliente interno y comportamientos asociados a los pilares culturales.
- **Aportantes:** Incluye objetivos del puesto y comportamientos asociados a los pilares culturales.
- **Células:** Incluye objetivos del puesto y comportamientos asociados a pilares culturales.

CC Chile

- Considera autoevaluación y evaluación descendente.
- Las evaluaciones se realizan sobre la base de competencias ligadas a un pilar cultural de la empresa.
- Además, cada competencia tiene asociadas conductas que varían según el cargo.

CC Perú

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Equipo Humano

Empleados evaluados periódicamente en su desempeño - 2022

Filial	Hombres Número	Hombres %	Mujeres Número	Mujeres %	Total Número	Total %
Entel Chile	2.368	86,4%	1.147	85,3%	3.515	86,1%
Entel Perú	997	90,3%	682	90,8%	1.679	90,5%
CC Chile	648	53,5%	186	20,0%	834	39,0%
CC Perú	334	24,1%	246	10,6%	580	15,7%
Total	**4.347**	**65,9%**	**2.261**	**42,1%**	**6.608**	**55,2%**

	Entel Chile	Entel Perú	CC Chile	CC Perú	Total
Alta Gerencia	0	0	0	0	0
Gerencia	319	50	10	5	384
Jefatura	588	322	168	208	1.286
Fuerza de venta	392	0	9	3	404
Administrativo	62	1.307	135	265	1.769
Otros profesionales	1.818	0	66	21	1.905
Otros técnicos	336	0	446	78	860
Total	**3.515**	**1.679**	**834**	**580**	**6.608**

Tipo de evaluación de desempeño[5]	Porcentaje de colaboradores que recibieron la evaluación Entel Chile	Entel Perú	CC Chile	CC Perú
Evaluación por objetivos: uso sistemático de metas medibles consensuadas con el jefe directo	55%[1]	90%	0	0
Evaluación de desempeño multidimensional: por ejemplo, evaluaciones 360°	10%[2]	4%	31%[3]	8%[4]

1. Solo se consideran los participantes con evaluación de objetivos de la modalidad Funcional, ya que estos acuerdan los objetivos junto con el líder.
2. En 2022 no hubo evaluación de gerentes. Para ese estamento se utiliza la evaluación 360º. Solo quienes trabajan bajo la metodología ágil participaron de evaluaciones multifocales.
3. Autoevaluación: 598; descendente: 723; pares: 250; a jefaturas: 797.
4. Autoevaluación: 438; descendente: 490.
5. Información de tipo de evaluación de desempeño no fue parte de la verificación de este indicador.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Organización y cultura**
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

GRI 401-2

Bienestar y beneficios

Para responder a las necesidades de los colaboradores y de sus grupos familiares directos, Entel dispone de varios beneficios que se encuentran publicados internamente en un portal donde los beneficiarios pueden activarlos, gestión que realiza la Subgerencia de Beneficios.

Trabajo remoto y flexibilidad laboral

Durante 2022 cumplieron un año en funcionamiento los modelos de trabajo híbrido implementados durante la pandemia en Chile (Entel Work) y Perú (Entel Flex Office). El 80% de la dotación asumió un formato flexible con al menos dos días de trabajo presencial a la semana y el resto remoto, con un bono de movilización y otro de teletrabajo asociados.

Así, con 12 meses de experiencia acumulada, a partir de septiembre la Vicepresidencia de Capital Humano inició un proceso de evaluación del modelo, con encuestas y grupos focales para determinar sus fortalezas y posibilidades de mejora, de modo de definir cómo seguirá evolucionando en 2023. Lo primero que destaca es la alta valoración que concita el formato híbrido, con sobre un 80% de aceptación en Chile y Perú, según indican distintas encuestas internas. Los colaboradores aprecian especialmente la mayor flexibilidad y autonomía para manejar sus horarios, así como los ahorros en los tiempos de traslado. En tanto, también se han detectado ciertas brechas relativas a las instalaciones, las herramientas de colaboración y la necesidad de reimpulsar las instancias de creación colaborativa, pertenencia y camaradería en los espacios de trabajo presencial. Por otro lado, se están ensayando nuevas modalidades 100% remotas para grupos acotados de la organización, como equipos encargados de la ciberseguridad. El objetivo es disponer de una propuesta de modelo híbrido perfeccionado durante el primer semestre de 2023, que integrará los aprendizajes recogidos durante su primer año de funcionamiento.

Además de la flexibilidad que significa el trabajo híbrido, los colaboradores pueden elegir entre tres horarios de ingreso a la jornada laboral, en coordinación con el líder y el resto del equipo; optar a una tarde libre cualquier día del mes de su cumpleaños (junto con un bono), y solicitar la opción de trabajo de medio tiempo, bajo condiciones especiales.

Al definirse el retorno híbrido en Chile, algunas personas se mantuvieron en teletrabajo total acogiéndose a la Ley de Retorno Seguro al Trabajo, que indica que personas mayores de 60 años, enfermos crónicos, mujeres embarazadas o que estén al cuidado de menores de edad, adultos mayores o personas con discapacidad; pueden permanecer en teletrabajo total en la medida que su trabajo pueda ser realizado de manera remota. A diciembre de 2022, 482 colaboradores de Entel Chile se encontraban en esta situación.

	Mujeres	Hombres	Total
Cuidado adulto mayor	16	52	68
Cuidado menor de edad	67	169	236
Cuidado persona con discapacidad	1	11	12
Embarazo	2	0	2
Enfermedad crónica	33	104	137
Mayor 60 años	5	22	27
Total	**124**	**358**	**482**

En el caso de Perú, no existe la misma ley, pero se ha establecido la posibilidad de que colaboradores por necesidades familiares o de salud sigan trabajando de manera 100% remota. Así, a diciembre de 2022, 56 (2.74%) colaboradores se encontraban haciendo teletrabajo total, debido a condiciones de salud propias o de sus familiares directos (9 mujeres y 9 hombres (0.44% respectivamente), 20 mujeres gestantes por indicación médica (0.98%) y 18 mujeres en lactancia (0.88%).



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Equipo Humano

Beneficios para madres y padres

GRI 401-3

En Entel Chile, las mujeres tienen derecho a los seis meses del permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que en el caso de los hombres se otorgan dos días libres adicionales a los cinco que comprende el permiso parental legal. Por su parte, Entel Perú añade 15 días extra a las licencias por maternidad y 15 a las de paternidad (que por ley son de 98 días para las mujeres y de diez para los hombres).

El promedio de días de licencia para mujeres fue de 76,7, el de los hombres fue de 7.[1]

Licencias usadas por postnatal	Cantidad de licencias 2022
Mujeres	110
Hombres	80

En Entel Perú, el promedio de días utilizados para postnatal para mujeres y hombres es de 15.[2]

Licencias usadas por postnatal	Cantidad de licencias 2022
Mujeres	35
Hombres	29

Las mujeres con hijos menores de dos años obtienen el beneficio de sala cuna a través de múltiples convenios realizados a nivel nacional o una asignación compensatoria cuando, por razones médicas, no pueden llevar al hijo a uno de estos establecimientos. Adicionalmente, en los edificios corporativos de Entel Chile y Entel Perú se cuenta con salas de lactancia.

Entel Chile también apoya económicamente a las madres con hijos de entre dos y cinco años, reembolsando parcialmente el pago de la matrícula y mensualidad del jardín infantil, como manera de incentivar la sociabilización de los niños.

Por último, los hijos de colaboradores de Entel Chile, de cuatro a 17 años, acceden a un kit escolar, que varía según el tramo de edad.

Salud

En el ámbito sanitario, Entel ofrece los siguientes beneficios:

- **Programa Preventivo de Salud**
  En Entel Chile se cuenta con un chequeo anual, voluntario y gratuito, que incluye múltiples exámenes de laboratorio y evaluación física predefinidos según edad y género, enfocado en la prevención de enfermedades.

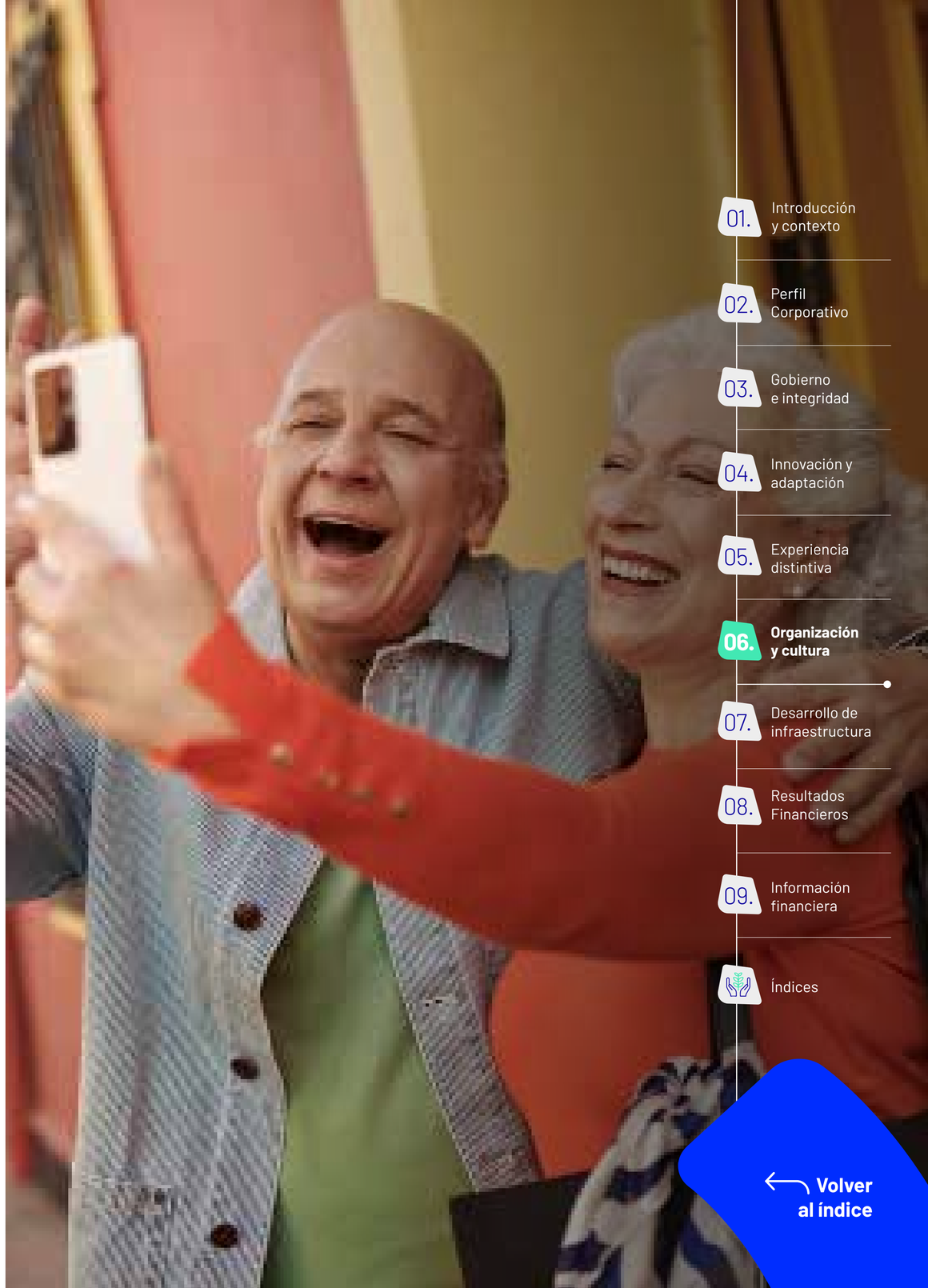
  En Entel Perú se cuenta con el examen médico ocupacional periódico, al ingreso y al retiro del colaborador.

- **Seguro Complementario de Salud y Dental**
  Para reembolsar el copago de atenciones médicas y dentales, hospitalarias y ambulatorias. Cubre a colaboradores y a su grupo familiar directo.

  Además, el Comité de Salud, compuesto por representantes de la empresa y los sindicatos, evalúa las coberturas médicas adicionales para financiar tratamientos médicos de enfermedades catastróficas de los colaboradores y sus familiares directos.

- **Vacuna contra la influenza**
  En Chile, inoculación cada invierno, de carácter voluntario y gratuito para el colaborador.

1. Para Entel Chile, no se reportó el promedio de días que hubieren sido utilizados durante el año por categoría de funciones, por lo que fue solamente informado por género. A futuro, esto será reportado.
2. Para Entel Perú, no se reportó el promedio de días que hubieren sido utilizados durante el año por categoría de funciones, por lo que fue solamente informado por género. A futuro, esto será reportado.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Tiempo libre

Por el pago de una membresía anual, en Chile, los colaboradores y sus familiares directos pueden hacerse socios del Club de Campo Entel, que cuenta con canchas de fútbol, tenis y squash, piscinas para adultos y niños, juegos infantiles y quinchos, entre otras amenidades.

Entel además mantiene convenios con cadenas de gimnasios para que los colaboradores y sus familias puedan optar a tarifas preferentes para la realización de actividad física.

Asimismo, ofrece una serie de actividades recreativas, como entrenamiento funcional personalizado, escuelas de fútbol y tenis para niños y adultos, grupos de bicicleta de montaña y running, clases de yoga, talleres para radioaficionados y ciclos de cine familiar gratuitos, con funciones cerradas y exclusivas para los colaboradores y sus familiares, que incluyen la entrega de un snack.

En Entel Perú se cuenta con la plataforma Wellness, la cual es para el colaborador y sus familiares, con diferentes tipos de actividad física, consejos de nutrición, mindfulness y descuentos en diferentes lugares de entrenamiento a nivel nacional. Adicional, existe el consultorio psicológico online que atiende de tanto a colaboradores como a familiares. Por último, se realizan pausas activas semanalmente.

Beneficios extras por inclusión

Los colaboradores con alguna situación de salud, que califiquen para la obtención de credencial de discapacidad, pueden acceder a beneficios especiales como mejoramiento de sus viviendas, ayuda técnica cofinanciada, permiso médico semestral, estacionamiento gratuito y aporte en medicamentos de salud mental, junto con asesorías y apoyos adicionales.

Alcance y costo de los principales beneficios

Entel Chile

Beneficio	A quiénes cubre	Valorizado
Horario diferido	Plazo indefinido y fijo	No
Entelwork / Teletrabajo	Plazo indefinido y fijo	Sí
Opción de trabajo de medio tiempo	Plazo indefinido y fijo	Sí
Sala cuna o bono de sala cuna	Plazo indefinido y fijo	Sí
Sala de lactancia	Plazo indefinido y fijo	No
Reembolso jardín infantil	Plazo indefinido	Sí
Programa Preventivo de Salud	Plazo indefinido	Sí
Seguro Complementario de Salud y Dental y Fondo de Salud	Plazo indefinido	Sí
Fondo de Salud Solidario (comité de Salud)	Plazo indefinido	Sí
Abono de monto mensual en aplicación para acceder a café y snack en máquinas vending ubicadas en las oficinas principales	Plazo indefinido	Sí
Club de Campo Entel	Plazo indefinido	Sí
Convenio Gimnasios	Plazo indefinido	Sí
Escuelas, ramas y talleres	Plazo indefinido	Sí
Ciclos de cine familiar	Plazo indefinido y fijo	Sí
Vacuna Influenza	Plazo indefinido y fijo	Sí
Kit Escolar para hijos	Plazo indefinido	Sí
Regalo de navidad para trabajador	Plazo indefinido	Sí
Regalo de navidad para hijos menores de 12 años	Plazo indefinido	Sí
Asignación de teléfono Móvil y plan de telefonía	Plazo indefinido	Sí
Salida anticipada por cumpleaños	Plazo indefinido	No
Beneficios extra por inclusión	Plazo indefinido	No

Entel Perú

Beneficio	A quiénes cubre	Valorización
Flexibilidad laboral	Plazo indefinido y fijo	No
Trabajo desde casa	Plazo indefinido y fijo	Sí
Sala de lactancia por Ley	Plazo indefinido y fijo	No
Exámenes médicos ocupacionales por Ley	Plazo indefinido	Sí
Seguro Complementario de Trabajo	Plazo indefinido	Sí
Seguro de Vida Ley	Plazo indefinido	Sí
Seguro de EPS	Plazo indefinido	Sí
Plataforma Wellnes	Plazo indefinido	Sí
Escuelas, ramas y talleres	Plazo indefinido	Sí
Consultorio psicológico online	Plazo indefinido y fijo	Sí
Regalo de navidad para trabajador	Plazo indefinido	Sí
Regalo por cumpleaños	Plazo indefinido	Sí
Asignación de teléfono Móvil y plan de telefonía	Plazo indefinido	Sí
Salida anticipada por cumpleaños	Plazo indefinido	No

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Equipo Humano

Compromiso y clima laboral

Para contar con un diagnóstico certero de la salud organizacional de Entel y de cada una de sus áreas, la compañía diseñó Engagement 2.0, una encuesta que mide el nivel de satisfacción con las variables que queremos potenciar: liderazgo, equipo, cultura y experiencia. Esta selección responde a nuestro convencimiento de que el compromiso no solo depende de la organización, sino también de factores como la gestión directiva, las jefaturas, el trabajo en equipo y los compañeros.

Esta encuesta se realiza en la plataforma Rankmi, es anónima y los líderes solo pueden conocer sus puntajes si hay cinco o más respuestas en sus áreas. En 2022 se homologaron las preguntas, dimensiones, fechas de implementación y vista de reporterías de líderes en Chile y Perú. Se implementaron dos procesos, uno en julio y otro en diciembre, gestión a cargo de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Aprendizaje.

Compromiso por género, edad y nivel de gestión - Entel Chile

		2021	2022
Rango edad	30 años o menos	84,2%	89,5%
	Entre 31 y 40 años	85,9%	91,3%
	Entre 41 y 50 años	90,1%	93%
	Entre 51 y 60 años	92,1%	93,4%
	Entre 61 y 70 años	92,7%	95%
	71 años o más	94,8%	94%
Género	Femenino	88,6%	92,9%
	Masculino	89,1%	92%
Nivel de Gestión	Alta Gerencia	92,6%	98,1%
	Gerencia	94,9%	96,6%
	Jefatura	91,2%	92,6%
	Fuerza de Venta	80,5%	92,6%
	Administrativo	86,4%	84,7%
	Otros Profesionales	88,5%	91,3%
	Otros Técnicos	91,4%	93.3%

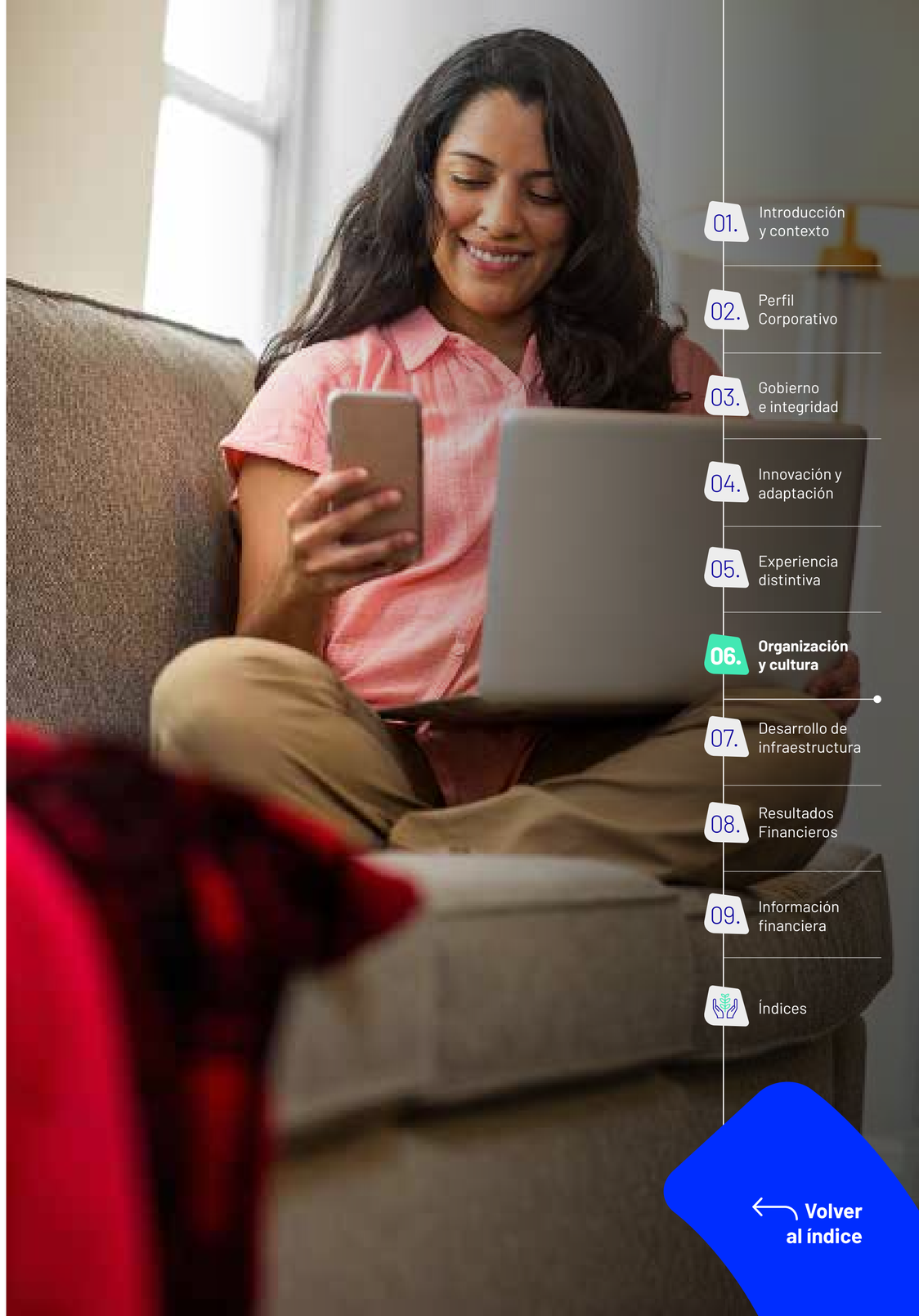
Compromiso por edad y género - Entel Perú

Menos de 26 años: generación Z	96%
Entre 27 – 39 años: generación millenial	94%
Entre 40 - 51 años: generación X	94%
52 Y más: generación baby boomer	93%
Hombres	95%
Mujeres	93%

Porcentaje de empleados activamente comprometidos

2020				2021				2022			
E Chile	CC Ch	E Perú	CC P	E Chile	CC Ch	E Perú	CC P	E Chile	CC Ch	E Perú	CC P
88%	69,7%	87%	83,5%	89%	67,6%	90%	83,4%	92%	69,95%	93%	78,2%
82%				83,2%				83,7%			

- En Entel Chile se mide por edad, género y nivel de gestión. En Entel Perú se mide por edad y género. En Call Center Chile y Perú no se hacen distinciones.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Gestión de Proveedores y Contratistas

GRI 3-3, 2-6, 204-1

Las relaciones con nuestros proveedores se rigen por los lineamientos del Código de Ética y la Política de Proveedores[1] de la empresa, documentos que abordan en forma explícita los estándares ambientales para los procesos, productos y servicios de los proveedores; los derechos humanos fundamentales; las condiciones de trabajo y los principios básicos de la ética empresarial.

En 2022 el gasto total en proveedores de Entel Chile[1] fue de $1.233.648.309.964[2]. El 88% corresponde a proveedores locales[3] y un 33,7%, a proveedores directos críticos [4].

Adicionalmente, hubo un proveedor que representó al menos el 10% del gasto total de compras y contratación de servicios del periodo.

1.717 proveedores directos y 316 críticos trabajaron con Entel Chile en 2022.

Evaluación de proveedores

GRI 308-1, 414-1

La empresa posee un Modelo de Gestión de Contratistas y Proveedores[5] que contempla el ciclo de vida completo del proveedor y que establece los procedimientos para evaluarlos, monitorearlos, mejorar su desempeño y mitigar los riesgos asociados, que se encuentran debidamente mapeados.

Cada nuevo proveedor o aquellos que no han tenido actividad en la empresa en más de seis meses se someten a una calificación que contempla siete pilares transversales, los estándares de diversas áreas de la compañía, criterios de sostenibilidad, sus impactos sociales y una serie de otros puntos, dependiendo de si el servicio está relacionado con la Ley de Subcontratación.

Los proveedores antiguos o recurrentes se evalúan mediante monitoreos recurrentes que también consideran los factores mencionados.

La Gerencia de Compras es la encargada de realizar estas calificaciones y seguimientos, labor que desempeña sobre la base de las evaluaciones que realizan distintas áreas de apoyo. La compañía colabora con todos sus proveedores en la implementación de las medidas de mitigación identificadas como necesarias.

Exigencias a proveedores en materia de sostenibilidad:

- Firma de adherencia al Código de Ético y al Modelo de Prevención de Delitos de la empresa
- Declaración de conflictos de intereses
- Seguro de responsabilidad civil con terceros
- Contrato con condiciones y responsabilidades del proveedor
- Boleta de garantía
- Tasa de accidentabilidad
- Cumplimiento laboral
- Ciberseguridad.
- Medidas correctivas en caso de que sean necesarias

Evaluación de proveedores en Entel Chile[6]

	Procedencia del proveedor	2021	2022
Número total de proveedores evaluados	Nacionales	356	316
	Extranjeros	0	0
Porcentaje del total de proveedores	Nacionales	21,79%	18,40%
	Extranjeros	0%	0%
Compras totales a proveedores evaluados (en CLP)	Nacionales	523.810.446	484.322.187
	Extranjeros	0	0
Porcentaje del total de compras a proveedores	Nacionales	34,74%	33,74%
	Extranjeros	0%	0%

- Todos los proveedores críticos y todos los subcontratistas deben ser evaluados anualmente bajo criterios del Modelo de Gestión de Proveedores de Entel, meta que se cumplió en 2022.

1. No se dispone de información sobre proveedores del resto de las filiales.
2. USD 1.435.292.562 al tipo de cambio existente el 30 de diciembre de 2022.
3. Con RUT nacional.
4. Proveedores que muestran compras mayores a UDS 700.000; 12 órdenes de compras anuales; contratistas; bienes estratégicos o de difícil reposición que se encuentran incorporados en la matriz de segmentación.
5. Este Modelo no se encuentra formalizado en una Política corporativa.
6. El 100% de los proveedores evaluados incorporó en su evaluación algún criterio de sostenibilidad definido por la compañía.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Gestión de Proveedores y Contratistas

GRI 204-1

Proveedores de alto riesgo en materia de sostenibilidad

GRI 3-3, 2-8, 414-2, 407-1, 409-1

Entel califica como proveedores de alto riesgo en sostenibilidad tanto a los contratistas como a los subcontratistas, ya que consideran variables laborales, y medidas de salud y seguridad en sus operaciones. Dado que la cadena de suministro de Entel es intensiva en mano de obra, la gestión de esta clase de proveedores es uno de los mayores riesgos de sostenibilidad relacionados con la cadena de suministro. Por eso, las áreas de Outsourcing y Prevención de Riesgos llevan un seguimiento mensual de sus obligaciones laborales, acreditación de trabajadores, vigencia del seguro de responsabilidad civil e indicadores de seguridad y salud ocupacional. Cada área es responsable de implementar con sus proveedores las medidas correctivas que sean definidas como necesarias.

- En 2022 fueron detectadas brechas de cumplimiento en cinco proveedores de alto riesgo en sostenibilidad. Todos mejoraron su evaluación tras la implementación de medidas correctivas.

Nuevo Comité de Proveedores y Terceros

Con el fin de articular un trabajo más colaborativo con nuestros proveedores e integrarlos a la gestión sostenible de la empresa, en 2022 se constituyó formalmente el Comité de Proveedores y Terceros de Entel. Liderado por la Gerencia de Compras, también participan las áreas de Compliance, Sostenibilidad, Outsourcing, Auditoría y Gestión de Riesgos, además de representantes de otras áreas críticas de la compañía, como Mercados, Redes, Sistemas, Ciberseguridad, Protección de Datos, Operaciones, Construcción e Infraestructura.

El nuevo comité, que cubre a Chile y Perú, tiene como misión velar por el buen desempeño de los proveedores y el correcto trato que reciban de parte de nuestra empresa en cinco ámbitos: gobierno, integridad y cumplimiento; cultura y experiencia; cumplimiento regulatorio de la NCG 461, y control interno. Además, buscará implantar prácticas de compras sostenibles en la cadena de suministro.



Política de pago a proveedores

La Gerencia de Compras acuerda condiciones de pago para toda empresa no pyme, las cuales deben ser inscritas en el Ministerio de Economía conforme a la Ley 19.983 (Chile). En el caso de proveedores pyme, se paga en un plazo no mayor a 30 días, establecido en la Política de Compras (sección condiciones de pago) de la compañía. Actualmente existe la clasificación de crítico o no crítico, pero para la política de pagos sólo se distingue entre pymes y grandes empresas.
No hay acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía.

Tiempo desde la recepción de la factura hasta el pago en 2022 (Entel Chile)

	Procedencia del proveedor	Hasta 30 días desde la fecha de recepción de la factura	Entre 31 y 60 días desde la fecha de recepción de la factura	Más de 60 días desde la fecha de recepción de la facturadías desde la fecha de recepción de la factura
Número de Facturas durante el año a proveedores	Nacionales	25.269	10.168	14.185
	Extranjeros	265	826	880
Monto total (CLP)	Nacionales	261.181.320.953	138.364.565.397	352.230.217.239
	Extranjeros	251.301.929.912	31.376.674.466	18.054.860.047
Monto total de intereses por mora en pago de facturas (CLP)	Nacionales	1.618.575	0	0
	Extranjeros	0	0	0
Número de proveedores a los que corresponden las facturas pagadas durante el año	Nacionales	3.754	615	460
	Extranjeros	51	66	75

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Salud y Seguridad Ocupacional

GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8

Entel posee una Política de Seguridad y Salud Ocupacional[1] firmada por nuestro Gerente General, que expresa el compromiso de la compañía con la seguridad de los colaboradores internos, contratistas y clientes, así como con el apego a la normativa legal vigente en la materia. Todos los trabajadores de la organización y las empresas contratistas tienen acceso a la política, que además es difundida al menos una vez al año y cada vez que se actualiza. El área responsable de su cumplimiento es la Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física, que la revisa a lo menos una vez al año. Toda modificación a la política debe ser analizada y aprobada por la Vicepresidencia de Capital Humano.

Para materializar la política y cumplir con los procesos que exige la Ley 16.744 y los decretos asociados, existe un Sistema de Gestión Preventivo que establece prioridades y planes de acción en función de los riesgos asociados a la operación de nuestro negocio.

El sistema incluye:

- Identificación de peligros y evaluaciones de riesgos en el lugar de trabajo
- Planes de acción con metas cuantificadas para abordar los riesgos críticos
- Análisis permanente de la casuística de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales
- Inspecciones de seguridad
- Verificación de los procesos de control de riesgos en materias de salud y seguridad ocupacional por requerimiento de clientes
- Acciones de preparación y respuesta a situaciones de emergencia
- Procedimientos para investigar accidentes, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo
- Capacitación para colaboradores en materias de seguridad y salud ocupacional para empleados
- Criterios de salud y seguridad en las adquisiciones y requisitos contractuales con proveedores

Los colaboradores de Entel pueden hacer consultas y mantener contacto permanente sobre temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional a través del correo g_prevencion@entel.cl[2] y el grupo Workplace, nuestra plataforma de comunicación interna[3]. Además, en la compañía existen 13 comités paritarios de higiene y seguridad en los que participan representantes de la empresa y de los trabajadores. En sus sesiones mensuales se levantan inquietudes y requerimientos de higiene y seguridad que son comunicadas a la Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física.

En Entel Perú, la Política de Seguridad y Salud en el trabajo establece el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cuenta con los mismos elementos del Sistema de Gestión Preventivo señalados anteriormente. Toda persona que ingresa a la compañía recibe una inducción respecto de este sistema. El área responsable de su aplicación y cumplimiento es la Jefatura de SST y Bienestar, y el sistema incluye a todos los empleados de la compañía. Durante 2022, se impartieron capacitaciones que abordaron temas tales como "Trabajo seguro y saludable", "Preparados ante emergencias", "Bienestar integral", "Potencia tus hábitos saludables" en conformidad con los establecido por la Ley 29.783. Además se realizaron talleres de manejo defensivo para personal de conducción, seguridad en trabajos eléctricos y alturas para el equipo de redes y EFO: Medidas preventivas para el retorno de labores en oficina.

Requisitos contractuales para proveedores

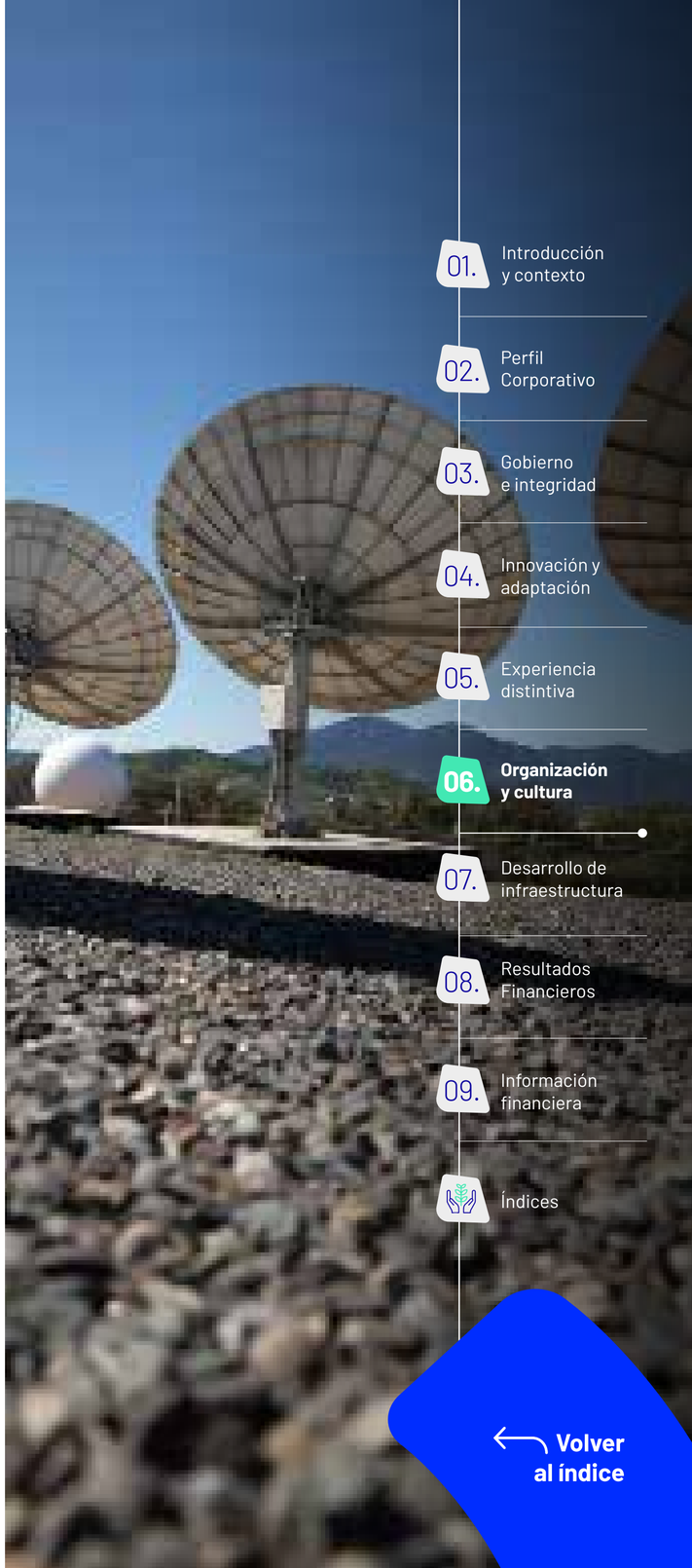
En todos nuestros contratos de adquisiciones exigimos el cumplimiento de:

- Artículo 184 y 184 bis del Código del Trabajo
- Ley 16.744 de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales
- DS 594 y DS 40
- Ley 20.123 sobre el régimen de subcontratación
- Reglamento Especial para Empresas Contratistas, verificado a través del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Preventivo de Entel para sus empresas contratistas, todo dentro del alcance del art. 66 bis de la Ley 16.744.

1. Disponible en Chile Perú y también es aplicable a todos los colaboradores, contratistas y visitas.

2. En Entel Perú, el correo de contacto es seguridad.entel@entel.pe y también cuentan con la plataforma de Wrokplace "Saludables y Seguros". En la plataforma "Entel Pocket" de la página #SoyEntel, se puede acceder a la plataforma de reportes de accidentes e incidentes.

3. Disponible para trabajadores de Entel en Ver



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Salud y Seguridad Ocupacional

GRI 403-2

Identificación y mitigación de peligros para la seguridad y la salud

Entel dispone de un procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), que señala cómo elaborar la matriz de riesgos para la salud y la seguridad de la empresa, con una metodología para calcular su magnitud. La "Magnitud del Riesgo" (MR), se calcula como el factor Probabilidad x Consecuencia (MR = Probabilidad (P) x Consecuencia (C)).

Esta matriz debe ser revisada formalmente una vez al año o cada vez que se modifiquen los procesos y programas constructivo o se incorporen nuevos peligros. Además, el procedimiento IPER establece cómo determinar los controles para los riesgos de mayor potencial.

Asimismo, la empresa cuenta con un procedimiento de Investigación de Incidentes, que exige investigar todos los accidentes laborales que impliquen incapacidad o hayan sido de alto potencial. Hay una planilla de control y evidencia de estas investigaciones.

Principales medidas de mitigación de riesgos de SSO en 2022

- **Protocolo psicosocial**

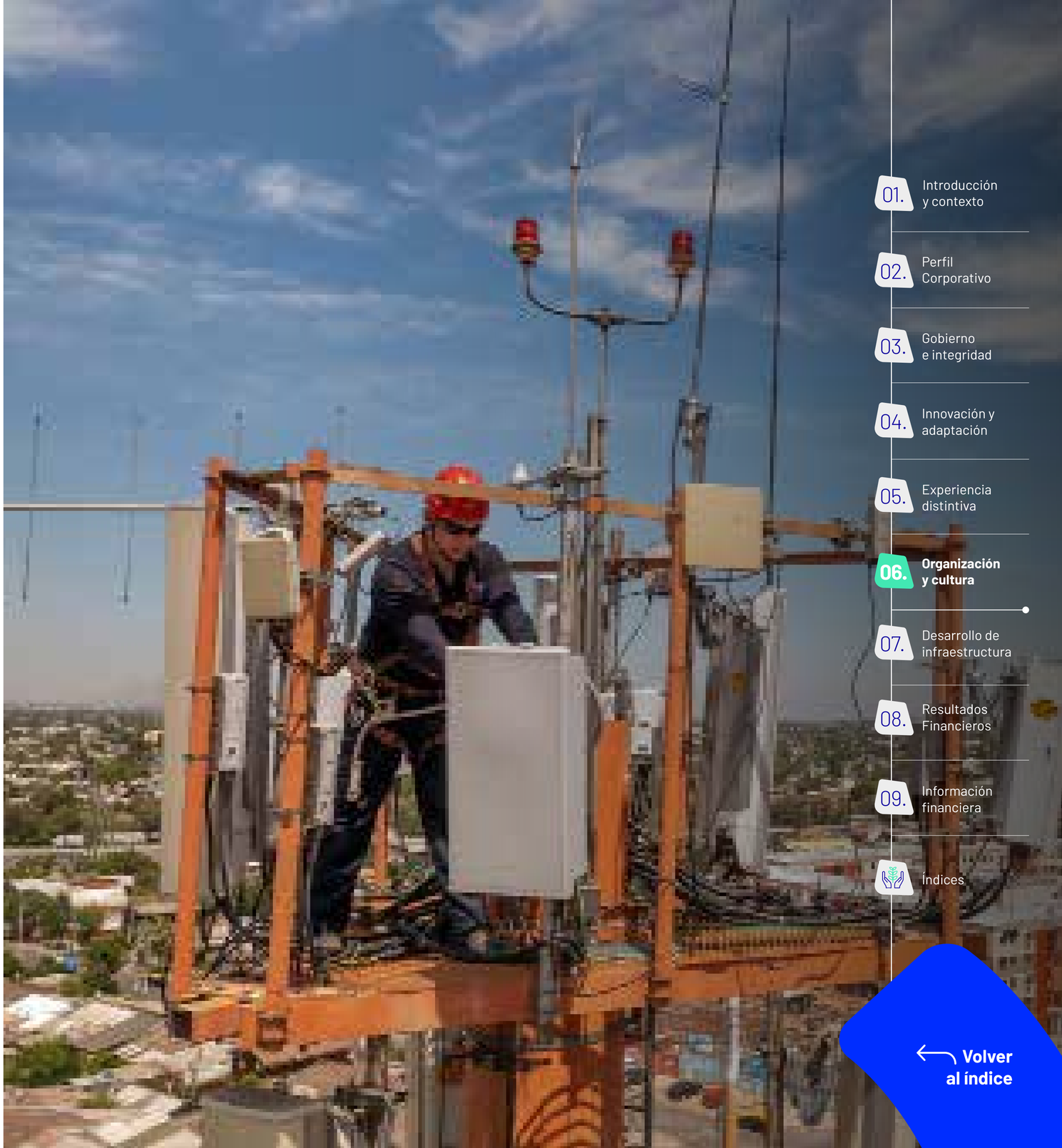
Se ejecutó la campaña Cuéntame, relacionada con la encuesta nacional denominada "Termómetro de la salud mental", realizada por la Universidad Católica de Chile y la ACHS. Se hicieron talleres denominados "Mitigación de los riesgos psicosociales para jefaturas", disponible en la Universidad Entel, en modalidad e-learning. Como cierre, en el mes de octubre, se realizó la Semana de la Salud Mental, con la participación de las subgerencias de Beneficios, Desarrollo Organizacional y Prevención de Riesgos.

- **Protocolo Covid-19**

Se realizaron diversas actividades vinculadas a la pandemia: actualización de protocolos y fichas según la normativa vigente, capacitaciones para colaboradores sobre los cambios del protocolo y difusión de las medidas de control. Además, se elaboró un curso e-learning el cual se encuentra disponible en la Universidad Entel.

- **Cuidado de las Personas**

Nacido en pandemia, este programa se centra en el cuidado sicológico de nuestros colaboradores por medio de instancias formativas y de orientación individual o grupal. Durante 2022 distintas áreas de Capital Humano se sumaron a este programa para enriquecerlo. Un 25% de los colaboradores de Entel Chile se beneficiaron de esta iniciativa.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Salud y Seguridad Ocupacional

GRI 403-1-2-3-4-5

Capacitación para trabajadores en SSO - 2022

	Entel Chile		Entel Perú		CC Chile		CC Perú	
	Propios	Terceros	Propios	Terceros	Propios	Terceros	Propios	Terceros
Trabajadores capacitados	10.303	4.667	10.048					
Cursos	517	311[1]	19					
Horas hombre de capacitación	18.642	9.334	3.680					

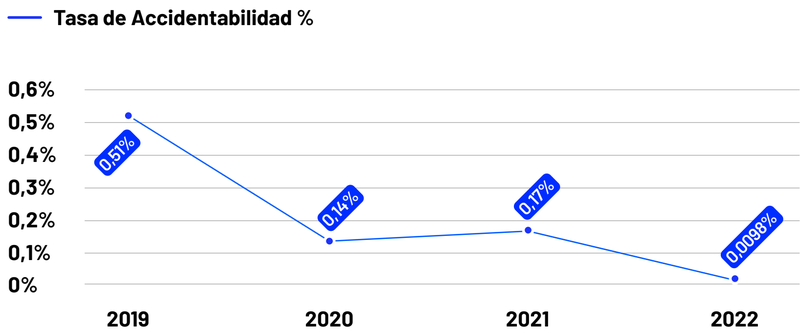


Estadísticas de seguridad y salud ocupacional - 2022[2]

GRI 403-9, 403-10

	Entel Chile		Entel Perú		CC Chile		CC Perú	
	2022	Meta	2022	Meta	2022	Meta	2022	Meta
Tasa de accidentabilidad[3]	0,098%	3%	0	3%	0,90%	S/I	0,021%	S/I
Tasa de fatalidad[4]	0	0	0	0	0	S/i	0	S/I
Tasa de enfermedades profesionales[5]	0,098%	3%	0	3%	0,032%	S/I	0	S/I
Promedio de días perdidos por accidentes[6]	71,75	20	0	20	23,89	S/I	7	S/I
Promedio de días perdidos por enfermedad	25,25	20	0	20	32	S/I	0	S/I
Número de trabajadores contratados (promedio)	4.095	-	2.078	-	3.076	-	4.702	-
Número total de horas trabajadas (HHT)	10.319.820	-	4.375.122	-	6.671.570	-	10.709.890	-
Número de horas efectivamente trabajadas	9.907.027	-	3.873.762	-	5.971.288	-	9.713.852	-
Número de fatalidades por accidentes laborales	0	-	0	-	0	-	0	-
Número de accidentes de trabajo con tiempo perdido	4	-	0	-	28	-	1	-
Número de días perdidos por accidentes	287	-	0	-	669	-	7	-
Enfermedades profesionales nuevas	4	-	0	-	0	-	0	-
Enfermedades profesionales antiguas	17	-	0	-	1	-	0	-
Número de enfermedades profesionales	4	-	0	-	1	-	0	-
Días perdidos por enfermedad laboral	101	-	0	-	32	-	0	-

Evolución de la Accidentabilidad en Entel Chile



1. Inducción al Sistema de Acreditación Individual de Trabajadores Contratistas a través de la plataforma ACHS. Requisito para la acreditación de trabajadores en sistema SISCCOL.
2. Se consideran solo colaboradores directos, no incluye contratistas.
3. Tasa de accidentabilidad = (número de accidentes de trabajo / número de trabajadores promedio) x 100
4. Tasa de fatalidad = (número de fatalidades por accidentes de trabajo / número de trabajadores) x 100.000
5. Tasa de enfermedades profesionales = (número de enfermedades profesionales / número de trabajadores) x 100
6. Promedio de días perdidos por accidente = días perdidos por accidentes / número de accidentes de trabajo

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

07.
Desarrollo de infraestructura

7.1. Inversión en redes
7.2. Transformación inclusiva
7.3. Relacionamiento y gestión territorial
7.4 Gestión ambiental y ecoeficiencia operacional

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Inversión en Redes

GRI 203-1, 413-2

Cada año aumenta más el tráfico de datos. De acuerdo con la información más reciente disponible para Chile al cierre de este reporte, el tráfico acumulado fijo del primer cuatrimestre de 2022 creció un 11,1% respecto al mismo período del año anterior, mientras que el móvil tuvo un alza de 28,2%. El consumo promedio mensual por usuario a abril de 2022 fue de 447,4 GB para un usuario de internet fija y de 16,8 GB para uno de internet móvil, valores que casi duplican a los que se registraban antes de la pandemia.[1] En tanto, en Perú el tráfico de datos reportado desde dispositivos móviles totalizó 799.232 terabytes al cierre del primer trimestre de 2022, un 10,7 % más que en el mismo periodo de 2021 y un 98.4 % superior a lo registrado el primer trimestre del 2020. [2]

Para hacer frente a esas circunstancias, manteniendo la calidad del servicio mientras además expandimos la cobertura, Entel realiza un plan de inversiones trianual, que se revisa anualmente de acuerdo a las condiciones de mercado, económicas y de implementación.

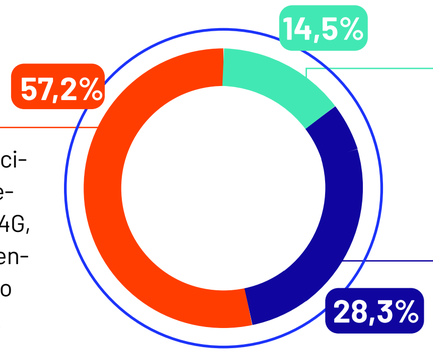
Las inversiones consolidadas del año 2022 totalizaron $515.147 millones, un 15,7% superior a las del año 2021. El aumento se explica fundamentalmente por los $89.430 millones, un 17,4% del total, destinados al despliegue de la red 5G, tanto comercial como obligatorio en Chile. Por su parte, $129.535 millones, un 25,1%, se destinó al resto de la red móvil en Chile y $91.081 millones, un 17,7%, a la red móvil en Perú. En el desarrollo de la red de fibra y la captura de clientes en el negocio Hogar se invirtieron $108.603 millones, un 21,1% del total. El restante 18,7% se invirtió principalmente en el negocio fijo y TI empresas, tanto en Chile como en Perú, así como en otros negocios e inversiones transversales.

Volumen de la red Entel

Chile		Perú	
Red Móvil [3]	Red fija inalámbrica	Red Móvil	Red fija inalámbrica
1.830 petabytes	167 petabytes	1.042,31 petabytes	-

Fuente: Sistema estadístico ENIQ, U2020, en base a red de acceso.

Inversiones en 2022, Chile
(en mil millones $)



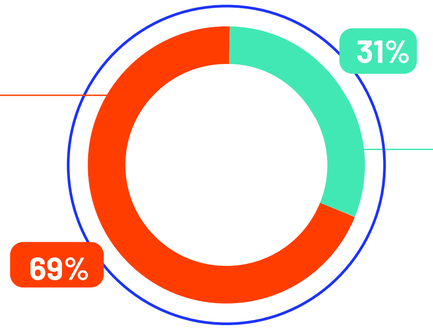
Objetivo
- Aumentar la cobertura 4G, principalmente en zonas rurales, y seguir aumentando la capacidad 4G, tanto para hacer frente al aumento en los tráficos de datos como para el despliegue de la red 5G.

Objetivo
- Negocios de conectividad para empresas, proyectos en clientes, TI y negocios digitales.

Objetivo
- Despliegue de fibra óptica y conexión de nuevos clientes.

Negocio Hogar 108,6 | **Mercado Empresas y Digital** 55,6 | **Negocio Móvil** 218,9

Inversiones en 2022, Perú
(en mil millones $)



Objetivo:
- Aumento de la capacidad y calidad de la red 4G.

Objetivo:
- Aumento de la capacidad y calidad de la red fija.

Negocio Móvil 91,1 | **Otras inversiones** 40,9

1. Subtel (5 de julio de 2022). Radiografía de las telecomunicaciones en Chile. Ver más
2. Osiptel (2022). Reporte estadístico N.° 04, junio 2022. Ver más
3. Considera redes 2G, 3G, 4G y 5G.

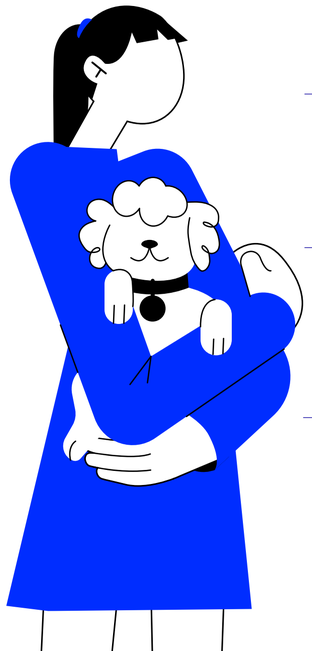
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Inversión en Redes

Principales avances en la infraestructura de red en Chile

El 2022 fue un año intenso desde el punto de vista del despliegue y mejoramiento de redes, esfuerzo que implicó aumentar los equipos de instalación de 30 a más de 100, precisamente para cumplir los compromisos regulatorios relacionados con 5G y gestionar el aumento de tráfico en 270 comunas a nivel nacional. Lo anterior requirió de mucha planificación, considerando las limitaciones climáticas —fue un año más lluvioso—, las dificultades logísticas provocadas por la pandemia y los problemas de seguridad en la Macrozona Sur. En este sentido, el año 2023 es tanto o más desafiante, ya que está proyectado intervenir alrededor de 2.500 sitios.



Infraestructura	Características y usos	Avances en 2022
Red Óptica Troncal y Metropolitana	▸ Red Óptica con presencia desde Arica hasta Punta Arenas. ▸ Red con diversidad de rutas. Terceras rutas ópticas entre La Serena y Chillan/ Concepción. ▸ A nivel troncal y metropolitano posee funcionalidades ASON (red óptica con conmutación automática), modulación coherente, directionless y OTDR (reflectómetro óptico en el dominio del tiempo).	▸ Se amplió a 9,9 Tbps la capacidad DWDM (multiplexado denso por división en longitudes de onda) troncal para atender las demandas de capacidad fija y móvil de Mercado Empresas, Corporaciones y Mayorista. ▸ Se amplió a 16,1 Tbps la capacidad DWDM en el anillo metropolitano (AGG y Core) para atender las necesidades fijas y móviles de Mercado Empresas, Corporaciones y Mayorista. Se habilitaron capacidades DWDM para los vEPC (el core de paquetes de las redes LTE virtualizado) de Independencia y D. Urzúa. ▸ Se amplió a 4,6 Tbps la capacidad DWDM en redes regionales para atender las demandas de capacidad fija y móvil. ▸ Se aprobaron proyectos para aumentar la resiliencia de la red con terceras rutas o enlaces de contingencia en la Zona Norte (200 G por cable submarino Telxius); Región de Valparaíso, y Zona Sur (Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno y Puerto Montt).
Microondas	▸ Es utilizada como canal de derivaciones y accesos para conectar localidades rurales con nodos de la red troncal de fibra óptica. ▸ Posee cobertura nacional. ▸ Casi toda la red cuenta con protocolo IP.	▸ Se amplió la capacidad de ancho de banda en 307 enlaces correspondientes a tramos de MM00 (radio microondas) de mediana y alta capacidad para la agregación de tráfico de servicios fijos y móviles.
Red satelital	▸ Consta de más de 60 estaciones satelitales para *backhaul* celular distribuidas en todo el territorio. ▸ Su principal telepuerto está en Longovilo y cuenta con un parque de más de 20 antenas, incluyendo 11 para recepción de 120 canales de TV internacionales para OTT (servicio de transmisión libre). ▸ Cuenta con antenas de mayor diámetro (sobre 30 m.) destinadas a misiones especiales de telemetría y telecomando TT&C de satélites en órbita. ▸ El uso de satélites de tecnología HTS (High Troughput Satellite) posibilita mayores velocidades.	▸ Se habilitó el telepuerto Longovilo Gateway para los principales operadores internacionales de servicios satelitales, con soluciones en órbita GEO (geoestacionaria) y MEO (circular intermedia). ▸ Capacidades satelitales: 304,6 MHz + 370/85 Mbps.
Red xDSL	▸ Permite entregar servicios de voz, datos e internet. ▸ Posee 447 puntos de presencia y cubre 161 comunas. ▸ Cuenta con la herramienta Diagnosis, que apoya el diagnóstico de fallas en DSLAM (multiplexor de acceso de línea de abonado digital) para los servicios NGN (red de siguiente generación).	▸ Se realizó la migración paulatina de clientes a redes con tecnologías de mayor velocidad, como GPON (Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit) y MPLS (conmutación de etiquetas multiprotocolo).
Red ethernet	▸ Se conecta a la red MPLS a lo largo de todo el territorio nacional para brindar servicios dedicados y de alta disponibilidad para voz y datos. ▸ Posee 1.422 puntos de presencia en 311 comunas.	▸ Se aumentó la capacidad en sitios existentes y se potenciaron nuevos sitios para soportar el despliegue VoLTE (voz sobre LTE) y 5G (CDLV 3, D. Urzúa, Independencia y CNT). ▸ El Core IP aumentó su capacidad a 1,8 Tbps por sitio entre INET-TERACORE para soportar demandas. ▸ Se implementaron nuevas plataformas CGNAT (Carrier-grade NAT) en D. Urzúa. ▸ Se aumentó la capacidad de Independencia para el negocio móvil y la capacidad de CGNAT a 900 GB para el fijo.
Red GPON (Red óptica pasiva con capacidad de gigabit)	▸ Utilizada para atender a clientes de Hogar y Empresas ▸ Fortalece la cobertura en zonas residenciales densas y de alto interés comercial. ▸ Soporta servicios de voz, datos y TV.	Con relación a la red FTTx (Fiber to the x) para acceso de servicios GPON: ▸ Se aumentó la cobertura en zonas residenciales de la Región Metropolitana (Puente Alto, Quilicura, Santiago, Pudahuel) y la Región de Valparaíso. ▸ Se extendió la cobertura a otras regiones del país: Calama, La Serena, Coquimbo, Rancagua, Talca, Concepción, Talcahuano, Hualpén, Tomé, Penco, Los Ángeles y Temuco. ▸ Se alcanzaron 170.000 *business passed* y 1.200.000 *homes passed.*

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Inversión en Redes

Infraestructura	Características y usos	Avances en 2022
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	▸ Posee más de 6.800 puntos de presencia que emiten las diferentes bandas de frecuencia: • 700 MHz (15+15 MHz): en operación en todo el país para servicios de datos móviles con tecnología LTE Advanced. • 900 MHz (5+5 MHz): para dar servicios de telefonía móvil y de datos 3G. • 1.900 MHz (dos bloques de 15+15 MHz): en operación en todo el país para dar servicios de telefonía móvil y datos a través de las tecnologías 2G, 3G y LTE. • 2.600 MHz (20+20 MHz): para dar servicios de datos móviles con la tecnología LTE. • 3.500 MHz: dos bloques de 25 MHz, con un total de 561 puntos de presencia BAFI en sitios distribuidos a nivel nacional y un bloque de 50 MHz para dar servicios de datos móviles con la tecnología 5G a nivel nacional.	▸ Se implementaron 1.035 proyectos 4G, de los cuales 317 corresponden a nuevos puntos de presencia (POP) a nivel nacional, 595 son proyectos de capacidad para mejorar de calidad 4G y 440 son proyectos de expansión de cobertura 4G. 278 POP que solo contaban con 2G o 3G pasaron a 4G, principalmente en zonas rurales. ▸ Se continuó con el despliegue de red móvil 5G, totalizando 1.156 POP implementados, de un proyecto técnico que contempla 1.387 POP (puntos de presencia) a nivel nacional. Además, se implementaron 99 POP comerciales 5G.
Red Móvil: Core Voz	▸ Consta de los equipos y funcionalidades necesarias para proveer los servicios de voz. Incluye el core CS para los servicios de voz 2G y 3G, y 3 sitios (2+1) IMS (Subsistema Multimedia IP) VoLTE que soportan hasta 2,5 millones de subscriptores cada uno. ▸ Incluye la base de datos de subscriptores (2G, 3G, 4G, 5G, VoLTE) georredundante con 3 sitios y capacidades para manejar más de 20 millones de subscriptores.	▸ Se aumentó la capacidad del core IMS VoLTE para soportar 4 millones de clientes. ▸ Se ampliaron la capacidad y las licencias en SDM (base de subscriptores) para soportar 1,8 millón de usuarios 5G y 4 millones de usuarios VoLTE. ▸ Se actualizaron y expandieron los nodos DRA para soportar el aumento de señalización 4G y VoLTE. ▸ Se desarrollaron los servicios de llamadas de emergencia en VoLTE (LTE) y roaming VoLTE para permitir la completa migración de los servicios de voz desde circuitos (2G/3G) a LTE (4G).
Red Móvil: Packet Core	▸ Core de datos móviles que consta de 7 sitios con disponibilidad N+1, que en conjunto manejan hasta 1 Tbps de *troughput*. ▸ Incluye los nodos de control que gestionan el registro, la autorización y la movilidad de los usuarios móviles, soportando simultáneamente más de 6 millones de usuarios activos en 4G.	▸ Se amplió la capacidad vEPC en 320 Gbps en HW y en 130 Gbps en licencias, para soportar 1 Tbps como capacidad estructural total. ▸ Se actualizaron y adecuaron 4 sitios vEPC para soportar 5G NSA, más que duplicando la capacidad de red existente. ▸ Se iniciaron actividades para implementar IPv6 en el servicio de internet móvil, lo cual permitirá sobrellevar la escasez de direccionamiento IPv4.
Red Móvil: Plataformas	▸ Consta de las plataformas necesarias para la gestión de los nodos de core y acceso de la red móvil. ▸ Incluye las plataformas regulatorias necesarias para proveer los servicios de mensajería, bloqueo de terminales robados, interceptación legal y sistema de alerta temprana (SAE).	▸ Se renovó la plataforma del Centro de Mensajería SMSC (centro de servicios de mensajes cortos) para incorporar nuevas funcionalidades y mejoras en la capacidad de manejo de mensajes por parte de los clientes. ▸ Se desarrolló el servicio SMSoIP con la implementación de un *gateway* en el Centro de Mensajería, necesario para el paso de los servicios en CS a LTE (VoLTE). ▸ Se actualizó y expandió el sistema de gestión y desempeño de la red móvil para soportar el crecimiento de sitios y el despliegue de 5G.
Red Fija: Core Voz	▸ Consta de una red nacional de SBC (Session Border Controller) para el manejo seguro de las conexiones de clientes y con otras compañías para el intercambio de tráfico vía conexiones IP. ▸ Incluye las centrales telefónicas fijas, principalmente el core IMS georredundante que provee los servicios de telefonía.	▸ Se realizaron expansiones en el core IMS fijo para soportar el crecimiento de la demanda del servicio FTTH (fibra hasta la casa) para Hogar y Empresas. ▸ Expansiones en SBC Red Fija para soportar crecimiento de tráfico de los servicios FTTH.
Red Fija: Plataformas	▸ Incluye las centrales telefónicas fijas, principalmente el core IMS georredundante que provee los servicios de telefonía; las plataformas de autenticación, autorización y manejo de perfiles de usuarios fijos; la plataforma para la administración y entrega de direccionamiento IP a dispositivos fijos, y un sistema de gestión remota de terminales fijos vía protocolos estandarizados.	▸ Se actualizaron y expandieron las plataformas AAA (autenticación, autorización y responsabilidad), DHCP (El protocolo de configuración dinámica) y ACS (servicios de autoconfiguración) para soportar el crecimiento de la demanda del servicio FTTH para Hogar y Empresas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Inversión en Redes

Despliegue de la red 5G

A comienzos de agosto de 2022, Entel completó el 100% de la primera etapa del proyecto regulatorio de despliegue de la red 5G (3.500 MHz) a nivel nacional, dos meses antes de que se cumpliera el plazo fijado en el concurso público. Fuimos la primera y única operadora en lograr cumplir en tiempo y plazo este hito, totalizando 1.105 antenas implementadas con tecnología 5G en 270 comunas a nivel Nacional, desde Arica a Puerto Williams. Para cumplir dicho hito Entel reforzó su despliegue territorial y se fueron mitigando todas las potenciales dificultades del proceso.

Ya en diciembre de 2022 se comenzó a entregar a Subtel la segunda etapa del proyecto obligatorio, y durante 2023 se continuará avanzando con este despliegue, la cual considera implementar tecnología 5G en 260 sitios, lo cual incluye los puntos de interés determinados en la licitación, entre ellos hospitales, ministerios, universidades, puertos, aeropuertos, entre otros. El fin de esta etapa tiene un plazo máximo de inicio de servicio para fines de septiembre de 2023, pero previamente se deberá solicitar la recepción de obras a la infraestructura en que se instaló la tecnología 5G.

De manera paralela, se está generando por parte de los usuarios un proceso de recambio tecnológico de terminales, y también se trabaja en aumento de capacidades de ancho de banda de la red, sobre todo en zonas urbanas densamente pobladas, que se extenderá por los siguientes cuatro años.

En conjunto con la implementación de la red 5G obligatoria del concurso, en Entel ya iniciamos el despliegue de la red comercial 5G, en aquellas zonas con mayor interés y uso de nuestros clientes, para fortalecer nuestra cobertura y experiencia sobre esta nueva tecnología.

Ampliación y reforzamiento de la red 4G

Durante el ejercicio reportado también se siguió reforzando y ampliando la red 4G móvil en zonas rurales que todavía mantienen servicios 2G o 3G, lo que además incluyó algunos despliegues adicionales en *in-building* público. Para este fin es especialmente importante el proyecto de *refarming* —la reasignación de frecuencias que estaban siendo utilizadas para servicios 3G—, que demanda el trabajo coordinado de los equipos de Construcción, a cargo de los despliegues, y de Redes, responsable de las reconfiguraciones y la habilitación del espectro. De esta manera, se optimiza la red y se mejora la experiencia de los usuarios. En 2022 se instalaron o intervinieron 1.035 sitios y para 2023 está planificado un número aún mayor.



Fibra óptica

La red GPON de fibra óptica sumó en 2022 más de 450.000 nuevos *homes passed*, principalmente del segmento Personas, con algunos *business passed* atractivos para el mercado Empresas. Con esto completamos la meta de 1.200.000 *homes passed.*

Una vez aprobada la venta de la red de fibra óptica, que permitirá el uso compartido de una red neutra con acceso a más de cuatro millones de hogares, las inversiones se focalizarán en el equipamiento de última milla necesario para conectar la red de ON*NET a cada hogar que contrate nuestros servicios.

Red y plataformas core

Un proyecto de alta relevancia desarrollado en 2022 es la expansión a cuatro millones de suscriptores de la plataforma VoLTE, que permite la transmisión de voz sobre las conexiones 4G y que debiera concluir en 2023 con una capacidad de hasta 7,5 millones de suscriptores simultáneos.

También cabe mencionar las expansiones de capacidad de la red core para gestionar los tráficos de las redes móvil y fija. En la móvil, para dar conectividad a nuevos sitios 4G y 5G, se amplió en 2,5 Tbps la capacidad de las redes de transporte y datos en 37 PE-RAN, posibilitando la inyección del tráfico de usuarios a la red MPLS, lo que evita problemas de congestión en localidades con incremento de tráfico.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Inversión en Redes

Principales avances en la infraestructura de red en Perú

Infraestructura	Características y usos	Avances en 2022
Red inalámbrica para servicios fijos y móviles	▸ **Cuenta con diversas tecnologías y bandas:** • Red 2G y 3G, con presencia a nivel nacional sobre la banda 1.900 MHz. • Red 4G, con 4.247 POP desplegados a nivel nacional y 289 sectores extendidos en las bandas 1.700-2.100 MHz (AWS) y 700 MHz (APT), además de la banda 2.600 MHz en 9 provincias y 2.300 MHz en 6 departamentos. También se comenzó a utilizar la banda 1.900 MHz para 4G en algunas provincias. • A nivel *inbuilding,* se cuenta con 456 emplazamientos con banda base (incluye DAS Indoor, Microceldas y Smallcells). • Red Ran Sharing TdP con 173 puntos de presencia. Red Ran Sharing IPT con 1.104 puntos y 1.141 puntos de roaming 2G. • Banda de 2.300 MHz para brindar servicios fijos de internet de banda ancha. ▸ **El servicio móvil cuenta con:** • Un núcleo de red con tres nodos redundantes en Lima y presencia en Trujillo y Arequipa. • Una red en Lima de 2.947 km, conformada por 74 anillos que interconectan 318 sitios de preagregación y 27 anillos con 142 nodos de agregación de tráfico móvil y fijo. • Anillos de fibra óptica en Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa con un total de 70 km y 1.633 km de interconexión en provincias. • Sobre la red de fibra óptica, se despliega una red multiservicios MPLS y una red de transporte DWDM con anchos de banda de hasta 100 Gbps.	▸ Red 2G/3G/4G: 165 sitios. ▸ Se construyeron 932 km de fibra óptica y 76 PAG. ▸ Se activaron 133 nuevos POP 4G. ▸ Se activaron 510 puntos de presencia de la red Ran Sharing IPT y 1.141 puntos de roaming 2G. ▸ Se desplegaron tres cores de datos en Lima (660 Gbps). ▸ En la red IPMPLS, se ampliaron 17 enlaces de 100 G y 14 enlaces de 10 G.
Red 3.500 MHz	▸ 100 MHz en la banda, de los cuales 50 MHz están habilitados para brindar servicios móviles 5G.	▸ En abril, luego de la autorización por parte de la autoridad, iniciamos la operación de 5G en Lima, Chiclayo, Trujillo y Arequipa.



Despliegue de la red 5G

En Perú, Entel no ha asumido compromisos relativos al despliegue de la red 5G con la autoridad regulatoria. Además, la penetración de dispositivos habilitados para servicios de quinta generación es aún baja y se está a la espera de un reordenamiento de los espectros en la banda de 3.500 MHz. Pese a lo anterior, la compañía ejecutó el proyecto de despliegue 5G 2022, cuya meta era ampliar la presencia de señal en los departamentos de Lima, Ica, Lambayeque y Piura, así como lograr nueva presencia en los departamentos de Ancash y Cusco. Actualmente un 10% de las estaciones base en todo el territorio nacional está activado en 5G y 11% en zonas urbanas.

Ampliación y reforzamiento de la red 4G

Para hacer frente al aumento de tráfico y llevar un mejor servicio a más localidades del país, en Perú también hemos debido reforzar y ampliar la red 4G. Esto se ha abordado tanto con despliegue de infraestructura propia como con alianzas para compartir redes de terceros en zonas menos pobladas.

En cuanto a inversiones propias, en 2022 se destinaron USD 32 millones a la implementación de soluciones *indoor* en las siete ciudades más importantes del Perú donde el servicio era mal evaluado (incluidos Cusco, Piura y Lima). Durante el año se ejecutaron las dos primeras fases del proyecto, proyectado para finalizar durante el primer semestre de 2023.

Fibra óptica

El desarrollo propio de red de fibra óptica se ha mantenido bajo en Perú. En cambio, durante 2022 se firmaron nuevos acuerdos para uso de redes de terceros, en línea con la estrategia de Entel de focalizarnos en ofrecer una experiencia diferenciadora.

Red y plataformas core

En 2022 se habilitó el primer nodo 5G en la red core, con una capacidad de 200 Gbps. Asimismo, se aumentó la capacidad de la plataforma VoLTE (voz sobre 4G) para poder sustentar la migración del soporte de voz sobre 3G hacia 4G.

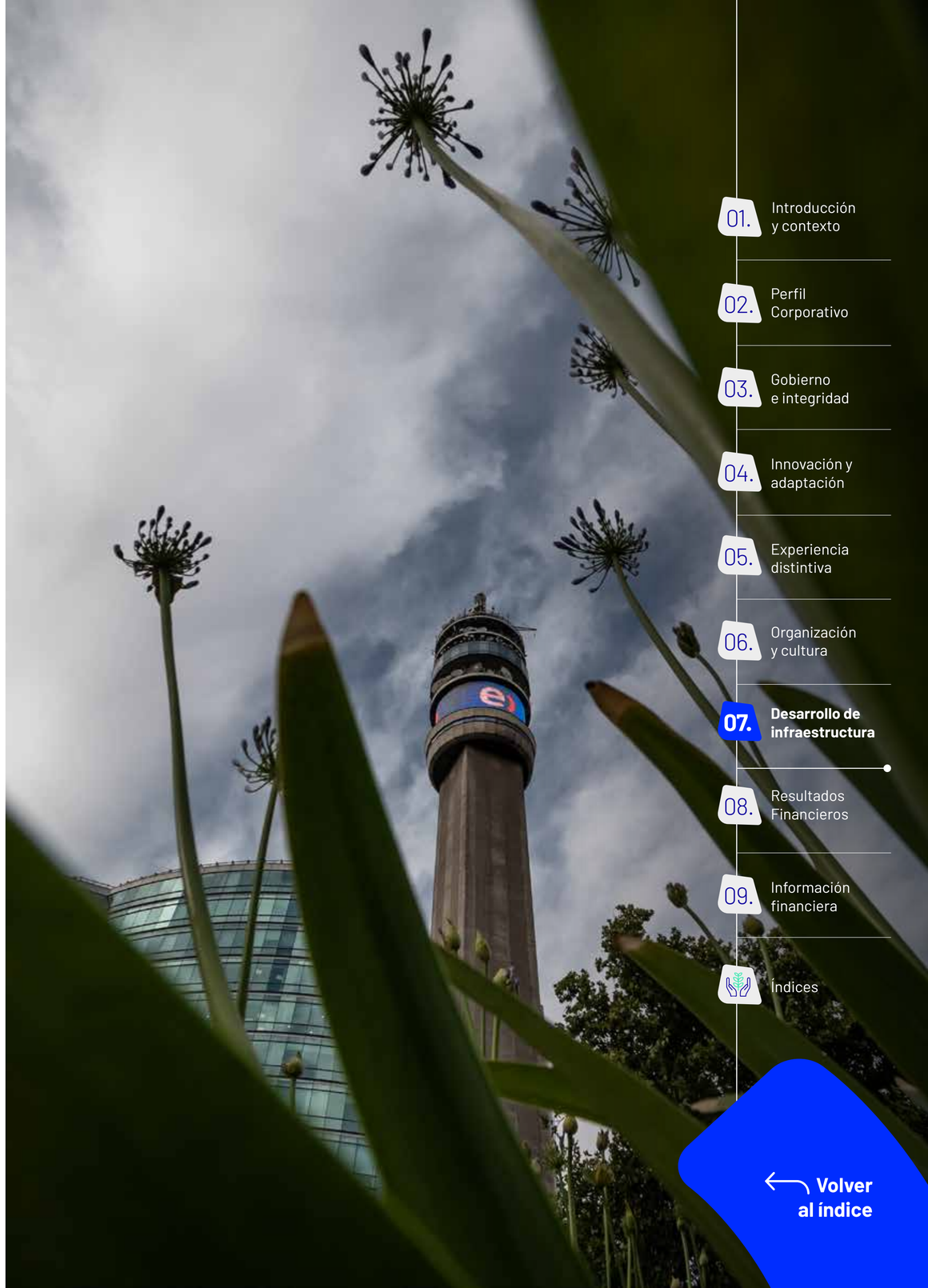
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Inversión en Redes

Principales propiedades con las que Entel cuenta para sus actividades

Propiedades		Cantidad	Ubicación y características	Área / Capacidad
Servicios Móviles	POP Macro Infra Propio	2.768	Torres, monopostes, etc.	n/a
	POP Macro Infra Terceros	892	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc.	n/a
	POP Macro Infra Torreras	2.398	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc.	n/a
	POP Indoor Infra Propio	6	Edificios, call center, URA.	n/a
	POP Indoor Infra Terceros	769	Metro, malls, clínicas, etc.	n/a
	POP Indoor Infra Torreras	2	Hotel W y Clínica Vespucio	n/a
Otros Servicios	Call Centers	1	Santiago	5.026 m^2 1.406 posiciones
		1	Viña del Mar, Chile	600 m^2 150 posiciones
		2	Lima, Perú	6.838 m^2 1.415 posiciones
Edificios Corporativos	Torre C Parque Titanium	1	Santiago	19.441 m^2
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m^2
	Costanera	1	Santiago	6.119 m^2
	Plaza República	1	Lima	12.060 m^2
	CO San Borja	1	Lima	18.613 m^2
	MSO Miraflores	1	Lima	2.398 m^2
	Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m^2
	Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m^2
		9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo.	4.278 m^2



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Transformación Inclusiva

GRI3-3, 203-2, 413-2

Brindar soluciones de conectividad en las zonas más alejadas de los países donde operamos es un compromiso que Entel asumió desde su fundación. Año tras año trabajamos para acercar la tecnología al mayor número de personas posible, con el fin último de mejorar su calidad de vida y colaborar a que alcancen su máximo potencial.

Conectividad para Chile

A lo largo de su historia, Entel ha hecho importantes esfuerzos para reducir esta brecha territorial y es así como más de un tercio de sus puntos de presencia en la red se encuentra en zonas rurales o aisladas que suelen quedarse al margen de la conectividad. Esto es fruto tanto de iniciativas propias de ampliación de cobertura como de proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones[1] y de compromisos asumidos en los concursos de espectro. De hecho, al adjudicarse el concurso de la banda 3.500 MHz, Entel se comprometió a llegar con conectividad 5G a más de 300 sitios de interés, entre los que se cuentan 199 hospitales públicos, 24 ministerios, 16 intendencias, 15 aeropuertos o aeródromos, 25 universidades, 19 puertos marítimos y siete lugares de interés científico, los que serán abordados en la segunda fase de despliegue.

Son notorios los impactos en la población de los avances en cobertura. Por ejemplo, a un año de las inversiones que realizó Entel para extender y robustecer su red 4G en la región de Aysén, se registró un 23,2% de crecimiento en el tráfico de datos de los 68 mil clientes que la empresa posee en la zona, pasando de 1.234.668 GB en junio de 2021 a 1.520.500 GB en junio de 2022. Probablemente será aún mayor el impacto de la conectividad de quinta generación en las regiones aisladas, como lo sugiere la experiencia que tuvo lugar el 2 de noviembre de 2022, cuando se hizo el encendido oficial de la red 5G en Puerto Williams, la ciudad más austral del mundo en contar con conexión a esta tecnología: alumnos de quinto básico del Liceo Donald McIntyre Griffiths se contactaron mediante una videollamada con pares de distintos liceos de Arica.

Adicionalmente, Entel participa en iniciativas público-privadas que tienen por objeto avanzar en la inclusión digital en el país. Durante 2022 fue parte del grupo de trabajo que avanzó en la redacción de una hoja de ruta consensuada entre diversos actores del sector público, privado y académico para aprovechar las oportunidades y atender los desafíos que presentan las tecnologías digitales en beneficio de la ciudadanía: el proyecto Chile Digital 2035. En su elaboración también participaron la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado, la Comisión Económica de la CEPAL, Chile Telcos, País Digital y la Cámara Chilena de Infraestructura Digital. Se espera que su versión definitiva sea publicada durante 2023.

Asimismo, la compañía forma parte del plan Brecha Cero, lanzado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en mayo de 2022, mediante el cual se buscará entregar soluciones de conectividad para todos los chilenos a través de cuatro pilares: regulación para la conectividad (proyectos de ley y normativas que fortalezcan este compromiso), infraestructura digital (despliegue de redes 5G, proyectos de fibra y de última milla), nuevos proyectos (entre ellos, un posible subsidio a la demanda) y conectividad para todos, que incluye el trabajo con los municipios, la cobertura de zonas rojas, la prevención de los robos de cables y la alfabetización digital.

El bono sostenible por USD 800 millones emitido en 2021 nos permite destinar financiamiento a proyectos relevantes para el negocio y con impacto social positivo, demostrando la conexión de la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocios. A diciembre de 2022, Entel ha alocado el 75,8% de los fondos en proyectos de acceso a infraestructura básica e inclusión digital, a través del despliegue de red 5G, expansión de red 4G y fibra óptica residencial en Chile y Perú, en directo beneficio de habitantes de zonas aisladas, baja densidad poblacional, ciudades de menor tamaño y zonas urbanas con bajo perfil socioeconómico. Sobre 5 millones de personas de la población objetivo ahora tienen acceso a servicios de telecomunicaciones rápidos y confiables que mejoran su calidad de vida. Se puede encontrar más detalle sobre los proyectos financiados a la fecha y sus indicadores de impacto en el segundo informe de financiamiento sostenible de Entel[2].



1. Instrumento financiero del Gobierno de Chile que promueve el aumento de la cobertura de servicios de telecomunicaciones en áreas donde no están disponibles debido a la inviabilidad económica de ser atendidas por la industria.

2. Disponible en: Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Transformación Inclusiva

GRI 203-1, 413-2

Desafío Territorio de Ideas

Con el fin de seguir profundizando la inclusión digital y potenciar el vínculo con las zonas rurales del país, Entel cuenta con un programa interno de innovación participativa en el que colaboradores postulan ideas para dar soluciones de comunicación para el desarrollo local y la inclusión digital. Fruto de esta iniciativa, en diciembre de 2022 se anunció la implementación de un proyecto de conectividad en Isla Maillen que mejorará las atenciones remotas que presta el servicio de salud de esta localidad ubicada a 30 minutos de navegación desde Puerto Montt. El proyecto beneficiará a más de mil personas que en épocas de lluvias quedan aislados, sin posibilidad de ser atendidas por personal de la salud de manera presencial. En concreto, se instalará un servicio de internet y un equipo tecnológico para que los funcionarios puedan comunicarse y cargar información de los pacientes, una TV inteligente y otras herramientas técnicas para apoyar sesiones educativas. Junto con lo anterior, se capacitará a los profesionales de salud de la isla y a las personas mayores en el uso de las nuevas herramientas

Inclusión digital

La ruralidad y el aislamiento territorial no son los únicos factores que inciden en la brecha digital. Estudios señalan que las personas de bajos ingresos, con menores niveles educacionales y las mujeres enfrentan mayores dificultades a la hora de acceder a servicios digitales como teletrabajo, educación en línea, trámites virtuales del Estado, atenciones virtuales de salud y comercio electrónico[1]. Consciente de esta realidad, Entel también ha desarrollado proyectos que favorecen la inclusión digital de grupos usualmente alejados de los avances tecnológicos, como sus planes para personas mayores, la donación de dispositivos electrónicos recuperados a establecimientos educacionales de sectores vulnerables y la implementación de sistemas de atención para personas con discapacidad visual y hablantes de creole, por citar solo las iniciativas ejecutadas en 2022.[2]

Conectividad para Perú

Según datos de 2022 del Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú, en ese país solo dos de cada diez personas que viven en zonas rurales tienen acceso a internet, frente a las siete de cada diez que viven en Lima Metropolitana.[3]

En ese contexto, uno de los ejes de la estrategia de crecimiento de Entel Perú es la extensión de la cobertura de sus servicios móviles de cuarta generación en provincias, con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas con pocos habitantes.

Para el despliegue propio, la compañía se ha acogido al régimen de canon por cobertura, propuesta del Ministerio de Transporte y Comunicaciones que permite a los operadores destinar hasta un 40% del pago que deben realizar por el uso del espectro radioeléctrico a inversiones para instalar antenas 4G en zonas desatendidas.

En tanto, un ejemplo de trabajo conjunto es el que vienen realizando desde 2019 Entel e Internet Para Todos (IPT), empresa desarrollada por Telefónica, Facebook, BID Invest y la CAF, que se ha constituido como un operador de infraestructura móvil rural, es decir, ofrece acceso a todos los operadores móviles que deseen arrendar su infraestructura de telecomunicaciones. Esta alianza le ha permitido a Entel llegar a un total de 1.800.000 habitantes de 11.000 comunidades rurales con la tecnología 4G. Además del despliegue, la compañía ha donado chips y equipos de última generación para que la población pueda acceder desde un primer momento a los beneficios de la conectividad. También destaca la alianza suscrita con el Grupo Satelital, que hizo posible llegar a Iquitos con conectividad móvil de alta velocidad (ver recuadro).

En total, durante 2022 fueron conectadas 381 nuevas localidades con presencia de señal 4G, de las cuales el 74% son rurales y el 87% fueron conectadas con el proyecto Internet para todos.

1. Subtel (8 de junio de 2021). Mujeres, personas de bajos ingresos y con menores niveles educacionales presentan mayor brecha en el uso de servicios digitales. Ver más
2. Más información en el capítulo 5 de este reporte integrado.
3. Contreras, Arantxa (28 de octubre de 2022). Brecha digital en el país: ¿Cuál es el panorama actual y cómo mejorarlo? RPP. Ver más

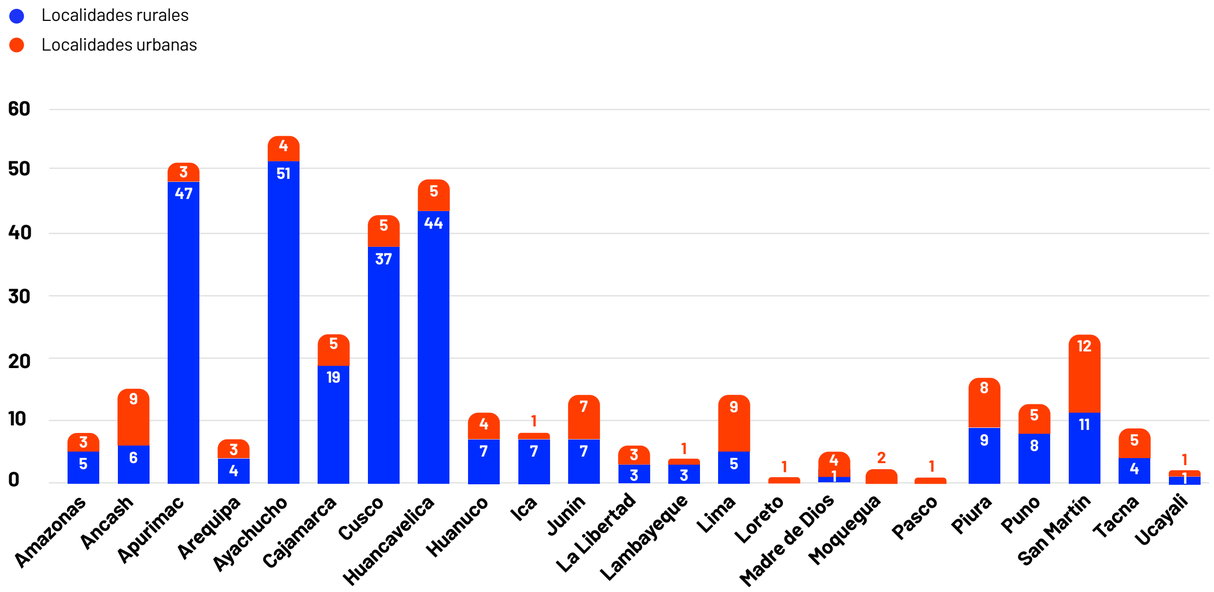
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

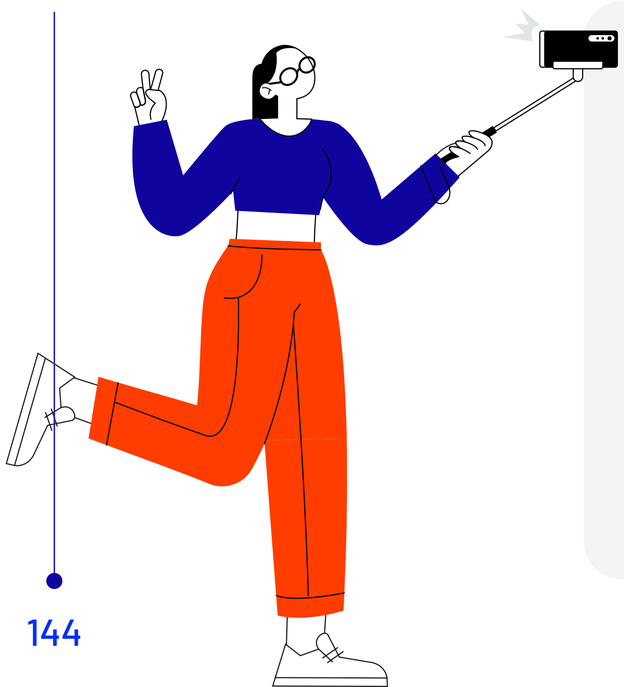
Volver al índice

Transformación Inclusiva

GRI 203-1, 413-2

Nuevas localidades con cobertura 4G





Conectando a la Amazonía

En pleno corazón de la Amazonía peruana, Iquitos es la ciudad más grande del mundo sin acceso por carretera. Solo es posible llegar en avión o barco a esta urbe a orillas del río Amazonas, capital del departamento de Loreto. Esa característica dificultaba la conectividad a internet a sus cerca de 400 mil habitantes. Hasta hace poco las únicas opciones disponibles eran los enlaces satelitales o vía microondas. Entel Perú había recurrido a la alternativa satelital, que presenta un alto costo y altas latencias, por lo que su participación en ese mercado era baja. En 2022 decidió apostar por la propuesta del Grupo Satelital, que desarrolló un proyecto privado de instalación de fibra óptica subfluvial de 900 kilómetros para conectar a la ciudad de Yurimaguas con Iquitos, pasando por los ríos Huallaga, Marañón y Amazonas. Entel fue la primera empresa en contratar sus servicios, lo que hizo posible llevar internet móvil 4G a los distritos de Iquitos, Punchana, Belén y San Juan Bautista, donde hoy ofrece la mejor experiencia en conectividad.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Relacionamiento y Gestión Territorial

GRI 3-3, 2-25

Al desplegar nuestras redes, buscamos evitar o mitigar los impactos en las comunidades, como parte de nuestro objetivo de mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos nuestros grupos de interés y en línea con la estrategia de sostenibilidad corporativa, que compromete a Entel con la identificación y comprensión de los impactos que puedan causar sus servicios y productos. Al interior de la compañía existe un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas áreas que se involucran en cada proyecto con la misión de relevar la consideración del entorno y sus habitantes.

Gestión de los impactos comunitarios de la instalación de antenas

Tema material:
Relacionamiento y gestión territorial

GRI 413-1, 413-2

En general, se hace necesario instalar nuevas antenas cuando extendemos redes en zonas con carencias de cobertura, mejoramos el servicio en zonas con cobertura, ampliamos la capacidad de la red o se despliega una nueva tecnología, como la 5G. Estas actividades siempre se llevan a cabo con respeto a la legislación.

- En Chile, rige la Ley 20.599 (Ley de Antenas), de 2012, que exige obtener un permiso de la Dirección de Obras Municipales para construir estructuras de soporte de antenas con una altura total superior a tres metros y establece límites de potencia más exigentes que los recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (CIPRNI).

- En Perú, hay que cumplir la Ley 29.022 (Ley para el Fortalecimiento la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones), de 2007, que establece los lineamientos para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones con la finalidad de minimizar su impacto visual. Además, existe una reglamentación sobre emisiones basada en las sugerencias de la OMS, la CIPRNI y la Organización Internacional de las Telecomunicaciones.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice



Relacionamiento
y Gestión Territorial

Más allá de las leyes, nuestro mandato interno es aminorar el impacto de los proyectos. Para ello, hacemos el mayor uso de la infraestructura existente —postación eléctrica o de seguridad urbana, edificación en altura y azoteas, sitios eriazos, etc.—, así como de elementos de hermoseamiento. El 70% de la infraestructura de Entel en zonas urbanas se compone de antenas con arquitectura incorporada, adosadas a edificios y microceldas que se integran al paisaje urbano.

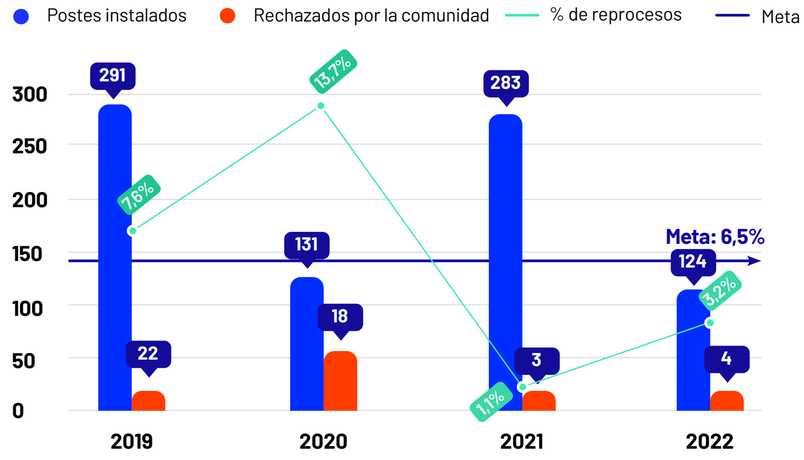


Además, a fines de 2020 los equipos a cargo del despliegue de la red en Chile trabajaron con el Área de Territorio y Ciudadanía para levantar los riesgos y problemas que enfrentamos al llevar a cabo esta actividad. De ese levantamiento, surgieron varias medidas ya implementadas:

- Elaboración de una matriz de riesgo presentada ante las Direcciones de Obras Municipales correspondientes y comunidades locales, con acciones de mitigación claras.
- Elaboración de material gráfico y audiovisual que explica en forma confiable y precisa el proceso de instalación de antenas, los beneficios de la conectividad, los estudios sobre las emisiones electromagnéticas de las redes y la regulación asociada, para ser entregado a las comunidades y presidentes de unidades vecinales. Incluye videos[1] y un díptico digital[2].
- Elaboración de la Guía de Relacionamiento Comunitarios, que estandariza la información y forma en que nos comunicamos con las comunidades, publicada en 2021.
- Realización de capacitaciones para nuestros contratistas en abril de 2021.

Nos pusimos como meta tener un 6,5% anual de reprocesos por rechazos de la comunidad al despliegue de antenas. Al cierre de 2022, habíamos conseguido por segundo año una tasa inferior.

Evolución de rechazos y reprocesos



1. Armonía con el entorno — Ver más
   Derribando mitos — Ver más
   Conectando con las leyes — Ver más
2. Disponible en: — Ver más

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión Ambiental
y Ecoeficiencia Operacional

Nos esforzamos por hacer un despliegue y uso sustentable de nuestra infraestructura, lo que incluye ser eficientes en el consumo energético y gestionar de manera adecuada los residuos generados, de modo de prevenir impactos ambientales y disminuir nuestra huella de carbono, en línea con nuestra Política Ambiental[1] y el eje de Transformación Consciente de la estrategia de sostenibilidad corporativa.

Eficiencia energética

GRI 3-3, 302-1, 302-4

Aumentar la eficiencia energética es un desafío que no solo trae beneficios ambientales, sino también económicos. Se calcula que nuestro gasto en energía eléctrica crecerá un 33% en 2023, tanto por efecto tarifario como por el crecimiento de la cantidad de sitios 4G y 5G, lo cual se traduce en mayor consumo. Además, la compañía está sujeta en Chile a la Ley de Eficiencia Energética (21.305), de 2021, que contempla una meta de reducción de intensidad energética de al menos un 10% al año 2030, con 2019 como base. Entel ya cuenta con un programa para alinearse a esa meta, que es gestionado a nivel del Comité Ejecutivo, y también existe un comité interno responsable de empujar las iniciativas que ayuden a alcanzarla, muchas de las cuales serán incluidas en el proyecto Entel+ para agilizar su implementación.

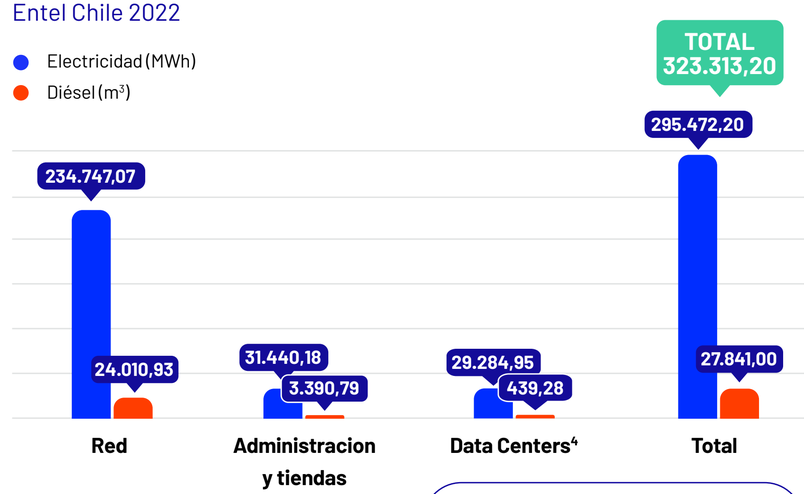
Dado que las redes concentran el mayor consumo de electricidad en nuestras operaciones, es ahí donde se ha puesto el acento, especialmente a nivel de la red de acceso. Junto a esto, también nos hemos propuesto incorporar más energías renovables a nuestra matriz. Algunas iniciativas en curso son:

- Para gestionar las redes, utilizamos indicadores que relacionan volumen de tráfico de datos con factores como la calidad, las capacidades disponibles e implementadas y el uso de recursos —entre ellos, la electricidad—, que se revisan en cabinas y reuniones de comités de seguimiento.
- Permanentemente buscamos optimizar el uso de energía, apagando sectores donde no hay tráfico.
- Desde que empezamos en 2015 a instalar antenas en lugares apartados, buscamos soluciones con mayor autonomía y menores huellas de carbono. En Chile hoy contamos con un parque de 136 antenas alimentadas por energía solar, 19 energizadas por el viento y cuatro puntos de presencia con celdas de hidrógeno de 5 kW cada una. También estamos probando celdas de combustibles líquidos (mezcla de metanol y otros), que además de aportar a la eficiencia y reducir la huella de carbono, evitan los robos a las que están expuestas las otras tecnologías.
- En Perú estamos estudiando la utilización de biodiésel en aquellas antenas que requieren el uso de algún combustible. Además, en 2022 Entel Perú selló una alianza comercial con Huawei para renovar la tecnología de baterías energéticas de las antenas, lo que hará que reduzcan hasta en un 50% sus emisiones de CO_2.

1. Disponible en Ver más
2. Declarado en Entel+.
3. Considera estimaciones del uso de diésel dado que a la fecha no se cuenta con registros de consumo efectivo.
4. Hasta la venta de los data centers.

Tema material:
Gestión ambiental y eficiencia energética

Consumo energético[3]
Entel Chile 2022



Reducciones de consumo energético logradas en 2022

- Apagado de equipos legados con baja o nula utilización
- Ahorro de $ 109.000.000[2]

Electricidad

- Fuentes renovables (solar y eólica): 244,87 MWh
- Fuentes no renovables: 258.650 MWh
- 1% proveniente de la red eléctrica interconectada

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional

Gestión de residuos

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

En Entel estamos conscientes de la amenaza que la incorrecta disposición de los residuos generados en nuestra cadena de suministro representa para nuestro entorno y la salud de la población, sin contar el daño reputacional y las multas sanitarias que ello acarrea. En respuesta, llevamos un permanente monitoreo de nuestros desechos y tomamos acciones para gestionarlos de manera responsable, de acuerdo con los principios de la economía circular. Esto incluye el control de los residuos industriales generados por contratistas, de manera de garantizar que sean abordados de forma estandarizada. Para una mejor gestión, hemos establecido alianzas con empresas ambientales especializadas.

Entel Chile	2019	2020	2021	2022
Residuos totales generados (t)	990,67	586,78	573,58	844,67
Residuos totales reciclados/ reutilizados (t)	907,17	303,63	487,04	482,25
Residuos totales a disposición final en relleno sanitario (t)	83,5	283,15	86,54	362,42

El aumento de los residuos enviados a disposición final se debe a que en 2022 se duplicó la instalación de *homes passed* del proyecto GPON (creció de 200.000 HP en 2021 a 450.000), lo que generó más retazos de cables.

Gestión de residuos en Entel Chile

Tipo de residuo	Tipo de Tratamiento	KG 2021	KG 2022
Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Recuperados a través de los distintos programas de reciclaje electrónico disponibles para clientes y público general, luego son derivados a distintas empresas de reciclaje que cuentan con todas las autorizaciones necesarias.	10.854	34.665
Provenientes de la operación, despliegue y funcionamiento de la red	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos.	385.769	390.087
Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	80.274	30.028
Residuos asimilables a domiciliario*	Reciclaje con empresas autorizadas	8.373	23.486
PVC de material publicitario	Gestión con empresa con sistema de tracking	1.774	3.879
Industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	86.540	362.421

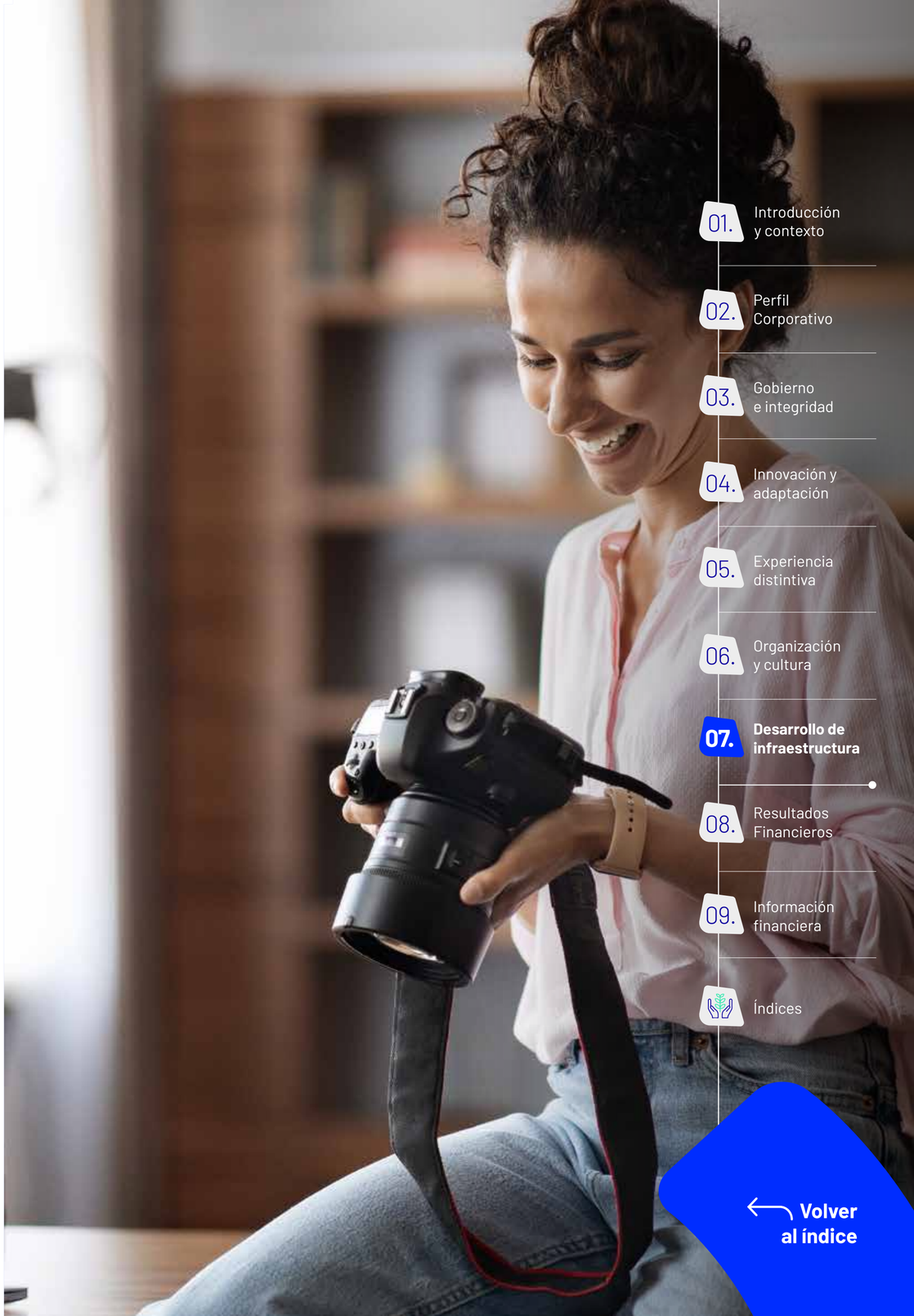
*El aumento se debe a la incorporación de programas de reciclaje con colaboradores para 2022.

Tema material:
Economía circular



Gestión colectiva en Perú

En Perú, durante 2022 el sistema de manejo de residuos migró con éxito desde la gestión individual a la colectiva con otras empresas del rubro. De esta manera, se logran mayores niveles de eficiencia y se cumplen con más holgura los porcentajes de reciclaje establecidos por la ley.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice



Gestión Ambiental
y Ecoeficiencia Operacional

Huella de carbono

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3

Desde 2016 medimos las emisiones de gases de efecto invernadero generados por nuestras operaciones en Chile, tanto las directas como las indirectas. Para este cálculo, se considera la información entregada por las áreas de Redes, Data Center, Inmobiliaria, Compras y Logística.

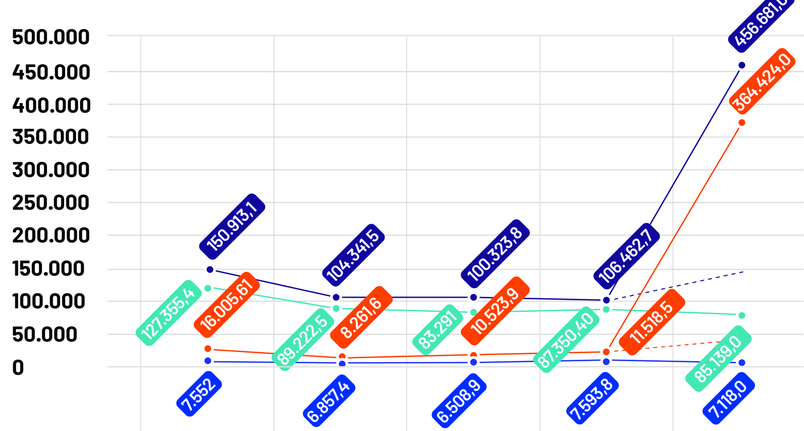
Hasta el año 2021 sólo se calculaban y declaraban las emisiones relacionadas con el traslado y distribución aguas arriba, viajes aéreos de negocios y uso de papel de oficina. La línea punteada dentro del gráfico demuestra las emisiones 2022 de alcance 3 y totales que consideran solo estas categorías.

Debido a que desde 2022 se incluyeron categorías de la cadena de valor por suministro que antes no fueron contabilizadas, tales como bienes y servicios adquiridos, bienes capitales, actividades aguas arriba relacionadas con combustibles y energía, viajes terrestres de negocios, estadías de hotel y uso de productos, la huella de Carbono de Entel aumentó considerablemente comparada con años anteriores, representada por la línea sólida en el gráfico para alcance 3 y huella total.

El objetivo de cuantificar estas nuevas categorías es el de mejorar la relevancia e integridad del inventario de emisiones, incorporando fuentes de emisiones que son materiales para la empresa y que permiten representar de mejor manera el impacto que tiene Entel.

Tema material:
Mitigación y adaptación climática del negocio

Evolución de las emisiones
Entel Chile (Toneladas de CO_2e)



	2018	2019	2020	2021	2022
Alcance 1[1]	7.552,0	6.857,4	6.508,9	7.593,8	7.118,0
Alcance 2	127.355,4	89.222,5	83.291,0	87.350,4	85.139,0
Alcance 3	16.005,6	8.261,6	10.523,9	11.518,5	364.424,0
Huella Total	150.913,1	104.341,5	100.323,8	106.462,7	456.681,0

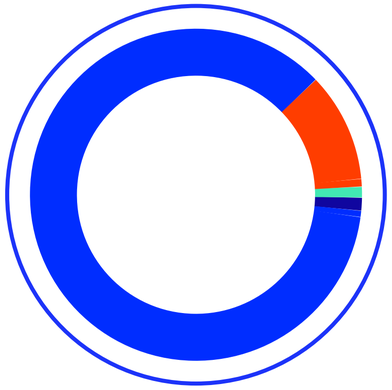
1. Alcance 1 considera estimaciones del uso de diésel dado que a la fecha no se cuenta con registros de consumo efectivo.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Gestión Ambiental
y Ecoeficiencia Operacional

Distribución de emisiones alcance 1[2] y 2 por tipo de instalación - 2022



Antenas ($80.393tCO_2e$)	**87%**
Edificios corporativos ($10.206tCO^2e$)	**11%**
Data Center[1] ($10.353tCO^2e$)	**1%**
Tiendas Propias ($580tCO^2e$)	**1%**

Distribución de emisiones alcance 3 por categoría de medición - 2022



Compra de Bienes y Servicios ($237.041tCO^2e$)	**65%**
Bienes Capitales ($45.573tCO^2e$)	**13%**
Actividades Upstream relacionada con energía y combustible ($21.118tCO^2e$)	**6%**
Transporte y distribución Upstream ($45.487tCO^2e$)	**12%**
Viaje de Negocios ($1.1731tCO^2e$)	**0,3%**
Uso de productos vendidos ($14.032tCO^2e$)	**4%**

Consumo hídrico

GRI 3-3, 303-3

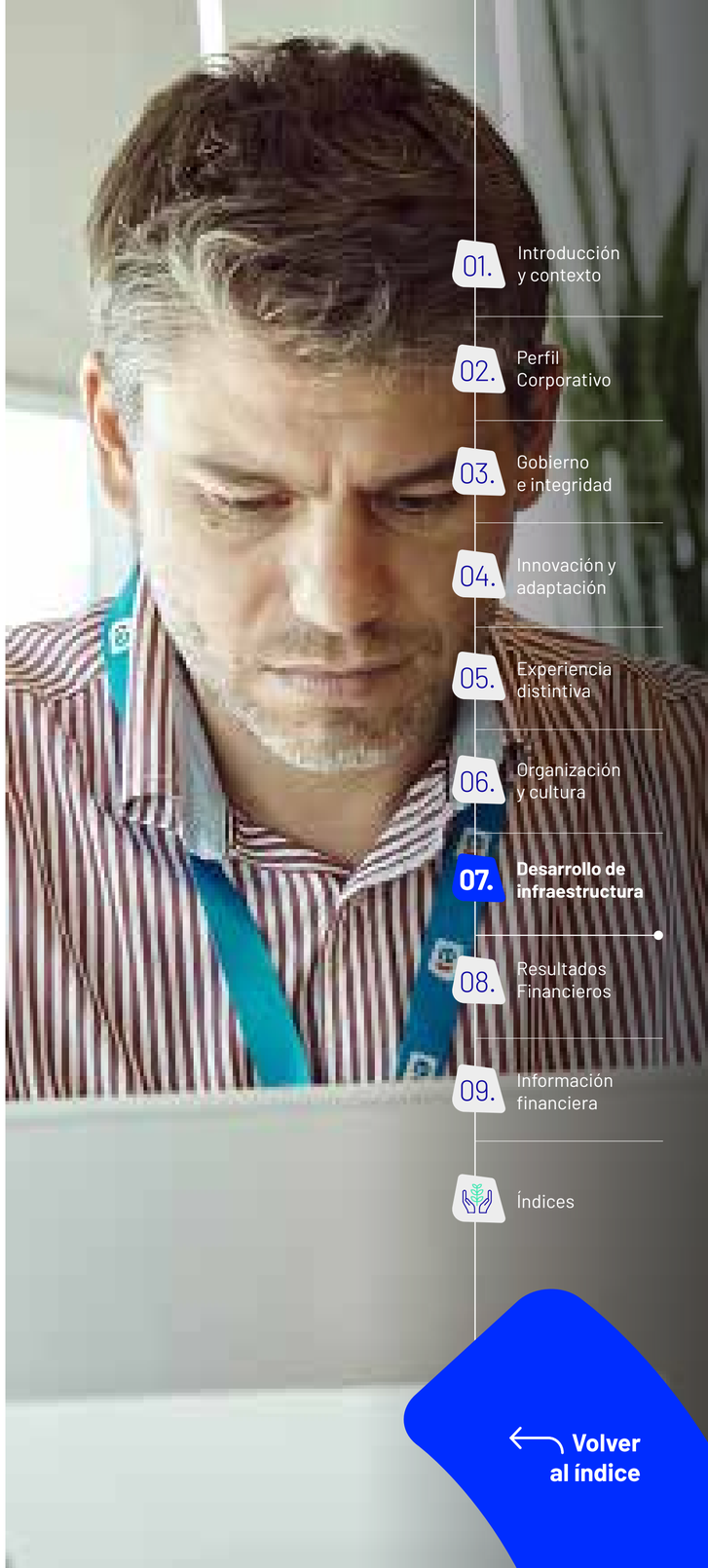
Durante el año 2022, el consumo hídrico de Entel se caracterizó por estar conformado por dos partes primarias. En primera instancia tenemos el consumo de Data center, donde se consideran la extracción de agua subterránea en el Data Center de Longovilo, con un valor de 4.794 m3 y el consumo de agua potable de otras instalaciones de data center (Ciudad de los Valles, Nueva Amunategui, Pedro de Valdivia, Ñuñoa y CNT), igual a 69.854 m3. Cabe destacar que en el caso de Longovilo, Ciudad de los Valles y Nueva Amunategui se consideró su consumo hídrico hasta el mes de abril, previo a su venta. Por otra parte, se encuentra el consumo del edificio corporativo Titanium, el cual tuvo un consumo desde redes de agua potable de 10.309 m3 durante el año 2022.

A continuación se presenta el consumo hídrico 2022 de Entel:

Instalación	Consumo 2022 (m^3)
Datacenter	74.648
Edificio Corporativo	10.309
Consumo Total	84.957

1. Hasta la venta.

2. Alcance 1 considera estimaciones del uso de diésel dado que a la fecha no se cuenta con registros de consumo efectivo.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

08.
Resultados financieros

8.1 Contexto de Mercado
8.2 Resultados en 2022

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. **Resultados Financieros**
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Contexto de Mercado

Chile

La economía chilena continuó su proceso de ajuste tras los importantes cambios que acumuló durante 2021. Acorde con lo esperado, la inflación anual alcanzó su máximo en el tercer trimestre, finalizando 2022 con una variación anual de 12,8%, mientras que el tipo de cambio dólar/peso chileno experimentó una amplia fluctuación, llegando a estar por sobre los 1000 pesos en el segundo semestre, aunque cerró el año con un aumento moderado de 1,3%. En tanto, el PIB creció un 2.4%, limitado por la contracción de la demanda.



El tipo de cambio y el IPC afectaron los márgenes e inversiones de todos los sectores económicos, incluida la industria de las telecomunicaciones, por efecto de su estructura de costos e ingresos en su mayor parte no indexados automáticamente a la inflación. Respecto al mercado bursátil, el principal indicador de la plaza nacional, el IPSA, cerró el año con una ganancia de 22,1%.

Con todo, la industria de telecomunicaciones se mantuvo competitiva, especialmente el negocio de telefonía móvil, centrado en segundas líneas gratis y aumentos sustantivos de gigabytes. Los tráficos de datos, la cantidad de conexiones y la penetración de los servicios son señales del buen desempeño y el crecimiento conseguido durante el periodo. Asimismo, continuó la tendencia hacia una operación más ágil a través de la venta de infraestructura y la apertura a modelos compartidos, así como la migración a plataformas digitales, impulsada por el auge del comercio electrónico y el uso de aplicaciones de entretenimiento. Otro hecho destacable es el rápido avance de la red 5G, que llegó a más de un millón de clientes al cierre de 2022. En tanto, el negocio domiciliario siguió muy activo producto de la competencia, que aceleró el despliegue de fibra óptica por parte de los operadores.

También en 2022, la Fiscalía Nacional Económica (FNE) aprobó la fusión de Claro y VTR, dando paso a la creación de una empresa que combinará servicios fijos con móviles.

En materia regulatoria, autorizado el inicio comercial de la tecnología 5G en diciembre del 2021 y la consiguiente prestación de servicio a nuestros clientes de la nueva tecnología, durante el 2022 Entel cumplió con entregar a octubre la primera etapa de despliegue del proyecto 5G, equivalente a un despliegue de más de 1.105 estaciones bases, desde Arica a Puerto Williams, en 270 comunas repartidas en todas las regiones del país

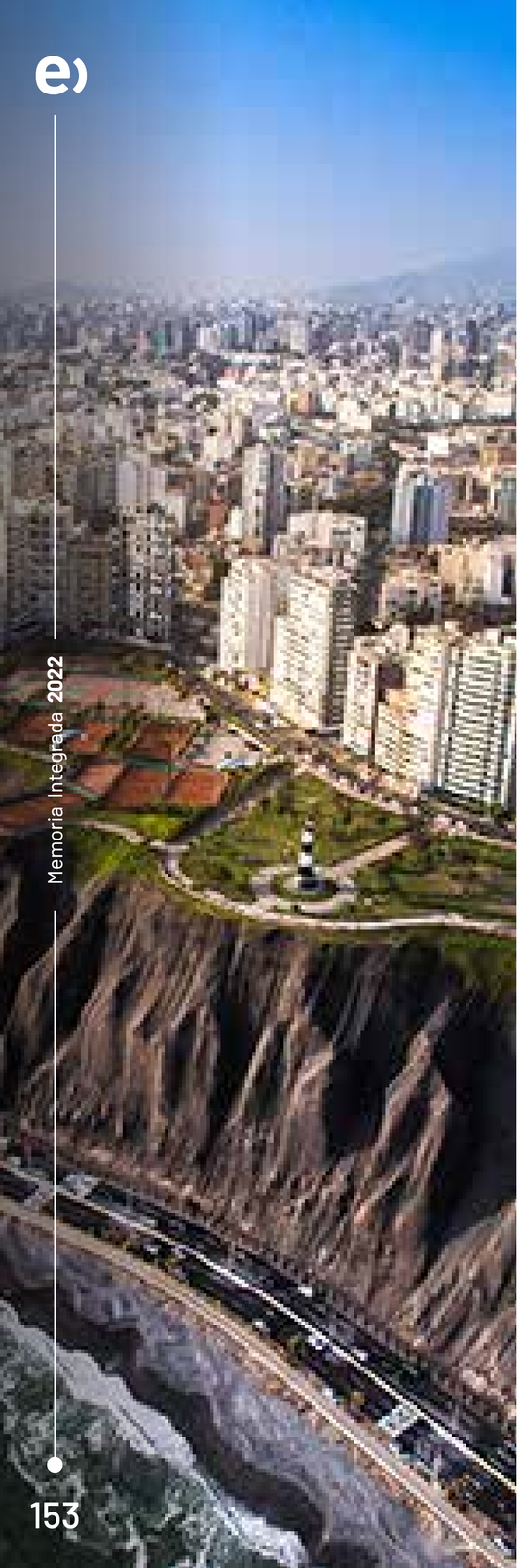
Conforme a dicha intensidad en su despliegue de red 5G, a principios de octubre alcanzamos el primer millón de clientes habilitados para operar en la red 5G, es decir, tiene un equipo provisionado y compatible para esta tecnología, y en octubre el 57% de los equipos vendidos por Entel eran compatibles con esta tecnología, fruto de la oferta de equipos para nuestros usuarios, donde ya en esa fecha se contaba con 84 modelos disponibles, de todas las gamas.

Este desarrollo de la tecnología 5G, permitió que en diciembre de 2022 los clientes que se conectaron a la red 5G al menos una vez en el mes fueron 904.634, y el porcentaje de tráfico que se cursó en dicha red corresponde al 3% del tráfico total de la red de Entel.

Respecto de la otra banda 5G adjudicada a Entel en el concurso del año 2021, esto es la banda de 26 GHz, durante el año 2022, se publicaron los Decretos de adjudicación en los 20 polígonos comunales, que establecen un plazo de inicio de servicio de 24 meses, por lo que la implementación de la tecnología 5G en esa banda deberá ser completada en el 2024.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice



Contexto de Mercado

Perú

La inestabilidad política, la alta inflación y la incertidumbre generada por conflictos internacionales marcaron el contexto local peruano durante 2022. En el escenario político, al igual que en 2021, los enfrentamientos entre el Poder Ejecutivo y el Parlamento fueron una constante. Hubo cinco cambios de gabinete acompañados de pedidos de vacancia contra el Presidente, que terminaron en un intento fallido de cierre del Congreso por parte de Pedro Castillo. Esto concluyó en la sucesión constitucional de Dina Boluarte en el cargo de Presidenta de la República, cuya designación trajo consigo manifestaciones en regiones cuya población exige un adelanto elecciones y reformas constitucionales.

En este contexto, los servicios que brinda el sector de las telecomunicaciones comprobaron una vez más su relevancia para el desarrollo de actividades diarias de índole económico y social. En línea con la recuperación pospandémica, durante el año se normalizaron las ventas en tiendas, la portabilidad y la activación de nuevas líneas móviles y accesos fijos. Se calcula un incremento interanual de 4% en los ingresos del sector, cuyo motor fue el incremento de un 7% en los servicios. Por otro lado, los ingresos por terminales cerraron con una caída de 5%, lo cual se explica por el menor financiamiento que ofrecieron los principales competidores. El año 2022 fue un año intenso en temas regulatorios, incluyendo cambios importantes a nivel de autoridades sectoriales, como la renovación del mandato por 5 años del presidente del organismo regulador. En efecto, el año inició con la suspensión de la licitación de las bandas AWS 3 - 2300 y culminó con el inicio del reordenamiento de la banda de 800Mhz, siendo que a lo largo del 2022 se culminaron las evaluaciones para la renovación de concesión de diversas empresas operadoras, incluyendo las asociadas al espectro radioeléctrico de algunas de las bandas asignadas al Grupo Entel. También fue un año importante en materia de interconexión, dado que se aprobó el cargo tope por terminación de llamadas en la red del servicio público móvil, con una reducción de 20%, y se publicó para comentarios la propuesta de cargos de terminación de llamadas en la red de los servicios fijos, de transporte local, de enlaces de interconexión y adecuación de red. Se espera que estos cargos sean aprobados finalmente en el 2023. Asimismo, se inició el proceso de fijación de tarifas del servicio de reconexión del servicio y otras prestaciones contenidas en las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En 2022 se dio un paso importante en el cierre de la brecha de infraestructura en el país, al prorrogarse la vigencia del régimen aprobado por la Ley 29022 y sus modificatorias, el mismo que estará vigente hasta el 2032. De esta manera, se cuenta con un régimen de aprobación automática para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. No obstante, posteriormente se publicó un proyecto de norma ambiental en telecomunicaciones, que afectaría la aplicación del régimen vigente. Se espera que el MTC revise esta contradicción.

Por otro lado, también existieron disposiciones acordes con los cambios tecnológicos, como la habilitación de la señalización IP, y disposiciones que de acuerdo con el organismo regulador, otorgarán mayor seguridad a las transacciones de reposición, cesión y altas de los servicios públicos móviles, como el uso de una contraseña única obligatoria, entre otras medidas. Asimismo, como parte de la implementación de la Ley 31207, se actualizó la definición de las conexiones de internet de banda ancha y en paralelo, se prorrogó la vigencia de la aplicación del 70% de velocidad mínima garantizada, la cual sería evaluada en el Congreso de la República, en atención a las recomendaciones de expertos del sector, las empresas operadoras, el MTC y Osiptel.

Finalmente, durante el 2022 se realizaron múltiples coordinaciones periódicas con el organismo regulador y las empresas contratadas para la implementación de RENTESEG fase 3 y el sistema de mediciones automatizadas. Asimismo, se realizó un intenso trabajo de implementación de las diversas normas aprobadas por Osiptel y el seguimiento de diversos proyectos de ley del Congreso de la República, que podrían tener un importante impacto en la actividad del sector.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. **Resultados Financieros**
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Resultados en 2022

Ingresos y utilidades

Los ingresos consolidados de Entel totalizaron $3.137.710 millones en 2022, un aumento de 27,5% respecto a 2021. Por su parte, los ingresos orgánicos alcanzaron un incremento de 6,7% en comparación con el año anterior, empujados por una expansión de: 14,7% en los ingresos de servicios móviles en Perú (+8,2% en moneda local), de 2,8% y 34,4% en los servicios fijos digitales en Chile y Perú respectivamente. Los otros ingresos incluyen $540 mil millones por la venta de los data centers en Chile y Perú.

El EBITDA consolidado llegó a $1.282.013 millones, lo que representa un crecimiento interanual de 66%. El EBITDA orgánico se mantuvo estable, lo que se explica por los mejores resultados que obtuvieron los servicios móviles en Perú y los fijos (digitales, TI e Internet) en los dos países, que fueron contrarrestados por una disminución del negocio de la teleducación y mayores costos producto de la alta inflación. También se incluye la venta de los data centers efectuada en el año.

El EBITDA de la operación móvil y fija en Chile registró $1.045.264 millones, 64,6% más que en 2021. Sin embargo, el EBITDA orgánico fue de $573.482 millones, un 6,6% menos que en 2021,

Los abonados móviles, los ingresos y el EBITDA **crecieron durante 2022.**

debido al retroceso de los resultados de los negocios de teleducación y data centers, junto a un aumento en costos por la mayor inflación.

El EBITDA de la operación móvil y fija en Perú alcanzó USD 268.253.000, un crecimiento de 48,9% respecto al año anterior. A nivel de EBITDA orgánico, el aumento fue de 12,8%, lo que se explica por el alza de los ingresos por servicios móviles y menores costos de equipos y accesorios.

El resultado operacional se elevó a $757.609 millones, 157,4% más que en 2021. Sin embargo, orgánicamente cae un 11,6% debido a los mayores costos de depreciación y amortización, principalmente por la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, instalaciones en clientes de proyectos de red fija y el aceleramiento de la depreciación asociada a la infraestructura de acceso del negocio de banda ancha fija inalámbrica. En Chile, la depreciación aumentó un 4,4% producto de la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, y las instalaciones en clientes de proyec-



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Resultados en 2022

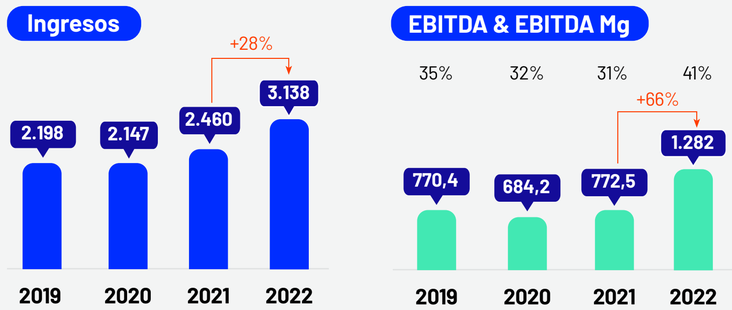
tos de red fija. En Perú se produjo una disminución por el efecto de la desvalorización del sol peruano en relación con el peso chileno. En moneda de origen, en Perú se observa un aumento de un 10,4%, relacionado con el despliegue de la red y desarrollos de TI ligados a la transformación digital.

El resultado no operacional registró una pérdida de $217.857 millones, consecuencia de mayores gastos asociados al stock de obligaciones reajustables, que se vieron aumentados por los reajustes de la UF. Esto se compensó parcialmente con los mayores intereses ganados en instrumentos financieros.

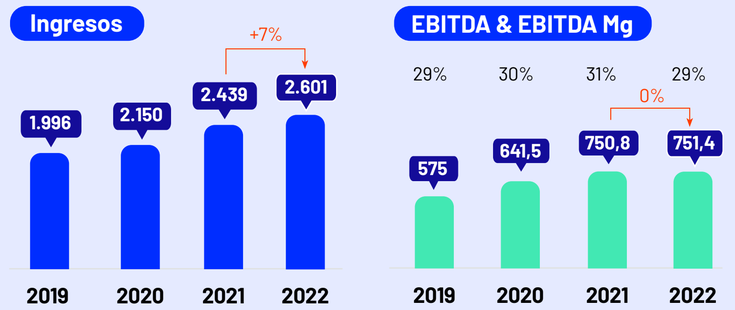
La utilidad neta alcanzó los $456.787 millones, cifra superior a los $74.975 millones registrados en 2021, lo que se explica principalmente por la venta de los data centers.

El flujo de caja operativo alcanzó los $624.467 millones, un aumento respecto a 2021, también explicado por la venta de los data centers.

Resultados evolutivos consolidados
(En miles de millones de CLP)



Resultados evolutivos consolidados orgánicos
(En miles de millones de CLP)





01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Resultados en 2022

Deuda durante la Gestión 2022

La deuda financiera neta aumentó un 23% respecto al cierre de 2021 debido a que el alza del dólar disminuyó el valor presente de los derivados de coberturas y creció la deuda denominada en UF. Lo anterior explica también el incremento de la razón de endeudamiento, que alcanzó 2,94[1] veces a diciembre de 2022 —excluyendo el efecto de la venta de data centers en el EBITDA—, cifra superior a las 2,51 veces al cierre de 2021. En todo caso, Entel mantiene una importante posición de liquidez y caja para hacer frente a sus próximos vencimientos de deuda.



Consistente con el objetivo de asegurar una clasificación de riesgo en Grado de Inversión por parte de las Agencias Clasificadoras de Riesgo, la Sociedad continuó mejorando el nivel de endeudamiento tanto por una mayor generación de flujo proveniente de sus operaciones en Entel Perú y Entel Chile, así como aquellos provenientes de los recursos aportados por la venta de activos no estratégicos en ambos países. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en ciertos contratos de deuda, así como límites máximos establecidos internamente por la Política de financiamiento y ratificada por la Junta de Accionistas.

Clasificación de riesgo

	Clasificadora	Actual
Locales	ICR	AA- (E)
Locales	Fitch Chile	AA- (E)
Internacionales	S&P	BBB- (E)
Internacionales	Fitch Ratings Int.	BBB (E)
Internacionales	Moody's	Baa3 (E)

(E): Tendencia Estable



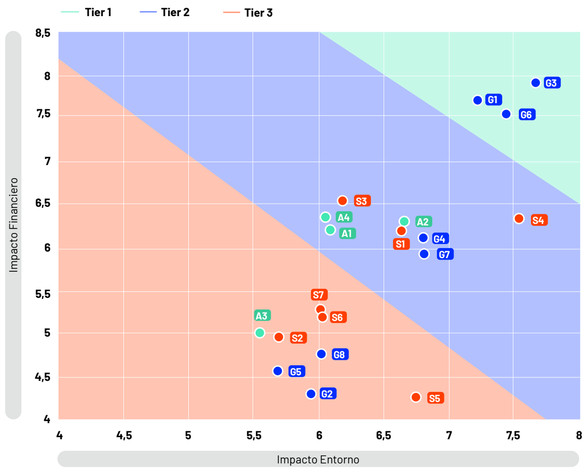
1. Deuda financiera neta sobre EBITDA, incluyendo los pasivos por IFRS16.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados Financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Anexos

Análisis de materialidad



	Tema material	Definición	Sección
A1	Gestión ambiental y eficiencia energética	Incremento del consumo y costos de la energía energético de la compañía (uso de datos y 5G)	Eficiencia energética
A2	Economía circular	Reciclaje, reutilización y reparación de equipos electrónicos desde la red y terminales, además de alianzas y campañas para promover la economía circular.	Gestión de residuos
A3	Mitigación y adaptación climática del negocio	Medición y mitigación de emisiones de la compañía, identificando y cuantificando los riesgos físicos y transitorios (normativos) más relevantes.	Huella de Carbono
A4	Negocios digitales con impacto ambiental y climático	Desarrollo de negocios digitales como habilitadores climáticos en diferentes industrias.	Foco para la gestión climática
S1	Atracción y retención de talentos	Demanda del mercado y oferta de la compañía para perfiles profesionales digitales y desarrollo de capacidades estratégicas internas.	Atracción y desarrollo de talentos
S2	Diversidad e inclusión en el trabajo	Diversidad de la dotación en todos los niveles de cargo/responsabilidad y adherencia al gobierno y política de diversidad e inclusión	Diversidad e inclusión
S3	Desarrollo de habilidades digitales	Desarrollo de habilidades digitales básicas desde la educación temprana, para áreas de especialización STEM y para sectores excluidos, así como para la reconversión laboral.	Experiencia inclusiva y sostenible
S4	Protección y tratamiento de datos personales	Protección de los datos personales frente al incremento de amenazas informáticas y los requerimientos normativos, que permitan potenciar el desarrollo de negocios data driven.	Privacidad de datos
S5	Salud y bienestar de los colaboradores	Gestión, monitoreo y perfeccionamiento del sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional.	Salud y seguridad ocupacional
S6	Relacionamiento y gestión territorial	Información y comunicación oportuna frente al despliegue de red en comunidades impactadas acompañadas del desarrollo de estrategias de relacionamiento local.	Relacionamiento y gestión territorial
S7	Uso responsable de productos y servicios	Derechos y bienestar digital (derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales en el entorno del ciberespacio): libertad de expresión/ información, derechos de los niños, ciberacoso y violencia en internet.	Impactos de la innovación tecnológica
G1	Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado	Desarrollo de nuevos negocios en industrias/sectores con potencial digital frente a competidores no tradicionales, hiperescalares o más agresivos, y a tecnologías disruptivas o con bajas barreras de entrada,	Innovación y adaptación
G2	Ética y responsabilidad corporativa	Participación transparente en el entorno político-regulatorio, resguardo de la libre competencia, y cumplimiento de las normativas, con un modelo de integridad corporativa de alta adherencia.	Ética y cumplimiento
G3	Expansión y adaptación de la red	Ampliación de la cobertura territorial de la red (3G/ 4G, fibra óptica, banda ancha, otras tecnologías) y despliegue de nuevas tecnologías (5G), especialmente apuntando a la conexión de zonas rurales o aisladas.	Transformación inclusiva
G4	Experiencia de clientes y calidad de la red	Aspectos técnicos y de calidad en las redes y servicios, además de una atención especializada y personalizada, con canales de comunicación transparentes y una gestión de reclamos efectiva.	Experiencia distintiva
G5	Gestión de proveedores y contratistas	Resguardo de los derechos laborales en la cadena de abastecimiento (incluye trabajo forzado, infantil, libertad de asociación), junto a modelos de experiencia e integridad para contratistas y proveedores.	Gestión de proveedores y contratistas
G6	Innovación y digitalización de la economía	Desarrollo de capacidades, adopción de herramientas digitales e impulso a la digitalización de los diferentes sectores productivos y empresas de menor tamaño.	Innovación y adaptación
G7	Seguridad de la información y ciberseguridad	Asegurar la información y activos informáticos, reforzar la cultura en ciberseguridad y atender nuevos requerimientos normativos considerando el incremento de amenazas cibernéticas y de los espacios y herramientas de trabajo remoto.	Seguridad de la información y ciberseguridad
G8	Seguridad y continuidad del negocio	Contar con planes de continuidad del negocio frente a catástrofes naturales, pandemia y otros escenarios críticos, y asegurar primero a las personas, y luego a la infraestructura de la compañía.	Continuidad operacional

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Anexos

Indicadores de diversidad por categoría de funciones y sexo

		Alta Gerencia			Gerencia			Jefatura			Fuerza de venta			Administrativo			Otros profesionales			Otros técnicos			Total Grupo Entel		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nacionalidad	Chile	17	5	22	284	106	390	423	195	618	793	961	1.754	127	93	220	1.474	531	2.005	696	207	903	3.814	2.098	5.912
	Perú	5	-	5	54	29	83	111	78	189	1.417	2.344	3.761	16	13	29	708	434	1.142	202	173	375	2.513	3.071	5.584
	Venezuela	-	-	-	3	3	6	4	8	12	54	83	137	11	3	14	81	43	124	34	9	43	187	149	336
	Otros (Colombia, Argentina, Portugal, Brasil, India, otros)	-	1	1	21	8	29	30	4	34	14	25	39	-	-	-	13	11	24	6	2	8	84	51	135
Rango etario	Menos de 30 años	-	-	-	2	-	2	21	2	23	946	1.423	2.369	23	29	52	298	250	548	207	95	302	1.497	1.799	3.296
	Entre 30 y 40 años	3	-	3	73	49	122	251	155	406	962	1.291	2.253	68	38	106	1.056	498	1.554	398	135	533	2.811	2.166	4.977
	Entre 41 y 50 años	12	6	18	175	78	253	197	97	294	279	499	778	28	20	48	570	203	773	223	103	326	1.484	1.006	2.490
	Entre 51 y 60 años	6	-	6	98	18	116	75	31	106	82	173	255	25	17	42	288	63	351	81	48	129	655	350	1.005
	Entre 61 y 70 años	1	-	1	13	1	14	24	-	24	8	27	35	8	5	13	60	5	65	28	10	38	142	48	190
	Más de 70 años	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	2	-	2	4	-	4	1	-	1	9	-	9
Antigüedad	Menos de 3 años	4	3	7	52	24	76	96	49	145	1.591	2.469	4.060	49	33	82	707	390	1.097	424	119	543	2.923	3.087	6.010
	Entre 3 y 6 años	3	1	4	65	24	89	119	66	185	448	587	1.035	37	32	69	473	261	734	250	89	339	1.395	1.060	2.455
	Más de 6 y menos de 9 años	3	-	3	39	10	49	48	29	77	89	110	199	13	11	24	186	99	285	49	33	82	427	292	719
	Entre 9 y 12 años	2	-	2	54	38	92	138	69	207	110	147	257	28	12	40	486	125	611	137	61	198	955	452	1.407
	Más de 12 años	10	2	12	152	50	202	167	72	239	40	100	140	27	21	48	424	144	568	78	89	167	898	478	1.376
	Subtotal	**22**	**6**	**28**	**362**	**146**	**508**	**568**	**285**	**853**	**2.278**	**3.413**	**5.691**	**154**	**109**	**263**	**2.276**	**1.019**	**3.295**	**938**	**391**	**1.329**	**6.598**	**5.369**	**11.967**

Promedio anual de horas de capacitación

Categoría de funciones	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	6,7	14,9	8,2
Gerencia	25,7	21,6	24,5
Jefatura	27,2	30,0	28,1
Fuerza de venta	61,2	63,6	62,5
Administrativo	46,7	94,6	66,6
Otros profesionales	27,4	30,7	28,4
Otros técnicos	38,1	37,2	37,7
Subtotal	**33,3**	**41,6**	**36,4**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Índices

- Reporte de Sustentabilidad Entel 2022
- Norma 461
- SASB

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Reporte de Sustentabilidad Entel 2022

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Contenidos				
GRI 1	Declaración de uso		Entel ha reportado en concordancia con los GRI Standards para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.	
	Estándares por sector utilizados		No se utilizaron estándares sectoriales en este reporte.	
GRI 2	2-1 Descripción organizacional	3		
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	11		
	2-3 Periodo y frecuencia de reporte y punto de contacto	11		
	2-4 Reexpresión de la información		Las reexpresiones de esta memoria obedecen a la presentación de información según los lineamientos de la nueva NCG 461 de la Comisión para el Mercado Financiero.	
	2-5 Verificación externa	11		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	27, 31, 96, 99, 102, 105, 108, 130		
	2-7 Empleados	114		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	130		
	2-9 Estructura de gobierno	38		
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	38		
	2-11 Presidencia del máximo órgano de gobierno	38		
	2-12 Supervisión del máximo órgano de gobierno sobre la gestión de impactos	39		
	2-13 Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	48		
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sustentabilidad	196		
	2-15 Conflictos de interés	50		
	2-16 Comunicación de preocupaciones	51		
	2-17 Conocimientos del máximo órgano de gobierno	42-43		
	2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	43		
	2-19 Políticas de remuneración	42		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	42		
	2-21 Ratio de compensación total anual		Esta información no es reportada por considerarse de carácter confidencial para la compañía.	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	16, 196		
	2-23 Compromisos	16		
	2-24 Integración e implementación de los compromisos	16		
	2-25 Procesos de remediación de impactos negativos	145 - 146		
	2-26 Mecanismos para la búsqueda de asesorías y levantamiento de preocupaciones	51		
	2-27 Cumplimiento de la ley y regulaciones	52		
	2-28 Membresías a asociaciones	70		
	2-29 Enfoque de participación de grupos de interés	68		
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	114		x

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Temas materiales				
GRI 3	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	21		x
	3-2 Listado de temas materiales	21		
GRI 201 Desempeño Económico				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material		El desempeño económico no ha sido definido como un tema material para Entel en su último ejercicio. No obstante, la mitigación y adaptación climática del negocio y la generación de valor compartido sí han sido definidos como materiales o relevantes, por lo que se reportan dos indicadores asociados a este estandar.	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	20		x
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	58		
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	142		
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	103, 136, 143, 144		
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	101, 142		
GRI 204 Prácticas de Adquisión/ Gestión de proveedores y contratistas				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	130		
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	130		x
Indicador propio	Definición y nro de proveedores críticos y nro de proveedores que representan más del 10% del gasto total	130		
Indicador propio	Tiempo desde la recepción de la factura hasta el pago en 2022	131		
GRI 205 Anticorrupción /Ética y responsabilidad corporativa				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	49		
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	49		
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	50		
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	52		
GRI 206 Competencia Desleal /Ética y responsabilidad corporativa				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	49		
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	52		
GRI 207 Impuestos				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	20	Las prácticas tributarias no han sido definidas como un tema material para Entel en su último ejercicio. No obstante, se incluye información relativa a la política de gestión tributaria de la compañía y a un cuadro de información tributaria por país.	
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	20		
GRI 207-4	Reporte de impuestos por país	20		

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 302 Energía / Gestión ambiental y eficiencia energética				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	147		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	147		x
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización		Actualmente, Entel no mide el consumo energético fuera de su organización o para actividades o servicios contratados para la provisión de servicios de telecomunicaciones (upstream). La información entregada para Data Centers, corresponde al consumo energético hasta la venta de los mismos durante 2022.	
GRI 302-3	Intensidad energética		Actualmente, Entel no mide su consumo de energía en términos de intensidad energética.	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	147		
GRI 303 Agua y efluentes				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	150		
GRI 303-3	Extracción de agua	150		X
GRI 305 Emisiones /Mitigación y adaptación climática del negocio				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	149		
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	149 - 150		
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	149 - 150		
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	149 - 150		
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		Actualmente, Entel no mide sus emisiones en términos de intensidad.	
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI		Actualmente, Entel no cuenta con iniciativas de reducción de emisiones de GEI.	
GRI 306 Residuos / Economía Circular				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	148		
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos de los residuos	148		
GRI 306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	148		
GRI 306-3	Residuos generados	148		
GRI 306-4	Residuos que no fueron a disposición final	148		x
GRI 306-5	Residuos a disposición final	148		x
GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores / Gestión de proveedores y contratistas				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	130		
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	130		
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	148		
GRI 401 Empleo				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	121		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	121		x
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	126		
GRI 401-3	Permiso parental	127		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018)				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	132		
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	132		
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	133		
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	132		
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	132		
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	134		
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	132		
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	132		
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	132		
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	134		x
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	134		x
GRI 404 Formación y Educación				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	121		
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	121		
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	121 - 122		
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	124		
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades /Diversidad e inclusión en el trabajo				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	113		
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	113 - 114		x
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	119		
GRI 406 No Discriminación				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	117		
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	51		
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva / Gestión de proveedores y contratistas				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	130		
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	131		
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio / Gestión de proveedores y contratistas				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	130		
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	131		

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	55		
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		En 2018, Entel realizó un proceso de debida diligencia en derechos humanos que incluyó a sus operaciones propias. La evaluación identificó 18 derechos relevantes para las operaciones y se basó en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos.	
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	60		
GRI 413 Comunidades Locales / Relacionamiento y gestión territorial				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	145		
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	145 - 146		
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	145-146		
GRI 414 Evaluación social de los proveedores / Gestión de proveedores y contratistas				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	130		
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	130		
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	131		
GRI 415 Política Pública				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	130		
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	130		
GRI 418 Privacidad del cliente / Protección y tratamiento de datos personales				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	81		
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	83		
Experiencia de clientes y calidad de la red				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	92		
Indicador propio	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	111		
Indicador propio	Resultados de satisfacción por negocio/mercado	96, 99, 102, 108		
Atracción y retención de talentos				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	121		
Indicador propio	Compromiso anual promedio	129		
Indicador propio	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos/as internas	121		

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión	Verificación
Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	72-73		
Indicador propio	Impactos de innovación tecnológica	74-75		
Indicador propio	Iniciativas de promoción de la innovación interna	77		
Desarrollo de habilidades digitales				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	16		
Indicador propio	"Programas para superar las barreras de acceso a la tecnología y habilidades digitales entre el público en general y para aquellos con dificultades para acceder a la tecnología."	95, 142, 143		
Seguridad de información y ciberseguridad				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	86		
Indicador propio	Iniciativas de entrenamiento en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados.	88		
Expansión y adaptación de la red				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	142		
Indicador propio	Iniciativas para brindar conectividad en zonas rurales y aisladas	142, 143, 144		
Innovación y digitalización de la economía				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	72-73		
Indicador propio	Iniciativas de digitalización de empresas de menor tamaño	101		
Indicador propio	Desarrollo de negocios basados en datos	80		
Negocios digitales con impacto ambiental y climático				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	58		
Indicador propio	Negocios con potencial como habilitador climático	104		
Uso responsable de productos y servicios				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	74		
Indicador propio	Iniciativas para promover el uso responsable de las tecnologías de información	74		
Seguridad y continuidad del negocio				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	111		
Indicador propio	Descripción de los riesgos asociados a las interrupciones de la red y medidas de mitigación	111		
Ética				
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	49		
Indicador propio	Número y tipo de denuncias recibidas a través del canal	51		

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Norma 461

Sección		Indicador	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
2. Perfil de la Entidad						
2.1	Misión, visión, propósito y valores		Perfil Corporativo	Acerca de Entel	27	
2.2	Información histórica		Perfil Corporativo	Historia	29, 30	
2.3.1	Situación de control		Perfil Corporativo	Acerca de Entel	27	
2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control		Perfil Corporativo	Acerca de Entel	27	
2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios		Perfil Corporativo	Acerca de Entel	27	
2.3.4	Acciones, sus características y derechos	i. Descripción de las series de acciones: En caso de existir series de acciones, deberá describir las características de cada una de ellas y los plazos de vigencia de las preferencias correspondientes."	Perfil Corporativo	Acerca de Entel	27	
		ii. Política de dividendos: Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años."	Información Financiera	Información Societaria: Política de Dividendos, Inversiones y Financiamiento	188	
		iii. Información estadística a. Dividendos: En relación a los dividendos repartidos, si existieren, se deberá indicar el monto pagado por dividendos provisorios y definitivos, y qué parte corresponde a la utilidad del ejercicio y a utilidades acumuladas de ejercicios anteriores. Adicionalmente, se deberá incluir una estadística de los dividendos pagados por acción en los últimos tres años, desglosando la información por series de acciones, en caso que corresponda. b. Transacciones en bolsas: Se deberá identificar las bolsas de valores en las cuales la entidad cotiza sus acciones y presentar, para cada mercado, entendiéndose por tales a las jurisdicciones en las que cotiza sus acciones, un cuadro resumen en el cual se indique para el último año y trimestralmente, información respecto del precio, presencia bursátil, volumen y montos transados.	Información Financiera	Información Societaria: Utilidad Distribuible, Dividendos Pagados, Comparativo Acción Entel/IPSA, Presencia Bursatil	190, 191	
		c. Número de accionistas: Se deberá informar el número total de accionistas registrados al término del período anual. En caso que dentro de los accionistas se encuentre una o más empresas de depósito y/o custodia de valores a que se refiere la Ley Nº18.876, la determinación del número total de accionistas se efectuará sumando aquellos que figuren en el registro de accionistas de la sociedad y los que figuren en la lista que las sociedades anónimas deben conformar y mantener de acuerdo al artículo 26 de la referida Ley, para cada uno de los accionistas.	Información Financiera	Información Societaria: Principales accionistas	181	
2.3.5	Otros Valores		Información Financiera	Información Societaria	191	
3. Gobierno Corporativo						
3.1	Marco de gobernanza	i. Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	36	
		ii. Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios; en particular cómo la entidad incorpora las materias ambientales (en especial el cambio climático), sociales y de respeto a los derechos humanos, en los distintos procesos de evaluación y definiciones estratégicas, y cómo la entidad define a las unidades o responsables que tienen a cargo estas materias.	Introducción y contexto	Estretegia de Sostenibilidad	16-22	
		iii. Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.	Gobierno e integridad	Ética y Cumplimiento	49-53	
		"iv. Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés, al menos identificándolos y señalando las actividades de la entidad que tienen un impacto directo en esos grupos."	Gobierno e integridad	"Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés"	68-70	
		v. Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.	Innovación y Adaptación	Modelo de Innovación	76-79	
		vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	
		vii. Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa diversidad.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	
		Organigrama de la estructura organizacional	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	47	

Norma 461

Sección	Indicador		Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
3. Gobierno Corporativo						
3.2	Directorio	i. La identificación de cada uno de sus integrantes señalando la fecha de su nombramiento o última reelección, como también de su cesación en el cargo cuando proceda, e incluyendo su profesión u oficio; si detenta la calidad de presidente o vicepresidente; si corresponde a un director independiente o no; y cuando corresponda, si su calidad de director es de titular o de suplente.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	40,41	
		ii. Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior. Para estos efectos, se deberá separar la remuneración distinguiendo si se trata de ingresos fijos (por ejemplo, por dietas de asistencia), de las variables, que pueden provenir de funciones o empleos en la misma entidad distintos del ejercicio de su cargo o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	
		iii. Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos que lo asesoren en materias contables, tributarias, financieras, legales o de otro tipo. Junto con lo anterior, se deberá reportar el monto total desembolsado por asesorías contratadas por el Directorio. Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes respecto del presupuesto anual del Directorio, deberá hacerse mención a la identidad de los contratados, el monto pagado y el tipo de servicios contratados. En caso de no ser procedente deberá señalarlo expresamente.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	
		iv. Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	
		v. Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes, señalando las materias más relevantes que se ha determinado ellos debieran conocer y comprender.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	
		vi. La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	
		vii. Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, y si esas materias son incluidas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios, entre otros.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	
		viii. Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad, en caso que la entidad cuente con éstas, para conocer aspectos como: el estado y funcionamiento de esas dependencias e instalaciones; las principales funciones y preocupaciones de quienes se desempeñan en las mismas; las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar su funcionamiento. Además, deberá informar si el gerente general u otros ejecutivos principales participan de esas actividades.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	
		ix. Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos, y refiriéndose en particular a: a. La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse, fortalecerse y continuar perfeccionándose, señalando las materias que son consideradas como más relevantes para efectos de una continua actualización de conocimientos. b. La detección y reducción barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras. c. Si considera la eventual contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Norma 461

Sección	Indicador		Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
3. Gobierno Corporativo						
3.2	Directorio	x. Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	
		xi. Si contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis, contando con un plan de continuidad operacional.	Experiencia distintiva	Continuidad Operacional	38	
		xii. Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a: a. Las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión de Directorio, o equivalente, indicando la extensión temporal del registro histórico de tales actas y documentos. b. La minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión y los demás antecedentes que se presentarán en la misma o adicionales necesarios para su preparación, todo lo anterior sin perjuicio de las obligaciones legales respecto al plazo de envío del contenido de las citaciones. c. Un sistema o canal de denuncias que se hubiere implementado. d. Al texto definitivo del acta de cada sesión, indicando el plazo posterior a la respectiva sesión en que esa acta se encuentra disponible para su consulta."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	43	
		xiii.Respecto a la conformación del Directorio se deberá reportar: a. El número total de directores separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. b. El número de directores por nacionalidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. c. El número de directores según rango de edad de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.3., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. d. El número de directores por antigüedad en la organización de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.4., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. e. El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. f. La brecha salarial por sexo en función de la media y la mediana, en los términos señalados en la sección 5.4.2., en el evento que existan remuneraciones diferenciadas entre directores o que existan regalías, dietas u otro tipo de compensaciones que no resulten aplicables a todos ellos."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	*Indicadores de diversidad y participación del Directorio
3.3	Comités del Directorio	i. Una descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	44, 45	
		ii. La identificación de cada uno de sus integrantes durante los 2 últimos ejercicios, indicando quienes detentan o han detentado la calidad de directores independientes.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	44, 45	
		iii. En forma comparativa respecto del ejercicio anterior, los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42	
		iv. Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año. En caso de que se trate del comité a que se refiere el artículo 50 bis de la Ley Nº18.046, además de indicar ese hecho, deberá señalar si el comité ha dado cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el citado artículo 50 bis. En el caso que haya debido revisar transacciones de las que trata el Titulo XVI de la Ley N°18.046, se deberá hacer mención a las mismas. Adicionalmente, deberá presentarse el informe de gestión anual del comité, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas, conforme a la instrucción impartida en el referido artículo."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	44,45	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Norma 461

Sección		Indicador	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
3. Gobierno Corporativo						
3.3	Comités del Directorio	v. Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	42, 43	
		vi. En el caso del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley N°18.046, o comité que cumpla funciones equivalentes o de gestión de riesgos, la periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones, e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	44, 45	
		vii. La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	44, 45	
3.4	Ejecutivos principales	i. Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	46	
		ii. De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	48	*Se informa monto total: "Remuneraciones del Equipo Ejecutivo"
		iii. En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables, en caso que esos beneficios o compensación tuvieren esos componentes."	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	48	*Se menciona pero NO se publican los targets de esta remuneración variable, sí se publica el % recibido y variables en general
		iv. Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen. En caso de no corresponder, deberá señalarlo expresamente. Además, se deberá indicar expresamente si han existido cambios relevantes en esa participación en el último año."	Información Financiera	Información Societaria	186	
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales		Gobierno e integridad	Ética y Cumplimiento	39	
3.6	Gestión de riesgos	i. Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos, especialmente operacionales, financieros, laborales, ambientales (en particular los físicos y de transición referidos a cambio climático), sociales y de derechos humanos, señalando si para esos efectos ha tomado como guía principios, directrices o recomendaciones nacionales o internacionales, y cuáles son.	Gobierno e integridad	"Gobierno Corporativo Gestión de Riesgos"	"45, 56"	
		ii. Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera, describiendo el impacto de aquellos tanto en el desarrollo de sus actividades, como en su estrategia y planificación financiera, y la resiliencia del modelo de negocios ante la materialización de los mismos. Para lo anterior se deberán tener en consideración las definiciones, lineamientos y recomendaciones que, sobre gestión de riesgos, incluidos los de cambio climático, han sido emitidos por organismos internacionales reconocidos en esos ámbitos, tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ISO (International Organization for Standardization) y TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure), entre otros.	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	55-61	
		a. Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad y aquellos asociados a eventos que puedan afectarle a través de sus subsidiarias, asociadas, proveedores o del mercado en general, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos. En particular respecto a cambio climático, aquellos riesgos físicos ("physical risks") y de transición ("transition risks") de corto, mediano y largo plazo, así como las oportunidades en igual término. Al referirse al impacto de esos riesgos y oportunidades, deberá mencionar el que tendrían en el financiamiento de costos operacionales, ingresos, costos y uso de capital, y acceso a financiamiento. En caso que se hubieren empleado escenarios para la determinación de esos impactos, se deberá hacer una breve descripción de los mismos. Por ejemplo, si se tuvo en consideración la transición a una economía baja en emisiones de gases de efecto invernadero a efectos de evitar un alza de más de 2° Celsius por sobre la temperatura media del planeta antes del desarrollo industria	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	58, 59	
		b. Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes.	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información	86	
		c. Riesgos relativos a la libre competencia.	Gobierno e integridad	Ética y Cumplimiento	49, 50	
		d. Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores.	Innovación y Adaptación, Desarrollo e Infraestructura	Industria: Transformación y Nuevos Desafíos, Relacionamiento y Gestión Territorial	75, 145, 146	
		e. Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad.	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	58,59	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Norma 461

Sección	Indicador		Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
3. Gobierno Corporativo						
3.6	Gestión de riesgos	iii. Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás, incluyendo si en dicho proceso se consideran cambios en la regulación existente o el surgimiento de nueva regulación y procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos.	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	55-61	
		iv. Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos, en especial los ambientales, sociales y de derechos humanos, con particular énfasis en el cambio climático, y cómo se adoptan las respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar, evitar y priorizar esos riesgos.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	45	
		v. Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos.	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	55	
		vi. Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsible de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	56	
		vii. Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio.	Gobierno e integridad	Gobieron Corporativo	39	
		viii. Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	Gobierno e integridad	Gestión de Riesgos	60	
		ix. Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos, señalando cómo funciona ese canal, en específico si garantiza el anonimato del denunciante, si permite al denunciante conocer el estado de su denuncia, y si es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad.	Gobierno e integridad	Ética y Cumplimiento	51	
		x. Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	47	
		xi. Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Comité de Directores	44, 45	
		xii. Si cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio o de uno de sus Comités. Por su parte, si considera la divulgación de esas estructuras y políticas al público en general.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Remuneraciones del equipo ejecutivo	48	
		xiii. Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización.	Gobierno e integridad	Ética y Cumplimiento	49	
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general	i. Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad, indicando los medios por los cuales se puede contactar a esa unidad.	Gobierno e Integridad	Participación transparente y Relacionamiento con grupos de interés	68,69	
		ii. Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado, a objeto que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente. Además, deberá referirse a la periodicidad con la cual se llevan a cabo esos procedimientos y si para esos efectos se cuenta con la asesoría de expertos externos a la entidad.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Directorio	38	
		iii. Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo, para que éste se encuentre en mejores condiciones de velar por el interés social. Así como, antes de la votación correspondiente, la experiencia, profesión u oficio de quienes son candidatos al Directorio.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Directorio	38	
		iv. Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta de accionistas, y al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en tales juntas.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo	36	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Norma 461

Sección	Indicador		Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
4. Estrategia						
4.1	Horizontes de tiempo		Información Financiera	Estados Financieros Consolidados: Nota 12 y 14	216, 218	
4.2	Objetivos estratégicos		Introducción y Contexto	Estrategia Corporativa	14-20	
4.3	Planes de inversión		Desarrollo de Infraestructura, Información Financiera	Inversión en Redes, Información Societaria	36, 136, 188	
5. Personas						
5.1.1	Número de personas por sexo		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	114	
5.1.2	Número de personas por nacionalidad		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	115, 158	
5.1.3	Número de personas por rango de edad		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	115, 158	
5.1.4	Antigüedad laboral		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	115, 158	
5.1.5	Número de personas con discapacidad		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	117	
5.2	Formalidad laboral		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	116	
5.3	Adaptabilidad laboral		Organización y Cultura	Equipo Humano: Nuestra dotación	117	
5.4.1	Política de equidad		Organización y Cultura	Equipo Humano: Diversidad e inclusión	118	
5.4.2	Brecha salarial		Organización y Cultura	Equipo Humano: Diversidad e inclusión	119	
5.5	Acoso laboral y sexual	Políticas de acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Equipo Humano: Prevención del acoso laboral y sexual	120	
		Capacitaciones sobre acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Equipo Humano: Prevención del acoso laboral y sexual	120	
		Denuncias de acoso laboral y sexual	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumplimiento: Canal de denuncias y consultas	51, 120	
5.6	Seguridad laboral	Políticas de seguridad laboral	Organización y Cultura	Salud y Seguridad Ocupacional	132	
		Accidentes de seguridad laboral	Organización y Cultura	Salud y Seguridad Ocupacional	134	
5.7	Permiso postnatal		Organización y Cultura	Equipo Humano: Bienestar y beneficios	127	
5.8	Capacitación y beneficios	i. El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad.	Organización y Cultura	Equipo Humano: Plan de capacitaciones	123	
		ii. El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total.	Organización y Cultura	Equipo Humano: Plan de capacitaciones	122	
		iii. El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.	Organización y Cultura	Equipo Humano: Plan de capacitaciones	123, 158	
		iv. Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones.	Organización y Cultura	Equipo Humano: Plan de capacitaciones	121, 122	
5.9	Política de subcontratación		Organización y Cultura	Salud y Seguridad Ocupacional: Requisitos contractuales para proveedores	130, 132	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Norma 461

Sección		Indicador	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
6. Modelo de negocios						
6.1	Sector industrial	i. La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria.	Perfil de la Compañía	Segmentos de Negocio	32,33	
		ii. La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial.	Resultados Financieros	Contexto de Mercado	92, 93, 152, 153	
		iii. En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Entorno Normativo: Entorno normativo en Chile, Entorno normativo en Perú	62-67	
		iv. Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Entorno Normativo: Entorno normativo en Chile, Entorno normativo en Perú	62-67	
		v. Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición.	Gobierno e integridad	Gobierno Corporativo: Participación transparente y Relacionamiento con grupos de interés	68,69	
		vi. La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad.	Gobierno e integridad	Participación transparente y Relacionamiento con grupos de interés: Gremios, asociaciones u organizaciones a los que la empresa pertenece	70	
6.2	Negocios	i. Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos.	Perfil de la Compañía	Segmentos de Negocio	32,33	
		ii. Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios.	Perfil de la Compañía	Segmentos de Negocio	32,33	
		iii. Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento. En caso de que ningún proveedor alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas	130	
		iv. Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	Experiencia Distintiva	Mercado Corporaciones, Mercado Mayorista	97, 101,104, 105	
		v. Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios.	Perfil de la Compañía	Segmentos de Negocio	32,33	
		vi. En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes.	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	
		vii. Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. En tal sentido, se deberá presentar un resumen de las principales características de dichos convenios, en cuanto a derechos, deberes y plazos de vigencia.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	62	
		viii. Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos.	Resultados Financieros	Contexto de Mercado	152.153	
6.3	Grupos de interés		Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Participación transparente y Relacionamiento con grupos de interés	68,69	
6.4	Propiedades e instalaciones	i. Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación. Se recomienda que la información sea proporcionada en forma segmentada, según áreas de negocios.	Desarrollo de Infraestructura	Principales propiedades con las que Entel cuenta para sus actividades	141	
		ii. Para el caso de empresas de extracción de recursos naturales, se deberán identificar las áreas de concesión y/o los terrenos que posee, señalando la superficie y ubicación de ellos, el volumen de los principales recursos con los que cuenta la entidad para futuros ejercicios, señalando el estado de dichos recursos para su explotación e identificando para este último caso, la fuente de ésta información. La misma información deberá remitirse respecto de aquellos terrenos, recursos y otros aún no explotados. En particular, las sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras deberán presentar información relativa a los resultados de sus actividades de exploración de yacimientos mineros, estimación de recursos, así como las reservas asociadas a la explotación minera, según corresponda, identificando a la persona competente en recursos y reservas mineras que haya suscrito o emitido el reporte técnico, conforme a lo indicado en el artículo 18 de la Ley N°20.235. Finalmente, en caso de empresas de extracción de recursos renovables, se deberán señalar las políticas seguidas para la renovación de los recursos.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		iii. Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Norma 461

Sección		Indicador	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
6. Modelo de negocios						
6.5.1	Subsidiarias y asociadas	Individualización, domicilio y naturaleza jurídica.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Capital suscrito y pagado.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz. En las subsidiarias el monto de la inversión se determinará considerando la participación de la matriz sobre los activos netos informados en los estados financieros usados en la consolidación y en las asociadas el valor determinado según el método de la participación.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora.	Información Financiera	Sociedades Filiales y Coligadas	258-266	
		Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas, así como las existentes entre ellas.	Información Financiera	Información Societaria	187	
6.5.2	Inversión en otras sociedades	Individualización de ellas y naturaleza jurídica.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Porcentaje de participación.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Descripción de las principales actividades que realicen.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores						
7.1	Pago a proveedores	Número de Facturas pagadas: el número de facturas pagadas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados."	Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores	131	
		Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas pagadas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados."	Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores	131	
		Monto Total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado."	Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores	131	
		Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas pagadas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados."	Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores	131	
		Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda."	Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores	131	
7.2	Evaluación de proveedores		Organización y Cultura	Gestión de Proveedores y Contratistas: Evaluación de proveedores	130	
8. Indicadores						
8.1.1	En relación con clientes	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o aquella legislación equivalente cuando la entidad opere en jurisdicciones extranjeras.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumplimiento: Modelo de Cumplimiento Normativo	49	
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumlimiento: Multas y sanciones 2022	52	
8.1.2	En relación con sus trabajadores	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumplimiento: Modelo de Cumplimiento Normativo	49	
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumlimiento: Multas y sanciones 2022	52	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Norma 461

Sección		Indicador	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
8. Indicadores						
8.1.3	Medioambiental	"Programas de cumplimiento que contengan información sobre la definición de sus obligaciones ambientales, modalidad de cumplimiento fijada, plazo de implementación de la conducta de cumplimiento, unidad responsable, matriz de riesgo ambiental y todo antecedente relevante relativo a la comprensión de dicha obligación y su cumplimiento. "	Gobierno e Integridad Desarrollo de Infraestructura	Principales políticas corporativa Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional	54, 147-150	
		Número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras, el total de multas	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumlimiento: Multas y sanciones 2022	52	
		Número de programas de cumplimiento aprobados; programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente; planes de reparación por daño ambiental presentados; y planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente.	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	
8.1.4	Libre Competencia	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumplimiento: Modelo de Cumplimiento Normativo	49	
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumlimiento: Multas y sanciones 2022	52	
8.1.5	Otros	"Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. "	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumplimiento: Modelo de Cumplimiento Normativo	49	
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumlimiento: Multas y sanciones 2022	52	
8.2 SASB						
Telecomunicación y Servicios						
TC-TL-130a.1	Huella ambiental de las operaciones	"Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables. "	Desarrollo de Infraestructura	Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional	147	
TC-TL-220a.1	Protección de datos	"Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente."	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	81	
TC-TL-220a.2		Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	84	La norma específica el número, y en el reporte se da el pocentaje
TC-TL-220a.3		"Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente."	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	83	Necesario hacer un pie de página u otro comentario de que no hubo pérdidas monetarias
TC-TL-220a.4		Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente.	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	84	
TC-TL-220a.4		Número de usuarios cuya información fue solicitada	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	84	
TC-TL-220a.4		Porcentaje que dio lugar a la divulgación.	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	84	
TC-TL-230a.1	Seguridad de los datos	Número de filtraciones de datos	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	83	
TC-TL-230a.1		Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	83	Debería ser 0%, indicar en el reporte.
TC-TL-230a.1		Número de clientes afectados.	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	83	
TC-TL-230a.2		"Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros."	Innovación y Adaptación	Gestión de la Información: Privacidad de datos	81-83	
TC-TL-440a.1	Gestión del final de la vida útil del producto	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados, y depositados en un vertedero.	Desarrollo de Infraestructura	Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional	148	
TC-TL-520a.1	"Comportamiento competitivo e Internet abierto"	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Ética y Cumlimiento: Multas y sanciones 2022	52	
TC-TL-520a.2		Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo: Entorno Normativo	94	
TC-TL-520a.3		Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	No aplica para Entel	

Norma 461

Sección	Indicador		Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
8.2 SASB						
Telecomunicación y Servicios						
TC-TL-550a.1	Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	"(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente."	Experiencia Distintiva	Continuidad Operacional	111	
TC-TL-550a.2		"Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio."	Experiencia Distintiva	Continuidad Operacional	111	
TC-TL-000.A	Parámetros de actividad	Número de abonados de red inalámbrica	Introducción y Contexto	Entel en una Mirada	12	
TC-TL-000.B		Número de abonados de línea fija	Introducción y Contexto	Entel en una Mirada	12 y 13	
TC-TL-000.C		Número de abonados de banda ancha	Introducción y Contexto	Entel en una Mirada	12 y 13	
TC-TL-000.D		Tráfico de red (petabytes)	Desarrollo de Infraestructura	Inversión en Redes	136	
9. Hechos relevantes o esenciales						
9	Hechos relevantes o esenciales		Información Financiera	Hechos Relevantes Consolidados	252-256	
10. Comentarios de accionistas y del comité de directores						
10	Comentarios de accionistas y del comité de directores		Información Financiera	Información Societaria	195	
11. Informes financieros						
11	Informes financieros		Información Financiera	Estados Financieros Consolidados	196-256	

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Indicadores SASB

Tema	Parámetro de Contabilidad	Categoría	Unidad de Medida	Código	Nro página memoria	Valor a Reportar
Huella ambiental de las operaciones	"(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables"	Cuantitativo	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)	TC-TL-130a.1	147	1. 1165415,436 GJ 2. 1063699,92 GJ 3. 0,1%
Protección de datos	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente	Debate y análisis	N/A	TC-TL-220a.1	81	Las principales políticas con las que actualmente contamos son: "Política de Privacidad de Clientes de Entel", "política interna de Protección de Datos" y "Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores de Entel". Las estrategias relacionadas con la privacidad de datos son establecidas y controladas a través de comités corporativos. El incumplimiento de las buenas prácticas sobre protección de datos personales por parte de los trabajadores de Entel constituye una infracción a las obligaciones establecidas en el contrato de trabajo respectivo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, quedando sujeta a las sanciones previstas en esos instrumentos.
Protección de datos	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Cuantitativo	Número	TC-TL-220a.2	12; 84	20.469.914
Protección de datos	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Cuantitativo	Divisa para comunicar	TC-TL-220a.3	83	$0 CLP
Protección de datos	(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	Cuantitativo	"Número, porcentaje (%)"	TC-TL-220a.4	84	1. 104.946 2. 104.946 3. 94%"
Seguridad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de clientes afectados	Cuantitativo	"Número, porcentaje (%)"	TC-TL-230a.1	90	1. 0 2. 0 3. 0
Seguridad de los datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	Debate y análisis	N/A	TC-TL-230a.2	89	"Las clasificaciones de seguridad son medidas objetivas y cuantificables basadas en datos sobre el rendimiento general de la ciberseguridad de una organización, expresadas universalmente mediante una escala cuyos valores van de la letra A a la F. Estas herramientas utilizan los marcos CIS y NIST. Para el riesgo externo y de terceros, Entel utiliza a SecurityScorecard. Para el interno, a Tenable y el módulo LUMIN. Para el riesgo asociado al Digital Supply Chain, el referente es Cyberpion3. Estos indicadores se revisan constantemente tanto en los cockpit mensuales como en los comités técnicos y de negocio."
Gestión del final de la vida útil del producto	(1) Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados, y (4) depositados en un vertedero	Cuantitativo	Toneladas métricas (t), porcentaje (%)	TC-TL-440a.1	148	1. 518,6 ton 2. 0% 3. 54% 4. 43%"
Comportamiento competitivo e Internet abierto	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	Cuantitativo	Divisa para comunicar	TC-TL-520a.1	52	$0 CLP
Comportamiento competitivo e Internet abierto	Velocidad media real de descarga sostenida de (1) contenido propio y comercial y (2) contenido no asociado	Cuantitativo	"Megabits por segundo (Mbps)"	TC-TL-520a.2	93	1. 129,49 Mbps 2. No medido"
Comportamiento competitivo e Internet abierto	"Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas"	Debate y análisis	n/a	TC-TL-520a.3	No reportado	Durante el estudio de materialidad, se determinó que estos temas no representan en la actualidad temas materiales para la compañía.
"Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas"	"(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente"	Cuantitativo	"Interrupciones por cliente, horas por cliente"	TC-TL-550a.1	111	1. 8.925 interrupciones 2. 1,8 horas"
"Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas"	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	Debate y análisis	N/A	TC-TL-550a.2	111	"Contamos con un sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301, que tiene por objetivo aumentar la capacidad de resistencia o resiliencia de Entel ante alertas graves que impacten la continuidad de sus actividades. El sistema involucra a todos los niveles de la organización y su primera prioridad es proteger la integridad del personal. Además, busca asegurar la continuidad de los controles de seguridad de la información ante cualquier contingencia y que las actividades afectadas se restablezcan dentro de los plazos requeridos. Asimismo, existe un Plan de Continuidad de Negocio Anual, supervisado y monitoreado por la Subgerencia de Gestión de Riesgos, que permite focalizar los esfuerzos en los procesos altamente críticos, aquellos que al no estar disponibles provocarían un alto impacto para Entel. Como parte de este plan, se actualizan las criticidades de los procesos y se ejecuta un plan anual de pruebas, que contempla 223 pruebas unitarias y 3.192 masivas (que se repiten en varias ocasiones). Por medio de este proceso se ratifica el funcionamiento del plan definido ante la materialización de un escenario de indisponibilidad."

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Indicadores SASB

Tema	Parámetro de Contabilidad	Categoría	Unidad de Medida	Código	Nro página memoria	Valor a Reportar
Parámetros de actividad	Número de abonados de red inalámbrica	Cuantitativo	Número	TC-TL-000.A	12	1. 20.469.914
Parámetros de actividad	Número de abonados de línea fija	Cuantitativo	NÚMERO	TC-TL-000.B	N/A	No se reporta. En la actualidad, corresponde a un número no significativo de clientes.
Parámetros de actividad	Número de abonados de banda ancha	Cuantitativo	Número	TC-TL-000.C	12 y 13	616.631
Parámetros de actividad	Tráfico de red	Cuantitativo	Petabytes	TC-TL-000.D	136	3.039,31

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Informe Aseguramiento Independiente
Cálculo Huella de Carbono 2022

Informe Aseguramiento Independiente

Hemos sido contratados por la Administración de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (de ahora en adelante "Entel"), para informar y entregar una conclusión de seguridad limitada independiente con respecto a si la evaluación de Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 de Entel S.A. está en cumplimiento con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en todos sus aspectos significativos bajo ISAE 3000 (en adelante "el Informe") para el año terminado el 31 de diciembre de 2022.

Indicadores ESG del Memoria Integrada 2022 cubiertos por este encargo de aseguramiento limitado son:

Indicadores asegurados	Estándar asegurado
2-30 Acuerdos colectivos de negociación	**Estándar GRI**
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	**Estándar GRI**
302-1 Consumo energético dentro de la organización	**Estándar GRI**
303-3 Extracción de agua	**Estándar GRI**
306-4 Residuos no destinados a eliminación	**Estándar GRI**
306-5 Residuos destinados a eliminación	**Estándar GRI**
401-1 Nuevos empleados contratados y rotación de empleados	**Estándar GRI**
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	**Estándar GRI**
403-9 Lesiones por accidente laboral	**Estándar GRI**
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	**Estándar GRI**
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	**Estándar GRI**
3-1 Proceso para determinar temas materiales	**Estándar GRI**
Talento líder y colaborativo (% de empleados con evaluaciones de desempeño)	**Contenido propio**
Experiencia y bienestar del consumidor (Resultados EPA)	**Contenido propio**
Brecha salarial	**NCG N°461**

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Santiago
Av. Presidente Riesco 5685,
piso 15, Las Condes

(c) La preparación y presentación razonable de la afirmación que señala que el Cálculo de Huella de Carbono corporativa de Entel se encuentra en cumplimiento con los lineamientos establecidos en el Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition del GHG Protocol, los documentos del IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006) y la Norma ISO 14064 Gases Efecto Invernadero.

(d) El proceso para asegurar que la Gerencia de Sostenibilidad y Medio Ambiente, el personal involucrado en la preparación y presentación de la información del Trabajo de Aseguramiento cuentan con el entrenamiento adecuado, los sistemas están adecuadamente actualizados y que cualquier cambio en la información pertinente sobre el Trabajo de Aseguramiento incluye todas las unidades de negocios significativas. Esta responsabilidad también incluye informarnos sobre cualquier cambio en las operaciones de la Compañía desde el 1 de enero de 2022 y a la fecha de la emisión de nuestra conclusión.

Responsabilidad del Profesional de Aseguramiento

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento de seguridad limitada independiente sobre si el Cálculo de la Huella de Carbono corporativa de Entel, está en cumplimiento con los lineamientos establecidos en el Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition del GHG Protocol, los documentos del IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006) y la Norma ISO 14064 Gases Efecto Invernadero, en todos sus aspectos significativos, bajo ISAE 3410.

Hemos cumplido con la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional e implementamos procedimientos de control de calidad que sean aplicables al trabajo individual de acuerdo con los requerimientos de la Norma Internacional para el Control de la Calidad 1: "Control de Calidad para las Firmas que Realizan Auditorías y Revisiones de Información Financiera Histórica, y Otros Trabajos de Aseguramiento y Servicios Relacionados ("ISQC 1")" y planificamos y realizamos nuestro trabajo para obtener una conclusión de seguridad limitada independiente. Con base en lo anterior, confirmamos que hemos ejecutado este encargo para Entel de manera independiente y libre de conflictos de interés.

El alcance de un encargo de aseguramiento de seguridad limitada independiente es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, análisis de documentación, procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistamos a personal clave de Entel, con objeto de evaluar el proceso de elaboración, definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Informe Aseguramiento Independiente
Cálculo Huella de Carbono 2022

- Verificamos los datos incluidos en el Trabajo de Aseguramiento a partir de la documentación de respaldo proporcionada por la administración. Sin embargo, nuestros procedimientos no incluyeron el testeo de los datos en los que se basan las estimaciones o desarrollar por separado nuestras propias estimaciones contra las cuales evaluar las de la Entel S.A.
- Analizamos los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Trabajo de Aseguramiento.
- Verificamos la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en bases a muestreos y revisión de cálculos mediante re-cálculos.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente más bajo que la seguridad que se habría obtenido si se hubiera realizado un trabajo de seguridad razonable.

Propósito de nuestro reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para Entel con el propósito de asistir a la Gerencia de Sostenibilidad y Medio Ambiente, en determinar si el Cálculo de la Huella de Carbono Corporativa, objeto de seguridad limitada, están preparados y presentados de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition del GHG Protocol, los documentos del IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006) y la Norma ISO 14064 Gases Efecto Invernadero, en todos sus aspectos significativos, bajo ISAE 3410.

Restricciones de uso del reporte

Entel confirma que los usuarios de nuestro informe de aseguramiento respecto de la Verificación del Cálculo de la Huella de Carbono Corporativa son la administración de Entel, el Directorio, colaboradores y proveedores de Entel, las comunidades locales de los lugares donde Entel desarrolla sus actividades, los inversionistas y reguladores de Entel, y las organizaciones gremiales a las que se encuentre afiliada Entel como apoyo a sus procesos de toma de decisiones.

Cualquier tercero diferente a los Usuarios mencionados en el párrafo anterior, que obtenga acceso a nuestro Informe o una copia del mismo y determine basarse en él, o en cualquier parte del mismo lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a los Usuarios, por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro Informe se entrega a Entel sobre la base de que no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad (salvo por los fines internos propios de Entel) o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Nuestras conclusiones

Nuestra conclusión ha sido establecida, basada en y sujeta a los asuntos descritos en este Informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión que expresamos a continuación.

Con base en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, descritos anteriormente, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que el Cálculo de la Huella de Carbono, para el año terminado el 31 de diciembre de 2022 de Entel, no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition del GHG Protocol, los documentos del IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006) y la Norma ISO 14064 Gases Efecto Invernadero, en todos sus aspectos significativos, bajo ISAE 3410, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Atentamente,

KPMG Ltda.

Karin Eggers G.
Socia

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Informe de Verificación Limitada Independiente
de Memoria Integrada 2022

Informe Aseguramiento Independiente

Hemos sido contratados por la Administración de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (de ahora en adelante "Entel"), para informar y entregar una conclusión de seguridad limitada independiente con respecto a si la evaluación de Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 de Entel S.A. está en cumplimiento con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en todos sus aspectos significativos bajo ISAE 3000 (en adelante "el Informe") para el año terminado el 31 de diciembre de 2022.

Indicadores ESG del Memoria Integrada 2022 cubiertos por este encargo de aseguramiento limitado son:

Indicadores asegurados	Estándar asegurado
2-30 Acuerdos colectivos de negociación	**Estándar GRI**
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	**Estándar GRI**
302-1 Consumo energético dentro de la organización	**Estándar GRI**
303-3 Extracción de agua	**Estándar GRI**
306-4 Residuos no destinados a eliminación	**Estándar GRI**
306-5 Residuos destinados a eliminación	**Estándar GRI**
401-1 Nuevos empleados contratados y rotación de empleados	**Estándar GRI**
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	**Estándar GRI**
403-9 Lesiones por accidente laboral	**Estándar GRI**
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	**Estándar GRI**
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	**Estándar GRI**
3-1 Proceso para determinar temas materiales	**Estándar GRI**
Talento líder y colaborativo (% de empleados con evaluaciones de desempeño)	**Contenido propio**
Experiencia y bienestar del consumidor (Resultados EPA)	**Contenido propio**
Brecha salarial	**NCG N°461**

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Santiago
Av. Presidente Riesco 5685,
piso 15, Las Condes

Responsabilidades de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

La Compañía confirma que la parte responsable del levantamiento y presentación de los indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 de Entel y el medidor o evaluador de la información de dicho informe es la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones de la compañía.

Nuestro trabajo se ha realizado sobre la base de que la Compañía reconoce y entiende que la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones es responsable de:

a) La presentación de los Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 incluidos en el trabajo, esté en cumplimiento con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).
b) La preparación y presentación razonable de la afirmación que señala que Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 incluidos en el trabajo está en cumplimiento con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).
c) El diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno que determinan que es necesario para permitir el cumplimiento con estándar GRI y que esté exenta de incumplimientos, ya sea causado por fraude o error.
d) La prevención y detección de fraude, y de identificar y asegurar que la Compañía cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.
e) De asegurar que cualquier cambio en la información pertinente sobre el Trabajo de Aseguramiento incluye todas las unidades de negocios significativas.
f) Esta responsabilidad también incluye informarnos sobre cualquier cambio en las operaciones de la Compañía desde el 1 de enero de 2022 y a la fecha de la emisión de nuestra conclusión.

Responsabilidad del Profesional de Aseguramiento

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento de seguridad limitada independiente sobre si los Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 incluidos en el Trabajo de Aseguramiento están en cumplimiento con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en todos sus aspectos significativos bajo ISAE 3000.

Hemos cumplido con la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional e implementamos procedimientos de control de calidad que sean aplicables al trabajo individual de acuerdo con los requerimientos de la Norma Internacional para el Control de la Calidad 1: "Control de Calidad para las Firmas que Realizan Auditorías y Revisiones de Información Financiera Histórica, y Otros Trabajos de Aseguramiento y Servicios Relacionados (ISQC 1)" y planificamos y realizamos nuestro trabajo para obtener una conclusión de seguridad limitada independiente. Con base en lo anterior, confirmamos que hemos ejecutado este encargo para Entel S.A. de manera independiente y libre de conflictos de interés.

El alcance de un encargo de aseguramiento de seguridad limitada independiente es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Informe de Verificación Limitada Independiente
de Memoria Integrada 2022

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, análisis de documentación, procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistamos a personal clave de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones de Entel, con objeto de evaluar el proceso de elaboración, definición de su contenido y los sistemas de información utilizados del Trabajo de Aseguramiento.
- Verificamos de los datos incluidos en el Trabajo de Aseguramiento a partir de la documentación de respaldo proporcionada por la administración. Sin embargo, nuestros procedimientos no incluyeron el testeo de los datos en los que se basan las estimaciones o desarrollar por separado nuestras propias estimaciones contra las cuales evaluar las de la Entel, S.A.
- Analizamos de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Trabajo de Aseguramiento.
- Verificamos de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en bases a muestreos y revisión de cálculos mediante re-cálculos.
- Revisamos la redacción y revisamos la maqueta de la Memoria Integrada 2022 que contiene el Trabajo de Aseguramiento.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente más bajo que la seguridad que se habría obtenido si se hubiera realizado un trabajo de seguridad razonable.

Propósito de nuestro reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para Entel con el propósito de asistir a la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones en determinar si los Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 incluidos en el Trabajo de Aseguramiento y, objeto de seguridad limitada, están preparados y presentados de acuerdo con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en todos sus aspectos significativos bajo ISAE 3000.

Restricciones de uso del reporte

Entel confirma que los usuarios de su Memoria Integrada 2022 y nuestros informes de aseguramiento respecto de los indicadores ASG del Memoria Integrada 2022 son la administración de la Compañía, el Directorio, colaboradores y proveedores de la Compañía, las comunidades locales de los lugares donde la Compañía desarrolla sus actividades, los inversionistas y reguladores de Entel, y las organizaciones gremiales a las que se encuentre afiliada la Compañía como apoyo a sus procesos de toma de decisiones.

Cualquier tercero diferente a los "Usuarios" mencionados en el párrafo anterior, que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y determine basarse en él, o en cualquier parte del mismo lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a los "Usuarios", por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Este informe se entrega a Entel sobre la base de que no debe ser copiado o referido, en su totalidad o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito. Asimismo, este informe sólo puede ser divulgado, en su totalidad y no en parte, para los fines internos propios de Entel y a terceros con el objeto de dar a conocer que los contenidos reportados han sido verificados por un tercero independiente.

Nuestras conclusiones

Nuestra conclusión ha sido establecida, basada en y sujeta a los asuntos descritos en este reporte. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión que expresamos a continuación.

Con base en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, descritos anteriormente, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los Indicadores ESG de la Memoria Integrada 2022 listados anteriormente, para el año terminado el 31 de diciembre de 2022, no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y bajo ISAE 3000, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Atentamente,

KPMG Ltda.

Karin Eggers G.
Socia ESG

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Desarrollo de infraestructura
08. Resultados financieros
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

09.
Información Financiera

9.1. Índice de contenidos
9.2. Información Societaria
9.3. Estados Financieros Consolidados
9.4. Sociedades Filiales y Coligadas
9.5. Sociedades Filiales de Entel S.A.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Índice de Contenidos

01.
Información Societaria

1.1. Documentos Constitutivos
1.2. Principales Accionistas
1.3. Grupo Controlador
1.4. Estructura Societaria
1.5. Política de Dividendos, Inversiones y Financiamientos
1.6. Utilidad Distribuible, Dividendos Pagados, Comparativo Acción Entel/IPSA, Presencia Bursatil y Transacciones de Acciones.
1.7. Actividades Financieras
1.8. Factores de Riesgos
1.9. Seguros Comprometidos

02.
Estados Financieros Consolidados

2.1. Declaración de Responsabilidad
2.2. Informe del Auditor Independiente
2.3. Estados de Situación Financiera Consolidados
2.4. Análisis razonado de los Estados financieros consolidados
2.5. Hechos relevantes consolidados
2.6. Certificado de los inspectores de cuentas

03.
Sociedades Filiales y Coligadas

3.1. Estados de Situación Financiera de Filiales
3.2. Sociedades Filiales de ENTEL S.A.

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Documentos Constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago don Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964.

Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo Nº 5.487, del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964.

El extracto pertinente se inscribió a fojas 381 Nº 191 y el Decreto antes referido a fojas 384 Nº 192, del Registro de Comercio de Santiago, con fecha 18 de enero de 1965 y se publicaron en el Diario Oficial de 20 de enero del mismo año. La Sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo Nº 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posteridad a esta fecha, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con educación a las normas del Decreto Ley Nº 3.500, de fecha 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Principales Accionistas

Al 31 de diciembre de 2022, el capital social de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuye en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.759 accionistas.

La nómina de los 12 mayores accionistas de Entel S.A., el número de acciones que cada uno de ellos posee y el porcentaje de participación en la propiedad accionaria, se detallan en el cuadro siguiente:

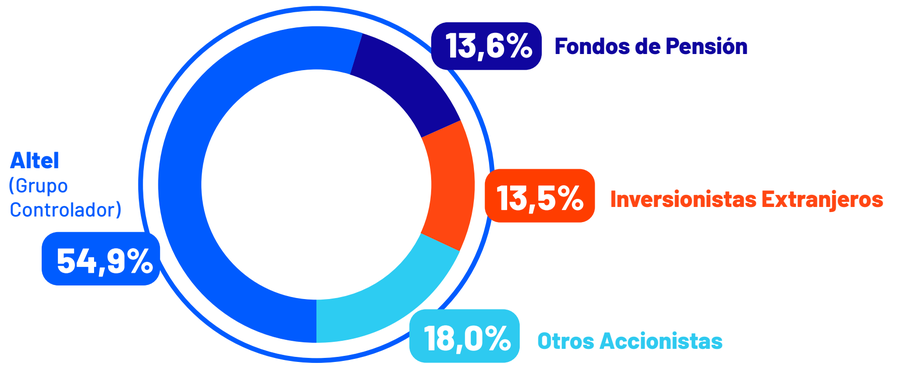
1.759 accionistas

Rut	Nombre	N° Acciones	Porcentaje de la Propiedad
76.242.520	INV ALTEL LTDA	165.674.102	54,86%
98.000.100	AFP HABITAT S A	15.611.766	5,17%
97.004.000	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE STATE STREET	14.321.371	4,74%
76.265.736	AFP PROVIDA S.A.	11.295.633	3,74%
97.004.000	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	10.745.082	3,56%
98.000.000	AFP CAPITAL S A	7.937.103	2,63%
97.036.000	BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	7.831.928	2,59%
96.571.220	BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S A	6.588.646	2,18%
97.004.000	BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	4.558.070	1,51%
80.537.000	LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	4.503.671	1,49%
98.001.200	AFP PLANVITAL S A	3.073.007	1,02%
76.762.250	AFP MODELO S.A.	2.853.131	0,94%
	OTROS	47.023.603	15,57%
	TOTAL	**302.017.113**	**100,00%**

Durante el año 2022 no hubo cambios importantes en la propiedad de la entidad.



Grupo Controlador



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Grupo Controlador

De conformidad con la Norma de Carácter General (NCG) N° 30, se informa que se mantiene, sin variación, como único socio controlador de la sociedad Inversiones Altel Ltda., Rut: 76.242.520-3, que es propietaria de 165.674.102 acciones que representan un 54,8559% de la propiedad de Entel. Por su parte, Inversiones Altel Ltda. está constituida por las sociedades Almendral Telecomunicaciones S. A., Rut: 99.586.130- 5, cuya participación es de un 99,9917% y Almendral S.A., Rut: 94.270.000-8, con una participación de 0,0083% y donde Almendral Telecomunicaciones S.A. pertenece en un 100% a Almendral S.A.

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

Rut	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.265.122.557	7,02%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros(traspaso Acc. A Inv.Nilo)	0	0,00%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (17)	**5.872.532.439**	**32,59%**
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	**2.186.930.096**	**12,14%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	**1.941.276.103**	**10,77%**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	**1.765.067.656**	**9,80%**

Rut	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
85.127.400-6	Inmobiliaria Escorial Ltda.	0	0,00%
76.503.333-0	Inversiones Rapel SpA.	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda.	82.360.247	0,46%
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Spa. (*)	520.609.410	2,89%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.452.873-5	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
78.130.310-0	Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada	4.099.022	0,02%
76.073.008-4	La Esperanza S.A.	0	0,00%
65.201.331-7	Fundacion de Beneficiencia Santa Leticia	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (20)	**1.440.089.595**	**7,99%**
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solariat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	154.435.553	0,86%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA.(*)	11.764.007	0,07%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA (*)	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (7)	**923.885.230**	**5,13%**
	Grupo Controlador (53)	**14.129.781.119**	**78,42%**
	Minoritarios	**3.887.798.012**	**21,58%**
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

*** Con acciones en custodia en corredores.**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Grupo Controlador

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N° 18.045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,24% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2022.

Grupo Matte

El control de la Sociedad es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (8,05%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (3,35%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (3,35%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (3,35%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a. **Inversiones Los Almendros Ltda**., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,232%, 46,247% y 0,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b. **Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:**

- **Grupo Fernández León**, cconformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,781%, 20,832% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.

- **Grupo Garcés Silva,** conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c. **Inversiones CR Ltda.**, cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d. **Eduardo Fernández León**, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

a. **José Ignacio Hurtado Vicuña**, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

a. **Consorcio Financiero S.A**., cuyos controladores finales son:

- **P&S S.A**., con una participación del 43,95% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vi-

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Grupo Controlador

cuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

- Banvida S.A., con una participación del 43.95% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b. **Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.**, Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

c. **CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.**, cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a. **Inmobiliaria Santona Ltda.**, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b. **Fundación de Beneficencia Santa Leticia.,** cuyo controlador final es Gracia Izquierdo Menéndez, RUT: 5.742.317-K, Directora de la Fundación.

c. **Inversiones El Manzano Ltda.**, cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

d. **Andacollo de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

e. **Santo Domingo de Inversiones S.A.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

f. **Andrómeda Inversiones Ltda.,** cuyo controlador final es Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 27,68%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,58%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 11,29%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,29, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 11,29%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 11,29%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 11,29%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 11,29% del capital social.

g. **Santa Rosario de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

h. **Inversiones La Estancia Ltda.,** cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

i. **Inversiones Los Ciervos Ltda.**, cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

j. **Inmobiliaria Estoril S.A**. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, , Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,42% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

k. **Inversiones Marchigue Ltda.**, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 29,46%%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,14%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 12,68%%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 12,68%%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 12,68%%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 12,68%%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 12,68%%, del capital social.

l. **Los Boldos S.A.,** cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

m. **Inversiones Rapel SpA,** cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

n. **Andaluza Sociedad de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores son María Alejandra Izquierdo Menéndez, RUT 5.020.827-3 con un 98% y Fundación Epifanía, RUT 65.049.057-6 con un 2% del capital social.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Grupo Controlador

o. **Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.,** cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 0,31%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,92%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,93%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 7,72%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,92%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,92%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 7,67%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 7,65%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 7,67%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-7 con un 7,67%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 7,71%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 0,31%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 7,69%, de participación directa del capital social, respectivamente.

p. **Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Nogales,** Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

q. **Cerro Colorado de Inversiones Ltda.**, cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0.50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14.31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16.18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0.85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13.63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0.85%; Elisa Izquierdo Doppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0.85%; Olivia Izquierdo Doppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0.85%; Juan Izquierdo Doppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0.85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13.63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0.85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0.85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0.85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0.85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17.03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17.03% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a. **Inversiones Green Ltda.**, ccuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b. **Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA**, ccuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c. **Allegra SpA y Solariat Chile SpA**, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d. **Flomanju SpA y Floridest Chile SpA**, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quescuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Propiedad en la Compañía de directores y ejecutivos principales

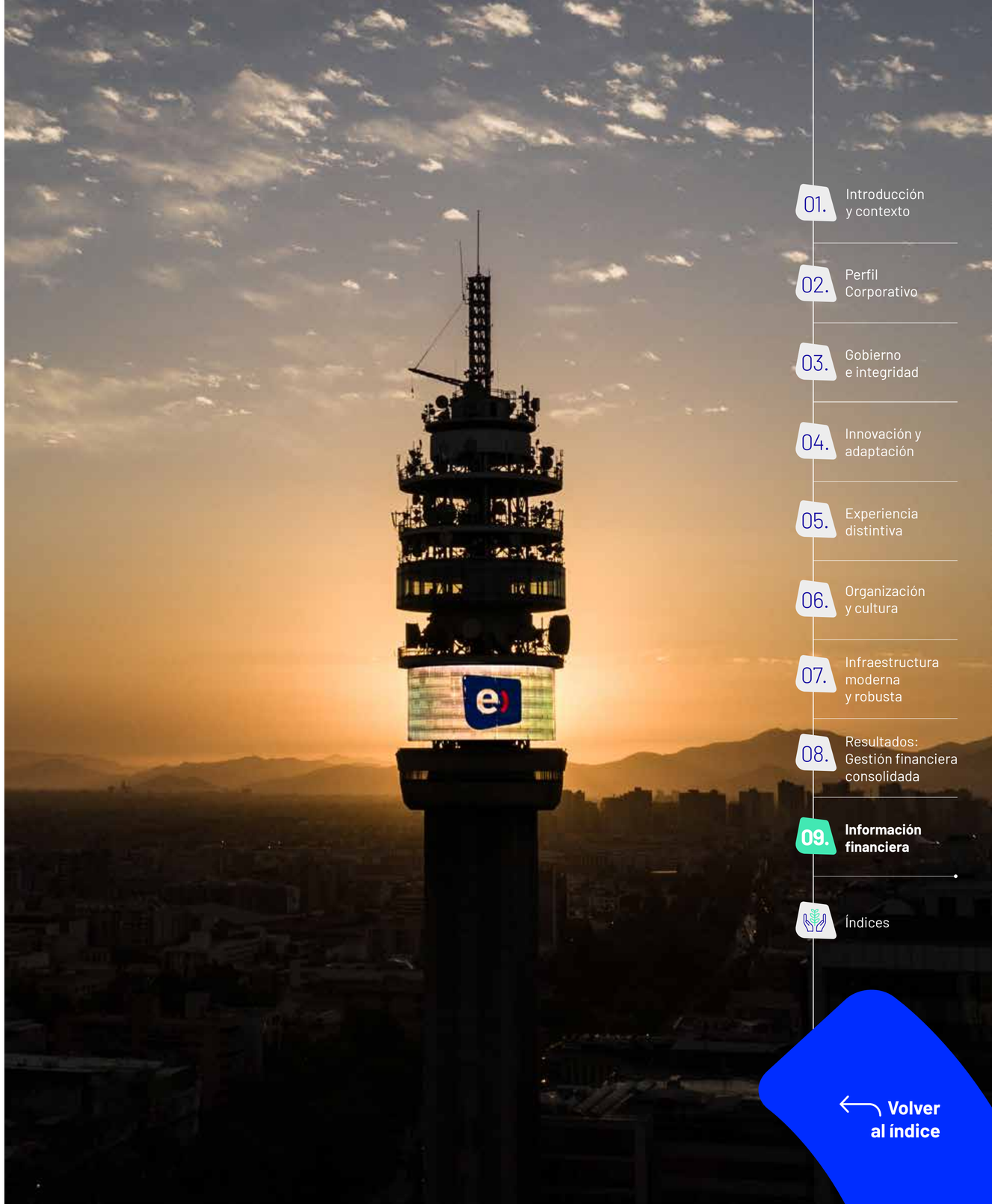
Según el registro de accionistas al 31 de diciembre de 2022, siguiente es la participación en la propiedad de Directores y Ejecutivos Principales:

Directores:

- El director Sr. Juan Hurtado tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones e indirectamente a través del grupo controlador.
- El director Sr. Bernardo Matte tiene participación indirecta a través del grupo controlador y un 0,014% de participación indirecta a través de la sociedad Inversiones Bahia Orange II SpA.
- El director Sr. Richard Buchi tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones.
- El director Sr. Patricio Parodi tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones.
- Los directores Andres Echeverria, Enrique Gundermann, Juan José Mac Auliffe, Luis Felipe Gazitua y Jorge Salvatierra no tienen participación directa ni indirecta en la propiedad.

Ejecutivos principales:

NOMBRE	% PROPIEDAD
ANTONIO BUCHI	0,026%
JOSE LUIS POCH	0,015%
MARIO NUÑEZ	0,007%
SEBASTIAN DOMINGUEZ	0,006%
JULIAN SAN MARTIN	0,003%
ALEXIS LICCI	0,003%
MANUEL ARAYA	0,002%
FRANCISCA FLORENZANO	0,000%
ROBERTO THOMPSON	0,000%
OSCAR ZARHI	0,000%



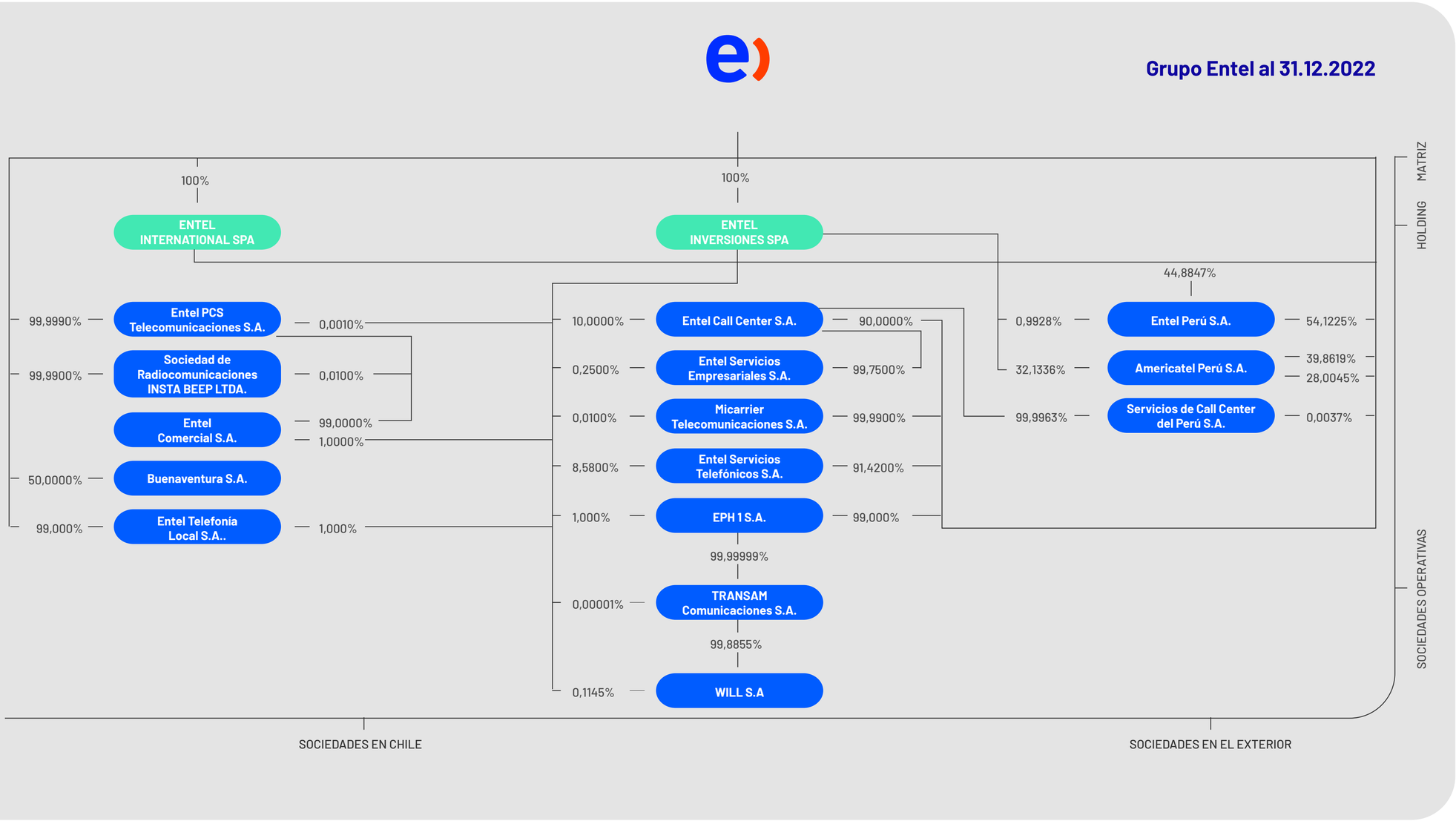
01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estructura Societaria



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Política de dividendos

Se contempla repartir hasta el 80% de la utilidad líquida distribuible provenientes de las actividades ordinarias de cada ejercicio. Esta politica tiene validez anual y debe ser aprobada en cada Junta Anual de Accionistas

En relación con los dividendos provisorios, se contempla evaluar el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre del año, cuya procedencia, monto y fecha de pago se determinará de acuerdo con los resultados provenientes de las actividades ordinarias obtenidos por la empresa durante los primeros tres trimestres del ejercicio.

De existir utilidades resultantes de transacciones fuera del curso normal de las operaciones o extraordinarias, el Directorio podrá ya sea acordar dividendos provisorios o proponer, según sea el caso, a los accionistas, dividendos definitivos o eventuales que se sumen a lo señalado en los párrafos anteriores.

Todo lo anterior, siempre contemplando la obligación legal de distribuir como dividendo definitivo al menos el 30% de la utilidad líquida del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades a pagar en la forma de dividendos, se ha tenido en cuenta el mantenimiento del equilibrio financiero que presenta la Sociedad.

Particularmente, se han tenido en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de créditos celebrados por la sociedad.

En todo caso, las decisiones y propuestas del Directorio en materia de pago de dividendos quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la Sociedad.

En conformidad a ello, el Directorio se reserva la facultad de efectuar o proponer repartos de dividendos provisorios, eventuales o definitivos, por porcentajes o condiciones distintos a los señalados precedentemente, según lo requiera el interés social.

Política de inversiones

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que permiten mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la evolución que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

Para el año 2022 y de acuerdo a los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no conlleve a superar el índice de endeudamiento permitidos de acuerdo a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

negociables, de acuerdo a criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad y rentabilidad adecuados.

Política de financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financiaros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa hará sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando el objetivo de tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios, a menos que se ordene su venta por la autoridad o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación, aclarándose que lo anterior incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias, u otras alternativas, según la que se estime más conveniente, en caso de ser necesario para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes y/o para poder llevar a efecto ajustes y reordenamientos que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones según se determine por el Directorio como conveniente para la estrategia de la Sociedad.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Utilidad distribuible del ejercicio 2022

El Estado de Resultados Consolidado por el ejercicio 2022, presenta una utilidad de $456.787.331.580. Para efectos de determinar la utilidad líquida distribuible a considerar en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la Sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos, que no se encuentren realizadas.

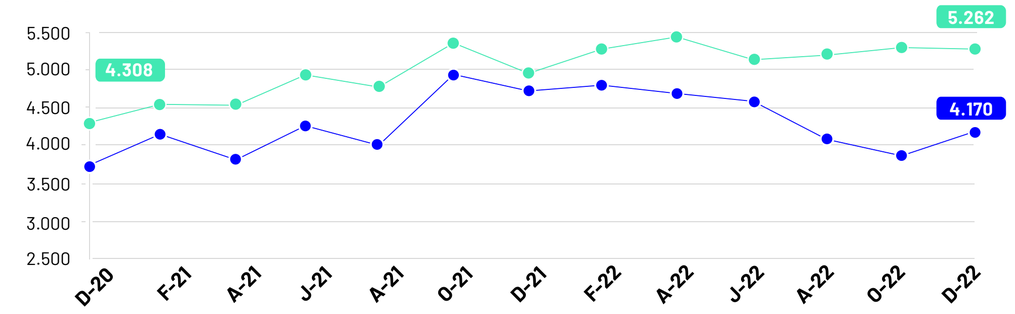
Por este concepto, al 31.12.2022, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2022 asciende a $456.787.331.580

Dividendos pagados por acción

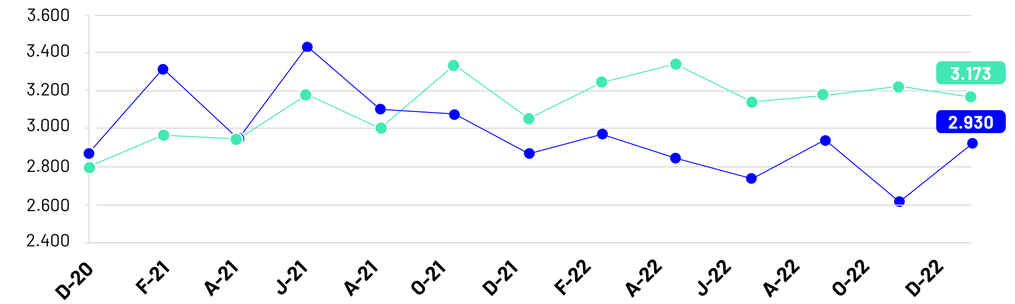
Tipo Dividendo	Precio por acción	Fecha límite	Fecha Pago	Utilidad Ejercicio
Dividendo provisorio	$100	25-11-22	01-12-22	2022
Dividendo eventual	$470	25-05-22	31-05-22	2022
Dividendo provisorio	$470	25-05-22	31-05-22	2022
Dividendo definitivo	$200	22-04-22	28-04-22	2021
Dividendo eventual	$700	27-10-21	03-11-21	2021
Dividendo definitivo	$139	19-05-21	26-05-21	2020
Dividendo definitivo	$154	19-05-20	26-05-20	2019

Nota: Entel posee serie única de acciones.

Comparativo precio cierre Entel/IPSA con dividendos



Comparativo precio cierre Entel/IPSA sin dividendos





01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Presencia bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante el año 2022 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N° 327 del 17/01/2012, de la Comisión para el Mercado Financiero. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Santiago, Bolsa Electrónica.

Resumen de transacciones

	Bolsa de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio $	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio $
1° trimestre 2020	24.039.766	101.908.358.955	4.239	486.296	2.130.908.626	4.382
2° trimestre 2020	32.108.156	157.420.070.649	4.903	779.545	3.883.095.983	4.981
3° trimestre 2020	17.858.064	92.925.116.172	5.204	273.498	1.403.259.088	5.131
4° trimestre 2020	43.528.886	202.599.232.131	4.654	1.153.865	5.431.377.764	4.707
1° trimestre 2021	27.312.547	127.497.525.560	4.668	563.204	2.635.735.137	4.680
2° trimestre 2021	26.925.128	108.248.346.919	4.020	615.184	2.379.371.571	3.868
3° trimestre 2021	12.976.875	48.177.141.738	3.713	782.074	2.934.274.261	3.752
4° trimestre 2021	38.036.636	116.577.494.045	3.065	1.383.506	4.194.421.475	3.032
1° trimestre 2022	23.391.240	74.525.179.933	3.186	1.598.640	5.112.684.071	3.198
2° trimestre 2022	22.943.717	77.596.618.608	3.382	1.822.551	6.180.949.105	3.391
3° trimestre 2022	20.318.431	57.204.324.350	2.815	1.571.343	4.441.200.033	2.826
4° trimestre 2022	17.789.370	49.680.817.066	2.793	1.617.763	4.474.355.851	2.766
Totales	**307.228.816**	**1.214.360.226.126**	**3.953**	**12.647.469**	**45.201.632.965**	**3.574**

Transacciones de acciones

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General N° 269, de la Comisión para el Mercado Financiero, se deja constancia que durante el ejercicio correspondiente al año 2022, de acuerdo con nuestros registros, se realizaron las siguientes transacciones de acciones.

Nombre/Razón Social	Tipo de relación	Fecha Transacción	Tipo Transacción	Efectuada	Nº acciones	Precio unitario (Pesos)	Monto Transado (Pesos)
INVERSIONES NILO SA	Entidad que pertenece al grupo empresarial	15/11/2022	Adquisición	En bolsa	230982	2.875	664.073.250

Información Otros Valores

El detalle de las obligaciones con el público garantizadas y no garantizadas, y su vencimiento se pueden encontrar en la Notas 16.b de los Estados Financieros Consolidados de Entel S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2022.

Un resumen de las obligaciones con el público, se presentan a continuación:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por un Capital de USD 800 millones y contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD+3,05%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021. El Capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales a 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD+4,750%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021. El Capital vigente es de USD 438 millones, con tres vencimientos iguales a 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD+4,875%.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Actividades financieras 2022

Durante el año 2022, la Sociedad ejecutó actividades financieras relacionadas principalmente con la emisión en septiembre de 2021 de su primer bono sustentable ESG. En esta exitosa colocación, el instrumento estuvo enfocado en las operaciones con características ESG que desarrolla Entel y que muestran ser compatibles con un marco de desempeño sustentable y que a su vez aseguraban que los fondos recaudados por USD 800 millones estarían destinados a desarrollar proyectos de esa naturaleza. Es así como el seguimiento cercano de las inversiones permitió identificar proyectos nuevos en el ámbito sustentable y que a marzo de 2022 alcanzaban a los USD 430 millones. Este proceso de revisión quedó rigurosamente establecido con una frecuencia al menos anual y permitirá entregar un nuevo avanza en la cifra para los primeros meses del año 2023.

Como consecuencia del ejercicio de refinanciamiento efectuado para obligaciones que vencían entre los años 2022 al 2026 hacia nuevos vencimientos estipulados en el nuevo Bono para los años 2031 y 2032, la liquidez del Grupo se muestra confortable y reforzada con el relevante nivel de caja de aproximadamente USD 300 millones al cierre del ejercicio. El vencimiento de octubre de 2023 de la segunda cuota del Bono144 por USD 1.000 millones emitido en el año 2013 y que es por USD 146 millones, se encontraría cubierta con el nivel actual de caja. Otros calendarios de deuda de corto plazo con bancos pactados por aproximadamente USD 102 millones se espera sean renovados o pagados a su vencimiento según las condiciones económicas de los mismos al momento de sus renovaciones. Con todos estos elementos, la liquidez existente así como los nuevos recursos que generan los negocios tanto en Chile como en Perú, las obligaciones corrientes, entre otras, financiamiento, proveedores y accionistas, se visualizan holgadas y con una tendencia sustancialmente satisfactoria en relación a los niveles de cobertura acordes a un perfil de Grado de Inversión o aquellas restricciones financieras establecidas en ciertas contratos de Bonos locales o Créditos bancarios. A su vez el importante nivel de caja es operado bajo una estricta política de inversiones la cual mantiene el Principio de preservación del capital, diversificando la cartera en diferentes Contrapartes que mantengan los mejores niveles de calidad crediticia.

Como consecuencia del pago de la primera amortización del Bono Entel 2024 se eliminaron instrumentos de cobertura por un total de UF 3,35 millones. Con ello el saldo de obligaciones expresadas en unidades de fomento alcanza a los UF 34,97 millones y se explican por la deuda expresadas en bonos locales por UF 16,28 millones, por instrumentos de cobertura por UF 9,74 millones y obligaciones de derecho a uso (IFRS 16) UF 9,29 millones.

Como consecuencia del refinanciamiento de septiembre de 2021 mediante Bono en USD y la política de la compañía de cubrir la totalidad de los capitales y flujos de financiamientos a monedas locales, la Sociedad continuó durante el ejercicio ajustando las coberturas de moneda de largo plazo de aquellas porciones refinanciadas mediante la extensión de los instrumentos existentes Cross Currency Swaps. Estas operaciones fueron completadas en el mes de marzo de 2022 y no generaron exposición cambiaria durante los meses que tomó perfeccionar las operaciones de adaptación a los nuevos Calendarios.

Tanto las coberturas de la deuda financiera como toda aquella obligación contraída en moneda extranjera, permitió a la Sociedad resguardar los compromisos oportunamente ante las volatilidades que experimentó la paridad cambiaria del peso chileno y el Sol peruano, permitiendo mantener la predictibilidad del flujo. Al cierre los montos de Derivados de corto plazo alcanzaron las cifras de USD 31,5 millones en Chile y de USD 172,1 millones en Entel Perú, cifras que se han visto revisadas a la baja toda vez que las obligaciones en monedas diferentes a las de la operación, han disminuido como consecuencia de nuevos Contratos expresados en moneda local.

En la filial Entel Perú las operaciones financieras se han enfocado en mantener una creciente participación de la banca local en las operaciones bancarias renovables de corto plazo alcanzando al cierre un total de USD 102 millones. Los plazos negociados son entre 30 y 270 días y su fuente de repago está asociada a los recursos corrientes que genera la operación. Los créditos son sin concurrencia de la Matriz y no contemplan restricciones financieras. Durante el ejercicio, Entel no materializó transferencias de recursos financieros y la filial operó cubriendo dentro del año la totalidad de sus necesidades de financiamiento. No obstante, lo anterior, se mantiene una permanente evaluación sobre la participación de los diferentes agentes financieros de largo plazo de Perú para el financiamiento de esa filial.

Durante el ejercicio, se mantuvo completamente activas y aprobadas las líneas de crédito bancarias de corto plazo con el objeto de asegurar la liquidez y otorgando adicionalmente, flexibilidad a la operación regular del negocio en ambos países. El monto de estas líneas bancarias disponibles en Entel Chile alcanzó a los CLP 158 mil millones y no fueron giradas. Consistente tanto con la robustez financiera como la gestión de pasivos realizada en el periodo, los precios de los instrumentos de deuda en los mercados secundarios mostraron mejoras en relación con niveles relativos a años anteriores.

Conjuntamente, con la aplicación en Entel de las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la sociedad incorporó mayores herramientas de banca electrónica a sus operaciones financieras regulares, permitiendo avanzar en agilidad y oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos de pago. Asimismo, se continúa avanzando en la operación conjunta de ciertas funciones financieras de Chile y Perú generando economías de ámbito y escala.

Durante el 2022, la Sociedad continuó desarrollando actividades tendientes a mantener informada, a la comunidad financiera sobre las operaciones y Resultados de la Compañía. Esto implicó mantener una permanente cobertura de información a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo, todo con el propósito de actualizar sobre los principales aspectos relevantes que permitan dar una adecuada evaluación de la compañía.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Factores de riesgo

Riesgos comunes a toda la industria

RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Evolución Tecnológica	La evolución de la tecnología, hace necesaria la revisión permanente de los proyectos de inversión de manera que estén alineados en satisfacer las necesidades de conectividad de los mercados. Estos cambios ocurren tanto por la modificación en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de las nuevas formas de conectarse.	La inversión en nuevas tecnología puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en los inicio de las inversiones pudiendo ocurrir que no se cumplan necesariamente las estimaciones iniciales de rentabilidad estimada.	El riesgo de evolución tecnológica es inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los mercados donde participa ENTEL, por lo que se considera un elemento crítico de su competitividad el permanecer en la vanguardia del desarrollo tecnológico en conectividad, gestionando activamente el riesgo tecnológico.
Regulatorio	Los servicios de telecomunicaciones en Chile se rigen principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y normativa técnica complementaria. Dichos cuerpos legales y normativos establecen como principio general un régimen de Libre Competencia en el cual se otorgan concesiones a través de normas preestablecidas y objetivas.	Las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, nuevas Leyes complementarias, nuevas normativas sectoriales, o recomendaciones u obligaciones de los órganos de competencia, pueden generar oportunidades y riesgos en el desarrollo comercial de la compañía, como también pueden afectar el despliegue de la infraestructura o afectar las condiciones de competencia en el mercado.	Participar activamente en la discusión legislativa, normativa sectorial, en las instancias pertinentes, y en las revisiones al mercado que realizan los órganos de competencia, permite a la compañía preparase para los nuevos escenarios sectoriales, adaptándose a la nueva regulación, minimizando los riesgos y buscando generar oportunidades que le permitan mantener su posición en los diferentes mercados en que participa o desplegar nuevos servicios.
RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ENTEL			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Tipo de Cambio	Los pasivos de Entel están denominados mayoritariamente en moneda extranjera como consecuencia de créditos bancarios y bonos emitidos en los mercados internacionales de deuda. Adicionalmente parte de los proveedores de Entel generan obligaciones por pagar en moneda extranjera.	Fluctuación de pasivos que fluctúan diariamente su valor como consecuencia del cambio en la cotización de las paridades con su respectivo impacto económico medido en los estados financieros.	Para cubrir estas volatilidades, Entel opera contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (derivados de cobertura), tal que el balance quede inmunizado ante estas variaciones, eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio.
Tasa de Interés	Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés, lo que genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros. Sin embargo en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta.	Potencial fluctuación del gasto financiero cubierta a través de una Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, que busca asegurar un nivel de cobertura del gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.	Con el propósito de cumplir con los objetivos antes señalados, se contratan seguros de tasa de interés mediante la suscripción de contratos de permuta financiera (Cross Currency Swap, FRA, etc.) tal que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas en tasa variable tales como la LIBO, TAB, Cámara, etc
Crédito	Corresponde al riesgo de crédito relacionado con los saldos en bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas en conformidad con políticas dictadas para mantener el capital invertido.	Producto de situaciones de mercado existe la posibilidad de que alguna de las contrapartes en un contrato financiero, tal como inversiones, derivados financieros o caja, sea incapaz de cumplir las obligaciones contraídas	Con el propósito de disminuir el riesgo existen políticas que diversifican el riesgo mediante: límites preestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución, riesgo de la institución en que se invierte y riesgo de los instrumentos en que se invierte. Los riesgos de las cuentas por cobrar originadas en operaciones comerciales, están cubiertos por las políticas de deterioro de cuentas por cobrar. Para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel puede anticiparse a los futuros vencimientos buscando la alternativa de mercado que pueda proveer oportunamente los fondos.
RIESGOS COMUNES A TODA LA INDUSTRIA			
Riesgo	**Descripción**	**Impacto**	**Administración**
Liquidez	Con el fin de minimizar el riesgo, se mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, que permite a la empresa cumplir a cabalidad con los compromisos de pagos en el corto y mediano plazo.	Posibilidad que la Sociedad se vea impactada por el incumpliendo del servicio de las deuda.	El cobro de las cuentas a clientes, es monitoreado diariamente de manera de detectar las principales desviaciones que pudiesen existir con respecto al flujo de ingreso esperado. Por otra parte la Compañía gestiona activamente las cuentas por pagar a proveedores de insumos y servicios de deuda permitiendo cumplir puntualmente con todos los compromisos y optimizando diariamente los excedentes de caja.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Seguros Comprometidos

Durante el año 2022 la Sociedad renovó oportunamente las pólizas de seguros que habitualmente existen para el Sector de telecomunicaciones tanto para la Sociedad Matriz como para todas sus filiales en Chile y en Perú. Durante el 2022 los riesgos asegurables se mantuvieron cubiertos mediante polizas de seguros tanto para la sociedad matriz como para filiales en Chile y Perú. Estas coberturas responden por eventuales siniestros que pudiesen afectar a los bienes físicos, sus beneficios asociados o a terceras partes, como consecuencia de la operación. Con ello se busca disminuir los posibles impactos en los resultados y en el patrimonio por efecto de eventos adversos. Además, Entel ha continuado implementando estrictas políticas de control y mitigación de riesgos a través de actualización y mejoras de procedimientos enfocados tanto en prevenir como acotar la extensión de un siniestro, así como la disminución de los tiempos de recuperación y reposición de la materia dañada o el servicio comprometido. La mitigación de riesgos se ha reforzado con planes de inversión en infraestructura incrementando la redundancia y resiliencia de la Red. Las pérdidas máximas probables son actualizadas permanentemente en función de las evoluciones de los negocios de la Sociedad.

La política corporativa de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros de las empresas del grupo ENTEL, evitando transferir eventos de impactos menos significativos, de manera de establecer un equilibrio económico adecuado entre los costos de un siniestro con aquellos de las primas. Asimismo, el Programa Regional ampara a las Sociedades del Grupo ante eventuales responsabilidades civiles frente a terceros a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de las actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han ajustado los límites de algunas de éstas, para estar en concordancia con los riesgos a los cuales se expone, en especial los de carácter climático, sociales y demandas de un entorno en permanente evolución.

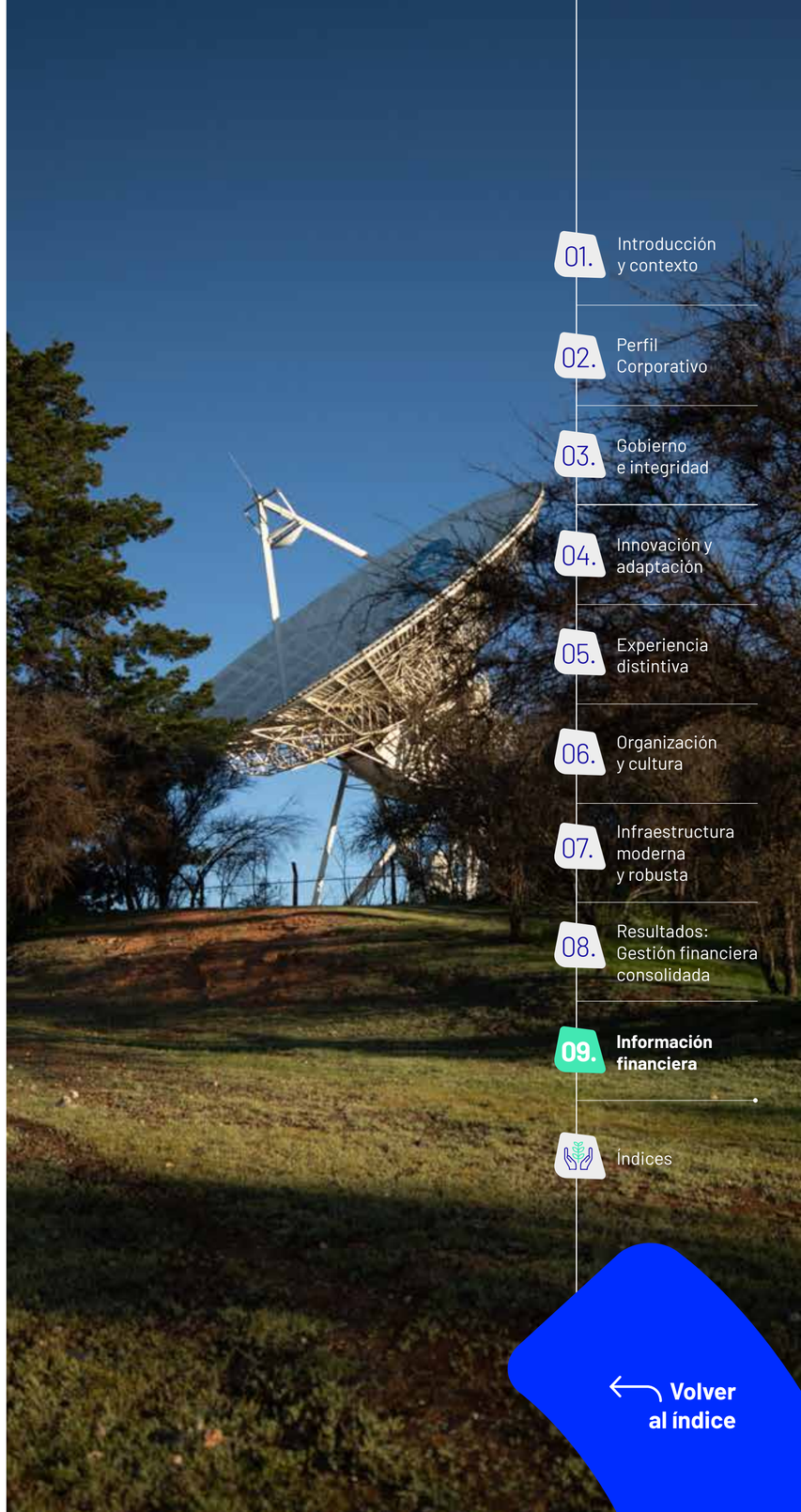
Los seguros que dan cobertura a los riesgos que pueden ser de mayor concurrencia y que podrían resultar ser más significativos en pérdidas se suscriben a través de un Programa Regional que aprovecha las ventajas ofrecidas por el mercado asegurador dado el mayor volumen asegurable y la diversificación de riesgos en la Región, lo que se ha extendido a diferentes coberturas vigentes.

La Sociedad tiene suscrita Primas según los seguros que normalmente se aceptan para las empresas del sector telecomunicaciones. Las siguientes son las principales Coberturas:

- Bienes Físicos y el Perjuicios por Paralización, respecto de bienes propios y de bienes de terceros bajo cuidado, custodia y control.
- Responsabilidad Civil cubriendo potenciales demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.
- Responsabilidad Civil de Datos y riesgo cibernético.
- Coberturas misceláneas entre las que se encuentran los seguros de transporte, accidentes personales. Adicionalmente se gestionan dos Programas de Seguros implementados para Contratistas y Franquicias. Además, se cuenta con otros seguros como seguros de viaje en caso de traslados para trabajadores y ejecutivos a otros países, seguros sobre algunas cuentas incobrables, y seguros de vida y reembolsos gastos médicos para trabajadores

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.



01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices
Volver al índice

Información Societaria

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Hecho Esencial	Fecha	Asunto
1	11-02-22	Recepción de ofertas vinculantes para la eventual enajenación de los activos que componen la línea de negocios de Data Centers de ENTEL en Chile y Perú.
2	17-02-22	Se informá que Entel encargó a un banco de inversión el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de los servicios de Data Centers. Se pone término al carácter de reservado del Hechos Esencial N°1
3	15-03-22	"Comunica que encargó al banco de inversión BNP Paribas el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de su infraestructura de fibra óptica. A esta fecha se han recibido expresiones de interés de terceros, las cuales están siendo analizadas, lo que eventualmente podría derivar en un proceso que implique la enajenación total o parcial de dichos activos, así como la prestación de servicios entre las partes, junto con otros posibles acuerdos comerciales (una "Posible Transacción"). A la fecha, salvo por lo indicado en la presente comunicación, ENTEL no ha tomado decisión alguna respecto a una Posible Transacción"
4	15-03-22	Comunica que a través de Bank of America ha recibido ofertas para los servicios de Data Centers y que a esta fecha se encuentra negociando una posible transacción.
5	18-03-22	informa que con fecha 17 de marzo de 2022 ha firmado con sociedades relacionadas a Equinix, Inc. - EQIX en NASDAQ - (en adelante "Equinix") un acuerdo marco de compraventa la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile. Precio UF 18.580.000, (US$736 millones), UF 16.722.000 corresponden a los activos de Chile y UF 1.858.000 a los activos de Perú. Utilidad consolidada de la Compañía, esperada, antes de impuestos es de $544 mil millones aproximadamente.
6	04-04-22	Citación a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A. a para día 19 de abril de 2022 a las 12:00 hrs. Materias propias de Junta Ordinaria. Propone pago de dividendo definitivo de $200. por acción.
7	20-04-22	Comunica aprobación de todas las materias de Junta de Accionistas de 19 de abril.
8	02-05-22	Se informa que se ha materializado la compraventa de la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile. Se informa que estan pendiente condiciones para el cierre en perú. Informa que se ha recibido el pago del precio de la compraventa por los activos de Chile, ascendente a un total de UF 16.722.000, equivalente a aproximadamente US$633 millones. Se informa que el impacto esperado de la Transacción en la utilidad consolidada de la Compañía antes de impuestos es de $540 mil millones de pesos aproximadamente, de los cuales $483 mil millones de pesos corresponden a Chile y $57 mil millones de pesos a Perú. Los resultados de Perú se materializarán una vez cumplidas las condiciones de cierre.
9	11-05-22	CItación a Junta Extraordinaria de Accionistas de Entel S.A. para día 23 de mayo de 2022 a las 09:00 hrs. Materia: Proponer (1) Aprobar la distribución de dividendos eventual con cargo a utilidades acumuladas de $470 por acción, equivalente a $141.948.043.110.- y (2) Informar del Pago de dividendo provisorio de $470 por accion, con cargo a utilidades del ejercicio, ascendente a $141.948.043.110.- Ambos pagaderos el 31 de mayo de 2022.
10	2 3 - 0 5 - 22	Informa que en Junta Extraordinaria de Accionistas de esta fecha se acordó distribuir un dividendo eventual con cargo a utilidades acumuladas, de $470.- por acción, equivalente a $141.948.043.110.- que representa un 27,76% de las utilidades acumuladas de la Sociedad al 31 de marzo de 2022
11	21-10-22	Actualiza información de hecho esencial de 15/03/2022 informa que se encuentra negociando Posible Transacción con operador de infraestructura de fibra de reconocido prestigio (en adelante el "Operador") y en particular, la enajenación en favor del Operador de sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para prestar servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, así como un acuerdo para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red del Operador, junto con otros contratos complementarios a éstos. La Posible Transacción y sus términos aún están siendo negociados, y de concretarse, ésta se encontrará sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones y garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones y en particular, a la aprobación de la operación de concentración que conlleva la Posible Transacción por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE").
12	22-10-22	Informa que ENTEL ha firmado con InfraCo SpA (sociedad del giro de la construcción, operación y marketing de infraestructura de red de fibra para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones, que opera bajo el nombre de fantasía "OnNet Fibra", controlada en un 60% por KKR Alameda Aggregator Partners L.P. sociedad cuyo control indirecto radica en KKR & Co. Inc., y donde Telefónica Chile S.A. es dueña del restante 40% de la propiedad, en adelante "KKR – OnNet") un acuerdo marco de compraventa de activos para enajenar en favor de tal consorcio sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile (el "Acuerdo Marco de Compraventa de Activos") que contempla aproximadamente 1,2 millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, el que a su vez incluye un acuerdo para la suscripción de un contrato para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red de KKR - OnNet ("Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica") con una cobertura conjunta de aproximadamente 3,9 millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, una vez aprobada la Transacción y realizadas ciertas integraciones operacionales, y de 4,3 millones a 2024, así como otros contratos complementarios tales como un Acuerdo de O&M, un Contrato de Housing, un Contrato de Apoyos, un Contrato de Ductos y Cámaras y un Transition Services Agreement (TSA), en adelante la operación y los contratos individualizados, la "Transacción". El monto total de la Transacción ascenderá a un total de UF 10,03 millones, equivalente a US$ 358 millones aproximadamente. Dicho monto total de la Transacción comprende el pago total del precio acordado en el Acuerdo Marco de Compraventa de Activos y los pagos correspondientes por el Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica. La Transacción se encuentra sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones y garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones y en particular, a la aprobación de la operación de concentración que conlleva la Transacción por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"). Asimismo, se hace presente que con posterioridad a la firma del Acuerdo Marco de Compraventa de Activos, una vez obtenida la aprobación de la FNE, se verificarán cierres parciales y se suscribirá, en el primero de ellos, el Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica en los términos y condiciones ya acordados y, en los cierres siguientes, los demás documentos en base a los cuales se encuentra estructurada la Transacción. Dichos cierres se encuentran sujetos al cumplimiento de ciertas condiciones suspensivas habituales para este tipo de operaciones, incluyendo la autorización ya indicada por parte de la FNE, lo que se estima ocurrirá dentro del primer semestre del año 2023. En cada cierre parcial se devengarán pagos de un porcentaje del monto total de la Transacción. En lo que se refiere al desarrollo de la estrategia de fibra al Hogar en Perú, la Compañía continuará analizando las distintas alternativas para el mejor desarrollo del negocio de fibra al Hogar de la Compañía en dicho país.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Declaración de responsabilidad

Suscripción de la memoria y declaración jurada de veracidad. En conformidad a la Norma de Carácter General No 30 de fecha 10 de noviembre de 1989 y Norma de Carácter General No 283 de fecha 5 de noviembre de 2010 y Norma de Carácter General No 461 de noviembre de 2021, todas de la Comisión para el Mercado Financiero, la presente Memoria y todos sus contenidos, incluida la materialidad de la compañía, son suscritos por la mayoría absoluta de los miembros del Directorio y por el Gerente General de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., quienes bajo juramento, se declaran responsables respecto de la veracidad de la información contenida en la presente Memoria integrada anual 2022.

Nota

Los Estados Financieros de la Compañía están disponibles en:

- **Nuestra web** Ver
- **Comision para el Mercado Financiero** Ver

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Razón Social: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - RUT: 92.580.000-7

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe, referido al 31 de diciembre de 2022, de acuerdo al siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Estados Financieros		x
Notas Explicativas a los estados financieros		x
Análisis Razonado		x
Resumen de Hechos Relevantes del período		x
Nota: Marcar con una "X" donde corresponde		

Nombre	Cargo	R.U.T	FIRMA
Juan José Hurtado Vicuña	Presidente	5.715.251-6	
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	6.069.087-1	
Richard Büchi Buc	Director Titular	6.149.585-1	
Andrés Echeverría Salas	Director Titular	9.669.081-9	
Enrique Gundermann Wylie	Director Titular	9.900.567-K	
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director Titular	5.543.624-K	
Bernardo Matte Larraín	Director Titular	6.598.728-7	
Patricio Parodi Gil	Director Titular	8.661.203-8	
Jorge Salvatierra Pacheco	Director Titular	6.557.615-5	
Antonio Büchi Buc	Gerente General	9.989.661-2	

Fecha: 25 de enero de 2023

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 25 de enero de 2023

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales, que comprende el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

PwC Chile, Av. Andrés Bello 2711 - piso 5, Las Condes – Santiago, Chile
RUT: 81.513.400-1 | Teléfono: (56 2) 2940 0000 | www.pwc.cl

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales al 31 de diciembre de 2022, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

Otros asuntos

Los estados financieros de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales por el año terminado al 31 de diciembre de 2021 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 26 de enero de 2022.

DocuSigned by:
6FFCA6E397DF4DC...

Héctor Cabrera M.
RUT: 13.184.400-K

PricewaterhouseCoopers

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2022 y 2021

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2022 M$	31-12-2021 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	186.542.396	108.604.768
Otros Activos Financieros Corrientes	6	167.147.402	326.830.155
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	108.416.636	92.976.300
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	645.453.025	620.457.323
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	696.046	210.440
Inventarios	10	120.441.247	121.126.311
Activos por Impuestos Corrientes	11	130.243.560	24.843.836
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		1.358.940.312	1.295.049.133
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	125.706.283	-
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		**1.484.646.595**	**1.295.049.133**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	268.795.778	397.088.066
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	77.274.714	98.554.901
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	12.634.870	8.678.034
Activos Intangibles	12	389.794.734	388.041.277
Plusvalía	13	47.331.130	47.251.140
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.017.214.172	2.049.999.322
Derechos de Usos por Arriendos	28	472.818.691	442.122.455
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	1.593.767	640.498
Activos por Impuestos Diferidos	15	823.241.988	743.533.811
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		**4.110.699.844**	**4.175.909.504**
TOTAL ACTIVOS		**5.595.346.439**	**5.470.958.637**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación
Al 31 de Diciembre del 2022 y 2021

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2022 M$	31-12-2021 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	275.135.592	196.857.268
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	109.048.285	102.983.454
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	694.816.615	746.239.147
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	813.773	607.794
Otras Provisiones	18	2.111.012	1.539.643
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	15.177.415	57.204.467
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	34.917.378	51.739.943
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		**1.132.020.070**	**1.157.171.716**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.945.802.091	1.935.510.606
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	500.043.082	486.102.565
Otras Provisiones No Corrientes	18	47.636.807	40.770.581
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	379.612.964	315.986.031
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	17.094.154	14.731.566
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	18.621.495	17.640.205
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		**2.908.810.593**	**2.810.741.554**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		653.958.559	549.179.854
Otras Reservas		25.710.602	79.018.898
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.554.515.776	1.503.045.367
Participaciones No Controladoras		-	-
PATRIMONIO TOTAL		**1.554.515.776**	**1.503.045.367**
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		**5.595.346.439**	**5.470.958.637**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS Y OTROS RESULTADOS INTEGRALES
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2022 y 2021

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2022 31-12-2022 M$	01-01-2021 31-12-2021 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.540.682.904	2.408.809.597
Otros Ingresos	22	52.062.685	30.500.293
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(296.125.852)	(257.334.487)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(518.018.762)	(466.882.184)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(106.577.967)	(98.585.660)
Otros Gastos	24	(1.459.378.315)	(1.342.942.385)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	544.963.983	20.809.511
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**757.608.676**	**294.374.685**
Ingresos Financieros	25	26.563.887	4.919.952
Costos Financieros	25	(113.696.383)	(113.951.133)
Diferencias de Cambio	27	(350.491)	250.185
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(130.374.245)	(66.963.329)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**539.751.444**	**118.630.360**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(82.964.112)	(43.655.049)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**456.787.332**	**74.975.311**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**456.787.332**	**74.975.311**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		456.787.332	74.975.311
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		456.787.332	74.975.311
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		1.512,46	248,25
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		1.512,46	248,25

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS Y OTROS RESULTADOS INTEGRALES, continuación
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2022 y 2021

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2022 31-12-2022 M$	01-01-2021 31-12-2021 M$
Ganancia (Pérdida)	**456.787.332**	**74.975.311**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	(831.455)	2.846.107
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	83.263.449	97.687.828
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	(184.505.011)	132.066.385
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	224.493	(768.449)
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	(1.276.125)	(26.049.241)
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	49.816.353	(35.657.924)
Otro Resultado Integral	**(53.308.296)**	**170.124.706**
Resultado Integral	**403.479.036**	**245.100.017**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	403.479.036	245.100.017
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**403.479.036**	**245.100.017**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Al 31 de Diciembre del 2022 y 2021

	Capital Emitido	Otras Reservas			Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
		Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias			
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2022	**874.846.615**	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**549.179.854**	**1.503.045.367**	**-**	**1.503.045.367**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	456.787.332	456.787.332	-	456.787.332
Otro Resultado Integral	-	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	-	(53.308.296)	-	(53.308.296)
Resultado Integral		**(606.962)**	**81.987.324**	**(134.688.658)**			**403.479.036**		**403.479.036**
Dividendos	-	-	-	-	-	(352.008.627)	(352.008.627)	-	(352.008.627)
Total Cambios en Patrimonio	-	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	104.778.705	51.470.409	-	51.470.409
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2022	**874.846.615**	**(3.849.412)**	**151.992.834**	**(61.667.939)**	**(60.764.881)**	**653.958.559**	**1.554.515.776**	**-**	**1.554.515.776**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2021	**874.846.615**	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**724.749.620**	**1.508.490.427**	**-**	**1.508.490.427**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	74.975.311	74.975.311	-	74.975.311
Otro Resultado Integral	-	2.077.658	71.638.587	96.408.461	-	-	170.124.706	-	170.124.706
Resultado Integral		**2.077.658**	**71.638.587**	**96.408.461**			**245.100.017**		**245.100.017**
Dividendos	-	-	-	-	-	(250.545.077)	(250.545.077)	-	(250.545.077)
Total Cambios en Patrimonio	-	2.077.658	71.638.587	96.408.461	-	(175.569.766)	(5.445.060)	-	(5.445.060)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2021	**874.846.615**	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**549.179.854**	**1.503.045.367**	**-**	**1.503.045.367**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2022 y 2021

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2022 31-12-2022 M$	01-01-2021 31-12-2021 M$
Importes Cobrados de Clientes		2.878.859.206	2.658.932.073
Pagos a Proveedores		(1.751.875.790)	(1.746.165.583)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(297.428.069)	(261.905.286)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(111.729.716)	(129.530.887)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		35.005.797	18.829.174
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		(162.133.038)	31.681.634
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**590.698.390**	**571.841.125**
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		609.501.777	44.563.586
Importes Procedentes de la Venta de Intangibles		-	7.652.715
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(596.641.654)	(305.004.114)
Compras de Activos Intangibles		-	(100.844.643)
Intereses Recibidos		26.563.887	3.451.137
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		121.892.013	139.525.125
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**161.316.023**	**(210.656.194)**
Importes Procedentes de Préstamos, Bono de Largo Plazo		-	627.295.067
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		244.729.545	110.551.916
Pagos de Préstamos		(341.900.102)	(718.712.876)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(113.469.413)	(96.740.586)
Dividendos Pagados		(374.267.095)	(253.366.851)
Intereses Pagados		(107.881.512)	(148.370.217)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		22.521.106	19.468.497
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	**(670.267.471)**	**(459.875.050)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		81.746.942	(98.690.119)
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		(3.809.314)	4.813.650
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Período		108.604.768	202.481.237
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Período	5	**186.542.396**	**108.604.768**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

1. INFORMACION CORPORATIVA

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2022 alcanzó a 11.967 personas y presentó un promedio, para el período anual, de 11.818. A igual período del 2021 alcanzó a 12.246 y un promedio de 12.000.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

2. BASES DE PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS.

a) Declaración de cumplimiento

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2022 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 25 de enero de 2023.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2022. Las cuales no tienen un potencial efecto en los estados financieros del Grupo.

Pronunciamientos contables (que afectan al Grupo), con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2023:

- Enmiendas a la NIC 1 "Presentación de estados financieros" y NIC 8 "Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores", publicada en febrero de 2021. Las modificaciones tienen como objetivo mejorar las revelaciones de políticas contables y ayudar a los usuarios de los estados financieros a distinguir entre cambios en las estimaciones contables y cambios en las políticas contables. Obligatoria para períodos iniciados a partir del 1 de enero de 2023.
- Modificación de la NIC 12 - Impuestos diferidos relacionados con activos y pasivos que surgen de una sola transacción. Estas modificaciones requieren que las empresas reconozcan impuestos diferidos sobre transacciones que, en el reconocimiento inicial, dan lugar a montos iguales de diferencias temporarias imponibles y deducibles. Obligatoria para períodos iniciados a partir del 1 de enero de 2023.
- Enmienda a la NIC 1 "Presentación de estados financieros" sobre clasificación de pasivos ". Esta enmienda, aclara que los pasivos se clasificarán como corrientes o no corrientes dependiendo de los derechos que existan al cierre del período de reporte. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los eventos posteriores a la fecha del informe (por ejemplo, la recepción de una renuncia o un incumplimiento del pacto). La enmienda también aclara lo que significa la NIC 1 cuando se refiere a la "liquidación" de un pasivo. La enmienda deberá aplicarse retrospectivamente de acuerdo con NIC 8. Obligatoria para períodos iniciados a partir del 1 de enero de 2024.
- Enmienda a la NIC 1 "Pasivos no corrientes con covenants", la modificación tiene como objetivo mejorar la información que una entidad entrega cuando los plazos de pago de sus pasivos pueden ser diferidos dependiendo del cumplimiento de covenants dentro de los doce meses posteriores a la fecha de emisión de los estados financieros. Obligatoria para períodos iniciados a partir del 1 de enero de 2024.
- Enmiendas a la IFRS 16 "Arrendamientos" sobre ventas con arrendamiento posterior, la que explica como una entidad debe reconocer los derechos por uso del activo y como las ganancias o pérdidas producto de la venta y arrendamiento posterior deben ser reconocidas en los estados financieros. Obligatoria para períodos iniciados a partir del 1 de enero de 2024.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La Administración estima que dichas enmiendas no deberían tener un efecto significativo en sus estados financieros.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.
- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.
d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada ejercicio. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Vida útil y valores residuales (sin valor residual) de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de perdida proyectada en nota 8.
- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables

Durante los ejercicios cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente.

Para una adecuada comparabilidad en los estados financieros, ciertas partidas a diciembre 2021 de activos y pasivos por impuestos diferidos se han reclasificado entre ellas.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio de cada mes en que se producen. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión, como también la resultante por los préstamos que son designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2022			31.12.2021
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES SpA.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	91,420	8,580	100,000	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088124-2	EPH 1 S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	SOC.DE TELECOMUNICACIONES INSTABEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	28,005	71,995	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

.

		Cambio de Cierre	
		31.12.2022	31.12.2021
		$	$
Dólar Estadounidense	USD	855,86	844,69
Euro	EUR	915,95	955,64
Unidad de Fomento	UF	35.110,98	30.991,74
Nuevos Soles Peruanos	PEN	224,38	211,88

c) Instrumentos financieros

- Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

También se clasifican en esta categoría las inversiones en instrumentos de capital en otras sociedades en las cuales la participación que se posee no califica para tener control o influencia significativa sobre estas.

- Activos y pasivos financieros al costo amortizado
Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

- Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos, obligaciones con tenedores de bonos, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.
- Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo de adquisición y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

El costo de los inventarios comprende todos los costos relacionados con la adquisición de los mismos, así como otros en que se hayan incurrido para darle su condición y ubicación actual.

Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales, en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f) Deterioro

- Activos financieros no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay evidencia de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

El cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se basa en análisis de datos históricos observables, del comportamiento de la cartera vencida, e incorpora variables de mercado relevantes, para estimar el comportamiento futuro de la cartera. El Grupo aplica el método simplificado de acuerdo a la NIIF 9, en donde la provisión es siempre registrada en referencia a las pérdidas esperadas sobre la vida del activo. Se realiza un análisis tanto retrospectivo, monitoreando el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar, como prospectivo del comportamiento de los clientes, diferenciando tanto por los diferentes segmentos a los que pertenecen, como a los diferentes productos que posee contratados con la compañía.

Para determinar la fecha a cubrir, se utiliza como regla general, los siguientes criterios:

1. Fecha en la cual “deja de ser cliente”
2. La curva de recupero se hace asíntota
3. Homologación conceptual de la política, según importancia Relativa del Segmento.
4. De existir diferencias relevantes entre 1° y 2° regla, se retroalimenta la tasa, con el recupero de los meses posteriores.

Con esta política se establece el cubrir la probabilidad de no pago de la cartera desde el momento en que se provisionan los ingresos, reflejando así fielmente el riesgo de crédito intrínseco de la misma. Este modelo finalmente entrega una tasa para determinar las provisiones de incobrabilidad acorde con la presente política.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

- Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.

Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

g) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen

los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

h) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.
La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

i) Arrendamientos

El Grupo, en concordancia con la NIIF 16, reconoce como activos por derechos de usos los contratos que califican de arrendamientos, primando los conceptos de identificación del bien arrendado que con lleva el control para dirigir su uso y a recibir sus beneficios. Este activo se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda. También se activa los índices de reajustabilidad como es el caso de la variación de la UF que aplica a la mayoría de los contratos en Chile.

Al inicio de la transacción y en las renovaciones, se evalúan las condiciones críticas del contrato como periodicidad de los pagos, monto y plazos. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones de este, se generan los respectivos activos y obligaciones.

El activo por derechos de uso se genera al momento en que el bien está disponible para su uso, se deprecia al menor plazo entre el remanente de duración del contrato o la vida útil del bien respectivo.

Los contratos con duración igual o menor a un año, o de baja materialidad se les aplica la exención de reconocimiento. Los intereses asociados a las obligaciones por arriendos se imputan a gastos financieros.

Las transacciones que implican una venta de un bien y posterior arriendo, como primer paso se le aplica la NIIF 15 para determinar si efectivamente se configura una venta, control del bien en manos del comprador. De ser así, se origina un resultado en venta de activo fijo que se determina como la diferencia entre el valor a recibir, el activo por derechos de uso menos el costo del activo vendido y la obligación. De acuerdo con la NIIF 16.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

j) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios. Las licencias y concesiones son amortizadas linealmente, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

k) Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición, estableciendo el valor razonable de los activos y pasivos identificados de la sociedad adquirida, registrando los eventuales mayores valores pagados por la adquisición como plusvalía. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

l) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda, aplicando criterio de la factibilidad en su utilización. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m) Beneficios a los empleados

- Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)

La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continúo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.

Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

Adicionalmente también se reconocen bajo esta modalidad ciertos beneficios para trabajadores suscritos a convenios colectivos con la empresa.

- Beneficios por terminación

Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

- Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

n) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:

- Ofertas agregadas - Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.
Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.
El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

- Venta de Equipos - Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente. A su valor presente descontando los intereses por financiamiento por aquellas ventas cuyos plazos de pagos son superiores a un año.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

- Ingresos por cargos de conexión - Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.
El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de renuncia (“churn”) o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

- Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados.

Se exceptúan del procedimiento anterior las campañas puntuales destinadas a la introducción de nuevos productos o al relanzamiento de alguno, en la medida que tengan duraciones inferiores a tres meses y no representen más del 1% de las ventas de los últimos 12 meses.

Entre estos programas se encuentran los créditos por llamadas, descuentos en productos, beneficios por cumplimiento de metas y la acumulación de puntos canjeables, de productos o servicios propios o proveídos por terceros.
En los casos en que se ejercen cláusulas de prescripción o resolutorias de los beneficios, los respectivos saldos no utilizados son traspasados a ingresos.

Los procedimientos anteriores sólo son aplicados si es posible realizar estimaciones confiables de los beneficios que serán impetrados por los clientes.

- Descuentos por ventas - Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

- Ventas por cuenta de terceros - En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

- Prepago de servicios móviles – Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

- Prestaciones en curso al cierre contable - Las prestaciones de servicio cuyas obligaciones de desempeño se reconocen a lo largo del tiempo, son reconocidos como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la estructuración de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

p) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos. Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q) Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r) Información financiera por segmentos

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

s) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

u) Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v) Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.
El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar/vender según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward a dólar aplicable y la cantidad en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para ciertas fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos de tasas existentes más cercanas al plazo buscado. Este procedimiento (interpolación) se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (Libor o SOFR) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Otras Inversiones.

En el caso de inversiones que se hayan hecho vía compra de acciones (ya sea de primera emisión o bien una transacción secundaria), se tomará como valor del activo el costo histórico de la inversión, esto por los primeros 12 meses desde la fecha de inversión, a menos que ocurra un nuevo evento de financiamiento o de transacción real de relevancia efectuada (compra-venta de acciones de la empresa - no considera transacciones asociadas a Employee Stock Option Pool - ESOP), en cuyo caso la valorización será la definida por dicha transacción ya que este sería considerado el valor justo, al

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

ser valor real al que se está transando el activo y se mantendrá por periodo de 12 meses siguientes en caso de no haber nuevas transacciones. Adicionalmente, se realizará una revisión semestral del estado de la empresa para ajustar la valorización en aquellos casos donde algún indicador pueda generar un cambio de valor importante para la empresa. Una vez transcurridos 12 meses desde que haya transcurrido una valorización de acuerdo con lo definido anteriormente, este valor se ajustará al cierre del ejercicio correspondiente con la metodología de Valor Patrimonial Proporcional.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2022 Nivel 2 M$	31.12.2021 Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**470.860.697**	**130.446.456**
Ganacias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado (1)	(39.910.279)	232.157.658
Ganacias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio (2)	(184.505.011)	132.066.385
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el período (3)	(26.044.491)	(23.809.802)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	(250.459.781)	340.414.241
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**220.400.916**	**470.860.697**

(1) El detalle de estos efectos se puede ver, principalmente, en las Notas 25 y 27.
(2) Ver Otros Resultados Integrales o Nota 21.
(3) Forman parte de rubro Otras Entradas (Salidas) de Efectivo, del Flujo de Actividades de Financiamiento.

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2022, en M$	Nota	A valor razonable: Con cambio en resultados	A valor razonable: Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	171.918.693	-	CLP/USD/PEN	171.918.693	171.918.693
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		72.522	310.486.344		-	USD	310.558.866	310.558.866
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	125.384.314	-	CLP	125.384.314	125.384.314
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	658.087.895	-	CLP/USD/PEN	658.087.895	658.087.895
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	696.046	-	CLP	696.046	696.046
Otras Inversiones	7	855.089	-	-	-	CLP	855.089	855.089
Total Activos		**927.611**	**310.486.344**	**956.086.948**			**1.267.500.903**	**1.267.500.903**
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	187.842.472		187.842.472	177.963.693
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.942.937.261		1.942.937.261	1.785.508.720
Derivados		4.411.898	85.746.052	-	-		90.157.950	90.157.950
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	694.816.615		694.816.615	694.816.615
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	813.773		813.773	813.773
Total Pasivos		**4.411.898**	**85.746.052**		**2.826.410.121**		**2.916.568.071**	**2.749.260.751**

31-Diciembre del 2021, en M$	Nota	A valor razonable: Con cambio en resultados	A valor razonable: Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	44.383.002	-	CLP/USD/PEN	44.383.002	44.383.002
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		2.126.451	474.515.443		-	USD	476.641.894	476.641.894
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	247.276.327	-	CLP	247.276.327	247.276.327
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	629.135.357	-	CLP/USD/PEN	629.135.357	629.135.357
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	210.440	-	CLP	210.440	210.440
Otras Inversiones	7	508.788	-	-	-	CLP	508.788	508.788
Total Activos		**2.635.239**	**474.515.443**	**921.005.126**			**1.398.155.808**	**1.398.155.808**
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	144.829.033		144.829.033	109.652.106
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.981.757.644		1.981.757.644	2.027.388.883
Derivados		4.458.742	1.322.455	-	-		5.781.197	5.781.197
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	746.239.147		746.239.147	746.239.147
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	607.794		607.794	607.794
Total Pasivos		**4.458.742**	**1.322.455**		**2.873.433.618**		**2.879.214.815**	**2.889.669.127**

ORI – Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implicó cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Efectivo en Caja	100.766	153.966
Saldos en Bancos	14.506.366	64.052.153
Depósitos a Plazo < = 90 Días	169.021.795	42.420.792
Fondos Mutuos de Renta Fija	2.896.898	1.962.210
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	16.571	15.647
Total	**186.542.396**	**108.604.768**
Total por tipo de moneda		
CLP	131.427.651	63.444.953
USD	13.764.520	24.805.805
PEN	41.250.607	20.319.232
EUR	99.618	34.778
Total	**186.542.396**	**108.604.768**

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso, así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

El control sobre los flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, se efectúa a nivel agregado separando los negocios por Chile y Perú.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado "Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos".

Al 31 de diciembre del 2022 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente (sobregiro) en Chile, no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M$ 158.000.000.

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores 90 días, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2022 M$
Banco Bice (Chile)	CLP	04-11-2022	09-01-2023	66	6.000.000	57	107.160	6.107.160
BCI (Chile)	USD	23-11-2022	03-01-2023	41	4.108.128	38	21.335	4.129.463
BCI (Chile)	USD	29-11-2022	10-01-2023	42	1.626.134	32	7.227	1.633.361
BCI (Chile)	USD	06-12-2022	17-01-2023	42	1.797.306	25	6.103	1.803.409
BCI (Chile)	USD	29-11-2022	17-01-2023	49	941.446	32	4.184	945.630
Banco BTG (Chile)	CLP	12-12-2022	10-02-2023	60	14.114.000	19	88.048	14.202.048
Banco HSBC (Chile)	USD	27-12-2022	10-01-2023	14	1.711.720	4	1.371	1.713.091
Banco Scotiabank (Chile)	CLP	27-12-2022	27-01-2023	31	10.000.000	4	12.800	10.012.800
Banco Scotiabank (Chile)	CLP	30-12-2022	27-01-2023	28	16.163.000	1	5.118	16.168.118
Banco Consorcio (Chile)	CLP	03-11-2022	27-01-2023	85	10.946.000	58	203.158	11.149.158
Banco Consorcio (Chile)	CLP	25-11-2022	20-01-2023	56	15.456.000	36	178.053	15.634.053
Banco de Chile	CLP	23-11-2022	20-02-2023	89	10.889.000	38	128.272	11.017.272
Banco de Chile	USD	20-12-2022	24-01-2023	35	1.198.204	11	2.069	1.200.273
Banco Security (Chile)	CLP	30-11-2022	20-02-2023	82	14.214.000	31	139.534	14.353.534
Banco Itau (Chile)	CLP	21-12-2022	27-01-2023	37	6.445.000	10	20.517	6.465.517
Banco Santander (Chile)	CLP	19-12-2022	24-02-2023	67	7.818.000	12	30.647	7.848.647
Banco Santander (Chile)	CLP	16-11-2022	20-01-2023	65	11.486.000	45	167.121	11.653.121
Banco Continental (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	1.458.470	4	983	1.459.453
Banco Continental (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	852.644	1	138	852.782
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	3.141.320	4	2.499	3.143.819
Banco de Crédito (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	9.603.464	1	1.847	9.605.311
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-2022	16-01-2023	16	673.140	-	-	673.140
Banco Interbank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	5.789.004	8	9.311	5.798.315
Banco Interbank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	605.826	8	974	606.800
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	516.074	4	436	516.510
Banco Interbank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	1.121.900	1	234	1.122.134
Banco Interbank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	538.512	1	112	538.624
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	605.826	4	512	606.338
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	2.804.753	8	4.685	2.809.438
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	31-12-2022	16-01-2023	16	762.892	-	-	762.892
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	1.795.040	1	361	1.795.401
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	28-12-2022	03-01-2023	6	2.692.560	3	1.623	2.694.183
Totales					**167.875.363**		**1.146.432**	**169.021.795**

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2021 M$
Banco Consorcio (Chile)	CLP	15-12-2021	21-02-2022	68	8.000.000	16	20.480	8.020.480
BCI (Chile)	USD	21-12-2021	03-01-2022	13	3.125.353	10	148	3.125.501
BCI (Chile)	USD	28-12-2021	24-01-2022	27	3.378.760	3	56	3.378.816
BCI (Chile)	USD	28-12-2021	17-01-2022	20	3.378.760	3	56	3.378.816
Banco de Crédito (Perú)	USD	31-12-2021	06-01-2022	6	1.094.890	-	-	1.094.890
Banco Continental (Perú)	USD	27-12-2021	05-01-2022	9	252.667	4	2	252.669
Banco Interbank (Perú)	USD	27-12-2021	06-01-2022	10	336.889	4	7	336.896
Bnaco Scotiabank (Perú)	USD	27-12-2021	06-01-2022	10	421.112	4	5	421.117
Bnaco Scotiabank (Perú)	USD	31-12-2021	06-01-2022	6	7.580.007	-	-	7.580.007
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-2021	06-01-2022	6	5.297.000	-	-	5.297.000
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-2021	05-01-2022	5	423.760	-	-	423.760
Banco Continental (Perú)	PEN	31-12-2021	06-01-2022	6	1.864.544	-	-	1.864.544
Banco Continental (Perú)	PEN	31-12-2021	05-01-2022	5	2.118.800	-	-	2.118.800
Banco Interbank (Perú)	PEN	31-12-2021	05-01-2022	5	508.512	-	-	508.512
Banco Interbank (Perú)	PEN	31-12-2021	05-01-2022	5	2.457.808	-	-	2.457.808
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	31-12-2021	06-01-2022	6	2.161.176	-	-	2.161.176
Totales					**42.400.038**		**20.754**	**42.420.792**

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son las siguientes:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2022 M$
Banco Estado FM	30-12-2022	03-01-2023	CLP	Fondo Solvente Serie I	396.000	396.493	396.124
Banco BCI FM	30-12-2022	03-01-2023	CLP	BCI Competitivo Serie E	2.500.000	2.503.097	2.500.774
Totales					**2.896.000**		**2.896.898**

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2021 M$
Estado FM	30-12-2021	03-01-2022	CLP	Fondo Solvente Serie 1	1.260.000	1.260.539	1.260.135
Estado FM	30-12-2021	03-01-2022	CLP	Fondo Solvente Serie 1	702.000	702.300	702.075
Totales					**1.962.000**		**1.962.210**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Conforme a las políticas de inversiones financieras establecidas por la Sociedad, la totalidad de las operaciones han sido suscritas solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Corrientes		
Derivados - No Cobertura	72.522	2.126.451
Derivados - Cobertura	41.690.566	77.427.377
Depósitos a Plazo > 90 Días	125.384.314	247.276.327
Subtotal Corrientes	**167.147.402**	**326.830.155**
No Corriente		
Derivados - Cobertura	268.795.778	397.088.066
Subtotal No Corrientes	**268.795.778**	**397.088.066**
Total Otros Activos Financieros	**435.943.180**	**723.918.221**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a) Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por USD 1.654 millones a tasas fijas anuales en dólares del 4,875%, 4,75% y 3,05%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 9,7 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 767.238.170, ambas a tasas anuales promedio de UF+4,03% y de CLP+6,57%, respectivamente.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado (no designados de cobertura). Se incluyen por este concepto, los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 204 millones, en un total de M$ 26.907.895 y 673 millones de Nuevos Soles (M$ 150.910.292).

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local y su detalle es el siguiente:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2022 M$
BCI	CLP	22-12-2022	01-09-2023	253	6.680.000	9	19.038	6.699.038
Banco BTG	CLP	22-12-2022	05-05-2023	134	11.000.000	9	32.670	11.032.670
Banco Consorcio	CLP	13-12-2022	17-03-2023	94	11.000.000	18	64.020	11.064.020
Banco Santander	CLP	16-12-2022	21-04-2023	126	10.912.000	15	53.469	10.965.469
Banco Santander	UF	19-07-2022	17-03-2023	241	10.543.344	165	24.162	10.567.506
Banco Santander	UF	05-07-2022	03-01-2023	182	12.708.830	179	29.068	12.737.898
Banco Scotiabank	UF	18-08-2022	17-04-2023	242	10.437.330	135	78.280	10.515.610
Banco Security	UF	03-05-2022	03-02-2023	276	17.426.366	242	117.144	17.543.510
Banco Itau	UF	30-08-2022	29-05-2023	272	16.610.095	123	104.990	16.715.085
Banco de Chile	UF	03-05-2022	03-03-2023	304	17.426.366	242	117.142	17.543.508
Totales					**124.744.331**		**639.983**	**125.384.314**

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2021 M$
Banco de Chile	CLP	16-06-2021	07-01-2022	205	14.000.000	198	55.440	14.055.440
Banco BCI	CLP	30-06-2021	14-01-2022	198	11.400.000	184	48.944	11.448.944
Banco BCI	CLP	06-07-2021	11-02-2022	220	14.000.000	178	74.760	14.074.760
Banco BCI	CLP	14-07-2021	25-02-2022	226	14.500.000	170	106.817	14.606.817
Banco Bice	CLP	02-09-2021	14-04-2022	224	14.500.000	120	110.200	14.610.200
Banco BTG	CLP	30-07-2021	18-03-2022	231	14.500.000	154	119.093	14.619.093
Banco Consorcio	CLP	11-08-2021	25-03-2022	226	14.000.000	142	106.027	14.106.027
Banco Consorcio	CLP	15-12-2021	21-03-2022	96	8.000.000	16	21.333	8.021.333
Banco Estado	CLP	22-12-2021	22-04-2022	121	14.000.000	9	350	14.000.350
Banco HSBC	CLP	30-08-2021	08-04-2022	221	7.000.000	123	63.140	7.063.140
Banco Itau	CLP	17-12-2021	22-04-2022	126	14.000.000	14	28.093	14.028.093
Banco Santander	CLP	16-06-2021	28-01-2022	226	14.000.000	198	73.920	14.073.920
Banco Santander	CLP	16-06-2021	04-02-2022	233	13.000.000	198	71.214	13.071.214
Banco Santander	CLP	07-07-2021	18-02-2022	226	14.000.000	177	82.600	14.082.600
Banco Santander	CLP	19-07-2021	04-03-2022	228	14.500.000	165	111.650	14.611.650
Banco Santander	CLP	22-07-2021	11-03-2022	232	14.500.000	162	109.620	14.609.620
Banco Security	CLP	30-08-2021	08-04-2022	221	7.500.000	123	55.350	7.555.350
Banco Security	CLP	17-12-2021	29-04-2022	133	14.000.000	14	29.335	14.029.335
Banco Scotiabank	CLP	11-08-2021	01-04-2022	233	14.500.000	142	108.441	14.608.441
Totales					**245.900.000**		**1.376.327**	**247.276.327**

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Gastos Pagados Anticipados				
Mantenciones, Soporte	16.330.071	9.666.534	-	-
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	11.274.191	10.814.444	3.957.580	3.193.453
Seguros	1.750.560	865.180	-	-
Arriendos de Capacidades	729.675	350.399	276.357	305.542
Publicidad	258.587	734.966	-	-
Otros	3.922.859	2.322.846	-	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	61.046.133	56.784.885	7.918.505	7.415.348
Remanente de IVA Crédito Fiscal	13.104.560	11.437.046	64.267.183	87.131.770
Otras Inversiones	-	-	855.089	508.788
Total	**108.416.636**	**92.976.300**	**77.274.714**	**98.554.901**

La categoría activos por contratos con clientes la conforman los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses, que coincide con la duración promedio de los contratos con estos.

Para ambos períodos anuales, el efecto de estos cargos diferidos en resultado ascendió a M$ 89.649.159 y M$ 84.412.730, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Los remanentes de crédito fiscal se originaron principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

Respecto a Otras Inversiones, esta corresponde a CLIN Fondo de Inversión Privado que es un fondo de capital de riesgo administrado por Inversiones Innovadoras S.A. Su movimiento es el siguiente:

	01.01.2022	Aportes	Valorización a Mercado	31.12.2022
CLIN Fondo de Inversión Privado	508.788	205.728	140.573	855.089

	31.12.2020	Aportes	Valorización a Mercado	31.12.2021
CLIN Fondo de Inversión Privado	345.427	184.821	(21.460)	508.788

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	616.038.796	598.788.008
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	8.419.494	6.081.918
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	20.994.735	15.587.397
Total	**645.453.025**	**620.457.323**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	1.691.984	2.004.791
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	8.035.482	5.425.441
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	2.907.404	1.247.802
Total	**12.634.870**	**8.678.034**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	859.152.849	785.411.197
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	8.419.494	6.081.918
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	21.077.395	15.668.865
Total	**888.649.738**	**807.161.980**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	1.785.321	2.118.056
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	8.035.482	5.425.441
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	2.907.404	1.247.802
Total	**12.728.207**	**8.791.299**

Formando parte de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 243.207.390 y M$ 186.736.454, a cada uno de los períodos, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M$ 146.369.762 y M$ 99.725.369, corresponden a clientes por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M$ 16.212.849 y M$ 19.522.970 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Los saldos de clientes se presentan descontados de intereses por financiamiento por M$ 23.418.030 y M$ 15.182.825, respectivamente.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 152.148.755 y M$ 121.244.926, para ambos períodos, respectivamente.

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M$ 860.938.170 y M$ 787.529.253, presentan el siguiente detalle:

31-dic.-2022

Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada N° de clientes	Cartera no Repactada Saldos brutos M$	Cartera Repactada N° de clientes	Cartera Repactada Saldos brutos M$	Total Cartera bruta M$
Al día	4.076.722	584.041.429	69	158.417	584.199.846
Entre 1 y 30 días	955.216	41.810.371	16	36.393	41.846.764
Entre 31 y 60 días	392.513	15.605.434	12	21.922	15.627.356
Entre 61 y 90 días	334.400	14.990.233	11	4.328	14.994.561
Entre 91 y 120 días	301.090	14.614.659	7	22.555	14.637.214
Entre 121 y 150 días	284.106	14.047.738	19	2.647	14.050.385
Entre 151 y 180 días	279.030	20.801.086	11	18.673	20.819.759
Entre 181 y 210 días	273.323	11.474.960	14	82.123	11.557.083
Entre 211 y 250 días	339.451	14.358.001	24	14.261	14.372.262
Más de 250 días	2.689.784	111.503.727	199.972	17.329.213	128.832.940
Total	**9.925.635**	**843.247.638**	**200.155**	**17.690.532**	**860.938.170**

31-dic.-2021

Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada N° de clientes	Cartera no Repactada Saldos brutos M$	Cartera Repactada N° de clientes	Cartera Repactada Saldos brutos M$	Total Cartera bruta M$
Al día	3.593.827	579.520.760	932	753.225	580.273.985
Entre 1 y 30 días	897.718	43.232.643	1.289	167.605	43.400.248
Entre 31 y 60 días	297.190	20.286.272	1.289	56.395	20.342.667
Entre 61 y 90 días	273.003	12.752.883	1.678	23.505	12.776.388
Entre 91 y 120 días	255.993	10.608.316	19.466	172.533	10.780.849
Entre 121 y 150 días	260.131	7.390.985	16.017	117.406	7.508.391
Entre 151 y 180 días	273.710	7.852.710	5.620	130.706	7.983.416
Entre 181 y 210 días	241.650	6.618.949	7.330	181.740	6.800.689
Entre 211 y 250 días	327.337	7.376.357	10.772	379.451	7.755.808
Más de 250 días	2.289.327	73.019.924	157.998	16.886.888	89.906.812
Total	**8.709.886**	**768.659.799**	**222.391**	**18.869.454**	**787.529.253**

b) A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	31-dic.-2022		31-dic.-2021	
	N° de Clientes	Saldos brutos M$	N° de Clientes	Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.290	10.000.911	9.291	10.419.855
Documentos por cobrar en cobranza judicial	475	2.872.596	584	3.001.670
Total	**9.765**	**12.873.507**	**9.875**	**13.421.525**

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Saldo Inicial	186.736.454	152.385.488
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	100.192.511	87.390.270
Baja de activos financieros deteriorados	(49.293.615)	(60.356.036)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	5.572.040	7.316.732
Total	**243.207.390**	**186.736.454**

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, la pérdida esperada se determina a partir de la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera como de información prospectiva existente, originando así porcentajes de incobrabilidad por tramos.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 30% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. La sociedad ha tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

d) Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a “segmento personas-servicios móviles”. Cabe señalar que en este segmento se incluye el 82% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2022.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación “segmento personas-servicios móviles”, se incluye detalle para “todos los otros segmentos”. Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas, Corporaciones, Mayoristas y Otros Negocios, como también el 18% del saldo de las cuentas por cobrar de “Telefonía Móvil Perú”.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic.-2022

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	394.986.138	35.383.650	-	-	15.532.511	504.597	-	-	-	-	410.518.649	35.888.247	374.630.402
Entre 1 y 30 días	18.625.031	2.072.454	-	-	2.337.710	377.279	-	-	-	-	20.962.741	2.449.733	18.513.008
Entre 31 y 60 días	8.569.976	1.793.575	-	-	290.138	209.557	-	-	-	-	8.860.114	2.003.132	6.856.982
Entre 61 y 90 días	11.271.374	2.049.718	-	-	252.172	213.672	-	-	-	-	11.523.546	2.263.390	9.260.156
Entre 91 y 120 días	12.386.881	3.050.375	128	128	247.374	224.825	-	-	-	-	12.634.383	3.275.328	9.359.055
Entre 121 y 150 días	12.253.670	12.132.821	5	5	235.932	222.717	-	-	-	-	12.489.607	12.355.543	134.064
Entre 151 y 180 días	19.153.817	19.076.822	337	337	235.691	228.466	-	-	-	-	19.389.845	19.305.625	84.220
Entre 181 y 210 días	10.280.279	10.280.279	132	132	244.246	242.171	-	-	-	-	10.524.657	10.522.582	2.075
Entre 211 y 250 días	13.087.753	13.087.753	87	87	348.324	348.324	-	-	-	-	13.436.164	13.436.164	-
Más de 250 días	99.944.482	99.944.482	11.774.118	11.774.118	552.995	552.995	810.616	810.616	-	-	113.082.211	113.082.211	-
Total	**600.559.401**	**198.871.929**	**11.774.807**	**11.774.807**	**20.277.093**	**3.124.603**	**810.616**	**810.616**	**-**	**-**	**633.421.917**	**214.581.955**	**418.839.962**

31-dic.-2022

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	92.397.153	3.653.493	67.454	67.454	78.439.766	889.650	90.963	72.215	2.685.861	10.974	173.681.197	4.693.786	168.987.411
Entre 1 y 30 días	11.632.043	678.043	10.165	10.165	5.892.477	754.810	26.228	22.753	3.323.110	23.923	20.884.023	1.489.694	19.394.329
Entre 31 y 60 días	4.870.194	682.901	2.566	2.566	1.694.150	511.450	19.356	11.239	180.976	133	6.767.242	1.208.289	5.558.953
Entre 61 y 90 días	1.394.746	258.263	3.708	3.708	1.915.996	691.599	620	620	155.945	40	3.471.015	954.230	2.516.785
Entre 91 y 120 días	1.290.486	614.960	4.976	4.976	672.409	297.032	17.451	11.566	17.509	91	2.002.831	928.625	1.074.206
Entre 121 y 150 días	816.442	694.125	1.077	1.077	662.740	468.284	1.565	1.565	78.954	374	1.560.778	1.165.425	395.353
Entre 151 y 180 días	736.136	648.053	17.626	17.626	661.190	414.104	710	710	14.252	113	1.429.914	1.080.606	349.308
Entre 181 y 210 días	588.316	564.374	80.917	80.917	362.119	229.925	1.074	1.074	-	-	1.032.426	876.290	156.136
Entre 211 y 250 días	770.898	770.897	10.680	10.680	151.026	120.391	3.494	3.494	-	-	936.098	905.462	30.636
Más de 250 días	7.243.896	7.243.896	3.756.639	3.756.639	3.647.986	3.334.282	987.840	987.840	114.368	371	15.750.729	15.323.028	427.701
Total	**121.740.310**	**15.809.005**	**3.955.808**	**3.955.808**	**94.099.859**	**7.711.527**	**1.149.301**	**1.113.076**	**6.570.975**	**36.019**	**227.516.253**	**28.625.435**	**198.890.818**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic.-2021

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	390.252.765	21.229.226	61	61	9.417.209	326.282	-	-	-	-	399.670.035	21.555.569	378.114.466
Entre 1 y 30 días	16.992.812	3.323.747	1.142	1.142	3.113.691	184.856	-	-	-	-	20.107.645	3.509.745	16.597.900
Entre 31 y 60 días	6.796.153	2.298.545	3.284	3.284	279.684	68.986	-	-	-	-	7.079.121	2.370.815	4.708.306
Entre 61 y 90 días	6.049.278	2.165.997	7.739	7.739	261.287	90.887	-	-	-	-	6.318.304	2.264.623	4.053.681
Entre 91 y 120 días	5.464.113	5.308.372	13.907	13.907	247.046	111.866	-	-	-	-	5.725.066	5.434.145	290.921
Entre 121 y 150 días	4.906.511	4.800.472	88.340	88.340	244.108	123.349	-	-	-	-	5.238.959	5.012.161	226.798
Entre 151 y 180 días	5.259.837	5.166.451	120.892	120.892	264.637	146.298	-	-	-	-	5.645.366	5.433.641	211.725
Entre 181 y 210 días	4.221.672	4.221.672	160.424	160.424	315.914	209.384	-	-	-	-	4.698.010	4.591.480	106.530
Entre 211 y 250 días	5.659.264	5.659.264	353.652	353.652	592.862	260.385	-	-	-	-	6.405.778	6.273.301	132.477
Más de 250 días	53.098.991	53.098.991	10.660.030	10.660.030	939.703	939.703	989.976	989.976	-	-	65.688.700	65.688.700	-
Total	**498.701.396**	**107.272.737**	**11.409.471**	**11.409.471**	**15.476.141**	**2.461.996**	**989.976**	**989.976**	**-**	**-**	**526.576.984**	**122.134.180**	**404.442.804**

31-dic.-2021

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al día	114.171.966	5.344.023	335.513	335.513	63.562.102	713.847	417.652	187.660	2.116.717	4.046	180.603.950	6.585.089	174.018.861
Entre 1 y 30 días	15.588.211	13.481.645	66.103	66.103	6.606.911	617.752	100.360	52.482	931.018	686	23.292.603	14.218.668	9.073.935
Entre 31 y 60 días	8.458.160	6.941.498	48.530	48.530	4.548.469	561.445	4.581	2.660	203.806	1.141	13.263.546	7.555.274	5.708.272
Entre 61 y 90 días	4.505.095	3.647.399	14.656	14.656	1.853.349	357.701	1.111	736	83.873	5.767	6.458.084	4.026.259	2.431.825
Entre 91 y 120 días	3.710.449	3.333.613	157.871	157.871	1.151.738	235.618	755	501	34.970	70	5.055.783	3.727.673	1.328.110
Entre 121 y 150 días	1.424.068	1.285.871	8.914	8.914	743.051	198.810	20.152	20.152	73.247	90	2.269.432	1.513.837	755.595
Entre 151 y 180 días	1.475.949	1.339.990	9.814	9.814	800.364	260.362	-	-	51.923	1	2.338.050	1.630.167	707.883
Entre 181 y 210 días	1.367.178	1.300.986	21.317	21.317	714.184	298.616	-	-	-	-	2.102.679	1.620.919	481.760
Entre 211 y 250 días	851.239	851.239	25.799	25.799	472.992	253.324	-	-	-	-	1.350.030	1.130.362	219.668
Más de 250 días	12.896.722	12.896.722	3.595.763	3.595.763	5.828.168	4.460.270	1.641.116	1.641.116	256.343	155	24.218.112	22.594.026	1.624.086
Total	**164.449.037**	**50.442.986**	**4.284.280**	**4.284.280**	**86.281.328**	**7.957.745**	**2.185.727**	**1.905.307**	**3.751.897**	**11.956**	**260.952.269**	**64.602.274**	**196.349.995**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

9. CUENTAS POR COBRAR Y TRANSACCIONES CON ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Inversiones Altel Ltda. (Rut 76.242.520-3), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación. A su vez, Altel Ltda., es controlada directa e indirectamente en un 99,99% por Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8).

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente 31.12.2022 M$	Corriente 31.12.2021 M$
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Chile	Director en Común	CLP	3.363	3.701
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	49.949	27.670
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	107.364	-
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Chile	Director en Común	CLP	122.348	-
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	207.782	14.622
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	21.391	17.852
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	19.793
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	78.446	49.511
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	61.515	67.732
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	43.888	9.559
Total					**696.046**	**210.440**

b) Cuentas por pagar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente 31.12.2022 M$	Corriente 31.12.2021 M$
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Chile	Director en Común	CLP	584.417	465.055
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	27.994	40.824
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Chile	Director en Común	CLP	29.176	-
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	484	858
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	16.215	14.719
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	96.076	57.705
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	58.484	28.633
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	927	-
Total					**813.773**	**607.794**

Sólo se reportan saldos de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones (transacciones), proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	Sociedad	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2022 Monto M$	31.12.2022 Efecto en resultado (Cargo) / Abono	31.12.2021 Monto M$	31.12.2021 Efecto en resultado (Cargo) / Abono
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Director en Común	Servicios Prestados	52.017	52.017	54.016	54.016
			Servicios Recibidos	1.884.629	(1.884.629)	1.973.853	(1.973.853)
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	152.836	152.836	135.932	135.932
			Servicios Recibidos	262.644	(262.644)	350.386	(350.386)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.103.780	1.103.780	-	-
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	1.076.820	1.076.820	-	-
96.505.760-9	Colbún S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	730.297	730.297	552.743	552.743
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	234.693	234.693	386.527	386.527
			Servicios Recibidos	43.694	(43.694)	45.575	(45.575)
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	42.057	42.057	95.285	95.285
			Servicios Recibidos	508.673	(508.673)	496.227	(496.227)
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	339.118	339.118	313.207	313.207
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	501.156	501.156	539.380	539.380
			Servicios Recibidos	529.305	(529.305)	337.567	(337.567)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	351.948	351.948	295.235	295.235
Total					**1.355.777**		**(831.283)**

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con auspicios, publicidad, arriendos y seguros complementarios de salud.

d) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M$ 594.565 y M$ 525.753, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 7.056.529 y M$ 5.097.443, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 2.841.650 y M$ 2.473.140 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 8 y 11 en cada período.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	110.187.193	112.257.785
Trabajo en Curso	1.119.448	-
Otros Inventarios	9.134.606	8.868.526
Total	**120.441.247**	**121.126.311**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 573.373.070 y M$ 569.377.688, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los períodos respectivos, se han cargado a resultados M$ 1.475.292 y M$ 1.987.264, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M$ 3.145.132 y M$ 3.225.243, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

Los inventarios están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

11. ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo por sus resultados (para aquellas sociedades con renta líquida posita), se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 112.592.065 y M$ 9.544.716, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	112.592.065	9.544.716	-	-
Pago Provisional por Utilidades Absorbidas	101	4.172.775	-	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	17.651.394	11.126.345	1.593.767	640.498
Total	**130.243.560**	**24.843.836**	**1.593.767**	**640.498**

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 15.177.415 y M$ 57.204.467, a cada uno de los respectivos períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

El pago provisional por utilidades absorbidas corresponde al derecho que tienen las sociedades con pérdidas tributarias y que perciban dividendos, pudiendo solicitar la devolución de los impuestos asociados al dividendo percibido.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

12. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**389.794.734**	**388.041.277**
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	389.794.734	388.041.277
Activos Intangibles Identificables, Neto	389.794.734	388.041.277
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	1.297.674	1.746.242
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	388.497.060	386.295.035
Total Activos Intangibles, Bruto	**541.171.585**	**525.157.852**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	541.171.585	525.157.852
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	502.143.675	486.129.942
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(151.376.851)**	**(137.116.575)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(151.376.851)	(137.116.575)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(37.730.236)	(37.281.668)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(113.646.615)	(99.834.907)

Al 31 de diciembre del 2022 y 2021, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	1.294.074	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	24
- Servidumbres	3.600	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 40
Total	**1.297.674**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3,5 GHz (Licitación 5G)	96.730.217	Estado de Chile	360	345
- Concesión Banda 900 MHz	3.934.382	Estado de Chile	480 - 360	333 - 219
- Concesión Banda 700 MHz	5.083.633	Estado de Chile	360	265
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.828.153	Estado de Chile	360	238
- Concesión Banda 700 MHz	185.769.399	Estado de Perú	480	415
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	51.856.297	Estado de Perú	480	281
- Concesion Banda 1900 MHz	35.628.631	Estado de Perú	480	317
- Concesion Banda 2500 MHz	1.332.578	Estado de Perú	156	20
- Concesion Banda 3500 MHz	1.963.772	Estado de Perú	171 - 240	99
- Concesion Banda 2300 MHz	2.072.377	Estado de Perú	216	180
- Otros	1.297.621			
Total	**388.497.060**			

	Valor Neto	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	1.737.757	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	36
- Servidumbres	8.485	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	0 - 52
Total	**1.746.242**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3,5 GHz (Licitación 5G)	100.094.746	Estado de Chile	360	357
- Concesión Banda 900 MHz	4.209.691	Estado de Chile	480 - 360	345 - 231
- Concesión Banda 700 MHz	5.312.970	Estado de Chile	360	277
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.970.749	Estado de Chile	360	250
- Concesión Banda 700 MHz	180.492.756	Estado de Perú	480	427
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	50.509.713	Estado de Perú	480	293
- Concesion Banda 1900 MHz	34.917.375	Estado de Perú	480	329
- Concesion Banda 2500 MHz	2.301.592	Estado de Perú	156	32
- Concesion Banda 3500 MHz	2.076.526	Estado de Perú	171 - 240	0 - 111
- Concesion Banda 2300 MHz	1.283.665	Estado de Perú	216	192
- Otros	2.125.252			
Total	**386.295.035**			

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

A los respectivos períodos anuales, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2022 y 2021, son los siguientes:

Movimientos Año 2022

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**1.746.242**	**386.295.035**	**388.041.277**
Adiciones	-	6.415	6.415
Amortización	(448.568)	(14.092.083)	(14.540.651)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	16.287.693	16.287.693
Saldo Final	**1.297.674**	**388.497.060**	**389.794.734**

Movimientos Año 2021

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**2.189.925**	**278.692.178**	**280.882.103**
Adiciones	-	100.844.643	100.844.643
Amortización	(443.683)	(9.792.753)	(10.236.436)
Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	(3.214.094)	(3.214.094)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	20.026.339	20.026.339
Otros incrementos (decrementos)	-	(261.278)	(261.278)
Saldo Final	**1.746.242**	**386.295.035**	**388.041.277**

En el año 2021 se procedió a castigar contablemente un monto de M$ 3.214.094 relacionado con la devolución al estado de Chile de una porción del espectro mantenido en la banda 900 Mhz.

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

13. PLUSVALIA g

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2021 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2021 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2022 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.256.542	99.315	1.355.857	79.990	1.435.847
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**47.151.825**	**99.315**	**47.251.140**	**79.990**	**47.331.130**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).
Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.
Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d) Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos

son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en una tasa de 10,88% anual (tasa wacc).

A partir del año ocho de estimaciones de flujo neto, se considera una perpetuidad con crecimiento del 4% anual.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

	31.12.2022 MS	31.12.2021 MS
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**2.017.214.172**	**2.049.999.322**
Construcción en Curso, Neto	329.472.872	326.773.327
Terrenos, Neto	10.774.745	12.193.566
Edificios, Neto	79.554.372	101.186.741
Planta y Equipo, Neto	1.390.187.966	1.357.889.695
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	181.643.259	214.883.303
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	14.994.832	25.943.881
Vehículos de Motor, Neto	-	2.381
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	995.803	2.349.203
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	9.590.323	8.777.225
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**7.248.707.046**	**6.896.658.961**
Construcción en Curso, Bruto	329.472.872	326.773.327
Terrenos, Bruto	10.774.745	12.193.566
Edificios, Bruto	260.578.566	284.903.467
Planta y Equipo, Bruto	5.578.292.142	5.236.689.533
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	714.553.420	680.200.308
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	281.864.147	284.566.893
Vehículos de Motor, Bruto	872.836	869.257
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	39.902.169	39.897.399
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	32.396.149	30.565.211
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(5.231.492.874)**	**(4.846.659.639)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(181.024.194)	(183.716.726)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(4.188.104.176)	(3.878.799.838)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(532.910.161)	(465.317.005)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(266.869.315)	(258.623.012)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(872.836)	(866.876)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(38.906.366)	(37.548.196)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(22.805.826)	(21.787.986)

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los movimientos por el año 2022 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**326.773.327**	**12.193.566**	**101.186.741**	**1.357.889.695**	**214.883.303**	**25.943.881**	**2.381**	**2.349.203**	**8.777.225**	**2.049.999.322**
Cambios	Adiciones	287.325.144	-	-	208.683.120	12.891.173	1.700.470	-	-	4.250.928	514.850.835
	Desapropiaciones	(3.241)	(1.687.190)	(16.492.655)	(26.789.521)	(5.106)	(1.346.280)	-	-	(109.344)	(46.433.337)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.839.304)	(332.169.762)	(56.421.725)	(11.077.655)	(2.559)	(1.358.170)	(1.086.146)	(407.955.321)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(5.803.659)	(38.089)	(543.708)	-	-	-	(6.385.456)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.221.840	220.929	418.479	30.344.145	6.653.539	1.331.939	178	-	273.007	40.464.055
	Otros Incrementos (Decrementos)	(285.844.198)	47.440	281.112	158.033.948	3.680.164	986.185	-	4.770	(2.515.347)	(125.325.926)
	Cambios, Total	**2.699.545**	**(1.418.821)**	**(21.632.369)**	**32.298.271**	**(33.240.044)**	**(10.949.049)**	**(2.381)**	**(1.353.400)**	**813.098**	**(32.785.150)**
Saldo Final		**329.472.872**	**10.774.745**	**79.554.372**	**1.390.187.966**	**181.643.259**	**14.994.832**	**-**	**995.803**	**9.590.323**	**2.017.214.172**

Los movimientos por el año 2021 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de La Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**251.373.017**	**11.928.560**	**107.162.180**	**1.345.531.601**	**180.675.228**	**33.122.129**	**17.964**	**4.431.584**	**6.099.583**	**1.940.341.846**
Cambios	Adiciones	254.799.793	-	-	115.440.651	68.413.448	3.203.228	-	26.772	4.588.565	446.462.447
	Desapropiaciones	(27)	-	-	(2.617.058)	(46.866)	(38.497)	-	(31.716)	(81.177)	(2.815.341)
	Gasto por Depreciación	-	-	(6.764.193)	(307.440.874)	(52.590.145)	(12.206.267)	(15.715)	(2.098.744)	(864.763)	(381.980.701)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(7.978.459)	(2.424)	(413)	-	-	-	(7.981.296)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.816.801	265.006	504.553	37.735.906	7.909.510	1.555.910	132	-	363.059	50.150.877
	Otros Incrementos (Decrementos)	(181.206.247)	-	284.201	177.217.928	10.524.552	307.791	-	21.307	(1.328.042)	5.821.490
	Cambios, Total	**75.400.310**	**265.006**	**(5.975.439)**	**12.358.094**	**34.208.075**	**(7.178.248)**	**(15.583)**	**(2.082.381)**	**2.677.642**	**109.657.476**
Saldo Final		**326.773.327**	**12.193.566**	**101.186.741**	**1.357.889.695**	**214.883.303**	**25.943.881**	**2.381**	**2.349.203**	**8.777.225**	**2.049.999.322**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos), información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos anuales del 2022 y 2021, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 7.706.100 y M$ 5.638.967 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro, los que en caso de existir se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2022 y 2021, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	2	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	8
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada período, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 111.964.356 y M$ 151.321.235, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.
El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 2.941.814.662. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla, suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2022 se han ejecutado obras por M$ 76.373.283. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas.

15. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

En Chile, las sociedades anónimas están sujetas al régimen tributario parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2022, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI	Saldo Acumulado de Créditos -SAC A contar del 01.01.2017 Régimen Vigente	Saldo Acumulado de Créditos -SAC Hasta el 31.12.2016 Ex FUT
	M$	M$	M$
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	709.817.954	52.877.300	208.539.583
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	718.783.552	33.405.331	181.536.159
Entel Inversiones SpA.	54.688.542	601.880	7.699.648
Transam Comunicaciones S.A.	18.955.731	6.474.067	907.029
Entel Comercial S.A.	6.016.941	87.176	1.654.929
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.825.178	972.733	420.730
Entel Telefonía Local S.A.	-	686.136	263.958
EPH 1 S.A.	6.879.185	7.506.980	144.232
Will S.A.	27.841.198	9.387.611	-
Entel Internacional SpA	769.567	284.774	-
Entel Servicios Telefónicos S.A.	-	-	897.067
Totales M$	**1.547.577.848**	**112.283.988**	**402.063.335**

b) Impuestos diferidos:
La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2022 Activo M$	31.12.2022 Pasivo M$	Cambios del período en Resultado M$	Cambios del período en ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	48.358.347	171.656.835	(34.379.060)	(4.086.162)
Amortizaciones Intangibles	189.551	49.283.477	(8.629.301)	(1.387.601)
Acumulaciones (o devengos)	35.159.341	3.401.674	1.539.568	(159.705)
Provisiones	35.432.972	-	4.784.129	977.550
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	52.768.358	-	6.201.822	1.205.949
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	1.564.656	125.281	880.071	-
Ingresos/Costos Diferidos	18.247.534	20.255.611	1.006.732	(183.881)
Activos por Derechos de Uso	-	134.436.853	(4.852.075)	(3.875.191)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	177.374.748	-	2.437.656	4.717.639
Pérdidas Fiscales	449.349.812	-	26.733.744	23.059.222
Otros	4.796.669	453.233	421.138	(331.000)
Totales	**823.241.988**	**379.612.964**	**(3.855.576)**	**19.936.820**

Conceptos	31.12.2021 Activo M$	31.12.2021 Pasivo M$	Cambios del período en Resultado M$	Cambios del período en ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	41.393.091	126.226.357	(86.424.625)	(5.749.480)
Amortizaciones Intangibles	514.959	39.591.983	(2.531.812)	(2.097.155)
Acumulaciones (o devengos)	34.945.009	4.567.205	4.151.168	(2.762)
Provisiones	29.671.293	-	1.756.479	347.754
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	45.360.587	-	27.382.256	1.591.168
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	748.850	189.546	(5.755.687)	-
Ingresos/Costos Diferidos	16.200.790	19.031.718	10.236.628	(222.647)
Activos por Derechos de Uso	-	125.709.587	18.173.744	(4.706.479)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	170.219.453	-	(19.852.133)	5.783.539
Pérdidas Fiscales	399.556.846	-	32.102.594	29.133.821
Otros	4.922.933	669.635	(262.822)	(47.874)
Totales	**743.533.811**	**315.986.031**	**(21.024.210)**	**24.029.885**

ORI [1]: Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicarán a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferidos, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras. Los activos no reconocidos, ascienden a M$ 29.944.857 y M$ 30.315.861, a cada uno de los períodos respectivamente.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	81.175.702	32.759.621
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	(2.363.366)	(70.321)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	296.200	(10.058.461)
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**79.108.536**	**22.630.839**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	3.855.576	21.024.210
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**3.855.576**	**21.024.210**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**82.964.112**	**43.655.049**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**145.732.886**	**32.030.195**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(3.818.824)	(943.923)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	39.428.632	72.336.688
Corrección Monetaria Capital Propio	(108.968.584)	(53.953.430)
Gastos no Deducibles Impositivamente	(1.660.072)	-
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	12.000.279	276.922
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	(2.932.713)	121.546
Modificación Deuda Financiera (NIIF 9)	-	(7.141.765)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	3.182.508	928.816
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(62.768.774)**	**11.624.854**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**82.964.112**	**43.655.049**

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Tasa Impositiva Legal	**27%**	**27%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-0,7%	-0,8%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	7,3%	61,0%
Corrección Monetaria Capital Propio	-20,2%	-45,5%
Gastos no Deducibles Impositivamente	-0,3%	-
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	2,2%	0,2%
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	-0,5%	0,1%
Modificación Deuda Financiera (NIIF 9)	-	-6,0%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	0,6%	0,8%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-11,6%**	**9,8%**
Tasa Impositiva Efectiva	**15,4%**	**36,8%**

16. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Corrientes		
Préstamos que Devengan Intereses	90.137.674	47.784.171
Obligaciones con tenedores de Bonos	144.370.756	143.291.900
Derivados - No Cobertura	4.411.898	4.458.742
Derivados - Cobertura	36.215.264	1.322.455
Subtotal Corrientes	**275.135.592**	**196.857.268**
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	97.704.798	97.044.862
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.798.566.505	1.838.465.744
Derivados - Cobertura	49.530.788	-
Subtotal No Corrientes	**1.945.802.091**	**1.935.510.606**
Total Otros Pasivos Financieros	**2.220.937.683**	**2.132.367.874**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2022, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- La filial Entel Perú mantiene un total de 8 créditos tomados durante el 2022 con la banca local por un total de Soles 396 millones a plazos que van entre tres y seis meses. Los créditos, que devengan un rango de tasas entre el 7,6% al 8,36% anual, contemplan amortizaciones mensuales de interés y única de capital.

- Con fecha 11 de mayo de 2020 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 10 millones a un plazo de tres años con el Banco de Crédito del Perú (BCP). Este crédito tiene garantía estatal y forma parte del Programa Perú Reactiva. El crédito, que devenga una tasa del 1,12% anual, contempla amortizaciones iguales y mensuales a partir de junio de 2021.

- Con fecha 20 de diciembre de 2018, Entel S.A., suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KFW) por un monto de USD 80 millones a una tasa de Libo + 1,38% anual. El pago del capital se contempla en 2 amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.

- Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco Estado de Chile por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. Este capital fue parcialmente amortizado en octubre de 2019 por CLP 19.800 millones y en enero de 2020 por CLP 49.200 millones. El capital adeudado por CLP 29.700 millones, contempla una sola amortización en el año 2024 y genera una tasa TAB + 0,62% anual.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes reconocidos a costo amortizado de las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por un Capital de USD 800 millones y contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD+3,05%.

- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021. El Capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales a 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD+4,750%.

- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021. El Capital vigente es de USD 438 millones, con tres vencimientos iguales a 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD+4,875%.

Dichas obligaciones, salvo las colocaciones de bonos en el mercado internacional, se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS
AL 31.12.2022

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES							VALORES CONTABLES						
		Total Deuda MS	Plazos en días				Plazos en años		Total Deuda MS	Plazos en días				Plazos en años	
			0 / 90	91 / 1 año	mas de 1 / 2	mas de 2 / 3	mas de 3 / 4	mas de 4 / 5	más de 5		0 / 90	91 / 1 año	mas de 1 / 2	mas de 2 / 3	mas de 3 / 4	mas de 4 / 5	más de 5
Banco del Estado de Chile	Préstamos	36.482.490	920.700	2.853.250	32.708.540	-	-	-		30.262.834	662.338	-	29.600.496	-	-	-	-
KFW-Ipex Bank GMbh	Préstamos	77.285.502	1.051.852	5.215.466	57.799.913	35.216.071	-	-	-	68.252.461	628.359	-	34.052.151	34.052.151	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	1.443.316	1.443.316	-	-	-	-	-	-	1.443.316	1.443.316	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	18.609.144	18.609.144	-	-	-	-	-	-	18.609.144	18.609.144	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	52.802.818	52.802.818	-	-	-	-	-	-	52.802.818	52.802.818	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	18.223.436	18.223.436	-	-	-	-	-	-	18.223.436	18.223.436	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	13.422.114	13.422.114	-	-	-	-	-	-	13.422.114	13.422.114	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Préstamos	5.833.703	5.833.703	-	-	-	-	-	-	5.833.703	5.833.703	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**203.312.969**	**91.319.729**	**6.020.716**	**70.768.453**	**35.204.071**	-	-	-	**107.562.472**	**90.137.674**	-	**63.652.647**	**34.052.151**	-	-	-
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.764.178.202	29.379.782	167.957.343	173.809.366	280.534.913	267.963.362	20.882.984	825.640.142	1.384.036.345	15.602.012	126.832.842	124.333.757	239.709.943	239.846.395	-	637.891.195
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	697.962.424	3.995.966	13.417.794	15.575.960	15.575.963	15.573.860	15.575.863	618.027.218	558.920.916	1.955.897	-	-	-	-	-	556.965.019
Subtotal		**2.466.010.316**	**33.375.748**	**181.375.135**	**189.385.426**	**295.910.776**	**283.539.222**	**36.458.847**	**1.443.675.360**	**1.942.957.261**	**15.602.012**	**129.760.784**	**124.333.757**	**239.709.943**	**239.846.395**	-	**1.194.856.210**
BCI Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	605.771	-	-	-	-	302.886	302.885	-
BCI Chile	Derivados - Cobertura	33.242.689	1.014.165	2.816.995	3.743.128	3.674.902	3.576.794	3.338.567	14.878.148	14.347.698	1.246.339	-	-	-	-	-	13.261.359
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	477.731	-	-	-	-	238.876	238.875	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.213.461	242.074	260.504	356.236	262.546	91.303	-	-	155.506	155.506	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	10.989.984	883.384	1.525.896	1.742.233	1.974.063	1.278.207	1.742.091	2.703.869	9.288.019	524.537	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	1.600.310	-	-	-	1.600.310	1.600.310	-	-	1.200.155	-	-	-	1.600.310	1.600.309	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	6.914.508	520.118	686.859	911.674	937.815	698.447	626.969	2.632.622	5.017.735	310.725	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.751.745	340.289	376.039	513.401	380.033	135.183	-	-	59.643	52.467	6.176	-	-	-	-	-
Citigroup Global Markets Ltd	Derivados - Cobertura	83.226.984	905.959	34.218.374	34.543.542	1.872.104	1.872.104	1.807.445	7.925.056	63.867.892	566.250	33.333.644	31.985.108	-	-	-	-
Subtotal		**143.639.381**	**3.832.189**	**39.642.667**	**41.812.014**	**9.231.774**	**8.555.068**	**7.795.012**	**32.752.195**	**95.746.152**	**2.895.444**	**33.339.820**	**31.985.108**	**1.600.310**	**2.142.071**	**541.760**	**13.261.359**
Banco Santander - Chile	Derivados - No Cobertura	252.360	252.360	-	-	-	-	-	-	237.420	237.420	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Cobertura	352.090	352.090	-	-	-	-	-	-	317.151	317.151	-	-	-	-	-	-
Itaeu Corpbanca	Derivados - No Cobertura	20.970	20.970	-	-	-	-	-	-	9.828	9.828	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	133.705	133.705	-	-	-	-	-	-	113.455	113.455	-	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	318.350	318.350	-	-	-	-	-	-	287.972	287.972	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	43.540	43.540	-	-	-	-	-	-	42.349	42.349	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Cobertura	1.265.753	130.410	1.135.343	-	-	-	-	-	1.312.251	165.187	1.147.064	-	-	-	-	-
Itaú Chile	Derivados - No Cobertura	1.265.753	130.410	1.135.343	-	-	-	-	-	1.312.251	165.187	1.147.064	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	779.161	138.958	619.302	-	-	-	-	-	725.475	131.134	594.339	-	-	-	-	-
Citibank (Perú)	Derivados - No Cobertura	71.727	71.727	-	-	-	-	-	-	69.870	69.870	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	674.387	674.387	-	-	-	-	-	-	659.934	659.934	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**4.314.997**	**2.668.984**	**1.846.013**	-	-	-	-	-	**4.411.898**	**2.569.542**	**1.842.356**	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	397.943.874	370.716.413	27.227.461	-	-	-	-	-	397.943.874	370.716.413	27.227.461	-	-	-	-	-
TOTALES		**3.213.229.737**	**502.011.063**	**256.359.772**	**301.765.893**	**340.556.425**	**292.093.290**	**44.253.859**	**1.476.427.555**	**2.610.881.557**	**481.921.085**	**191.170.361**	**220.171.512**	**275.362.404**	**241.988.466**	**541.760**	**1.208.117.569**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS
AL 31.12.2021

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES							VALORES CONTABLES							
		Total Deuda M$	Plazo en días				Plazo en años		Total Deuda M$	Plazo en días				Plazo en años		
			0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	más de 5		0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	más de 5
Banco Estado - Chile	Préstamos	54.312.424	412.220	1.337.317	1.749.536	51.813.351	-	-	-	29.795.808	242.385	-	-	29.550.423	-	-	-
Banco Scotiabank - Chile	Préstamos	23.623.485	463.320	23.162.165	-	-	-	-	-	16.531.953	456	16.531.153	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Préstamos	87.121.455	1.000.801	833.158	1.088.803	34.497.331	34.038.473	-	-	71.813.127	70.813	-	-	33.521.992	33.521.992	-	-
Banco de Crédito del Peru	Préstamos	1.355.836	361.378	623.139	361.379	-	-	-	-	1.327.551	-	1.066.556	420.435	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	17.166.274	17.166.274	-	-	-	-	-	-	17.166.274	17.166.274	-	-	-	-	-	-
Banco Scotiabank - Perú	Préstamos	12.767.966	-	12.767.966	-	-	-	-	-	12.767.966	-	12.767.966	-	-	-	-	-
Subtotal		**160.497.419**	**18.667.013**	**38.900.742**	**3.199.719**	**85.710.682**	**34.038.473**	**-**	**-**	**144.829.033**	**17.418.628**	**30.365.543**	**450.435**	**63.072.415**	**33.521.992**	**-**	**-**
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	2.392.620.702	58.874.506	255.810.063	290.264.250	284.249.652	570.399.943	297.330.429	835.412.879	1.485.109.698	15.598.386	126.194.737	122.956.405	122.672.193	236.337.209	236.077.298	625.303.470
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	629.739.650	5.437.123	12.020.147	13.748.491	13.748.494	13.748.494	13.748.494	559.268.410	456.467.866	-	1.706.777	-	-	-	-	454.939.089
Subtotal		**3.022.360.352**	**62.311.629**	**267.830.210**	**304.012.741**	**297.998.126**	**584.148.434**	**311.087.923**	**1.394.751.289**	**1.941.577.564**	**15.598.386**	**127.093.514**	**122.956.405**	**122.672.193**	**236.337.209**	**236.077.298**	**1.120.442.639**
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - Cobertura	1.958.665	507.448	432.667	579.992	397.927	108.151	114.571	-	256.132	256.132	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Cobertura	1.792.024	245.249	306.067	403.307	437.203	310.801	109.097	-	180.729	180.729	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Cobertura	14.803.512	795.808	1.063.882	1.433.488	1.433.981	1.402.794	2.398.311	7.314.188	425.157	425.157	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Cobertura	8.188.412	432.190	771.121	971.407	977.377	897.085	741.800	3.437.032	334.905	334.905	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Cobertura	1.185.661	180.951	1.004.710	265.016	260.562	180.094	49.412	-	125.149	124.529	10.980	-	-	-	-	-
Subtotal		**27.928.274**	**1.904.646**	**2.782.450**	**3.436.208**	**3.066.250**	**2.092.554**	**2.469.494**	**10.751.220**	**1.322.499**	**1.321.479**	**10.980**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Banco Estado - Chile	Derivados - No Cobertura	64.545	13.965	50.580	-	-	-	-	-	21.499	3.775	17.724	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	105.500	105.500	-	-	-	-	-	-	68.625	68.625	-	-	-	-	-	-
Itaú CorpBanca	Derivados - No Cobertura	49.720	49.720	-	-	-	-	-	-	45.613	45.613	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Cobertura	13.240	13.240	-	-	-	-	-	-	4.142	4.142	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	266.075	266.075	-	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.491.268	1.491.268	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	1.718.985	325.235	1.393.750	-	-	-	-	-
Interbank (Perú)	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	110.125	110.125	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Cobertura	-	-	-	-	-	-	-	-	196.097	196.097	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**232.805**	**182.225**	**50.580**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.850.742**	**2.777.215**	**1.411.529**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	435.795.345	419.363.472	16.425.873	-	-	-	-	-	435.795.345	419.363.472	16.425.873	-	-	-	-	-
TOTALES		**3.646.760.203**	**502.471.735**	**325.925.575**	**310.648.668**	**367.375.058**	**421.079.461**	**313.557.417**	**1.405.502.509**	**2.564.153.219**	**456.269.174**	**176.373.439**	**123.406.860**	**185.744.608**	**269.859.201**	**236.077.298**	**1.120.442.639**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2022

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	6,46%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,11%	1,10%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,68%	7,68%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,99%	7,99%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	1,86%	1,12%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,60%	7,60%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,50%	7,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% / 4,88% / 4,08%	4,874% / 4,75% / 3,05%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Citibank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31.12.2021

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco Estado - Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,46%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	Anual diferida	5,06%	Tab CLP 180D + 0,1%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Libor USD 90D + 1,38%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	1,86%	1,12%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	1,95%	1,95%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank - Perú	Perú	PEN	Al Vencimiento	2,40%	2,40%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% / 4,88% / 4,08%	4,874% / 4,75% / 3,05%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,82%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú CorpBanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Interbank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, versus el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 01.01.2022	Flujos de Efectivo Obtención	Flujos de Efectivo Pagos	Cambios Distintos al Efectivo Intereses	Cambios Distintos al Efectivo Fluctuaciones Reajustes	Cambios Distintos al Efectivo Amortización Aumento Gastos	Cambios Distintos al Efectivo Cambios en Valor Razonable	Saldo Final 31.12.2022
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	2.126.586.677	158.580.973	(342.302.253)	86.331.299	95.675.610	5.907.427	-	2.130.779.733
Líneas de Sobregiro	-	86.148.572	(86.201.912)	53.340	-	-	-	-
Derivados	(470.860.697)	39.593.181	(13.548.691)	1.980.212	35.133.317	2.796.751	184.505.011	(220.400.916)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.655.725.980	284.322.726	(442.052.856)	88.364.851	130.808.927	8.704.178	184.505.011	1.910.378.817
Pago de Obligaciones por Arriendos			(134.797.660)					
Pago de Dividendos			(374.267.095)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.472.586)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(670.267.471)**					

	Saldo Inicial 01.01.2021	Flujos de Efectivo Obtención	Flujos de Efectivo Pagos	Cambios Distintos al Efectivo Intereses	Cambios Distintos al Efectivo Fluctuaciones Reajustes	Cambios Distintos al Efectivo Amortización Gastos	Cambios Distintos al Efectivo Cambios en Valor Razonable	Saldo Final 31.12.2021
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	1.869.498.431	654.997.667	(718.700.039)	76.174.228	272.920.534	(28.304.144)	-	2.126.586.677
Líneas de Sobregiro	24.887	82.849.316	(82.932.791)	58.588	-	-	-	-
Derivados	(123.336.956)	23.809.802	(7.109.499)	(1.432.754)	(230.724.905)	-	(132.066.385)	(470.860.697)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.746.186.362	761.656.785	(808.742.329)	74.800.062	42.195.629	(28.304.144)	(132.066.385)	1.655.725.980
Pago de Obligaciones por Arriendos			(116.076.168)					
Pago de Dividendos			(253.366.851)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(43.346.487)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(459.875.050)**					

17. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses asociados a dichas cuentas por pagar:

	30.09.2022 M$	31.12.2021 M$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Corresponsales Extranjeros	958.674	1.122.517
Proveedores Telecomunicaciones	8.224.589	12.765.781
Proveedores Extranjeros	21.185.268	31.205.698
Proveedores Nacionales	591.014.653	606.945.759
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	41.090.426	35.329.960
Dividendos por pagar	316.407	22.574.875
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	32.026.598	36.294.557
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	**694.816.615**	**746.239.147**

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar) es de 90 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-dic.-2022			31-dic.-2021		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	71.433.844	114.849.009	186.282.853	81.687.822	129.818.756	211.506.578
Entre 31 y 60 días	59.209.299	94.705.322	153.914.621	86.223.890	88.629.893	174.853.783
Entre 61 y 90 días	14.440.818	16.078.121	30.518.939	12.835.452	20.167.659	33.003.111
Más de 90 días	3.655.531	23.571.930	27.227.461	8.509	16.413.364	16.421.873
Total	**148.739.492**	**249.204.382**	**397.943.874**	**180.755.673**	**255.029.672**	**435.785.345**

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-2022 %	31-12-2021 %
Huawei del Perú SAC	3,9%	2,5%
Huawei Chile Ltda.	1,5%	2,1%
Samsung Electronics Perú	2,1%	5,8%
Samsung Electronics Chile Ltda.	5,4%	3,3%
Apple Chile Comercial	0,9%	3,0%
ATC Chile S.A.	0,9%	0,0%
Ingram Micro Chile S.A.	1,1%	-
Ericsson Chile S.A.	2,5%	2,8%
Motorola Mobility Inc.	-	1,0%
ZTE Corporation-Perú	-	1,2%
Ingram Micro Perú S.A.C	-	4,9%
Comercial Multiwireless Ltda.	-	1,7%
Stratton Perú S.A.C.	1,4%	-
Equinix Chile SpA	3,4%	-
Otros	76,9%	71,8%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	2.111.012	1.539.643
Total Provisiones, Corriente	**2.111.012**	**1.539.643**
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	47.636.807	40.770.581
Total Provisiones, no Corriente	**47.636.807**	**40.770.581**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M$	M$	M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2022)	**40.770.581**	**1.539.643**	**42.310.224**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	1.863.525	533.588	2.397.113
Incremento por Intereses Devengados	1.984.938	-	1.984.938
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.420.469	37.781	1.458.250
Otro Incremento (Decremento)	1.597.294	-	1.597.294
Cambios en Provisiones , Total	**6.866.226**	**571.369**	**7.437.595**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2022)	**47.636.807**	**2.111.012**	**49.747.819**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración	Otras Provisiones	Total
	M$	M$	M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2021)	**37.718.865**	**1.479.547**	**39.198.412**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	(363.590)	3.690	(359.900)
Provisión Utilizada	(339.531)	-	(339.531)
Reversión de Provisión no Utilizada	(68.734)	-	(68.734)
Incremento por Intereses Devengados	892.968	-	892.968
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.824.842	56.406	1.881.248
Otro Incremento (Decremento)	1.105.761	-	1.105.761
Cambios en Provisiones , Total	**3.051.716**	**60.096**	**3.111.812**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2021)	**40.770.581**	**1.539.643**	**42.310.224**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Ingresos Diferidos				
Servicios Facturados Anticipados	23.125.241	37.741.041	-	-
Tarjetas de Prepago	4.615.657	5.996.237	-	-
Fidelización de Clientes	4.274.504	4.323.506	5.863.598	7.197.472
Traslado de Redes	2.901.976	3.679.159	12.757.784	10.442.633
Otros Pasivos Diferidos	-	-	113	100
Total	**34.917.378**	**51.739.943**	**18.621.495**	**17.640.205**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Los servicios facturados anticipados, corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos por contratos con clientes.

20. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

a) Gastos de personal

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Sueldos y Salarios	214.642.324	189.551.711
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	21.081.971	23.805.832
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	2.060.458	688.867
Beneficios por Terminación	24.565.253	14.481.282
Otros Gastos de Personal	33.775.846	28.806.795
Total	**296.125.852**	**257.334.487**

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración. El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados a cada período, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 17.094.154 y M$ 14.731.566, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	14.731.566	16.071.303
Costo del Servicio Presente	2.060.458	1.155.931
Costo por Intereses de la Obligación	750.473	817.503
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	831.455	(2.846.107)
Contribuciones Pagadas del Plan	(1.279.798)	(467.064)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**17.094.154**	**14.731.566**

Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:

	31.12.2022	31.12.2021
Tasa de Descuento	6,95%	6,80%
Tasa de Incremento Salarial	3,50%	3,00%
Tasa de Rotación	1,6%;1,1%; 0,1%	1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación, que es de aproximadamente 16 años.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía. Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía. Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c) Análisis de sensibilidad, de producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2022	
	M$	M$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	14.454.231	17.818.539
Tasa de Incremento Salarial	17.890.785	14.411.961
Tasa de Rotación	14.393.840	-

21. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales del 2022 y 2021, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

- **Capital.**

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con Derecho a Voto	Capital Suscrito M$	Capital Pagado M$
UNICA	302.017.113	302.017.113	302.017.113	874.846.615	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones. Entre el 01.01.2021 y el 31.12.2022 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones. No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

- **Ganancias (Pérdidas) Acumuladas**.

Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

El Directorio de la Sociedad, celebrado el 7 de noviembre de 2022, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de $ 100 por acción, equivalente a M$ 30.201.711. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 1 de diciembre de 2022.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de mayo de 2022, acordó distribuir un dividendo con cargo a las utilidades acumuladas de $ 470 por acción, equivalente a M$ 141.948.043. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 31 de mayo de 2022.

El Directorio de la Sociedad, celebrado el 11 de mayo de 2022, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de $ 470 por acción, equivalente a M$ 141.948.043. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 31 de mayo de 2022.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de abril de 2022, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2021 de $ 200 por acción, equivalente a M$ 60.403.423. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 28 de abril de 2022.

La Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de octubre de 2021, acordó distribuir un dividendo con cargo a las utilidades acumuladas al 2020 de $ 700 por acción, equivalente a M$ 211.411.979. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 3 de noviembre de 2021.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27 de abril de 2021, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2020 de $ 139 por acción, equivalente a M$ 41.980.379. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 26 de mayo de 2021.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

A su vez la provisión efectuada por dividendo mínimo sobre los resultados del 2021 equivale a $ 74,47 por acción. Valor que se incluye, rebajando, la línea utilidades acumuladas del estado de cambios en el patrimonio.

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

- **Política de dividendos**

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 19 de abril del 2022, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 80% de las utilidades del ejercicio proveniente de las actividades ordinarias, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

- **Otras reservas:**

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos), como también la resultante por los préstamos que se han designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos, ver en conjunto con el estado de cambio en el patrimonio:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2021	**(5.320.108)**	**(1.633.077)**	**(23.387.742)**	**(60.764.881)**	**(91.105.808)**
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	1.209.160	-	-	1.209.160
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	96.478.667	-	-	96.478.667
Impuesto renta	-	(26.049.240)	(35.657.924)	-	(61.707.164)
Impuesto diferido	(768.449)	-	-	-	(768.449)
Cambios en variables actuariales	2.846.107	-	-	-	2.846.107
Valor de Mercado Derivados-CCS	-	-	132.066.385	-	132.066.385
Total Cambios en Patrimonio	2.077.658	71.638.587	96.408.461	-	170.124.706
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2021	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**79.018.898**
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2022	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**79.018.898**
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	78.537.059	-	-	78.537.059
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	4.726.390	-	-	4.726.390
Impuesto renta	-	(1.276.125)	49.816.353	-	48.540.228
Impuesto diferido	224.493	-	-	-	224.493
Cambios en variables actuariales	(831.455)	-	-	-	(831.455)
Valor de Mercado Derivados-CCS	-	-	(184.505.011)	-	(184.505.011)
Total Cambios en Patrimonio	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	(53.308.296)
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2022	**(3.849.412)**	**151.992.834**	**(61.667.939)**	**(60.764.881)**	**25.710.602**

22. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS Y OTROS INGRESOS

a) Ingresos Ordinarios

Los ingresos del Grupo considerando el área geográfica y tipos de servicios, son los siguientes:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Chile	**1.622.972.253**	**1.613.047.117**
Móvil	1.166.819.427	1.169.276.341
Servicios	840.227.199	849.719.220
Equipos	326.592.228	319.557.121
Fijo y TI	394.530.365	383.701.996
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	61.622.461	60.068.780
Perú	**899.480.780**	**781.690.866**
Móvil	863.971.864	752.930.386
Servicios	531.540.864	426.446.309
Equipos	332.431.000	326.484.077
Fijo y TI	26.008.667	20.057.565
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	9.500.249	8.702.915
Call Center y Otros	18.229.871	14.071.614
Total Ingresos Ordinarios	**2.540.682.904**	**2.408.809.597**

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

b) Otros Ingresos

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Intereses de Clientes y Reembolso Gastos de Cobranza	35.447.458	18.808.878
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	5.932.143	4.059.307
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	1.394.207	2.390.398
Otros Ingresos	9.288.877	5.241.710
Total Otros Ingresos	**52.062.685**	**30.500.293**

c) Otras Ganancias (Pérdidas)

El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Ganancia en Venta Data Centers (1)	544.708.577	-
Ganancia en Venta Torres de Telefonía Móvil	-	12.622.184
Ganancia (Pérdida) en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	114.834	464.057
Ganancia (Pérdida) en Venta Intangibles	-	7.744.730
Ganancia (Pérdida) en Valor Razonable Otras Inversiones	140.572	(21.460)
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	**544.963.983**	**20.809.511**

(1) Con fecha 17 de marzo de 2022, Entel S.A, firmó con sociedades relacionadas a Equinix, Inc. - EQIX en NASDAQ - (en adelante "Equinix") un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tales sociedades sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile y Perú; el que también incluyó: (a) un acuerdo de prestación de servicios a largo plazo por el que ENTEL pasaría a ser cliente del negocio de data centers transferido; y (b) un acuerdo temporal de servicios de integración del negocio transferido de ENTEL para el adquirente, en adelante la "Transacción".

La Transacción se encontraba sujeta a condiciones de cierre las que, al 30 de septiembre del presente año, para ambos países, se dieron por cumplidas. Dado lo anterior, se ha materializado la compraventa contemplada en el acuerdo marco de sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de data centers del Grupo.

Los activos traspasados representan un 1,96% del total de propiedades plantas y equipos del Grupo. Respecto a los ingresos del negocio de data center, en el primer trimestre del 2022 representan un 1% del total de los ingresos ordinarios.

Adicionalmente, con fecha 21 de octubre de 2022, Entel ha firmado con InfraCo SpA (sociedad del giro de la construcción, operación y marketing de infraestructura de red de fibra para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones, que opera bajo el nombre de fantasía "OnNet Fibra", un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tal consorcio sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, el que a su vez incluye un acuerdo para la suscripción de un contrato para la prestación de servicios de conectividad para continuar

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red de KKR - OnNet ("Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica").

El monto total de la Transacción ascenderá a un total de UF 10,03 millones, equivalente a US$ 358 millones aproximadamente. Dicho monto total de la Transacción comprende el pago total del precio acordado en el Acuerdo Marco de Compraventa de Activos y los pagos correspondientes por el Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica.

Los activos sujetos a dicha transacción equivalen al 4,73% del total de propiedades, plantas y equipos del Grupo Entel al cierre de los presentes estados financieros.

La Transacción se encuentra sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones y garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones y en particular, a la aprobación de la operación de concentración que conlleva la Transacción por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"), lo que se estima ocurrirá dentro del primer semestre del año 2023.

Al presente cierre anual el costo de dichos activos se presenta en activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta.

23. PÉRDIDAS POR DETERIORO (REVERSIONES), NETO

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	6.385.456	11.195.390
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	100.192.511	87.390.270
Total Pérdidas por Deterioro	**106.577.967**	**98.585.660**

*Ver nota 14. **Ver nota 8 d).

24. OTROS GASTOS

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(84.922.368)	(84.181.766)
Outsourcing y Materiales	(81.453.401)	(68.049.953)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(777.994.942)	(755.442.366)
Arriendos y Mantenciones	(197.060.304)	(154.327.707)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(66.998.140)	(63.864.686)
Servicios Profesionales y Consultoría	(69.077.699)	(61.424.514)
Energía y Otros Consumos	(64.562.590)	(52.922.309)
Otros	(117.308.871)	(102.729.084)
Total Otros Gastos	**(1.459.378.315)**	**(1.342.942.385)**

25. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	26.563.887	3.451.137
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	-	1.468.815
Total Ingreso Financieros	**26.563.887**	**4.919.952**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(10.986.714)	(1.875.991)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(65.215.841)	(67.003.501)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(5.907.427)	(5.376.010)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(2.178.479)	(36.061)
Liquidación Contratos Derivados Cobertura	(2.598.484)	-
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(20.883.507)	(19.688.346)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(750.473)	(817.503)
Gasto por Intereses, Otros	(2.089.332)	(900.059)
Otros Costos Financieros	(3.086.126)	(18.253.662)
Total Costos Financieros	**(113.696.383)**	**(113.951.133)**
Total Resultado Financiero Neto	**(87.132.496)**	**(109.031.181)**
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	26.563.887	3.451.137
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(108.919.420)	(94.226.726)

26. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2022 M$	Montos no descontados según vencimientos 1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	13.764.520	13.764.520	-	-	-	-
	Nuevo Sol	41.250.607	41.250.607	-	-	-	-
	Euro	99.618	99.618	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	193.617.430	135.214.967	58.402.463	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	1.264.043	779.203	484.840	-	-	-
	Nuevo Sol	67.759.268	67.300.496	458.772	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	10.600.805	10.600.805	-	-	-	-
	Nuevo Sol	215.878.231	206.363.857	9.514.374	-	-	-
	Euro	298.668	298.668	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	45.800.584	45.800.584	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	144.293	144.293	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.584.430.226	-	-	418.904.672	480.837.554	684.688.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	65.902.587	-	-	3.242.291	62.660.296	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	262.076	-	-	262.076	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	280.001.665	-	-	-	-	280.001.665
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	736.292.691	-	-	-	-	736.292.691
Derechos de Uso	Nuevo Sol	239.446.393	-	-	-	-	239.446.393
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.593.767	-	-	1.593.767	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	625.293.147	-	-	-	-	625.293.147
Total Activos en Moneda Extranjera		**4.123.700.619**					
	Dolares	1.803.677.024					
	Nuevo Sol	2.319.625.309					
	Euro	398.286					

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2022 M$	Montos no descontados según vencimientos 1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	143.954.177	15.730.171	128.224.006	-	-	-
	Nuevo Sol	89.347.176	89.347.176	-	-		-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	16.638.188	283.130	16.355.058	-	-	-
	Nuevo Sol	35.103.919	89.734	35.014.185	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	92.872.563	92.872.563	-	-	-	-
	Euro	179.607	179.607	-	-	-	-
	Nuevo Sol	158.601.737	152.017.516	6.584.221	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	1.341.274	1.341.274	-	-	-	-
Pasivos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	9.161.062	9.161.062	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	21.903.067	21.903.067	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.478.575.494	-	-	601.237.708	239.446.595	637.891.191
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	70.675.180	-	-	30.043.585	19.100.988	21.530.607
	Nuevo Sol	155.474.941	-	-	69.376.738	40.003.447	46.094.756
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	29.392.177	-	-	-	29.085.377	306.800
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	268.617.572	-	-	-	-	268.617.572
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**2.571.838.134**					
	Dolares	1.802.715.602					
	Nuevo Sol	768.942.925					
	Euro	179.607					

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2021 M$	Montos no descontados según vencimientos 1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	24.805.805	24.805.805	-	-	-	-
	Nuevo Sol	20.319.232	20.319.232	-	-	-	-
	Euro	34.778	34.778	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	510.089.808	165.523.979	344.565.829	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	1.117.160	639.252	477.908	-	-	-
	Nuevo Sol	54.689.078	54.316.374	372.704	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	13.186.377	13.186.377	-	-	-	-
	Nuevo Sol	205.284.925	205.284.925	-	-	-	-
	Euro	68.307	68.307	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	61.106.216	61.106.216	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	305.759	305.759	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.252.956.833	-	-	534.970.333	237.281.023	480.705.477
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	88.846.221	-	-	3.061.666	85.784.555	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	243.450	-	-	243.450	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	274.592.312	-	-	-	-	274.592.312
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	688.183.352	-	-	-	-	688.183.352
Derechos de Uso	Nuevo Sol	226.612.003	-	-	-	-	226.612.003
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.078.992	-	-	1.078.992	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	520.270.865	-	-	-	-	520.270.865
Total Activos en Moneda Extranjera		**3.943.791.473**					
	Dolares	1.802.155.983					
	Nuevo Sol	2.141.532.405					
	Euro	103.085					

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2021 M$	Montos no descontados según vencimientos 1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	141.614.136	15.429.399	126.184.737	-	-	-
	Nuevo Sol	30.978.796	17.144.274	13.834.522	-		-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	18.078.761	412.630	17.666.131	-	-	-
	Nuevo Sol	29.875.146	33.891	29.841.255	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	166.545.369	166.545.369	-	-	-	-
	Euro	119.250	119.250	-	-	-	-
	Nuevo Sol	134.864.531	129.049.228	5.815.303	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	769.905	769.905	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	19.319.507	19.319.507	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.410.570.559	-	-	279.130.590	505.936.499	625.503.470
	Nuevo Sol	450.459		-	450.459	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	82.448.022	-	-	35.054.698	22.981.358	24.411.966
	Nuevo Sol	136.703.488	-	-	59.213.563	36.253.771	41.236.154
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	25.007.656	-	-	-	24.548.444	459.212
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	182.347.619	-	-	-	-	182.347.619
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**2.379.693.204**					
	Dolares	1.819.256.847					
	Nuevo Sol	560.317.107					
	Euro	119.250					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Otros Activos	(6.580.725)	7.526.453
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	9.855.421	(12.504.194)
Obligaciones con el Público - Bonos	(31.862.537)	(239.924.184)
Préstamos que Devengan Intereses	689.189	(5.785.165)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(1.559.192)	17.684.854
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	31.518.506	240.730.609
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(6.929.005)	(257.134)
Otros Pasivos	4.517.852	(7.221.054)
Total Diferencias de Cambio	**(350.491)**	**250.185**
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	7.092.705	2.521.909
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(58.311.912)	(31.918.540)
Obligaciones con el Público - Bonos	(65.582.545)	(30.770.717)
Otros Pasivos	(13.572.493)	(6.795.981)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(130.374.245)**	**(66.963.329)**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

28. ARRENDAMIENTOS

Estos contratos de arriendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales, torres, para el emplazamiento de nodos técnicos, fibra óptica, locales comerciales y oficinas administrativas y flotas de camionetas para actividades de instalación de servicios y mantención de la red. Todas actividades relacionadas con la prestación de servicios de las empresas que conforman el Grupo.

El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a) Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos a cada uno de los respectivos períodos:

Los movimientos por el año 2022 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

		Sitios y Torres, Neto M$	Locales y Oficinas, Neto M$	Fibra Optica, Neto M$	Vehículos, Neto M$	Otros Arriendos, Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**398.838.810**	**40.079.209**	**449.131**	**1.976.567**	**778.738**	**442.122.455**
Cambios	Adiciones	84.267.320	-	-	488.645	-	84.755.965
	Desapropiaciones	(2.584.603)	-	-	(170.117)	-	(2.754.720)
	Gasto por Depreciación	(86.302.978)	(6.835.877)	(274.738)	(2.109.197)	-	(95.522.790)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	10.946.868	1.887.357	3.266	58.918	64.848	12.961.257
	Otros Incrementos (Decrementos)	30.619.845	1.022.751	8.604	448.909	(843.585)	31.256.524
	Cambios, Total	**36.946.452**	**(3.925.769)**	**(262.868)**	**(1.282.842)**	**(778.737)**	**30.696.236**
Saldo Final		**435.785.262**	**36.153.440**	**186.263**	**693.725**	**1**	**472.818.691**

Los movimientos por el año 2021 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

		Sitios y Torres, Neto M$	Locales y Oficinas, Neto M$	Fibra Optica, Neto M$	Vehículos, Neto M$	Otros Arriendos, Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**326.130.213**	**32.228.879**	**548.888**	**2.701.943**	**800.916**	**362.410.839**
Cambios	Adiciones	122.762.422	18.435.685	323.710	2.242.265	34.830	143.798.912
	Desapropiaciones	(1.332.391)	(6.766.984)	(39.471)	(538.060)	-	(8.676.906)
	Gasto por Depreciación	(66.051.750)	(6.578.316)	(392.626)	(1.522.088)	(120.267)	(74.665.047)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	12.868.182	2.114.781	3.478	92.605	63.259	15.142.305
	Otros Incrementos (Decrementos)	4.462.134	645.164	5.152	(1.000.098)	-	4.112.352
	Cambios, Total	**72.708.597**	**7.850.330**	**(99.757)**	**(725.376)**	**(22.178)**	**79.711.616**
Saldo Final		**398.838.810**	**40.079.209**	**449.131**	**1.976.567**	**778.738**	**442.122.455**

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos, su promedio es aproximadamente de 8 años.

b) Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

Tramos de Vencimientos	31.12.2022 Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	126.994.669	(17.946.384)	109.048.285
De 1 a 2 años	126.259.506	(19.819.731)	106.439.775
De 2 a 3 años	110.858.483	(17.907.415)	92.951.068
De 3 a 4 años	103.184.435	(17.672.074)	85.512.361
De 4 a 5 años	70.826.886	(11.387.413)	59.439.473
Más de cinco años	195.100.512	(39.400.107)	155.700.405
Total	**733.224.491**	**(124.133.124)**	**609.091.367**

Tramos de Vencimientos	31.12.2021 Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	120.400.418	(17.416.964)	102.983.454
De 1 a 2 años	114.701.554	(18.444.293)	96.257.261
De 2 a 3 años	105.815.956	(18.572.864)	87.243.092
De 3 a 4 años	91.207.472	(16.159.061)	75.048.411
De 4 a 5 años	76.203.610	(13.306.350)	62.897.260
Más de cinco años	203.597.017	(38.940.476)	164.656.541
Total	**711.926.027**	**(122.840.008)**	**589.086.019**

Al 31 de diciembre de 2022, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25. Los pagos por obligaciones de arrendamientos incluyendo sus intereses se presentan en el estado de flujo de efectivo, actividades de financiamiento por un monto de M$ 134.797.660 y M$ 116.076.168 a cada período anual.

Actualmente no se tienen contratos con componentes de precios variables o de baja materialidad que implique, por estas circunstancias, no reconocer los activos y pasivos por arrendamientos.

c) Gastos relacionados con contratos de arrendamientos para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento como pasivo según IFRS 16, tales como los contratos de corto plazo que se renuevan anualmente, aquellos que están sujetos a modificaciones de precio, o contratos que no califican de activo identificable sobre el que se tenga control. Los montos asociados a estos conceptos alcanzaron a M$ 75.477.558 y M$ 49.558.401, a diciembre de cada año.

d) Respecto a los gastos de arriendos señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Hasta un año	139.600.356	66.857.223
A más de un Año y menos de Cinco Años	566.659.489	167.567.471
Total	706.259.845	234.424.694

e) Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren, principalmente, a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones.

Cobros mínimos futuros	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
Hasta un año	18.371.077	14.089.128
A más de un Año y menos de Cinco Años	32.293.507	32.076.933
Total	50.664.584	46.166.061

	01.01.2022 31.12.2022 M$	01.01.2021 31.12.2021 M$
Cobros de Arriendos Reconocidos en Resultado	17.635.423	13.332.148

Al 31.12.2022, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

29. INFORMACION FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: “Personas”, “Empresas”, “Corporaciones”, “Telefonía Móvil y Fija Perú” y “Todos los demás segmentos”.

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2022 y 2021, es la siguiente:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2022 en M$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos Operativos	1.099.806.956	265.312.751	252.230.413	931.642.214	1.146.092.777	549.189.182	(1.106.564.721)	3.137.709.572
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(714.216.146)	(169.758.942)	(194.676.570)	(756.570.195)	(1.118.768.673)	(6.153.779)	1.104.447.627	(1.855.696.678)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**385.590.810**	**95.553.809**	**57.553.843**	**175.072.019**	**27.324.104**	**543.035.403**	**(2.117.094)**	**1.282.012.894**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(244.721.218)	(46.574.817)	(50.805.652)	(165.826.029)	(4.084.498)	(14.509.098)	2.117.094	(524.404.218)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**140.869.592**	**48.978.992**	**6.748.191**	**9.245.990**	**23.239.606**	**528.526.305**		**757.608.676**
Ingresos por Intereses				810.912		47.731.941	(21.998.966)	26.563.887
Gastos por Intereses				(42.099.496)		(93.595.833)	21.998.966	(113.696.383)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.544.098)		(128.180.638)	-	(130.724.736)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				34.292		(82.998.404)	-	(82.964.112)
Ganancia (Pérdida) , Total	**140.869.592**	**48.978.992**	**6.748.191**	**(34.552.400)**	**23.239.606**	**271.503.351**	-	**456.787.332**
Activos				2.314.402.142		3.867.565.618	(586.621.321)	5.595.346.439
Incrementos de Activos no Corrientes	88.034.759	18.585.517	27.527.702	119.030.810	6.291.310	255.387.152	-	514.857.250
Pasivos				1.487.422.447		3.140.029.537	(586.621.321)	4.040.830.663
Patrimonio								1.554.515.776
Patrimonio y Pasivos								5.595.346.439
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	40.502.661	5.622.713	1.421.598	58.805.100	225.895	-	-	106.577.967
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				153.824.630		436.873.760	-	590.698.390
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(67.626.998)		291.985.870	(63.042.849)	161.316.023
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(78.399.045)		(654.911.275)	63.042.849	(670.267.471)

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2021 en M$	Descripción del Segmento							
	Personas	Empresas	Corporaciones	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos Operativos	1.069.417.584	266.250.064	250.489.342	803.030.908	956.928.746	-	(885.997.243)	2.460.119.401
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(671.463.012)	(154.768.903)	(176.082.118)	(669.011.660)	(898.518.240)	-	884.176.790	(1.685.667.143)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebitda)	**397.954.572**	**111.481.161**	**74.407.224**	**134.019.248**	**58.410.506**		**(1.820.453)**	**772.452.258**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(214.549.554)	(60.664.255)	(60.505.379)	(129.189.574)	(14.989.264)	-	1.820.453	(478.077.573)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**181.405.018**	**50.816.906**	**13.901.845**	**4.829.674**	**43.421.242**			**294.374.685**
Ingresos por Intereses				39.957		25.264.362	(20.384.367)	4.919.952
Gastos por Intereses				(33.687.240)		(100.648.260)	20.384.367	(113.951.133)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(3.143.090)		(63.570.054)	-	(66.713.144)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				(22.721)		(43.632.328)	-	(43.655.049)
Ganancia (Pérdida) , Total	**181.405.018**	**50.816.906**	**13.901.845**	**(31.983.420)**	**43.421.242**	**(182.586.280)**	-	**74.975.311**
Activos				2.204.145.245		3.886.233.076	(619.419.684)	5.470.958.637
Incrementos de Activos no Corrientes	101.197.081	26.051.817	42.471.030	109.789.802	8.209.606	259.587.754	-	547.307.090
Pasivos				1.465.038.308		3.122.294.646	(619.419.684)	3.967.913.270
Patrimonio								1.503.045.367
Patrimonio y Pasivos								5.470.958.637
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	37.751.215	8.941.062	2.485.058	44.515.353	4.892.972	-	-	98.585.660
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				128.481.431		443.359.694	-	571.841.125
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(110.916.454)		(80.240.551)	(19.499.189)	(210.656.194)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(49.285.198)		(430.089.041)	19.499.189	(459.875.050)

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

El período 2022 no se ha visto afectado por discontinuación de algún tipo de operaciones. Durante el presente año, se ha producido la enajenación del negocio de Data Center (Ver Nota N° 22 c), el cual formaba parte de los Segmentos Corporaciones y Telefonía Móvil y Fija Perú. El resultado de dicha enajenación se muestra en operaciones sin asignar.

El segmento "Personas" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas, en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local, TI, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Corporaciones" tiene similares características al segmento "Empresas", pero referido a grandes empresas, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. Servicios relevantes del segmento son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, TI, telefonía local, internet, servicios digitales y de ciberseguridad.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A y Americatel Perú tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a ciertas sociedades filiales y a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico. También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, las cuales representan el 0,7% de los ingresos ordinarios del Grupo.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros, excepto para el negocio móvil y fijo de Perú.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), negocios digitales y de ciberseguridad, arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, también orientadas a servicios de telefonía móvil, red fija y call center.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. GESTION DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con recursos propios, o aquellos provenientes de la colocación de acciones y de la retención de beneficios, como también con recursos proveniente de endeudamiento con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i) (Deuda Financiera Neta) /Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta) /Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 19.04.2022.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.554.515.776 y por pasivos financieros de corto y largo plazo por M$ 2.220.937.683.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 90.157.950. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y los Contratos de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en los bonos locales, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

31. ADMINISTRACION DE RIESGOS

- Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo con ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la creación y evolución de nuevas tecnologías han permitido que los negocios de ENTEL se consoliden, integren y se diversifiquen, reduciendo su exposición a la concentración de sus negocios en nichos específicos.

- Riesgos regulatorios (no auditado).

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación rige la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de dicha preceptiva legal; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas y el Roaming Automático Nacional.

Portabilidad.
Después de un nuevo proceso de Licitación al sistema de portabilidad que se implementó en Chile a partir del 2010 se adjudicó la licitación al mismo operador del sistema de portabilidad, que disminuye los costos transaccionales y no considera nuevas inversiones por parte de las concesionarias. La nueva implementación incluye la factibilidad para que el cliente que porta su línea fija pueda señalar su voluntad de dar de baja los otros servicios de telecomunicaciones que se encuentran "paquetizados"

con esa línea fija. El nuevo sistema comenzó a operar el 1 de marzo de 2021, fecha a partir de la cual las nuevas modificaciones ya se encuentran disponibles en el proceso de portabilidad.

En junio del 2022, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, refuerza lo ya indicado en la Normativa respecto de que una vez iniciado el proceso de portabilidad (desde su primera consulta), las compañías no pueden ejecutar acciones comerciales sobre dichos clientes que impidan el correcto proceso de Portabilidad.

Espectro.
Conforme al interés de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de resolver el reordenamiento y uso de los servicios que operan en la banda 3.400-3.600 MHz, el 24 noviembre 2022 esa autoridad reguladora entabló ante TDLC una Solicitud de Aclaración respecto de lo resuelto por dicho tribunal en la Resolución N° 62 de agosto de 2020. Este recurso perseguía aclarar que lo resuelto por el TDLC en esa oportunidad no limita a Subtel en sus facultades privativas para otorgar prestaciones o atributos móviles sobre las bandas de frecuencias ya asignadas con usos o atributos de servicios fijos inalámbricos, sujeto a condiciones y contraprestaciones equivalentes a las que habrían tenido lugar en un concurso público, en caso de que algún actual titular de esas concesiones así se lo solicite. A dicho recurso de aclaración concurrieron con diversos escritos manifestando su opinión los operadores WOM, Telefónica Móviles, Claro y además Conadecus.

El 7 de diciembre 2022, el TDLC rechaza el recurso de aclaración de la resolución objeto del recurso. Subtel, con fecha 14 de diciembre, interpone un recurso de reposición en contra de lo resuelto por el TDLC, solicitando que se aclare que la Resolución N°62 no impide que la Subsecretaría pueda otorgar a los actuales adjudicatarios de concesiones en la banda de Frecuencia 3.400-3.600 MHz atributos móviles sobre las frecuencias ya concesionadas, sin necesidad de un nuevo concurso, sujeto a condiciones y contraprestaciones equivalentes a las que habría tenido lugar en un concurso público. Se hace parte también de esta nueva solicitud de aclaración Claro y Telefónica Móviles expresando sus puntos de vista.

Con fecha 6 de enero, el TDLC resuelve la reposición interpuesta acogiéndola y dejando sin efecto lo resuelto, y en su lugar se resuelve hacer lugar al recurso de aclaración, en cuanto a que se aclara que lo señalado en la Resolución N°62 respecto de la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289 y N°1.953 (congelamiento, y descongelamiento parcial de la banda de 3.400-3.600 MHz), no restringe la facultad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de modificar las concesiones vigentes en la medida en que lo permita la normativa sectorial aplicable.

De esta manera, la Subsecretaría de Telecomunicaciones que da en situación de ejercer sus propias facultades administrativas y reguladoras para avanzar el otorgamiento de uso móvil a la banda de los servicios que fijos inalámbricos que operan en la banda 3.400-3.600 MHz.

Concursos 5G.
Durante Julio, Entel termina de ingresar las solicitudes de recepción de obras de su proyecto 5G en la fase 1, y a fines de septiembre Subtel confirma el cumplimiento del proyecto de fase 1 entregando todas las autorizaciones de la etapa, cumpliendo Entel la obligación de ejecutar dentro de los primeros 12 meses la conectividad de las estaciones bases 5G de esa etapa. A partir de diciembre 2022, Entel inicia el proceso de recepción de obras de la Etapa 2 de su proyecto técnico. En esta segunda etapa debe cumplir con disponibilizar el servicio 5G en un total de 260 estaciones bases.

Operación Conjunta VTR + CLARO.
El 29 de septiembre de 2021 las matrices de Liberty Latin America Ltd. y América Móvil S.A.B. de C.V. anunciaron al regulador de valores norteamericano un joint venture ("JV") entre Claro y VTR

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

de sus operaciones en Chile. Conforme a la normativa Chilena, para la aprobación de dicho proceso, iniciaron el trámite en la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

Recién el 30 de diciembre de 2021, una vez que los antecedentes de la operación de concentración se encontraban completos, la FNE inició el proceso de revisión bajo el Rol FNE F295-2021.

Luego de ejecutar el Fase1 y Fase 2, del proceso de revisión de la operación de concentración consultada, el 5 de octubre informa la FNE que se autoriza con condiciones (o medidas de mitigación) el Joint Venture entre Claro y VTR.

La autoridad sí advirtió que, de no mediar medidas de mitigación estructurales, la operación generaba un riesgo apto para reducir sustancialmente la competencia en los servicios inalámbricos, debido al posible acaparamiento de espectro radioeléctrico, considerado un insumo esencial para la prestación de servicios móviles.

Para mitigar tal riesgo, la FNE consideró los remedios ofrecidos, en especial un paquete de desinversión de espectro factible de ser concursado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el futuro y capaz de atraer el interés de potenciales compradores.

Se trata de la devolución de 10MHz de espectro al Estado en la macro banda media (banda 3.5 MHz) y de otros 10MHz de espectro en la macro banda media baja (banda AWS), además de la actualización del plan de uso efectivo y eficiente del espectro que actualmente posee Claro.

Conforme a la operación conjunta de los espectros de ambas sociedades, el Joint Venture ofreció como medida de mitigación, actualizar el Plan de Uso Efectivo y Eficiente del Espectro Radioeléctrico (PUEEER) que ya había presentado Claro (a propósito de su participación en los Concursos 5G), el cual también sería actualizado en caso de tener lugar ciertos eventos regulatorios como el reordenamiento y autorización de uso para servicios móviles de la banda de frecuencia 3.400-3.600 MHz. En dicho caso, la actualización del PUEEER comprometido por el JV deberá contener un proyecto técnico diseñado en términos comparables y con obligaciones equivalentes a aquellas presentadas por los competidores adjudicatarios de los concursos 5G.

Adicionalmente, la FNE representó a VTR y a Claro que el joint venture podría infringir una resolución pronunciada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (Resolución 1/2004), en la cual prohibió a VTR y a su controlador participar en la propiedad de compañías operadoras de televisión satelital en Chile.

Ante esto, las partes se comprometieron ante la FNE a cumplir con dicha resolución, traspasando los activos del negocio de televisión satelital de Claro a un agente fiduciario, fuera del ámbito de administración del joint venture, antes de materializarlo, quien será el encargado de desinvertirlos a un tercero independiente de VTR y Claro, dentro de un plazo determinado.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet.
Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet, durante el segundo semestre del 2021 se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente, que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Luego de declarar desierto el primer proceso de Licitación realizado por el Comité Representativo de los ISP, toda vez que las propuestas recibidas no cumplieron a cabalidad los requisitos técnicos y

económicos para dicha adjudicación, en enero de 2022, el Comité Representativo ejecutó un nuevo proceso de Licitación.

Si bien se recibió interés de más de 10 empresas y/o Consorcios con el objeto de participar del nuevo proceso, se recibieron 3 propuestas formales para ser el Organismo Técnico Independiente, propuestas que luego de la evaluación administrativa, financiera y Técnica, en conjunto con revisión de la propuesta económica, el Comité representativo determinó adjudicar este nuevo proceso de licitación, a fines de noviembre, al Consorcio M&M. En la primera quincena de enero, se procederá a firmar los Contratos con el adjudicatario, bajo la supervisión de Subtel, lo que dará inicio al proyecto técnico de implementación.

Roaming Nacional.
Si bien, las compañías en cumplimiento de la Ley N°21.245, que estableció el Roaming Automático Nacional incorporando un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, iniciaron el proceso de habilitación el 10 de octubre de 2020 para el servicio de roaming nacional que opera en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT, aún no se han materializado los acuerdos entre las concesionarias.

Con la publicación del Decreto Supremo N° 138 el 2 de diciembre de 2021 se formaliza el Reglamento que regula las condiciones y características de estas Ofertas. Dicha reglamentación conforme a su articulado transitorio entró en vigor el 1 de febrero del 2022, fecha a partir de la cual, y en un plazo máximo de 30 días hábiles, los concesionarios deberán presentar para su aprobación ambas ofertas, así como ajustar los contratos vigentes en la materia a la normas legales y reglamentarias aplicables. En cumplimiento a dicho plazo, Entel presentó el día 14 de Marzo del 2022 las propuestas de Oferta de facilidades para Servicios de Roaming Automático Nacional en Localidades, rutas o zonas aisladas, de baja densidad poblacional, beneficiadas por proyectos del fondo de desarrollo de las telecomunicaciones, de servicio obligatorio o con presencia de un único operador; Oferta de facilidades para Servicios de Roaming Automático Nacional para mitigar interrupciones de la red móvil en Situaciones de Emergencia; Oferta de servicios para Roaming Automático Nacional para operador Nuevo o Entrante y la Oferta de facilidades y reventa de planes para operadores móviles virtuales.

Durante el mes de Julio del 2022, Subtel solicita complementar la propuesta de Entel previo a su aprobación, complemento que dentro de plazo se entregó a la autoridad sectorial, pero a la fecha aún no se informan las tarifas definitivas que se deberán aplicar a estas Ofertas.

Estas Ofertas, además permiten cumplir las Obligaciones de Ofertas de Roaming para Entrantes y Ofertas de OMV que dispuso el fallo de la Corte Suprema que determinó los límites de espectro.

Procesos tarifarios
La Subsecretaría de Telecomunicaciones en cumplimiento a las disposiciones emanadas del Decreto Supremo N°4 de 2003, que aprueba el Reglamento que regula el Procedimiento, Publicidad y Participación del Proceso de Fijación Tarifaria establecido en el Título V de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, dio inicio al Proceso Tarifario de las concesionarias móviles para el establecimiento de las tarifas del quinquenio 2024-2029.

Las concesionarias de servicio público telefónico móvil, Entel PCS Telecomunicaciones S.A.; Telefónica Móviles Chile S.A., Claro Chile S.A., VTR Comunicaciones SpA. y Wom S.A., deberán ingresar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a más tardar con fecha 21 de enero 2023, su propuesta de Bases Técnico Económicas, dándose con ello inicio oficial a los procesos de fijación de tarifas correspondientes.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Previamente Subtel, a través de reuniones con los operadores, y mediante oficios, ha manifestado la necesidad de avanzar en la modificación de los procesos tarifarios. Por una parte, revisar cada uno de los ítems sujetos a fijación tarifaria, y por otra tratar de ajustar los procesos de las concesionarias fijas a procesos simultáneos, tal como se hace con las compañías móviles.

En ese contexto, Entel coincide en la simplificación de los procesos que está revisando la autoridad sectorial.

- Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de USD$ 1.734 millones (M$ 1.484.008.462). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio. Con todo, la posición en USD cubierta vía derivados por el Grupo asciende a un total de $ 1.858 millones.

- Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta. La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, SOFR o TAB.

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas forwards), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Para el cálculo de la sensibilidad a la variabilidad de las tasas Libo y TAB se ha supuesto un incremento de 200 puntos básicos para esta última, en línea con las estimaciones del banco central para el año 2023 y 100 puntos básicos para la Libor. La deuda afecta a estas tasas en CLP equivalen a M$ 98.168.800 al 31.12.2022 y equivalen al 4,4% del pasivo financiero a esa fecha.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Estas tasas se modifican cada 90 días, pero para fines prácticos de este ejercicio, se mantienen afectando resultados de todo el período 2023. El (mayor) o menor impactos en gastos financieros sería el siguiente:

Variación en puntos básicos (pb)	Impacto en Resultado en M$
TAB	
+200	(594.000)
-200	594.000
Libor	
+100	(684.688)
-100	684.688

- Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.
Los modelos utilizados para proyectar el deterioro de la cuenta por cobrar contemplan los posibles impactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

Dicho deterioro es monitoreado a diario, para detectar y dimensionar los impactos de algún cambio en la tendencia de deterioro.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

- Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras manteniendo un perfil de vencimientos adecuado y que permita oportunamente la disponibilidad de los fondos necesarios.
Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.
- Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.
Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:
- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.
La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

32. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 48.559.998 y M$ 9.813.146.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 82.287.223.- y M$ 76.756.744.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2022, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

-Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017
Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito. Con fecha 3 de junio de 2020 se dicta sentencia. Con fecha 11 de junio de 2020 el demandante se notifica expresamente de la sentencia definitiva. El 9 de diciembre de 2020 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Inversiones Winston Michelson con Entel PCS
Tribunal: 11° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-9573-2018
Notificación: 2 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 8.585 U.F.
Causa de pedir: Lucro cesante.
Etapa procesal actual: Casación.
Con fecha 4 de septiembre se recibe la causa a prueba. Con fecha 17 de octubre se notifica dicha resolución. Con fecha 06 de diciembre se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 14 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva en donde se rechaza la demanda, siendo notificada a esta parte con fecha 27 de mayo. Parte demandante presenta apelación el cual fue rechazado por la Corte de Apelaciones con fecha 24 de junio de 2021. Con fecha 10 de julio el demandante presenta recurso de casación en el fondo y la forma contra esta sentencia y los autos fueron remitidos a la Core Suprema, donde se encuentra en relación desde el 6 de septiembre de 2021. Con fecha 11 de noviembre de 2022 se vio la causa, encontrándose actualmente en acuerdo.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

-Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018
Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 22 de febrero de 2021 Entel PCS opone excepciones. Con fecha 12 de marzo de 2021 se declaran admisibles las excepciones opuestas, se reciben a prueba. Con fecha 12 de octubre de 2021 la demandante interpone recurso de reposición sobre la interlocutoria de prueba. El tribunal ordena que previo a proveer, se notifique legalmente a las partes. Se da cuenta del recurso de apelación el día 1 de julio de 2022 y es devuelto al tribunal de origen con fecha 26 de julio de 2022, lo que todavía no se ve reflejado en el expediente de primera instancia. Con fecha 10 de agosto de 2022 se dicta el cúmplase en el tribunal de primera instancia.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Easton con Entel PCS
Tribunal: 21° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-14157-2019
Notificación: 17 de junio de 2019.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 7.000 UF
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y actualmente se encuentra en autos para fallo. Con fecha 24 de enero de 2020, se acoge excepción dilatoria de Litis pendencia. El 29 de julio de 2020, el tribunal archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Muñoz con Entel PCS
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-611-2018
Notificación: 18 de marzo de 2019.
Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 4200 UF.
Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

-Agrícola Pacífico Sur con Entel PCS
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-23586-2019
Notificación: 2 de octubre de 2019
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: $821.060.743
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.
Etapa procesal actual: Probatorio.
Con fecha 2 de octubre de 2019, se notifica a Entel de la demanda. Una vez presentada la Dúplica, el tribunal dicta resolución que cita a las partes a audiencia de conciliación. Actualmente, demandante se notifica expresamente de dicha resolución, encontrándonos a la espera de ser notificados. Con fecha 26 de marzo de 2020 Tribunal cita a audiencia de conciliación, no se ha notificado la citación a las partes. Con fecha 11 de febrero de 2021 se lleva a efecto audiencia de conciliación, llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Se recibe la causa a prueba y es notificada con fecha 6 de agosto de 2021. Con fecha 27 de enero de 2022, la demandante solicita la reanudación del periodo probatorio y con fecha 18 de febrero ambas partes, de común acuerdo, solicitan se suspenda el procedimiento por 60 días corridos. Con fecha 22 de agosto se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Eventos Producción Publicidad Tomate Ltda. con Entel S.A.
Tribunal: 26° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-34844-2019
Notificación: 5 de marzo de 2020
Materia: Juicio Ordinario de Mayor Cuantía
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Banco Santander.
Cosa pedida: Pago de $1.144.273.778
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A, siendo contestada donde la parte demandante evacua traslado. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se evacuan los trámites de réplica y dúplica por las partes. Con fecha 23 de marzo de 2022, a petición de parte, se cita a audiencia de conciliación el día 20 de mayo de 2022. Con fecha 7 de julio de 2022 se recibe la causa a prueba. El término probatorio se encuentra actualmente vencido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-María Rivas Eirl con Entel PCS
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-12618-2018
Notificación: 18 de junio de 2018.
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $115.472.450.-
Causa de pedir: Indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 21 de septiembre de 2019 se contesta la demanda. Se efectúan los trámites de réplica y con fecha 7 de diciembre de 2018 se cita a las partes a la audiencia de conciliación. Con fecha 12 de junio se recibe la 24 causa a prueba. Con fecha 4 de septiembre, se notifica a Banco Santander de interlocutoria de prueba, a la cual el mismo repone y es concedida por el tribunal, elevándose los autos ante la Corte de Apelaciones. El 11 de diciembre de 2020 el tribunal dicta sentencia. Con fecha

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

17 de enero de 2021 demandante deduce recurso de apelación en contra de sentencia definitiva. Con fecha 11 de febrero de 2021 se notifica a Entel PCS sentencia. Con fecha 5 de abril de 2021 se tiene por interpuesto recurso de apelación deducido en contra de la sentencia de 17 de enero de 2021. Con fecha 8 de abril de 2021 se declara inadmisible por extemporáneo el recurso de apelación interpuesto con fecha 15 de enero de 2021. En relación en la Corte de Apelaciones desde el 25 de mayo de 2021. Con fecha 9 de junio de 2022, la demandante y recurrente acompaña antecedentes de la causa penal contra el autor por delito de estafa y otras defraudaciones, proveyéndolo el tribunal con fecha 14 de junio de 2022, resolviendo a sus antecedentes.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Comercial Servicio Técnico con Entel S.A.
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-2142-2020
Notificación: 9 de julio de 2017
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $250.000.000
Causa de pedir: Responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 13 de julio de 2020 se notifica a Entel PCS. El día 27 de julio de 2020 Entel PCS deduce excepción dilatoria de incompetencia del tribunal por existencia de cláusula arbitral. Con fecha 30 de julio de 2020 el tribunal tiene por opuesta la excepción dilatoria, da traslado, sin que este haya sido evacuado. Con fecha 2 de febrero de 2021 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-UVZ Mobiliario con Entel PCS
Tribunal: 3° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-17692-2020
Notificación: 23 de abril de 2021.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $117.792.418
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Contestación.
Con fecha 17 de mayo de 2021 Entel PCS opone excepción de incompetencia del tribunal, la cual se recibe a prueba. Con fecha 11 de noviembre la demandante solicita que se reanude el término probatorio del cuaderno de excepciones dilatorias, suspendido por el estado de excepción. El 10 de noviembre de 2021 se tienen por reanudado y se declara autos para fallo. Con fecha 17 de agosto de 2022 se creó un incidente de desistimiento, este es acogido por el tribunal con fecha 26 de octubre de 2022 respecto de la demandante Constructora e Inmobiliaria Uvzeta Ltda., debiendo continuar el juicio respecto de la demandante Intervideo Ingeniería Ltda. y las demandadas. El 9 de noviembre Entel contesta la demanda. Demandante evacúa réplica, demandados evacúan dúplicas. Con fecha 9 de diciembre de 2022 se cita a audiencia de conciliación para el día 10 de enero de 2023.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Ulloa con Entel PCS
Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-1086-2020
Notificación: 20 de mayo de 2020
Materia: Terminación de contrato de arrendamiento

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: 3480 UF
Causa de pedir: Terminación de contrato de arrendamiento por no pago de rentas
Etapa procesal actual: Archivada. El 1 de junio de 2020, teniendo en cuenta el estado de excepción constitucional, se suspende audiencia fijada, debiendo reiterarse la petición transcurridos los diez días hábiles posteriores al cese del estado de excepción constitucional. Con fecha 24 de febrero de 2021 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- LINEUP Producciones Ltda. con ENTEL PCS"
Tribunal: 10º Juzgado Civil de Santiago
Rit: C-10141-2021
Notificación: 31 de enero de 2022.
Materia: Resolución de contrato con indemnización de perjuicios.
Cosa Pedida: $530.000.000
Causa de Pedir: Que se declare la resolución del contrato y se paguen las indemnizaciones que se solicitan.
Etapa procesal actual: Excepción dilatoria de incompetencia.
Con fecha 9 de mayo de 2022 se confiere traslado a la réplica, la que se contesta por Lineup con fecha 16 de mayo de 2022 y el día 19 de mayo de 2022 se da traslado a la dúplica y a la réplica reconvencional; Entel contesta la dúplica con fecha 27 de mayo de 2022 y se da paso a la dúplica reconvencional con fecha 1 de junio de 2022, la que se contesta con fecha 8 de junio de 2022. Con fecha 15 de junio de 2022 se cita a audiencia de conciliación al quinto día hábil desde la notificación de la resolución, la que aún no se ha notificado. Con fecha 1 de septiembre de 2022 se lleva a cabo la audiencia de conciliación, donde no se produce acuerdo alguno debido a la rebeldía de la demandante.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Adicionalmente a los anteriores juicios, el 11 de marzo de 2019 WOM S.A. presentó demanda en contra de Entel en materia de Competencia Desleal solicitando indemnizaciones a título de lucro cesante, daño emergente y daño moral.

El 18 de octubre de 2019, se dictó sentencia definitiva en primera instancia rechazando la demanda de WOM, al estimar que, si bien la conducta de Entel tiene como fin indubitado captar clientes de WOM, ello no resulta contrario a la buena fe, buenas costumbres ni ha sido efectuado por medios ilegítimos.

Actualmente se encuentra pendiente el recurso de casación en la forma y apelación entablado contra dicha sentencia por WOM ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas tanto en los contratos de créditos bancarios como en los bonos colocados en el mercado internacional como en Chile.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1) Indicadores financieros

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral, en base a los estados financieros auditados o

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

no auditados, según corresponda. La Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidos en estos Contratos.

Al 31 de diciembre de 2022 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,25:1 y de 2,17:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) en una relación es de 9,43:1 y de 16,41:1 para los instrumentos financieros vigentes. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1.

2) Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a) No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b) Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:
- Un valor comercial correcto para el activo vendido.
- Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c) Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros, cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. INVESTIGACION Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.

No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. INFORMACION FINANCIERA DE FILIALES (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

a) Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2022				31.12.2022		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	473.584.636	1.087.035.096	678.804.212	136.574.189	1.574.582.743	86.575.975	86.575.975
Entel Comercial S.A.	1.527.079	5.616.112	757.119	161.979	-	837.821	837.821
Entel Inversiones SpA.	353	37.571.846	-	-	-	16.994.315	17.793.131
Entel Servicios Telefónicos S.A.	33.261	1.628.851	34.746	-	250.852	135.780	135.780
Entel Call Center S.A.	13.214.966	33.742.949	8.373.027	6.818.765	46.156.671	2.395.665	2.886.875
Entel Telefonía Local S.A.	4.368.539	100.665.760	3.494.641	106.119.028	57.492.843	(7.270.849)	(7.270.849)
EPH1 S.A.	101	40.886.073	61.844	69.442	-	41.666.757	41.666.757
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	-	4.075.368	-	-	-	530.909	530.909
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.735.680	4.210.621	1.492.018	80.070	8.582.713	1.256.046	1.256.046
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	5.639	-	1.136.257	-	(134.213)	(134.213)
Transam Comunicaciones S.A.	7.707.472	36.239.116	8.590.597	1.215.699	169.574.460	39.987.422	39.987.422
Will S.A.	5.975.576	17.232.241	4.937.744	-	295.103.502	24.355.992	24.355.992
Americatel Perú S.A.	70.369.297	24.141.081	22.317.357	2.093.741	27.130.593	46.572.236	46.199.609
Servicios del Call Center del Perú S.A.	8.499.488	6.128.235	4.658.292	-	26.060.983	812.750	1.303.978
Entel Perú S.A.	372.493.333	1.914.428.222	446.009.631	1.083.954.181	884.818.636	(31.698.690)	39.318.845
Entel Internacional SpA	108.964	937.159.085	892.706	-	-	5.926.995	45.054.365

Nombre Sociedad	31.12.2021				31.12.2021		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	410.340.143	1.088.243.542	509.175.088	352.227.581	1.528.163.444	146.506.194	146.506.194
Entel Comercial S.A.	38.067	6.081.600	733.394	-	-	411.744	411.744
Entel Inversiones SpA.	31.019	20.177.757	-	-	-	(1.098.562)	(701.208)
Entel Servicios Telefónicos S.A.	44.408	1.476.814	29.637	-	252.446	99.061	99.061
Entel Call Center S.A.	9.719.565	33.607.132	6.798.047	6.531.019	40.891.242	2.365.791	3.004.169
Entel Telefonía Local S.A.	665.967	100.461.699	98.436.187	-	7.748.622	148.082	148.082
EPH1 S.A.	-	58.306.576	40.900	-	-	13.425.440	13.425.440
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	315.662	3.228.797	0	-	-	267.471	267.471
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.223.938	3.667.148	1.741.979	180.888	7.961.763	943.030	943.030
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	4.970	0	937.809	-	(62.834)	(62.834)
Transam Comunicaciones S.A.	7.649.427	44.917.346	7.613.173	562.345	181.220.769	16.807.123	16.807.123
Will S.A.	15.359.520	26.085.961	7.418.708	-	240.964.857	6.368.094	6.368.094
Americatel Perú S.A.	6.401.333	26.214.032	7.636.630	6.680.543	21.768.943	223.930	1.252.973
Servicios del Call Center del Perú S.A.	7.428.697	6.383.798	3.808.856	2.896.666	20.521.441	851.258	1.489.659
Entel Perú S.A.	360.783.230	1.761.494.199	378.917.832	824.896.566	770.139.578	(32.207.350)	(31.920.464)
Entel Internacional SpA	562	331.436.772	-	77.345	-	(14.812.618)	(14.337.997)

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2022 M$	31.12.2021 M$	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	19.458.524	87.087.613	26.170.072	-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	-	-	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	98.985.953	86.729.036
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	1.136.257	1.001.376
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	-	517.995
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	468.401	600.451	-	601.861.879
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	635.949	579.362	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	11.205	11.168	-	-
Total				**20.941.735**	**88.646.250**	**126.292.282**	**690.110.286**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2022 M$	31.12.2021 M$	31.12.2022 M$	31.12.2021 M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	-	76.337.093
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	1.385.864	1.287.469
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	2.210	7.462	1.611.974	1.476.814
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	4.838.680	4.268.898	2.136.849	3.562.234
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	260.440	4.013.544	3.228.797
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	3.707.451	-	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	13.353.276	9.164.512
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	8.297.523	17.118.616
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	865.529	839.734	3.862.787	3.267.668
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	757.412	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	2.541.904	2.584.837
Total				**9.413.870**	**5.376.534**	**37.961.133**	**118.028.040**

c) Transacciones entre la Sociedad Matriz y las Subsidiarias:

RUT	SOCIEDAD	Descripción de la transacción	31.12.2022			31.12.2021		
			Monto	M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono	Monto	M$	Efecto en resultado (Cargo) / Abono
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Prestados	245.129.580		245.129.580	218.552.476		218.552.476
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Servicios Recibidos	32.907.429		(32.907.429)	43.759.747		(43.759.747)
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Recibidos	2.597.959		-	73.980.631		-
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Préstamos Otorgados	37.960		-	533.044		-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Prestados	294.661		294.661	262.742		262.742
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Servicios Recibidos	245.516		(245.516)	245.268		(245.268)
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Otorgados	89.228		-	-		-
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Préstamos Recibidos	-		-	60.818		-
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Prestados	971.148		971.148	817.573		817.573
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Servicios Recibidos	25.176.287		(25.176.287)	24.188.306		(24.188.306)
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Préstamos Otorgados	1.664.998		-	824.854		-
96.697.410-10	Entel Telefonía Local S.A.	Servicios Recibidos	41.972.008		(41.972.008)	-		-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Recibidos	4.723.384		-	-		-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Préstamos Otorgados	-		-	88.026.212		-
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Préstamos Otorgados	56.871		-	48.734		-
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Servicios Recibidos	8.582.713		(8.582.713)	7.961.763		(7.961.763)
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Préstamos Recibidos	469.512		-	796.495		-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Préstamos Recibidos	2.489.265		-	10.336.412		-
96.833.480-8	Will S.A.	Préstamos Otorgados	11.218.717		-	7.147.931		-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Otorgados	-		-	440.650		-
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Préstamos Recibidos	1.518.013		-	-		-
0-E	Americatel Perú S.A.	Abono Préstamos	-		-	5.886.544		-
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Prestados	224.940		224.940	199.882		199.882
0-E	Americatel Perú S.A.	Servicios Recibidos	216.789		(216.789)	199.120		(199.120)
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Préstamos Otorgados	85.212		-	699.362		-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Servicios Prestados	141.299		141.299	120.720		120.720
0-E	Entel Perú S.A.	Préstamos Otorgados	-		-	10.695.800		-
0-E	Entel Perú S.A.	Abono Préstamos	44.426.820		-	-		-
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Prestados	3.977.650		3.977.650	4.753.070		4.753.070
0-E	Entel Perú S.A.	Servicios Recibidos	2.780.862		(2.780.862)	3.340.867		(3.340.867)

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

38. HECHOS POSTERIORES.

Entre el 1 de enero del 2023 y la fecha de presentación de los presentes estados financieros consolidados, no se han producido hechos posteriores que puedan afectar de manera significativa sus saldos.

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

I. ESTRUCTURA FINANCIERA, EVOLUCION DE INGRESOS, COSTOS Y RENTABILIDAD

Índices Financieros

A continuación, se presenta la evolución observada por los indicadores financieros más relevantes, durante los últimos doce meses.

Para efectos de análisis, es necesario tener presente que la información no se encuentra presentada en moneda de igual poder adquisitivo, conforme a las normas contables NIIF (IFRS), adoptadas por la Sociedad a contar del ejercicio 2008, desde esa época no ha correspondido corregir monetariamente las cifras.

	31-12-2022	31-12-2021
INDICES DE LIQUIDEZ		
Liquidez corriente (Activos corrientes / Pasivos corrientes)	1,31	1,12
Razón ácida (Efectivo y Equivalentes al Efectivo / Pasivos corrientes)	0,16	0,09
INDICES DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento (%) (Pasivos Totales / Patrimonio)	259,94	263,99
Proporción deuda a corto plazo (%) (Pasivos Corrientes / Deuda total)	28,07	29,20
Proporción deuda a largo plazo (%) (Pasivos no Corrientes / Deuda total)	71,93	70,80
Cobertura gastos financieros (Resultado antes de impuestos e intereses / gastos financieros)	5,75	2,04
INDICES DE EFICIENCIA Y RENTABILIDAD		
Margen de utilidad (Utilidad sobre ingresos)	17,98	3,11
Rentabilidad del Patrimonio (%) Anualizado (Utilidad del ejercicio sobre Patrimonio Promedio)	29,88	4,98
Rentabilidad del activo (%)(anualizado) (Utilidad neta del período sobre Activos Promedio (Anualizado)	8,25	1,45

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

	31-12-2022	31-12-2021
RENTABILIDAD Y VALOR POR ACCION		
Utilidad por acción (anualizado)($)	1.512,46	248,25
Retorno Dividendos (%) (Dividendos últimos doce meses / cotización acción al cierre)	42,32	29,14
Valor libros (Patrimonio/número de acciones)($)	5.147,11	4.976,69
Valor bursátil (según cotización)($)	2.930,00	2.879,00

Ebitda (Resultados antes de impuestos, intereses, reajustes y fluctuaciones de cambio, depreciaciones, amortizaciones).

Los resultados a nivel de Ebitda aumentaron en 509.561 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de 772.452 a 1.282.013 millones de pesos (+66%). Este aumento en los resultados orgánicos, se produce principalmente por los mejores ingresos de servicios móviles en Perú, por los servicios fijos en Chile y Perú asociados a los servicios digitales y TI, por los servicios residenciales de "Entel Hogar" en Chile, y por mejores márgenes de la operación móvil en Perú. El período terminado al 31 de diciembre de 2022 incluye la venta del negocio de data center en Chile y Perú efectuadas durante este año, mejorando el Ebitda en 540.472 millones de pesos, y el período terminado al 31 de diciembre de 2021 incluye la venta de torres y la venta de un bloque de 30 Mhz de la banda 3.500, ambos por la suma de 20.367 millones de pesos. Al excluir los ingresos por ventas no recurrentes en ambos períodos, el Ebitda presenta una disminución de 10.544 millones de pesos (-1%).

Evolución de índices financieros

En los períodos que se comparan, los resultados antes de impuestos aumentan en 421.121 millones de pesos entre los doce meses de cada año, pasando de una utilidad de 118.630 millones de pesos a una utilidad de 539.751 millones de pesos, afectados por la venta del negocio de data center en Chile y Perú. A su vez, el resultado después de impuesto presenta una utilidad de 456.787 millones de pesos, aumentando en 381.812 millones de pesos respecto del año anterior, los que se vieron afectados por mayores impuestos producidos por mejores resultados principalmente. Por otra parte, los índices de rentabilidad presentan un aumento por los mejores resultados, los índices de endeudamiento presentan una disminución dado el mayor aumento del patrimonio que los pasivos, y los índices de liquidez presentan una mejora.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Es importante destacar que Entel cuenta con una situación financiera de alta liquidez para enfrentar los vencimientos de deudas, contando además con importantes líneas de financiamiento bancario disponible. En este ámbito, en septiembre del 2021 se efectuó una transacción mediante la cual se realizó la recompra de deuda en bonos corporativos por 800 millones de USD que mantenía la Compañía y simultáneamente se emite un nuevo bono por idéntico valor con vencimiento el 2032, permitiendo extender los plazos del vencimiento de las obligaciones y reducir las tasas de interés a un 3,05% anual. La Compañía ha continuado con sus planes de eficiencia de costos, inversiones y gestión de capital de trabajo, asegurando una eficiente asignación de recursos.

Los Índices de Eficiencia y Rentabilidad, margen de utilidad y rentabilidades sobre patrimonio y activo presentan un aumento respecto del mismo período del año anterior. Los resultados operacionales presentan un aumento, dado por los mejores resultados de la operación en Perú, y por la venta del negocio de data center en ambos países. Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes asociados a los mayores niveles de inflación. En relación con los gastos por impuestos, presentan un aumento por los mejores resultados principalmente, parcialmente compensados por la mayor inflación que afecta el capital propio tributario.

Respecto de la razón de endeudamiento, en los últimos doce meses ésta presenta una disminución pasando de una relación de 263,99 a una de 259,94. Esta variación se produce por el mayor aumento proporcional del patrimonio en 51 mil millones de pesos (+3%) respecto de un aumento del total de pasivos en 73 mil millones de pesos (+2%). El pasivo se vio aumentado principalmente por mayores pasivos financieros corrientes y no corrientes en 89 mil millones de pesos afectados en parte por el aumento del tipo de cambio peso/dólar, una mayor inflación y créditos bancarios obtenidos en Perú, y por mayores pasivos por impuestos diferidos en 63 mil millones de pesos también afectados en parte por el aumento del tipo de cambio del sol peruano, los que han sido parcialmente compensados por una disminución en las cuentas por pagar comerciales en 51 mil millones de pesos y por una disminución en los pasivos por impuestos corrientes en 42 mil millones de pesos. Por su parte, el patrimonio aumenta en 51 mil millones de pesos, producto de un aumento en las diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú por del aumento del tipo de cambio sol/peso en los últimos doce meses, por los mejores resultados del período, lo que ha sido parcialmente compensados por una disminución en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados, y por el mayor pago de dividendos.

El índice de cobertura de gastos financieros presenta un aumento respecto a igual fecha del año anterior presentando un adecuado nivel de solvencia y asciende a 5,75 veces. La holgura de este índice mejora, si se considera el costo financiero neto, es decir, compensando ingresos y gastos financieros. Medido de esta forma al cierre de diciembre 2022 se sitúa en 7,19 veces.

Asimismo, si el cálculo se practica sobre flujos efectivos, considerando resultados antes de depreciaciones, su relación alcanza a 13,21 veces. Cabe señalar, que estos índices se ven favorablemente afectados por la venta del negocio de data center.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

Para efectos del cálculo de los índices de cobertura de gastos financieros, se consideran como tales los intereses de préstamos bancarios, diferencias de tasas de interés por aplicación de contratos de cobertura de estas e intereses por contratos de arrendamientos financieros y operacionales. Los cálculos de intereses se efectúan sobre la base de tasas efectivas, conforme a los procedimientos de costo amortizado (NIC 39).

En lo referido a índices de liquidez, la relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes aumenta de un 112% a un 131%, donde los activos corrientes aumentan un 15%, y los pasivos corrientes disminuyen un 2%. Los activos corrientes aumentan en 190 mil millones de pesos, dado principalmente por un aumento de 105 mil millones de pesos en los activos por impuestos corrientes asociados principalmente a pagos provisionales mensuales, aumento de 126 mil millones de pesos correspondientes a la reclasificación de los activos mantenidos para la venta por 126 mil millones de pesos asociados a los activos fibra óptica, aumento de 25 mil millones de pesos en las cuentas por cobrar comerciales, y un aumento de 15 mil millones de pesos en los otros activos no financieros. Estos fueron parcialmente compensados por una disminución de 82 mil millones de pesos en la caja e inversiones financieras. Los pasivos corrientes presentan una disminución de 25 mil millones de pesos principalmente por menores cuentas por pagar comerciales en 51 mil millones de pesos, menores pasivos por impuestos corrientes en 42 mil millones de pesos, parcialmente compensados con mayores pasivos financieros corrientes en 78 mil millones de pesos.

Respecto de la razón ácida, es decir la cobertura que tiene el efectivo y equivalentes al efectivo sobre los pasivos corrientes, presentó un aumento pasando de un 9% a un 16% de cobertura. Lo anterior dado por un aumento del Efectivo y Equivalentes al Efectivo en 78 mil millones de pesos (+72%), y una disminución en los pasivos corrientes en un 2% como se señaló anteriormente. Este índice mejora, si además del efectivo y equivalentes al efectivo se consideran las inversiones financieras tales como depósitos a plazo e instrumentos derivados, lo que medido de esta forma al cierre de diciembre de 2022 este índice se sitúa en 31%.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

Análisis del Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta en base a los estados financieros consolidados, la evolución de los activos y pasivos ocurridos entre el cierre del año anterior y el 31 de diciembre de 2022.

Cabe señalar, que entre el mes de diciembre 2021 y diciembre de 2022, el tipo de cambio de cierre del sol peruano se revalorizó en un 6% respecto del peso chileno, afectando la conversión de activos y pasivos de soles a pesos.

	31.12.2022 MM$	31.12.2021 MM$	Variación %
ACTIVOS			
Activos Corrientes	1.484.646	1.295.049	15
Activos no Corrientes	4.110.700	4.175.910	-2
TOTAL ACTIVOS	5.595.346	5.470.959	2

En lo que respecta al nivel de los activos totales del Grupo, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de124.388 mil millones de pesos, equivalente a un +2%.

Las principales variaciones en los activos se producen por un aumento en las cuentas por cobrar en 25 mil millones de pesos, un aumento de 105 mil millones de pesos en los activos por impuestos corrientes asociados principalmente a pagos provisionales mensuales, en los activos mantenidos para la venta en 126 mil millones de pesos asociados a la venta de los activos de fibra óptica. También, se produce un aumento en los derechos de uso por arriendos en 31 mil millones de pesos, y en los activos por impuestos diferidos en 80 mil millones de pesos, afectados en parte por la revalorización del sol peruano señalada anteriormente. Estos aumentos han sido parcialmente compensados por una disminución en el efectivo y equivalentes al efectivo e inversiones financieras en 82 mil millones de pesos, y una disminución de 128 mil millones de pesos en los otros activos financieros no corrientes producto de las valorizaciones de los instrumentos derivados.

En lo que respecta a inventarios corrientes, estos se presentan estables, y están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

El rubro Propiedades Plantas y equipos presenta una disminución de 33 mil millones de pesos, afectados por la reclasificación a activos mantenidos para la venta de los activos de fibra óptica, parcialmente compensados por un aumento de 93 mil millones de pesos correspondiente al monto en que las inversiones superaron las depreciaciones del período, afectado en parte por la revalorización del sol peruano señalada anteriormente que afecta a las filiales peruanas.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

La inversión bruta alcanzó los 515 mil millones de pesos durante los doce meses de este año y la depreciación alcanzó 408 mil millones de pesos.

Las inversiones en Propiedades, planta y equipo del Grupo Entel incluidas las filiales en Perú, estuvieron orientadas en un 55% a servicios móviles, y en un 45% a inversiones en plataformas transversales a los negocios, red de fibra y servicios "Hogar" y en otras de red fija.

A su vez, la inversión destinada a servicios móviles correspondió principalmente a infraestructura de red.

PASIVOS Y PATRIMONIO	31-12-2022 MM$	31-12-2021 MM$	Variación %
Pasivos Corrientes	1.132.020	1.157.172	-2
Pasivos no Corrientes	2.908.811	2.810.742	3
Patrimonio Total	1.554.516	1.503.045	3
Atribuible a los Propietarios de la Controladora	1.554.516	1.503.045	
TOTAL, PASIVOS Y PATRIMONIO	5.595.346	5.470.959	2

En lo que respecta al nivel de los pasivos totales, se observó un aumento con respecto al cierre del año anterior de 73 mil millones de pesos, equivalente a un +2%.

Este aumento se origina principalmente por un aumento de los pasivos financieros en 89 mil millones de pesos asociado en parte a la deuda nominada en dólares producto del aumento en el tipo de cambio peso/dólar entre el cierre de diciembre de 2022 respecto de diciembre de 2021, con el consiguiente aumento de los activos financieros de los instrumentos de cobertura cambiaria contratados, y a créditos bancarios obtenidos en Perú. También, se produce un aumento en los pasivos por impuestos diferidos en 64 mil millones de pesos afectados en parte por la revalorización del sol peruano. Esto fue parcialmente compensado por una disminución de las cuentas por pagar comerciales en 51 mil millones de pesos, en los pasivos por impuestos corrientes en 42 mil millones de pesos, y en los otros pasivos no financieros corrientes en 17 mil millones de pesos.

Por su parte, el patrimonio aumenta en 51 mil millones de pesos, producto de la utilidad del ejercicio de 457 mil millones de pesos, un aumento de 82 mil millones de pesos en las diferencias de cambio por conversión que afecta a las inversiones en Perú producto del aumento del tipo de cambio sol/peso

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

en los últimos doce meses, parcialmente compensados por una disminución de 135 mil millones de pesos en las reservas de coberturas de flujos de caja asociados a instrumentos derivados, y por mayores dividendos de 352 mil millones de pesos.

Como se comentó precedentemente, no se observan efectos netos relevantes por fluctuaciones de la tasa de cambio, debido a que estas han sido neutralizadas por las políticas de protección cambiaria aplicadas por el Grupo. Esta política está basada en la cobertura de la exposición a través de los instrumentos derivados señalados anteriormente.

Análisis de los Estados de Resultados:

Evolución de los ingresos por ventas

Los ingresos del Grupo están representados por los rubros Ingresos de Actividades Ordinarias, Otros ingresos y Otras ganancias (pérdidas) del Estado de Resultados Integrales. Estos ingresos aumentaron en un 28%, al comparar los doce meses de 2022 y 2021, según el siguiente detalle:

EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS CONSOLIDADOS:

Ingresos Ordinarios	2022 MM$	2021 MM$	Variación %
Chile	**1.622.970**	**1.613.047**	1%
Móvil	1.166.819	1.169.276	0%
Servicios	840.227	849.719	-1%
Equipos	326.592	319.557	2%
Fijo y TI	394.529	383.702	3%
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	61.622	60.069	3%
Perú	**899.480**	**781.691**	15%
Móvil	863.972	752.930	15%
Servicios	531.541	426.446	25%
Equipos	332.431	326.484	2%
Fijo y TI	26.008	20.058	30%
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	9.500	8.703	9%
Call Center y Otros	18.230	14.072	30%
Total Ingresos Ordinarios	**2.540.680**	**2.408.810**	**5%**
Otros Ingresos (1)	597.027	51.310	1064%
Total Ingresos Operacionales	**3.137.707**	**2.460.120**	**28%**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

(1) Ingresos provenientes de enajenaciones de activos fijos, intereses comerciales y otros.

Los ingresos consolidados de los doce meses del año totalizaron 3.137.707 mil millones de pesos, lo que significa un aumento del 28% en comparación con las cifras del mismo período del año 2021. Los ingresos ordinarios alcanzaron 2.541 mil millones de pesos con un crecimiento del 5% respecto de la misma fecha del año anterior, impulsados por mayores ingresos en la operación móvil de Perú (+15%), por los servicios fijos en Chile y Perú (+3% y +30% respectivamente), asociados a los servicios digitales, TI e internet en Chile y Perú, y residenciales de "Entel Hogar" en Chile, y por los ingresos por venta de equipos en Chile (+2%). Por otra parte, en los Otros Ingresos, se incluyen ingresos netos de 540 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2022, asociados a la venta del negocio de data center en Chile y Perú efectuada durante este año.

En los servicios móviles en Chile, el Grupo mantiene un fuerte posicionamiento producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio. Los ingresos de telefonía móvil se presentan parejos respecto de la misma fecha del año anterior. Los ingresos por servicios de postpago presentan un aumento del 1,4% asociados principalmente a los cargos fijos dada la mayor base de clientes (+2%), mayores ingresos por venta de equipos (+5%) relacionados con ofertas promocionales, mayor penetración en canales digitales y planes de financiamiento. Los ingresos por servicios de prepago presentan una disminución del 15% respecto de diciembre del 2021, básicamente por las migraciones a los servicios de postpago y por una menor base recargadora.

En Chile, los ingresos por servicios fijos y TI, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet prestados al segmento empresarial, conjuntamente con los servicios digitales y de Tecnología de la Información asociadas a seguridad y servicios en la nube, y los servicios residenciales de "Entel Hogar", alcanzaron los 395 mil millones de pesos, presentando un aumento del 3% respecto de diciembre del 2021. Estos fueron impulsados básicamente por los servicios TI, negocios digitales, y por los servicios de internet asociados a la mayor actividad en el segmento empresarial como también a los servicios de "Entel Hogar" prestados a través de fibra óptica, parcialmente compensados con una disminución en los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil inalámbrica.

Respecto de los servicios residenciales "Entel Hogar", asociados a los servicios de internet, telefonía, y televisión, prestados a través de banda ancha móvil inalámbrica y de fibra óptica, al cierre de diciembre del 2022, se alcanzaron 554 mil unidades generadoras de ingresos (UGI), disminuyendo un 7% en la modalidad de suscripción, donde las UGI por los servicios prestados a través de banda ancha móvil inalámbrica disminuyen en un 31%, y por otra parte, se observa un constante incremento en los servicios prestados a través de fibra óptica donde se han alcanzado 324 mil UGI al 31 de diciembre de 2022 (+29%).

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los ingresos por servicios a otros operadores y negocio de tráfico, presentan un aumento del 3% respecto de la misma fecha del año anterior, debido principalmente a mayores ingresos de roaming y arriendo de infraestructura.

Las filiales en Perú, en sus ingresos ordinarios presentaron en los doce meses de este año ingresos de 899 mil millones de pesos, superando en 118 mil millones de pesos los ingresos a igual fecha del año anterior equivalente a un +15%. Este fue impulsado en parte por la revaluación del sol peruano frente al peso chileno en un 16% promedio entre ambos períodos. Los ingresos ordinarios en moneda local disminuyen en un -1%, explicado por menores ingresos en venta de equipos en un 12%, parcialmente compensados con mayores ingresos por servicios que crecen un 7% producto del crecimiento de la base de abonados de pospago y al mayor nivel de recargas en los servicios de prepago. Hubo un crecimiento de los clientes móviles, alcanzando un total de 10.049.367 abonados al 31 de diciembre de 2022, mostrando un crecimiento neto de un 2% respecto de diciembre del 2021.

En Perú, los ingresos por servicios fijos y TI, relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet, negocio de tráfico, larga distancia y servicios satelitales, prestados al segmento empresarial, y los servicios residenciales de "Entel Hogar", alcanzaron los 26 mil millones de pesos, presentando un aumento del 30% respecto de diciembre del 2021. Estos fueron impulsados básicamente por los servicios TI, negocios digitales, y por los servicios de internet asociados a la mayor actividad en el segmento empresarial, parcialmente compensados con una disminución en los servicios de "Entel Hogar" en lo referido a la porción del servicio de banda ancha móvil inalámbrico.

La Compañía, también ofrece en forma selectiva al segmento residencial servicios de telefonía y banda ancha inalámbrica aprovechando las capacidades de la red móvil. Al cierre de diciembre del 2022, se alcanzaron 95 mil unidades generadoras de ingresos (UGI) disminuyendo un 29% en la modalidad suscripción y prepago.

Los ingresos del Call Center presentan un aumento del 30%, impulsados por una mayor actividad en Chile y Perú.

Los Otros Ingresos presentan un aumento de 546 mil millones de pesos, asociados a la venta del negocio de data center efectuada en Chile y Perú, con un ingreso neto de 569 mil millones de pesos, compensados parcialmente con menores ingresos este año por la venta de torres y de la banda 3,5 Mhz efectuadas en el año 2021.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

Costos, Gastos y Rentabilidad

La siguiente información corresponde a los principales rubros de costos y gastos, por los doce meses de 2022 y 2021.

COSTOS, GASTOS Y RENTABILIDAD:	2022 MM$	2021 MM$	Variación %
Costos de operación	(2.380.101)	(2.165.745)	10
Resultado operacional (EBIT)	757.609	294.375	157
Costos financieros netos, reajustes y otros	(217.857)	(175.744)	24
Utilidad neta	456.787	74.975	509

El costo consolidado de las operaciones durante los doce meses del año totalizó 2.380 mil millones de pesos, lo que significa un aumento de 214 mil millones de pesos equivalentes a un 10% en comparación con las cifras de mismo período del año 2021.

Los principales aumentos se producen en depreciación, mayores gastos de personal asociados a procesos de reestructuración, provisiones de incobrables dada la mayor actividad, costos de interconexión, costos de servicios TI, arriendos, costos de mantención y energía, y costos de captura de clientes. Estos aumentos, fueron impulsados en parte por la revaluación del sol peruano frente al peso chileno en un 16% promedio entre ambos períodos, por la mayor inflación y aumento de la paridad peso/dólar.

Ganancias (pérdidas) de Actividades Operacionales y Ebitda

El resultado operacional aumentó en 463.234 millones de pesos equivalentes a un +157%, pasando de 294.375 millones de pesos a 757.609 millones de pesos, y el Ebitda aumentó en 509.561 millones de pesos (+66%), pasando de 772.452 a 1.282.013 millones de pesos, entre los doce meses de cada año. El período terminado al 31 de diciembre de 2022 incluye la venta del negocio de data center en Chile y Perú mejorando el Ebitda en 540.472 millones de pesos, y el período terminado al 31 de diciembre septiembre de 2021 incluye venta de torres y la venta de un bloque de 30 Mhz de la banda 3.500, ambos por la suma de 20.367 millones de pesos. Al excluir los ingresos por ventas no recurrentes en ambos períodos, el resultado operacional disminuye un 21%, y el Ebitda presenta una disminución de 10.544 millones de pesos, pasando de 752.086 a 741.541 millones de pesos (-1%).

Respecto de la depreciación y amortizaciones, se presenta un aumento de 46.327 millones de pesos (+10%) respecto del mismo período del año 2021. En Chile, la depreciación aumenta un 2%, debido principalmente a la expansión de la red móvil y de fibra óptica al hogar, instalaciones en clientes de

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

proyectos de red fija, y al aceleramiento de la depreciación asociada a la infraestructura de acceso del negocio de banda ancha fija inalámbrica. En Perú se produce un aumento de un 28% debido en parte al efecto generado por la revaluación del sol peruano sobre el peso chileno. En moneda de origen, en Perú se observa un aumento del 10%, relacionado con el despliegue de la red, desarrollos de TI principalmente relacionados con la transformación digital, y mayores amortizaciones por derechos de uso.

Telefonía Móvil y Fija Perú

Como se describe en la nota 29, información financiera por segmentos, esta operación corresponde a los servicios prestados a través de las filiales Entel Perú S.A. y Americatel.

Como fuera comentado en párrafos anteriores, al 31 de diciembre de 2022 al medir en pesos chilenos los resultados se ven afectados por la revaluación del sol frente al peso chileno en promedio un 16% respecto de la misma fecha del año anterior.

A continuación, se presenta en base a los estados financieros individuales de Entel Perú los resultados del negocio móvil, su evolución de resultados, inversiones y financiamiento, ocurrida en ambos períodos.

ENTEL PERU

	31.12.2022 MM$	31.12.2021 MM$	Variación %
Total, Ingresos Operacionales	908.255	781.203	16
Resultado Operacional (Ebit)	11.521	4.113	180
Utilidad (Pérdida) Total	(31.699)	(32.207)	2
Flujo de operación	153.825	128.481	
Flujo de Inversiones	(67.627)	(110.916)	
Flujo de financiamiento	(78.399)	(49.285)	

La base de suscriptores de telefonía móvil de Entel Perú alcanza a 10.049.367 clientes al 31 de diciembre de 2022, creciendo un 2% respecto de diciembre del año anterior.

En el segmento de pospago (voz, banda ancha móvil e IOT) se llegó a 4.579.139 clientes, con un aumento de 4% respecto de diciembre de 2021. Este crecimiento se logró básicamente a través de la oferta de ventas, portabilidad y planes de retención, sostenidas a través de una amplia gama de planes multimedia con atractivas cuotas de navegación por internet a redes sociales y videos. Asimismo, se continúa ofreciendo una variada oferta de terminales inteligentes smartphones, como

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

de planes asociados a las tarjetas SIM sin equipo. La oferta comercial ha evolucionado en el tiempo hacia mejores márgenes en la venta de equipos, incorporando también financiamiento en la venta de equipos de pospago. Además, se han logrado eficiencias en los costos de ventas a través de una racionalización y digitalización de los canales de distribución y la introducción de modelos de ventas de costos bajos para planes de menor valor.

En el segmento de prepago, la base de clientes se mantuvo estable alcanzando los 5.470.228 clientes al 31 de diciembre de 2022. Se ha continuado con ofertas centradas en proporcionar incentivos hacia los clientes de recargas de mayor volumen, incluyendo tráficos de voz ilimitados a cualquier red de destino y el uso de redes sociales como WhatsApp y Facebook gratis por tiempo limitado. Asimismo, se continúa con promociones orientadas a portabilidad. La cuota de recarga ha crecido constantemente durante el año.

Los ingresos en los doce meses del 2022 alcanzaron los 908.255 millones de pesos, lo que implica un aumento de 127.052 millones de pesos (+16%) respecto de diciembre de 2021. Medido en moneda local, los ingresos operacionales se mantienen parejos, donde los ingresos por servicios mejoran en un 7% producto del crecimiento de la base de abonados de pospago, y por el mayor nivel de recargas en los servicios de prepago, compensados por una disminución en los ingresos por venta de equipos (- 12%).

Evolución de costos; el costo total de la operación durante el período totalizó 896.734 millones de pesos, lo que significa un aumento del 15% en comparación con las cifras de diciembre 2021. En moneda local, los costos disminuyen un 1% principalmente por menores costos de ventas de equipos, servicios profesionales y consultoría, los que han sido parcialmente compensados por mayores costos de depreciación, provisión de incobrables dada la mayor actividad, mayores gastos de personal asociados a procesos de reestructuración, comisiones de ventas, arriendos y energía.

El resultado operacional registró una utilidad de 11.521 millones de pesos, mejorando en 7.408 millones de pesos frente a una utilidad de 4.113 millones de pesos registrada en el año anterior. El Ebitda registró una utilidad de 171.848 millones de pesos, aumentando en 44.126 millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. En moneda local, el Ebitda aumentan un y 16%.

Respecto de la depreciación, deterioro y amortizaciones, se presenta un aumento de 36.718 millones de pesos (+30%), respecto del mismo período del año 2021, afectado en parte por la revalorización del sol peruano. En moneda local, aumenta un 12%, principalmente por el despliegue de la red, la implementación de desarrollos TI principalmente relacionados con la transformación digital, y una mayor amortización de derechos de uso.

El flujo de inversiones de Capital está relacionado principalmente con el aumento de las capacidades de transmisión, despliegue selectivo de la red, proyectos de transformación digital.

Por otra parte, los estados financieros individuales de Americatel Perú presentan ingresos por 86.803 millones de pesos, mejorando en 64.975 millones de pesos respecto de la misma fecha del año anterior. El Ebitda asciende a 62.077 millones de pesos, mejorando en 55.781 millones de pesos

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

respecto de diciembre de 2021. Este aumento se da principalmente por la venta del data center en Perú, mejorando el ebitda en 54.698 millones de pesos. En moneda local, los ingresos y el Ebitda aumentan un 242% y 748%, respectivamente, y al eliminar el efecto de la venta no recurrente del data center, los ingresos y el Ebitda aumentan un 8% y un 1% respectivamente.

Resultado antes de Impuesto Consolidado y Ganancia (Pérdida) Consolidado

Los resultados no operacionales se ven afectados principalmente por mayores gastos por reajustes de la UF afectado por una mayor inflación, asociados al stock de obligaciones reajustables, parcialmente compensados por mayores intereses ganados en instrumentos financieros.

El resultado antes de impuestos es la resultante del comportamiento de los ingresos y egresos comentados precedentemente. Estos ascienden a 539.751 millones de pesos y presentan un aumento de 421.121 millones respecto de la misma fecha del año 2021. Como se ha señalado anteriormente, este mejor resultado considera la venta del negocio de data center en Chile y Perú efectuadas durante este año.

En relación a los gastos por impuestos, presentan un aumento asociado principalmente a los mejores resultados, parcialmente compensados por la mayor inflación que afecta al capital propio tributario.

II. COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS

Las fuentes de generación de efectivo han presentado el siguiente comportamiento durante los doce meses de cada año, en cada una de las áreas de actividad que se comentan.

En las actividades de operación, se observó un aumento de los flujos netos de la operación en 19 mil millones de pesos, al aumentar de 572 a 591 mil millones de pesos. Este aumento en los flujos por las actividades de operación, fue dado principalmente por una mayor recaudación de clientes en 220 mil millones de pesos, parcialmente compensados con mayores pagos de impuesto a la renta en conjunto con menores devoluciones de créditos por impuestos por 194 mil millones de pesos, y por mayores pagos de la operación en 7 mil millones de pesos.

Por su parte, en las actividades de inversión, se observa un flujo neto positivo de 161 mil millones de pesos, presentando un aumento en los flujos netos de ingresos por 372 mil millones de pesos. Este aumento está relacionado principalmente con la venta del negocio de data center en Chile y Perú con un ingreso de 610 mil millones de pesos. También se observan menores egresos por 101 mil millones de pesos relacionado con el pago de lo ofertado en la licitación del concurso 5G para la banda de 3,5 GHz en marzo del 2021. Estos han sido parcialmente compensados por un aumento en los egresos en el rubro "Compras de Propiedad Planta y Equipo" en 292 mil millones de pesos, y por menores rescates netos de depósitos a plazo mayor a 90 días en los doce meses del 2022 respecto de las colocaciones de estos instrumentos efectuadas en el mismo período del 2021.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

Finalmente, en las actividades de financiación se observa un flujo neto negativo de 670 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2022, presentando un aumento en los egresos de 210 mil millones de pesos respecto de diciembre del 2021, dado principalmente por mayores dividendos pagados en 121 mil millones de pesos, por el pago de bonos y préstamos por $336 mil millones de pesos, y por mayores pagos de arriendos en 17 mil millones de pesos, los que fueron parcialmente compensados por préstamos obtenidos por 238 mil millones de pesos y menores pagos de intereses por 40 mil millones de pesos asociados a mayores costos de reestructuración de deuda de bonos corporativos en el 2021.

Como consecuencia de los movimientos comentados y de los saldos de efectivo y equivalentes del efectivo mantenidos al principio de cada período, las disponibilidades finales al cierre de dichos períodos en "Efectivo y equivalentes al efectivo", ascienden a 187 y 109 mil millones de pesos, al 31 de diciembre de 2022 y 2021 respectivamente, manteniendo así una alta liquidez al cierre del período.

III. ANALISIS DE MERCADO Y RIESGO DE MERCADO

Análisis de mercado

El Grupo Entel se desempeña en un mercado altamente competitivo y en un continuo cambio tecnológico en las diversas líneas de servicios que ofrece.

Entel, dentro de un mercado más maduro y un entorno altamente competitivo sigue con una sólida evolución de los clientes de telefonía móvil de mayor valor, continuando con la profundización de la penetración de datos móviles apoyado por fuertes niveles de reconocimiento de marca, una infraestructura superior con experiencia multicanal al cliente, la consolidación de la oferta de los planes de datos, y con un importante liderazgo en la participación de los ingresos en la industria. Asimismo, se sigue invirtiendo en la transformación digital para mejorar la experiencia de clientes y aumentar las eficiencias en la operación.

El favorable posicionamiento del Grupo ENTEL junto a su infraestructura tecnológica constituye una particular fortaleza en el tránsito hacia los ajustes de mercado que se deba enfrentar. En servicios móviles, representativos del 80% de los ingresos orgánicos del período, la marca "Entel" mantiene un fuerte posicionamiento, con una alta preferencia por parte de los usuarios, cuenta con la mejor infraestructura de red, y con un alto grado de innovación, ofreciendo una experiencia multicanal al cliente. Estos factores, hasta la fecha han sido decisivos en el manejo de las políticas de participación de mercado y de composición de cartera de clientes (post pago y de prepago).

Las políticas de mercado aplicadas han sido exitosas en el otorgamiento de especial atención a los abonados bajo la modalidad de postpago, cuyo nivel de utilización de servicios (MOU para voz y GOU para datos), e ingresos promedio (ARPU), son superiores a las de los abonados bajo la modalidad de prepago.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Se ha continuado aumentando el uso de soluciones digitales en el más amplio espectro para la provisión de servicios y atención a los clientes. La Compañía continuó expandiéndose en clientes de valor, y extendió la expansión en áreas residenciales vía fibra óptica a través de "Entel Hogar". La evolución de las ventas de canales digitales continúa bien posicionada, alcanzando un 29% de las ventas móviles en promedio anual. Por otra parte, la robusta infraestructura de red ha permitido soportar el crecimiento del tráfico y el cambio en los patrones de uso, asegurando una conectividad altamente confiable.

La Compañía mantiene un permanente análisis respecto de los actores relevantes en la industria de las telecomunicaciones, tanto en servicios móviles, como de red fija. La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, incluidos los servicios 5G, y una importante tendencia de migración de clientes desde el segmento de prepago al de suscripción. En este contexto, durante los últimos doce meses la base de clientes de telefonía móvil que la compañía mantiene en Chile tuvo un aumento del 2% alcanzando los 10.420.547 abonados. En un ambiente de alta competitividad, en los clientes del segmento de postpago se produce una variación positiva impulsada por el mercado de personas y empresas relacionadas con servicios IOT, y por una migración desde prepago. Entel ha crecido un 6% en su base de clientes de postpago (voz, banda ancha móvil e IOT) en los últimos doce meses, representando un 67% de la base total de clientes móviles en Chile. Respecto de la base de clientes del segmento de prepago, se produce una disminución comparada con el mismo período del año anterior del 4% (voz, banda ancha móvil), debido principalmente a migraciones hacia el segmento de postpago y una menor base recargadora.

La Compañía siguió mejorando la experiencia del servicio al permitir a sus clientes acceder a plataformas de contenido digital para el universo de aplicaciones de Android, Google Play y Spotify, siendo facturadas en el servicio mensual. Esta oferta responde a la tendencia del crecimiento exponencial del consumo de datos móviles de los usuarios y al hecho de que Entel puede ofrecer una experiencia de navegación distintiva a sus clientes, ya que cuenta con una red moderna y servicio 4G+ desplegado en todas las regiones del país. Para el desarrollo de los planes comerciales, la puesta en marcha de la tecnología 4G+ ha permitido profundizar la oferta de datos en forma atractiva la cual se complementa con los planes de financiamiento para equipos.

El despliegue de la primera etapa de 5G culminó en su totalidad, superando el millón de clientes en la tecnología de quinta generación, llegando a más de 270 comunas a lo largo de todo el territorio nacional. El 63% de las conexiones totales de 5G de Chile se realizan en las redes de Entel.

La Compañía, a través de "Entel UP", está impulsando un proceso de transformación de la experiencia del cliente para ser el líder "indiscutido", logrando una ventaja sostenible para el negocio, brindando a los clientes una experiencia simple, cercana, resolutiva y convergente, comparable a los mejores del mundo.

En el segmento de postpago, se lanzaron nuevas promociones de portabilidad, como plan " Te Sumo", que les permite a los clientes acceder a líneas adicionales con los mismos beneficios del plan del

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

titular, así como también aumento de GBs y de tarifas a público realizadas en septiembre en 8% promedio. El foco continúa apoyándose en una infraestructura robusta, la mejor experiencia de usuario y altos niveles de ventas digitales.

Por el lado de prepago, la oferta continuó enfocada en programas de retención e incentivos con mayores asignaciones de datos y servicios para clientes con mayor recarga aplicando tarifas especiales, y con el modelo de autoservicio de bajo costo a través de plataformas digitales con "recargas en un clic", como de uso de redes digitales.

La experiencia digital de Entel continúa evolucionando a través de diferentes habilitadores como el comercio electrónico con flujos de ventas totalmente digitales, optimización de los flujos de venta de teléfonos, e integración de e-commerce y apps digitales con herramientas de gestión de clientes.

En los segmentos de empresas, la Compañía ha seguido consolidando y aumentando su presencia, tanto en los servicios móviles, como en aquellos servicios integrados de voz, datos e Internet, junto a la oferta de outsourcing TI y servicios digitales, transformándose en un socio tecnológico para los clientes.

Se ha fortalecido la adopción de la transformación digital en todas las industrias, abriendo oportunidades en los negocios digitales. Se ha ido recuperando la actividad del segmento empresarial, en parte compensada por desconexiones en el acceso móvil que apoyan modelos de trabajo híbridos adoptados especialmente por el sector educación debido a la reducción de las restricciones de movilidad.

"Entel One", sigue profundizando la oferta de servicios que proporcionan soluciones avanzadas para la gestión del sistema de comunicaciones de las compañías a través de una única plataforma, lo cual permite mayor flexibilidad, colaboración y mejora la experiencia del cliente. "Entel One" corre sobre las capas de seguridad y en la nube sin inversiones iniciales. Relacionado a los servicios asociados a la red fija, con una propuesta de servicios entregada sobre una sólida base de infraestructura, fibra óptica en el segmento de clientes empresariales, en especial para la provisión de soluciones integradas de voz, datos e Internet, así como servicios de tecnología de la información (TI) y soluciones digitales, se ha apreciado un creciente interés en el uso de plataformas en la nube (Cloud), cuyo servicio permite a las empresas migrar desde plataformas propias a soluciones de outsourcing. Adicionalmente, se ha continuado con los servicios de Ciber Seguridad focalizada en la protección de los activos críticos y de información de clientes. También, se están proporcionando soluciones digitales /IoT, tales como servicios para el seguimiento de flotas, construcción, control de acceso para condominios, y monitoreo de aguas subterráneas, entre otros.

La Compañía ha estructurado diferentes propuestas de servicios para el segmento empresas sobre la base de su sólida infraestructura móvil y su red de fibra óptica GPON, a través de la venta convergente de servicios fijos y móviles.

Entel cerró el acuerdo marco con Equinix para la venta del negocio de centros de datos en Chile y Perú, un acuerdo de prestación de servicios a largo plazo para las necesidades de Entel en servicios

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

de housing. La decisión de vender estos centros de datos se tomó en base al valor estratégico de la infraestructura y la necesidad de enfocar los recursos en aquellos negocios en los que Entel puede marcar una diferencia real y agregar valor a sus clientes y accionistas. El objetivo es seguir creciendo en el desarrollo de servicios gestionados de TI y soluciones digitales con tecnologías IoT, BigData Analytics, AI y Cloud, y dejar los servicios de data center en manos de una empresa a escala global.

"Entel Ocean" continúa capturando nuevas oportunidades de negocios enfocadas a desarrollar soluciones digitales avanzadas, utilizando la mejor infraestructura y herramientas de Entel en su clase, como análisis de big data, inteligencia artificial e infraestructura en la nube, junto con un ecosistema de trabajo bajo modelos ágiles.

El proceso de transformación digital continuó en toda la compañía, centrándose en la implementación de nuevos modelos de gestión para los mercados B2B y la estandarización de las ofertas de ventas de servicios masivos.

Respecto de los servicios de "Entel Hogar", donde la compañía aprovechando el nivel de desarrollo y convergencia de sus tecnologías, se encuentra desplegando su red de Fibra Óptica, cuyo objetivo es llegar a hogares de mayor densidad y o consumo en el país, para así entregar los servicios de Internet, Televisión y Telefonía fija. A la fecha, la red de fibra óptica cubre principalmente ciertos sectores de la región Metropolitana y quinta región, y al 31 de diciembre se han alcanzado 324 mil UGI (+29%) en los servicios de internet, televisión y banda ancha en la modalidad de suscripción. Este crecimiento ha sido posible debido a los esfuerzos de despliegue de la cobertura de servicios de fibra óptica con 1.204.459 hogares pasados a la fecha. Por su parte, los servicios de telefonía fija inalámbrica, Internet y televisión satelital para ciertos segmentos del mercado residencial, otorgados sobre la banda 3,5 Ghz, al 31 de diciembre han alcanzado 193 mil UGI (-31%) en la modalidad de suscripción. La expansión de cobertura de la oferta de fibra óptica por diversos participantes de la industria ha afectado el desarrollo de los servicios inalámbricos.

Con fecha 21 de octubre de 2022, Entel ha firmado con InfraCo SpA (sociedad del giro de la construcción, operación y marketing de infraestructura de red de fibra para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones, que opera bajo el nombre de fantasía "OnNet Fibra"), un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tal consorcio sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, el que a su vez incluye un acuerdo para la suscripción de un contrato para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red de KKR - OnNet ("Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica").

El monto total de la Transacción ascenderá a un total de UF 10,03 millones, equivalente a US$ 358 millones aproximadamente. Dicho monto total de la Transacción comprende el pago total del precio acordado en el Acuerdo Marco de Compraventa de Activos y los pagos correspondientes por el Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

Los activos sujetos a dicha transacción equivalen al 6,2% del total de propiedades, plantas y equipos del Grupo Entel al cierre de los presentes estados financieros.

La Transacción se encuentra sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones y garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones y en particular, a la aprobación de la operación de concentración que conlleva la Transacción por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"), lo que se estima ocurrirá dentro del primer semestre del año 2023.

Respecto de los servicios "Entel TV", que ofrece un servicio de streaming transformando la experiencia del usuario entregando un completo "hub de entretenimiento", está disponible para clientes de cualquier operador de internet, y al 31 de diciembre del 2022 se alcanzaron 6 mil UGI.

Las soluciones alternativas en el desarrollo de redes para el segmento residencial están tomando forma en la industria, a través de la gestión de infraestructura compartida.

Espectro.

Conforme al interés de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de resolver el reordenamiento y uso de lo servicios que operan en la banda 3.400-3.600 MHz, , el 24 noviembre 2022 esa autoridad reguladora entabló ante TDLC una Solicitud de Aclaración respecto de lo resuelto por dicho tribunal en la Resolución N° 62 de agosto de 2020. Este recurso perseguía aclarar que lo resuelto por el TDLC en esa oportunidad no limita a Subtel en sus facultades privativas para otorgar prestaciones o atributos móviles sobre las bandas de frecuencias ya asignadas con usos o atributos de servicios fijos inalámbricos, sujeto a condiciones y contraprestaciones equivalentes a las que habrían tenido lugar en un concurso público, en caso que algún actual titular de esas concesiones así se lo solicite. A dicho recurso de aclaración concurrieron con diversos escritos manifestando su opinión los operadores WOM, Telefónica Móviles, Claro y además Conadecus.

El 7 de diciembre 2022, el TDLC rechaza el recurso de aclaración de la resolución objeto del recurso. Subtel, con fecha 14 de diciembre, interpone un recurso de reposición en contra de lo resuelto por el TDLC, solicitando que se aclare que la Resolución N°62 no impide que la Subsecretaría pueda otorgar a los actuales adjudicatarios de concesiones en la banda de Frecuencia 3.400-3.600 MHz atributos móviles sobre las frecuencias ya concesionadas, sin necesidad de un nuevo concurso, sujeto a condiciones y contraprestaciones equivalentes a las que habría tenido lugar en un concurso público. Se hace parte también de esta nueva solicitud de aclaración Claro y Telefónica Móviles expresando sus puntos de vista.

Con fecha 6 de enero, el TDLC resuelve la reposición interpuesta acogiéndola y dejando sin efecto lo resuelto, y en su lugar se resuelve hacer lugar al recurso de aclaración, en cuanto a que se aclara que lo señalado en la Resolución N°62 respecto de la ejecución de las Resoluciones Exentas N°1.289 y N°1.953 (congelamiento, y descongelamiento parcial de la banda de 3.400-3.600 MHz), no restringe la

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

facultad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de modificar las concesiones vigentes en la medida en que lo permita la normativa sectorial aplicable.

De esta manera, la Subsecretaría de Telecomunicaciones queda en situación de ejercer sus propias facultades administrativas y reguladoras para avanzar el otorgamiento de uso móvil a la banda de los servicios fijos inalámbricos que operan en la banda 3.400-3.600 MHz.

Concursos 5G.

Durante Julio, Entel termina de ingresar las solicitudes de recepción de obras de su proyecto 5G en la fase 1, y a fines de septiembre Subtel confirma el cumplimiento del proyecto de fase 1 entregando todas las autorizaciones de la etapa, cumpliendo Entel la obligación de ejecutar dentro de los primeros 12 meses la conectividad de las estaciones bases 5G de esa etapa. A partir de diciembre 2022, Entel inicia el proceso de recepción de obras de la Etapa 2 de su proyecto técnico. En esta segunda etapa debe cumplir con disponibilizar el servicio 5G en un total de 260 estaciones bases.

Operación Conjunta VTR + CLARO.

El 29 de septiembre de 2021 las matrices de Liberty Latin America Ltd. y América Móvil S.A.B. de C.V. anunciaron al regulador de valores norteamericano un joint venture ("JV") entre Claro y VTR de sus operaciones en Chile. Conforme a la normativa Chilena, para la aprobación de dicho proceso, iniciaron el trámite en la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

Recién el 30 de diciembre de 2021, una vez que los antecedentes de la operación de concentración se encontraban completos, la FNE inició el proceso de revisión bajo el RoI FNE F295-2021.

Luego de ejecutar el Fase1 y Fase 2, del proceso de revisión de la operación de concentración consultada, el 5 de Octubre informa la FNE que se autoriza con condiciones (o medidas de mitigación) el Joint Venture entre Claro y VTR.

La autoridad sí advirtió que, de no mediar medidas de mitigación estructurales, la operación generaba un riesgo apto para reducir sustancialmente la competencia en los servicios inalámbricos, debido al posible acaparamiento de espectro radioeléctrico, considerado un insumo esencial para la prestación de servicios móviles.

Para mitigar tal riesgo, la FNE consideró los remedios ofrecidos, en especial un paquete de desinversión de espectro factible de ser concursado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el futuro y capaz de atraer el interés de potenciales compradores.

Se trata de la devolución de 10MHz de espectro al Estado en la macro banda media (banda 3.5 MHz) y de otros 10MHz de espectro en la macro banda media baja (banda AWS), además de la actualización del plan de uso efectivo y eficiente del espectro que actualmente posee Claro.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

Conforme a la operación conjunta de los espectros de ambas sociedades, el Joint Venture ofreció como medida de mitigación, actualizar el Plan de Uso Efectivo y Eficiente del Espectro Radioeléctrico (PUEEER) que ya había presentado Claro (a propósito de su participación en los Concursos 5G), el cual también sería actualizado en caso de tener lugar ciertos eventos regulatorios como el reordenamiento y autorización de uso para servicios móviles de la banda de frecuencia 3.400-3.600 MHz. En dicho caso, la actualización del PUEEER comprometido por el JV deberá contener un proyecto técnico diseñado en términos comparables y con obligaciones equivalentes a aquellas presentadas por los competidores adjudicatarios de los concursos 5G.

Adicionalmente, la FNE representó a VTR y a Claro que el joint venture podría infringir una resolución pronunciada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (Resolución 1/2004), en la cual prohibió a VTR y a su controlador participar en la propiedad de compañías operadoras de televisión satelital en Chile.

Ante esto, las partes se comprometieron ante la FNE a cumplir con dicha resolución, traspasando los activos del negocio de televisión satelital de Claro a un agente fiduciario, fuera del ámbito de administración del joint venture, antes de materializarlo, quien será el encargado de desinvertirlos a un tercero independiente de VTR y Claro, dentro de un plazo determinado.

En el ámbito de las operaciones internacionales, en la actualidad el Grupo mantiene presencia sólo en Perú, cuyo mercado, requerimientos de recursos y esfuerzos de administración, se encuentran alineados con las actuales definiciones estratégicas. Los negocios del Grupo en Perú se enfocan en negocios de telefonía móvil a través de Entel Perú, servicios integrados de red fija para clientes empresariales a través de Americatel Perú, y servicios de call center. Entel Perú y Americatel mantienen sus operaciones en forma integrada para abordar de mejor manera el mercado peruano ofreciendo servicios móviles y fijos.

En Perú, el mercado móvil ha experimentado un mayor ritmo en la actividad de portabilidad en el segmento de personas, lo que ha compensado en parte la menor venta de equipos. Esto ha sido producto de la paulatina reducción de promociones dirigidas a precios de terminales o descuentos sobre cargos fijos. En este entorno, Entel continuó con restricciones en el otorgamiento de créditos para la venta de terminales y siguió impulsando la oferta de convergencia móvil para segundas líneas, impulsando el crecimiento de la base de clientes de pospago. La base de clientes de postpago siguió creciendo en un +4% y en clientes de prepago hubo una disminución de un 0,4%, sin embargo han aumentado las recargas compensando en parte las menores ventas de terminales.

En el segmento de prepago, la oferta continuó centrada en los clientes de recarga de valor, donde se siguió profundizando la experiencia digital ofreciendo opciones de recargas sobre WhatsApp, incluidas las promociones de aplicaciones gratuitas. Los acuerdos de uso compartido de la red con otros operadores del mercado han mejorado la cobertura en las regiones bajo un modelo de autoservicio y de bajo costo.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
Análisis Razonado de los Estados Financieros Consolidados
al 31 de Diciembre de 2022

En el segmento residencial, hubo una disminución de un 29% en las UGI respecto de diciembre del 2021, registrando 95 UGI a diciembre del 2022.

Análisis de riesgo de mercado

Los riesgos de mercado que enfrentan las empresas del Grupo se comentan en la nota 31 a los estados financieros consolidados.

En dicha nota se comentan los riesgos tecnológicos, regulatorios, cambiarios, de crédito, de tasa de interés y de liquidez, así como las políticas de control y mitigación aplicadas.

El permanente análisis de las tendencias tecnológicas y de mercado se mantiene potenciado por una alianza con Vodafone Group, operador de origen británico, líder a nivel mundial de telefonía móvil. A través de esta alianza, el Grupo Entel, entre otros beneficios, comparte las mejores prácticas en servicio al cliente, accede a nuevos productos de voz y datos con acceso internacional, puede ampliar la cobertura y calidad en los servicios de Roaming y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado en el plano de la Telefonía Móvil Digital Avanzada.

Respecto de los procesos tarifarios la autoridad mantiene la política iniciada en el 2014 de establecer bajas tarifarias en los servicios que se prestan a través de las interconexiones, en especial los valores de cargo de acceso, para las concesionarias móviles y fijas.

Frente a los cambios regulatorios antes señalados, la diversificación y el tamaño del Grupo Entel permiten paliar las consecuencias de una eventual regulación adversa, así como crear nuevas oportunidades de negocios. Con todo, no se puede descartar que, en el marco de una industria regulada, no puedan surgir cambios que impacten los resultados o limiten las posibilidades de crecimiento.

IV. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Las sociedades del Grupo se encuentran al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones con terceros.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2022 informaron a la Comisión Mercado Financiero en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz – Activos o paquetes accionarios, adquisición o enajenación

Por carta N°02 de fecha 17 de febrero de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL) encargó a un banco de inversión de reconocido prestigio el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de los Servicios de Data Centers, de actual dominio de la empresa. Lo anterior eventualmente podría derivar en la enajenación total o parcial de los activos que componen dicha línea de negocios de ENTEL, así como el arriendo a largo plazo de servicios entre las partes, junto con otros posibles acuerdos comerciales a suscribir (una "Posible Transacción"). A la fecha, ENTEL no ha tomado la decisión de entrar en una Posible Transacción, por lo que no es posible indicar su alcance, monto ni las demás condiciones de la misma.

Se pone término al carácter de reservado del hecho esencial que con tal condición informara ENTEL a la Comisión para el Mercado Financiero el día 5 de octubre de 2021, cuyo contenido sustancial se incluye en esta comunicación.

II. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°03 de fecha 15 de marzo de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL) encargó al banco de inversión BNP Paribas el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de su infraestructura de fibra óptica, de actual dominio de la empresa. A esta fecha se han recibido expresiones de interés de terceros, las cuales están siendo analizadas, lo que eventualmente podría derivar en un proceso que implique la enajenación total o parcial de dichos activos, así como la prestación de servicios entre las partes, junto con otros posibles acuerdos comerciales (una "Posible Transacción").

III. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°04 de fecha 15 de marzo de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Se hace referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 17 de febrero de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") informó haber encargado a un banco de inversión el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de los servicios de data centers, de actual dominio de la empresa. Lo anterior eventualmente podría derivar en la enajenación total o parcial de los activos que componen dicha línea de negocios de ENTEL, así como el arriendo a largo plazo de servicios entre las partes, junto con otros posibles acuerdos comerciales a suscribir (una "Posible Transacción"). A través de Bank of America, ENTEL recibió ofertas de algunos oferentes y, luego

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

de analizarlas, actualmente se encuentra negociando los términos y condiciones de una Posible Transacción.

A la fecha, ENTEL no ha suscrito ningún acuerdo definitivo ni tomado la decisión de entrar en una Posible Transacción, por lo que no es posible indicar su alcance, monto ni las demás condiciones de la misma. ENTEL mantendrá informado al Mercado y a la Comisión para el Mercado Financiero de cualquier avance que corresponda comunicar a este respecto.

Se pone término al carácter de reservado del hecho esencial que con tal condición informara ENTEL a la Comisión para el Mercado Financiero el día 11 de enero de 2022, cuyo contenido sustancial se incluye en esta comunicación.

IV. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°05 de fecha 18 de marzo de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

En referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 17 de febrero de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL" o la "Compañía") informó que a través de Bank of America, ENTEL había recibido ofertas de algunos interesados y, luego de analizarlas, se encontraba negociando los términos y condiciones de una posible transacción. Actualizando la información entregada a través de los hechos esenciales antes individualizados, por medio de la presente ENTEL informa que con fecha 17 de marzo de 2022 (hora del Pacífico en Estados Unidos de América) ha firmado con sociedades relacionadas a Equinix, Inc. - EQIX en NASDAQ - (en adelante "Equinix") un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tales sociedades sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile; el que también incluye:

(a) acuerdo de prestación de servicios a largo plazo por el que ENTEL pasaría a ser cliente del negocio de data centers transferido.

(b) acuerdo temporal de servicios de integración del negocio transferido de ENTEL para el adquirente, en adelante la "Transacción". La Transacción también comprende un período de exclusividad para terminar la negociación de contratos similares respecto de la totalidad del negocio de data centers en Perú. El precio de la compraventa ascenderá a un total de UF 18.580.000, equivalente a aproximadamente US$736 millones, de los cuales UF 16.722.000 corresponden a los activos de Chile y UF 1.858.000 a los activos de Perú.

La Transacción se encuentra sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones, garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones. La Transacción contempla en primer lugar la enajenación de los activos ubicados en Chile, quedando pendiente la enajenación de los activos en Perú para una fecha posterior, al precio ya señalado. Asimismo, se hace presente que con posterioridad a la firma de los documentos que estructuran la Transacción, se verificará un cierre de esta, sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones suspensivas habituales para este tipo de operaciones, lo que se estima ocurrirá dentro del segundo trimestre del presente año, fecha en la cual se efectuará el pago por los activos en Chile.
El pago por los activos en Perú se verificará al cierre de esa parte de la Transacción. Finalmente, se informa que el impacto esperado de la Transacción en la utilidad consolidada de la Compañía antes de impuestos es de $544 mil millones aproximadamente.

V. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones

Por carta N°06 de fecha 04 de abril de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día de hoy, acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A. a celebrarse el día 19 de abril de 2022 a las 12:00 hrs. en Avenida Costanera Sur 2760 Piso -1, Comuna De Las Condes, Santiago, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

1.- Aprobación de la Memoria Anual 2021, Balance y demás Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2021, e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
2.- Distribución de Utilidades.
3.- Información Política de Dividendos.
4.- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
5.- Determinación de la remuneración de los directores.
6.- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y de su presupuesto de gastos.
7.- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas.
8.- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
9.- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
10.- Determinación del periódico en que se publicarán los avisos sociales.
11.- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

Respecto de la materia indicada en el número 2 precedente, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir de las utilidades del ejercicio 2021 un dividendo definitivo de $200 por acción, al cual no se debe descontar suma alguna por no haberse repartido un dividendo provisorio durante el año pasado. De ser aprobado su reparto, se propondrá pagar el dividendo señalado el día 28 de abril de 2022. Asimismo, el Directorio, en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 de la CMF, ambos de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta Ordinaria de Accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia del Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Para los fines antes mencionados la Sociedad ha dispuesto medios tecnológicos idóneos tanto para la participación como para la votación a distancia de los accionistas que opten por tal modalidad. La forma en que cada accionista podrá participar y acreditar su identidad y poder, en caso de que participe por vía telemática, se contiene en el instructivo que se encuentra disponible en el sitio web.

https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI
Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

VI. Sociedad Matriz – Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones. Política de inversión y financiamiento Reparto de utilidades (pago de dividendos) Políticas de dividendos Transacciones con personas relacionadas o con interés

Por carta N°07 de fecha 20 de abril de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día 04 de abril, acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A. a celebrarse el día 19 de abril de 2022 a las 12:00 hrs. en Avenida Costanera Sur 2760 Piso -1, Comuna De Las Condes, Santiago, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

I.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2021 e informe de la Empresa de Auditoria Externa correspondiente al mismo ejercicio.

2.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $200 pesos por acción, equivalente a un 80,56 % de la utilidad líquida del ejercicio, sin que se contemple deducir cantidad alguna al no haberse efectuado el reparto de un dividendo provisorio. Su pago se efectuará a contar del 28 de abril de 2022.

3.- Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.

4.- Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité;

5.- Aprobar la designación como auditores externos de la firma PWC y en subsidio, a KPMG; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes;

6.- Mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating), a designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales; y aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, se deja constancia a la Sra. Presidenta que el acta de la Junta Ordinaria de Accionistas le será remitida dentro del plazo que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

VII. Sociedad Matriz – Activos o paquetes accionarios, adquisición o enajenación

Por carta N°08 de fecha 02 de mayo de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Hacemos referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 18 de marzo de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL" o la "Compañía") informó haber firmado con sociedades relacionadas a Equinix, Inc. - EQIX en NASDAQ - (en adelante "Equinix") un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tales sociedades sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile; el que también incluyó: (a) un acuerdo de prestación de servicios

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

a largo plazo por el que ENTEL pasaría a ser cliente del negocio de data centers transferido; y (b) un acuerdo temporal de servicios de integración del negocio transferido de ENTEL para el adquirente, en adelante la "Transacción". Asimismo, se informó que la Transacción también comprendía un período de exclusividad para terminar la negociación de contratos similares respecto de la totalidad del negocio de *data centers* en Perú. Actualizando la información entregada a través del hecho esencial antes individualizado, por medio de la presente ENTEL informa que, habiéndose cumplido las respectivas condiciones de cierre, con fecha de hoy se ha materializado la compraventa contemplada en el acuerdo marco de compraventa de activos y, en consecuencia, se ha verificado en favor de tales sociedades la enajenación de sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de *data centers* de la Compañía en Chile. De igual modo, se han firmado y entrado en vigencia los acuerdos individualizados en los literales (a) y (b) del párrafo anterior. En cuanto a los activos y contratos de Perú, se informa que se encuentran en un estado de avance a la espera del cumplimiento de una serie de condiciones de cierre, lo que se prevé ocurra dentro de los próximos meses. Como resultado de lo anterior, con esta misma fecha ENTEL ha recibido el pago del precio de la compraventa por los activos de Chile, ascendente a un total de UF 16.722.000, equivalente a aproximadamente US$633 millones, al valor de tipo de cambio de Dólar Observado para el día de hoy, quedando pendiente un pago en Soles equivalente a UF 1.858.000, lo que al tipo de cambio antes indicado asciende a aproximadamente US$70,4 millones, una vez que se cumplan las condiciones de cierre por los activos en Perú. Finalmente, el impacto esperado de la Transacción en la utilidad consolidada de la Compañía antes de impuestos es de $540 mil millones de pesos aproximadamente, de los cuales $483 mil millones de pesos corresponden a Chile y $57 mil millones de pesos a Perú. Los resultados de Perú se materializarán una vez cumplidas las condiciones de cierre.

VIII. Sociedad Matriz – Junta extraordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones Reparto de utilidades (pago de dividendo)

Por carta N°09 de fecha 11 de mayo de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día de hoy, acordó lo siguiente:

(A) citar a junta extraordinaria de accionistas de Entel S.A. a celebrarse el lunes 23 de mayo de 2022 a las 09:00 hrs. en Avenida Costanera Sur 2760 Piso -1, Comuna de Las Condes, Santiago, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

1. Distribución de un dividendo eventual, con cargo a las utilidades acumuladas de la Sociedad, de $470.- por acción, equivalente a $141.948.043.110.- (ciento cuarenta y un mil novecientos cuarenta y ocho millones cuarenta y tres mil ciento diez pesos), a ser pagado en el día que se fije por la junta extraordinaria de accionistas, a la que se propondrá para tal efecto el día martes 31 de mayo de 2022 (el "Dividendo"), a los accionistas inscritos en el registro respectivo a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago, de acuerdo a los procedimientos utilizados con anterioridad por la Sociedad para el pago de dividendos, sin perjuicio de la facultad que asiste a la Junta para fijar un monto, fechas o condiciones de pago del Dividendo distintas. Lo anterior se propone en consideración a la actual posición financiera de la Sociedad;

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

2. Facultar al Directorio para que, en el caso de estimarlo necesario o conveniente, modifique la fecha de pago del Dividendo, así como otorgarle las demás facultades que la Junta acuerde con respecto al Dividendo; y

3. Adoptar todo otro acuerdo o desarrollar toda otra acción que sea necesario para llevar a efecto lo que en definitiva apruebe la Junta.

El Directorio en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N° 1141 emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) ambos de fecha 18 de marzo de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la junta extraordinaria de accionistas y recomienda la utilización de tales mecanismos si es que a la fecha fijada para la realización de la Junta, se mantuvieran los riesgos para la salud generados por la pandemia del Covid-19, cuyos efectos son de público conocimiento. Los mecanismos y la forma en que cada accionista podrá acreditar su identidad y poder, en su caso, se comunicarán oportunamente a los accionistas en la respectiva citación a la Junta y en el sitio web:

https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/informacion-de-interes

De igual modo, se hace presente que el Directorio facultó especialmente al Gerente General para calificar las circunstancias sanitarias y normativas vigentes al día fijado para la celebración de la Junta, a fin de que éste determine la necesidad de invocar razones de fuerza mayor y suspender la realización de la Junta o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria para su realización en los términos acordados por el Directorio. En el evento que haya sido necesario suspender la Junta, ésta se celebrará dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha en que la situación que impidió la celebración de la misma haya cesado, todo lo cual será informado oportunamente a los accionistas a través de un hecho esencial y los avisos respectivos.

(B) pagar un dividendo provisorio de $470.- por acción, a contar del martes 31 de mayo de2022, con cargo a las utilidades del presente ejercicio. El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de $141.948.043.110.- (ciento cuarenta y un mil novecientos cuarenta y ocho millones cuarenta y tres mil ciento diez pesos). Tendrán derecho a recibir el pago de este dividendo, los accionistas inscritos en el registro de accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de su pago.

Lo acordado se fundamenta principalmente en atención a la posición financiera actual de la Sociedad, así como en la utilidad extraordinaria derivada del cierre de la parte chilena de la venta de los data centers informada mediante hecho esencial de fecha 2 de mayo en curso.

IX. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (pago de dividendos) Junta extraordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones

Por carta N°10 de fecha 23 de mayo de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Informo a Ud. que en Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el día de hoy (la "Junta"), se acordó distribuir un dividendo eventual con cargo a utilidades acumuladas, de $470.- (cuatrocientos setenta pesos) por acción, equivalente a $141.948.043.110.- (ciento cuarenta y un mil novecientos cuarenta y ocho millones cuarenta y tres mil ciento diez pesos), lo que representa un 27,76% de las utilidades acumuladas de la Sociedad al 31 de marzo de 2022 y antes del dividendo

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

provisorio acordado en sesión extraordinaria de directorio de 11 de mayo de 2022, a ser pagado el día martes 31 de mayo de 2022 (el "Dividendo"), a los accionistas inscritos en el registro respectivo a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago. Asimismo, se facultó al Directorio para que, en el caso de estimarlo necesario o conveniente, modifique la fecha de pago del Dividendo acordada por la Junta. Lo anterior, en todo caso, solo aplicará hasta la medianoche del quinto día hábil previo a la fecha fijada para su pago. Con posterioridad, el Directorio no podrá modificar la fecha de pago original del Dividendo. Adicionalmente, se acordó facultar al Directorio para que adopte cualquier acuerdo que fuere necesario para complementar o dar cumplimiento a lo resuelto por la Junta o para satisfacer cualquier exigencia legal, reglamentaria o administrativa, o requerimiento de la Comisión para el Mercado Financiero, de las bolsas de valores, del Servicio de Impuestos Internos o de cualquier otra autoridad o institución pública o privada, que surja con motivo de los acuerdos adoptados en la Junta. Por último, se autorizó a dar curso de inmediato a los acuerdos adoptados en la Junta, tan pronto como el acta de la misma se encuentre debidamente firmada, sin esperar su ulterior aprobación.

X. Sociedad Matriz – Otros

Por carta N°11 de fecha 21 de octubre 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Hago referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 15 de marzo de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") informó haber encargado al banco de inversión BNP Paribas el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de su infraestructura de fibra óptica, de actual dominio de ENTEL y que a tal fecha se habían recibido expresiones de interés de terceros, las cuales estaban siendo analizadas, lo que eventualmente podría derivar en un proceso que implicara la enajenación total o parcial de dichos activos, así como la prestación de servicios entre las partes, junto con otros posibles acuerdos comerciales (una "Posible Transacción"). Actualizando la información entregada a través del hecho esencial antes individualizado, por medio de la presente ENTEL informa que actualmente se encuentra negociando una Posible Transacción con un operador de infraestructura de fibra de reconocido prestigio (en adelante el "Operador") y en particular, la enajenación en favor del Operador de sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para prestar servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, así como un acuerdo para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red del Operador, junto con otros contratos complementarios a éstos. La Posible Transacción y sus términos aún están siendo negociados, y de concretarse, ésta se encontrará sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones y garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones y en particular, a la aprobación de la operación de concentración que conlleva la Posible Transacción por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"). ENTEL mantendrá informado al Mercado y a la Comisión para el Mercado Financiero de cualquier avance que corresponda comunicar a este respecto.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

XI. Sociedad Matriz – Activos y paquetes accionarios, adquisición o enajenación

Por carta N°12 de fecha 22 de octubre de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

Hago referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 15 de marzo de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") informó haber encargado al banco de inversión BNP Paribas el proceso para recibir expresiones de interés de terceros en relación con una nueva estrategia en materia de su infraestructura de fibra óptica, de actual dominio de ENTEL y que a tal fecha se habían recibido expresiones de interés de terceros, las cuales estaban siendo analizadas, lo que eventualmente podría derivar en un proceso que implicara la enajenación total o parcial de dichos activos, así como la prestación de servicios entre las partes, junto con otros posibles acuerdos comerciales; y a la comunicación como hecho esencial enviada el día de ayer, mediante la cual se informó, entre otros, que ENTEL se encontraba negociando una posible transacción con un operador de infraestructura de fibra de reconocido prestigio (en adelante el "Operador") y en particular, la enajenación en favor del Operador de sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para prestar servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, así como un acuerdo para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red del Operador, junto con otros contratos complementarios a éstos (una "Posible Transacción"). Actualizando la información entregada a través de los hechos esenciales antes individualizados, por medio de la presente ENTEL informa que, con fecha 21 de octubre de 2022, ha firmado con InfraCo SpA (sociedad del giro de la construcción, operación y marketing de infraestructura de red de fibra para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones, que opera bajo el nombre de fantasía "OnNet Fibra", controlada en un 60% por KKR Alameda Aggregator Partners L.P. sociedad cuyo control indirecto radica en KKR & Co. Inc., y donde Telefónica Chile S.A. es dueña del restante 40% de la propiedad, en adelante "KKR – OnNet") un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tal consorcio sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile (el "Acuerdo Marco de Compraventa de Activos") que contempla aproximadamente 1,2 millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, el que a su vez incluye un acuerdo para la suscripción de un contrato para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red de KKR - OnNet ("Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica") con una cobertura conjunta de aproximadamente 3,9 millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, una vez aprobada la Transacción y realizadas ciertas integraciones operacionales, y de 4,3 millones a 2024, así como otros contratos complementarios tales como un Acuerdo de O&M, un Contrato de Housing, un Contrato de Apoyos, un Contrato de Ductos y Cámaras y un Transition Services Agreement (TSA), en adelante la operación y los contratos individualizados, la "Transacción". El monto total de la Transacción ascenderá a un total de UF 10,03 millones, equivalente a US$ 358 millones aproximadamente. Dicho monto total de la Transacción comprende el pago total del precio acordado en el Acuerdo Marco de Compraventa de Activos y los pagos correspondientes por el Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica. La Transacción se encuentra sujeta a condiciones de cierre, obligaciones de hacer y no hacer, declaraciones y garantías y obligaciones de indemnidad usuales para este tipo de operaciones y en particular, a la aprobación de la operación de concentración que conlleva la Transacción por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"). Asimismo, se hace presente que con posterioridad a la firma del Acuerdo Marco de Compraventa de Activos, una vez obtenida la aprobación de la FNE, se verificarán cierres parciales y se suscribirá, en el primero de ellos, el Contrato Marco para

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2022

Servicios de Conectividad de Fibra Óptica en los términos y condiciones ya acordados y, en los cierres siguientes, los demás documentos en base a los cuales se encuentra estructurada la Transacción. Dichos cierres se encuentran sujetos al cumplimiento de ciertas condiciones suspensivas habituales para este tipo de operaciones, incluyendo la autorización ya indicada por parte de la FNE, lo que se estima ocurrirá dentro del primer semestre del año 2023. En cada cierre parcial se devengarán pagos de un porcentaje del monto total de la Transacción. En lo que se refiere al desarrollo de la estrategia de fibra al Hogar en Perú, la Compañía continuará analizando las distintas alternativas para el mejor desarrollo del negocio de fibra al Hogar de la Compañía en dicho país. Finalmente, se informa que a esta altura no es posible estimar el impacto esperado de la Transacción en la utilidad consolidada de la Compañía. ENTEL mantendrá informado al Mercado y a la Comisión para el Mercado Financiero de cualquier avance que corresponda comunicar a este respecto.

XII. Sociedad Matriz – Reparto de utilidades (pagos de dividendos)

Por carta N°13 de fecha 07 de noviembre de 2022, se informó en Hecho Esencial lo siguiente:

En sesión de hoy, el Directorio de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") acordó pagar un dividendo provisorio de $100 (cien pesos) por acción a contar del 1 de Diciembre de 2022, con cargo a las utilidades del ejercicio registradas al tercer trimestre de este año. El pago de dicho dividendo provisorio ascenderá a la suma total de M$ 30.201.711.300 (treinta mil doscientos un millones setecientos once mil trescientos pesos), representativa de un 7,48% de las utilidades del ejercicio registradas al tercer trimestre de 2022.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Estados Financieros Consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2022, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.

Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas

Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, enero 26 de 2023

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índice GRI

Volver al índice

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales

(al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021 en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021
ACTIVO																				
Activos Corrientes	440.229.819	410.378.210	4.368.539	665.967	8.599.783	16.312.424	33.261	44.408	61.824	55.222	353	31.019	5.639	4.971	108.964	562	369.194.947	360.783.230	21.281.052	16.899.943
Activos No Corrientes	1.082.256.086	1.094.325.142	100.665.760	100.461.699	41.968.157	51.707.266	1.628.851	1.476.814	4.013.543	3.489.237	37.571.846	20.177.757	-	-	937.159.085	331.436.772	1.914.428.222	1.761.494.199	29.749.467	31.951.537
TOTAL ACTIVOS	1.522.485.905	1.504.703.352	105.034.299	101.127.666	50.567.940	68.019.690	1.662.112	1.521.222	4.075.367	3.544.459	37.572.199	20.208.776	5.639	4.971	937.268.049	331.437.334	2.283.623.169	2.122.277.429	51.030.519	48.851.480
PASIVO																				
Pasivos Corrientes	372.370.953	509.908.482	3.494.641	338.122	8.506.818	8.352.891	34.747	29.637	-	-	-	265.291	-	-	892.706	50.176	442.711.245	378.917.832	12.354.255	10.945.586
Pasivos No Corrientes	404.807.265	351.691.020	106.119.028	98.098.065	1.285.140	1.361.987	-	-	-	-	-	-	1.136.257	1.001.376	-	517.995	1.083.954.181	1.025.720.699	6.898.835	9.018.528
TOTAL PASIVOS	777.178.218	861.599.502	109.613.669	98.436.187	9.791.958	9.714.878	34.747	29.637	-	-	-	265.291	1.136.257	1.001.376	892.706	568.171	1.526.665.426	1.404.638.531	19.253.090	19.964.114
PATRIMONIO NETO																				
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	1.413.277	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	2.969.432	2.969.432	1.125.953.245	565.501.430	1.184.754.108	1.184.754.108	13.867.175	13.867.175
Otras Reservas	(10.526.899)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	(115.502)	(115.502)	(338.476)	(338.476)	6.704.116	6.069.717	(242.681)	(242.681)	(139.318.366)	(178.445.736)	(35.588.441)	(106.605.976)	(1.205.181)	(1.696.391)
Resultados Acumulados	627.369.644	525.174.185	(5.743.587)	1.527.262	29.265.800	46.776.588	329.590	193.810	272.263	(258.645)	27.997.235	11.002.920	(3.857.369)	(3.723.156)	(50.259.536)	(56.186.531)	(392.207.924)	(360.509.234)	19.104.129	16.708.464
Participación no controladora	66.356	57.978	-	21.094	21.094	39.136		-		-		-						-	11.306	8.118
Reservas de conversión																				
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	**1.522.485.905**	**1.504.703.352**	**105.034.299**	**101.127.666**	**50.567.940**	**68.019.690**	**1.662.112**	**1.521.222**	**4.075.367**	**3.544.459**	**37.572.199**	**20.208.776**	**5.639**	**4.971**	**937.268.049**	**331.437.334**	**2.283.623.169**	**2.122.277.429**	**51.030.519**	**48.851.480**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales

(al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021 en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021
Ingresos Ordinarios	1.574.582.743	1.528.163.444	57.492.843	-	344.978.378	285.120.008	250.852	253.485	-	-	-	-	203.961	-	884.818.636	770.139.578	73.798.048	65.143.882	-	-
Otros Ingresos de Operación	32.326.720	13.485.827	-	7.748.622	12.031	10.879	224.441	145.545	140	-	-	-	-	-	23.659.003	10.420.339	13.717	62.365	-	421
Gastos de Personal	(67.851.738)	(62.056.979)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(65.075.853)	(50.421.125)	(54.463.414)	(47.944.370)	-	-
Depreciación y Amortización	(198.145.904)	(192.285.765)	(3.366.973)	(282.821)	(778.775)	(773.740)	-	-	-	-	-	-	-	-	(157.397.568)	(122.688.920)	(5.616.114)	(3.942.989)	-	-
Otros Gastos Varios de Operación	(1.265.364.406)	(1.120.446.547)	(64.389.555)	(7.028.055)	(290.196.415)	(266.146.587)	(339.513)	(269.773)	530.768	267.471	15.497.985	23.290	5.956.910	(14.812.618)	(718.621.358)	(639.611.652)	(12.513.173)	(10.495.979)	(134.213)	(63.255)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**75.547.415**	**166.859.980**	**(10.263.685)**	**437.746**	**54.015.219**	**18.210.560**	**135.780**	**129.257**	**530.908**	**267.471**	**15.497.985**	**23.290**	**6.160.871**	**(14.812.618)**	**(32.617.140)**	**(32.161.780)**	**1.219.064**	**2.822.909**	**(134.213)**	**(62.834)**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	11.036.939	(20.349.668)	2.992.836	(289.664)	(12.320.571)	(4.777.829)	-	(30.196)	-	-	1.496.330	(1.121.852)	(233.876)	-	918.450	(45.573)	1.179.772	(454.729)	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**86.584.354**	**146.510.312**	**(7.270.849)**	**148.082**	**41.694.648**	**13.432.731**	**135.780**	**99.061**	**530.908**	**267.471**	**16.994.315**	**(1.098.562)**	**5.926.995**	**(14.812.618)**	**(31.698.690)**	**(32.207.353)**	**2.398.836**	**2.368.180**	**(134.213)**	**(62.834)**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	(418,68)	8,53	(7.270.849)	148.082	41.666.757	13.425.440	135.780	99.061	530.908	267.471	16.994.315	(1.098.562)	5.926.995	(14.812.618)	(31.698.690)	(32.207.353)	2.395.665	2.365.791	(134.213)	(62.834)
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	8.379	4.118	-	-	27.891	7.291	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.171	2.389	-	-
GANANCIA (PÉRDIDA)	**86.554.354**	**146.510.312**	**(7.270.849)**	**148.082**	**41.694.648**	**13.432.731**	**135.780**	**99.061**	**530.908**	**267.471**	**16.994.315**	**(1.098.562)**	**5.926.995**	**(14.812.618)**	**(31.698.690)**	**(32.207.353)**	**2.398.836**	**2.368.180**	**(134.213)**	**(62.834)**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																				
Acciones Comunes	1.079,85	1.827,22	(418,68)	8,53	2.400,88	773,49	41.907,41	30.574,35	53.090,80	26.747,10	1.532.399,90	(99.058,80)	3,98	(17,98)	(5,39)	(5,48)	252,15	249,00	-	-

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales

(al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021 en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	9.993.967	106.634.078	8.863.323	(94.631.240)	42.641.699	4.452.184	(96.474)	(33.535)	(17.951)	(17.043)	(469.451)	(206.103)	(1.780)	(1.579)	1.858.534	(420.164)	150.647.914	128.481.431	11.125.498	13.397.848
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(215.250.176)	(121.573.620)	-	-	-	-	-	-	17.951	17.043	451.184	(16.390)	-	-	(560.451.815)	(5.749.559)	(123.942.900)	(110.916.454)	(548.949)	(1.381.228)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	205.227.933	17.879.636	(8.865.636)	94.517.360	(42.641.699)	(4.452.184)	(2.284)	(2)	-	-	18.267	222.493	1.780	1.579	558.593.288	6.157.351	(18.493.015)	(49.285.198)	(10.845.301)	(11.328.355)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**(28.276)**	**2.940.094**	**(2.313)**	**(113.880)**	**-**	**-**	98.758	33.395	-	-	-	-	**-**	**-**	**7**	**(12.372)**	**8.211.999**	**(31.720.221)**	(268.752)	688.265
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	98.758	33.395	-	-	-	-	-	-	-	-	2.075.584	2.031.618	(459.723)	(30.880)
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	4.648.428	1.708.334	2.492	116.372	-	-	-	142	-	-	-	-	-	-	562	12.934	29.149.263	58.837.866	2.355.973	1.698.588
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**4.620.152**	**4.648.428**	**179**	**2.492**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**569**	**562**	**39.436.846**	**29.149.263**	**1.627.498**	**2.355.973**

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales y Coligadas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales

(al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021 en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2022	31-12-2021
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2022	**643.103.850**		**2.691.479**		**58.304.812**		**1.491.585**		**3.544.459**		**19.943.485**		**(996.405)**		**330.869.163**		**717.638.898**		**28.887.366**	
Capitalización	-		-		-		-		-		-		-		560.451.815		-		-	
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	86.584.354		(7.270.849)		41.694.648		135.780		530.908		16.994.315		(134.213)		5.926.995		(31.698.690)		2.398.836	
Distribución de Dividendos definitivos	(28.332.373)		-		(59.223.480)		-		-		-		-		-		-		-	
Aumento (Disminución) por otras distribuciones a los Propietarios	-		-		-		-		-		-		(134.213)		5.926.995		-		2.398.836	
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	43.951.856		-		2		-		-		634.399		-		39.127.370		71.017.535		491.227	
Saldo Final al 31-12-2021	**643.103.850**		**2.691.479**		**58.304.812**		**1.491.585**		**3.544.459**		**19.943.485**		**(996.405)**		**330.869.163**		**717.638.898**		**28.887.366**	

Nota: (1) Entel Perú SA, es una sociedad del Grupo Entel que tiene asentamineto en Lima Perú al igual que Entel Servicios Call Center del Perú SA (SCCP) la cual se muestra consolidad como filial de Entel Call Center SA, filial nacional de Entel S.A. (2)

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales de ENTEL S.A.

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filiales	Entel Telefonía Local S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Telefonía Local S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Domicilio:	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 9. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2022	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.267.832
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Entel Inversiones S.p.A.: 0,001% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	18,60%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2022	M$ 86.575.975	M$ (7.270.849)
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., director.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director José Luis Poch P., Director Julián San Martín A.
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 226.701.136. Adicionalmente, Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 12.996.265. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 32.907.428.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales de ENTEL S.A.

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	EPH1 S.A. y Filiales	Entel Servicios Telefónicos o Entelfónica S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entelfónica S.A. se constituyó originalmente como sociedad anónima cerrada, mediante escritura pública de fecha 13 de marzo de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile, con la razón social Global Telecomunicaciones S.A. Con fecha 24 de junio de 1993, se acordó modificar sus estatutos sociales estableciendo el actual nombre y naturaleza jurídica de la sociedad.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Su objetivo es la prestación de servicios de telecomunicaciones; comercialización, distribución y representación de equipos; y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2022	Su capital suscrito y pagado es de M$ 12.511.617	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.413.277
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones S.p.A. 1,00% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 91,42% Entel Inversiones S.p.A.: 8,58% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	1,01%	0,04%
Resultados del Ejercicio 2022	M$ 41.666.757	M$ 135.780
Directorio	Antonio Büchi B., presidente del directorio. Sebastián Domínguez P., director. José Luis Poch P., director. Julián San Martín A., director. Pablo Pfingsthorn O., director.	José Luis Poch P., presidente del directorio. Sebastián Domínguez P., director. Mario Núñez P., director.
Gerente General	Mario Núñez P.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entelfónica S.A. provee servicios de publicidad en teléfonos públicos a ENTEL S.A. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de operación y mantención de la red de teléfonos públicos.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entelfónica S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional e internacional, recibió servicios de administración e informáticos, y arrendó o subarrendó espacios físicos en locales comerciales, por M$ 294.661. Entelfónica S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios publicitarios y atención de clientes por M$ 245.516.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales de ENTEL S.A.

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	ENTEL Call Center S.A. y filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A. o Micarrier S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Domicilio	Avenida del Valle Sur 537 Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2022	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 90,00% Entel Inversiones S.p.A. 10,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones S.p.A. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	0,71%	0,10%
Resultados del Ejercicio 2022	M$ 2.395.665	M$ 530.909
Directorio	Sebastián Domínguez P., presidente del directorio. Julián San Martín A., director. Mario Núñez P., director. José Luis Poch P., director. Pablo Pfingsthorn O., director.	José Luis Poch P., presidente del directorio. Mario Núñez P., director. Sebastián Domínguez P., director. Julián San Martín A., director.
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones Julián San Martín A., Vicepresidente Mercado Corporaciones Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 1.112.447. Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 25.176.288.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. Información financiera
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales de ENTEL S.A.

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.	ENTEL Inversiones S.p.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2022	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.125.953.245	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	23,37%	0,84%
Resultados del Ejercicio 2022	M$ 5.926.995	M$ 16.994.315
Directorio	No tiene.	No tiene.
Gerente General	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Internacional S.p.A. realizó un aumento de capital por 663.500.000 dólares, al que concurrió su único accionista ENTEL S.A.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Sociedades Filiales de ENTEL S.A.

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Razón Social	ENTEL Perú S.A.	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
Naturaleza Jurídica	Filial en el exterior.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2022	Su capital suscrito y pagado M$ 1.184.754.108	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional S.p.A. 44,8847% Entel Inversiones S.p.A. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A. 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A.	10,23%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2022	M$ (31.698.690)	M$ (134.213)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M.., Director	No tiene.
Gerente General	Alexis Licci P.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente de Tecnología y Operaciones José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	José Luis Poch P., Vicepresidente Mercado Personas
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	No tiene.
Actos y Contratos	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 3.977.650. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por M$ 2.780.862.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil Corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Organización y cultura
07. Infraestructura moderna y robusta
08. Resultados: Gestión financiera consolidada
09. **Información financiera**
Índices

Volver al índice

Memoria Integrada **2022**



Edición
Corporate Citizenship

Proyecto desarrollado por DA Estudio Creativo © • 2023

Memoria Integrada

2023



Identificación de la sociedad

Razón social:
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Nombre de fantasía:
Entel-Chile S.A.

Nemotécnico:
ENTEL

Domicilio legal:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C

Dirección:
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C

Rut:
92.580.000 - 7

Tipo de sociedad:
Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores:
162

Teléfono:
(56 -2) 2360 0123

Código postal:
Casilla 4254, Santiago

Sitio web:
www.entel.cl

Relación con inversionistas
Gerenta de Relaciones con Inversionistas
Paula Raventós
praventos@entel.cl

Sostenibilidad
Gerenta Sostenibilidad y Comunicaciones
Francisca Florenzano
mflorenzano@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros
Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Av. Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia, Santiago.
Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas.
Viernes de 9:00 a 16:00 horas.
atencionaccionistas@dcv.cl

Nuestra conexión es buena.

La conexión humana es insuperable.

Memoria Integrada
2023

Indice de contenidos

01 Introducción

1.1. Carta del Presidente
1.2 Sobre esta memoria integrada
1.3. Entel en una mirada 2023
1.4. Estrategia sostenible y modelo de creación de valor
1.5. Hitos del año
1.6. Premios y reconocimientos

02 Perfil corporativo

2.1. Acerca de Entel
2.2. Historia
2.3. Estructura de la propiedad
2.4. Propósito corporativo
2.5. Servicios móviles y fijos
2.6. Imagen corporativa

03 Gobierno e integridad

3.1. Gobierno corporativo
3.2. Ética y cumplimiento
3.3. Denuncias y sanciones
3.4. Gestión de riesgos
3.5. Entorno normativo
3.6. Grupos de interés
3.7. Participación gremial

04 Innovación y adaptación

4.1. Transformación de la industria y nuevos desafíos
4.2. Modelo de innovación
4.3. Gestión de datos y seguridad de la información
4.4. Continuidad de negocio



05 Experiencia distintiva

5.1. Contexto de mercado
5.2. Desempeño económico y operacional
5.3. Entel Chile
5.4. Entel Perú
5.5. Mercado Mayorista
5.6. Entel Call Center
5.7. Inversión en redes

06 Sociedad y medioambiente

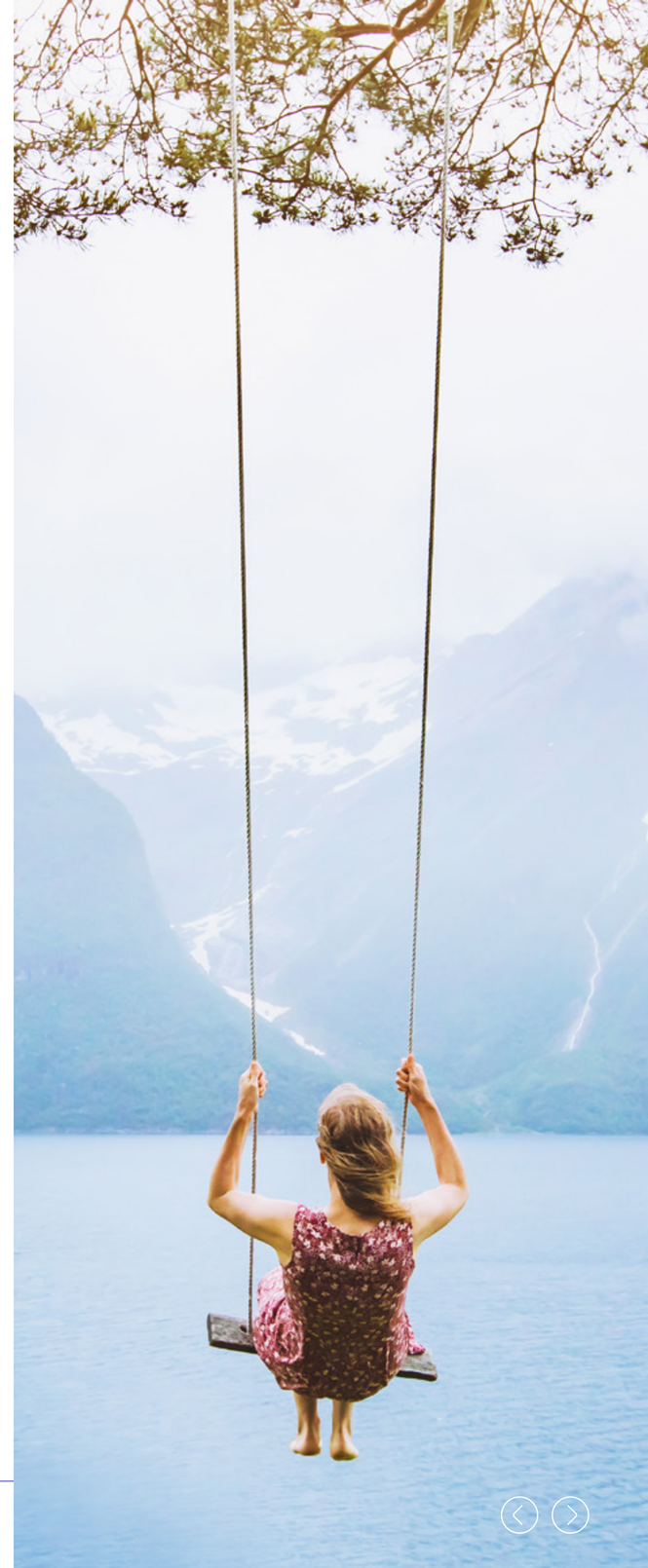
6.1. Transformación inclusiva
6.2. Relacionamiento y gestión territorial
6.3. Transformación sustentable

07 Organización y cultura

7.1. Equipo humano
7.2. Salud y seguridad ocupacional
7.3. Contratistas y proveedores

08 Información societaria y financiera

8.1. Información societaria
8.2. Sociedades filiales
8.3. Estados financieros consolidados
8.4. Declaración de responsabilidad



01

Introducción

1.1. Carta del Presidente
1.2. Sobre esta memoria integrada
1.3. Entel en una mirada 2023
1.4. Estrategia sostenible y modelo de creación de valor
1.5. Hitos del año
1.6. Premios y reconocimientos



01. **Introducción y contexto**
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Carta del Presidente

Señores accionistas, me es grato presentar a ustedes la Memoria Integrada de la compañía correspondiente al año 2023. Como podrán ver a continuación, nuestros esfuerzos estuvieron puestos en mantener nuestro liderazgo en Chile en el segmento móvil, la consolidación de nuestra empresa como el segundo mayor operador móvil en Perú, la preparación de nuestro despliegue en el negocio de fibra en ambos países, la implementación de nuestra red 5G en Chile y el lanzamiento de Entel Digital.

Sin embargo, es necesario señalar que pudimos sostener esta senda a pesar de enfrentar un entorno desafiante debido a variados factores, tales como la alta inflación pasada, el alza del tipo de cambio y de los costos de la energía, lo que junto con una economía estancada, tanto en Chile como en Perú, ha impactado en los resultados financieros de toda la industria, así como también en los de Entel. Por lo anterior, cada uno de los hitos mencionados habla de una compañía que es capaz de, año tras año y a pesar de las complejidades, estar a la vanguardia en el mercado, gracias al trabajo de miles de personas comprometidas con entregar día a día un servicio de primer nivel.

Quisiera partir destacando que, durante el ejercicio 2023, mantuvimos nuestra posición de liderazgo en la industria móvil chilena, alcanzando un 40% de participación en los ingresos por servicio. En esta misma línea, subrayo el esfuerzo hecho en el despliegue de la red 5G en Chile, lo que hoy nos permite liderar las conexiones en esta tecnología en el país, con una participación del 41% según datos de Subtel al tercer trimestre de 2023. Con orgullo podemos decir que completamos el exigente proyecto comprometido en la licitación de espectro de 3,5 GHz con 2 meses de anticipación.

Por otra parte, en Entel Perú continuamos nuestro camino de crecimiento y, en el cuarto trimestre del ejercicio, pasamos a ser el segundo operador del mercado móvil en términos de ingresos por servicio, con cerca de un 25% del total. El desafío es seguir creciendo de manera constante nuestra participación, ganando así una mayor escala de operación que nos permita mejoras sostenidas en nuestros márgenes de EBITDA, tal como ha venido ocurriendo. Gracias a lo anterior, y con satisfacción, puedo decir que actualmente Entel Perú representa ya un 27,7% del EBITDA consolidado orgánico de la compañía.

En el mercado de internet al hogar, en 2023 obtuvimos la aprobación de la operación con ON*NETFIBRA en Chile que, además de generar un flujo de caja neto después de impuestos de 362.000 millones de pesos, nos otorga una solución de largo plazo con acceso inmediato a más de 4 mi-

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Carta del Presidente

llones de hogares pasados, permitiéndonos tener una oferta de banda ancha para el hogar de alcance nacional. Asimismo, a principios del 2023 cerramos en Perú una operación con similares características la que, una vez aprobada, nos permitirá en unos años más acceder en este país a 5,2 millones de hogares pasados.

Estas iniciativas permiten un rápido acceso a millones de hogares, sin tener que invertir en el despliegue de la red, y a costos medios sustancialmente mejores comparado con haber tenido que construir una red de fibra óptica propia. Además, nos permitirán desenvolvernos exitosamente en mercados donde enfrentamos operadores integrados.

Creemos que estas son buenas noticias no sólo para Entel, sino también para los millones de hogares tanto en Chile como en Perú, trayendo más competencia al mercado del internet al hogar. En ambos mercados buscamos un crecimiento sostenido en participación, lo que sabemos supondrá importantes desafíos, pero confiamos en nuestras capacidades para prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes, uno de nuestros principales elementos diferenciadores.

Estas transacciones de fibra, junto con otras operaciones realizadas en años anteriores tales como la venta de torres en 2019 y la de los datacenter en 2022, son parte de un importante reenfoque estratégico de la compañía, para transformarnos en una empresa más liviana en activos, focalizada en acercar la tecnología y transformarla en una gran experiencia de servicio para nuestros clientes. Entre las tres mencionadas operaciones se generaron recursos por más de USD 1.900 millones pero, además, estas ventas de activos generaron un valor neto para los accionistas por cerca de USD 1.000 millones, al descontar de la caja recibida los pagos futuros comprometidos y esperados por el uso de estos activos. Esto nos ha permitido pagar dividendos extraordinarios importantes, con la suma de un "dividend yield" total adicional al ordinario de 53% en los últimos 3 años, retornando así valor a nuestros accionistas.

En tanto, otra parte de estos fondos está siendo destinada a los planes de desarrollo de la compañía, permitiéndonos mantener una posición financiera adecuada y al mismo tiempo afrontar los esfuerzos e inversiones en materias donde somos insustituibles: el despliegue de redes móviles 4G y 5G de primer nivel mundial; la conexión de cientos de miles de clientes a la red de fibra; y el desarrollo de soluciones digitales para las empresas de todos los tamaños.

Así, continuamos siendo una marca de confianza, que despliega siempre todos sus esfuerzos e inversión para hacer realidad lo que dice nuestra promesa de marca: estar siempre "contigo en todas".

Estos esfuerzos han dado sus frutos en ambos países. En Chile fuimos reconocidos por la calidad de nuestra señal móvil de acuerdo con el estudio de la empresa especializada independiente OpenSignal, obteniendo el primer lugar en 11 de las 15 dimensiones medidas; en tanto en Perú, logramos el primer lugar en 10 de las 15 dimensiones. En ambos países tuvimos el primer lugar en una métrica muy relevante, como es la consistencia de la experiencia de red que brindamos, lo cual nos deja muy satisfechos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Carta del Presidente

Por otra parte, nuestro poder de marca en Chile muestra una brecha positiva de 8 puntos por encima de nuestro más cercano competidor. Asimismo, en ambos países lideramos en la medición de NPS (Net Promoter Score), índice standard en las mediciones de experiencia de clientes. Por ello, no es casualidad que por décimo año consecutivo obtuviéramos el premio a la Mejor Experiencia del Cliente en el sector móvil de Perú, de acuerdo con la consultora IZO.

Este servicio de excelencia sólo es posible entregarlo gracias al despliegue de un plan de inversiones robusto, pero focalizado y estratégico, que alcanzó en 2023 los USD 567 millones. De este monto, se destinaron USD 284 millones al negocio móvil en Chile y USD 101 millones al mismo en Perú, mientras que en ambos países USD 63 millones fueron al negocio hogar y USD 119 millones al negocio fijo, digital y otros para empresas.

Los servicios de conectividad y tecnología no son un commodity, ni tampoco lo son la cultura, la disciplina y la organización que permiten siempre mejorar nuestros procesos de negocio. Los resultados que obtenemos son fruto de un permanente trabajo por orientar la compañía siempre hacia los nuevos desafíos, una vocación de invertir para dar sostenidamente la mejor y más avanzada experiencia de red, y un celo especial por generar un ambiente de trabajo que atraiga y cautive al mejor talento. Creemos también que hemos sido capaces de alcanzar estos logros, gracias a una actitud que cuenta con la cuota adecuada de realismo, pero también de humildad, indispensables para entender qué hacemos bien y debemos potenciar, y aquello donde podemos y debemos mejorar.

No puedo terminar esta reseña sobre nuestra red, la innovación y el foco en la experiencia, sin celebrar el acuerdo que alcanzamos con Starlink durante el año 2023, para poder conectar a los celulares comunes y corrientes a la internet satelital, en cualquier parte de la geografía de los países en los que operamos. Esta alianza para ofrecer conectividad satelital al mercado móvil chileno y peruano, nos convierten en uno de los primeros operadores a nivel mundial que contarán con esa posibilidad a fines de este año que comienza. Esta es una muestra tangible de cómo vivimos nuestro propósito de acercar la tecnología a las personas, ayudándolas así a transformar sus vidas.

Es en todo esto donde radica el real valor de la compañía, una experiencia extraordinaria, clientes fieles dispuestos a permanecer con nosotros y también a pagar por un servicio de tecnología avanzada y de calidad.

Quisiera ahora referirme a los avances en el ámbito de la sostenibilidad. Estamos convencidos que la sostenibilidad debe estar en el centro de nuestro negocio; una empresa debe ser rentable, pero siempre de una manera sostenible.

Contamos con una estrategia en esta materia desarrollada junto con las áreas de negocio, que cuenta con los recursos necesarios para su desarrollo. Sus ejes principales son: generar ambientes de trabajo desafiantes, gratos e inclusivos, que atraigan y cautiven al mejor talento; inclusión digital en todas sus dimensiones, ya sea de grupos marginados por falta de conectividad, pero también por falta de habilidades —como el caso de las personas mayores, en especial las de menores recursos—; una decidida responsabilidad ambiental, en particular en el uso eficiente de la energía de la que somos grandes consumidores, junto con nuestro rol en la economía circular y en el aporte a la descarbonización del planeta; un gobierno corporativo con los más altos estándares, que permita conducir a la organización en todas las materias relevantes; y por último, procesos que nos permitan entregar siempre un trato justo y transparente a nuestros clientes, a las comunidades que impactamos y a nuestros proveedores, contratistas e inversionistas, un trato tal como el que nos gustaría que nos dieran a nosotros.

Hoy podemos destacar con orgullo que, además de formar parte por octavo año consecutivo del Dow Jones Sustainability Index Chile y MILA, hemos sido incorporados al Sustainability Yearbook 2024 de S&P Global.

Estimados accionistas, quisiera terminar estas palabras señalando que las empresas de telecomunicaciones en Chile y Perú, así como en el mundo en general, estamos enfrentando importantes desafíos de rentabilidad. Ingresos más bien planos, consumidores exigentes, alta competencia, márgenes sujetos a presión por alzas de costos de insumos necesarios para las nuevas redes y servicios, necesidad de afrontar grandes inversiones y nuevos gastos para la obtención de espectros, la masificación del 5G, la fibra al hogar y los negocios digitales. Creemos que los reguladores deben contemplar esto en la orientación de sus políticas de manera que, sin dejar de promover el desarrollo del sector, se asegure que esto sea de dentro de un marco sostenible desde un punto de vista de la rentabilidad de la industria.

No obstante lo anterior, nuestro desafío es seguir avanzando en focalizar nuestras inversiones donde aporten más valor, administrar los crecientes costos que hemos estado enfrentando, mejorar la rentabilidad en los negocios maduros y capturar las oportunidades de crecimiento, como en el mercado hogar y las soluciones digitales. Debemos progresar para seguir creando valor, sin distraer nunca nuestra atención de la atracción y retención del talento humano que requerimos para gestionar el negocio, ni jamás sacrificar nuestro posicionamiento de mercado como una marca confiable, que acerca la nueva tecnología a las personas y entrega una experiencia de servicio simple, cercana y sorprendente.

Me despido con un sincero reconocimiento a nuestros colaboradores, agradeciendo el apoyo de ustedes, nuestros accionistas, de todos nuestros grupos de interés, comunidades, proveedores y contratistas, y por supuesto la preferencia de todos y cada uno de nuestros clientes.

Muchas gracias,



Juan José Hurtado Vicuña
Presidente

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sobre esta memoria integrada

GRI 2-2, 2-3, 2-5

La presente memoria integra información del desempeño y los avances sociales, éticos, ambientales y económicos de Entel S.A. y sus operaciones en Chile y Perú, para el periodo enmarcado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Este documento se elaboró de acuerdo con la Normativa de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), incluyendo, tal como requiere dicha normativa, los indicadores del estándar del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria de Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, la memoria fue elaborada siguiendo los estándares GRI-2021 para la presentación de información económica, social y ambiental relevante para los grupos de interés. Además, está inspirada en los lineamientos generales del International Integrated Reporting Council. También complementa nuestra Comunicación de Progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas. Su publicación es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en el sitio web corporativo. Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero[1] y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel[2].

Los Estados Financieros, así como indicadores no financieros seleccionados han sido verificados externamente[3]. En el Índice GRI se identifica la información de sostenibilidad que fue objeto de verificación. Asimismo, en los títulos y subtítulos que aparecen a lo largo del reporte señalamos los diferentes temas materiales abordados, los que se desprenden del análisis de doble materialidad efectuado por la compañía.

Para consultas sobre este documento o mayor información, puede comunicarse al correo electrónico

sostenibilidad@entel.cl y/o ir@entel.cl



1. Disponible en
2. Disponible en
3. Las cartas de los auditores están disponibles en los documentos anexos

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel en una mirada 2023

20.245.843
de abonados móviles
en Chile y Perú

592.363
UGI Hogar



Ingresos consolidados
$2.573.142
millones de pesos

Inversión
$476.242
millones de pesos

Ebitda
$762.562
millones de pesos

Utilidad neta
$88.884
millones de pesos

Abonados móviles
Perú
9,6
millones

Abonados móviles
Chile
10,6
millones

01. **Introducción y contexto**
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel en una mirada 2023

CHILE

Abonados móviles
10,6 millones clientes de suscripción

Ingresos
$1.733.871 millones de pesos
Contable: -19,4%
Orgánicos*: -1,2%

Ebitda
592.298 millones de pesos
34,1% margen
Contable: -43,3%
Orgánicos*: -3%

Inversión
$358.215 millones de pesos

Espectro
640 MHz

UGI Hogar
525.619

Infraestructura móvil
7.381 puntos
2G: 1.595
3G: 6.075
4G: 6.510
5G: 1.595

Fibra óptica troncal
6.989 km
a lo largo de todo Chile

PERÚ

Abonados móviles
9,6 millones clientes de suscripción

Ingresos
USD 1.002.296 miles
Contable: -14%
Orgánicos*: -8,6%

Ebitda
USD 196.487 miles
19,6% margen
Contable: -28,9%
Orgánicos*: -5,5%

Inversión
USD 140,4 millones

Espectro**
297,4 MHz

UGI Hogar
66.744

Infraestructura móvil
6.380 puntos
2G: 3.600
3G: 5.705
4G: 6.641
5G: 593

Fibra óptica troncal
525 km
en Lima y provincias

* Datos al cierre de 2023. Las cifras de ingresos y Ebitda están en pesos chilenos en el caso de Chile y de los datos consolidados, y en dólares en el caso de Perú. Los porcentajes indican la variación respecto de 2022 en términos contables y orgánicos (sin considerar ventas de activos).
** Asignados en diversos departamentos y provincias.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

GRI 2-22, 2-23, 2-24

En Entel hemos iniciado un proceso planificado de transición hacia un modelo de creación y distribución de valor del cual todos nuestros grupos de interés se beneficien incrementalmente de sus resultados e impactos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Seguir liderando el negocio móvil en Chile
- Crecer en negocio hogar tanto en Chile como en Perú
- Aprovechar oportunidades en negocios digitales B2B en Chile y Perú
- Rentabilizar negocios de conectividad B2B en Chile
- Seguir ganando escala en servicio móvil Perú para asegurar márgenes sostenibles
- Explorar constantemente el desarrollo de nuevos negocios adyacentes

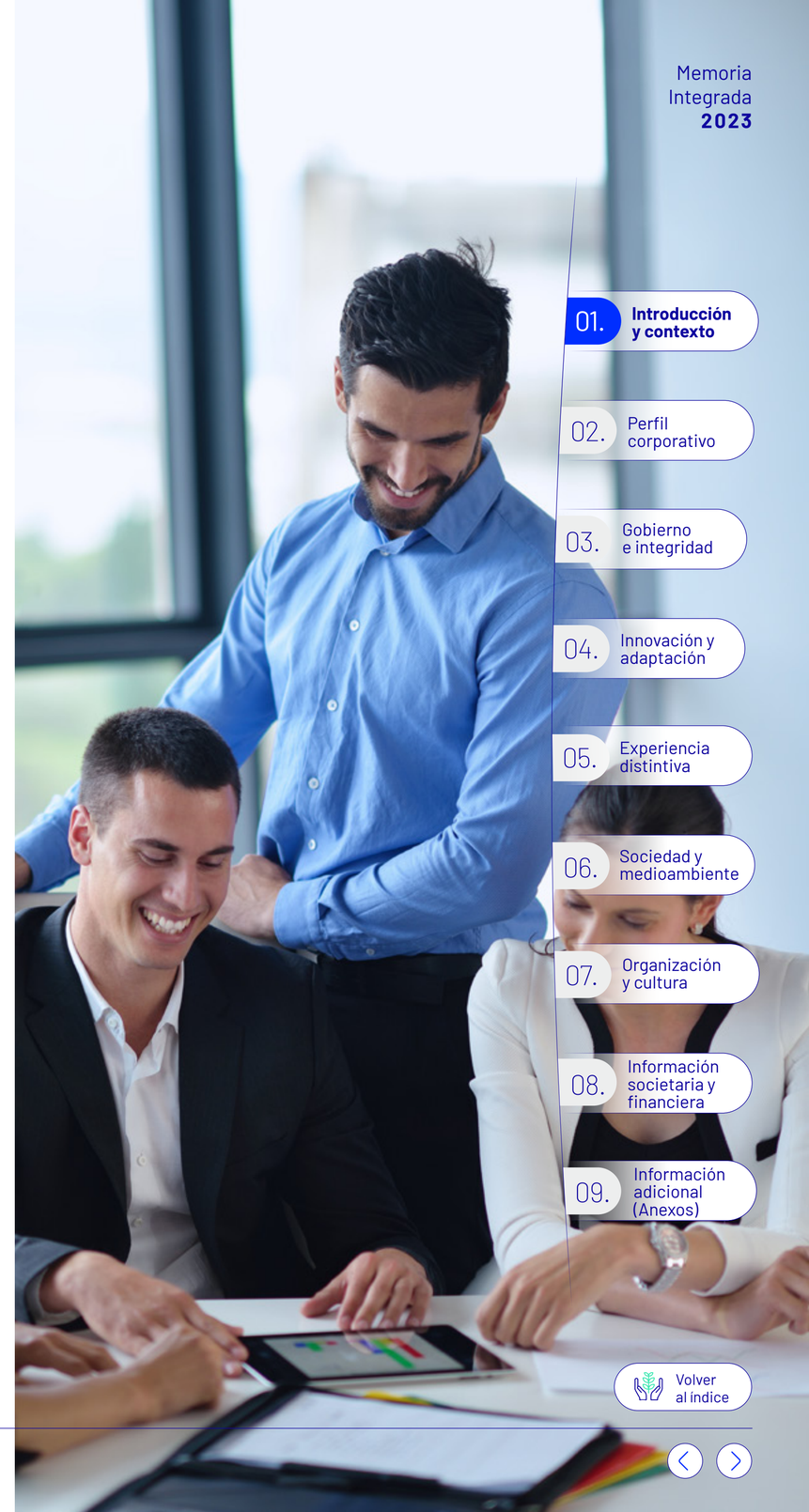
HABILITADORES

- Mantener el liderazgo tecnológico y de calidad de nuestra red, conectados con el negocio
- Atraer y cautivar talento para transformar la compañía ante un entorno más digital
- Entregar la mejor experiencia a nuestros clientes para convertirlos en fans
- Ser operador líder en eficiencias, cuidando propuesta de valor en calidad y experiencia
- Desarrollar capacidades de sistemas y plataformas TI, con foco en agilidad

El desarrollo de nuestros objetivos estratégicos se realiza bajo una mirada sostenible en los ámbitos económico, social, medio ambiental y de gobierno corporativo, lo que trasciende a toda nuestra operación.

La rentabilidad de la industria de las telecomunicaciones a nivel mundial se encuentra altamente desafiada, ya que es un sector que ha debido enfrentar un alza generalizada de costos y gastos junto con altos requerimientos de inversión debido a los recambios tecnológicos hacia el 5G y fibra óptica. Todo esto en un contexto de actividad económica estancada, en el que las personas han restringido sus gastos y las empresas han diferido las decisiones de inversión en nuevas tecnologías. Además, la industria se caracteriza por un alto nivel de competencia —que en los casos de Chile y Perú se manifiesta en la existencia de cuatro actores en cada mercado móvil—, con el consiguiente aumento de la rotación de clientes (revolving) y la erosión de los promedios de ingreso por usuario (ARPU).

La estrategia de negocio de Entel asume estos retos, apalancándose en las fortalezas comerciales y financieras que ha construido durante décadas de historia, sobrellevando estos desafíos a través de la experiencia distintiva, la fortaleza de marca y una solidez financiera que ha sido clave para capturar las nuevas oportunidades de la evolución tecnológica.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice



Liderazgo en el negocio móvil

A lo largo de 20 años, Entel Chile ha sido capaz de mantener niveles de rentabilidad más altos que sus competidores en el principal segmento del mercado, el negocio móvil masivo, mientras que Entel Perú ya alcanzó el segundo lugar en participación de ingresos en ese mercado y actualmente trabaja por ubicarse en el primer lugar. Esta posición de liderazgo es el fruto de un conjunto de factores, incluyendo entre otros:

- Un robusto plan de inversiones, con una mirada competitiva, que ha permitido enfrentar con decisión los cambios tecnológicos y brindar a los usuarios la mejor experiencia de conectividad.
- Un posicionamiento de marca fresca, empática y con propósito.
- Una estructura organizacional ágil, con una arquitectura abierta y el mejor talento.

Ser líder en un negocio maduro como el de la telefonía celular no es solo motivo de orgullo, además ofrece varias ventajas clave para la sostenibilidad del negocio: implica menores tasas de fuga o port-out, lo cual a su vez permite contar con clientes más leales y ARPU más altos. De esta forma, en el largo plazo asegura la generación sostenida de mejores resultados y flujos de caja.

Por eso, uno de los objetivos estratégicos de Entel es mantener su liderazgo en el negocio móvil chileno y seguir creciendo en Perú, con un plan de inversiones acorde al negocio; una experiencia de servicio de primer nivel; la potenciación de una marca con propósito, cercana y empática; y el desarrollo de capacidades internas adecuadas para adaptase a los constantes cambios.

Crecer en Negocio hogar

Entel busca crecer en el negocio hogar mediante el recambio tecnológico hacia fibra, proveyendo así un acceso rápido y eficiente a millones de hogares, con el objetivo de llegar, en el mediano plazo, a un 25% de participación de mercado en Chile y al 15% en Perú. El negocio hogar es fundamental para enfrentar un escenario con competidores multiservicio. Hoy, Chile y Perú presentan grandes oportunidades para ingresar a este mercado. Para empezar, ambos países tienen aún bajas penetraciones de internet fijo (70% en Chile y 33% en Perú, contra un promedio de 87% en los países de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos), y si bien hay operadores dominantes en cada mercado, hoy están sumamente desafiados debido al recambio tecnológico hacia fibra desde tecnologías inferiores, lo que ha abierto espacios de crecimiento a más de cinco millones de hogares en los próximo años.

Para capturar esta oportunidad, los operadores mayoristas de FTTx ofrecen un acceso rápido y eficiente a millones de hogares y empresas. Los acuerdos con ON*NETFIBRA en Chile y PangeaCo en Perú apuntan en esa dirección. El primero, permite aumentar de 1,3 millones a 4,3 millones de unidades residenciales, cubiertas por los servicios de fibra óptica al hogar de Entel en Chile, mientras que el convenio en Perú (sujeto a la aprobación de las entidades regulatorias), abriría la posibilidad de llegar a más de cinco millones de hogares en los próximos años. Todo esto, con importantes ahorros de CAPEX, costos medios más bajos y un *time to market* muy superior.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Oportunidades en el negocio B2B

El mercado de productos y servicios para empresas ha experimentado cambios profundos con el rápido avance de los hiperescalares. Ante este escenario, Entel ha optado por una estrategia de desinversión en activos para poner el foco en las oportunidades emergentes, fortaleciendo su propuesta de valor basada en la conectividad con el desarrollo de nuevas soluciones que apoyan la transformación digital de sus clientes.

Con ese fin nace Entel Digital en 2023, que espera duplicar o incluso triplicar sus ingresos de aquí al año 2026. La nueva unidad de negocios ya ha desarrollado y está comercializando con éxito soluciones digitales, que buscan resolver problemas como la gestión de flotas, el consumo hídrico, la seguridad remota y más. Poniendo la última tecnología al servicio de estos desafíos, Entel Digital está contribuyendo a optimizar las operaciones de sus clientes y en muchos casos generando además beneficios ambientales o sociales.

En tanto, en los servicios de conectividad para empresas, los esfuerzos se orientan a proteger la participación de mercado y aumentar la rentabilidad, asegurando la experiencia de servicio. Para ello resulta clave el crecimiento que ofrece la nueva cobertura de fibra, apoyado con soluciones tecnológicas simples para mejorar la fidelidad (como Office 365 y Google Workspace).

Ganar escala en Perú

Entramos en el mercado peruano en 2014 con el objetivo de expandir nuestro negocio en un mercado en crecimiento, dominado en ese entonces por dos operadores. Nuestra sólida propuesta de valor en términos de marca y experiencia general se ha reflejado en resultados positivos a lo largo de los años. Entel estableció un nuevo estándar en atención al cliente, liderando constantemente las mediciones de NPS (Net Propmoter Score) en Perú. Asimismo, nuestra imagen de marca también se ha ido fortaleciendo, siendo actualmente Top 2 en "Brand Power". Como consecuencia de lo anterior, el crecimiento significativo de nuestra participación en los ingresos por servicios nos permitió convertirnos en el segundo operador del mercado en 2023. Esto nos ha permitido conseguir un flujo de caja operativo positivo en el año.

Sin embargo, las condiciones de este mercado, tales como las mayores tasas de rotación de clientes, menores ARPU y su extensión, siguen requiriendo una mayor participación de los ingresos para aumentar la escala de las operaciones y alcanzar márgenes y una rentabilidad más sostenibles.

Experiencia e innovación

Entel siempre se ha caracterizado por explorar las tecnologías emergentes tanto para aplicarlas en el desarrollo de nuevos servicios y productos como para la mejora continua de sus procesos internos. Sin duda, la tecnología que ha marcado los últimos años es la inteligencia artificial, especialmente en 2023. El lanzamiento de ChatGPT fue el más masivo de la historia, con más de 100 millones de usuarios en solo dos meses. Como respuesta, Entel lanzó un programa transversal de iniciativas para explorar y profundizar el uso de IA (Inteligencia Artificial) en la empresa: GenIA.

Ese es solo un ejemplo de cómo Entel encara la innovación. Además, en la búsqueda continua de procesos más eficientes, está desplegando el proyecto Entel + Reloaded, un conjunto de iniciativas innovadoras para mejorar la rentabilidad del negocio en un entorno competitivo de cambios acelerados, con la ambición de llegar a ser una empresa de telecomunicaciones líder en eficiencia a nivel mundial.

La innovación siempre va en función de mejorar la experiencia del cliente, que es nuestro norte. En el segmento de personas, tanto en el negocio móvil como en el fijo, Entel ha mejorado consistentemente con los años en satisfacción de clientes. Esta mayor potencia de marca o brand power se traduce en mantener ingresos por usuario (ARPU) a pesar de la competitividad y un premio en las tasas de flujo por sobre nuestra competencia.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Cultura Transformadora

Convencidos de la relevancia de una cultura adecuada para alcanzar nuestros objetivos estratégicos, es que Entel destina esfuerzos y recursos para crear espacios de trabajo atractivos, dinámicos y desafiantes donde los colaboradores puedan desarrollar y potenciar su talento. Asimismo, estamos trabajando en reforzar los pilares culturales que nos permitirán seguir siendo líderes en la industria, basados en la capacidad de evolucionar y transformarnos constantemente.

Mirada sostenible integral

La importancia de la sostenibilidad para Entel va mucho más allá de un conjunto de iniciativas medioambientales y sociales. Es un pilar para mantener su relevancia y competitividad en un mundo que demanda un enfoque integral más consciente de parte de las empresas.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Modelo de creación y distribución de valor

Insumos
Recursos que Entel utiliza para crear valor.

Capital Financiero
Sólido perfil crediticio, larga trayectoria en el mercado de valores.

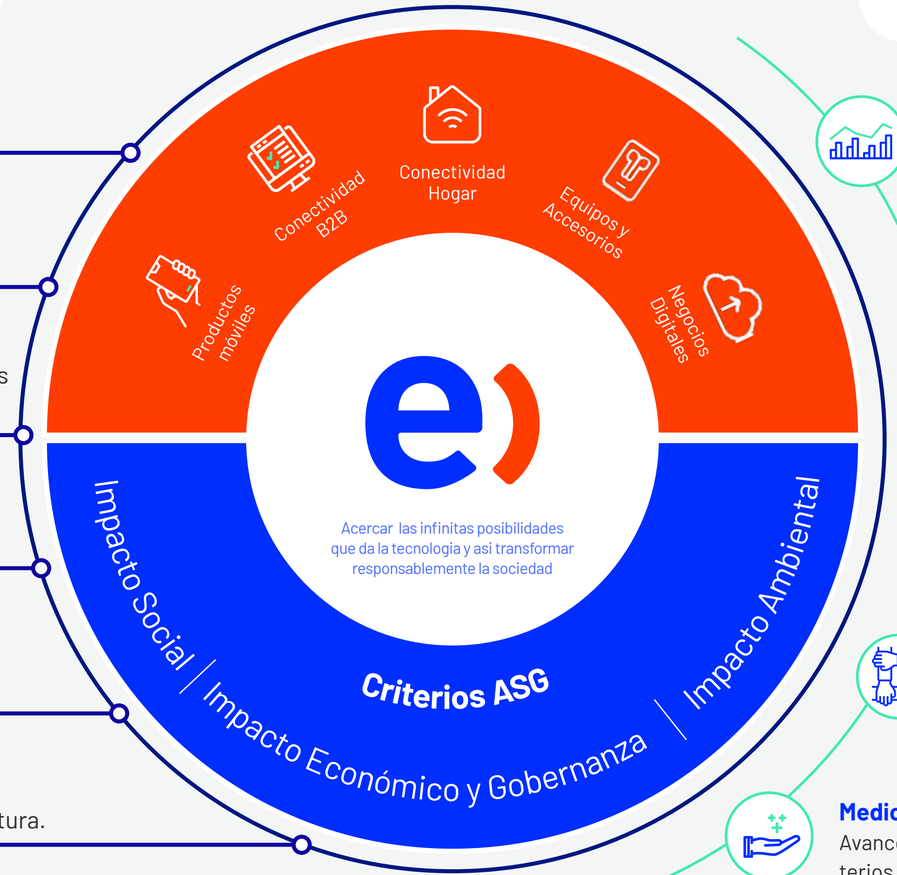
Capital Industrial
Amplio espectro en Chile y Perú con una red e infraestructura moderna y robusta.

Capital Humano
Competencias, capacidades y experiencia de las personas, y sus motivaciones para innovar.

Capital Intelectual
Intangibles de valor como la marca, reputación, conocimiento táctico, de procesos entre otros.

Capital Social
Relaciones y redes con la comunidad para mejorar el bienestar colectivo.

Capital Natural
Existencias ambientales que brindan bienes y servicios que respaldan prosperidad actual y futura.



Integramos los criterios ASG en nuestra estrategia y modelo de negocios.

Resultados e impacto
Valor creado para nuestros diferentes grupos de interés mediante nuestras operaciones y acciones.

Entel y sus Inversionistas
Crecimiento en resultados con niveles de deuda saludables y sostenibles en el tiempo mediante: mantener el liderazgo en el segmento móvil en Chile, seguir creciendo en Perú, desarrollar nuevos negocios digitales y crecer en los servicios para el hogar, todo sobre una red sólida y robusta.

Clientes y comunidad
Aporte en el desafío de reducir la brecha digital, conectando zonas aisladas de ambos países y habilitando digitalmente a grupos más excluidos de sus oportunidades.

Colaboradores
Estructura organizacional y modelo de trabajo orientado a desarrollo de las personas, respeto de los derechos, a la atracción y retención del talento, y de equipos diversos e inclusivos.

Proveedores
Relaciones basadas en un Código de Ética que garantice igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas, y en el acompañamiento progresivo de su desarrollo sostenible

Medio ambiente
Avances en el proceso de modificación operacional con criterios de eficiencia energética, medición huella de carbono y economía circular.

¿Cómo creamos valor en Entel?

Desde su origen, Entel trabaja por materializar su propósito de transformar responsablemente a la sociedad a través de las oportunidades que brinda la tecnología, en un comienzo ampliando la conectividad, para luego generar soluciones tecnológicas que impulsan el progreso social y económico. Desde hace más de una década, la sostenibilidad se ha ido incorporando de manera progresiva al modelo de negocio. Esta relevancia se ha hecho aún más visible en los últimos dos años con la creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones. A partir de esta, en 2023 se definieron los focos y metas en esta materia para toda la compañía, en conjunto con varios estamentos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Análisis de doble materialidad

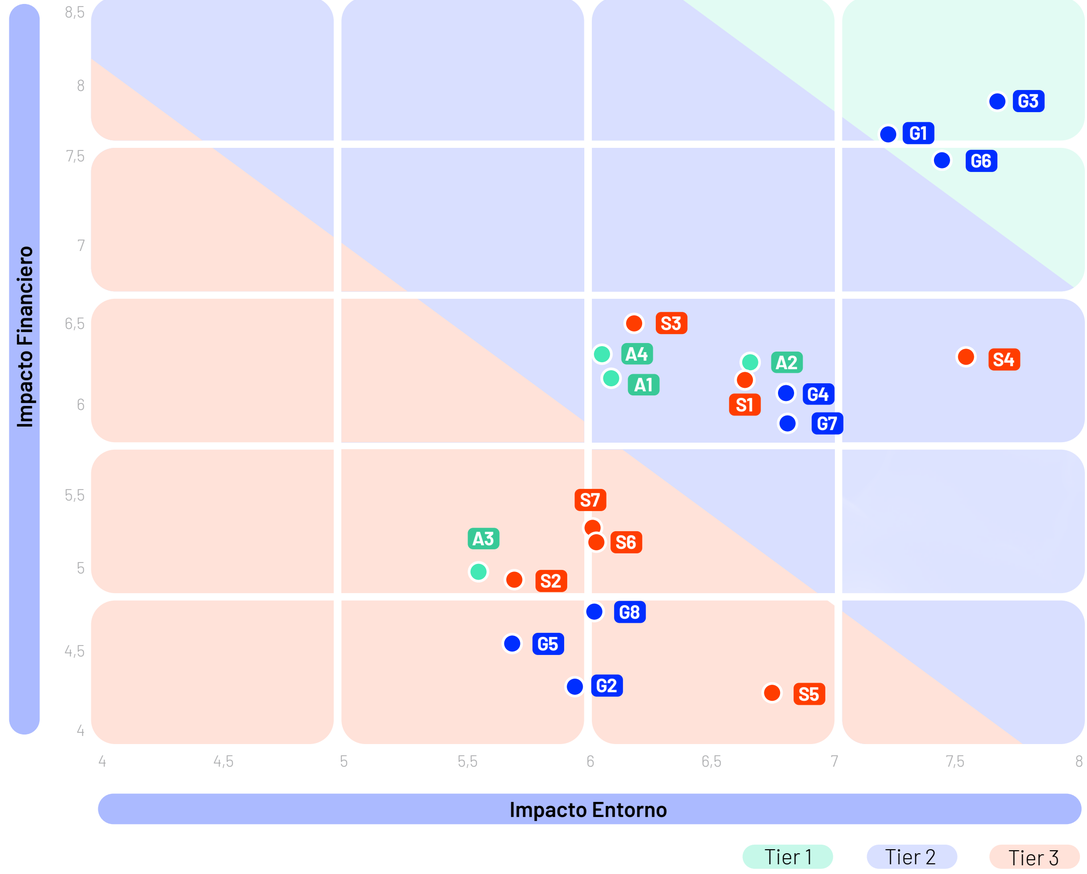
GRI 3-1, 3-2

El proceso para identificar los temas económicos, sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes para los grupos de interés de Entel se realiza año por medio. La última actualización finalizó a comienzos de 2023, cuando por primera vez se hizo un análisis de materialidad doble, que contempló la percepción de grupos de interés internos y externos, respetando los impactos de los diferentes temas en el desempeño financiero de Entel y cómo estos impactan en el entorno.

Tras la identificación de 19 temas materiales relevantes para Entel, se consultó a diferentes públicos de interés su análisis y percepción al respecto.

El resultado fue una priorización estratégica de estos temas, atendiendo los niveles de impacto que tienen o podrían llegar a tener en el negocio, además de cómo Entel puede estar impactando en su entorno.

Tema material		Sección
A1	Gestión ambiental y eficiencia energética	Política y gestión ambiental, estrategia de eficiencia energética
A2	Economía circular	Estrategia de economía circular
A3	Mitigación y adaptación climática del negocio	Gestión de la huella de carbono
A4	Negocios digitales con impacto ambiental y climático	Riesgos y oportunidades del cambio climático
S1	Atracción y retención de talentos	Atracción y desarrollo de talentos
S2	Diversidad e inclusión en el trabajo	Diversidad e inclusión
S3	Desarrollo de habilidades digitales	Transformación inclusiva
S4	Protección y tratamiento de datos personales	Privacidad de datos personales
S5	Salud y bienestar de los colaboradores	Salud y seguridad ocupacional
S6	Relacionamiento y gestión territorial	Relacionamiento y gestión territorial
S7	Uso responsable de productos y servicios	Impactos de la innovación tecnológica
G1	Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado	Innovación y adaptación
G2	Ética y responsabilidad corporativa	Ética y cumplimiento
G3	Expansión y adaptación de la red	Transformación de la industria y nuevos desafíos
G4	Experiencia de clientes y calidad de la red	Experiencia distintiva
G5	Gestión de proveedores y contratistas	Contratistas y proveedores
G6	Innovación y digitalización de la economía	Innovación y adaptación
G7	Seguridad de la información y ciberseguridad	Gestión de datos y seguridad de la información
G8	Seguridad y continuidad del negocio	Continuidad operacional



Este ejercicio de doble materialidad constituye una piedra angular para la reportabilidad de la empresa. De esta manera, la Memoria Integrada se hace cargo de abordar cada uno de los temas materiales de Entel, para explicar a los grupos de interés cómo se están gestionando cada uno de ellos.

Adicionalmente, la doble materialidad fue el insumo clave para la renovación de la Estrategia de Sostenibilidad. En un proceso de análisis y discusión interno con el equipo gerencial, se definieron los pilares de trabajo y los aspectos que deben constituir la esencia de la compañía, que la distingan en el mercado y le otorguen una ventaja competitiva.

Todo este trabajo se plasmó en la nueva Estrategia de Sostenibilidad de Entel para el periodo 2024-2030, aprobada por el Directorio y la alta administración, que permea a todos sus niveles y unidades: incorpora variables adicionales de sostenibilidad en las evaluaciones de los proyectos, en el diseño de los presupuestos anuales, en la definición de nuevos modelos de financiamiento y en las operaciones generales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Modelo Estratégico de Sostenibilidad Entel 2024 – 2030

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se ancla en pilares como inclusión, sustentabilidad y responsabilidad, que son la base, junto a la rentabilidad económica, de nuestro modelo de creación de valor.

Transformación Inclusiva

Atraemos y cautivamos el mejor talento, construyendo una organización diversa, ágil e innovadora.

Contribuimos a cerrar brechas en los grupos de menor nivel de integración digital y apoyamos el proceso de desarrollo digital de las comunidades y empresas.

Transformación Sustentable

Enfrentamos el cambio climático y promovemos la circularidad, reduciendo la huella de carbono en nuestras operaciones y cadena de suministro, y facilitando por medio de la digitalización que nuestros clientes también reduzcan su propia huella.

Transformación Responsable

Desplegamos nuestras redes y servicios digitales a lo largo de todo el territorio nacional.

Ponemos la confianza y seguridad en el centro de nuestra relación con nuestros grupos de interés.

Ejes	Nuestras personas	Disminución de la brecha digital	Nuestro planeta	Habilitador de la reducción de la huella de carbono	Integridad
Iniciativas	Oferta laboral diferenciadora Espacio de trabajo desafiante e innovador Cultura inclusiva e innovadora	Cobertura y conectividad Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales	Estrategia de descarbonización Estrategia de eficiencia energética Estrategia de economía circular	Soluciones digitales para otras compañías	Transparencia y trato justo con grupos de interés Espacios digitales seguros

Tres Pilares Atributo "Sostenibilidad" Marca: Contigo en Todas / Mucho más que una Telco.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Compromiso con los Derechos Humanos

El respeto y promoción de los Derechos Humanos en Entel es parte integral de la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía, siendo abordados como parte del desafío de transformar a la sociedad de forma inclusiva, sustentable y responsable.

Entel adhiere al Pacto Global y a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas , en los que basa su análisis de debida diligencia en esta materia.

Focos de trabajo en Derechos Humanos en Entel:

- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Salud y seguridad
- Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo
- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso u obligatorio
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Privacidad
- Libertad de expresión
- Cuidado del medioambiente, mitigación de impactos de infraestructura y accesibilidad en las comunidades directas

Nuestro marco de actuación ha sido formalizado en nuestra Política de Derechos Humanos, inspirada en los más altos estándares de promoción y respeto de los derechos humanos, entre ellos los principios contenidos en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la OIT, relacionados a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta política cuenta con el compromiso de la alta dirección, aplica a los miembros del directorio y a todos los colaboradores de Entel S.A. y empresas relacionadas, se extiende a proveedores, contratistas y otras partes interesadas. Su aplicación y seguimiento está a cargo de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que lidera el Comité de Derechos Humanos, creado en 2022, cuyo objetivo es la integración sistémica de los derechos fundamentales en la estrategia de negocio y el modelo de creación de valor, velando por la adecuada identificación de riesgos, su evaluación, y la implementación de medidas de gestión, mitigación y comunicación.

Disponible en

Gobernanza Derechos Humanos

En el siguiente esquema, se sintetiza el modelo de gobernanza operativo en Entel, mediante el que se busca avanzar en el proceso de mejora continua de conocimiento, incorporación, gestión y fortalecimiento del enfoque de derechos humanos en todas las operaciones, desarrollos de productos y servicios de nuestra empresa.

Comité de Gerentes

- Gerente General
- VP B2C Corporativo
- VP Negocios Digitales B2B
- VP Finanzas Corporativas
- VP Mercado Empresas
- VP Personas Corporativa
- VP CTIO, VP Estrategia y Desarrollo de Negocios
- Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
- Gerencia de Regulación, Gerencia Legal

Comité de Derechos Humanos

Asesor/a Derechos Humanos

- VP Personas Corporativa
- Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
- Gerencia de Compliance
- Gerencia de Auditoría Interno y Gestión de Riesgos
- Gerencia Legal
- Director de Impacto Social

Grupo de Trabajo Derechos Humanos

- VP Personas Corporativa
- Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
- Gerencia de Compliance
- Gerencia de Auditoría Interno y Gestión de Riesgos
- Gerencia Legal
- Director de Impacto Social

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Debida Diligencia

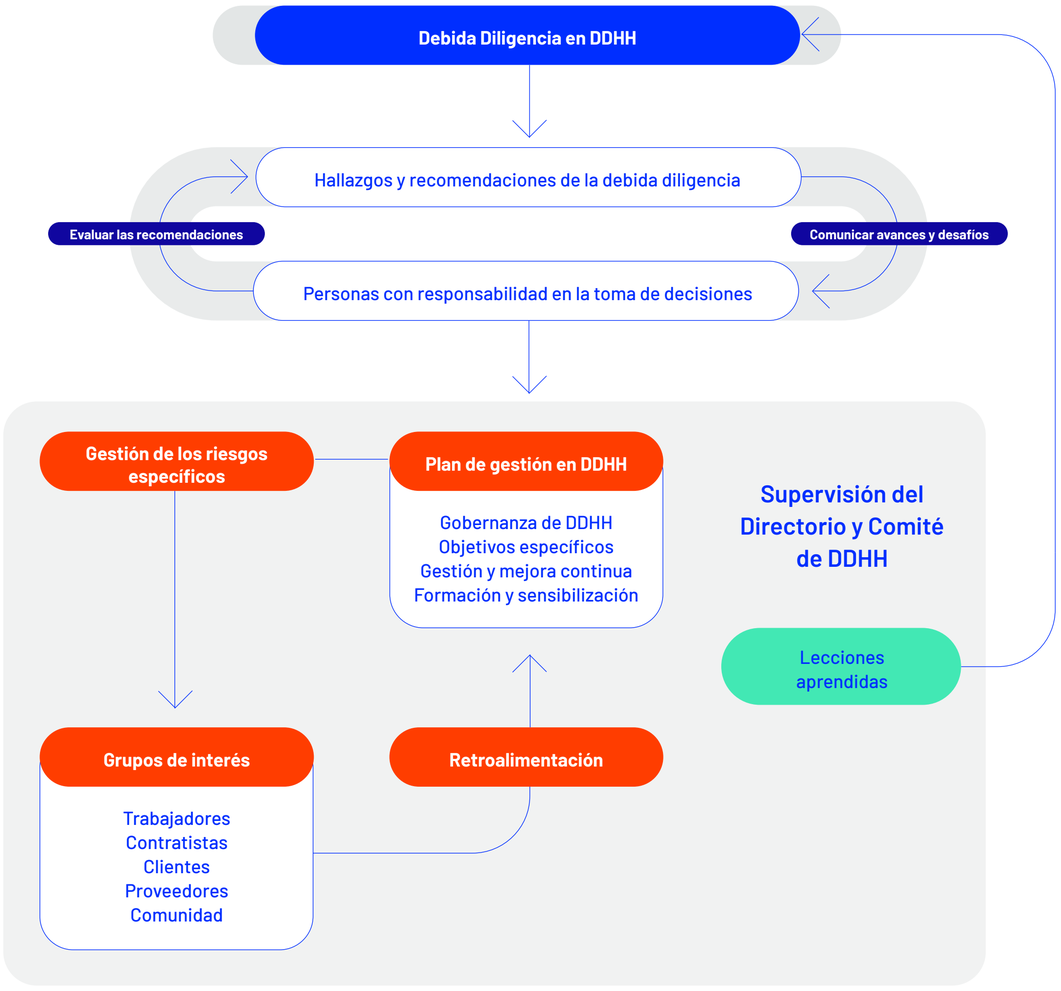
Periódicamente Entel lleva a cabo un proceso de actualización, detección e identificación de riesgos reales o potenciales de sus operaciones y actividades sobre los derechos humanos mediante un proceso de debida diligencia en línea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Este proceso, que forma parte del modelo transversal de gestión de riesgos de Entel (mayor información en sección Gestión de Riesgos), incluye una evaluación del impacto real y potencial de nuestras actividades (o que guarden relación directa con nuestras operaciones, productos o servicios prestados por nuestras relaciones comerciales), y un análisis de materialidad (priorización de riesgos), determinando medidas de gestión o mitigadores que son luego integrados a los procesos tradicionales de la empresa. Adicionalmente, y mediante un trabajo en conjunto con nuestros grupos de interés, se realiza un seguimiento de las medidas implementadas para su mejora constante. Consideramos clave de la forma en que hacemos frente a nuestros impactos para poder avanzar y gestionar estas temáticas de forma anticipada y preventiva, para lo que contamos con diversos canales de comunicación bidireccional con nuestros grupos de interés y una línea especializada para direccionar Denuncias y Consultas.

Disponible en

En noviembre de 2023, se finalizó el más reciente proceso de debida diligencia en Derechos Humanos de Entel. Ahí se identificaron los principales riesgos e impactos potenciales de las operaciones de la compañía en la materia, teniendo como alcance a colaboradores, comunidades, clientes, contratistas y proveedores.

Disponible en

Los resultados de este proceso permitieron a Entel a crear una hoja de ruta en la gestión de estos riesgos, considerando la protección de la información y datos de ciberseguridad, la salud y seguridad de colaboradores internos y externos y la gestión de contratistas y proveedores, como los temas que definen el Plan de Trabajo 2024 y su Hoja de Ruta para la Gobernanza en materia de derechos humanos.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La estrategia se centra en la transformación inclusiva, sustentable y responsable de Entel. A través de las acciones y programas en estas materias, Entel estará contribuyendo en forma decisiva con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se han trazado a nivel global para 2030, teniendo un mayor impacto en los ODS 9, 11 y 12.

	Eje de iniciativas	Foco de trabajo	Ambición/ Objetivo	KPI	ODS
Transformación Inclusiva	**Nuestras Personas**	Oferta laboral diferenciadora	Desarrollar una oferta laboral que atraiga y cautive a nuestros talentos, definida de acuerdo con las principales necesidades de las unidades de negocio y apoyo.	% de Engagement, y tasa de rotación	
		Espacio de trabajo desafiante y motivador	Aumentar de forma progresiva MIC Innovación e índice de Madurez Digital.	Déficit de talento digital (cantidad en dotación vs cantidad necesaria).	
		Cultura inclusiva e innovadora	Avanzar en el proceso de reducción de las brechas de género existentes en cargos de liderazgo ejecutivo y STEM. Fortalecer la cultura de innovación entre colaboradores.	Brecha salarial de género por estamento. % mujeres ocupando cargos de liderazgo directivo.	
	Disminución Brecha Digital	Cobertura y conectividad	Apoyar en el desafío país de la disminución de la brecha de cobertura y conectividad, mediante el despliegue de red, con especial foco en zonas rurales aisladas, urbanas de bajos ingresos, y escuelas.	N° de antenas instaladas en el periodo en zonas rurales/urbanas de bajos ingresos.	
		Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Habilitar con un enfoque sostenible el apagado gradual de la red 2G (Objetivo estratégico de Entel) durante 2024.	Cantidad de clientes 70+ vigentes al cierre del período.	
		Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales	Disminuir la brecha de alfabetización y desarrollo de habilidades digitales.	N° de beneficiarios de programas/servicios para grupos en desventaja (personas / pymes).	
Transformación Sustentable	**Nuestro Planeta**	Estrategia de Descarbonización	Ser una empresa que avanza en su proceso de descarbonización.	Huella CO2 Alcance 1, 2 y 3.	
		Estrategia de eficiencia energética	Optimizar el desempeño energético y la operación del sistema de gestión de energía de Entel.	KWh energía eléctrica/GB tráfico, promedio, reduciendo en un 5% la intensidad de consumo de energía y en un 10% las emisiones de CO2 al 2030.	
		Estrategia de economía circular	Modelo de economía circular en Entel.	% de residuos efectivamente recuperados, por peso.	
	Habilitador de la Reducción de la Huella Carbono	Soluciones digitales para otras compañías	Contribuir a la reducción de la huella de carbono de otras compañías, mediante el desarrollo de soluciones digitales que tengan un impacto en la gestión de sus emisiones de CO2.	Estimación de huella CO2 evitada en clientes (alcance "4").	
Transformación Responsable	**Integridad**	Transparencia y trato justo con diferentes grupos de interés	Desarrollar, implementar y consolidar una cadena de suministro sostenible para Entel.	% de proveedores de alto riesgo evaluados en sostenibilidad.	
		Transparencia y trato justo con Clientes	Proteger los datos de nuestros clientes con los más altos estándares de privacidad y seguridad.	Satisfacción de clientes en red y en canales.	
		Espacios digitales seguros	Promover espacios digitales seguros para niños, niñas y adolescentes y grupos de mayor vulnerabilidad.	Cantidad usuarios afectados por quiebres de seguridad, por millón de abonados.	

Junto con el desarrollo de esta nueva estrategia, se definió un modelo de gobernanza que hará posible avanzar con claridad en los ejes establecidos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

ODS en los que habrá mayor impacto



Tanto el propósito, como el modelo de creación de valor de Entel, contribuyen a robustecer la infraestructura de telecomunicaciones y a la reducción de la brecha digital, objetivos que son parte de la Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para el 2030, particularmente del ODS 9 de Industria, Innovación e Infraestructura.

Meta 9.c ODS: Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados.



Para lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, Entel se ha propuesto promover el balance de las interacciones personales y virtuales, conectando a grupos vulnerables o ampliando las habilidades digitales, por ejemplo, de los adultos mayores.

Asimismo, se ha propuesto aportar a mejorar la calidad de vida en la ciudad, con un foco en la innovación y las soluciones digitales, por ejemplo, en temas de transporte público y salud.



Para garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, Entel se ha propuesto minimizar los impactos del consumo de sus productos y servicios. Esto principalmente a través de iniciativas de reciclaje electrónico de su red y de programas con organizaciones ciudadanas de distinta índole para promover el reciclaje electrónico.

Asimismo, la compañía se ha propuesto potenciar soluciones digitales y tecnológicas que aumenten la ecoeficiencia de los clientes de los mercados empresas y corporaciones, además de incorporar iniciativas de eficiencia energética en las operaciones propias para disminuir el consumo creciente de la red, especialmente tras el despliegue del 5G.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estrategia sostenible y modelo de creación de valor

Modelo de creación y distribución de valor

Valor económico distribuido y retenido

GRI 201-1

Entel busca que sus grupos de interés se beneficien del valor económico que genera cada año. Además, aporta al desarrollo de la economía y la sociedad en general con su oferta de productos y servicios, junto con todas las interacciones y posibilidades de la tecnología. Tras la distribución, la compañía retiene parte de lo generado para la reinversión y el desarrollo de proyectos estratégicos que permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Valor Generado	2023 M$	2022 M$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	2.473.692.310	2.540.682.904	-3%
Otros ingresos y otras ganancias	99.449.613	597.026.668	-83%
Sub Total ingresos	**2.573.141.923**	**3.137.709.572**	**-18%**
Impuestos indirectos netos	98.826.531	120.736.249	-18%
Total generado	**2.671.968.454**	**3.258.445.821**	**-18%**

Valor Distribuido	2023 M$	2022 M$	Variación %
Costos directos (Bienes y servicios)	1.451.607.146	1.507.426.731	-4%
Empleados	301.943.159	296.129.502	2%
Estado	156.665.489	355.192.608	-56%
Comunidad y medio ambiente	1.474.831	1.606.199	-8%
Accionistas	27.527.087	363.374.568	-92%
Financieros	99.436.375	180.817.300	-45%
Total distribuido	2.038.654.087	2.704.546.908	-25%

Valor retenido	2023 M$	2022 M$	Variación %
Valor retenido	633.314.367	553.898.913	14%

1. **Disponible en**

Conducta tributaria responsable

GRI 207-1, 207-4, 3-3

Entel vela por cumplir las leyes y regulaciones tributarias aplicables en los países donde opera. La política tributaria, aprobada por el Directorio en julio de 2023, se encuentra disponible en el sitio web de la compañía.[1]

Disponible en

Reestructuración organizacional

Durante el primer trimestre de 2023, la compañía emprendió un proceso de reestructuración organizacional que completó con éxito gracias al apoyo e involucramiento de todos los equipos. La reorganización tuvo tres grandes focos:

Captura de espacios de crecimiento a través de un reacomodo de los negocios relacionados con empresas y la potenciación de los negocios digitales

Hasta 2022, los negocios de Entel se ordenaban en torno a tres segmentos: Personas, que atendía el mercado masivo; Empresas, que apuntaba a un amplio espectro, desde micro pymes hasta grandes empresas; y Corporaciones, enfocado en los 600 grupos empresariales más grandes de la cartera de clientes de Entel. Tanto Empresas como Corporaciones ofrecían servicios de conectividad (móvil y fija) y soluciones digitales centradas en el negocio de data center. Pero dado que ambos tipos de ofertas actualmente presentan desafíos y niveles de madurez desiguales —y que la compañía vendió sus data centers— se decidió pasar de una organización por categorías de clientes a una con foco en las estrategias de productos.

Así, hoy Entel B2B está dedicada a desarrollar negocios de telecomunicaciones, con el desafío de crecer en los servicios dirigidos a las microempresas y aumentar la rentabilidad en aquellos más maduros vinculados a corporaciones y a empresas medianas y grandes. En tanto, Entel Digital se enfoca en soluciones digitales de vanguardia que van más allá de la conectividad, para todos los segmentos de empresas, un rubro que posee un amplio espacio de crecimiento y que aumenta el valor de las compañías que lo desarrollan.

Adecuación de la estructura organizacional a los desafíos estratégicos y a nuestra propuesta de valor, conectando la experiencia de los clientes con la operación

Se transfirieron áreas operativas a las áreas de negocio para mejorar la experiencia de los clientes, uno de los puntales estratégicos de la compañía. La dependencia de las unidades encargadas de responder a los incidentes que afectan a los servicios para personas y empresas se trasladó desde la Vicepresidencia de Redes y Tecnología hasta las vicepresidencias B2C y B2B, lo que ya se tradujo en respuestas más ágiles de cara a los clientes.

Eficiencia

Las alzas estructurales que han experimentado los costos de la industria hicieron necesario dar una respuesta también de carácter estructural. Esto se materializó en la creación de áreas corporativas que prestan servicios tanto a las operaciones en Chile como en Perú, de manera de desarrollar sinergias y alineamiento estratégico, respetando las especificidades propias de cada mercado. Las vicepresidencias que actualmente tienen un alcance corporativo son B2C, Negocios Digitales, Finanzas y Personas.

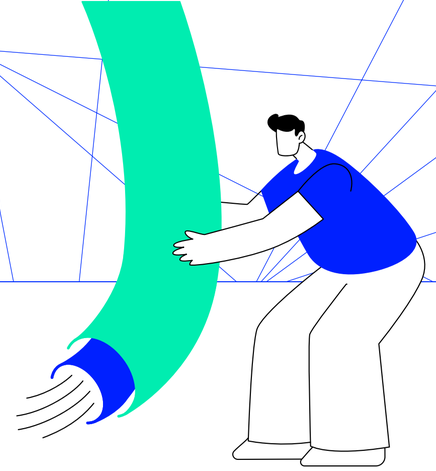
01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Hitos del año

Entel realizó la entrega oficial del 100% del proyecto técnico 5G fase II, un nuevo hito en el desarrollo tecnológico del país. Con esto, la empresa de tecnología y telecomunicaciones se posicionó como la primera operadora del país en completar el proyecto comprometido en las dos fases de la respectiva licitación de espectro.

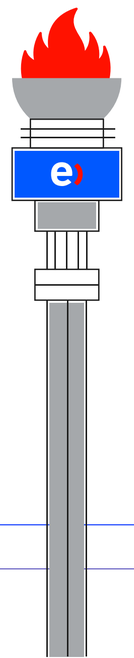
Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía, tomando la posta iniciada en 2018 por Entel Ocean, para potenciar la participación en este segmento dinámico y de alto potencial de crecimiento. Se espera que esta unidad llegue a mediano plazo a representar el 10% de los ingresos de la compañía.



Entel firma un acuerdo para crear la primera red mayorista neutra y potenciar el negocio fibra en Perú en términos similares a los del convenio firmado en Chile. Y en Chile, la FNE (Fiscalía Nacional Económica) aprueba la transacción acordada el año anterior, con lo que se concreta la transacción con ON*NETFIBRA, que nos permite acceder a una red neutra, amplia y moderna que cubre 4,3 millones de unidades residenciales.

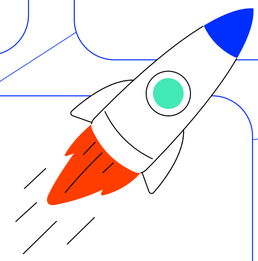
Entel crea una alianza comercial con SpaceX. Junto a esa compañía, que cuenta los primeros satélites Starlink con capacidad Direct to Cell, a fines de 2024 Entel será pionero en Latinoamérica y podrá ofrecerle a sus clientes conectividad básica satelital en Chile y Perú.

Entel fue la red oficial de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, brindando conexión gratuita a los atletas y organizadores con la entrega de 11.000 tarjetas SIM de plástico reciclado y mediante el uso de la IA, se convirtió a la Torre Entel en la antorcha más grande del mundo.





Entel Perú asciende al segundo lugar en ingresos por servicios móviles B2C, consolidando su posicionamiento como una marca líder.



Entel Chile obtiene el mejor desempeño en redes móviles y es líder en 11 categorías de OpenSignal 2023. Por segundo año consecutivo se incluyó un análisis de la experiencia en 5G y Entel ganó las cinco dimensiones, consolidándose como la compañía que otorga el mejor servicio en Chile en redes de quinta generación.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Premios y reconocimientos

CHILE

Premios Alco 2023
Primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil por haber generado los mayores niveles de lealtad y experiencia en sus clientes.

Estudio de Marcas Ciudadanas (CADEM)
Líder en la categoría de las empresas de telecomunicaciones, lugar 36 a nivel general.

Estudio Chile 3D
Empresa de telecomunicaciones más valorada.

Desarrollo de Experiencia de Cliente
Tercer lugar en la categoría de Mejor Proyecto de Interacciones por su iniciativa de videollamadas con clientes.

Índice de Confianza de Clientes (Centro de Experiencias y Servicios de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez)
Ganador del premio a la Confianza de Clientes en la industria de Telecomunicaciones.

Índice de Satisfacción de Clientes (Procalidad)
Primer lugar en la categoría de Telefonía Fija.

Merco Empresas
Reconocida por octavo año como una de las diez empresas con mejor reputación corporativa del país. Primer lugar en la categoría Telecomunicaciones y novena en el ranking general.

Merco Talento
Nuevamente reconocida como una de las mejores empresas que atraen y retienen talento en Chile. Primera en la categoría Telecomunicaciones y número 13 en el ranking general.

Certificación Top Employers
Reconocida como una de las 17 empresas con mejores prácticas laborales en Chile.

GenEmployer
Reconocida por confiar en las nuevas generaciones de talento y apoyar a jóvenes en el desarrollo de carreras significativas.

Equidad CL (Pride Connection, Fundación Iguales y Human Rights Campaign)
Certificado por cuarto año consecutivo en Equidad CL, índice corporativo que reconoce a los mejores lugares para trabajar para el talento LGBTIQ+ en Chile, desarrollado por (HRC). En esta oportunidad, Entel obtuvo la máxima calificación (categoría A).

Ranking Most Innovative Companies 2023
Primer lugar en la categoría Telecom.

OpenSignal
Mejor operadora en 11 de 15 categorías y mejor desempeño en redes móviles según las pruebas realizadas entre noviembre de 2022 y enero de 2023 por esta empresa, especializada en analizar y medir la calidad de las redes móviles.
Mejor experiencia 5G en Chile en la medición que se llevó a cabo de mayo a julio de 2023.

Tutela
Primer lugar en velocidad de descarga total en la suma de redes 3G/4G/5G, posición que mantuvo tanto en Santiago como en regiones distintas a la Metropolitana.

Service Provider de 2023 y Premio Cortex MSP
Ganador en las categorías de Ventas, Certificaciones y Solución Técnica Cortex.

Service Provider del año
Ganador en la categoría Green Lake.

Partner del año 2023
En las categorías de Ventas y Cloud.

SAP for Azure
Certificado como integrador de SAP sobre cloud Azure.

Membresía FIRST
Nuevo miembro certificado del foro global para equipos de respuestas de incidentes de ciberseguridad.

nPerf
Mejor conexión de Internet Móvil del país.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Premios y reconocimientos

PERÚ

izo

- **BCX Index**
  Mejor Compañía de Telecomunicaciones de Perú en 2023.

effieINDEX

- **Premios Effie**
  Siete premios en 2023, incluyendo oro en las categorías Internet y Telecomunicaciones y en Redes Sociales.

iab peru

- **Premios IAB MIXX Perú**
  Ganador de la categoría Diversidad e Inclusión.

merco EMPRESAS Y LÍDERES

- **Merco Empresas**
  Operadora N°1 con Mejor Reputación.

OPENSIGNAL

- **OpenSignal**
  Mejor operadora en 10 de 15 categorías y mejor desempeño en redes móviles según las pruebas realizadas entre noviembre de 2022 y enero de 2023 por esta empresa, especializada en analizar y medir la calidad de las redes móviles.

Presencia en rankings e índices de sostenibilidad

- **Merco Responsabilidad ESG**
  Líder de la categoría Telecomunicaciones y en el puesto número 21 en el ranking general.

- **CDP**
  La empresa participó por tercer año en esta evaluación de gestión climática, mejorando su calificación desde C a B.

- **Índice de Sustentabilidad Dow Jones**
  Única empresa de telecomunicaciones sudamericana reconocida en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Fue incluida por octavo año consecutivo en esas listas y además se ubicó en el 10% superior de la industria a nivel global, incrementando su desempeño en 15 de los 25 criterios evaluados. Por primer año Entel fue incluida en el Sustainability Yearbook 2024 de S&P, el cual reconoce a las empresas con mejor evaluación de acuerdo con el Corporate Sustainability Assessment (CSA) por sector productivo.

- **Primer Ranking de Sostenibilidad Empresarial de Empresas IPSA (Escuela Negocios UAI y consultora Brinca)**
  Tercer lugar en el ranking general.

- **Premio Cero Basura 2023 (EcoLógica)**
  Ganador en la categoría Impacto Social por Entel Reutiliza.

- **Circular Awards 2023 (Fundación Desafío Circular)**
  Ganador en la categoría social de Reutiliza por Chile, iniciativa desarrollada junto a Kyklos.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

02

Perfil corporativo

2.1. Acerca de Entel
2.2. Historia
2.3. Estructura de la propiedad
2.4. Propósito corporativo
2.5. Servicios móviles y fijos
2.6. Imagen corporativa



01. Introducción y contexto
02. **Perfil corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Acerca de Entel

GRI 2-1, 2-6

Quiénes somos

Entel es una compañía con 59 años de trayectoria, una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Santiago, líder en el área de la tecnología y las telecomunicaciones, con operaciones en Chile y Perú, países en los que suma más de 20,2 millones de abonados móviles e ingresos anuales por CLP 2.573.142 millones en 2023.

El mundo ha cambiado en estos casi 60 años de nuestra historia y en Entel sabemos que somos más que conectividad, que nuestra misión no es solo conectar a las personas, sino también acercar la tecnología, habilitar su uso, y acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología a la vida cotidiana de las personas.

Nuestra visión es que la tecnología tiene el potencial de mejorar positiva mente la vida diaria de las personas favorece su desarrollo socioeconómico, la productividad y el desarrollo sostenible de las empresas y sus colaboradores, al tiempo que contribuye a transformar y mejorar la sociedad en que vivimos responsablemente.

Nuestro propósito refleja este desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios. Al decir que "existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad" estamos asumiendo la sostenibilidad financiera, social y del medioambiente como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Entel brinda servicios de conectividad móvil y fija, además de una amplia gama de soluciones digitales e informáticas para personas y empresas de todos los tamaños, buscando entregar experiencias simples, eficientes y sorprendentes sostenidas en una red robusta de última generación y en una sólida imagen de marca.



Más de 20 millones de abonados móviles e ingresos anuales por

CLP 2.573.142 millones en 2023

01. Introducción y contexto
02. **Perfil corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Historia

Entel nace pocos años después del gran terremoto que afectó a Chile en 1960, con la misión de dotar al país de un sistema de telecomunicaciones moderno, seguro y resiliente. Desde este origen, la compañía se ha mantenido fiel a su responsabilidad de ser un aporte para el progreso individual y colectivo. El mundo ha cambiado en estas seis décadas de historia y Entel ha sabido adaptarse, ampliando su misión original más allá de la conectividad. Hoy se ha propuesto acercar las infinitas posibilidades que brindan los avances tecnológicos a la vida cotidiana de las personas y al desarrollo de las empresas, entendiendo que la tecnología aplicada responsablemente puede mejorar la calidad de vida, impulsar un desarrollo socioeconómico sostenible y contribuir a transformar de manera positiva la sociedad en que vivimos.

Chile y Perú

1964
El Ministerio de Hacienda crea la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel), entidad de carácter público, para asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional.

1968
Se instala la primera estación satelital de Latinoamérica en Longovilo, Región Metropolitana.

1974
Se inaugura la Torre Entel en Santiago, en la que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1987
La red de larga distancia nacional e internacional de Entel se digitaliza.

1990
Comienza el despliegue de la red de fibra óptica a lo largo de Chile.

1994
Lanzamiento del código 123 del sistema multicarrier.

1995
La empresa estrena los servicios de conexión a internet.

1996
Entel ingresa al negocio de telefonía móvil analógica.

1997
Inicio del servicio de telefonía móvil PCS (Personal Communication Service) en todo Chile.

2000
Entel ingresa a Perú con la marca Americatel, que provee servicios de larga distancia y terminación de tráfico.

2006
Entel es el primer operador de Latinoamérica en lanzar una red de telefonía móvil 3G y el servicio de banda ancha móvil.

2010
Se inaugura primer data center en Ciudad de los Valles (Santiago).

2012
Entel se adjudica espectro en la banda 2.600 MHz para prestar servicios sobre redes LTE o 4G.

Llega al mercado Entel Hogar, con servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet para el segmento residencial.

01. Introducción y contexto
02. **Perfil corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Historia

2014

Se lanza la marca Entel Perú, apoyado en la expansión y modernización de las redes 2G, 3G y 4G existentes.

2016

Entel inaugura la red 4G+ LTE Advanced, la primera en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014.

Por primera vez la empresa es parte del Dow Jones Sustainability Index Chile.

2013

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.

A través de Americatel Perú, la empresa se adjudica el bloque B de la banda AWS (40 MHz), para el despliegue del servicio LTE.

2017

Entel es el primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz (4G y 4G+).

Comienza el despliega el servicio Fibra Óptica Hogar.

2019

Entel hace los primeros ensayos con tecnología 5G.

Comienza el programa de venta de más de 3.000 torres de la empresa a American Tower. El acuerdo incluye contratos de arriendo a largo plazo por esos mismos activos.

Entel Perú y Americatel integran sus operaciones.

2021

Entel se adjudica espectro en la banda 3,5 GHz para el desarrollo de la tecnología 5G en Chile y hace el lanzamiento comercial de la primera etapa de esa red.

La empresa coloca su primer bono sostenible en el mercado internacional por US$800 millones

2022

La compañía vende cuatro data centers a la multinacional norteamericana Equinix, tres en Chile y uno en Perú.

Entel firma un acuerdo con On*Net para la venta de su red de fibra óptica en Chile. El trato le da acceso a la red de On*Net, que cubre más de cuatro millones de hogares.

2023

Entel es la primera compañía en completar el despliegue de la red 5G en todo Chile.

Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía, tomando la posta iniciada en 2018 por Entel Ocean.

Se aprueba la venta de la red de fibra óptica de Entel de 1,3 millones de hogares, a ON*NET. El trato le da a la compañía acceso a la red neutra de ON*NET, que cubre más de cuatro millones de hogares.

Entel Perú asciende al segundo lugar en ingresos por servicios móviles B2C.

Entel destaca con su red 4G y 5G en los juegos Panamericanos y entregó conectividad a más de 11.000 atletas y funcionarios.

Entel Perú firma un acuerdo para crear la primera red mayorista neutra y potenciar el negocio fibra.

Entel firma una alianza comercial con SpaceX para que sus clientes puedan acceder a conectividad básica satelital hacia fines de 2024.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estructura de la propiedad

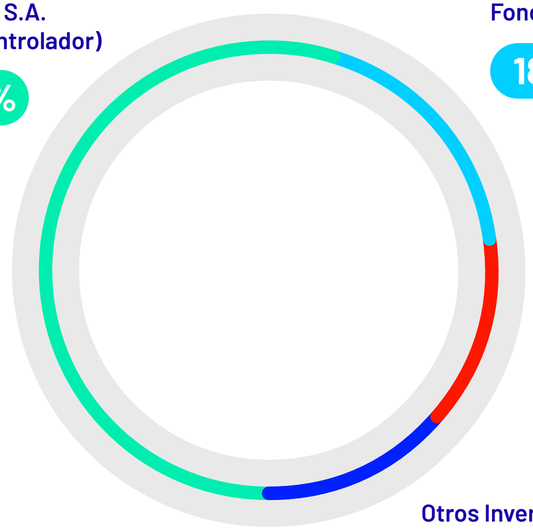
Al 31 de diciembre de 2023, la propiedad de la empresa se encontraba distribuida entre 1.707 accionistas registrados, siendo el socio controlador Almendral S.A.

No existen personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad, o posea un 10% o más del capital.

Con 302.017.113 acciones de serie única, Entel es una de las mayores sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Santiago de Chile.

El 5 de junio de 2023, Almendral S.A. informó a través de un hecho esencial que ejercería el control directo de Entel S.A., a partir de la disolución de Inversiones Altel Limitada y Almendral Telecomunicaciones Limitada.

Producto de estos traspasos, Almendral es actualmente titular directo de un total de 165.674.102 acciones de Entel, equivalente al 54,86% de su capital social.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Propósito corporativo

Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad.

Nuestro propósito —válido para Chile y Perú desde 2023— refleja el desafío que hemos asumido en el largo plazo como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la generación de oportunidades para el desarrollo sostenible por medio del uso responsable de la tecnología.

Esta mirada común se sostiene en pilares culturales que en 2023 fueron renovados a través de un proceso colaborativo que involucró a las distintas áreas y equipos de la compañía en ambos países donde opera. De esta manera, se unificó la forma en que la organización aborda sus retos, alineándola con la actual estrategia corporativa, que ha puesto un mayor énfasis en el comportamiento ético, la sostenibilidad y la valoración de las personas.

Desde nuestros orígenes, uno de los motores que nos ha movido a avanzar y seguir evolucionando ha sido nuestro interés en ser un aporte para el desarrollo de las personas, empresas y la sociedad.

El mundo ha cambiado en estos casi 60 años de nuestra historia y en Entel sabemos que somos más que conectividad, que nuestra misión no es solo conectar a las personas, sino también acercar la tecnología, habilitar su uso, y acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología a la vida cotidiana de las personas.

Pilares Culturales

¡Hazlo increíble!

- Hacemos que las cosas pasen y lo hacemos extraordinario.
- Lideramos desde nuestro rol y logramos resultados increíbles.
- Reconocemos las buenas ideas y colaboramos para impulsarlas.

¡Haz lo correcto!

- Construimos una cultura de respeto, donde cada persona se siente valorada, incluida e inspirada.
- Nunca tomamos atajos, trabajamos de forma ética y actuamos con integridad.
- Somos fieles a nuestros principios.

¡Cambia el mundo!

- Nos atrevemos a cuestionar lo establecido y proponemos ideas innovadoras, basándonos en la información.
- Hacemos del mundo un lugar más conectado, utilizando la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Lideramos la transformación: colaboramos y construimos de forma ágil.
- Trabajamos de forma sostenible, promoviendo el desarrollo social, económico y ambiental.

¡Vive como tu cliente!

- Somos empáticos y dirigimos nuestras acciones para potenciar la experiencia, proporcionando soluciones simples, cercanas y sorprendentes.
- Centramos las decisiones en el cliente, lo mantenemos al lado, consideramos sus inquietudes y necesidades para entregar valor y construir una relación de largo plazo.
- Escuchamos para entender y aprender de los clientes, colaboradores, grupos de interés y la comunidad en general, brindando una solución.

¡Conecta con las personas!

- Nos comunicamos de manera asertiva y respetuosa.
- Somos protagonistas de nuestro propio desarrollo e impulsamos el aprendizaje constante.
- Confiamos en las capacidades de nuestros equipos y su compromiso con la entrega de los resultados.
- Cuidamos de las personas y su experiencia desde cualquier lugar.

Nuestra visión es que la tecnología tiene el potencial de mejorar positivamente la vida diaria de las personas, favorece su desarrollo socioeconómico, la productividad y el desarrollo sostenible de las empresas y sus colaboradores, al tiempo que contribuye a transformar y mejorar la sociedad en que vivimos responsablemente.

Nuestro propósito refleja este desafío que hemos asumido en el largo plazo, como actores relevantes en la digitalización inclusiva de nuestro entorno y la generación de oportunidades a través del uso de la tecnología en la vida diaria y los negocios. Al decir que "existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad" estamos asumiendo la sostenibilidad financiera, social y del medioambiente como parte de nuestro anhelo corporativo y parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Esta mirada y propósito se sostienen sobre 6 pilares culturales que hemos definido como compañía, los que contienen en sí los valores que nos mueven: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valorar la diversidad, ser eficientes y atreverse a probar nuevas formas de hacer las cosas e ir por más siempre.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Servicios móviles y fijos

GRI 2-6

SERVICIOS MÓVILES Y FIJOS

Los negocios y actividades de Entel se pueden clasificar, a grandes rasgos, en móviles y fijos.

Negocio móvil

- **Corresponde a los productos y servicios que se ofrecen a través de las redes móviles (3G, 4G, 5G, por ejemplo), donde se incluyen el servicio de voz (opción de prepago y planes pospago de telefonía móvil y datos), banda ancha móvil o BAM y la venta de equipos móviles), entre otros.**

Negocio fijo

- **Son servicios de telecomunicaciones a través de redes fijas, como la fibra óptica al hogar (B2C) y los servicios de conectividad a pequeñas, medianas y grandes empresas (B2B).**

Cada uno de estos negocios atiende diversos segmentos de mercado en Chile y Perú. Luego de la reestructuración implementada a comienzos de 2023, estos segmentos quedaron conformados de la siguiente manera:

Entel B2C

Entel es líder en participación de ingresos de telefonía móvil, una posición que se ha propuesto mantener entregando la mejor experiencia a sus clientes. Estos alcanzaron los 8,2 millones en 2023 (voz, BAM y datos), 60% en modalidad de pospago. En Hogar, las unidades generadoras de ingresos (UGI) totalizaron 516.747 a través de las cuales la compañía entrega servicios de telefonía e internet, complementados con TV satelital. Se espera que esta cifra crezca mucho más, empujada por los servicios de fibra óptica, gracias a la extensa cobertura de hogares que aporta el acuerdo con ON*NET.

Más información



Telefonía móvil (con o sin datos)
- Pospago
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet móvil (BAM)

Hogar
- Servicios fibra: voz, internet e IPTV
- Servicios inalámbricos: voz e internet
- Entel TV

Equipos y accesorios
- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, relojes inteligentes, etc.

Carrier billing
- Netflix
- Spotify
- Google Play

Carrier larga distancia internacional
- Fijo y móvil

Servicios financieros y seguros
- Tarjeta Entel Visa
- Equipos, viajes, SOAP

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Servicios móviles y fijos

Entel B2B

Esta unidad de negocios presta servicios a empresas de distinto tamaño —microempresas, pequeñas, medianas, grandes y corporaciones—, buscando convertir a Entel en un socio tecnológico. Con 2,4 millones de usuarios de sus servicios empresariales, la compañía lidera por lejos las conexiones móviles en este segmento y sigue creciendo con sus soluciones fijas, que pronto se verán beneficiadas por el acceso a la red neutra de fibra óptica de ON*NET.



Más información

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Servicio de voz y datos móviles ilimitados, con servicios de colaboración, contactabilidad y georreferenciación
- Roaming internacional
- MDM (mobile device management)
- Plataforma e-commerce exclusiva para trabajadores de las empresas, con oferta de planes, equipos y accesorios
- Factura fácil: plataforma para administrar facturación de cuentas móviles B2B

Soluciones fijas

- Internet dedicado
- Telefonía fija + internet banda ancha
- Servicios de red local administrada
- Telefonía avanzada para grandes clientes
- Larga distancia internacional
- Redes privadas de datos: redes móviles, internet dedicado, coberturas dedicadas, redes MPLS, SD-WAN, conectividad hacia nubes públicas
- Firewalls y ciberseguridad
- Banda ancha fija inalámbrica
- Monitoreo de infraestructura y procesos de negocio.
- Comunicaciones unificadas: telefonía, voz y colaboración, telefonía IP bajo demanda, videoconferencia, UCaaS
- Telefonía pública: local y larga distancia internacional

Venta de equipos

- Accesorios
- Seguros para equipos

01. Introducción y contexto
02. **Perfil corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Servicios móviles y fijos

Entel Digital

Nace para abrirse paso en el rubro tecnológico con la entrega de soluciones innovadoras basadas en tecnologías de punta, como la inteligencia artificial y aplicaciones en la nube. Esta área, que considera tanto el mundo digital, como TI, se ha definido como estratégica para el crecimiento de la compañía, con un recorrido a través de todos los tamaños de empresas, desde pequeñas hasta grandes corporaciones.

Soluciones digitales

- **Elements: monitoreo de recursos naturales.**
- **Onway: administración de flotas.**
- **Things: conectividad gestionada.**
- **Crowds: analítica de movilidad.**
- **Vision: visión computarizada.**
- **Touch: plataforma de servicios de comunicación omnicanal.**

Portafolio

- **Ciber: servicios de ciberseguridad.**
- **Cloud: administración de servicios de Cloud híbrida.**
- **Netsuite: ERP SaaS de Oracle.**

Soluciones TI

- **EUS: servicio de soporte.**
- **ITO y AIOps: administración de servicios TI.**
- **SAP: servicios gestionados SAP.**



Mercado Mayorista

Provee servicios y arriendo de infraestructura de redes fijas y móviles a operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales.

Roaming internacional

- **Servicios entre operadores móviles internacionales que permiten a clientes de Entel acceder a todos sus servicios móviles en el extranjero y a clientes de operadores internacionales hacer uso de sus servicios móviles en Chile utilizando la red de Entel.**
- **Servicios de valor agregado para operadores y clientes internacionales, tales como mensajería internacional A2P, tráfico de datos M2M-IoT y servicios de IMSI Sponser.**

Servicios a operadores móviles

- **Servicios de roaming nacional y RAN sharing a operadores móviles para cubrir zonas en las que no poseen cobertura o la poseen parcialmente, servicios de roaming nacional para operadores entrantes al mercado y servicios de roaming ante emergencias.**
- **Prestaciones de red, infraestructura y otros servicios necesarios para que empresas que no poseen red propia (OMV) puedan operar en la industria móvil chilena.**

Arriendo de redes

- **Servicios satelitales y de transporte de datos sobre fibra óptica, últimas millas de fibra óptica y servicios de tránsito IP.**
- **Servicios de terminación de tráfico de voz en Chile y todo el mundo.**
- **Servicios de telepuerto satelital para operadores de TV y operadores satelitales nacionales e internacionales.**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Servicios móviles y fijos

Entel Perú

Cuenta con una amplia oferta de servicios dirigidos a personas y empresas de todos los tamaños. Ya ocupa el segundo lugar en participación de ingresos de telefonía móvil, con más de 9,5 millones de clientes —36% de ellos de pospago— y se está preparando para alcanzar la primera posición y para aprovechar las inmensas oportunidades que ofrece al segmento fijo, tras el acuerdo firmado con Pangea, operador de una red de fibra óptica neutra de última generación, con una cobertura de más de cinco millones de hogares. Más información

PERSONAS

Telefonía móvil (con o sin datos)

- **Pospago**
- Prepago
- Roaming internacional
- Internet móvil hogar
- Banda ancha fija inalámbrica
- Telefonía inalámbrica

Equipos y accesorios

- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, etc.
- SMS multioperador

EMPRESAS

Soluciones móviles

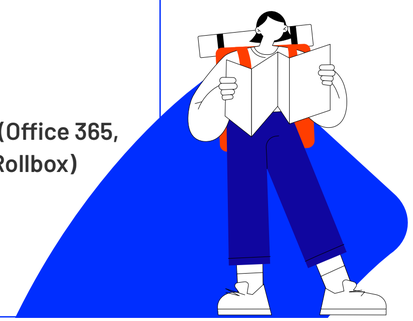
- Planes multimedia
- Planes banda ancha móvil
- Roaming de equipos
- Venta de equipos

Soluciones fijas

- Telefonía fija
- Red de datos
- Internet dedicado
- SD-WAN

Soluciones digitales

- Cloud computing
- Soluciones de ciberseguridad
- Seguridad gestionada
- Servicios de ciberinteligencia
- Servicios multicloud
- Aplicaciones de productividad (Office 365, Microsoft Teams, MDM, Yasta, Rollbox)



Entel Call Center

Integra tecnología, procesos y personas para transformar las experiencias de los usuarios en Chile y Perú. Entre sus clientes se cuentan empresas privadas e instituciones gubernamentales.

Servicios omnicanal

- Servicios multimedia, redes sociales, chat, plataformas únicas o complementarias a la atención remota existente.

Service desk

- Mesas de ayuda técnica para empresas.
- Servicios back office.
- Implementación de servicios complementarios a la atención a clientes a través de ciclo cerrado.

Campañas de ventas

- Servicios de venta consultiva, telemarketing y cobranza, con servicio delivery.

Atención a clientes

- Modelos de atención inbound, con soluciones tecnológicas como IVR, CRM y flujos de atención de acuerdo con el negocio.

Cloud contact center

- Implementación de plataformas bajo demanda.

Servicio de consultorías

- Análisis de voz bajo demanda.
- Auditorías de calidad y administración de personal.
- Instalación y soporte técnico en terreno.
- Servicio para clientes residenciales (internet, telefonía y TV cable).
- Asistencia a los colaboradores de clientes de Corporaciones.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Imagen corporativa

La confianza que los clientes han puesto en Entel es el resultado de una labor constante de adaptación a los cambios que vive la sociedad, impulsados en el último tiempo por una digitalización acelerada. A partir de 2022, comenzamos a desplegar un plan para afianzar nuestro posicionamiento como marca confiable, sobre la base de tres pilares estratégicos.

Una gran señal

Uno de los principales atributos que los clientes valoran de Entel es su buena señal. Se ha trabajado arduamente para garantizar esta característica, tanto en sectores urbanos como en zonas remotas. Muestra de ello es el rápido despliegue de la red 5G, cuyo objetivo es integrar a la mayor cantidad de personas y comunidades a los beneficios de la era digital. Entel fue la primera compañía en completar el 100% del despliegue comprometido con el regulador, incluidas dos antenas en Rapa Nui y la primera en superar el millón de clientes 5G en Chile[1]. En Perú, ha llevado conectividad móvil 4G a Iquitos y otras localidades alejadas por medio de alianzas con distintas organizaciones.

Experiencia 360

Entel ha trabajado intensamente para mejorar la experiencia de sus clientes. Desde 2021, ejecuta un extenso plan enfocado en ese objetivo —Entel UP[2] —, que abarca desde el funcionamiento de la red hasta la atención brindada en cada uno de sus canales, pasando por una amplia gama de soluciones y servicios personalizados que se adaptan a las necesidades de cada usuario. De esta manera, en Chile ofrece planes móviles a bajo costo pensados exclusivamente para sumar a las personas mayores a la digitalización y les ofrece el recambio gratuito de celulares 2G en comunas apartadas. Además, en todas sus sucursales implementó atención dedicada para personas sordas que se comunican en lengua de señas y en creole, para el público haitiano. En Perú, ha sido galardonado por Señas que Conectan, programa de enseñanza de la lengua de señas a quienes atienden clientes en las sucursales Entel. Asimismo, cuenta con atención en quechua y liberó un aplicativo para usuarios de telefonía móvil con discapacidad visual.[3]

Más que una telco

Entel es reconocida por favorecer la inclusión digital, fomentar la seguridad de los usuarios en la internet y desarrollar una estrategia de sostenibilidad enfocada en las personas y sus comunidades. Un ejemplo de este afán por ir más allá de sus actividades comerciales, es la gira Reutiliza por Chile, que ha recolectado miles de celulares y computadores en desuso para reciclarlos o donarlos ya reparados a escuelas.

Además, fue la primera empresa de telecomunicaciones en ofrecer tarjetas SIM de plástico reciclado en Chile, participa en iniciativas de Fundación País Digital y del Gobierno, para crear conciencia sobre los riesgos cibernéticos y ayuda con conectividad gratuita a personas afectadas por catástrofes, como los recientes incendios e inundaciones.

En tanto, Entel Perú colabora en campañas como Recicla Consciente, que promueve el reciclaje con competencias de recolección de residuos electrónicos en escuelas[4]. Asimismo, en 2023 cientos de emprendedores de ese país pudieron capacitarse en marketing de experiencias e innovación, gracias a la Ruta Entel Empresas.

1.- Cómo Entel garantiza la confiabilidad y calidad de su señal en el capítulo 5, “Experiencia distintiva”, de esta memoria integrada.
2.- Entel UP en el capítulo 5, “Experiencia distintiva”, de esta Memoria.
3.- Iniciativas de inclusión de Entel en el capítulo 6, “Sociedad y medioambiente”, de esta Memoria.
4.- Más información sobre las campañas de reciclaje de Entel en el capítulo 6, “Sociedad y medioambiente”, de esta Memoria.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Imagen corporativa

Poder de Marca en Chile

En 2023, Entel se mantuvo como la marca líder de la industria chilena, según las mediciones competitivas de brand power (poder de marca) que realiza periódicamente. El éxito de la estrategia de reforzamiento también se vio reflejado en una serie de premios:

- **Alco 2023:** Entel consiguió el primer lugar en la categoría de Telefonía Móvil en estos premios centrados en la lealtad del consumidor, medida con la metodología Net Promoter Score (NPS) por Alco Consultores y la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes. La compañía obtuvo la mejor calificación en política de precios, oferta correcta, cumplimiento de la promesa, flexibilidad y rapidez, interés, empatía y cortesía.

Más información

- **Brand Finance Chile 10:** Entel es la marca más fuerte de Chile y una de las tres más valiosas, de acuerdo con el informe Chile 10, de la consultora Brand Finance. El estudio señala que la solidez de Entel como marca le ha permitido "enfrentar un contexto macroeconómico complejo", además de "consolidar su liderazgo en el negocio móvil y mostrar buenos resultados en aquellos segmentos en los que pretenden crecer, como el servicio de internet al hogar".

Informe disponible aquí

- **Chile 3D:** Nuevamente el estudio de valoración de marcas realizado por GfK reconoció a Entel como líder del mercado. Según la consultora, los clientes valoran su buena señal y el trabajo que hace la compañía para mejorar sus experiencias.

Estudio disponible aquí

- **Marcas Ciudadanas:** Entel siguió siendo la empresa de telecomunicaciones mejor posicionada en esta encuesta de Cadem, ubicándose en el puesto 36 en el listado general correspondiente al segundo semestre del año reportado.

Informe disponible aquí

- **Merco Empresas:** Entel se consolidó como la empresa de telecomunicaciones con mejor reputación de Chile en la XIV edición de este estudio, que analizó 44.095 encuestas hechas a nivel nacional a ocho grupos de stakeholders, incluidos los consumidores y sus asociaciones. Al ubicarse novena a nivel general, por octavo año consecutivo la telco es parte del top 10 de Merco.

Ver ranking

- **Índice de Confianza de Clientes:** La empresa obtuvo el Premio a la Confianza de Clientes en la Industria de las Telecomunicaciones en la última edición del índice que elabora el Centro de Experiencias y Servicios de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Más información

En Perú, los estudios internos de poder de marca situaron a Entel en el segundo lugar de ese mercado, donde también llamaron positivamente la atención sus innovadoras campañas publicitarias. La empresa se alzó con siete premios Effie 2023, que destacan la efectividad en el marketing. Las campañas galardonadas fueron:

- **Plataforma de Líneas Adicionales:** Oro en la categoría Internet y Telecomunicaciones y bronce en Extensión de Línea.
- **Día de la Madre:** Plata en la categoría Marketing Estacional.
- **Team Prepago Power:** Oro en la categorías Redes Sociales, bronce en Internet y Telecomunicaciones y bronce en Marketing de Influencers.
- **Marca socialmente responsable con Mujeres en Gaming, Orgullo LGTBIQ+, Ciberbullying y Señas que Conectan:** Bronce en la categoría Reputación Corporativa.

Ver lista de ganadores

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Imagen corporativa

La señal oficial de los Juegos Panamericanos

Mediante el uso de inteligencia artificial, la Torre Entel se convirtió en la antorcha virtual más grande del mundo, para dar la bienvenida a los atletas que participaron en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos celebrados en Santiago y otras ciudades chilenas entre octubre y noviembre de 2023. Además, la empresa le entregó conectividad ilimitada y gratuita a atletas y organizadores por medio de 11 mil tarjetas SIM de plástico reciclado. Estas incluyeron planes de gigas y minutos ilimitados con vigencia de un mes, para que pudieran mantenerse vinculados con sus países durante su estadía. Al mismo tiempo, reforzó su red para brindar la mejor experiencia móvil al público. Todo esto, en virtud de un acuerdo firmado con los organizadores de la competencia.

Entre el 20 de octubre y el 5 de noviembre, más de 440.000 clientes de Entel pudieron navegar en internet y comunicarse a través de las tecnologías 4G y 5G sin problemas, gracias a los 101 sitios que entregaron cobertura a los distintos eventos de los Juegos Panamericanos . En promedio, diariamente unas 26.000 personas (con servicio 4G Y 5G) utilizaron la red de Entel en esos puntos, con un tráfico de datos de 34,7 terabytes (TB), siete veces más que el generado por un evento como Lollapalooza.
Con esta acción, Entel se posicionó una vez más como líder tecnológico y una marca conectada con la realidad del país.







01. Introducción y contexto
02. **Perfil corporativo**
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

03

Gobierno e integridad



3.1. Gobierno corporativo
3.2. Ética y cumplimiento
3.3. Denuncias y sanciones
3.4. Gestión de riesgos
3.5. Entorno normativo
3.6. Grupos de interés
3.7. Participación gremial

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Entel S.A. es una sociedad anónima abierta que se rige por las disposiciones de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas y por los más altos estándares de gobierno corporativo, en el entendido de que son los pilares del crecimiento del negocio y de su propósito corporativo.

El gobierno corporativo de la compañía tiene por fin asegurar la creación de valor en el largo plazo. Sus políticas, normas y procesos se basan en tres principios:

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

En 2020, el Directorio aprobó la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta, que siguen vigentes a la fecha.

Junta de Accionistas

Una vez al año, se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas para dar cuenta de la gestión anual de la compañía y definir los principales lineamientos y representantes para tomar decisiones en los siguientes periodos.

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril de 2023, se acordó repartir como dividendo definitivo sobre los resultados del ejercicio 2022, la suma de $ 200.539.363.032, que representa un 43,9% de la utilidad del ejercicio, deduciéndole la cantidad de $ 172.149.754.410, correspondiente al reparto de dividendos provisorios efectuados durante 2022. En consecuencia, se acordó pagar $ 94 por acción.

Además, se procedió a elegir a los candidatos a miembros del Directorio. El accionista AFP Provida, que posee más del 1% de las acciones de Entel, propuso como candidatos a Enrique Gundermann Wylie y a Luz Granier Bulnes, quienes hicieron llegar su declaración jurada oportunamente, de conformidad con lo establecido en la Ley 18.046, mientras que el controlador hizo llegar a la mesa las candidaturas de Juan Hurtado Vicuña, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Bernardo Matte Larraín, Andrés Echeverría Salas, Juan José Mac-Auliffe Granello, Richard Büchi Buc y Carla Brusoni Silvani, con sus correspondientes declaraciones de aceptar la postulación y no estar afectos a inhabilidades legales. Esta propuesta se aprobó por aclamación.

El resto de los acuerdos se encuentra detallado en el acta de la reunión.

Ver acta



Gobierno corporativo

Relación con inversionistas

La Gerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, se dedica exclusivamente a mantener relaciones fluidas y transparentes con los accionistas, inversores institucionales, tenedores de bonos, analistas financieros y agencias de calificación de riesgo de la empresa. Esta unidad les proporciona información oportuna y de calidad sobre los principales temas financieros, estratégicos y operacionales de la compañía, ofreciendo una serie de instancias de interacción:

- **Conferencias de presentaciones de resultados trimestrales (virtuales y presenciales):** Se realizaron cuatro durante 2023, el 26 de enero, el 9 de mayo, el 8 de agosto y el 7 de noviembre.
- **Participación en conferencias de inversionistas locales e internacionales.**
- **Junta de Accionistas:** La sesión ordinaria se efectuó el 25 de abril de 2023. No hubo juntas extraordinarias durante el año.
- **Reuniones presenciales y virtuales.**
- **Rondas de presentaciones (roadshows y non deal roadshows).**

En el sitio web institucional se encuentra disponible una amplia gama de documentos de interés para los inversionistas, incluyendo presentaciones de resultados trimestrales, memorias integradas anuales, comunicados de prensa, análisis razonados y presentaciones corporativas, en español e inglés. También se puede acceder al Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, vigente desde 2010.

Cobertura de analistas

Entel cuenta con nueve coberturas de analistas, de las cuales seis son internacionales y tres nacionales.

Se consideran las coberturas de todos los informes provenientes de los principales corredores globales y locales, con excepción de aquellos que no han actualizado sus estimaciones en los últimos 12 meses.

Más información



229 participantes
en conferencias de presentaciones de resultados trimestrales

Participación en 6 conferencias
de inversionistas locales e internacionales

+ de 200 reuniones
presenciales y virtuales

+120 asistentes
a Investor Day

9 coberturas
de analistas locales e internacionales

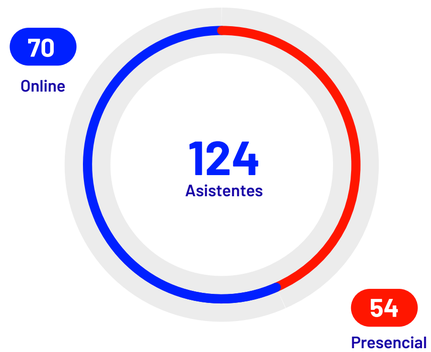
1 NDRS

Investor Day

En 2023, Entel reanudó el tradicional evento realizado en las oficinas corporativas, al que asistieron 120 invitados de diferentes países de manera virtual y presencial. Estuvieron presentes los principales ejecutivos de Entel, que compartieron los aspectos más relevantes de la empresa en términos de estrategia, operaciones, sostenibilidad y entorno en el cual opera, además de sesiones de preguntas y respuestas.

Disponible en

Asistentes Investor Day 2023



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Directorio

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12

El máximo ente rector del gobierno corporativo de la compañía es el Directorio, que representa a los accionistas. En línea con lo dispuesto en el artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas, el Manual de Gobierno Corporativo de Entel (artículos 12 y 13) establece el procedimiento que debe utilizar el Gerente General para informar a los accionistas sobre el proceso de elección de directores, detallando la experiencia y el perfil profesional de quienes postulan a ese cargo.

Más información

COMPOSICIÓN

9 **miembros elegidos individualmente en la Junta de Accionistas por periodos de tres años**, con posibilidad de reelección indefinida. **Al menos uno de los directores debe ser independiente y ninguno puede desempeñar cargos ejecutivos** en la compañía. Todos los directores ejercen sus cargos en calidad de titulares ya que los estatutos de la Compañía no contemplan la existencia de Directores suplentes

FACULTADES

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

FUNCIONAMIENTO

- **Sesiones ordinarias:** Se celebran a lo menos una vez al mes, en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio.
- **Sesiones extraordinarias:** Tienen lugar cuando las cita el Presidente a petición de uno o más directores, previa calificación que haga el Presidente acerca de la necesidad de la reunión, salvo que sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores. Solo pueden tratarse los asuntos específicamente señalados en la convocatoria.
- **En ambos casos, la citación debe enviarse al menos cinco días antes de la reunión.**
- **Se contempla el cambio a modalidades de trabajo virtual o a reuniones del Comité de Crisis en casos de emergencia,** según se establece en los planes de continuidad operacional.

- El Directorio no ha definido el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial ni remota a las sesiones, si bien en la práctica el tiempo promedio de cada sesión mensual de Directorio fluctúa entre 2 horas y media, y 4 horas.
- El Gerente General reporta directamente al Directorio y participa de todas sus sesiones. Además, suelen asistir otros miembros de la alta administración, como el Vicepresidente de Finanzas y el Gerente Legal, quien actúa como secretario.

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir el Manual de Gobierno Corporativo de la compañía, el Código de Ética y su manual de aplicación. Todos estos documentos incluyen un capítulo dedicado a los conflictos de intereses. Adicionalmente, el Directorio ha implementado prácticas de gobierno corporativo basadas en diversas referencias nacionales e internacionales, si bien no adhiere de manera explícita a códigos de buen gobierno emanados de organismos públicos ni privados, nacionales ni extranjeros.

Asimismo, el Directorio revisa anualmente los alcances de los principales casos de directores que han sido objeto de sanciones por infracción a sus deberes, así como casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Composición del Directorio en ejercicio durante 2023

Todos los directores fueron nombrados en la última elección de Directorio, el 25 de abril de 2023.



JUAN JOSÉ HURTADO VICUÑA

Fecha de primer nombramiento: 17 de marzo de 1994

Presidente

INGENIERO CIVIL, UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 5.715.251-6

- Es miembro de los directorios de Grupo Consorcio y Pucobre, entre otros.
- Desde hace 25 años en el Directorio de Entel.



LUIS FELIPE GAZITÚA ACHONDO

Fecha de primer nombramiento: 29 de abril 1999

Vicepresidente

INGENIERO COMERCIAL, UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 6.069.087-1

- Es presidente del Directorio de CMPC y miembro de Directorio de Softys S.A, filial del mismo grupo. Además, integra los comités de Riesgo, de Auditoría y de TI de CMPC.
- Es miembro de los directorios de Minera Valparaíso S.A, Pasur S.A. y Compañía Leasing Tattersal.
- Ha sido director de Colbún y Cruzados SADP.
- Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal O'Higgins y de la exportadora Gnarl OPS.
- Cuenta con experiencia académica en la Universidad de Chile, en materias de contabilidad financiera, y en la Universidad de los Andes, en marketing.
- Desde hace 21 años en el Directorio de Entel.



RICHARD HENRY BÜCHI BUC

Fecha de primer nombramiento: 5 de abril de 1994

Director

INGENIERO CIVIL, UNIVERSIDAD DE CHILE. MBA, WHARTON SCHOOL OF BUSINESS, UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA.
C.I. 6.149.585-1

- Es miembro del Directorio de Sociedad Punta del Cobre.
- Cuenta con más de 30 años de experiencia en telecomunicaciones, incluido el cargo de Gerente General de Entel entre 1994 y 2011.
- Fue Gerente General de Chilquinta.
- Posee experiencia en consultorías en estrategia, gestión y finanzas, y en investigación en tecnología digital a través de su participación en País Digital.
- Desde hace 13 años en el Directorio de Entel.



BERNARDO MATTE LARRAÍN

Fecha de primer nombramiento: 06 de abril de 2005

Director

INGENIERO COMERCIAL, UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 6.598.728-7

- Preside el Directorio de Banco Bice.
- Es miembro del Directorio de Compañía Industrial El Volcán S.A.
- Desde hace 17 años en el Directorio de Entel.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo



ANDRÉS EDUARDO ECHEVERRÍA SALAS

Fecha de primer nombramiento: 6 de junio de 2011.

Director

INGENIERO COMERCIAL, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. MBA, UNIVERSITY OF CALIFORNIA, LA.
C.I. 9.669.081-9

- Actualmente no participa en otros directorios.
- Es socio de Frontal Trust S.A.
- Tiene experiencia en administración de fondos de inversión en Latinoamérica y Estados Unidos.
- Desde hace 12 años en el Directorio de Entel.



JUAN JOSÉ MAC-AULIFFE GRANELLO

Fecha de primer nombramiento: 7 de abril de 1995.

Director

INGENIERO COMERCIAL, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 5.543.624-K

- Participa en los directorios de Cimenta S.A., Parques S.A., Huingan S.A., y Consorcio Seguros de Vida S.A. En este último integra el Comité de Riesgo Operacional.
- Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A.
- Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal S.A, donde además desempeñó el cargo de Jefe del Departamento de Estudios.
- Fue académico en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica.
- Desde hace 29 años en el Directorio de Entel.



CARLA BRUSONI SILVANI

Fecha de primer nombramiento: 25 de abril de 2023.

Directora

INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 7.620.642-2

- Actualmente no participa en otros directorios.
- Es gerenta de Estudios Financieros en Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., empresa en la que se desempeña desde hace 29 años y donde participa en el Comité de Inversiones.
- Cuenta con una larga trayectoria en el sector financiero y es miembro del Comité de Vigilancia de un fondo de inversión de BTG Pactual.
- Se ha desempeñado como directora en las empresas BioBio Cales y Multicaja.
- Desde hace un año en el Directorio de Entel.



LUZ GRANIER BULNES

Fecha de primer nombramiento: 25 de abril de 2023.

Directora independiente

INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN EN ECONOMÍA, UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 7.040.317-K

- Es presidenta del Directorio de Desarrollo País (ex Fondo de Infraestructura S.A.), directora de Grupo Saesa y miembro de la Junta Directiva de la Universidad Andrés Bello.
- Fue Subsecretaria de Servicios Sociales y Jefa de Gabinete del Ministro de Obras Públicas, de Minería y de Energía.
- Se desempeñó durante más de diez años en la empresa AES Gener y también ha participado en directorios de los sectores de transporte, salud y energía, dentro y fuera de Chile.
- Desde hace un año en el Directorio de Entel.



ENRIQUE ARMIN GUNDERMANN WYLIE

Fecha de primer nombramiento: 28 de abril de 2020.

Director independiente

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. MBA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 9.900.567-K

- Participa en el directorio de la sociedad Implementos S.A. (parte del Grupo Epysa).
- Fue Presidente del Directorio de Ikea para Chile, Perú y Colombia, Director del Global Home Improvement Network en Bélgica y ha integrado diversos directorios de empresas de retail en Latinoamérica.
- Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General Corporativo de Sodimac, donde también se desempeñó como Gerente General para Colombia y Argentina.
- Fue miembro del Comité de Riesgos de Sodimac.
- Desde hace cuatro años en el Directorio de Entel.

Dos directores son independientes según establece la legislación chilena y ocho califican como tales considerando los criterios de independencia para directores de la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA) del índice Dow Jones.
No existe restricción al número de mandatos en otros directorios. No obstante, en la actualidad ninguno participa en más de cuatro directorios de otras sociedades anónimas abiertas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Habilidades y conocimientos del Directorio

GRI 2-17

Este gráfico presenta las habilidades de los directores de Entel en base a su experiencia en cargos ejecutivos y académicos.

Matriz Habilidades Directorio



Indicadores de diversidad y participación del Directorio

GRI 405-1

La Política de Diversidad de Entel aplica a todos los niveles de la compañía, por lo que no hay una política exclusiva para el Directorio. La nominación de directores se basa principalmente en aspectos de competencias profesionales, experiencia y visión de negocio, sin contemplar criterios asociados a diversidad.

Si bien a los directores no se les exige un porcentaje de asistencia mínima a las sesiones ordinarias, en los últimos años este ha sido superior al 95%.

Género	
Hombres	7
Mujeres	2

Nacionalidad	
Chilenos	9
Extranjeros	0

Edad	
Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40	0
Entre 41 y 50	0
Entre 51 y 60 años	4
Entre 61 y 70 años	2
Más de 70 años	3

Antiguedad	
Menos de 3 años	2
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 años y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	1
Más de 12 años	5

Asistencia	2022	2023
Sesiones de Directorio	12	12
Asistencia promedio	98%	98%

Carla Brusoni y Luz Garnier se incorporaron al Directorio de la compañía en abril de 2023.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Remuneraciones de los directores

GRI 2-19, 2-20

La Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril de 2023, aprobó una remuneración mensual para todos los directores consistente en una suma fija de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), más 25 UTM por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes. El Presidente recibe el doble de la cantidad indicada y el Vicepresidente, una y media vez. No existe un diferencial salarial por sexo en la remuneración del directorio.

Directores y ejecutivos de Entel no son remunerados con acciones ni participación en el patrimonio de la empresa, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

	Dieta Directorio		Comité de Directores		Remuneración total	
Director	**2022**	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**	**2023**
Juan Hurtado	101.191.350	100.947.000			101.191.350	100.947.000
Luis Gazitúa	78.128.328	85.169.000	17.361.850	18.927.000	95.490.178	104.096.000
Andrés Echeverría	52.085.550	56.780.000	–	–	52.085.550	56.780.000
Juan Mac-Auliffe	52.085.550	56.780.000	–	–	52.085.550	56.780.000
Bernardo Matte	50.646.625	53.617.000	–	–	50.646.625	53.617.000
Richard Büchi	52.085.550	56.780.000	–	–	52.085.550	56.780.000
Jorge Salvatierra	52.085.550	18.679.000	17.361.850	6.226.000	69.447.400	24.906.000
Patricio Parodi	52.085.550	18.679.000	–	–	52.085.550	18.679.000
Enrique Gundermann	52.085.550	56.780.000	17.361.850	18.927.000	64.348.850	75.706.000
Carla Brusoni	0	38.100.000	–	–	0	38.100.000
Luz Granier	0	38.100.000	–	12.700.000	0	50.801.000
Total	542.479.603	580.411.000	52.085.550	56.780.000	594.565.153	637.191.000

La participación en el Comité de Auditoría y Riesgos no contempla pago de remuneraciones.
No se contrataron asesorías externas durante 2023.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Gobierno corporativo

Prácticas destacadas del Directorio

GRI 2-17, 2-18

1.- Inducción de directores nuevos

La compañía tiene una política formal de inducción de nuevos directores, a cargo del Gerente General, que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de Entel.

2.- Acceso remoto a la información

En el Portal de Directores —plataforma permanente, segura y remota que opera con un sistema de doble autenticación—, cada director puede acceder a una minuta de las materias que se tratarán en cada sesión, los antecedentes que serán presentados e información adicional para prepararse con una semana de anticipación. Las actas aprobadas en las sesiones quedan disponibles en la plataforma un mes después. Allí es posible revisar las actas de los últimos tres años y la información de las exposiciones realizadas. Además, los directores tienen acceso al Canal de Denuncias y Consultas.

3.- Capacitación y asesoría permanente

Aparte de las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio y el Comité de Directores tienen el derecho de contratar a los expertos y profesionales que estimen necesarios para el apoyo de su rol, de acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas. En 2023, se detectaron dos áreas relevantes de desarrollo para el directorio: libre competencia y responsabilidad de directores, y Ley de Delitos Económicos; en las cuales sus miembros fueron capacitados. Estas capacitaciones fueron impartidas, para el primer tema, por los abogados Cristóbal Eyzaguirre y Santiago Bravo, y para el segundo, por el abogado penalista Alex VanWeezel, todos socios de Claro y Compañía.

4.- Participación en el Comité de Auditoría y Riesgos

Tres directores —al menos uno de ellos independiente— participan en este comité creado en 2022 para asistir al Directorio en sus responsabilidades de supervisión de la gestión de riesgos, conforme a lo señalado en la Ley de Sociedades Anónimas y la Norma de Carácter General (NCG) 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). También concurren como invitados permanentes el Gerente General, el Gerente Legal, el Vicepresidente de Finanzas y la Gerenta de Auditoría Interna y y Gestión de Riesgos Operacionales. El comité cuenta con un estatuto aprobado y tiene sesiones bimestrales, en las que se revisan temas relativos a los macro riesgos empresariales, control interno, el plan de auditoría y las denuncias recogidas por el Comité de Ética, su avance y casos destacados.

Evaluación de desempeño de los directores

Actualmente el Directorio no realiza una autoevaluación de acuerdo con la normativa existente.

El Directorio en pleno realizó visita en terreno al Centro de Operación de Redes (NOC) ubicado en el edificio corporativo del centro de Santiago, pieza fundamental de la operación de la red de telecomunicaciones de la compañía, aprovechando esta instancia para sesionar en las dependencias de dicho edificio.

Presentaciones al Directorio

GRI 2-13

Área	Frecuencia	Temas abordados
Gerente General	Mensual	Reporta la gestión del negocio y aquellos temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.
Vicepresidente de Finanzas Corporativa	Trimestral	Presenta los estados financieros para ser aprobados y remitidos a la CMF.
Vicepresidentes de Mercados	Bianual	Presentan su plan anual y un estado de avance en distintos momentos del año.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales	Bimestral	Presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al menos una vez al año, revisa con el Directorio la matriz de riesgos de Entel y el plan anual de auditoría. Además, reporta bimestralmente las materias propias del Comité de Riesgos y Auditoría del Directorio.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Bianual	Da a conocer la situación de las redes y plataformas tecnológicas, su plan y un estado de avance.
Gerente General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Semestral	Presenta su gestión en materias regulatorias.
Gerencia de Relación con Inversionistas	Anual	Da cuenta de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta al Comité de Auditoría y Riesgos de las principales actividades desarrolladas por el comité durante el año.
Auditores externos	Semestral con el Directorio Trimestral con el Comité de Directores	Entre las materias que deben tratar, están el plan de auditoría y las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, a su juicio, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El encargado de Prevención de Delitos, de Libre Competencia y de Protección al Consumidor reporta sobre los modelos de cumplimiento y las actividades realizadas en cada uno.
Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones	Anual al Directorio Anual al Comité de Auditoría y Riesgos	Reporta las principales materias y avances en el área, especialmente temas ambientales y sociales, incluído cambio climático.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Gobierno corporativo

Comité de Directores

Órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas.

El comité se reúne trimestralmente con la Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos y trimestralmente con la empresa de auditoría externa. El Gerente General y otros ejecutivos principales participan en esas reuniones. Sin perjuicio de lo anterior, a los auditores externos se les ofrece la posibilidad de comentar cualquier tipo de materia sin la presencia del Gerente General y los ejecutivos principales.

La composición y facultades son las siguientes.

Tres directores que en su mayoría deben ser independientes.

En 2023 estuvo integrado por Enrique Gundermann Wylie, quien lo preside, y por Luz Granier Bulnes y Luis Felipe Gazitúa Achondo. Se deja constancia que la presente composición del Comité fue acordada por el Directorio de la Compañía en su sesión con fecha 8 de mayo de 2023, en cuya virtud asumió como miembro del Comité doña Luz Granier Bulnes, en reemplazo de don Jorge Salvatierra Pacheco, quien ejerció como Director de la compañía hasta el 25 de abril de 2023, fecha en la cual la Junta General de Accionistas eligió a los miembros del Directorio para el periodo 2023 -2026.

Facultades

Revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están:

- Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros;
- La nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas;
- Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobiernos Corporativos;
- Las transacciones que trata el título XVI de la ley 18.046, que revisa mensualmente en virtud de lo establecido en la Política de Habitualidad de la compañía;
- Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de todos los trabajadores, gerentes y ejecutivos principales;
- El plan de trabajo de auditorías externas y la carta de control interno.

Frecuencia de presentaciones al Directorio

- Con periodicidad anual, reporta específicamente sobre el cumplimiento de sus funciones.
- Mensualmente, informa su revisión de las operaciones comprendidas bajo la Política de Habitualidad.

Operaciones relacionadas

En el año reportado, el Comité de Directores de Entel dio estricto cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la Ley 18.046. La sociedad celebró diversas operaciones relacionadas, conforme a la política de habitualidad de la compañia, las que se ajustaron en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalecían en el mercado al tiempo de su celebración, las que corresponden a negocios habituales propios del giro y de las cuales se da cuenta en la Nota 9 denominada “Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas” de los estados financieros consolidados de la compañía, incluidos en la sección “Información financiera” de esta Memoria.



Gobierno corporativo



Gastos del Comité de Directores

En la Junta Ordinaria de Accionistas se aprobó establecer un presupuesto anual de gastos de 900 UTM para cumplir sus funciones durante el año 2023.

Durante el ejercicio 2023, no se contrataron asesorías externas para este Comité.

Resumen de la gestión del Comité de Directores en 2023

Comité del 25 de enero 2023

- Exposición de FECU consolidada de 2022 por auditores externos.
- Revisión de política de gestión de compensaciones.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de noviembre de 2022.

Comité del 21 de febrero de 2023

- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de diciembre de 2022.

Comité del 6 de marzo 2023

- Aprobación de informe anual de gestión.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de enero de 2023.

Comité del 3 de abril 2023

- Proposición remuneración del Comité de Directores y Presupuesto.
- Proposición de auditores externos.
- Proposición de clasificadores de riesgo.
- Aprobación plan de trabajo anual del comité.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de febrero de 2023.

Comité del 8 de mayo 2023

- Elección de presidente del Comité de Directores.

Comité del 5 de junio 2023

- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de abril de 2023.

Comité del 3 de julio 2023

- Aprobación plan anual de auditoría externa.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas de mayo de 2023.

Comité del 7 de agosto 2023

- Presentación auditores externos con la revisión limitada de los Estados Financieros de la compañía al 30 de junio de 2023.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de junio de 2023.

Comité del 4 septiembre 2023

- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de julio de 2023.

Comité del 2 de octubre 2023

- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de agosto de 2023.

Comité del 6 de noviembre 2023

- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de septiembre de 2023.

Comité del 11 de diciembre 2023

- Revisión carta de control interno periodo 2023.
- Revisión de transacciones con empresas relacionadas del mes de octubre de 2023.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

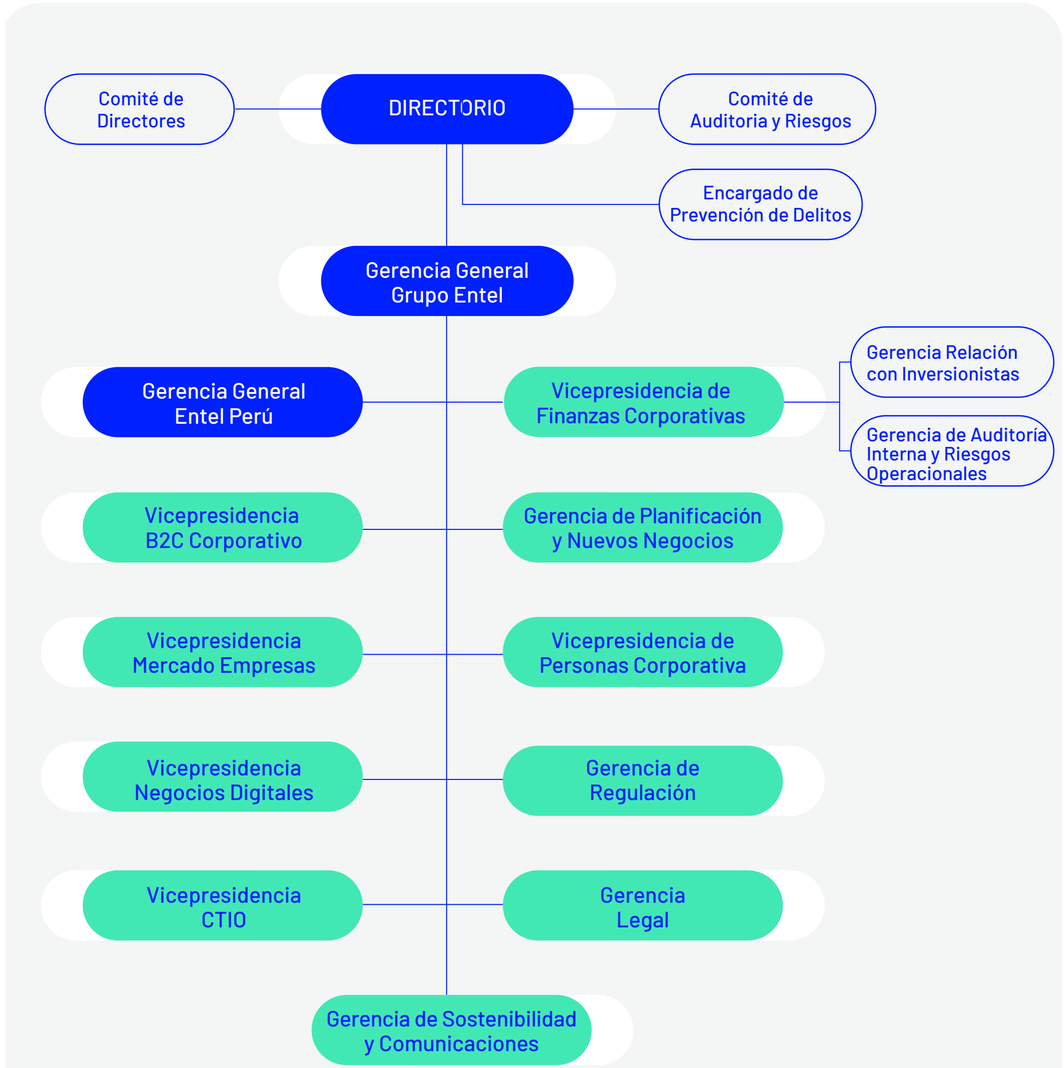
Gobierno corporativo

Administración

La actual estructura administrativa de Entel obedece a una estrategia de negocios centrada en sus diversos productos y servicios: los dirigidos al público masivo (Vicepresidencia B2C Corporativa), aquellos que apuntan a empresas de todos los tamaños (Vicepresidencia B2B) y los digitales que van más allá de la conectividad (Vicepresidencia de Negocios Digitales B2B). Cada una de estas vicepresidencias dispone de equipos de desarrollo de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. Además, reciben apoyo de áreas transversales como las vicepresidencias de Finanzas, Personas, Tecnología y Operaciones y las gerencias Legal, de Auditoría, de Regulación y de Sostenibilidad y Comunicaciones.

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





01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Equipo ejecutivo



ANTONIO BÜCHI BUC

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de 2000.

Gerente General del Grupo Entel

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MASTER OF ARTS IN ECONOMICS DE LA UNIVERSIDAD DE CHICAGO.
C.I. 9.989.661-2



JOSÉ LUIS POCH PIRETTA

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Vicepresidente B2C Corporativo

INGENIERO COMERCIAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 7.010.335-4



MARIO NÚÑEZ POPPER

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde 1993.

Vicepresidente B2B

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 8.165.795-5



JULIÁN SAN MARTÍN ARJONA

En el cargo desde marzo de 2023 y en el Grupo Entel a partir de diciembre de 2006

Vicepresidente de Negocios Digitales B2B

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS E INGENIERO EN COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE.
C.I. 7.005.576-7



MARCELO BERMÚDEZ SÁENZ

En el cargo desde mayo de 2023.

Vicepresidente de Finanzas Corporativo

INGENIERO COMERCIAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE Y MBA DE LA UNIVERSIDAD DE DUKE.
C.I. 10.037.988-0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gobierno corporativo

Equipo ejecutivo



SEBASTIÁN DOMÍNGUEZ PHILIPPI

En el cargo desde noviembre de 2022 y en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.

CTIO

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MÁSTER EN ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CAMBRIDGE .
C.I. 10.864.289-0



ÓSCAR ZARHI VILLAGRA

En el cargo desde marzo de 2020.

Gerente Legal

ABOGADO DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, LL.M DE LA UNIVERSIDAD DE CHICAGO.
C.I. 10.788.082-8



MANUEL ARAYA ARROYO

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994.

Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

INGENIERO CIVIL DE INDUSTRIAS Y MBA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.
C.I. 10.767.214-1



MARÍA FRANCISCA FLORENZANO VALDÉS

En el cargo desde noviembre de 2022.

Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones

SOCIÓLOGA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MÁSTER EN SALUD PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CAMBRIDGE, DOCTORADA EN SALUD PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE, MÁSTER EN POLÍTICAS Y DESARROLLO SOCIAL DE LA LONDON SCHOOL OF ECONOMICS.
C.I. 7.047.502-2



ROBERTO DOUGLAS THOMPSON SÁNCHEZ

En el cargo desde noviembre de 2022.

Vicepresidente de Personas Corporativo

SICÓLOGO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, MBA DE LA UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ
C.I. 12.845.574-4



ALEXIS ANTONIO LICCI PINO

En el cargo desde enero de 2022 y en el Grupo Entel desde 1998.

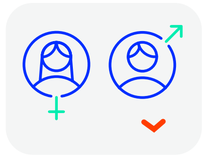
Gerente General de Entel Perú

INGENIERO COMERCIAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
C.I. 12.856.166-8

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

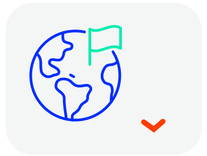
Volver al índice

Gobierno corporativo



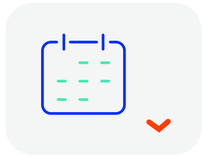
Género

Hombres	10
Mujeres	1



Nacionalidad

Chilenos	11
Extranjeros	0



Antiguedad

Menos de 3 años	4
Entre 3 y 6 años	2
Más de 6 años y menos de 9 años	0
Entre 9 y 12 años	0
Más de 12 años años	5



Rango etario

Menos de 30 años	0
Entre 30 y 40	0
Entre 41 y 50	2
Entre 51 y 60 años	8
Entre 61 y 70 años	1
Más de 70 años	0

Sucesión

En el artículo 25 del Manual de Gobierno Corporativo de Entel, se establece que, frente a la ausencia temporal del Gerente General, debe ser subrogado por el Vicepresidente B2C Corporativo y, en ausencia de este, por el CTIO. Cuando la pérdida o el abandono del cargo de Gerente General es definitivo, se convoca al más breve plazo a reunión del Directorio.

Remuneraciones del equipo ejecutivo

GRI 2-19

En Chile, el Art. 25 del Manual de Gobierno Corporativo de la compañía, en su inciso tercero, establece el procedimiento que se utiliza para determinar las remuneraciones y compensaciones del Gerente General y los principales ejecutivos de la compañía, las que no se divulgan públicamente.

- Los ejecutivos de Entel Chile, incluido el Gerente General, reciben un bono anual por gestión (MBO), que se calcula según fórmulas preestablecidas sobre la base del logro de metas corporativas, estratégicas y específicas de cada área, además de proyectos estratégicos. Esto permite alinear la gestión al plan de negocio, implementando también metas compartidas entre las diferentes áreas. Los MBOs definidos para evaluar el desempeño de diversas áreas de la compañía incluyen indicadores e iniciativas relacionadas con la gestión de la compañía en materias climáticas. Los incentivos relacionados con el cumplimiento de los MBOs son de carácter monetario.*
- Existe un plan de incentivos de largo plazo (LTI) que considera pagos fijos y variables, con un tope superior para estos últimos. Los incentivos de largo plazo se definen a 6 años plazo y se otorgan cada 3 años en base a su cumplimiento. La proporción variable de esta bonificación está indexada al retorno total de la acción (TSR) de la compañía en comparación con el rendimiento del índice de las principales empresas que cotizan en la Bolsa de Santiago (IPSA)(replicando un modelo de phantom/performance shares). Estos incentivos no presentan cláusulas de devolución.
- La estructura de compensaciones se revisa en el Comité de Directores, de acuerdo con lo establecido en la ley, sin considerar la aprobación por parte de los accionistas. La presentación incluye una comparación con el mercado realizada por un asesor externo, tanto para efectos de remuneraciones como de bonos.
- No se realizan pagos en forma de acciones al Gerente General ni a los principales ejecutivos.

En el caso de Entel Perú, el Directorio solicita que consultoras externas reconocidas en el mercado realicen una o dos veces al año diagnósticos salariales y estructurales de las políticas de compensación e indemnización del Gerente General y demás ejecutivos principales. Para someterlas a aprobación de los accionistas, se presentan distintos escenarios que miden su impacto organizacional y presupuestal.

La compensación variable de los ejecutivos de Entel Perú combina el sueldo anual base con pagos por concepto de comisiones de metas anualizadas, así como el bono anual (MBO).

En 2023 la plana ejecutiva de Entel Chile recibió un total de CLP 5.545.528.620 por concepto de compensaciones; 51% de ese monto correspondió a compensación fija. La cifra es un 21% más baja que la del periodo anterior, lo cual se explica porque en 2022 hubo que pagar más indemnizaciones y bonos variables. Además, durante parte de 2023 estuvo vacante un cargo de vicepresidente.

Los integrantes de la plana ejecutiva de Entel Perú recibieron en conjunto durante el año 2023 un total de CLP 2.257.962.872 por concepto de compensaciones, un 69% de lo cual correspondió a su compensación fija.

* Esta compensación variable cubre el desempeño de la compañía con relación a los resultados de satisfacción de los clientes,Brand Power, RONA, flujo de caja, EBITDA, ingresos, participación de ingresos, rentabilidad, compromiso y rentabilidad de la acción.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

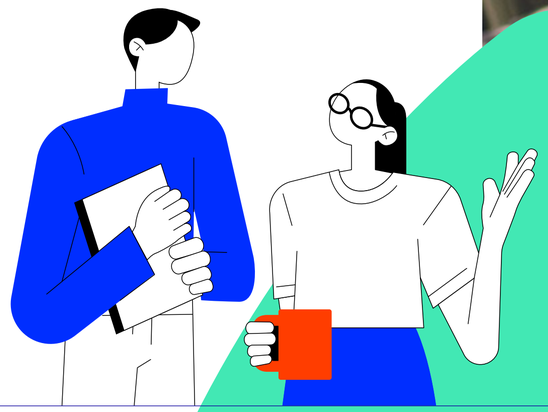
Ética y cumplimiento

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Una gestión ética y el cumplimiento normativo son dos principios centrales de su propósito de transformar la sociedad responsablemente, así como de sus valores culturales, que llaman a hacer lo correcto. Además, la compañía está convencida de que la transparencia e integridad en los negocios trae beneficios económicos, ya que aumenta la confianza en los mercados, incentiva las inversiones, mejora la reputación corporativa y refuerza la lealtad de los clientes. También tiene impactos positivos en el medioambiente, al impulsar la adopción de prácticas sostenibles, y en las personas, al crear condiciones de trabajo justas, garantizando el respeto a los derechos humanos y la diversidad.

Por el contrario, prácticas comerciales no éticas pueden dar lugar a una mala reputación, sanciones y pérdida de clientes, lo que tiene el potencial de afectar la estabilidad económica de la empresa y su continuidad, además de los impactos negativos en el bienestar de las personas y el entorno natural.

Entel pone en práctica estos valores a través de una serie de políticas y procedimientos incluidos en su sistema de gestión de la ética y cumplimiento.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

Componentes del Sistema de Gestión de la Ética y el Cumplimiento

GRI 2-16-23-26

Código de Ética y su Manual de Aplicación

El Código de Ética[1] es uno de los documentos más importantes para la compañía, al que deben adherir todas las personas que trabajan para ella directa o indirectamente. Su actualización fue aprobada por el Directorio en junio de 2023. Junto con su Manual de Aplicación, fija normas de conducta aplicables a directores, ejecutivos, colaboradores y terceros que desarrollan actividades para Entel, que buscan una cultura de resguardo permanente de la integridad.

Comité de Ética

Presidido por el Gerente General e integrado por ocho ejecutivos, tiene la misión de velar por el seguimiento de las mejores prácticas. Es responsable de proponer mejoras al sistema de cumplimiento, gestionar las denuncias formuladas a través de los canales creados para ese propósito, subsanar las deficiencias que se constaten en la investigación de las denuncias y resolver cuestiones relativas a las normas internas. Sesiona mensualmente y reporta regularmente al Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio, sobre el funcionamiento del sistema.

Modelo de Cumplimiento Normativo

GRI 2-27, 205-1

Consiste en un conjunto de recursos, políticas, protocolos y procedimientos de control y monitoreo, entre otros elementos para garantizar el apego a las normas externas e internas y prevenir los riesgos asociados a la libre competencia, la protección al consumidor y la corrupción, entre otros. Abarca a todas las operaciones de Entel y entre sus componentes se cuentan los siguientes modelos:

- Modelo de Prevención de Delitos (MPD), basado en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (20.393) de Chile. Junto con la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos, es el principal mecanismo de defensa de la empresa contra hechos de corrupción. En 2023 fue actualizado y renovó por dos años más la certificación otorgada por BH Compliance.

- Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia. En 2023 por primera vez se certificó, de parte de Feller Rate, por dos años.

- Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor. En consideración del artículo 24, inciso cuarto, letra c) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, así como de las circulares interpretativas emitidas por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y la Especificación Técnica INN/ET1[2] del Instituto Nacional de Normalización, Entel implementó un Plan de Cumplimiento sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que fue certificado por HD Systems.

1. Versión en español

2.- Sobre planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores y requisitos con orientación para su uso.

Ética y cumplimiento

En enero de 2024, el Sernac aprobó el Plan de Cumplimiento para los procesos de venta remota y garantía legal, aprobación que se puede encontrar en el link del registro oficial de la página web del servicio. Siendo Entel la primera empresa en contar con este tipo de aprobación.Existe un Encargado de Prevención de Delitos, Libre Competencia y Protección al Consumidor, que designa el Directorio, responsable de aplicar estos modelos con plena autonomía. Actualmente este rol lo asume la Gerente de Compliance.

Entel hace monitoreos semestrales de sus tres modelos de cumplimiento, cuyos resultados se reportan con la misma periodicidad al Directorio. También se realiza una revisión periódica de la matriz de riesgos de cada modelo, para evaluar si corresponde actualizarlos a la luz de nuevas legislaciones o de los resultados de los monitoreos, auditorías e investigaciones que se llevan a cabo.

Canal de denuncias y consultas

GRI 2-26

Entel posee un canal digital abierto para que todos sus grupos de interés puedan comunicar faltas o infracciones a las normas internas o a las leyes por parte de miembros de la organización. Lo administra y soporta tecnológicamente Fundación Generación Empresarial, un organismo independiente, correspondiéndole a la compañía el análisis, la investigación y la resolución de las denuncias y consultas ingresadas.

Ir al **CANAL DE DENUNCIAS**

La plataforma garantiza el anonimato del denunciante y la confidencialidad de la denuncia, permitiendo también hacer seguimiento de la tramitación. Su uso se promueve en instancias de inducción y capacitación, así como en el sitio web de Entel.

Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. Los integrantes del Directorio tienen accesos individuales para revisar las denuncias. Además, en el Comité de Auditoría y Riesgos se revisa bimestralmente el estado de avance de las investigaciones.

Nuevo Código de Conducta para Proveedores

En 2023 comenzó a regir un nuevo componente del sistema ético de Entel, el Código de Conducta de Proveedores, que los alinea a los estándares de cumplimiento de la compañía. Desde su publicación, Entel entrega físicamente o por correo electrónico un ejemplar de este documento a cada proveedor. Además, se encuentra en su sitio web y en los de sus filiales.

Disponible en



Políticas y procedimientos relacionados con la ética y el cumplimiento[1]

Prevención de los conflictos de intereses	• Política de Conflicto de Interés • Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés • Manual de Gobierno Corporativo	• Política de Regalos, Invitaciones y Viajes • Política de Compras[2] ↻ • Política de Donaciones • Política de Auspicios y Patrocinios • Protocolo de Relacionamiento con Empleados y Funcionarios Públicos • Política de Lobby	• Código de Ética y su manual de aplicación ↻ • Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad • Procedimiento de Recepción e Investigación de Denuncias
Prevención de la corrupción, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo	• Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos • Política General de Cumplimiento • Modelo de Prevención de Delitos y su manual ↻ • Política Tributaria ↻ • Política de Fondos por Rendir • Política de Inversiones y Financiamiento		
Prevención de las conductas que pueden afectar la libre competencia y la competencia leal	• Política de Libre Competencia • Modelo de Cumplimiento de Libre Competencia y su manual de uso ↻ • Guía Práctica de Libre Competencia		
Prevención de incumplimientos referidos a los derechos de los clientes	• Política de Protección a los Consumidores • Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor y su manual de uso		

↻ Actualizado en 2023

1. **Disponible en**
2. **Disponible en**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

Gestión preventiva en ética y cumplimiento

GRI 3-3, 412-1, 412-2

La Gerencia de Compliance es la encargada de administrar y seguir todos los temas relacionados con el cumplimiento ético y normativo en la compañía, especialmente los relativos a la Ley 20.393, la libre competencia y la protección del consumidor. Su misión es fomentar una cultura de integridad junto con implementar y optimizar los procesos de control de los tres modelos de cumplimiento en la compañía y sus filiales, identificando oportunamente los riesgos a los que se exponen.

Para ello, existe una matriz de riesgos con los procesos más expuestos a delitos de corrupción, cuyo ambiente de control monitorean de cerca las gerencias de Compliance y de Auditoría Interna. Producto de estos seguimientos, así como de las auditorías e investigaciones realizadas periódicamente, se acuerdan planes de acción con las áreas involucradas, para mitigar los riesgos.

Asimismo, todos los años Entel aplica el Barómetro de Valores y Ética Empresarial de Fundación Generación Empresarial, una encuesta que mide la percepción de los colaboradores sobre la ética e integridad en la cultura corporativa.

Para evaluar su progreso en este ámbito, la empresa se vale de los siguientes indicadores:

- Porcentajes de personas capacitadas en los modelos de Protección al Consumidor. Prevención de Delitos y Libre Competencia
- Porcentaje de declaraciones de conflicto de intereses realizadas.
- Número de trabajadores que contestan la encuesta Barómetro.

En 2023, la Gerencia de Compliance se abocó al estudio de los más de 200 nuevos tipos penales que crea la Ley de Delitos Económicos y Atentados contra el Medio Ambiente (21.595), con el objetivo de determinar cuáles son más relevantes para Entel. En función de ese estudio, se inició un proceso de actualización de la matriz de riesgos y del Modelo de Prevención de Delitos.

Además, se desplegó un equipo de embajadores de ética compuesto por colaboradores de las distintas áreas con la misión de promover el compromiso con la ética en sus ámbitos de influencia.



Nuevas leyes sobre delitos económicos y responsabilidad administrativa

En Chile, el 17 de agosto de 2023, se publicó la Ley 21.595 sobre Delitos Económicos y Atentados contra el medioambiente, que introduce modificaciones en diversos cuerpos legales que tipifican delitos contra el orden socioeconómico y adecuó las penas aplicables. La ley define los delitos económicos como aquellos que por su naturaleza lo son y otros que pasan a serlo en determinadas circunstancias (cometidos en el ejercicio de un cargo en una empresa o por un funcionario público a instancias de alguien que ocupa un cargo en una empresa, como el cohecho). Además, añade los delitos contra el medioambiente en la categoría de delitos económicos. Entra en vigor para la persona jurídica el 1 de septiembre de 2024.

En Perú, el 13 de mayo de 2023 se publicó la Ley 31.740, que modifica la Ley 30.424 sobre Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas para fortalecer la normativa anticorrupción y promover el buen gobierno corporativo. En tal sentido, se amplía el listado de delitos por los que se puede atribuir responsabilidad penal a las personas jurídicas nacionales y extranjeras. La entrada en vigor del nuevo catálogo de delitos se difirió en seis meses.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Ética y cumplimiento

Prevención de los conflictos de intereses

GRI 2-15

Según la Política de Conflictos de Interés y su procedimiento, cada colaborador debe completar el formulario de declaración de conflicto de intereses de Entel al iniciar su carrera en la compañía y después, una vez al año o cuando tome conocimiento de la existencia de un conflicto real o potencial. Esto también es aplicable a los directores y ejecutivos principales, a quienes además se les consulta por las sociedades donde ejercen el control directa o indirectamente y por su participación en otros directorios. En el caso de los proveedores y otros terceros, también deben completar una declaración similar antes del inicio de una relación comercial con Entel y en cualquier momento en que exista un conflicto real o potencial.

Una vez recibidas, las declaraciones se clasifican según su riesgo para gestionarlas. Lo relativo a operaciones con partes relacionadas se rige de acuerdo con la Ley de Mercado de Valores (18.045) y el Manual de Gobierno Corporativo.

Formación y difusión en ética y cumplimiento

GRI 205-2

La Gerencia de Compliance cuenta con un plan de difusión y capacitaciones que aplica durante todo el año en toda la compañía, que incluye intervenciones especiales para las áreas más expuestas a riesgos de corrupción, libre competencia y protección al consumidor.

Semana de la Integridad (agosto)

Más de

1.000 colaboradores

de todo Chile participaron en charlas sobre el cumplimiento y la ética en los negocios, incluyendo al Gerente General y su equipo ejecutivo.

Cursos y charlas en 2023

4 charlas

sobre la nueva Ley de Delitos económicos para directores, altos ejecutivos y colaboradores.

10 talleres

de dilemas éticos realizados con Fundación Generación Empresarial.

4 charlas

sobre libre competencia para altos ejecutivos y colaboradores.

1 programa

de capacitación sobre integridad y ética para contratistas y franquiciados con Chile Transparente.

2 charlas

sobre prevención de acoso laboral y sexual para altos ejecutivos y colaboradores de áreas seleccionadas.

17 colaboradores

recibieron formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos (17 horas en total).

Cursos presenciales

y en formato e-learning sobre prevención de delitos y libre competencia.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Denuncias y sanciones

GRI 2-16, 2-26, 2-27, 205-3, 206-1, 406-1

Entel cuenta con un Canal de Denuncias y Consultas. Durante 2023 se recibieron 156 denuncias en Chile y Perú, 30% más que en 2022. Este aumento es el reflejo de una serie de medidas para incentivar el uso del Canal, que incluyeron, entre otras, capacitaciones y difusiones, las que transmiten una mayor confianza en el sistema y su efectividad, permitiendo que el Canal sirva para identificar proactivamente posibles riesgos éticos. El Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio revisó las denuncias, cumpliendo con lo indicado en los estatutos. Los comités de Ética de Perú y de Chile examinaron los casos surgidos en sus respectivos países. El tiempo promedio de investigación fue de 32 días. Adicionalmente, se recibieron en el Canal 71 consultas, y 128 reclamos comerciales.



Entel Chile

80 denuncias

+50% vs. 2022

90 reclamos comerciales

Entel Perú

21 denuncias

-36% vs. 2022

38 reclamos comerciales

Entel Call Center (Chile y Perú)

55 denuncias

+77% vs. 2022

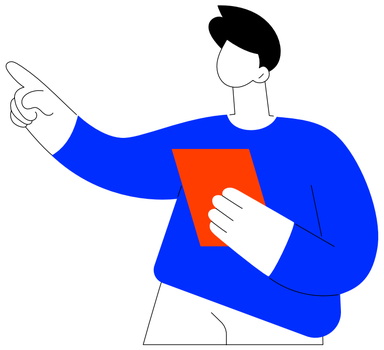
0 reclamos comerciales

Categoría	Número de denuncias recibidas	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas/ mejoras aplicadas
Discriminación	10	3	2	1
Corrupción	2	0	0	0
Acoso laboral	35	13	4	9
Comportamiento inadecuado	20	11	0	11
Represalias	1	0	0	0
Acoso sexual	3	3	3	0
Fraude / suplantación de identidad	14	9	2	7
Otros de recursos humanos	25	11	0	11
Daños al medioambiente; riesgo de salud y de ambiente de trabajo seguro y saludable	5	3	0	3
Libre competencia	0	0	0	0
Protección de la privacidad o mal uso de datos de la compañía; uso incorrecto de activos, espacios comunes, bienes o servicios de la empresa	7	2	0	2
Conflicto de interés	12	2	0	2
Robo, hurto, malversación, suplantación de identidad	2	1	0	1
Otros tipos de denuncias	20	8	1	7
Total	156	66	12	54

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Denuncias y sanciones



Entel dispone de un Procedimiento de Recepción de Denuncias e Investigación para revisar los antecedentes relacionados con los casos de infracción al Código de Ética y al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad que hayan sido reportados. Este último reglamento establece las sanciones aplicables a los colaboradores cuando cometen tales infracciones.

- En 2023 no se recibieron multas ni amonestaciones no monetarias por casos de corrupción, soborno, infracciones a la libre competencia, lavado de dinero, uso de información privilegiada, discriminación, acoso, incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes, ni de normativas medioambientales.

- En Chile se pagaron CLP 39.578.750 por concepto de multas en materias de infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor.

- En cuanto a procedimientos judiciales pendientes, al cierre de 2023 no existen causas relativas a infracciones a la libre competencia en Chile. Existen 76 vinculadas a materias de protección de los derechos del consumidor y una por incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes[1].

- En temas de derechos laborales, no se recibieron multas ni amonestaciones no monetarias. En Chile existen 126 procesos judiciales en curso al cierre de este reporte. La prevención y detección de incumplimientos regulatorios referidos a los derechos laborales se realiza a través del proceso de Certificación Mensual del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.

1. Causa "Medina con Entel PCS", en rol C-13719-2020, seguida ante el 5° Juzgado Civil de Santiago.
La parte demandante sostiene que se habría infringido la Ley 19.628 sobre protección de datos y vida privada, al haber permitido que se activaran líneas telefónicas sin su consentimiento. Al cierre de este reporte, la causa se encontraba con una condena de CLP 600.000 por concepto de indemnización de perjuicios y había sido apelada por Entel.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

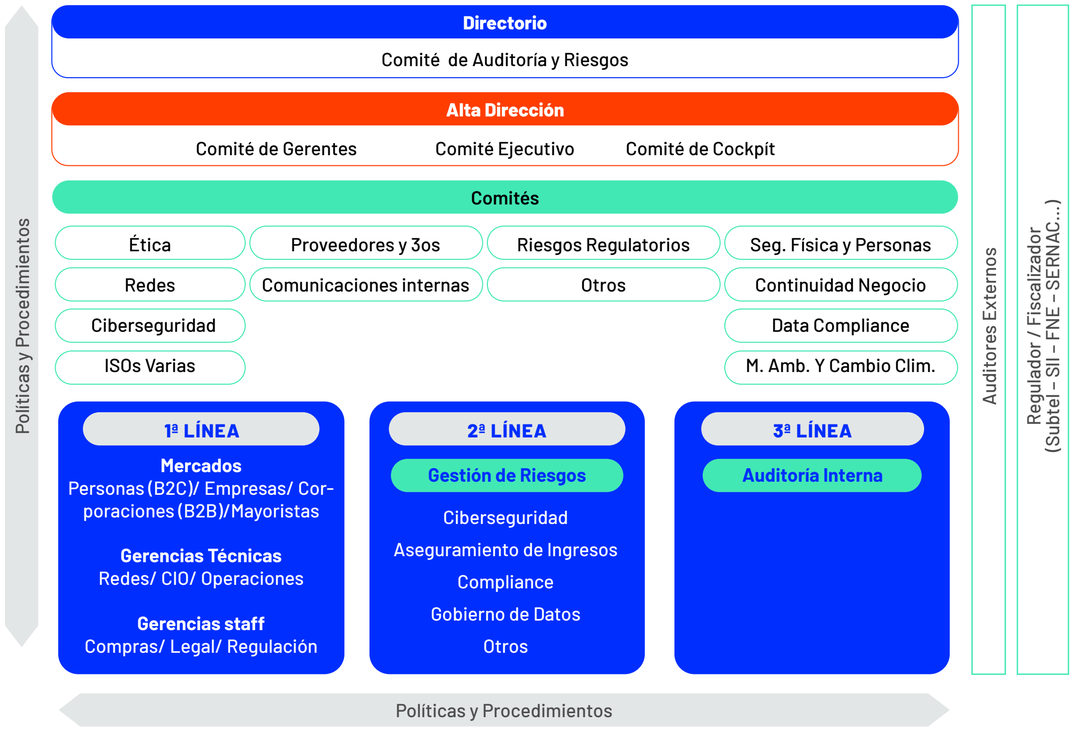
Para que todas sus unidades puedan identificar oportunamente los riesgos que las afectan y establecer acciones de mitigación efectivas, Entel aplica un modelo de gestión y control interno único y transversal para todos los niveles de riesgos de la organización, alineado con los estándares COSO ERM[1], la norma ISO 31000[2] y al modelo de las tres líneas de control del Instituto de Auditores Internos (THEIIA). El proceso se sustenta en la Política de Control y Gestión de Riesgos —elaborada según las pautas del Manual de Gobierno Corporativo y la NCG 461 de la CMF— y su procedimiento. La política se actualizó en julio de 2023, con la aprobación del Comité de Auditoría y Riesgos y el Comité de Gerentes.

La gestión de riesgos se considera parte integral de los negocios, por lo que las áreas organizacionales son las dueñas del proceso. Cuentan con el soporte de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, encargada de establecer el marco metodológico, entregar información y capacitación sobre la materia, asesorar a las unidades, hacer seguimiento a los planes de mitigación y rendir cuentas sobre el estado de los macro riesgos a la administración, al Comité de Auditoría y Riesgos y al Directorio.

A nivel operativo, el cargo de más alto rango responsable de gestionar que las unidades organizacionales reporten el estado de los macro riesgos, es la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, quien reporta funcionalmente al Comité de Auditoría y Riesgos. También es el puesto más alto responsable de monitorear y auditar el desempeño de esta actividad.

1.- Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway.
2.- El modelo sigue las directrices de la norma, pero no es certificable.

Modelo de Gobierno de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos



Comités de Riesgos

Para fortalecer los roles de la segunda y primera línea en la gestión de riesgos, Entel ha creado una serie de comités que sesionan periódicamente, tales como los comités de Ciberseguridad, Protección de Datos, Seguridad Física y de las Personas, Continuidad de Negocio, Macrozona Sur, Proveedores y Terceros, Medio Ambiente y Cambio Climático, entre otros. Todos cuentan con la participación de diferentes áreas según el tipo de riesgo tratado. Buscando incentivar aún más esta gestión colaborativa, en 2023 se crearon nuevos comités con foco en Gobierno de Fraude, Comunicaciones Corporativas, Invierno Altiplánico e Incendios.

Gestión de riesgos

Proceso de gestión de riesgos



El proceso de gestión de riesgos está integrado en los diferentes estamentos y órganos de nuestra compañía. Para facilitar el proceso, nuestra metodología de trabajo está focalizada en identificar, evaluar, dar respuesta y seguimiento a los riesgos, en diferentes niveles, modelo que vamos madurando y mejorando cada año, con el fin de trabajar eficiente y eficazmente en los objetivos estratégicos de la compañía; proteger los activos críticos y a la vez, ser responsables con todos los grupos de interés que interactúan con nosotros.

Los riesgos se clasifican en tres niveles:

- **Macro riesgos empresariales (MRE):** Atentan contra objetivos de la compañía, son de largo plazo (más de 3 años) y en su identificación y evaluación participan el Directorio y la alta gerencia.
- **Riesgos tácticos:** Impactan objetivos gerenciales, son de mediano plazo (entre 1 y 3 años), se desprenden de MRE y en su identificación y evaluación se involucran los gerentes y quienes les reportan directamente.
- **Riesgos operativos:** Atentan contra objetivos gerenciales y áreas relacionadas, son de corto plazo (hasta un año), se desprenden de los tácticos y se identifican y evalúan con las jefaturas y las áreas que tienen experiencia en el tema.

Los procesos de revisión y definición de los Macro Riesgos Empresariales se efectúan dos veces al año, sin perjuicio que, si algún riesgo cambió o se activó uno nuevo, se actualiza y valida en su particularidad. En términos de los procesos de gestión de riesgos, el apetito al riesgo es determinado en función de diversos criterios tales como el impacto financiero en el EBIT, el impacto en pérdida de clientes, la pérdida de activos, entre otros. Actualmente existen riesgos – tales como la pérdida de activos o de cantidad de clientes, el deterioro de imagen corporativa, incumplimiento regulatorio, efectos en el personal e impacto en el medio ambiente – para los cuales la evaluación es cualitativa. En otros riesgos, en tanto, se efectúa una evaluación cuantitativa en función del impacto financiero (pérdida potencial) en el resultado operacional. Con ello la empresa ha efectuado un análisis de sensibilidad, tanto para sus riesgos de carácter financiero como no- financiero. Para el caso del riesgo financiero, Entel ha incorporado la metodología Weighted Average Costo f Capital (WACC), como fórmula para comparar bajo diferentes tasas el grado de rentabilidad que la estructura de la empresa puede ofrecer a largo plazo. Para los riesgos no financieros, se utiliza la escala corporativa de impactos considerando su impacto en los criterios recientemente mencionados.



Además, existen varias alternativas para que todos los colaboradores identifiquen y reporten riesgos:

- Los múltiples comités en los que participa la Subgerencia de Gestión de Riesgos Corporativa para impulsar la aplicación de la metodología.
- Talleres de consultoría y reuniones.
- El correo de gestión de riesgos, a través del cual se puede solicitar apoyo.

ESTRATÉGICO
Pérdidas potenciales de valor o de reputación debido a estrategias inefectivas.

FINANCIERO
Administración de recursos financieros de la Compañía.

CUMPLIMIENTO
Normativas, leyes y otros documentos legales.

OPERACIONAL
Afectación a la continuidad operacional de la Compañía

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Para la mejora continua de estos procesos, el equipo de Gestión de Riesgos organiza reuniones de retroalimentación con personal clave de las áreas (gestores de riesgos), encuesta a los líderes principales y asiste a las reuniones de los comités específicos, donde se revisan las situaciones en curso y las medidas ejecutadas.

Con el fin de lograr un mayor involucramiento de toda la organización, el desempeño de los líderes se evalúa semestralmente según el cumplimiento de metas estratégicas relacionadas con riesgos y oportunidades para el periodo 2023-2025 y reciben incentivos financieros de acuerdo con los resultados. Asimismo, las contribuciones de los colaboradores en la consecución de estos objetivos forman parte de la evaluación de desempeño[1].

Plan de trabajo en 2023

Durante el año reportado, se realizaron varias actividades para robustecer el desempeño de la compañía con relación a los riesgos, centradas en homologaciones metodológicas, actualización de las matrices y mediciones de madurez.

Nueva estructura corporativa

A partir de abril de 2023, la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos asumió el liderazgo en este ámbito tanto en Chile como en Perú, lo cual tuvo varios impactos positivos en la organización:

- Se homologaron los procedimientos, difusiones, capacitaciones y talleres.
- Se comenzó a trabajar en la nivelación de la madurez del proceso y la cultura de gestión de riesgos en ambos países.
- Se obtuvo una visión más amplia de los MRE y se potenciaron las acciones mitigantes.

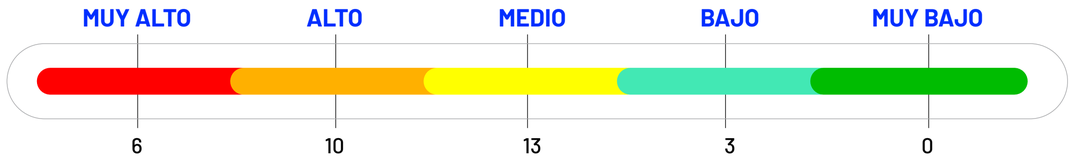
Actualización de los macro riesgos empresariales (MRE)

Se introdujeron cambios en el proceso de actualización de los MRE tendientes a ampliar el número de personas involucradas y su rol en las evaluaciones:

- Se invitó a participar en una encuesta a los directores del Comité de Auditoría y Riesgos de Entel Chile y a todos los vicepresidentes, gerentes y subgerentes corporativos de Chile y Perú. Con esto, el número de líderes participantes creció de 46 en 2022 a 201 en 2023, lo cual permitió detectar nuevas situaciones riesgosas relevantes para Entel.
- Para cada MRE se incorporó la evaluación individualizada de los impactos financieros, regulatorios, de pérdida de clientes y de reputación.
- Tras obtener los resultados de la evaluación, se organizaron talleres con gerentes y subgerentes claves, el Comité de Gerentes de Entel Chile y su símil en Perú (el Comité Staff).

Niveles de Criticidad

32 MRE fueron evaluados en 2023 en términos de impacto y probabilidad



Entre los nuevos MRE identificados en 2023 están la rápida disrupción de tecnologías emergentes (inteligencia artificial, incumplimientos éticos y normativos (nueva Ley de Delitos Económicos) y posibles cambios en el sistema de concesión de espectro.

Un 50% de los 32 MRE se comenzó a gestionar de manera unificada en Chile y Perú, de acuerdo con los cambios que la compañía implementó en marzo de 2023.

103 planes

o proyectos de mitigación ya están en operación y han permitido disminuir el nivel de criticidad de los MRE.

54 planes

de mitigación están implementándose y se monitorean mensualmente con apoyo de la herramienta corporativa (GRC Archer).

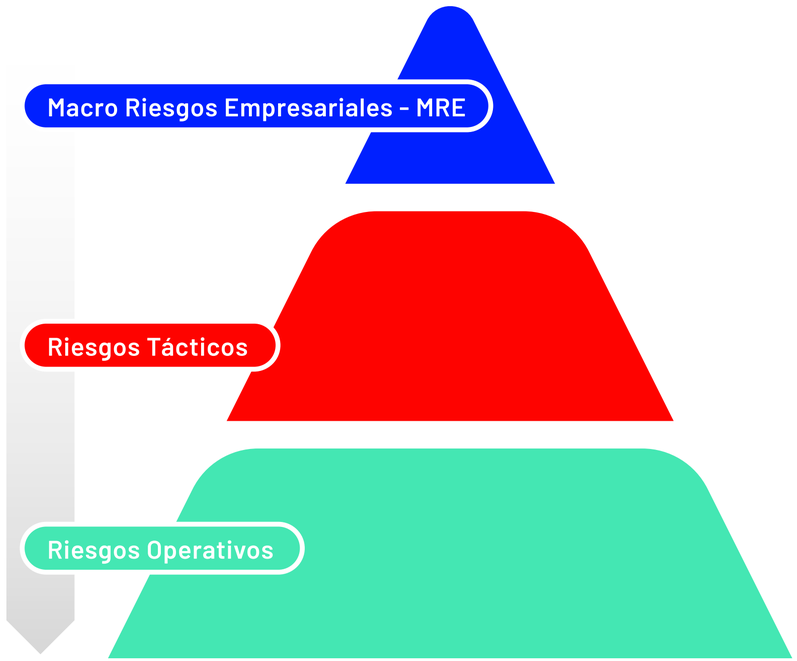
1. A nivel operativo, todos los ejecutivos de primera línea son responsables de atender los riesgos específicos que atañen a sus funciones, y rendir cuentas al mencionado comité del Directorio. En su función de auditoría interna, la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos tiene la responsabilidad de monitorear la adecuada implementación del modelo de gestión de riesgos en la compañía y auditar su desempeño, para lo cual también se contrata una evaluación externa independiente.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad



Financiero
- Desequilibrio financiero y rentabilidad inferior al costo de capital

Cumplimiento
- Incumplimiento legal y regulatorio
- Incumplimientos éticos y normativos- Ley 20393 (delitos económicos)

Estratégico
- Cambio en el sistema de concesión de espectro
- Pérdida de posicionamiento competitivo, de valor y de marca.
- Pérdida de liderazgo en la innovación de productos y servicios

Operacional
- Insatisfacción en la experiencia y entrega de productos a clientes
- Vulneración de información reservada y datos personales
- Ineficiencia energética
- Discontinuidad de procesos críticos
- Débiles estrategias de atracción y retención de talentos digitales
- Baja calidad de servicio de Conectividad que no permita mantener el nivel competitivo
- Obsolescencia de Tecnología y/o procesos
- Insuficiente gestión de proveedores, contratistas y terceros
- Inadecuada adaptación al cambio climático
- Ciberataque a plataformas críticas

Matrices de Riesgos Tácticos
- Fraude – Empresas
- Seguridad Territorial
- Eficiencia Energética
- Servicios Críticos Red Core
- Comité Zona de precaución
- Financiero - Contable
- Protección de datos Corporativa SA
- Gobierno MPD
- Gobierno Libre competencia
- Medioambiente
- Cambio Climático
- Protección de datos Corporativa ECC
- Ciberseguridad Corporativa
- Gobierno Corporativo de Continuidad de Negocio
- Seguridad Física de infraestructura y tiendas
- Seguridad de las personas
- Gobierno Protección al consumidor
- Gobierno DDHH
- Proveedores y terceros.
- Entre otras

Matrices de Riesgos Operativos
- Compliance
- Modelo Prevención de Delito
- Libre Competencia
- Medio Ambiente
- Certificación ISO 27001
- Servicios Críticos Red Core
- Fraude
- Seguridad Física de infraestructura y tiendas
- Ciberseguridad
- Protección de Datos
- Protección al consumidor
- Ley de control de armas
- Entre otras

Actualización de riesgos tácticos asociados a MRE

A partir del segundo semestre de 2023, comenzó a aplicarse un nuevo procedimiento de actualización de las matrices de riesgo táctico que pone énfasis en el liderazgo de los responsables de los riesgos e introduce la exigencia de reportar a la Subgerencia de Gestión de Riesgos Corporativa dos veces al año.

Además, se agregaron nuevas matrices tácticas a las ya existentes: Fraude-Empresas, Seguridad territorial, Eficiencia Energética, Servicios Críticos Red Core y Gobierno de la Protección al Consumidor.

130 riesgos tácticos

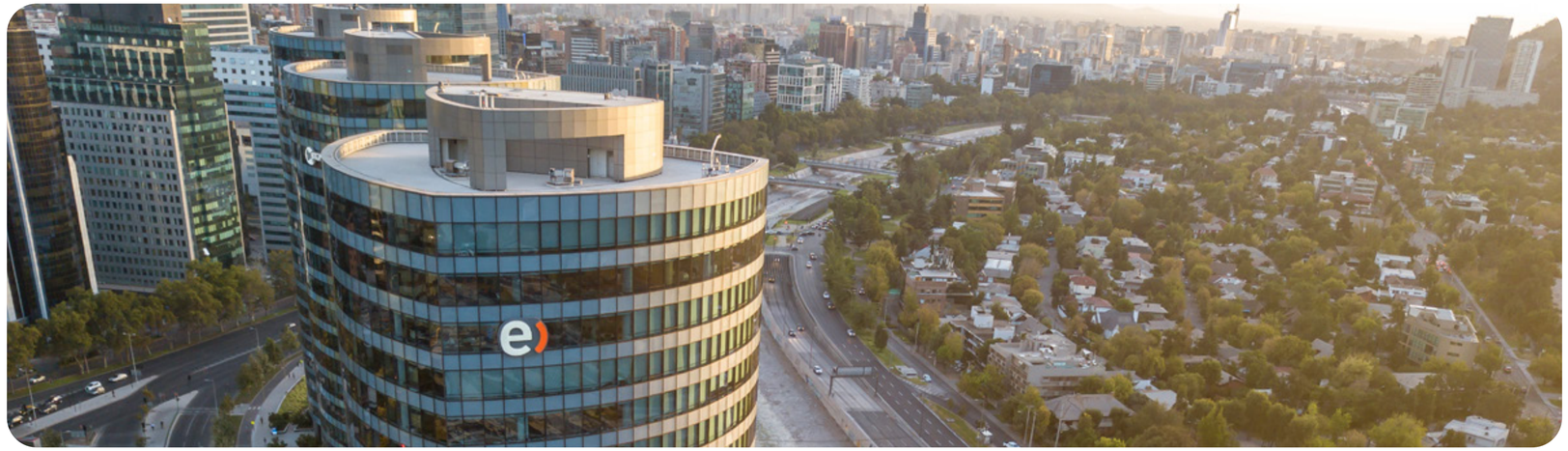
fueron detectados, evaluados y gestionados con sus respectivos controles y planes de mitigación en 2023.

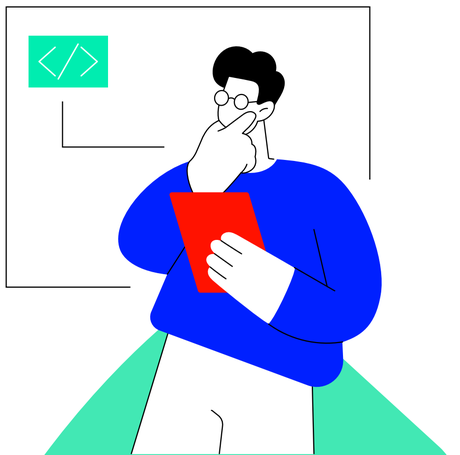
01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Gobierno corporativo
Volver al índice

Gestión de riesgos

Actualización de la matriz de riesgos financieros

La Vicepresidencia de Finanzas Corporativa es la encargada de gestionar los riesgos financieros en Chile y Perú. En 2023 actualizó su matriz. De los nueve principales riesgos financieros de nivel táctico, seis bajaron su criticidad respecto de 2022, uno la elevó y dos la mantuvieron. Tal como lo indica la metodología de Entel, se establecieron nuevos planes de mitigación para aquellos en zonas altas o muy altas.[1]





N°	Riesgo	Evaluación residual 2022	Evaluación residual 2023	Nuevos planes de mitigación
1	Nivel de endeudamiento financiero	Muy alto	Medio	
2	Exposición al tipo de cambio	Alto	Medio	
3	Rentabilidad / obsolescencia evolución tecnológica	Muy alto	Muy alto	Plan estratégico Entel Chile
4	Ausencia de una estrategia ASG corporativa	Alto	Medio	
5	Baja calificación de riesgos otorgado por clasificadoras (grado de inversión)	Muy alto	Alto	Seguimiento continuo y cercano de las agencias de calificación de riesgo
6	Altos niveles de crédito con terceros e instituciones financieras	Medio	Muy alto	Presentación de plan anual al Directorio
7	Falta de liquidez	Medio	Bajo	
8	Inapropiada cobertura de seguros	Alto	Alto	Suscripción de plan regional de seguros generales.
9	Metas financieras de Entel Perú	Muy alto	Muy alto	Plan estratégico Entel Perú

1.- Para los riesgos con evaluación residual de altos o muy altos requieren de un plan de mitigación.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Incremento del nivel de madurez en la gestión de riesgos

Evaluación del nivel de madurez
Durante el primer trimestre de 2023, la consultora externa Deloitte hizo una evaluación del nivel de madurez de la compañía en gestión de riesgos, siguiendo los estándares internacionales de COSO ERM e ISO 31.000, además de las buenas prácticas de otros sectores productivos del país. Se analizaron cuatro componentes —gobernanza, procesos, personas y relacionamiento— desglosados en 23 prácticas. Los resultados muestran que el modelo de gestión de riesgos de Entel se sustenta en prácticas sólidas y ha madurado más rápidamente que el promedio de la industria. Además, la consultora hizo recomendaciones que se tradujeron en un plan de trabajo a tres años para seguir robusteciéndolo.

Evaluación de la cultura de riesgos
También se aplicó una encuesta para medir las percepciones que comparten las personas de la compañía (valores, creencias, actitudes, etc.) respecto de las prácticas vinculadas a la gestión de riesgos. Se abordaron cuatro aristas fundamentales —conocimiento de riesgos, organización, relaciones y motivación—, con un universo total de 415 ejecutivos (73% de los subgerentes, 55% de los gerentes departamentales y 46% de los gerentes divisionales).

Actualización de la tabla de impacto y probabilidad
Se incorporó el impacto en el medioambiente a la evaluación de los riesgos, en línea con los focos y objetivos de la compañía.

Evaluación cuantitativa para MRE altamente críticos
Se definió un proceso para analizar y determinar el peor escenario posible, con el fin de cuantificar sus impactos económicos en caso de materializarse.

Nuevo procedimiento para la detección y gestión de riesgos emergentes
Entre otras fuentes, los riesgos emergentes pueden surgir de cambios no reconocidos en la organización, los procesos, las tecnologías o en productos y servicios. Todos se caracterizan por su novedad y la escasa información verificable que existe para enfrentarlos. Pueden llegar a ser grandes amenazas para las empresas, pero también oportunidades. Por eso, la gestión de riesgos de Entel contempla su identificación y evaluación.

En 2023 se actualizó el procedimiento aplicado a esta tarea. El nuevo protocolo considera la revisión de reportes de empresas especializadas en avances tecnológicos y tendencias con potencial de constituirse en riesgos y una encuesta a los 400 ejecutivos principales de la compañía. Las propuestas surgidas en estas instancias fueron analizadas con las áreas especialistas de Entel —entre otras, las gerencias de Innovación, de Ciberseguridad y Protección de Datos, Redes, TI, Planificación Estratégica y los mercados B2B— para corroborar la información disponible sobre los riesgos y sus posibles impactos.

Impactos

1. **Pérdida financiera (margen, multas, costos de recuperación)**
2. **Pérdida de activos**
3. **Pérdida cantidad de clientes**
4. **Deterioro de la imagen corporativa**
5. **Incumplimiento regulación y contractual**
6. **Efectos en el personal**
7. **Medioambiente**

88%
de los encuestados declaró tener conocimiento de riesgos.

81%
declaró que las áreas de Entel comparten voluntariamente información.

91%
declaró conocer cómo se estructura y qué es valioso en la gestión de riesgos.

87%
declaró que sus objetivos de desempeño lo motivan a gestionar los riesgos de manera efectiva.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

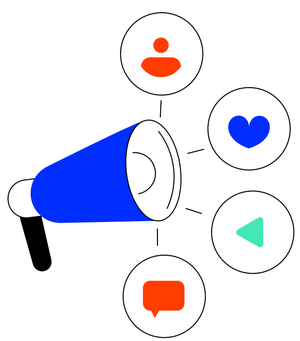
Gestión de riesgos

Riesgos emergentes para el periodo 2023–2024

Riesgos Emergentes	Impactos
Tormentas solares que podrían afectar los servicios y continuidad de la red.	Distintos especialistas han advertido que el Sol está entrando en un período de actividad que podría generar grandes tormentas solares, fenómeno que puede afectar el funcionamiento de la tecnología terrestre. Existen advertencias a nivel mundial basadas en los ciclos del Sol, donde se plantea que la Internet puede estar no disponible por semanas o meses, debido a una tormenta solar extrema", fenómeno que también ha sido planteado por investigadores de la Universidad de Chile a través de un estudio publicado en la revista Space Weather.
La conectividad satelital como potencial sustituto de nuestros actuales servicios.	La telefonía satelital es un tipo de comunicación que utiliza satélites para transmitir voz y datos a a cualquier parte del mundo, sobretodo en áreas donde el servicio de telecomunicaciones tradicional no se encuentra disponible. Posee ventajas en la seguridad, ya que sus canales seguros, permiten que los datos no sean interceptados por terceros no autorizados. También ofrece un alto nivel de confiabilidad y calidad, ya que está diseñada para resistir condiciones climáticas extremas, o no se vería afectada por eventos de indisponibilidad de energía, lo que la convierte en una excelente opción para empresas y organizaciones que operan en áreas remotas.
Nuevo orden Geopolítico que podría generar cambios de estándares y nuevo ordenamiento de las nuevas tecnologías mundiales que podría afectar la infraestructura con la que cuenta Entel y las futuras decisiones de renovación tecnológica.	La geopolítica seguirá afectando a la tecnología, ya que la batalla tecnológica continuará entre EE. UU. y China en áreas como la inteligencia artificial, los chips, la tecnología cuántica y tecnologías claves innovadoras, como exploración espacial, biotecnología, robótica, entre otras. Los actuales controles y restricciones a las exportaciones, tanto en EE.UU. como en China, son indefinidos, y Estados Unidos esgrime la seguridad nacional como su principal preocupación y no está claro hasta dónde está dispuesto a llegar en términos de restricciones, tampoco está claro hasta qué punto los chinos tomarán represalias y cómo reaccionarán otros países.

Evolución de Riesgo Emergente 2022-2023

Riesgos Emergentes	Impactos
Desarrollo de productos/servicios, asistidos por la Inteligencia artificial (IA), con impacto en la ética y aspectos legales.	• **Desarrollos asistidos por IA:** El uso de las tecnologías de inteligencia artificial, como la IA generativa y el machine learning (ML), para ayudar a los ingenieros de software a crear, probar y entregar aplicaciones. En 2028, el 75 % de los ingenieros de software de empresa utilizarán asistentes de codificación de IA, partiendo de menos del 10 % a principios de 2023. Fuente: Gartner • **Aplicaciones de consumidores o empresas aumentadas con inteligencia artificial y con diferentes datos conectados procedentes de transacciones y de fuentes externas**. En 2026, el 30 % de las nuevas aplicaciones utilizarán la inteligencia artificial para impulsar interfaces de usuario personalizadas y adaptativas, partiendo de menos del 5 % actual. Fuente: Gartner • **La capacidad de crear nuevo contenido neto (imágenes, voz, texto y otros)** y su disponibilidad generalizada democratizarán el acceso a información y habilidades, y la convertirán en una de las tendencias más disruptivas de esta década. En 2026, más del 80 % de las empresas habrán utilizado API de IA generativa o habrán implementado aplicaciones basadas en IA generativa en sus entornos de producción, partiendo de menos del 5 % actual. • Estos cambios radicales de la tecnología nos llevan a plantear nuevos riesgos asociados a la ética de la IA, para lo cual es imprescindible anticiparnos a la regulación, de tal forma de prevenir la materialización de ciertos riesgos como; el afectar nuestra reputación por mal uso o falta de ética en los desarrollos tecnológicos hacia clientes, usos ilegales de los productos/servicios desarrollados o la perdida de oportunidades de negocio por falta de uso de la IA.





01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos

En 2023 se continuaron reforzando los conceptos, roles y funciones que abarca este proceso.

Capacitación	Actividades de difusión y otras
• Se desarrollaron dos cursos en formato e-learning, disponibles en la plataforma corporativa Universidad Entel, uno centrado en el desarrollo de matrices de riesgo y el otro, en los liderazgos. Este último se continuará desarrollando durante 2024 en Chile y Perú. • **Capacitaciones a nivel táctico:** - 376 colaboradores capacitados en la metodología (formato e-learning). - 60 talleres de consultoría interna. - 8 gerencias participantes. • **Capacitaciones a nivel estratégico** - Taller para Comité de Gerentes de Entel Chile (10 VP y gerentes) y Perú (6 gerentes) - Presentación metodología al Comité de Auditoría y Riesgos (3 directores). - Capacitación general para directores en el proceso de gestión de riesgos conforme a la norma ISO 31000. - Formación general para directores en macrotendencias de riesgos relevantes para la organización (ciberseguridad, protección de datos, regulaciones, libre competencia, modelo de prevención de delitos, medioambiente, etc.). - Inducción en proceso de gestión de riesgos y auditorías relevantes para las nuevas directoras.	• Durante la Semana de la Ética e Integridad, se dictó la charla Cultura de Riesgos en Entel, con foco en fortalecer los valores, creencias, actitudes y conocimientos sobre riesgos. • Se realizó un encuentro con los referentes de gestión de riesgos para compartir experiencias e identificar oportunidades de mejora en el proceso. • En el Sexto Evento Anual de Reconocimiento a la Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio, se presentaron las metas logradas, casos de éxito en la organización y los colaboradores destacados en esta esfera.

Además, existe una herramienta interna de acopio de información (SharePoint) donde se registran y controlan las evidencias asociadas a la gestión de riesgos de cada área involucrada.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Gestión de riesgos

Estrategia y sistema de gestión de riesgos climáticos, según recomendaciones del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Durante 2023, la compañía consolidó la integración de esta materia en sus marcos de gestión de riesgos y gobernanza, además de avanzar en el desarrollo de sus estrategias climáticas y de descarbonización.

Gobernanza

Entel ha integrado la supervisión y gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático en sus estructuras de gobierno y reporte, abarcando el Directorio, la Alta Gerencia, y los equipos operacionales.

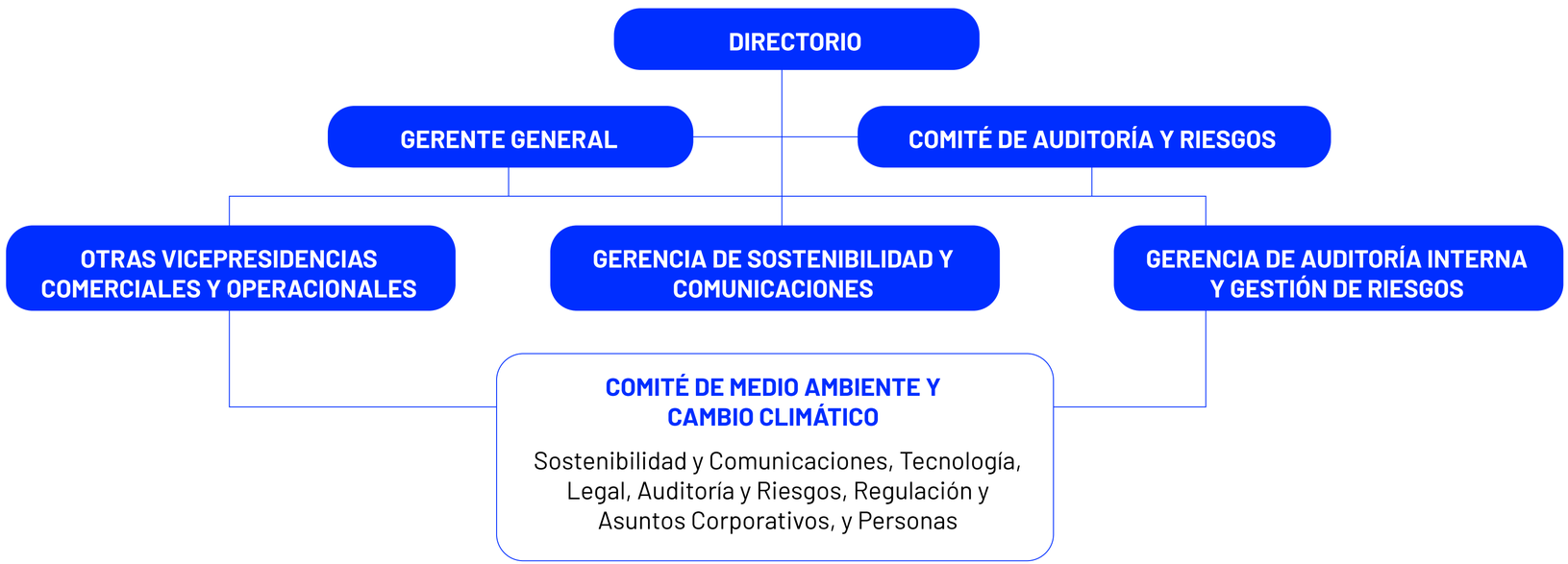
Supervisión por parte del Directorio

El Comité de Auditoría y Riesgos es el máximo órgano responsable de la supervisión de los riesgos relacionados con el cambio climático dentro de Entel. Con sesiones bimestrales, revisa temas relacionados con los macro riesgos empresariales, incluyendo el riesgo de Cambio Climático. Tres directores participan, además del Gerente General, el Gerente Legal, el vicepresidente de Finanzas, y la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos que son invitados permanentes. La Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos presenta bimestralmente al Comité de Auditoría y Riesgos, y al menos una vez al año revisa la matriz de riesgos de Entel, que incluye el macro riesgo empresarial de Cambio Climático.

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones informa anualmente al Directorio sobre los principales temas y avances en el área, incluyendo sobre temas medioambientales y relacionados con el cambio climático. Adicionalmente, informa anualmente al Comité de Auditoría y Riesgos. Estos informes están enfocados en la Estrategia de Sostenibilidad y las iniciativas relacionadas con la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático. Durante 2023, se presentó el plan de trabajo al Directorio Entel ámbito de Cambio Climático, el cual fue aprobado en la sesión de diciembre 2023.

Sobre la Evaluación de las habilidades y conocimientos del directorio, ver el detalle en la sección de esta Memoria en Gobierno Corporativo.

Gobernanza de los asuntos de cambio climático en Entel



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Roles y responsabilidades dentro de la organización

Las responsabilidades para gestionar los riesgos y oportunidades de cambio climático, incluida la definición e implementación de mitigación y adaptación, se distribuyen en distintos equipos.

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, liderada por la Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones, realiza el desarrollo y coordinación de la estrategia de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía. En la dimensión ambiental, dicta lineamientos ambientales a nivel empresarial, velando por el cumplimiento normativo ambiental vigente y una correcta gestión ambiental dentro de la operación, e impulsando iniciativas relacionadas con nuestros principales riesgos y oportunidades de cambio climático. Esto incluye liderar el trabajo durante 2023 para analizar oportunidades para descarbonizar nuestras operaciones y de la cadena de valor, además de coordinar actividades en el ámbito del marco TCFD.

En 2023, se creó el Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente conformado por los vicepresidentes, Gerentes y colaboradores que representan las áreas de Sostenibilidad y Comunicaciones, Medio Ambiente, Tecnología, Legal, Auditoría y Riesgos, Regulación y Asuntos Corporativos, y Personas. Este comité sesiona trimestralmente, con los siguientes objetivos:

- Establecer una red transversal y multidisciplinaria que trabajar de formar coordinada para aprovechar las oportunidades y anticiparse a los riesgos y oportunidades que pueden presentarse producto de la operación y servicio, incluyendo la materia de cambio climático.
- Dar cumplimento a compromisos voluntarios para diferenciarnos en línea con las expectativas de los stakeholders en temas ambientales relevantes como la descarbonización y TCFD.
- Entregar lineamientos en materia ambiental que estén aprobados por la alta dirección y que se encuentren tanto dentro como fuera del alcance del SGA (Sistema de Gestión Ambiental)(Sistema de Gestión Ambiental), dando cumplimiento a la Norma Internacional ISO 14001:2015.

Dentro de la Vicepresidencia de Finanzas, la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos es responsable de definir y apoyar la implementación del marco de gestión de riesgos, incluyendo cuando se aplica a los riesgos del cambio climático. Esta área apoya a los equipos operativos en la aplicación de la metodología de gestión de riesgos, asegurando el mantenimiento y actualización periódica de las matrices de riesgos tácticos, incluyendo las que corresponden a los riesgos del cambio climático, y realizando el seguimiento mensual de planes de mitigación de riesgos definidos.

Otras Vicepresidencias participan en la identificación y gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático, y en la operacionalización de la estrategia de sostenibilidad en todo el negocio. Por ejemplo, la Vicepresidencia de Redes y Tecnología lidera la implementación del Sistema de Gestión Energética y los planes de eficiencia y gestión energética asociados. La Gerencia de Infraestructura cumple un rol crítico en la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que se pueden dar a nivel de las instalaciones propias de Entel en todo el territorio nacional.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Gestión de riesgos

Estrategia

Análisis de escenarios climáticos

A finales de 2022 Entel inició su primer proceso de análisis de escenarios de cambio climático, que culminó a principios de 2023. Como parte de este proceso, convocamos en dos talleres multidisciplinarios a representantes de distintas áreas de la compañía para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades que enfrentamos desde nuestros diversos focos de trabajo. Los escenarios describen cómo cambian las tendencias y las variables relevantes para las diferentes áreas de Entel en el corto, mediano y largo plazo, considerando el potencial tanto para impactos directos en los activos como indirectos en la cadena de valor (proveedores, clientes). En este primer análisis, se desarrollaron y analizaron dos escenarios principales:

1. Un escenario con una transición gradual y ordenada hacia una economía baja en carbono limitando el calentamiento global a 1,5-2°C (utilizando datos consistentes con el escenario NGFS Net Zero 2050).

2. Un escenario sin acción para mitigar las emisiones globales de GEI (Gases Efecto Invernadero)(usando datos consistentes con el escenario RCP8.5 del IPCC de la ONU (Organización de las Naciones Unidas)(Organización de las Naciones Unidas)).

Durante 2023, los resultados de este análisis se integraron a nuestro sistema empresarial de gestión de riesgos, como se describe en la siguiente sección.

Principales riesgos y oportunidades de cambio climático

Tipo	Riesgo
Riesgos físicos	Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos (p.ej., incendio, inundación, remoción de masa), con o sin afectación de la calidad o continuidad de servicios.
	Estrés adicional en los equipos por temperaturas aumentando las fallas y necesidades de mantención.
	Falta y/o limitación de la disponibilidad de agua para enfriamiento y operaciones.
	Aumento de los costos de energía como combustibles y electricidad y agua producto de factores climáticos como temperaturas y estrés hídrico.
Riesgos de transición	Aumento en el costo de las materias primas y otros insumos como productos y equipos por una baja de producción por efectos climáticos en los proveedores.
	Incumplimiento normativo relacionado con el agua u otros factores relacionados con la adaptación al cambio climático. Principalmente Ley Marco de Cambio Climático.
	Impacto reputacional negativo por no alinearse con las expectativas de los stakeholders o no cumplir con los objetivos.
	Regulación directa de la eficiencia energética en las operaciones, del uso de combustibles y las emisiones de GEI (Gases Efecto Invernadero) en las operaciones.
	Costos adicionales de cumplimiento para la medición de actividades e informes para cumplimiento normativo y reputacional.
	Aumento del riesgo de litigios en torno a la acción climática.
	Regulación de los productos vendidos en estándares de eficiencia para dispositivos u otros.
Oportunidades	Soluciones que ayudan a los clientes con el monitoreo, la gestión y la continuidad operacional frente a las amenazas climáticas físicas.
	Soluciones de conectividad, análisis y control para activos energéticos que se alinean con la transición hacia una economía baja en carbono.
	Lograr reducciones de costos a través de mejoras en la eficiencia energética.

Estrategias de adaptación y mitigación

Entel ha definido una serie de planes que responden a los principales riesgos climáticos y buscan fortalecer la resiliencia de nuestro negocio. Dentro del proceso de gestión de riesgos se definen controles específicos de mitigación y se asocian a riesgos específicos, donde la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos realiza un seguimiento mensual del cumplimiento y efectividad de estos planes con foco en minimizar el nivel de riesgo residual.

Plan	Riesgo	Iniciativas evaluadas e implementadas
Plan de Continuidad de Negocio / Resiliencia de la Red	• Daño de activos por eventos climáticos	
Estrategia de Descarbonización y Plan de Eficiencia Energética	• Aumento de temperaturas y estrés en los equipos • Mayor consumo para enfriamiento • Regulación de eficiencia energética • Variabilidad o aumento en precios energéticos	• Gestión de set points • Modernización y optimización de sistemas de iluminación • Apagado de redes antiguas (por ejemplo, 2G) y equipos • Optimización de la red RAN • Aislamiento térmico • Renovación tecnológica • Incorporación de sensorización y automatismo • Gestión y optimización de valores atípicos • Incorporación de energías renovables (solar, eólica) a la red • Free cooling
Estrategia de Sostenibilidad y Economía Circular	• Incumplimiento normativo • Nuevas regulaciones y costos de cumplimiento • Impactos reputacionales negativos	• Definición de metas y planes de acción que abordan temas ambientales y sociales estratégicos (ver p19-20) • Proceso para desarrollar una estrategia y metas de descarbonización • Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente • Programa para transitar hacia un modelo integral de economía circular

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Gestión de riesgo

Entel ha integrado la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático en su modelo de gestión y control interno único y transversal. Esta metodología aplica el modelo de las tres líneas de control, siendo los equipos de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos los responsables de apoyar la aplicación del modelo y política de gestión de riesgos a los riesgos de cambio climático y evaluar su efectividad y cumplimiento.

Además del Cambio Climático, se han identificado otros cuatro macroriesgos relacionados con las tendencias climáticas: Incumplir normativas y regulaciones medioambientales, Ineficiencia energética, Discontinuidad de procesos críticos, Débil divulgación de la gestión de sostenibilidad. Cada uno de estos riesgos cuenta con su propia matriz de riesgos tácticos que se actualiza periódicamente con una evaluación del nivel de riesgo para que se puedan definir controles de mitigación adecuados.

Durante 2023-24, se realizaron varias actividades para robustecer la gestión de la compañía con relación a los riesgos de cambio climático:

- Creación del Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente con el objetivo de realizar la actualización y seguimiento de los riesgos tácticos asociados con los Macros Riesgos Empresariales de Cambio Climático y Medio Ambiente.
- Actualización y validación de los riesgos de cambio climático y medio ambientales, incorporando en la matriz táctica de este macro riesgo los resultados del análisis de escenarios climáticos finalizado a principios de 2023
- Desarrollo e implementación del Plan "Primera Respuesta Entel" cuyo objetivo es la coordinación de la continuidad operativa y el aseguramiento de la conectividad de los clientes de la empresa que se ven afectados por emergencias y eventos críticos de origen climático. El detalle de este programa se puede consultar en la Estrategia de Sostenibilidad Entel 2024-2023.

Integración de riesgo climático en el sistema empresarial de gestión de riesgos



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Métricas y metas

Entel ha establecido una serie de métricas relacionadas con su desempeño ambiental y riesgos y oportunidades del cambio climático. Durante 2023, la compañía realizó un análisis de oportunidades para descarbonizar sus operaciones y cadena de valor, identificando y analizando su costo y la factibilidad, con miras a establecer una meta de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Categoría	Métricas y metas Entel	Página
Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)	• Inventario de emisiones de GEI Alcance 1, 2 y 3 (tCO2e)	157-158
Riesgos de transición	• Consumo energético total y por fuentes renovables y no renovables (MWh) • Intensidad energética por GB tráfico. Entel tiene el objetivo de reducir en un 5% la intensidad de consumo de energía al 2030 • Residuos generados (toneladas) y % de residuos recuperados • Cantidad de nuevas estaciones 5G	158 22, 158 162 138
Riesgos físicos	• Consumo de agua (m3)	163
Oportunidades	• Entel está en el proceso de estimar la huella CO2 evitada en clientes (emisiones evitadas) • Cantidad de antenas con tecnologías de energía renovable integradas (solar, eólica) • Ahorro económico ($) y emisiones evitadas (tCO2e) asociadas con iniciativas de eficiencia energética • Volumen de residuos recuperados a través de programas de Entel (toneladas)	22 156 158 161
Despliegue de capital	• Entel se encuentra en el proceso de definir su estrategia de descarbonización, incluyendo la evaluación de requerimientos de capital.	156
Precio interno de carbono	• Entel no ha establecido un precio interno del carbono.	
Remuneración	• Entel está en proceso de definición de los incentivos pecuniarios relacionados con las metas del Estrategia de Cambio Climático de la Empresa.	55

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Riesgos y oportunidades del cambio climático

TEMA MATERIAL GRI 201-2, 3-3

A fines de 2022, Entel comenzó a alinear su sistema de gestión de riesgos climáticos a las recomendaciones del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En una primera etapa, fueron convocados representantes de distintas áreas de la compañía a dos talleres para identificar los riesgos y oportunidades que vislumbran desde sus diversos ámbitos de trabajo, en dos escenarios climáticos . Tras ese primer diagnóstico, cada riesgo se evaluó con un método de calificación cualitativa que abarca varios componentes: amenaza, exposición, sensibilidad, capacidad de adaptación, probabilidad y magnitud del impacto. Los puntajes obtenidos permitieron priorizarlos, con miras a establecer iniciativas de mitigación. Además, se anticipó cómo se manifestarían y cuál sería su severidad en el corto, mediano y largo plazo (hasta 2050). Esta metodología está alineada con el marco de TCFD.

Riesgos físicos

Según la clasificación del TCFD, los riesgos físicos son los potenciales impactos negativos causados por fenómenos climáticos, incluidos los eventos extremos y los cambios en los patrones de largo plazo. Para Entel se identificaron los siguientes:

Riesgos	Mitigantes
1.- Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos (como incendios, inundaciones y remoción de masa), con afectación de la calidad o continuidad de servicios.	• Redes con diseño resiliente y redundante. • Ubicación de instalaciones críticas fuera de zonas con alto riesgo de eventos climáticos. • Instalación de cableado subterráneo. • Tala de vegetación que rodea el cableado para minimizar la probabilidad de incendios. • Plan de continuidad de negocios. • Funcionamiento del Comité de Medio Ambiente y Cambio Climático. • Funcionamiento del Comité de Crisis.
2.- Aumento de los costos de energía y agua producto de factores climáticos (p.ej., temperaturas, estrés hídrico...)	• Plan de eficiencia energética: aplicación de la ley 21.305 para disminuir la intensidad energética de al menos un 10%. • Funcionamiento del Comité Operativo de Eficiencia Energética.
3.- Desabastecimiento de hardware y otros insumos por impacto en las cadenas de suministro (producción, cadena logística).	• Funcionamiento del Comité de Proveedores y Terceros.
4.- Daño de los activos e infraestructuras por eventos climáticos sin afectación de la calidad o continuidad de servicios.	Implementación Programa "Primera Respuesta" Entel, frente a emergencias por eventos climáticos y desastres naturales.
5.- Estrés adicional en los equipos por temperaturas con aumento de fallas y necesidades de mantención.	• Inclusión de medidores de temperatura para los grupos electrógenos.
6.- Falta o limitación de la disponibilidad de agua para enfriamiento y operaciones.	• Identificación de soluciones tecnológicas que permitan ahorrar agua en data centers y redes.
7.- Amenazas climáticas aumentan los costos de seguros (necesidades de cobertura y primas).	• Cobertura de riesgos que pueden implicar una mayor pérdida en la operación por un programa regional que incorpora a todas las empresas del grupo para así lograr mayor eficiencia, tanto en el monto asegurado como en la prima y la tasa de los seguros.
8.- Incumplimiento normativo relacionado con el agua u otros factores relativos a la adaptación al cambio climático.	• Funcionamiento del Comité de Medio Ambiente y del Comité Operativo de Eficiencia Energética. Fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental de Entel, revisión y actualización para una correcta implementación en toda la operación de Entel. • Seguimiento de las nuevas regulaciones en cuanto a huella de carbono para no sobrepasar los límites. • Plan de eficiencia energética. • Implementación del modelo de economía circular.
9.- Impactos en la salud, el bienestar, la productividad y seguridad de la fuerza laboral.	Política de Derechos Humanos y creación del nuevo Comité de Derechos Humanos, que comenzará a sesionar en marzo de 2024.

1.- Un escenario donde el calentamiento global se limita a 1,5-2°C, con una descarbonización gradual, alineada con el Acuerdo de París (NGFS2 Net Zero 2050). Es utilizado por bancos centrales (incluido el de Chile). El otro escenario describe el peor de los casos, con emisiones de GEI elevadas a lo largo del siglo XXI (UN IPCC3 RCP8.5). Es utilizado por el Gobierno de Chile en su análisis de riesgo.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de riesgos

Principales riesgos de transición

El TCFD los define como riesgos derivados de la incertidumbre, asociada a los esfuerzos que hacen los países para reducir las emisiones globales de gases de efecto invernadero y mantener al mínimo los impactos del aumento de la temperatura planetaria, según lo establecido en el Acuerdo de París. En Entel se identificaron los siguientes:

Oportunidades del cambio climático

Principalmente responden a la capacidad de la compañía para habilitar sistemas de información y tecnologías que permitan a diferentes actores de su cadena de valor, mitigar o evitar sus propias emisiones de GEI o aspectos relacionados con la crisis climática. Existen actualmente proyectos en la Vicepresidencia de Negocios Digitales que han comenzado a integrar estas variables en su diseño.

Riesgos	Mitigantes
1.- Impacto reputacional negativo por no alinearse con las expectativas de los stakeholders o no cumplir con los objetivos.	• Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030. • Plan de eficiencia energética. • Plan de descarbonización, con reducción de emisiones de CO2 en alcances 1, 2 y 3. • Matriz táctica de cambio climático liderada por el área de Gestión de Riesgos y actualizada por la Gerencia de Medio Ambiente y Sustentabilidad, para hacer seguimiento a las metas. • Incorporación de mesas de trabajo para las distintas áreas involucradas en la estrategia de sostenibilidad para ir abordando de forma multidisciplinaria los objetivos. • Funcionamiento del Comité Operativo de Eficiencia Energética. • Implementación del modelo de economía circular.
2.- Regulación directa de la eficiencia energética en las operaciones.	
3.- Aumento o variabilidad de los precios energéticos (electricidad, combustibles).	
4.- Regulación directa del uso de combustibles y las emisiones de GEI en las operaciones.	
5.- Aumento en el costo de las materias primas y otros insumos (productos y equipos).	• Seguimiento de la fluctuación de precios en el mercado para tomar las mejores decisiones de forma paulatina y generar mayores utilidades.
6.- Costos adicionales de cumplimiento para la medición de actividades e informes.	
7.- Aumento de la demanda y la competencia por la contratación de habilidades técnicas.	• Proyecto Diseño e Implementación de una Nueva Oferta Laboral.
8.- Aumento del riesgo de litigios en torno a la acción climática.	• Implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015. • Matriz de identificación de normativas medioambientales. • Funcionamiento del Comité de Medio Ambiente.
9.- Regulación de los productos vendidos, por ejemplo, estándares de eficiencia para dispositivos.	

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entorno normativo

Entorno normativo en Chile

Leyes modernas, junto a políticas que concitan un amplio consenso técnico y promueven la colaboración público-privada, le han permitido a la industria chilena de las telecomunicaciones hacer importantes avances a lo largo de los años.

Los principales instrumentos regulatorios aplicables al sector en Chile son la Ley General de Telecomunicaciones (18.168) y sus normas complementarias. Este cuerpo legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones; señala cómo deben someterse a concurso los servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando, por razones técnicas, solo es posible la participación de un número limitado de empresas; ordena la interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías; y permite la libre fijación de precios y tarifas a público para estas prestaciones.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es responsable de aplicar la Ley 18.168, lo que incluye organizar los concursos públicos para la asignación de concesiones de uso del espectro radioeléctrico.

En Chile, Entel cuenta con distintas concesiones, licencias y permisos que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones, entre otros:

- Servicio público telefónico local
- Servicio público de telecomunicaciones inalámbrico
- Servicio público de voz sobre internet
- Servicio limitado de televisión
- Servicio telefónico de larga distancia internacional
- Servicio público de transmisión de datos
- Servicio público de transmisión de datos móviles por satélite
- Servicio público telefónico móvil digital
- Servicio intermedio de telecomunicaciones

Cambios en el entorno normativo chileno en 2023

- **Fijación de tarifas de los servicios afectos para el periodo 2024-2029**
  El 1 de marzo de 2023, la Subtel estableció las bases técnico-económicas definitivas para el proceso tarifario de Entel correspondiente al periodo 2024-2029. Dando cumplimiento al reglamento[1], Entel presentó el 30 de julio su estudio tarifario ante el órgano regulador, con todos los antecedentes, información, memorias de cálculos y metodologías adicionales utilizadas para respaldar, sustentar y reproducir cabalmente cada una de las tarifas propuestas. Los ministerios entregaron su Informe de Objeciones y Contraproposiciones con fecha 27 de noviembre de 2023.

  Existiendo diferencias entre la propuesta de ministerios y la de Entel, durante diciembre la compañía solicitó la opinión de una comisión de peritos, conforme al reglamento de este proceso. Tras el pronunciamiento del comité, Entel adecuó su propuesta tarifaria y entregó su Informe de Modificaciones e Insistencias el 27 de diciembre. Al cierre de este reporte, se estaba a la espera de que la autoridad entregara su Informe de Sustentación, con las tarifas definitivas propuestas por los ministerios, e ingresara el Decreto Tarifario a la Contraloría para el trámite de toma de razón.

  Los servicios afectos a fijación tarifaria son aquellos que se prestan entre concesionarias a través de las interconexiones. Entre ellos, los más relevantes son el servicio de acceso de comunicaciones a la red móvil (o cargo de acceso móvil), el servicio de tránsito de comunicaciones, el servicio de terminación de SMS (servicio de mensajería corta), el servicio de interconexión en los puntos de terminación de red y facilidades asociadas, las funciones administrativas suministradas a portadores por comunicaciones correspondientes al servicio telefónico de larga distancia internacional y las facilidades necesarias para establecer y operar el sistema multiportador.

- **Finalización del proyecto técnico de despliegue de la red 5G**
  El 7 de septiembre de 2023, Entel entregó oficialmente el 100% de la segunda y última fase de su proyecto técnico 5G. La compañía fue la primera operadora del país en completar el despliegue comprometido en la última licitación de espectro, lo cual logró en tiempo y forma, dos meses antes del vencimiento del plazo[2].

1. Reglamento que Regula el Procedimiento, Publicidad y Participación del Proceso de Fijación Tarifaria establecido en el Título V de la Ley Nº18.168, General de Telecomunicaciones (Decreto Supremo Nº4 de 2003, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo).
2. Más información en los capítulos 5 y 6 de este reporte integrado. Más información

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entorno normativo

- **Bloqueo de sitios de apuesta en línea**
  El 12 de septiembre de 2023, la Corte Suprema ordenó bloquear el acceso desde Chile a 23 sitios de apuestas online, tras considerarlos ilegales. La Subtel y la Superintendencia de Casinos implementaron el fallo enviando a las empresas proveedoras de internet el listado de las URL que había que bloquear, medida que Entel acató.

- **Nuevo concurso 5G**
  El 16 de octubre de 2023, la Subtel publicó las bases de un nuevo concurso público para licitar hasta cinco bloques de 10 MHz cada uno, en la banda de 3,5 GHz. Los interesados en participar tuvieron plazo para presentar sus propuestas hasta el 20 de Marzo de 2024. La apertura de sobres se realizó el 21 del mismo mes[1]. Este concurso incluye la obligación de desarrollar cobertura con internet móvil 4G Advance Pro, hasta un total de 120 localidades rurales y hasta 21 rutas (1.479 km) de carreteras en zonas apartadas .

- **Chile y Brasil implementan el cobro a tarifa local para los servicios de roaming internacional**
  La medida entró en vigor el 25 de julio de 2023, en el marco del acuerdo de libre comercio firmado por ambos países. Desde entonces, los usuarios de los servicios de telefonía y datos de Chile y Brasil puedan utilizar los servicios de roaming internacional en ambos países a las mismas tarifas que pagan a sus operadores locales. Es el mismo acuerdo que anteriormente se firmó e implementó con Argentina.

- **Reformas al régimen concesional**
  El 30 de octubre de 2023, la Subtel dio a conocer a representantes de las empresas del sector las modificaciones al régimen concesional en las que está trabajando y que formaban parte de las acciones comprometidas en el programa del actual Gobierno. En la reunión participaron el presidente de Chile Telcos y ejecutivos de Entel, Claro, DirecTV, Movistar y WOM. El ciclo de citas continuó en las siguientes semanas con representantes de otros gremios, la academia y la sociedad civil. En la misma dirección, durante diciembre se realizó una consulta ciudadana para recibir opiniones de todos los interesados sobre la modificación al modelo autorizatorio del sector de las telecomunicaciones. Con esta información, se espera que la autoridad sectorial avance en una segunda consulta ciudadana, con el detalle específico de la propuesta para modificar el régimen concesional que se ingresaría como proyecto de ley.

- **Aprobación de la venta de la infraestructura de fibra óptica**
  El 15 de diciembre de 2023, La Fiscalía Nacional Económica (FNE) informó la aprobación de la venta en Chile de la infraestructura de fibra óptica para la prestación de servicios de internet al hogar de Entel a ON*NETFIBRA, compañía de infraestructura mayorista de fibra óptica. En esta transacción también se acordó firmar un contrato marco para servicios de conectividad de fibra óptica de largo plazo, que le permitirá a Entel continuar con su oferta de servicios de internet para el hogar en el país, ahora sobre la red neutra, más amplia y moderna, de la compañía mayorista, según se informó en un hecho esencial enviado a la CMF.

  Al cierre de 2023, Entel alcanzaba 1,3 millones de hogares con factibilidad técnica. Producto de este acuerdo, se espera llegar a 4,3 millones en 2025, desde Arica hasta Aysén. Como parte de la aprobación de la FNE, una porción de la red será desinvertida en ocho comunas. La implementación de esta medida no afecta el monto total estimado de UF 10,2 millones (aproximadamente USD 432 millones), ya informado de la transacción.

- **Nueva Ley Marco de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica**
  En diciembre de 2023, se aprobó la nueva Ley Marco de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica, que regula los deberes en esta materia de operadores esenciales y de importancia vital, entre los que se encuentra Entel como proveedor de telecomunicaciones y servicios digitales. Al cierre de este reporte, los reglamentos de la ley estaban en proceso de elaboración. También se publicó la segunda versión de la Política Nacional de Ciberseguridad, para el periodo 2023-2028, basada en los cinco objetivos centrales de la primera: infraestructura resiliente, derechos de las personas, cultura de ciberseguridad, coordinación nacional e internacional y fomento de la Industria y la investigación científica.

Monitoreo legislativo

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos de Entel Chile hace un seguimiento y análisis de los proyectos de ley discutidos en el Congreso que pueden modificar el marco regulatorio del negocio. Para ello, se vale de la información pública disponible, siguiendo los lineamientos de la Política de Lobby de Entel, basada en la Ley de Lobby chilena, que norma las interacciones con los legisladores y reguladores.

Los de mayor interés en 2023 fueron:

- El proyecto de Ley de Protección y Tratamiento de Datos Personales, que actualiza la legislación vigente según los estándares internacionales y propone una agencia de protección de datos personales.
- El proyecto de Ley Marco de Ciberseguridad, aprobado en diciembre.

Entel aprovecha todas las instancias permitidas por la ley para expresar su opinión sobre posibles cambios regulatorios, ya sea de manera individual o a través de Chile Telcos.

1.- Las bases del concurso y su cronograma **Están disponibles en:**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entorno normativo

Entorno normativo en Perú

El modelo peruano de telecomunicaciones se caracteriza por promover la inversión privada, con un marco normativo general que ha empujado el desarrollo de la industria y una alta intensidad competitiva en el mercado móvil. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el órgano rector del sector, mientras que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) asume el rol regulador.

Las principales normas que rigen al sector son la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura. Este marco normativo establece las competencias de las autoridades sectoriales, las directrices generales y las políticas de concesiones (reglas de acceso al mercado), de asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), de acceso universal, de interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías, de libre y leal competencia, y la libre fijación de tarifas, entre otras materias.

Estas reglas generales son complementadas por diversos planes nacionales y técnicos expedidos por el MTC, relativos a espectro, numeración y señalización, entre otras disposiciones, así como por regulaciones emitidas por Osiptel sobre las condiciones de uso de servicios públicos de telecomunicaciones, tarifas, interconexión, reclamos de usuarios, cobertura y calidad de atención y servicio, entre otros temas.

Entel Perú cuenta con distintas concesiones y registros que lo habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones tales como:

- Servicio público de comunicaciones personales (PCS)
- Servicio público de portador local
- Servicio público de telefonía fija
- Registro de Valor Añadido (Internet, SMS, entre otros)
- Registro de Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Servicio público de portador de larga distancia nacional e internacional
- Servicio público de radio troncalizado

Cambios en el entorno normativo peruano en 2023

- **Acuerdo entre Entel Perú y Pangea**
  El 7 de julio de 2023, se informó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) sobre la entrada del fondo KKR y de Entel Perú en el capital social de Pangea, compañía mayorista de fibra óptica propiedad de Telefónica. Entel Perú ingresó con un 10% y KKR, con 54%, manteniendo Telefónica un 36% de su capital. Como parte de la transacción, Telefónica del Perú (TPD) y Entel venderán a Pangea ciertos activos de su infraestructura de fibra óptica hasta el hogar. Asimismo, se suscribirán una serie de contratos para la prestación de servicios mayoristas de conectividad, tanto con TDP como con Entel Perú. El cierre de la operación está sujeto a las autorizaciones regulatorias correspondientes.

- **Aumento del canon por cobertura**
  A través de la Resolución Ministerial N 364-2023-MTC/01.03, publicada el 31 de marzo, el MTC propuso aumentar de 40% a 60% el porcentaje del pago, por uso del espectro que los operadores de telecomunicaciones pueden destinar a inversiones en infraestructura en las zonas rurales de Perú. Previamente, el MTC presentó el documento "Innovar para conectar: estrategias y medidas de regulación inteligente para reducir la brecha digital", que propone políticas públicas para fomentar el despliegue de infraestructura, actualizar tecnologías y expandir los servicios de internet móvil en el territorio nacional, principalmente en áreas rurales o de interés social.

- **Nueva ley peruana para reducir la brecha digital**
  Publicada a fines de junio de 2023, la Ley 31.809 apunta a cerrar la brecha digital en los servicios de telecomunicaciones de Perú y facilitar su despliegue en zonas rurales y de interés social. La normativa está centrada en cinco medidas para incentivar la instalación de redes de banda ancha fijas y móviles:

  - La obligación de hacer un análisis de impacto regulatorio ex ante para toda normativa que busque regular el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones de banda ancha.
  - Una revisión integral por parte de Osiptel del marco regulatorio vigente, con foco en la simplificación.
  - La creación de una ventanilla única digital para procedimientos de gobierno.
  - Identificación por parte del MTC de las zonas rurales y de interés social para el despliegue de infraestructura, y las condiciones técnicas y económicas para el despliegue de redes de transporte y acceso.
  - Modificación de la normativa sobre velocidad mínima garantizada: la obligación de 70% de velocidad mínima, así como la simetría y asimetría máximas entre la relación de carga y descarga, son aplicables a "las contrataciones de los servicios de internet de banda ancha que soporten redes de acceso a tecnología de nueva generación".

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

GRI 2-29

La Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de Entel (2023) entrega lineamientos para definir formas de interactuar bidireccionalmente con estos grupos, robustecer las capacidades de interacción de los diversos actores que se vinculan con la compañía e identificar los riesgos asociados. Es aplicable a todas las empresas de Entel y a sus proveedores, especialmente aquellos que se relacionan con terceros y comunidades. El área encargada de estas tareas en Chile es la Dirección de Grupos de Interés y Territorios, siendo el cargo de más alto rango responsable de su gestión la Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones. En Perú, es la Gerencia Legal, Regulatoria y de Relaciones Institucionales, cuyo gerente es el cargo más alto responsable.

Gobernanza de Relacionamiento con Grupos de Interés

COMITÉ DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Gte. Sost. y Comp Corp.	Gte. Experiencia de Clientes.
Gte. Regulación y Asuntos Corporativos.	Dir. de Sostenibilidad y Medio Ambiente.
Gte. De Relación con Inversionistas.	Dir. de Grupos de Interésy Territorio.
Gte. Divisional de Redes.	Dir. de Sost. e Impacto Social.
Gte. División Infraestructura.	Dir. Com. y Reputación Corp.

El comité es el encargado de establecer los lineamientos estratégicos del relacionamiento con los grupos de interés, debiendo aprobar la estrategia del plan de trabajo anual y las métricas asociadas, eligiendo a los colaboradores que tomarán el rol de embajadores y dando cuenta al Gerente General de los principales avances. Además, debe apoyar en el desarrollo de los proyectos establecidos, identificando contingencias, riesgos y oportunidades.

EMBAJADORES DEL VÍNCULO

Directora de Grupos de Interés y Territorios.

Director de Asuntos Públicos.

Equipo de colaboradores de distintas áreas de la compañía, quienes diseñan e implementan las propuestas y programas que permiten concretar un vínculo con los grupos de interés, gestionando los planes de acción definidos

DIRECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y TERRITORIOS

Corresponde a la dirección que actuará como apoyo permanente al Comité de Grupos de Interés, a los Embajadores del Vínculo y a la compañía en general en el diseño, implementación, seguimiento, evaluación y proceso de mejora continua de la política.

Relacionamiento, quejas y reclamos

Tanto en Chile como en Perú, Entel cuenta con un canal de relacionamiento y denuncias abierto al público general.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Metodología, definición y priorización de grupos de interés

Para una gestión efectiva de nuestros grupos de interés, hemos desarrollado una metodología que nos permite priorizarlos en una matriz, a partir de los niveles de interés e influencia que tengan respecto de la operación de la compañía, y viceversa, definiendo así su rol y relevancia.

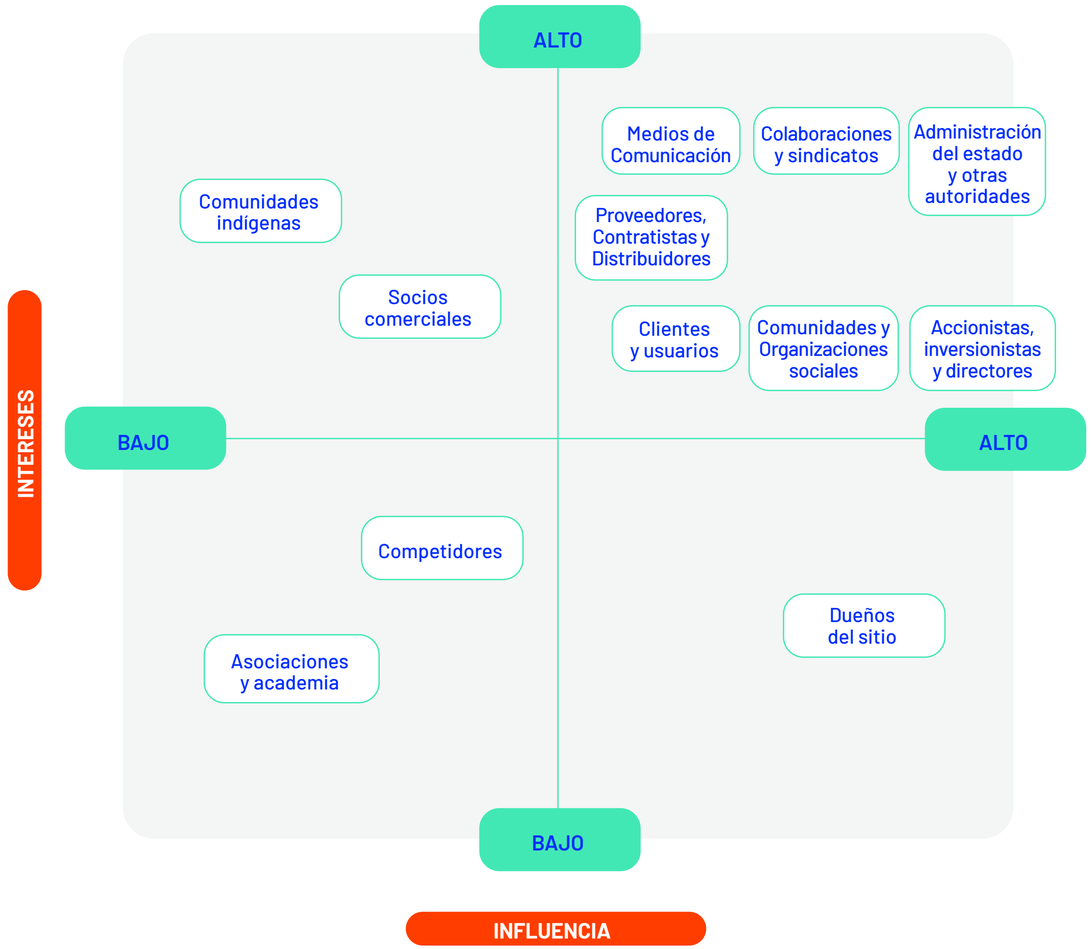
Los criterios que Entel considera en su proceso de identificación y priorización de sus grupos de interés son los siguientes:

- Grupos que interactúan con Entel, o que se ven afectados de manera directa o indirecta por las operaciones de Entel.
- Grupos que tienen una influencia positivo o negativo en la capacidad de operación de Entel.

Adicionalmente, realizamos un análisis para determinar la predisposición de los grupos de interés para vincularse con la marca. Definiendo si tienen una actitud favorable, neutral o desfavorable.

Debido a que el análisis y la matriz de riesgo no es estática, por la naturaleza dinámica de los vínculos e intereses, nuestra priorización de riesgos y oportunidades es sometida a revisión semestral. Esta revisión semestral considera análisis de riegos y oportunidades asociados a cada grupo, revisión y ajuste de los grupos prioritarios y validación por medio de consultas a equipos claves de la compañía

Matriz Grupos de Interés Entel vigente a diciembre 2023



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

A su vez, para asegurarnos de que nuestros diferentes grupos de interés posean la capacidad necesaria para interactuar eficazmente con nosotros, Entel ha desarrollado y adoptado una serie de guías y políticas. Estas herramientas no solo establecen cómo nos relacionamos con estos grupos, sino que también definen las expectativas que la empresa tiene respecto a los estándares que deben cumplir:

Colaboradores

Para garantizar que nuestros colaboradores se relacionen de manera efectiva con la empresa, Entel implementa políticas de capacitación y establece directrices claras. Entre estas, destacan:

- **Código de Ética:** Este documento es esencial para orientar la conducta de nuestros colaboradores, acompañado de un Manual de Aplicación que proporciona pautas detalladas para su implementación.

Más información

Directores

- **Manual de Gobiernos Corporativos:** Este manual de Gobiernos Corporativos es una guía fundamental para los directores, asegurando que comprendan y apliquen las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.

Más información

Proveedores

- **Código de Conducta:** Con el objetivo de establecer una relación sólida y transparente con nuestros proveedores, hemos desarrollado un Código que detalla los términos, condiciones y objetivos de esta colaboración. Este Código es un recurso clave para capacitarlos y asegurar que cumplan con nuestras expectativas de interacción.

Más información

Clientes

Canales en donde se les capacita en diversos temas.

- **Servicio de atención a clientes:** página web, tiendas, autoatención, soluciones a empresas, etc.

Más información

Estas directrices y políticas son fundamentales para asegurar que todos los grupos de interés entiendan y estén capacitados para interactuar de manera eficiente y alineada con los valores y objetivos de Entel.

Fortalecimiento de Capacidades

El fortalecimiento de las capacidades de los grupos de interés implica mejorar las habilidades, estructuras, procesos y recursos de los actores claves para facilitar el relacionamiento con Entel. Para avanzar en este plano, hemos redefinido un modelo con fases de vinculación y actividades de construcción de capacidades.

Fase	Actividades de construcción de capacidades

Análisis de la situación	• Análisis de capacidades y brechas:
	  • Recolección de datos: información del contexto y de los grupos de interés relevantes
	  • Evaluación de capacidades actuales: análisis de las habilidades, conocimientos y recursos existentes de los grupos de interés.
	  • Identificación de brechas de capacidad: detecta las diferencias entre las capacidades actuales y las necesarias para alcanzar los objetivos del proyecto.
	• Identificamos interesados locales y nacionales que podrían apoyar actividades de desarrollo de capacidades.
	• Mapeo estrategias existentes de desarrollo de capacidades e integración los objetivos relacionados con las iniciativas existentes, en lugar de crear programas independientes de desarrollo de capacidades.

Estrategia de Construcción de capacidades	• Desarrollo del plan de construcción de capacidades que resuma los resultados de la evaluación de capacidades y liste todas las prioridades identificadas.
Implementación del plan de desarrollo de capacidades	• Implementación plan de desarrollo de capacidades. • Seguimiento de la implementación del plan de desarrollo de capacidades e informes sobre el progreso.
Evaluación y Monitoreo	• Evaluación de los aprendizajes del desarrollo de capacidades • Indicadores de medición del progreso en el desarrollo de capacidades.

"Road Shows" para Compartir Mejores Prácticas

Entel continuamente comparte sus mejores prácticas entre los países y áreas. Esto se lleva a cabo de manera informal a través de reuniones spot cuando un área quiere aprender de algún proceso de otra área, entrevistas o reuniones ampliadas, según lo requiera la ocasión. De manera formal se establece un cronograma en donde los ejecutivos visitan diferentes unidades operativas para presentar los avances de la empresa, las mejores prácticas que han aplicado otras tiendas en el manejo de grupos de interés o áreas, a través de demostraciones prácticas o estudios de casos. Además, en Entel se fomenta el intercambio de ideas entre diferentes equipos y el diálogo para entender los diferentes desafíos de cada unidad operativa.

Más información | Manual de Aplicación

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Proyectos destacados con grupos de interés



Algunos de los programas de desarrollo de capacidades que se trabajan mediante nuestra Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés:

- Programas de concientización ambiental para colaboradores.
- Programas de formación técnica y desarrollo profesional a colaboradores.
- Capacitación en el uso de plataformas digitales a proveedores para la gestión eficiente de la cadena de suministro.
- Desarrollo de sistemas de reporte para cumplir con regulaciones.
- Programas de sensibilización y capacitación en tecnología para la comunidad.
- Colaboración con socios estratégicos a través de talleres para desarrollar mejores prácticas de colaboración y ética empresarial.
- Fortalecimiento de relaciones a través de la comunicación regular y feedback con proveedores.
- Establecer un diálogo regular para comprender mejor las expectativas regulatorias y asesorar en los cambios regulatorios relacionados con las empresas de telecomunicaciones.
- Envío de informes detallados sobre rendimiento y estrategia empresarial.
- Programas de intercambio de conocimientos y expertos con instituciones académicas.



Caso de éxito: Recambio tecnológico por el apagado 2G

El proyecto de apagado de la red 2G es un destacado ejemplo de éxito reciente. Esta iniciativa surgió como respuesta a la obsolescencia de de esta tecnología, impulsada por el avance constante en el campo de las telecomunicaciones y la telefonía móvil. El objetivo principal ha sido mejorar progresivamente el servicio y proceder con el apagado gradual de la red 2G, garantizando que ningún usuario quedara marginado. Al evaluar inicialmente esta transición, se descubrió que un significativo número de personas aún dependía de la red 2G, incluyendo a individuos con menor familiaridad digital. Entre ellos, se encontraban usuarios de teléfonos de teclas grandes, modelos con tapa, y dispositivos más sencillos, siendo los adultos mayores el grupo más afectado.

Para abordar esta situación, se implementó una estrategia integral basada en tres pilares fundamentales:

Compromiso Ambiental: El reemplazo de la red 2G fomenta un uso más eficiente de la energía, acompañado de iniciativas para reciclar los equipos obsoletos.

Red Más Eficiente: Se busca modernizar la infraestructura de red para ofrecer una experiencia de navegación superior a los usuarios.

Plan de Recambio de Equipos: Con el fin de facilitar la transición tecnológica para todos, se desarrolló un programa de apoyo y capacitación destinado a actualizar los dispositivos móviles de los usuarios de la red 2G.

Estas medidas aseguran una transición tecnológica inclusiva y sostenible, manteniendo el compromiso de no dejar a nadie atrás.

Para más información accede a los siguientes links:

Más información

Más información

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Procedimiento para manejar los riesgos del relacionamiento con los grupos de interés

Junto con el trabajo realizado de actualización de la identificación de los grupos de interés prioritarios y definición del plan anual de interacción bidireccional con cada uno de ellos, trabajamos en avanzar en el desarrollo de sus capacidades para participar activamente en este modelo de relacionamiento. Paralelamente, hemos realizado un exhaustivo levantamiento de los riesgos más relevantes para la empresa, los cuales, en su mayoría, están intrínsecamente relacionados con estos grupos de interés.

Este proceso está claramente delineado en la Política General de Control y Gestión de Riesgos de Entel y sus filiales. Dicha política, alineada con el Manual de Gobiernos Corporativos y la normativa N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero, establece un marco estructurado para la identificación, control y gestión oportuna de los riesgos que pueden impactar tanto en los planes y grupos de interés prioritarios de la compañía como en sus operaciones.

Dentro de la gestión de riesgo la empresa ha establecido niveles de riesgos. Teniendo tres niveles:

- Macro Riesgo Empresarial (MRE)
- Táctico
- Operativo

Los últimos dos niveles son gestionados por las gerencias en virtud de los grupos de interés relevantes. Cada Gerencia tiene objetivos claves definidos para medir la gestión de riesgos.

Metodología y priorización de grupos de interes

Implementación de la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés:

Ejecución

Proceso de categorización de los grupos de interés prioritarios e identificación de los de mayor prioridad:

En 2023 se trabajó en una Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, aplicable a todas las áreas y estamentos de la organización. Los pasos que definen el proceso de identificación y definición de grupos de interés crítico de Entel son:

Diagnóstico General

1. Análisis e Identificación de grupos de interés:

- Análisis de documentos, visitas a terreno, realización de entrevistas, focus groups y encuestas para comprender a la empresa y sus grupos de interés.
- Enumeración de los posibles grupos de interés, incluyendo clientes (y los diferentes tipos de clientes), usuarios, socios comerciales, medio ambiente, proveedores, contratistas, distribuidores, colaboradores y sindicatos, reguladores, competidores, comunidades, organizaciones sociales, accionistas, inversores, directores, medios de comunicación, asociaciones gremiales y la academia.
- Desarrollo de benchmark para contrastar con competidores e industria, extrayendo buenas prácticas y analizando cómo estamos en nuestra gestión de grupos de interés en comparación con la industria.

2. Journey por grupos de interés:

- Análisis de acciones, interacciones y dependencias:
  - El tipo de relación que se tiene con los grupos de interés: contractuales, regulatorias, colaborativas, de competencia, laborales, de inversión, de negociación, comunitarias, reputacionales, etc.
  - La frecuencia y forma de las interacciones con cada grupo.
  - La dependencia de Entel respecto a cada grupo y viceversa.
  - A partir de los datos obtenidos en cada encuentro, extraer y analizar los datos como forma de ir mejorando el journey y comunicación con nuestros grupos de interés.
  - La naturaleza de la relación con cada grupo de interés: contractual, regulatoria, colaborativa, competitiva, laboral, inversora, negociadora, comunitaria, reputacional, etc.
  - La frecuencia y modalidad de las interacciones con cada grupo.
  - La dependencia mutua entre Entel y cada grupo de interés.
  - Análisis de la información recogida en cada punto de contacto para mejorar continuamente el recorrido y la comunicación con nuestros grupos de interés.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. **Gobierno e integridad**
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación transparente y relacionamiento con grupos de interés

Canales de relacionamiento y comunicaciones con nuestros grupos de interés

Grupos de Interés	Temas materiales prioritarios para el grupo de interés	Principales canales de relacionamiento y comunicación con grupos de interés	Unidad a cargo del relacionamiento
Clientes y usuarios	• Innovación y digitalización de la economía • Protección y tratamiento de datos personales • Uso responsable de productos y servicios • Ética y responsabilidad corporativa	• Servicio de atención a clientes • Tiendas • Atención web • Sitio web • Redes sociales • Memoria integrada • Medios de comunicación • Publicidad y campañas de marketing	Comunicaciones Corporativas, Marketing y Experiencia de Clientes. Todos nuestros clientes y usuarios pueden ingresar un reclamo 24/7 llamando al 105.
Vicepresidencia de Personas Corporativa	• Expansión y adaptación de la red • Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado • Innovación y digitalización de la economía • Desarrollo de habilidades digitales	• Vicepresidencia de Personas Corporativas • Reuniones de equipo • Reuniones de jefatura • Sindicatos • Comunicaciones internas • Memoria Integrada	Vicepresidencia de Personas Corporativa
Accionistas, inversionistas y directores	• Adaptación del negocio a /en un entorno digital acelerado • Gestión ambiental y eficiencia energética • Innovación y digitalización de la economía • Expansión y adaptación de la red	• Memoria integrada • Reuniones • Junta de Accionistas • Entrega de información específica según requerimientos • Conferencias • Página web	Relación con Inversionistas ir@entel.cl
Proveedores, contratistas y distribuidores	• Innovación y digitalización de la economía • Expansión y adaptación de la red • Protección y tratamiento de datos personales • Seguridad de la información y ciberseguridad	• Contacto permanente desde el área de Proveedores • Reuniones de trabajo	Compras (gestión de proveedores) y transversal a distintas áreas del negocio. Más información proveedores
Comunidades y medioambiente	• Desarrollo de habilidades digitales • Protección y tratamiento de datos personales • Expansión y adaptación de la red • Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado	• Mesas de trabajo • Visitas en terreno • Reuniones específicas según requerimientos de información • Sitio web • Redes Sociales • Medios de comunicación • Publicidad y campañas de marketing	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones y transversal a distintas áreas del negocio. Sostenibilidad@entel.cl
Administración del Estado y otras autoridades	• Expansión y adaptación de la red • Protección y tratamiento de datos personales • Seguridad de la información y ciberseguridad • Ética y Responsabilidad Corporativa	• Reuniones periódicas a partir de requerimientos • Mesas de trabajo • Envío de información según normativa • Memoria integrada • Visitas en terreno • Alianzas estratégicas • Sitio web • Redes sociales	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas del negocio Soperacional@entel.cl
Medios de comunicación	• Protección y tratamiento de datos personales • Expansión y adaptación de la red • Seguridad de la Información y Ciberseguridad • Diversidad e inclusión en el trabajo • Desarrollo de habilidades digitales	Comunicación directa desde Comunicaciones Corporativas y comunicaciones de la compañía.	Comunicaciones Corporativas y Marketing
Asociaciones y academia	• Protección y tratamiento de datos personales • Expansión y adaptación de la red • Seguridad de la Información y Ciberseguridad • Diversidad e inclusión en el trabajo • Desarrollo de habilidades digitales	• Mesas de trabajo • Alianzas y proyectos en conjunto • Reuniones	Transversal a distintas áreas del negocio

Además, todos nuestros grupos de interés pueden hacer denuncias y consultas en nuestro Canal de Denuncias y Consultas. Más información También puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Participación gremial

Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa

GRI 2-28, 3-3, 415-1

Buscando colaborar a que el marco legal sea un habilitante de la modernización de las telecomunicaciones y la ampliación de la conectividad, Entel trabaja junto a gremios, autoridades, empresas, universidades, centros de estudios y demás instancias donde pueda aportar su visión y experiencia. Esta participación se centra sobre todo en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, la protección de la información privada de sus clientes y el impulso de la tecnología 5G.

En 2023, los aportes y pagos de membresías a las entidades con las que Entel se relaciona fue de CLP 279.194.453 en Chile y CLP 59.812.632 en Perú. En tanto, las contribuciones en dinero realizadas a instituciones de caridad ascendieron a CLP 433.128.000, por concepto de donaciones y CLP 624.813.000 en otras actividades de valor distribuido. Estas dos últimas son reguladas por la Política de Donaciones y su procedimiento, que forman parte del Modelo de Prevención de Delitos. Adicionalmente, la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos de la compañía identifica las donaciones como un posible mecanismo de soborno, por lo que establece normas y procedimientos para asegurar que se materialicen en el marco de la ley. Entel no hace contribuciones a partidos políticos, en consecuencia, no hubo aportes a instituciones de este tipo durante el ejercicio, ni gastos o pagos a agencias de intermediación público-privada o lobby.

En 2023 la empresa se relacionó con las siguientes entidades:

CHILE

- Fundación Prohumana
- Unión Social de Empresarios, Ejecutivos y Emprendedores Cristianos (USEC)
- Pacto Global
- ACCIÓN Empresas
- Fundación Generación Empresarial
- Chile Transparente
- Acceso TV A.G.
- Global System for Mobile Communication Association (GSMA)
- Chile Telcos (Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G.)
- Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)
- Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)
- Centro de Estudio del Desarrollo
- Centro de Estudios Públicos
- Congreso del Futuro
- Fundación Libertad y Desarrollo
- Fundación País Digital
- SOFOFA
- Pride Connection
- Red + Activa
- ICARE (Instituto Chileno de Administración Nacional de Empresas)

PERÚ

- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham)
- Cámara de Comercio de Lima
- GSMA
- Red de Empresas Perú Sostenible
- Red de Empresas y Discapacidad
- Pride Connection Perú



04

Innovación y adaptación



4.1. Transformación de la industria y nuevos desafíos
4.2. Modelo de innovación
4.3. Gestión de datos y seguridad de la información
4.4. Continuidad de negocio

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación de la industria y nuevos desafíos

TEMA MATERIAL

La innovación es un pilar estratégico para la compañía, especialmente en un entorno altamente complejo como el actual. Por un lado, le permite visualizar los nuevos desafíos que enfrentan las personas y empresas para responder con una oferta de productos y servicios transformadores, novedosos y sostenibles, que produzcan impactos positivos en el bienestar y progreso de sus clientes. Por otro, es una herramienta crucial de adaptación a un entorno de transformación digital cada vez más acelerado.

La constante evolución de la tecnología lleva a que cada año ganen protagonismo nuevas innovaciones que cambian la manera en que vivimos, abriendo también nuevas oportunidades de negocio y mejoras en los procesos industriales. 2023 fue el año en que la inteligencia artificial (IA) generativa hizo su entrada triunfal en la cotidianeidad de las personas y sin duda seguirá jugando un rol importante. Su impacto ha sido profundo en las empresas, al transformarse en una pieza clave para dar poder relacionarnos con la inmensa cantidad de datos que hoy es posible recopilar a través de una interface más amigable. El 70% de las empresas chilenas ya la está utilizando en sus negocios y su mercado mundial alcanzará los USD 1,3 billones (millones de millones) en 2032, según proyecciones de Bloomberg Intelligence.[2]

Pero, según anticipan analistas, la principal tendencia tecnológica de 2024 será otra: la convergencia del internet de las cosas (IoT por sus siglas en inglés) con la quinta generación de tecnología celular y la computación en la nube. El IoT se refiere a la interconexión de dispositivos físicos a internet, algo que ya está bastante extendido en una amplia gama de aplicaciones, como la monitorización de hogares, la gestión de energía y la logística. De hecho, se calcula que hay más de 3.600 millones de aparatos conectados a internet. Con la llegada de la red 5G y la masificación de nuevos dispositivos de sensorización, se espera que esta cifra crezca en forma explosiva, lo mismo que el tráfico de datos y la capacidad de almacenarlos en la nube[3]. Esta confluencia va a crear un sinnúmero de nuevas oportunidades.

Las múltiples caras del IoT

El sector de la salud es uno de los ámbitos que la internet de las cosas está revolucionando. Se anticipa que el mercado de dispositivos de salud habilitados con IoT crezca de USD 267.000 millones en 2024 a USD 280.000 millones en 2028[4]. En este avance será clave el complemento de la computación en el borde (edge computing), paradigma de computa-

1.- Comunidad Empresas Entel (agosto de 2023). Inteligencia artificial para los negocios: ejemplos de aplicaciones. Disponible en:

2.- Agenda País (26 de diciembre de 2023). Las tendencias tecnológicas que marcarán el 2024. Disponible en:

3.- Comunidad Empresas Entel (mayo 2023). Las principales tendencias del Internet de las Cosas. Disponible en:

4.- Joosten, David (42 de enero de 2024). 2024 Predictions: The Trends that Will Shape the Industry in the Coming Year. Forbes. Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



ción distribuida que acerca el almacenamiento de datos a la ubicación donde estos se necesitan, para acortar los tiempos de respuesta y ahorrar ancho de banda. Ya estamos viendo los resultados de esta convergencia en parches cutáneos que monitorean parámetros médicos e incluso implantes capaces de leer señales neurológicas que potencialmente podrían ayudar a personas con parálisis a recuperar el control de sus cuerpos.

Potenciada por la inteligencia artificial, la combinación de 5G e IoT se utiliza cada vez más para crear gemelos digitales: modelos virtuales que reflejan con exactitud un objeto físico, proceso o sistema. Permiten hacer simulaciones para estudiar el comportamiento del modelo digital y después adaptar las soluciones al producto real. Su creación exige recopilar la mayor cantidad de datos posible sobre el objeto que se quiere replicar, de ahí que sean claves los dispositivos conectados a internet, el ancho de banda que provee 5G y la capacidad de procesamiento de la IA. Estos tres factores también resultan críticos para el desarrollo de vehículos autónomos, que deben ser capaces de interactuar con el entorno.

Asimismo, se proyectan rápidos crecimientos de estas tecnologías en ámbitos como las ciudades inteligentes, donde se están implementando sensores para registrar datos en tiempo real sobre diversas variables, como rutas a pie, uso compartido de autos, ocupación de edificios y flujo de aguas residuales.

Los anteriores son solo algunos casos de uso. Según McKinsey, para el año 2030 se estima en hasta USD 12.600.000 millones el valor capturado por los productos y servicios IoT[2].

Asociaciones en la nube

Otra tendencia tecnológica que marcará este y los próximos años, es la profundización de las alianzas entre compañías de telecomunicaciones y proveedores de servicios en la nube. Fortune Business Insights predice que el tamaño de este mercado alcanzará los USD 97.070.000 millones en 2030, impulsado por el trabajo remoto e híbrido y la demanda por mejores funcionalidades de red[3]. Estas alianzas ayudarán a las empresas telco a enfrentar la competencia de los desarrolladores de apps y proveedores de servicios OTT, que también han comenzado a proveer servicios de voz y datos a través de sus aplicativos. Pero primero deben resolver desafíos de interoperabilidad para ambientes multicloud y de estandarización en infraestructuras de nube híbrida, así como nuevas regulaciones sobre protección de datos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1.- BBC News (30 de enero de 2024). Cómo funciona Telepathy, el chip cerebral que Elon Musk asegura que se implantó en un humano (y qué dudas genera). **Disponible en:**
2.- McKinsey Alumni Center (sin fecha). The accelerating value of the Internet of Things. **Disponible en:**
3.- Fortune Business Insight (diciembre de 2023). Telecom cloud market. **Disponible en:**

Volver al índice

Transformación de la industria y nuevos desafíos

Impactos de la innovación tecnológica

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Las innovaciones derivadas de tecnologías como el IoT y la IA generativa no solo representan grandes oportunidades, sino también retos éticos y adaptativos que involucran temas como la privacidad, la seguridad y la autonomía personal. Es imprescindible abordarlos de manera adecuada para garantizar un desarrollo responsable y beneficioso de estos avances.

El desafío de la seguridad

En un mundo hiperconectado, con millones de procesos de todo tipo confiados a dispositivos autónomos, la seguridad informática y de red será uno de los mayores retos para las empresas, sobre todo en el sector de las tecnologías de la información. Forbes estima que en 2024 las compañías líderes IT van a priorizar las inversiones en infraestructura física y en ciberseguridad integral por sobre otros ítems[1]. En ese contexto, Gartner proyecta que el gasto mundial en seguridad y gestión de riesgos ascenderá a USD 215.000 millones este año, un 14,3% más que en 2023[2]. Este auge estará marcado nuevamente por las posibilidades de la inteligencia artificial generativa, que está ayudando a detectar riesgos y a responder a los ciberataques con mayor eficacia[3].

Reemplazo de la fuerza laboral

Otra preocupación relacionada con las nuevas tecnologías, especialmente con la IA generativa, es la eventual obsolescencia de millones de puestos de trabajo. Una encuesta de Resume Builder a 750 líderes de negocio que utilizan IA mostró que un 37% había reemplazado trabajadores por esta nueva tecnología en 2023[4]. Otros estudios son menos preocupantes. De acuerdo con el Asuntos Económicos de la ONU, la IA cambiará la forma en cómo trabajamos, sin gatillar un desempleo masivo. La clave será aprender a trabajar con las nuevas herramientas[5].

Exposición de la privacidad

El Informe de riesgos globales 2023 del World Economic Forum[6] señala que la proliferación de dispositivos que recopilan y procesan datos personales, podría constituir una amenaza a la privacidad de las personas si los países no establecen legislaciones integrales y coherentes. Por otro lado, las personas suelen consentir a esta recolección para un mejor aprovechamiento de un servicio o producto tecnológico, pero investigaciones advierten que los datos incluidos en un consentimiento particular pueden terminar revelando mucho más que lo previsto cuando se agregan a otros grupos de datos. Esto se conoce

1.- Joosten, David (24 de enero de 2024). 2024 Predictions.
2.- Gartner (28 de septiembre de 2023). Gartner Forecasts Global Security and Risk Management Spending to Grow 14% in 2024. Disponible en:
3.- Vodafone Business (10 de diciembre de 2023). 24 Tendencias de Tecnología y Negocios para 2024. Disponible en:
4.- Resume Builder (8 de noviembre de 2023). 1 in 3 Companies Will Replace Employees with AI in 2024. Disponible en:
5.- Joosten, David (24 de enero de 2024). 2024 Predictions. Disponible en:
6.- World Economic Forum (2023). The Global Risks Report 2023. Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice



como el efecto mosaico[2], un nuevo desafío para las empresas que gestionan bases de datos personales.

Grupos vulnerables al acoso

Aun cuando los menores de edad sean nativos digitales, muchas veces no son conscientes de los riesgos de la hiperconectividad. Según el Segundo Estudio de Aun cuando los menores de edad sean nativos digitales, muchas veces no son conscientes de los riesgos de la hiperconectividad. Según el Segundo Estudio de Percepciones de Jóvenes sobre Ciberacoso y Salud Mental, elaborado por Fundación Katy Summer y el Ministerio Secretaría General de Gobierno, el 52% de los jóvenes chilenos de entre 15 y 19 años ha sido acosado virtualmente al menos una vez en los últimos tres meses. En tanto, cifras del Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio del Interior (CSIRT) indican que el 80% de las víctimas de grooming son niñas menores de 14 años, mientras que una de cada cuatro conversaciones con extraños en internet termina en acoso sexual[2].

Las tecnologías y el cambio climático

Calcular la huella de carbono digital es crítico para implementar soluciones más sustentables. Los datos hasta ahora son mixtos. Si bien la computación en la nube es más eficiente que los servidores, se calcula que es responsable de entre un 2,5% y 3,7% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero, superando a los vuelos comerciales[4]. Por otro lado, se estima que, en dos años, la implementación de la tecnología 5G contribuye a ahorrar 40 millones de toneladas de CO2 en países de alto ingreso y 10 millones de tCO_2 en naciones emergentes al optimizar la eficiencia en el transporte, la manufactura, el consumo de energía y los edificios[5].

1.- World Economic Forum (2023). The Global Risks Report 2023. **Disponible en:**

2.- Rocher, Luc et al (2019). Estimating the success of reidentification in incomplete datasets using generative models. Nature Communications, 2019. **Disponible en:**

3.- CSIRT (4 de agosto de 2022). Ciberguía de mediación parental. **Disponible en:**

4.- Lavi, Hessam (abril de 2022). Measuring greenhouse gas emissions in data centers: the environmental impact of cloud computing. Climatiq. **Disponible en:**

5.- Zagdanski, Jakub y Castells, Pau (2023). Spectrum: the Climate Connection. GSMA. **Disponible en:**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación de la industria y nuevos desafíos

Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico

GRI 3-3

Entel asume con responsabilidad las oportunidades y riesgos que conllevan las nuevas tecnologías, buscando mantenerse relevante en el mercado digital, pero también abordando las preocupaciones éticas y sociales relacionadas. Con ese fin, implementa una serie de estrategias adaptativas:

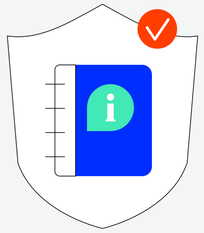
- **Innovación tecnológica:** Entel invierte constantemente en nuevas tecnologías como IA, Big Data y automatización para mejorar su eficiencia y competitividad, al mismo tiempo que desarrolla nuevos productos y servicios tecnológicos que contribuyen a que sus clientes puedan adaptarse al entorno cambiante.[1] Paralelamente, Entel se encuentra en la fase de exploración de integrar tecnologías de realidad extendida (XR), evaluando sus posibles funciones y beneficios.

- **Capacitación y desarrollo de habilidades:** La empresa despliega constantemente programas para capacitar a sus colaboradores en competencias digitales, tanto para permitir que participen en los nuevos desafíos corporativos, como para mejorar su empleabilidad.[2]

- **Seguridad y privacidad de datos:** Existen políticas internas estrictas para proteger la información de los clientes, colaboradores y proveedores, cumpliendo con las regulaciones y los más altos estándares de privacidad[3]. La nueva Estrategia de Sostenibilidad para el periodo 2024-2030 aborda la promoción de espacios digitales seguros, con foco en clientes, colaboradores, niños y adolescentes.

- **Sostenibilidad y responsabilidad ambiental:** Desde hace años Entel lleva a cabo iniciativas para minimizar el impacto ambiental y social de sus operaciones digitales. Estos programas fueron actualizados en la nueva Estrategia de Sostenibilidad[4].

- **Adaptación organizacional:** A través de la reestructuración de procesos, Entel busca ser una organización más ágil y flexible, atributos indispensables para el éxito en el mercado digital.[5]



Guía para una navegación segura

La preocupación por educar y crear conciencia sobre los riesgos cibernéticos motivó a Entel, Fundación País Digital y la CSIRT a elaborar en conjunto una guía para navegar por internet de manera segura, protegiendo la información en redes sociales y evitando delitos como estafas y grooming [1]. El documento fue difundido en febrero de 2023, en el Día Internacional de Internet Segura.

1.-

2.-

3.- Capítulo 1 Capítulo 6

4.- Capítulo 1 Capítulo 7

5.- Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Soluciones digitales de Entel con foco ASG

Elements

Eficiencia en recursos naturales

Cumplimiento normativo

Mide y monitorea el uso o calidad del agua, aire, clima y suelo a través de sensores, conectividad y plataforma, ayudando a optimizar procesos que tienen impactos ambientales, sociales y normativos de manera centralizada.

Crowds

Crowds

Herramienta de analítica avanzada y geointeligencia basada en datos telco anonimizados y agrupados para negocios y diseño de políticas públicas.

A

Ambiental

Onway

Huella de carbono

Solución de gestión de flotas que ofrece desde posicionamiento vehicular (GPS) hasta gestión de rutas y controles de la velocidad, frenado y estado del conductor a través de sensores. Reduce el consumo de combustible y las emisiones.

S

Social

Vision

Seguridad

Solución para compañías que necesitan monitorear procesos industriales. Emplea visión computacional para detectar y prevenir situaciones de riesgo de manera proactiva, brindando una capa de protección clave a los trabajadores y líneas productivas. También es utilizada para videovigilancia.

G

Gobernanza

1.- **Disponible en:**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Modelo de innovación

Para Entel, la innovación cumple dos grandes objetivos. El primero, en línea con su propuesta de valor, es promover la mejor experiencia de uso para mantener su liderazgo. El segundo es asegurar la transformación tecnológica y organizacional que exige el entorno, incorporando sistemas y tecnologías que potencien a las unidades de negocio con más autonomía, flexibilidad y agilidad. La empresa ha desarrollado un modelo de innovación que articula estrategias, procesos, cultura y capital humano en torno a estas metas.



Promotores del proceso de innovación de Entel

Gerencia de Planificación y Nuevos Negocios Corporativa	Vicepresidencia de CTIO	Vicepresidencia de Negocios Digitales
Área creada en 2023 para fortalecer el foco en los proyectos estratégicos, la innovación y la analítica avanzada con una perspectiva global para Chile y Perú. **Gerencia de Innovación Corporativa** Creada en 2011, durante el año reportado pasa a ser corporativa con la misión de que Entel sea un referente en tendencias tecnológicas innovadoras en los distintos mercados donde opera, a través del desarrollo de una oferta de valor transformadora, atractiva, novedosa, sostenible y situada en las fronteras de la tecnología y los negocios.	Se reconfiguró en 2023 para maximizar el desarrollo tecnológico de Entel dando soporte a sus negocios y garantizando la mejor experiencia a sus clientes. Algunas de sus funciones abarcan a Chile y Perú, como CIO y Ciberseguridad, con equipos locales en ambos países. **CIO** Unidad responsable de diseñar, desarrollar y mantener sistemas de información para Chile y Perú.	Siguiendo la huella de Ocean, esta vicepresidencia nació en 2023 para abrirse paso en el rubro tecnológico con la entrega de soluciones digitales que aplican inteligencia artificial y computación en la nube. También presta servicios TI tradicionales, pero ahora desvinculados de los data centers y para todos los segmentos de empresas. Se ha definido como estratégica para el crecimiento de la compañía. De cara al público, es conocida como Entel Digital.

Medición de la innovación		Medición del impacto financiero del gasto en I+D
Indicador interno de Madurez Digital • Se basa en una encuesta desarrollada por TM-Forum para medir el grado de digitalización de las empresas en diversas áreas. • Sus resultados se utilizan para alinear los focos de la Agenda Digital de la compañía con el fin de acelerar la captura de oportunidades vinculadas a los nuevos negocios digitales.	**Ranking Most Innovative Companies** • Encuesta que realiza ESE Business School Chile y MIC Business Consulting sobre la capacidad innovadora de las empresas en el país. • Requiere presentar información corporativa sobre prácticas de innovación que se evalúan anualmente.	**Se miden tres indicadores:** • Impacto en el crecimiento de ventas. • Impacto en el crecimiento y el margen del EBIT. • Ahorros en costos y gastos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Modelo de innovación

Interacción con el ecosistema de innovación

Para acelerar el desarrollo de nuevas soluciones a través de la transferencia de conocimiento y tecnología, la empresa se vincula con los principales actores del ecosistema de innovación nacional e internacional en diversas instancias.

Convenios académicos	**CENIA**	Entel Chile firmó un convenio de colaboración con el Centro Nacional de Inteligencia Artificial (CENIA), al que hace aportes pecuniarios y no pecuniarios. El centro está compuesto por académicos y desarrolladores de diversas universidades que trabajan en proyectos de investigación y desarrollo en el ámbito de la IA.
	Cátedra de Transformación Digital Sostenible	Por segundo año, se desarrolló esta cátedra que Entel imparte con la Ponti-ficia Universidad Católica de Chile, para la cual se comprometieron fondos anuales. La iniciativa busca crear y difundir conocimiento con perspectiva ecosistémica e interdisciplinaria.
Alianzas con la industria	**GSMA**	Entel forma parte de la principal asociación de la industria móvil, representante de más de 750 operadores y 400 compañías de todo el mundo, incluidos fabricantes de teléfonos, desarrolladores de software y proveedores de internet. A través de esta asociación, Entel interactúa con diferentes grupos que trabajan temas como nuevos estándares de conectividad, tecnologías emergentes e impactos sociales y ambientales de la industria, entre otros.
	Vodafone	Entel es miembro del círculo global de partner markets del grupo Vodafo-ne, telco líder en Europa y África. Esta alianza le permite acceder a valiosos programas de consultoría y acompañamiento en aspectos de estrategia comercial y tecnológica, tales como la implementación de la red 5G o la aproximación digital y sostenible al cliente, entre otros.
	OutSystems	En 2023, la empresa firmó un acuerdo con OutSystems para fomentar el uso de herramientas Low Code en Chile y Perú. Además, Entel será dueño de los derechos de propiedad intelectual de las aplicaciones que desarrolle con el software de OutSystems.
Desafíos de innovación	**Inventing the Future**	En febrero concluyó la tercera edición del concurso impulsado por Entel y ChileGlobal Ventures, para empresas emergentes con soluciones innovado-ras para necesidades de los clientes de Entel. Fueron tres desafíos: gestión digital de solicitudes y reclamos (autoseguimiento y gestión de extremo a extremo); gestión digital de la devolución y cambio de productos; y auto-agendamiento del servicio técnico para hogar. Los seleccionados tienen la posibilidad de desarrollar un piloto con Entel.
	Socialab	Junto a esta consultora de innovación con impacto social, Entel explora nuevas soluciones tecnológicas a nivel internacional. El desafío en 2023 —levantado en conjunto con los equipos de Sostenibilidad, Innovación e Infraestructura de Poder y Clima de la empresa—, era la sensorización y monitoreo del consumo y comportamiento eléctrico efectivo de radios base de antenas móviles, para tomar acciones que permitan un uso óptimo de las fuentes. La exploración derivó en una solicitud de propuesta donde se incorporaron las startups y empresas tecnológicas detectadas.
	Programa StartUp	Iniciativa de Entel que ayuda a que emprendedores tecnológicos evolucio-nen digitalmente a través de un programa organizado con Microsoft Chile, consistente en la entrega créditos cloud, soporte especializado y participa-ción en eventos del ecosistema innovador, entre otros beneficios.
	Premios Avonni	Desde 2012, estos premios buscan visibilizar casos de éxito que estén creando valor mediante la innovación. Entel apoya especialmente la cate-goría de servicios digitales. En 2023 el concurso fue lanzado por primera vez en Perú de la mano de la empresa.
	EtMday Santiago	La compañía apoya y participa de este evento organizado por la Corpora-ción Emprende Tu Mente para conectar a empresas, inversionistas y men-tores en charlas y ruedas de contacto, entre otras actividades. La asistencia promedio es de 30.000 personas por ciclo.
	Made Inn Conce	Realizado en Concepción, Entel auspicia y participa en este ciclo de en-cuentros sobre innovación y emprendimiento para articular a actores del ecosistema innovador de la Región del Biobío.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Modelo de innovación



Open Gateway:
abiertos a la colaboración

La compañía inició un cambio relevante en su lógica de relacionamiento con el ecosistema tecnológico al unirse a la iniciativa global Open Gateway, lanzada por la GSMA en 2023. Se trata de un marco de trabajo común acordado entre los operadores de telecomunicaciones para facilitar que los desarrolladores de nuevas funcionalidades obtengan la información que necesitan sobre las redes móviles. Esto se da a través de puntos de acceso, las API[1] , que funcionan como puertas de entrada comunes a los datos sobre las capacidades de la red. Así, los desarrolladores ya no tendrán que compatibilizar sus códigos para trabajar con distintos proveedores de conectividad o en distintos países. Más de 30 operadores de todo el mundo ya se han unido. Para Entel, significa la posibilidad de habilitar una serie de nuevos servicios y vías de creación de valor. Para la industria, representa un cambio de paradigma en la forma en que se introducen nuevas aplicaciones móviles y servicios digitales al mercado. Su objetivo es mejorar las experiencias digitales en las redes 5G, beneficiando a los clientes, a la sociedad y a la economía.

Desarrollo de productos y servicios

La innovación enfocada en la experiencia de los clientes se desarrolla de dos formas:

- **Innovación incremental:** Busca mantener la oferta actual siempre relevante, explorando nuevas oportunidades de mejora. Se desarrolla sistemáticamente a través de programas corporativos transversales, que motivan a los colaboradores a desafiar los servicios, con el cliente siempre en el centro.
- **Innovación adyacente:** PPermite expandir las posibilidades tecnológicas creando nuevas experiencias y servicios, a través de la exploración de tendencias y tecnologías emergentes. Las adyacencias se abordan a nivel transversal, incentivando a las unidades de negocio a explorar potenciales nuevos negocios.

En el último proceso de reflexión estratégica Entel 2030, se establecieron compromisos sobre innovación adyacente que se plasman en planes anuales. La compañía mide su avance de forma semestral, junto con la revisión del resto de las iniciativas de innovación de cada mercado. En 2023, los desarrollos abarcaron una amplia gama de tecnologías.

Primera red comercial NarrowBand (NB)-IoT

En octubre, Entel liberó la primera red comercial NB-IoT de Chile, una tecnología de radio móvil perteneciente a las redes LPWA (Low-Power Wide-Area) que es clave para masificar el internet de las cosas. A diferencia de otras tecnologías celulares —diseñadas para conectar teléfonos inteligentes y similares—, la NB-IoT fue desarrollada para la conexión de dispositivos con necesidades específicas, como sensores que requieren baterías más autónomas y cobertura en zonas de difícil acceso. Estos atributos explican que haya sido adoptada en gran parte del mundo. Según la GSMA, hay 130 redes móviles de este tipo en 33 países, destacando su desarrollo en Estados Unidos, Europa y China, lo que asegura un amplio ecosistema de proveedores y posibilidades de escalamiento.[63]

Coberturas

7 veces más extensas

en 81 activos críticos con controles de acceso en Chile.

+5.900 sitios

en la red.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1.- AApplication programming interface o interfaz de programación de aplicaciones. Es una pieza de código que permite a diferentes aplicaciones comunicarse entre sí y compartir información y funcionalidades.

2.- **Más información en:**

Volver al índice

Modelo de innovación

Starter Kit IoT

Para impulsar las soluciones IoT en el país, Entel y la Universidad de Chile están codesarrollando conocimientos y herramientas relacionadas con la conectividad de dispositivos a internet. En 2023, esta iniciativa tuvo como fruto un kit basado en componentes Arduino para la habilitación sencilla de conectividad móvil amplia (LTE, 5G, NB-IoT) en prototipos y desarrollos de hardware. Además, se publicaron librerías de programación asociadas a este hardware, de modo de facilitar aún más la incorporación del kit a los flujos de trabajo del ecosistema tecnológico y emprendedor. El proyecto postuló a un concurso de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID).

Experiencia de realidad virtual Torre Entel

Aprovechando sinergias entre diversos equipos de la compañía, se desarrolló una experiencia inmersiva en realidad virtual con la Torre Entel como protagonista. Estrenada en el Investor Day 2023, cuenta la historia y las características del edificio icónico de Santiago, además de ofrecer una vista privilegiada desde su cima, normalmente inaccesible. Hoy se está probando en el proceso de bienvenida a los nuevos colaboradores de Chile y Perú. Más allá de su buena acogida, esta experiencia constituye uno de los primeros desarrollos propios de contenidos basados en tecnologías de realidad extendida, un medio cada vez más demandado por los clientes, por lo que los aprendizajes serán de gran valor en el futuro cercano.

Desarrollos adaptativos

Entel ha incorporado tecnologías emergentes como la IA y la analítica avanzada para optimizar sus procesos internos, con casos de uso que incluyen la eficiencia energética. En Perú, algunas estaciones apagan o encienden automáticamente las señales portadoras en función del tráfico de la red gracias a algoritmos que se calibran durante tres semanas. Otro ejemplo es al mantenimiento predictivo de antenas mediante algoritmos que analizan datos de distintas fuentes —radios base, alarmas, provisión de energía, etc.¬—, los correlacionan con patrones prestablecidos y de esa forma calculan la probabilidad de falla de cada estación. Eso les permite a los equipos en terreno priorizar sitios y definir sus rutas.

En 2023 hubo varios casos exitosos de uso de tecnologías emergentes para optimizar procesos.

Conectividad Inteligente

Este proyecto considera la creación de un gemelo digital de la red de Entel para la visualización de datos y la simulación de escenarios, como cantidades variables de dispositivos conectados o nuevas herramientas operando sobre la red. Esto facilitará tanto la introducción de nuevos productos y servicios digitales, como una gestión más eficiente de la infraestructura.

Operación E-commerce 3.0

Integrar las operaciones de comercio electrónico en Chile y Perú era uno de los objetivos estratégicos del proceso de unificación que se llevó a cabo en 2023, especialmente por la necesidad de flexibilizar cruces de inventarios y nuevas formas de aseguramiento de la disponibilidad de productos. Para ello se seleccionó a Omnix, una empresa chilena con múltiples soluciones de inteligencia artificial, entre ellas, una especial para optimizar procesos de logística e inventario, detectada gracias a la participación de Entel como aportante en el fondo CLIN de Venture Capital.

Q&A de contratos basado en IA Generativa

Durante el año, se trabajó en el desarrollo de una herramienta basada en grandes modelos de lenguaje (LLM) multimodales que permite procesar texto e imágenes —por ejemplo, inspecciones de antenas grabadas con drones— para facilitar la gestión de contratos en la compañía. Entre otros atributos, posee una interfaz tipo chatbot que hace validaciones y verificaciones de forma sencilla y eficiente. El proyecto también es una oportunidad para desarrollar competencias internas en procesamiento de grandes volúmenes de información, uno de los casos de uso de IA con más alto potencial.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Modelo de innovación

Promoción del ecosistema innovador interno

Programa Digital Flow

Este programa, lanzado en 2023, tiene tres objetivos: promover la adopción tecnológica en la compañía; difundir capacidades y conocimientos técnicos específicos; y desarrollar portafolios de ideas que utilicen tecnologías de interés para la empresa, mediante una competencia interna de iniciativas centradas en una tecnología determinada.

Su primera edición tuvo lugar en la Vicepresidencia de Negocios Digitales, con foco en las técnicas de automatización. Junto a UIPath —empresa de software que desarrolla plataformas para automatización— se realizaron varias sesiones de capacitación, para luego seleccionar las iniciativas, prototipar las más prometedoras y finalmente elegir a los ganadores.

Se efectuó una segunda versión en la Vicepresidencia CTIO, centrada en la inteligencia artificial, en la que se levantaron más de 70 ideas que fueron priorizadas para su exploración en 2024.

24 iniciativas
potenciales levantadas.

5 soluciones
prototipadas.

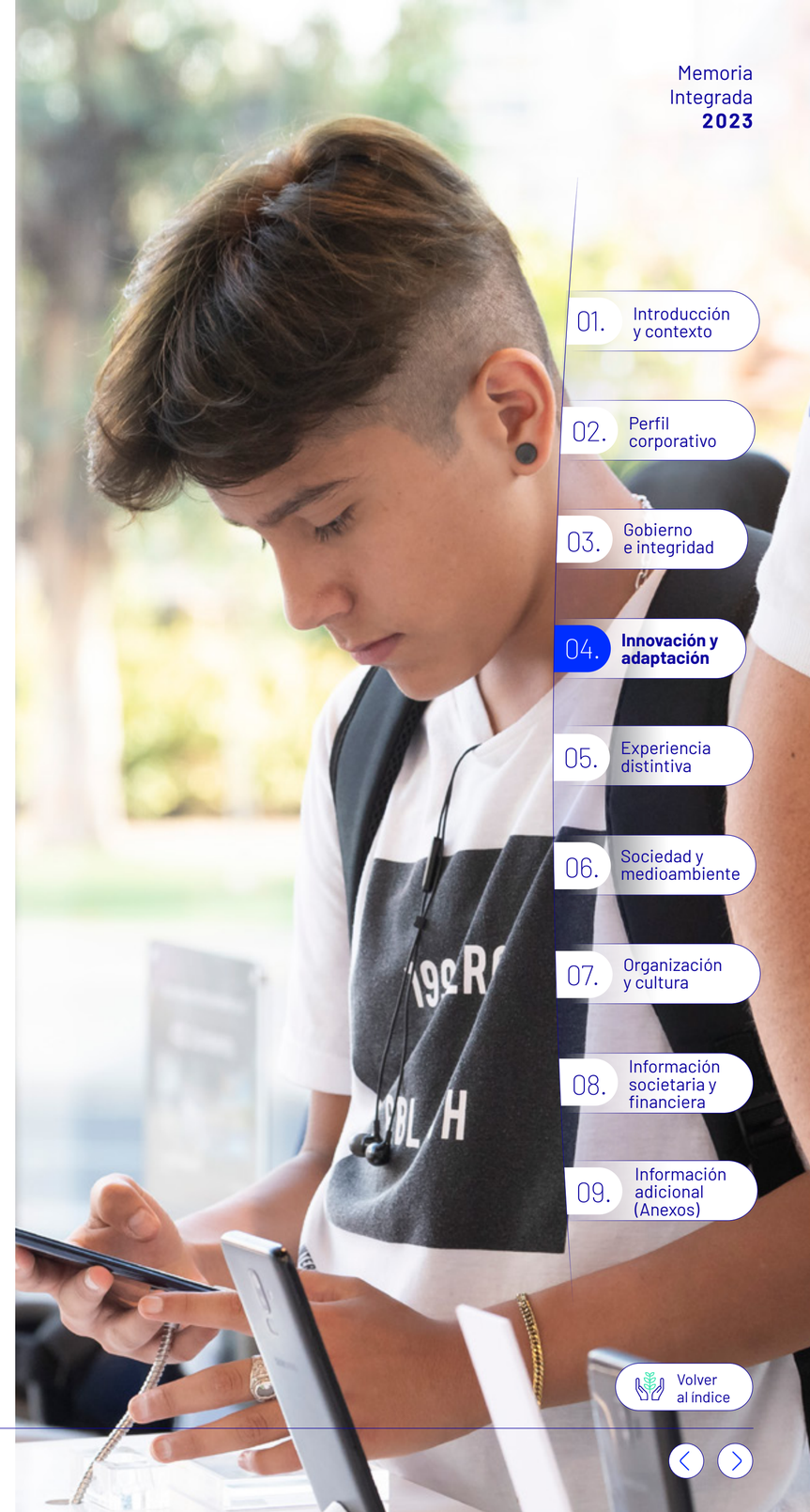
3 equipos
premiados.

Programa de Inteligencia Artificial

Frente a la velocidad y empuje que muestra el avance de la inteligencia artificial generativa, Entel inició un proceso de reflexión estratégica con la meta de definir un marco de acción concreto para esta herramienta. Las actividades efectuadas en 2023, incluyeron encuentros de líderes de equipos con actores incumbentes, sinergias con el programa Digital Flow y la validación de un sistema de gobernanza. Se espera seguir avanzando en 2024.

Lab Entel

Desde 2023,se destina un espacio del primer piso del edificio corporativo para el testeo y prototipado de iniciativas innovadoras internas, con el fin de acelerar la creación de nuevos desarrollos. En su primer año, alojó proyectos conjuntos de las unidades de negocio y la Gerencia de Innovación, tales como nuevas soluciones sobre plataforma SDWAN, una solución de apoyo a los ejecutivos (Simple) y la profundización de la propuesta de valor de Netsuite para los clientes empresas.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

TEMA MATERIAL

Hoy es posible recopilar y almacenar una cantidad inconmensurable de datos sobre personas, máquinas y sistemas que pueden ser procesados en tiempo real mediante algoritmos cada vez más complejos, para hacer análisis predictivos y tomar decisiones oportunas en beneficio de las organizaciones y sus grupos de interés. Por eso, los datos son actualmente un activo estratégico para las compañías y requieren una gobernanza transversal que involucre a todos los niveles.

Gobierno de datos

Entel se ha propuesto ser una empresa impulsada por datos, que crea valor a partir de la información, a la vez que garantiza el resguardo de la privacidad de sus clientes, colaboradores y proveedores. Para ello ha establecido una gobernanza que promueve la toma de decisiones sobre sus activos de datos en un marco de trabajo colaborativo que cumple las regulaciones y los lineamientos internos. En este esquema, la Gerencia de Analytics & Data Governance es la responsable de liderar la gestión de datos de extremo a extremo, facilitando su explotación responsable mediante el desarrollo del Programa de Gobierno de Datos en Chile y Perú.

Principales componentes del gobierno de datos

Política de Ownership	Publicada en 2023, establece los roles que tienen autoridad para tomar decisiones sobre el uso de datos estratégicos de Entel y en qué condiciones pueden hacerlo.
Política de Data Management	También desarrollada en 2023, entrega directrices y reglas para garantizar que los activos de datos de Entel se gestionen de forma coherente y adecuada.
Programa de Gobierno de Datos	Programa corporativo creado para reconocer los datos como un activo organizacional, generar habilitadores para su monetización, asignar responsabilidades sobre los datos, asegurar que sean gestionados de acuerdo con la legislación aplicable y las políticas internas, y promover una cultura del dato alineada con la estrategia de Entel. Abarca diversas iniciativas centradas en cuatro ámbitos: estrategia, organización, modelo de gobierno y gestión. En 2023 su estado de avance se presentó en cuatro sesiones del Comité Ejecutivo en Chile y en una en Perú.
Programa de Privacidad de Datos	Está compuesto por diversas iniciativas para fortalecer el resguardo de la privacidad de los datos personales, cumpliendo la normativa vigente e incorporando buenas prácticas del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) u otros estándares del sistema de gestión de la privacidad de ISO/IEC 27701. Estas iniciativas están integradas a la gestión corporativa de riesgos desde 2020 y abarcan a Chile y Perú.
Programa de Gestión del Cambio	Considera actividades de concientización y capacitación para garantizar que todos los niveles de la compañía adopten las buenas prácticas en esta materia.
Comité de Gerentes	Valida las estrategias asociadas al gobierno y privacidad de datos y revisa el estado de los programas relativos a esta materia.
Comité de Auditoría y Riesgos	Desde 2023, este comité del Directorio supervisa la gestión de los riesgos relacionados con la privacidad.
Comité de Data Privacy	Vela por el cumplimiento de la estrategia global de la compañía en materia de protección de datos personales y el seguimiento de los planes definidos, en línea con las regulaciones y las mejores prácticas del RGPD.
Comité de Gobierno de Datos Corporativo Chile-Perú	Creado en 2022, tiene como objetivos alinear la estrategia de negocio con la gobernanza de los datos, asignar líderes, revisar el progreso de las iniciativas de gobernanza de datos e impulsar el desarrollo y cumplimiento de estándares y mejores prácticas en este ámbito. En 2023 sesionó dos veces dentro de la Vicepresidencia B2C.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Privacidad de datos personales

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Entel revisa continuamente sus políticas y protocolos sobre protección de datos personales, cumpliendo estrictamente la regulación local y tomando como referencia el RGPD. Las principales políticas y protocolos en esta materia son:

- **Política de Privacidad de Clientes de Entel:** En Chile fue actualizada en 2022[1] y en Perú, en 2020[2]. Forma parte de los contratos de suscripción de los clientes.
- **Lineamientos de Ética Digital:** Incorporados en el Código de Ética de Entel, contiene los principios para un uso ético y responsable de las nuevas tecnologías relacionadas con datos e IA.
- **Política Interna de Protección de Datos:** Integrada a los procesos de gestión de riesgos y de cumplimiento, es aplicable a todos los trabajadores, proveedores y terceros que tengan alguna relación con el tratamiento de datos personales.
- **Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores de Entel:** Es aplicable a todos los proveedores de servicios de Entel y sus filiales que, en virtud de los servicios contratados, tengan acceso a activos de información de Entel. Regula las obligaciones que deben cumplir respecto a la conectividad a la red; al acceso, uso potencial y divulgación de la información de Entel y sus sistemas, y a la privacidad, protección y seguridad de los datos personales.

Además, en 2023 se incorporaron lineamientos de ética digital en el Código de Ética de Entel.

Todos estas políticas y principios se materializan en diversas acciones preventivas que lleva a cabo la empresa como parte del Programa de Privacidad de Datos, entre las que destacan:

- **Privacidad por diseño:** Los desarrollos tecnológicos asociados a datos son evaluados durante todo su ciclo de vida en relación al cumplimiento de un conjunto de exigencias orientadas a mitigar los riesgos de privacidad de los usuarios.
- **Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (DPIA, por sus siglas en inglés[4]):** Es un proceso de evaluación continua de los riesgos que implica el tratamiento de datos personales, tomando como base el proceso exigido por el más reciente RGPD.
- **Implementación de soluciones tecnológicas de clase mundial para el resguardo de la privacidad:** Entel destina un presupuesto y asigna un equipo de trabajo para ese fin. Entre las últimas soluciones implementadas están las que permiten gestionar cookies, consentimientos y los derechos ARCO.
- **Mesa de trabajo multidisciplinaria:** Equipo focalizado en la revisión de controles de seguridad y privacidad de datos en los procesos comerciales.
- **Auditorías:** ParPara evaluar la efectividad de las medidas de resguardo, se ejecuta un plan de auditorías aprobado por el Directorio que abarca la aplicación de la normativa local, de las buenas prácticas de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y del RGPD. Por otra parte, se realizan auditorías externas de recertificación en la norma ISO 27001 para la gestión de incidentes, incluyendo los relacionados con protección de datos personales.

En 2023, continuó el seguimiento a la auditoría interna iniciada en 2022. En materia de protección de datos, se participó en la auditoría AT205, evaluación independiente de controles, para cumplir los requerimientos de los clientes del segmento banca (uno de los aspectos revisados fue la privacidad de los proveedores). También se realizó la auditoría interna "Custodia y uso de información de clientes y corporativa" en Perú.

89% de los proveedores

críticos de negocio ha firmado la política de seguridad y privacidad de proveedores[3].

89% de los proyectos

tradicionales que utilizan datos personales provenientes de la gestión de la demanda, califican para realizar un DPIA

76% de la dotación

ya aprobó el curso de protección de datos personales, 70% en Chile y 81% en Perú.

830 colaboradores

de áreas críticas en el manejo de datos, participaron en capacitaciones y talleres en 2023.

1.660 horas

dedicadas en total a capacitaciones en privacidad y seguridad de la información en 2023.

100% de los colaboradores

de Entel en Chile y Perú tienen cláusulas de protección de datos en sus contratos o en anexos de contratos.

1.- Disponible en:
2.- Disponible en:
3.- En Perú no hay una política para proveedores sobre esta materia, pero el 70% de los contratos de los proveedores críticos incluye cláusulas de protección de datos.
4.- Data Protection Impact Assessment.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Gestión de los riesgos de privacidad

GRI 3-3, 418-1

La Subgerencia de Gobierno de Datos lidera la gestión y control de los riesgos de privacidad, definiendo e implementando las políticas, normas y estándares en este ámbito. También es responsable de controlar y mitigar los peligros, asistir a quienes realizan tratamiento de datos y formar a los colaboradores en la importancia de estos temas. Adicionalmente, hay un Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos que es parte del Modelo de Cumplimiento Normativo y de la gestión de riesgos de toda la compañía.

Entel está permanentemente mejorando sus procesos, anticipándose a las normativas y cambios en el entorno asociados a protección de la privacidad de datos.



Nuevas normativas en materia de protección de la privacidad

La Ley 19.628, promulgada en 1999, busca resguardar en Chile la privacidad de la información personal de los ciudadanos. Al cierre de este reporte, estaba próximo a ser promulgado un nuevo proyecto de ley sobre datos personales, basado en el RGDP, que eleva sustancialmente los estándares de protección vigentes. Las mayores innovaciones normativas son:

- Ajustes al concepto de dato personal y sensible, incluyendo datos de salud y biométricos.
- Nuevos deberes que debe cumplir toda entidad que trate datos personales, como limitarse a utilizar solo aquellos que resulten necesarios.
- Reforzamiento de los derechos de los titulares de los datos (personas naturales), que podrán ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad frente a todo aquel que trate sus datos personales, en cualquier momento y de manera gratuita.
- Creación de una Agencia de Protección de Datos que atenderá los reclamos de los titulares y podrá sancionar de oficio a quienes incumplan la ley. Además, se encargará del Registro Nacional de Cumplimiento y Sanciones, donde se individualizarán públicamente aquellos responsables del tratamiento que hayan adoptado modelos certificados de prevención y quienes hayan sido sancionados.
- Incremento de las infracciones a la nueva norma: las multas más altas serán de 20.000 UTM.

En Perú, la Ley 29.733 sobre Protección de Datos Personales data de 2011. Entre las principales obligaciones que les impone a los titulares de bancos de datos personales, están efectuar el tratamiento solo previo consentimiento del titular, guardar confidencialidad de los datos e inscribir los bancos en un registro nacional. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales es la encargada de hacer cumplir la ley. En agosto de 2023, esta entidad dio a conocer un proyecto de nuevo reglamento —el actual es de 2013—para recibir sugerencias. Al cierre de este reporte, se esperaba que estuviese listo en el primer trimestre de 2024. Las principales novedades que incorpora son:

- Obligación de designar un representante cuando el titular del banco de datos personales no se encuentre en territorio peruano.
- Regulación más detallada del tratamiento de los datos personales de menores.
- Obligación de notificar a la autoridad los incidentes de seguridad.
- Portabilidad de datos personales: el titular podrá solicitar la transferencia de sus datos a otra empresa.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Fuentes de información sobre los derechos de los clientes de Entel

Derecho	Chile	Perú
Conocer la naturaleza de la información recopilada y su uso	Información contenido en la Política de Privacidad de Clientes.[1]	Información contenida en la Política de Protección de Datos Personales para clientes.[2]
Consentimiento de suscripción	En cumplimiento con la normativa vigente, Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en todas las comunicaciones comerciales se indica cómo suspender las suscripciones	En los contratos de suscripción, se encuentra la solicitud de consentimiento para envío de publicidad.[3]
Decidir cómo se recopilan, utilizan, retienen y procesan los datos privados	Los clientes pueden reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos a través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel, llamando al número 105 o en el canal de denuncias, abierto a cualquier persona.	
Opción de exclusión	En el Centro de Privacidad está disponible un formulario para realizar solicitudes relacionadas con los derechos ARCO. Para la opción de exclusión, además se dispone de un formulario web expedito y fácil para suspender las comunicaciones comerciales. También existe información sobre el derecho de acceso en la Política de Privacidad.	A través del ejercicio de los derechos ARCO.[4]
Acceder a los datos en poder de la empresa		
Solicitar la corrección o elimi-nación de los propios datos		
Cesión de los datos personales a otros proveedores de servicios	En ambos países existe el proceso de portabilidad numérica, que le permite al cliente cambiar de proveedor de servicio telefónico móvil o fijo manteniendo su número, de acuerdo con la regulación vigente. [7]	
Tiempo que se conserva la información en los archivos corporativos	Según las regulaciones vigentes y las necesidades de la empresa para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, entre otros factores.	

Gestión de cookies

Cuando un usuario ingresa por primera vez a los sitios web de Entel Chile y Entel Perú, se despliega un aviso de texto que informa sobre la utilización de cookies y el tratamiento que se les da a los datos recopilados. Ambos sitios disponen de funcionalidad que permite al usuario administrar las cookies en cualquier momento, aceptándolas o rechazándolas al navegar por las páginas de Entel, sin afectar su desempeño. Junto con eso, en el sitio público están publicadas las políticas de cookies de cada país.[8]

1.- Disponible en:
2.- Disponible en:
3.- Disponible en:
4.- Disponible en:
5.- Disponible en:
6.- Disponible en:
7.- Más detalles para el caso de Chile en:
8.- Disponible para Chile en:
Disponible para Perú en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad

GRI 418-1

	Indicadores	Chile	Perú	Total
Violaciones de privacidad	Reclamos por violaciones de la privacidad del cliente recibidos por terceros y corroborados por la organización	0	1	1
	Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	0
	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	0%	0%	0%
	Número de clientes afectados	0	0	0
	Monto total de pérdidas monetarias o multas relativas a procedimientos legales asociados con la privacidad de datos del cliente	0	0	0
Uso de datos	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	10.381.000	2.100.000	12.481.000
	Porcentaje de los datos de los clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	100%	91%	96%
Solicitudes legales de datos	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	10.276[1]	19.032	31.308
	Número de usuarios cuya información fue solicitada	88.270[2]	23.880	112.150
	Porcentaje que dio lugar a la divulgación	97%	50%	73%

1.- Interceptaciones legales de comunicaciones.
2.- Número total de solicitudes de información.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Ciberseguridad

GRI 3-3

Pese a que muchas organizaciones en Chile ya han iniciado su proceso de transformación digital y fortalecimiento de la ciberseguridad, el país cayó diez puestos en el National Cyber Security Index (NCSI) de 2023[1]. SSe ubicó en el lugar 56 a nivel mundial y cuarto en la región —por debajo de Paraguay, Argentina y Perú—, lo que muestra una mayor vulnerabilidad ante ataques cibernéticos y fraudes en línea. de acuerdo con otras mediciones es uno de los países más afectados por el aumento del *phishing*, con tres veces más bloqueos de intentos que Chile.[2]

Para Entel, la ciberseguridad constituye una preocupación permanente, por lo que es uno de los ejes de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030. El foco en esta materia está puesto en mantener la continuidad operacional y proteger los datos de los clientes, colaboradores, proveedores y grupos más vulnerables a los riesgos cibernéticos, como los niños y las personas mayores.

Con ese fin, la Política Corporativa de Seguridad de la Información[3] incorpora los controles y buenas prácticas que recomiendan el Centro de Seguridad de Internet (CIS) y el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST). EEl documento, aplicable a todas las unidades de negocio, se actualiza una vez al año para incluir nuevos temas y las lecciones aprendidas[4]. Según sus lineamientos, todos los activos de información y los riesgos a los que están expuestos poseen un dueño responsable de asegurar que se encuentren debidamente inventariados y clasificados según su sensibilidad y criticidad. Además, todo proyecto que involucre activos de información, debe incorporar los requerimientos de desarrollo seguro desde su origen y cada miembro de la empresa está obligado a resguardar la información, alertando cuando detecte posibles riesgos de ciberseguridad.

Responsables y roles

La política se materializa en el Programa de Ciberseguridad de Entel, cuya implementación está a cargo de una estructura organizacional compuesta por varias entidades y roles:

Rol	Responsabilidades
Gerencia de Ciberseguridad	• Gestiona los temas relacionados con la seguridad de la información, con autoridad para implantar, controlar y autorizar desviaciones o excepciones que, por la naturaleza de su alcance, no apliquen.
Chief Information Security Officer (CISO)	• Responsable del programa de ciberseguridad. • Define y prioriza el presupuesto para ciberseguridad. • Coordina los Comités de Ciberseguridad. • Gestiona los riesgos de ciberseguridad e informarlos a la alta gerencia (Comité de Gerentes, Directorio y Comité de Riesgo). • Monitorea y detecta incidentes de ciberseguridad con impacto en la seguridad de la información, coordinando las respuestas.
Subgerencia de Operaciones SIOC	• Monitorea los eventos de seguridad de manera permanente. • Gestiona incidentes de seguridad. • Coordina con otras áreas de operaciones (NOC y SOC) la identificación y resolución de incidentes. • Analiza y determina soluciones a eventos de seguridad. • Retroalimenta al encargado de seguridad tecnológica con indicadores o casos de uso. • Establece procedimientos de administración de ciberamenazas, alimentados por canales de información confiables, como foros u otras fuentes, para definir medidas preventivas.
Subgerencia de Ingeniería de Seguridad	• Gestiona la seguridad tecnológica en la organización. • Define controles de seguridad, como el desarrollo seguro y los procesos higiénicos. • Realiza ejercicios de seguridad ofensiva (hackeos éticos, pentesting y otros). • Se asegura de que las gerencias de CIO, Redes y Operaciones ejecuten los procesos de control higiénico y que las desviaciones sean mitigadas. • Revisa la seguridad en todos los ambientes informáticos. • Asesora proyectos tecnológicos desde la perspectiva de la seguridad de la información y la ciberseguridad. • Selecciona y ajusta casos de uso para implementar en el monitoreo y la correlación de eventos de seguridad. • Define, gestiona, monitorea y valida los controles de acceso. • Monitorea los indicadores de riesgo de acceso. • Valida que la segregación de funciones definida por la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales se aplique correctamente en las aplicaciones críticas.

1.- INCSI (2023): Archived data from 01.09.2023. **Disponible en:**
2.- El Comercio (13 de agosto de 2023). Ciberseguridad: Perú es uno de los países más afectados por el phishing en el último año. **Disponible en:**
3.- **Disponible en:**
Adicionalmente, en la intranet de la empresa, están disponibles para los colaboradores todas las normativas asociadas a la política corporativa.
4.- Al cierre de este reporte, la última actualización de la política se había realizado en marzo de 2023 e incluyó la incorporación de dos nuevos tópicos: IA generativa y controles de configuración segura CIS.

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Rol	Responsabilidades
Subgerencia de Seguridad de la Información	• Gestiona el Programa de Seguridad de la Información de Entel. • Actualiza, difunde y garantiza el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información y las normativas asociadas. • Gestiona el riesgo de ciberseguridad de Entel. • Asegura la existencia de controles de seguridad adecuados para cumplir las leyes y las normas aplicables. • Gestiona la seguridad de terceros. • Gestiona a los expertos en ciberseguridad. • Gestiona la concientización y el entrenamiento en seguridad de la información.
Oficiales de seguridad de la información (BISO) Cada unidad de negocio asigna un BISO o gestores de seguridad, según corresponda	• Responsables del cumplimiento de las políticas, normas, estándares y prácticas de seguridad de la información y ciberseguridad al interior de la VP a la que pertenecen, promoviendo la cultura relacionada con esta materia. • Se aseguran de la oportuna ejecución de los controles de seguridad de información y la efectividad de los planes de acción. • Se aseguran del cumplimiento de la política, las normas y los estándares sobre seguridad de la información asociados con proveedores críticos. • Aprueban excepciones a la seguridad de la información con el Oficial de Seguridad. • Reportan incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad al interior de sus vicepresidencias.
Comité de Auditoría y Riesgos	• Supervisa la ciberseguridad en toda la compañía.
Comité Ejecutivo	• Recibe de la Gerencia de Ciberseguridad dos informes periódicos sobre el estado general de la seguridad informática en la empresa. En 2023 se realizaron dos de estas presentaciones en Chile y Perú.
Comité de Seguridad Técnico	• Con la participación de los BISO de gerencias técnicas, revisa quincenalmente los cambios de regulación, los avances del programa de ciberseguridad, tendencias, incidentes ocurridos, los planes de remediación, los indicadores de riesgo y las medidas para mitigarlos y el estado de los controles de seguridad en la operación tecnológica. Desde abril de 2023, Perú también cuenta con un comité técnico formal, que sesiona mensualmente. En Chile se realizaron 25 comités durante el año, con un promedio de asistencia de 29 personas, mientras que en Perú se efectuaron 11, con una asistencia promedio de 16 personas.
Comité de Seguridad de Negocio	• Con la participación de los BISO de gerencias orientadas al negocio, revisa mensualmente los mismos temas que aborda el comité técnico. Desde abril de 2023, Perú también tiene un comité formal de negocios, que sesiona cada mes. En Chile se realizaron 11 comités durante 2023, con un promedio de 25 asistentes, mientras que en Perú se efectuaron 12, con una asistencia promedio de 17 personas.

Integración binacional de las operaciones

En 2023 continuó profundizándose la integración de Entel Chile y Entel Perú en el ámbito de la ciberseguridad, lo que incluyó la homologación de procesos y conocimientos.

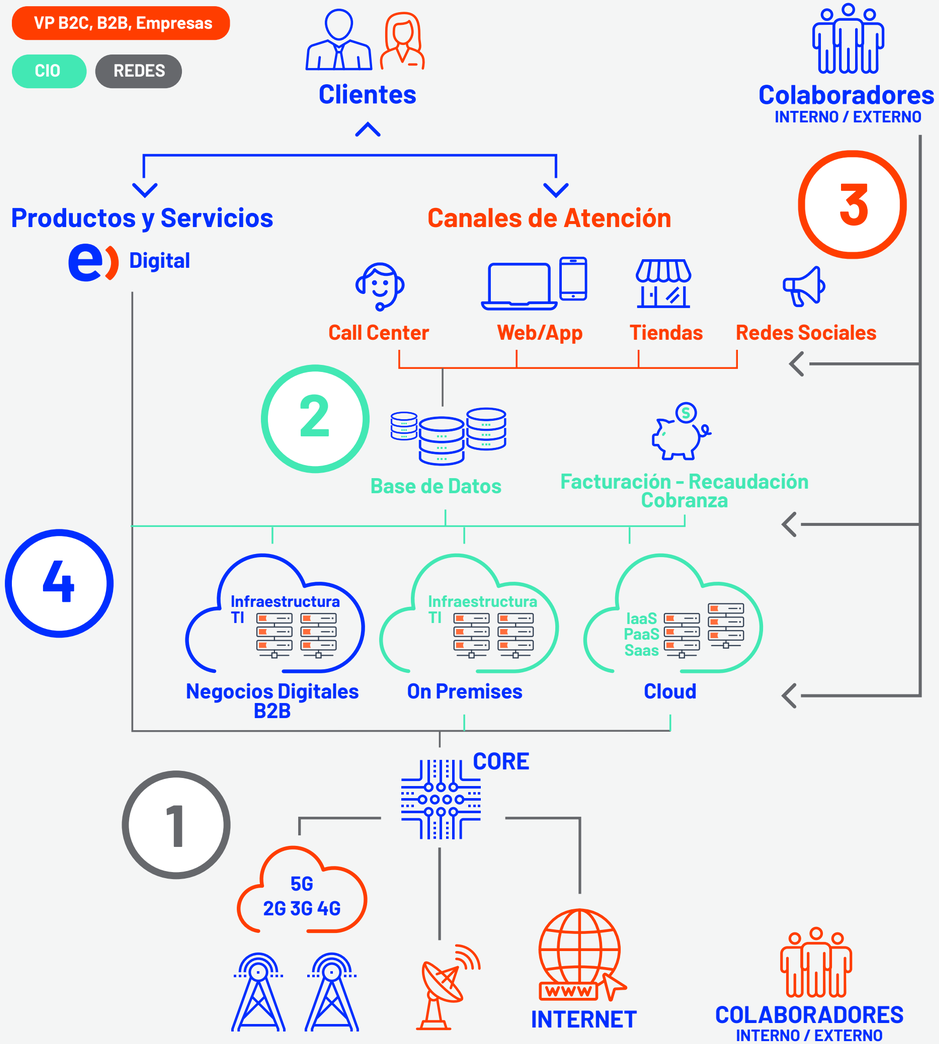
- Se realizaron ejercicios conjuntos de identificación de riesgos, que derivaron en la implementación de accesos seguros para canales de fuerza de ventas y de proyectos estratégicos de mitigación en la Gerencia de Redes y el equipo CIO.
- Los expertos de ambos países continuaron su capacitación con talleres quincenales y concluyeron la Academia de Fundamentos de Hacking Ético, estableciéndose una base común de conocimientos para toda la Gerencia de Ciberseguridad.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Activos críticos que deben ser protegidos



Medidas

Responsables, Roles, CISO, BISOS

- Directrices
- Promoción de una cultura del cuidado
- Gestión de seguridad de terceros

Acciones proactivas para detectar vulnerabilidad:

- Plan de mejora de vulnerabilidades
- Bug bounty, hacking ético (Purple y Red Team) y pentesting

Control de la identidad de quienes acceden y sus privilegios en la red

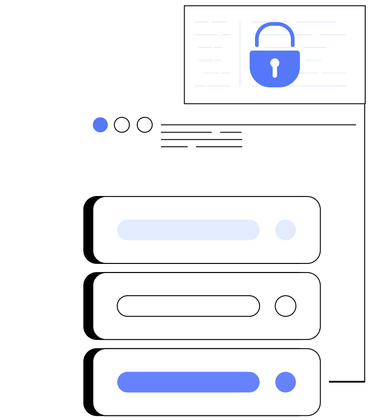
- Doble factor de autenticación (DFA)
- Gestión de accesos asociados a la identidad (Zscaler)
- Control de acceso a servidores (PAM)

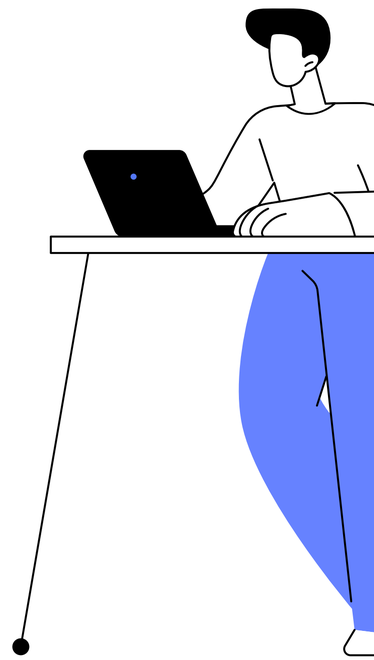
Monitoreo y gestión de la exposición de Entel a internet

- Risk Rating (Security ScoreCard)

Detección y respuesta a ataques:

- Monitoreo (SIEM y Darktrace), alarmas y sondas
- Playbook de respuesta a ataques
- Detección de fuga de datos (DLP) y antivirus (EDR)
- Ciber-inteligencia
- Control de acceso a red cableada (NAC)





01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1 Red y servicios de telecomunicaciones
2 Bases de datos de clientes y colaboradores
3 Plataformas de operación y Atención a clientes
4 Redes y sistemas de clientes B2B

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

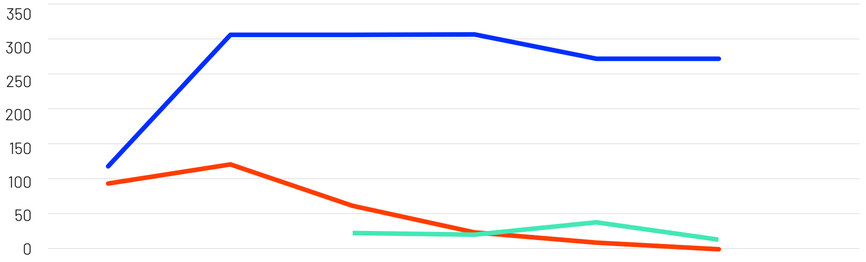
Gestión de vulnerabilidades

La compañía cuenta con herramientas que descubren en forma temprana vulnerabilidades en su infraestructura de TI y en sus aplicaciones para luego mitigarlas con las áreas responsables. Lo anterior se complementa con otros procesos de detección, como un programa de bug bounty, donde hackers externos informan las vulnerabilidades que detectan en aplicaciones publicadas en la web por Entel a cambio de una compensación monetaria. En 2023 se auditaron 272 aplicaciones en Chile y 102 en Perú a través de este programa. En ambos países también se realizan pruebas de *pentesting*[1] externas e internas, ejercicios internos de hacking ético, procesos transversales de desarrollo seguro y mediciones de nivel de riesgo corporativo, tanto en la superficie pública —con Security ScoreCard— como privada, con Luimn Tenable.

120 **vulnerabilidades críticas**

fueron mitigadas en la cadena de suministro digital durante 2023, **100 en Chile y en 20 Perú.**

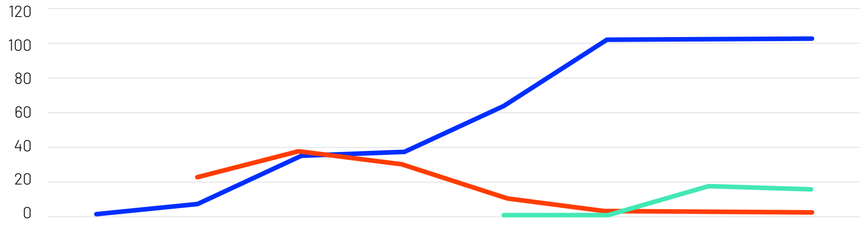
Vulnerabilidades detectadas en internet en Chile



Q aplicaciones
Bug bounty
Hacking ético interno

2021	2022	T1 2023	T2 2023	T4 2023	T3 2023
123	303	303	303	272	272
95	125	62	31	15	4
		27	29	42	17

Vulnerabilidades detectadas en internet en Perú



Q aplicaciones
Bug bounty
Hacking ético interno

T1 2022	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023
3	9	36	38	64	102	102	102
	23	38	31	12	4	4	4
				2	1	17	15

El número de vulnerabilidades críticas y altas detectadas por los hackers en el programa de bug bounty ha disminuido, debido a la implementación del hackeo ético interno a las aplicaciones de la superficie pública. Además, se está trabajando en el desarrollo seguro desde las etapas iniciales del ciclo de vida de los softwares.

Controles de acceso a los datos

La Gerencia de Ciberseguridad ha ido ampliando los controles al uso y empleo a quienes acceden a los activos críticos o almacenan datos personales. Mientras que en 2020 estaban focalizados en los sistemas sujetos a auditorías de controles financieros (22 activos críticos), en 2023 cubrieron más de 100 activos.

98% **de cumplimiento**

en 81 activos críticos con controles de acceso en Chile.

100% **de cumplimiento**

en 20 activos críticos con controles de acceso en Perú.

1.- Consiste en la simulación de un ataque a un sistema software o hardware con el objetivo de encontrar vulnerabilidades para prevenir ataques externos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Adicionalmente, se implementaron una serie de medidas:

- Se completó la implementación de controles para asegurar el acceso a 23 bases de datos que almacenan datos personales.

- Para garantizar que cada identidad digital de Entel corresponda al colaborador correcto y tenga permisos de acceso con mínimos privilegios según su rol y perfil, se reemplazó la tecnología de acceso remoto a la red interna por un enfoque Zero Trust, proceso que se completó en Chile y que se inició en enero de 2024 para los colaboradores externos de Entel Perú.

100% de colaboradores internos y externos

con acceso Zero Trust en Chile al cierre de 2023.

- Se actualizó el levantamiento de los activos críticos de la compañía y sus respectivos responsables.

100% de los activos críticos

en Chile (153) y Perú (86) identificados con sus responsables al cierre de 2023.

- Se agregaron sistemas DLP[1] en los computadores corporativos para prevenir la fuga de datos.

99% de los computadores internos

(4.711) y 71% de los externos (1.337) de Entel Chile con DLP incorporado al cierre de 2023.

93% de los computadores internos

(2.710) y 12 externos de Entel Perú con DLP incorporado al cierre de 2023.

- Se instalaron antivirus de próxima generación en todos los servidores compatibles.

- El equipo de CIO completó el despliegue de una solución para gestionar los accesos de cuentas con privilegios que administran servidores (PAM).

1.- Data loss prevention o prevención de pérdida de datos, son softwares que ayudan a los administradores de redes a controlar los datos que los usuarios pueden transferir.

Gestión de datos y seguridad de la información

Monitoreo y gestión de la exposición de Entel a internet

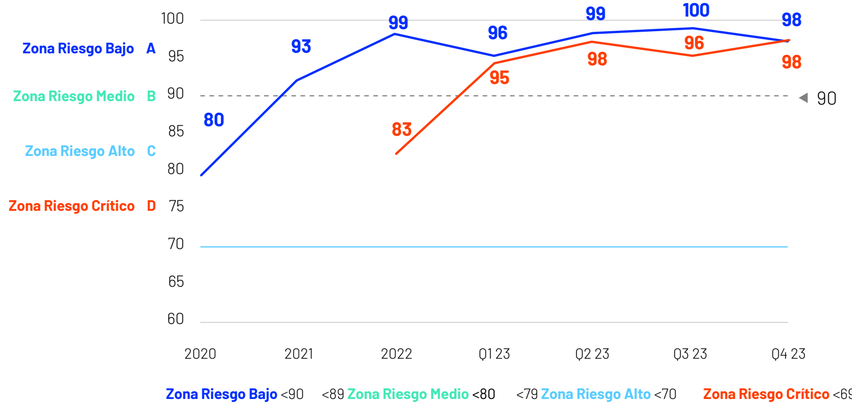
La Gerencia de Ciberseguridad utiliza el Risk Rating (Índice de Riesgo) para identificar el nivel de exposición de Entel, sus proveedores y terceros al cibercrimen. Para estar en un nivel aceptable, se debe lograr:

> 90 puntos en Risk Rating Internet (infraestructura pública)
> 90 puntos en Risk Rating de Terceros
< 350 (riesgo bajo) en Risk Rating Interno

98% era el nivel de Risk Rating

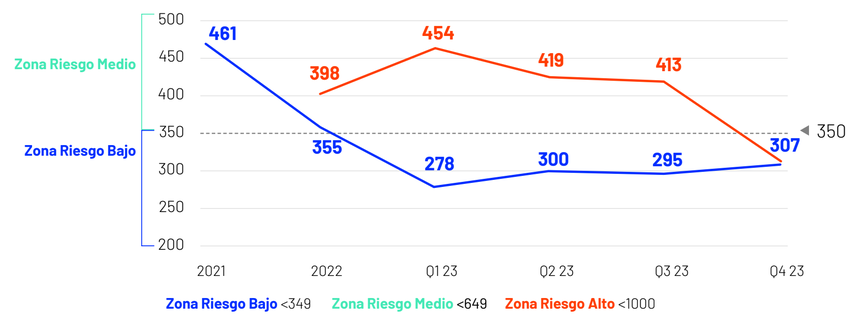
para Chile y Perú (bajo riesgo) al cierre de 2023.

Evolución del indicador de riesgo en internet



Zona Riesgo Bajo <90 <89 **Zona Riesgo Medio** <80 <79 **Zona Riesgo Alto** <70 **Zona Riesgo Crítico** <69

Evolución del indicador de riesgo interno



Zona Riesgo Bajo <349 **Zona Riesgo Medio** <649 **Zona Riesgo Alto** <1000

Chile
Perú

Gestión de datos y seguridad de la información

Detección de ataques y respuestas

La Mesa SIOC es el canal centralizado al que los colaboradores deben reportar incidentes de seguridad o situaciones que requieran análisis. Ofrece tres mecanismos de contacto: correo electrónico, teléfono y plataforma Workplace. Quienes lo atienden deben responder las consultas dentro de los primeros 30 minutos. La difusión de este canal se realizó en 2023 a través de una campaña audiovisual y material gráfico desplegado en los edificios corporativos.

12.901 consultas

de colaboradores en Chile y Perú fueron atendidas en 2023.

Cada año el proceso de gestión de incidentes se somete a la auditoría externa de la norma ISO 27001. Los servicios de Ciberseguridad de Gestión de Eventos y SIOC, junto al producto Entel Secure Cloud, renovaron su certificación ISO 27001:2013 hasta 2025.

Además, se realizan acciones para resguardar la continuidad de negocio:

- Una vez al mes, se efectúa una simulación de los playbooks (protocolos) establecidos para actuar ante un incidente de seguridad. En 2023 se hicieron 12.
- Anualmente se ejecuta un ejercicio de Red Team en Chile y Perú, donde una consultora externa simula el ataque cibernético de un grupo APT (Advanced Persistent Threat). Esta actividad solo es conocida por el CISO, para así medir el nivel de preparación real de toda la compañía.
- En 2023 se ejecutaron cuatro pruebas de continuidad de servicio para los procesos más críticos de la Subgerencia SIOC.
- También se llevan a cabo simulacros periódicos de cibercrisis, donde participan diversas áreas internas junto al Gerente General.[1]



1.- Más información en la sección "Continuidad de negocio" de este capítulo.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice



Entel Digital se unió a comunidad internacional que evita los ciberataques

A través de su Centro de Ciberinteligencia (CCI), desde 2023 Entel es parte de la alianza FIRST Org, comunidad de expertos de todo el mundo, que trabaja de forma coordinada para dar respuestas a incidentes de seguridad informática y de productos en cualquier lugar del planeta.

681 equipos de respuestas

a incidentes de 106 países a disposición de la compañía a través de esta alianza.

Formación en ciberseguridad

GRI 3-3

El Plan de Cultura de Ciberseguridad de Entel tiene como meta transformar a todos sus colaboradores en ciudadanos digitales conscientes y preparados. Con tal objeto, se implementa un programa de concientización y entrenamiento que en 2023 contó con una amplia cobertura.

+1.700 participantes

presenciales y remotos en la Semana de la Ciberseguridad en Chile y Perú.

+5.800 visualizaciones

publicaciones en Workplace de la semana de Ciberseguridad.

+1.200 participantes

presenciales y remotos en actividades de divulgación.

99% de colaboradores y nuevos ingresos

capacitados en ciberseguridad.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Capacitaciones especializadas

Chile

- Dentro del Programa Security Champions, se realizaron dos capacitaciones presenciales sobre vulnerabilidades en Entel y en un laboratorio de desarrollo seguro.
- Se impartió un curso de formación técnica sobre seguridad en aplicaciones de OutSystems y se efectuó un taller virtual de casos reales de códigos vulnerados.

Perú

- 20 colaboradores de las gerencias de Ciberseguridad, Redes y Operaciones participaron en el Track de Expertos.
- Los integrantes de la Gerencia de Ciberseguridad cursaron el programa Hackademy.
- Se realizó el taller técnico "Explorando TCP_IP, vulnerabilidades, abusos en protocolos y modificación de bits".
- Se realizaron 9 capacitaciones formales con certificaciones para las gerencias de Redes y Operaciones.

Gestión de la ciberseguridad en proveedores

Para mitigar los riesgos asociados a la cadena de suministro, la empresa cuenta con el Programa de Seguridad de Terceros, que tiene por objetivo garantizar que todos los proveedores y contratistas críticos cumplan las políticas de seguridad de Entel. Este plan contempla la calificación de los proveedores en áreas como la seguridad de la información y ciberseguridad desde el inicio de la relación comercial. Además, se revisa periódicamente que cumplan los controles CIS[1] y todas las aplicaciones de terceros integradas a los sistemas de Entel son sometidas a hackeos éticos.

En los contratos de los proveedores críticos se incluye un anexo de ciberseguridad, en que se les exige cumplir con un nivel de riesgo bajo —Risk Rating sobre 90 puntos, Security ScoreCard— y demostrar anualmente el cumplimiento de planes de capacitación y mejores prácticas.

144 de 179 contratos

de proveedores críticos actualizados y firmados a diciembre 2023.

164 de 179 contratos

de seguridad y privacidad firmados a diciembre de 2023.

En 2023 también se elevaron los niveles de seguridad para el acceso remoto a los canales de ventas y posventa asistidos (call centers), definiendo que todos los ejecutivos que prestan servicios para Entel deben ingresar bajo la lógica de Zero Trust y contar con el DLP de la compañía.

89% de los ejecutivos

del canal de ventas asistidas migró a Zero Trust y DLP en 2023.

1.- Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. **Innovación y adaptación**
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Gestión de datos y seguridad de la información

Seguridad de los productos

La ciberseguridad debe estar presente en todo el ciclo de vida de una tecnología. Por eso, en el desarrollo de sus aplicaciones, servicios y sistemas, la empresa aplica una metodología basada en riesgos que considera requisitos de seguridad desde la etapa de diseño. Existen controles que aseguran pasos a producción seguros, sin debilidades desde el origen. En este proceso, un consultor de ciberseguridad acompaña durante todas las etapas del desarrollo de un software a las células y proyectos waterfall.

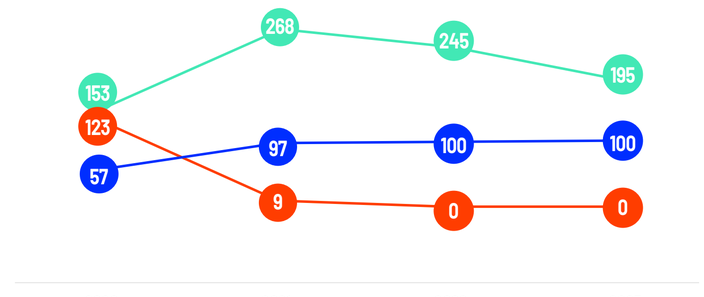
En 2023 se incorporó al proceso de desarrollo seguro la revisión de proyectos de terceros para Entel. Se revisaron 52 proyectos, lo cual redujo los riesgos que pueden tener origen en la cadena de suministro digital.

52 proyectos

fueron revisados en el proceso de desarrollo seguro de terceros para Entel.

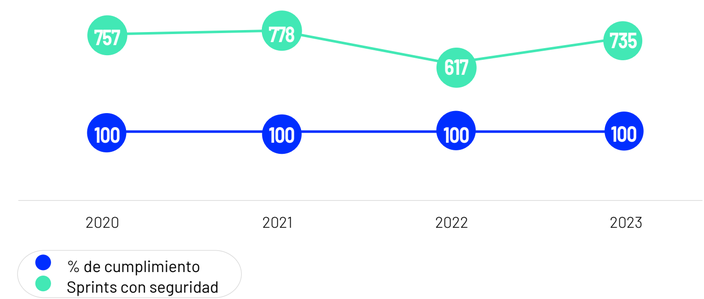
Cumplimiento con desarrollo seguro

Proyectos tradicionales



Cumplimiento con desarrollo seguro

Células



Continuidad del negocio

Dada la multiplicidad y extensión de los servicios que entrega Entel, asociados a infraestructura de telecomunicaciones, infraestructura TI y procesos tecnológicos que soportan su gestión, siempre están expuestos a daños de distinta índole que pueden ocasionar cortes en el servicio. Conscientes de la criticidad de estos servicios, Entel cuenta con un sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301, cuyo foco es aumentar la resiliencia de la compañía ante eventos graves que impacten la continuidad de sus actividades, sin importar el tipo de indisponibilidad ni su origen. Fénix involucra a todos los niveles de la organización, siendo su prioridad la protección de las personas y el restablecimiento de las actividades afectadas lo antes posible, dentro de los plazos comprometidos.

Para el funcionamiento del sistema, resulta clave el Plan de Continuidad de Negocio Anual, que supervisa la Subgerencia de Gestión de Riesgos en Chile y Perú. Este permite focalizar los resguardos de los procesos altamente críticos y críticos, cuya indisponibilidad provocaría un alto impacto para Entel. Como parte de este plan, los procesos y sus criticidades se actualizan mediante un análisis de impacto en el negocio (BIA, por sus siglas en inglés [1]) y se ejecutan pruebas donde se simula la materialización de eventos de indisponibilidad, para ratificar el buen funcionamiento de las medidas de respuesta asociadas a escenarios de indisponibilidad de personas, proveedores, instalaciones y tecnologías.

556 procesos

identificados en 2023:
81 altamente críticos y **47** críticos.

198 pruebas unitarias

se ejecutaron en 2023, todas con éxito, sin afectar los servicios.

3.530 pruebas técnicas masivas

se realizaron en diferentes lugares del país en 2023.

Adicionalmente al BIA, se realiza el análisis de impacto de riesgo (RIA, por sus siglas en inglés[2]), mediante la actualización anual de la matriz de riesgo táctica de Continuidad de Negocio de Chile y Perú. Esto permite determinar cuáles son los riesgos más críticos, que requieren medidas de mitigación adicionales para fortalecer la resiliencia del proceso y reducir la probabilidad o el impacto de la materialización de un evento de indisponibilidad.

El plan de Continuidad de Negocio exige a las áreas participantes conocer todos los protocolos metodológicos, que se refuerzan de manera continua. Por lo mismo, se capacita a todos los colaboradores y contratistas involucrados. En 2023 se capacitaron 82 personas.

1.- Business Impact Analysis.
2.- Risk Impact Analysis.

Continuidad del negocio

Gestión de alertas y Crisis

Entel posee un modelo de escalamiento ejecutivo de alertas que permite que todo el nivel ejecutivo esté siempre al tanto de un evento de indisponibilidad de alto impacto, de modo que se tomen rápidamente las decisiones que permitan restablecer el servicio crítico lo antes posible.

En 2023 se activaron 27 alertas, 10 rojas y 17 amarillas. En su mayoría tuvieron relación con cortes de servicio de red por causas externas a Entel, como eventos climáticos asociados a fuertes vientos, incendios e inundaciones.

Durante el 2023

No fue necesario que sesionara el Comité de Crisis, ya que los planes de continuidad de negocio existentes funcionaron de manera óptima. Asimismo, los comités de crisis de Chile y Perú participaron en pruebas de escenario de ciberataque para reforzar el protocolo.

Detección de indisponibilidad → **Evaluación de impacto** → **Activación de alerta**

En general, la operación es la primera en detectar un evento de este tipo.

Amarilla
Intermitencia o degradación con consecuencias graves.

Roja
Indisponibilidad de servicio con impacto mayor.

Estado de Crisis
Incidente que supera los planes de continuidad o cuya duración excederá sustancialmente los requerimientos de recuperación, o con grave impacto en recursos críticos de Entel o en su reputación.

Toma de decisiones:

- **Alta dirección**
- **Comité de Crisis**
  Integrado por el Gerente General, los vicepresidentes y gerentes de primera línea, y la Subgerenta de Gestión de Riesgos.

Es responsable de entregar una respuesta oportuna que permita recuperar rápidamente la operación y los servicios.

Restitución de la disponibilidad del servicio.

Post Alerta o Crisis gestiona la implementación de las mejoras asociadas a la causa raíz del evento.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Continuidad del negocio

Continuidad operacional

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Entel mapea de manera permanente los riesgos que pueden afectar la continuidad de sus servicios, para ejecutar acciones que los mitiguen. En 2023 los principales riesgos, fueron los siguientes:

	Riesgos/ eventos	Medidas de mitigación
Chile	1. Se mantiene alto el número de cortes de fibra óptica producto de vandalismo en planta externa, concentrado en las regiones Metropolitana, Tarapacá, Antofagasta y Bío-Bío (2% respecto a 2022 y 169% respecto a 2021) 2. Destrucción de la infraestructura de sitios por vandalismo. 3. Robo de baterías utilizadas como respaldo en cortes de energía. 4. de energía por inestabilidad de la red eléctrica de distribución, sobre todo en la zona centro-sur. 5. Imposibilidad de atender incidentes y mantener infraestructura en la Macrozona Sur debido a situaciones de inseguridad.	1. Inversiones en terceras rutas de respaldo. 2. Uso de tapas de cámaras antivandalismo, reforzamiento de cámaras, aumento de frecuencia de equipos de vigilancia en zonas urbanas e instalación de etiquetas de identificación de fibra óptica. 3. Implementación de un sistema centralizado de denuncias de vandalismo en planta externa. 4. Incorporación de GPS en baterías para facilitar la búsqueda de culpables y sancionar los delitos 5. Inversiones en respaldos de energía de mayor capacidad. 6. Mayor coordinación con las policías, las autoridades y la comunidad. 7. Adopción de protocolos y procedimientos de seguridad. 8. Comité Interno para la Macrozona Sur.
Perú	1. Inestabilidad del servicio eléctrico que alimenta las estaciones base en Perú, con un aumento de 39% en la duración de los cortes de energía respecto de 2022. 2. Aumento de cortes de fibra óptica, principalmente por robos y vandalismo (95% más que en 2022).	1. Planes preventivos anuales de healthcheck y alta disponibilidad. 2. Aseguramiento de redundancias geográficas y locales. 3. Aseguramiento de la continuidad de servicios con fibra propia, soluciones en anillo y externas. 4. Renovación tecnológica de plantas obsoletas. 5. Fortalecimiento de la autonomía energética de las estaciones base y renovación de las baterías.

Promedio de interrupciones de red en 2023[1]	Chile	Perú
Frecuencia [2]	5,53%	8,90%
Duración [3]	45,86 minutos	70,5 minutos

1.- En Chile, los servicios incluidos son: NGN, ADSL, Pack Negocio, 3play y Trunk IP. Para Perú, están incluidos los servicios fijos de Empresas (fibra óptica, radioenlaces, LTE BAFI y Wimax).
2.- Número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.
3.- Duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

05

Experiencia distintiva

5.1. Contexto de mercado
5.2. Desempeño económico y operacional
5.3. Entel Chile
5.4. Entel Perú
5.5. Mercado Mayorista
5.6. Entel Call Center
5.7. Inversión en redes



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contexto de mercado

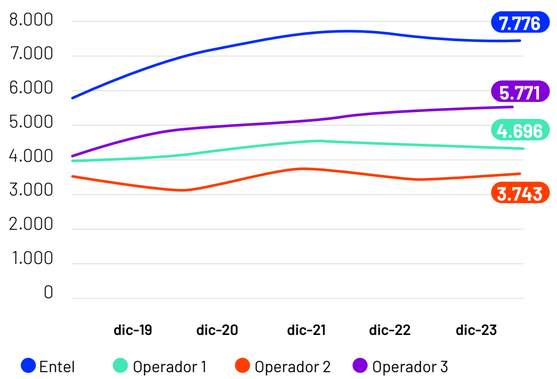
TEMA MATERIAL

Tanto en Chile como en Perú, el año 2023 fue un periodo difícil para la industria de las telecomunicaciones, que al igual que otros sectores, ha debido enfrentar los efectos del estancamiento económico y un alza sostenida en sus costos producto de la inflación, las fluctuaciones del tipo de cambio y un mayor consumo de energía, cuyo precio además se ha elevado. A lo anterior se agregan nuevas restricciones regulatorias a las ventas de prepago en Perú, donde estas aún representan cerca del 20% de los ingresos móviles.

En ese contexto, el negocio móvil masivo (B2C) estuvo marcado por un crecimiento casi plano en nuevas líneas y presiones competitivas derivadas de la existencia de cuatro operadores en ambos mercados. Las dinámicas que genera esta combinación de factores, entre las que se cuentan altas tasas de revolving —clientes que se cambian de una compañía a otra—, impidieron que los ingresos de la industria registraran incrementos por sobre la inflación.

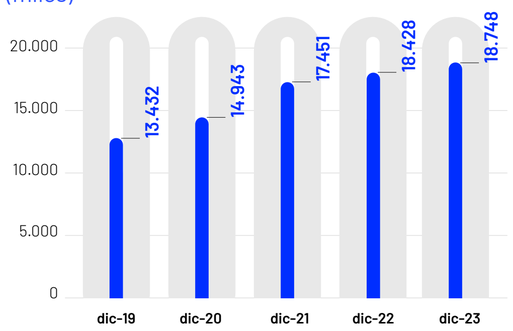
Con todo, en un mercado complejo, Entel ha logrado mantener su posición de liderazgo en conexiones móviles (4G-5G) en el mercado Chile con amplia distancia respecto a sus competidores

Internet Móvil (3-5G) | Conexiones por empresa y participación de mercado Chile
(miles)



Fuente: Subtel a dic-23.

Evolución abonados móviles de suscripción Chile
(miles)



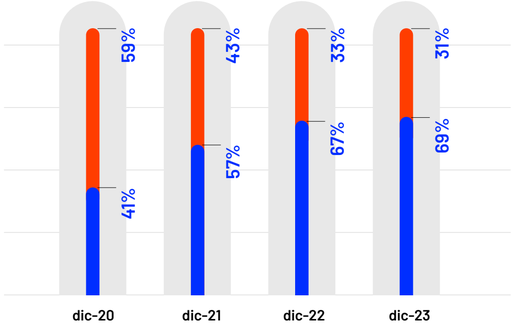
Fuente: Subtel a dic-23.

% Participación Conexiones 3G-45-5G Chile	Dic 22	Dic 23
Entel	35%	35%
Operador 1	21%	21%
Operador 2	17%	17%
Operador 3	25%	26%
Operador 4	1%	1%
Otros	1%	1%

Con retrocesos interanuales de dos dígitos, las ventas de equipos móviles se vieron particularmente impactadas por la contracción de la demanda de bienes durables, derivada del estancamiento económico. Al menos, las empresas operadoras en Chile continuaron ganándole espacio a la industria del retail y, a partir de octubre, se observó una recuperación en las ventas, que volvieron a volúmenes similares a 2022.

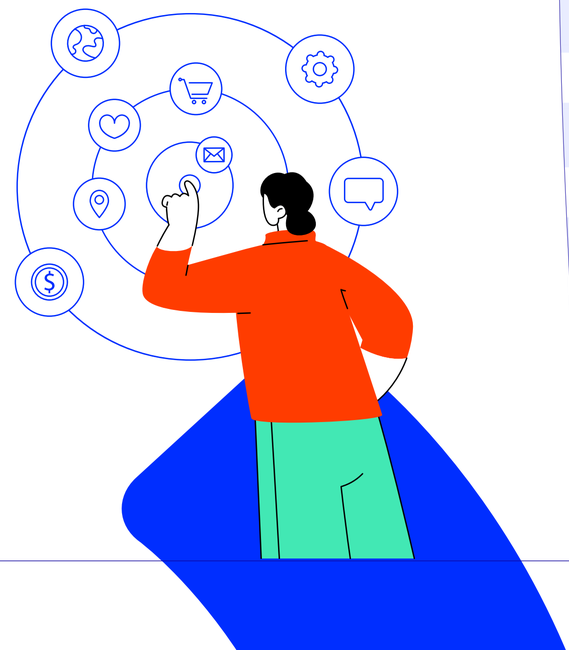
Los servicios de conectividad fija para hogares también se caracterizaron por altos niveles de competencia: hubo 5,4 competidores por hogar pasado en las áreas cubiertas por Entel Chile y continúan entrando nuevos actores, como Direct TV. La competitividad se concentra sobre todo en la fibra óptica, que en poco tiempo logró ser la tecnología dominante en los dos países, con alrededor del 70% de participación en Chile y más del 50% en Perú. Con todo, este negocio siguió creciendo en ingresos durante 2023.

Conexiones Internet fija por tecnología Chile



Fuente: Subtel a dic-23.

En B2B los resultados fueron mixtos. Por un lado, se frenó el ritmo de crecimiento acelerado que había exhibido el negocio móvil en periodos anteriores por influencia de la pandemia y la telefonía fija continuó a la baja, afectada por la masificación de las nuevas tecnologías de trabajo colaborativo. Por otro, la migración hacia redes virtualizadas SDWAN y los servicios de internet, generaron nuevos ingresos para la industria en el rubro de redes y datos. El mercado de Negocios digitales B2B, lanzado en 2023 como Entel Digital, destacó por su crecimiento sobre un 19% en soluciones de ciberseguridad, cloud, IOT y servicios gestionados de TI.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Desempeño económico y operacional

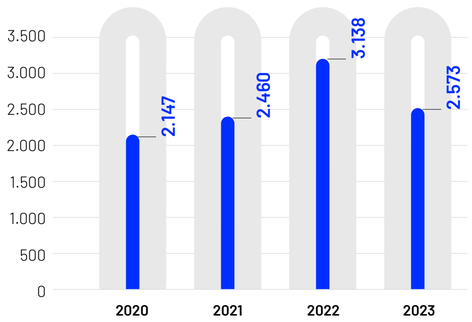
GRI 2-6

Los ingresos operacionales del Grupo Entel totalizaron CLP 2.573.142 millones en 2023, 18% menos que en 2022, caída que se explica principalmente por el efecto de la venta de data centers en Chile y Perú en 2022. En tanto, los ingresos sin ventas no recurrentes alcanzaron ingresos de CLP 2.520.891 millones en el año, lo que representa una baja interanual de 3%, debido a las menores ventas de equipos en Chile y Perú, lo que fue parcialmente compensado por mejores ingresos en los servicios móviles y fijos de ambos países.

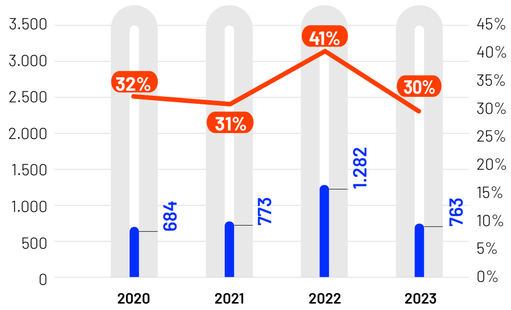
Los resultados a nivel de Ebitda alcanzaron CLP 762.562 millones al 31 de diciembre de 2023, disminuyendo un 41% respecto de 2022. Esto se debe a que la venta de data centers mejoró el Ebitda de 2022 en CLP 544.708 millones, mientras que el ejercicio de 2023 incluye la venta de la infraestructura de fibra óptica efectuada en diciembre, que aumentó el Ebitda en CLP 52.251 millones. Al excluir los ingresos por ventas no recurrentes en ambos periodos, el Ebitda disminuye en 4% de un año a otro producto de mayores provisiones de incobrables registradas en marzo de 2023 en el mercado peruano —afectado por un deterioro de la situación económica—, mayores gastos de reestructuración organizacional en Chile y Perú, los menores ingresos en la venta de equipos, además de costos superiores por efectos inflacionarios y alza en el tipo de cambio peso/dólar.

Resultados evolutivos consolidados
(en miles de millones de CLP)

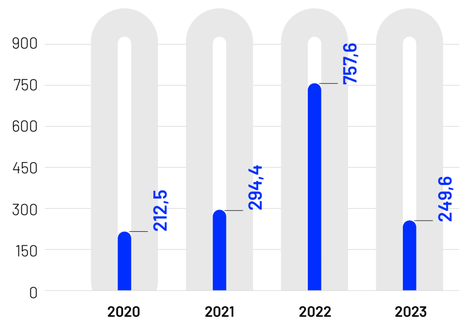
Ingresos



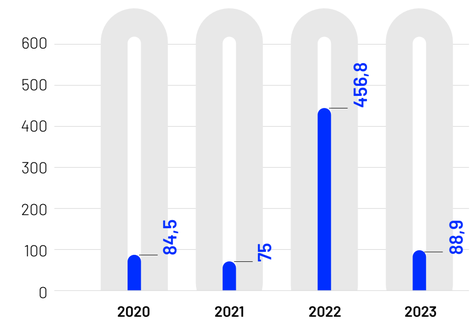
EBITDA y EBITDA Mg



EBIT



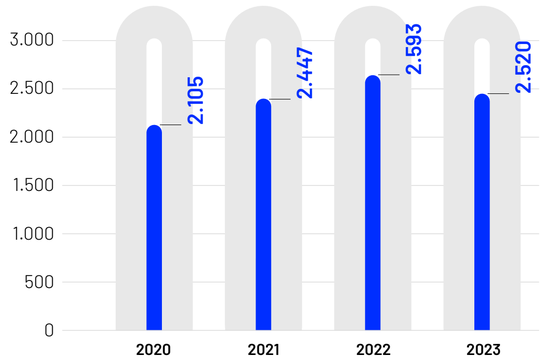
Utilidad del ejercicio



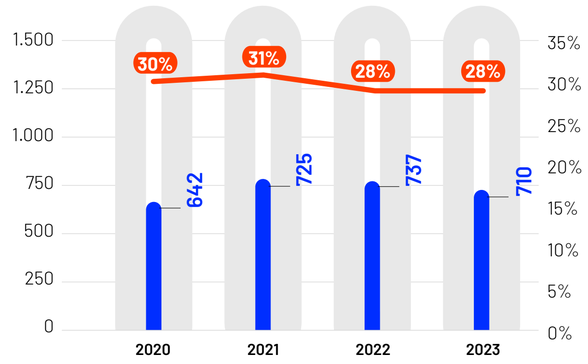
Desempeño económico y operacional

Resultados orgánicos (sin ventas extraordinarias)
(en miles de millones de CLP)

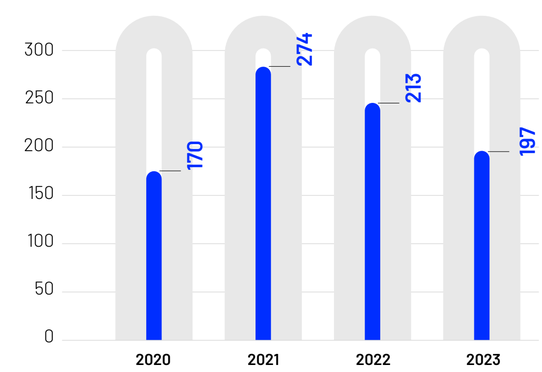
Ingresos



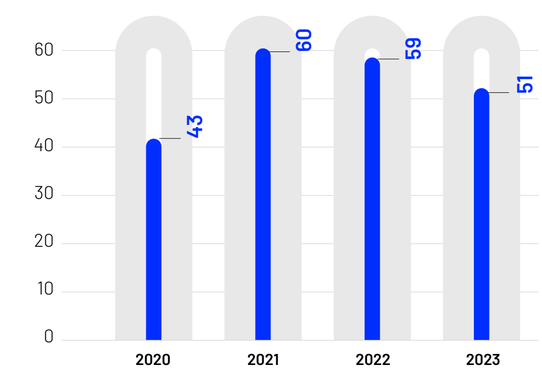
EBITDA y EBITDA Mg



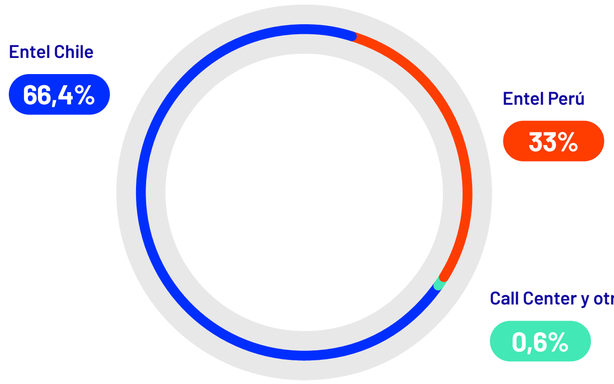
EBIT



Utilidad del ejercicio



Distribución de los ingresos ordinarios del Grupo Entel en 2023



Ingresos por país
en millones de CLP

Chile

1.641.956
(+ 1% vs. 2022)

Ingresos por país
en millones de CLP

Perú

815.779
(- 9%)

Ingresos por país
en millones de CLP

Call Center y Otros

15.957
(- 12)

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Chile

Mercado B2C[1]

En un mercado maduro y competitivo, y con un escenario económico desafiado, Entel logró mantener una evolución positiva en clientes de telefonía móvil de mayor valor. Además, siguió profundizando su penetración en datos móviles, apoyada por un alto reconocimiento de marca, una infraestructura superior y la experiencia multicanal que ofrece a sus clientes, que en los últimos periodos se ha visto optimizada producto de inversiones en transformación digital y mejoras operacionales. Estos atributos la llevaron a afianzar su liderazgo en participación de ingresos, si bien estos presentaron un descenso interanual de 2,8%, llegando a CLP 1.069.314 millones.

Experiencia de clientes

Mantenerse como líder del negocio móvil en Chile es uno de los pilares de la estrategia de Entel, por todas las ventajas en sostenibilidad financiera que esa posición conlleva. A su vez, eso se sostiene en el eje central de la propuesta de valor de la compañía: la experiencia de los clientes. Durante más de dos décadas, Entel ocupó el primer lugar indiscutido en experiencia de acuerdo con las mediciones locales, pero en los últimos años un nuevo competidor comenzó a disputarle ese lugar. Como respuesta, en 2022 se lanzó el programa de transformación Entel UP, que contempla la incorporación de una metodología específica para gestionar la experiencia de los clientes, centrada en el monitoreo de indicadores operacionales y de satisfacción que permitan mejoras estructurales, siempre para proporcionar experiencias simples, cercanas y resolutivas. Lo anterior se ha traducido en una serie de iniciativas que mostraron importantes avances en 2023:

- **Consolidación del posicionamiento de Entel como la compañía con mejor red del país:** En 2023 se creó el Comité La Mejor Red, que definió un modelo de trabajo y responsables por zonas, además de consensuar indicadores claves de desempeño que conectan la operación de la red con la experiencia de los usuarios. A eso también apuntó la reestructuración organizacional de comienzos del año, que incluyó la integración del área de Operaciones a las vicepresidencias B2C y B2B, acercando la gestión de una parte importante de la experiencia al mercado.

- **Optimización de los "viajes" más relevantes:** recorridos o experiencias completas de los clientes—, como la facturación y los servicios con valor agregado. La gestión por viajes ha hecho posible personalizar la atención, ofrecer soluciones en el primer contacto para las solicitudes más recurrentes y gestionar las causas raíz para evitar interacciones no deseadas.

- **Fortalecimiento de la convergencia:** En un contexto donde existen competidores que integran diversos servicios en sus ofertas, es clave contar con propuestas convergentes para mantenerse competitivos. Adicionalmente, los clientes que contratan más de un servicio presentan tasas de fidelidad más altas. Para seguir promoviendo estas conductas, en 2023 Entel lanzó su App Convergente, un aplicativo donde los clientes convergentes pueden gestionar todos sus servicios de manera simple y efectiva. También facilita los ingresos de solicitudes, mejora el tracking digital e incorpora nuevas funcionalidades, como una cartera de beneficios y botones de pago con bancos como BCI y Banco de Chile, entre otros. Además, se reemplazó el menú lateral de navegación por uno inferior simplificado, y se fusionaron las secciones Mi Plan y Consumo, así como el viaje de boleta y pago. Con esto se redujeron los pasos que debe realizar el cliente en el canal digital.

- **Servicio 2.0:** La empresa continuó con sus esfuerzos por digitalizar las interacciones, movilizando a los clientes a la app para entregarles mayores grados de autonomía, al tiempo que desplegó estrategias para mejorar los canales atendidos por personal en contacto.

- **Comunicación care:** En 2023 se creó una área dedicada a mantener a los clientes informados sobre las ventajas de ser parte de Entel. Durante al año, la nueva unidad mantuvo un diálogo constante con cerca de tres millones de usuarios, comunicándoles distintas noticias e hitos, como las mejoras en la red, las nuevas alianzas, los premios recibidos y las campañas de concientización en ciberseguridad y economía circular, entre otros temas.

- **Club Entel:** A través de los canales digitales (app y Mi Entel), los clientes de la compañía pueden ingresar a este club de beneficios y acceder a una serie de descuentos en categorías como cine, cafetería, farmacia, belleza y entretención. En 2023 se añadieron alianzas sustentables y cupos para participar en eventos relevantes para el país, como los Juegos Panamericanos.

Club Entel:

572.223 usuarios
únicos digitales utilizaron el Club Entel en 2022 **(+ 7,3% vs. 2022).**

26% digitalización
alcanzó el Club en 2023 **(+ 3,4% vs. 2022).**

6.097.605 cupones
digitales fueron descargados en 2023 **(+ 129,9% vs. 2022).**

77% de canjes
realizados en el comercio vs. 2022.

+20% de recurrencia
de uso vs. 2022.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

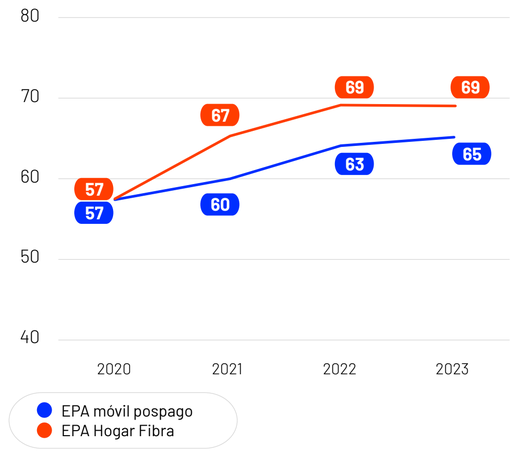
Volver al índice

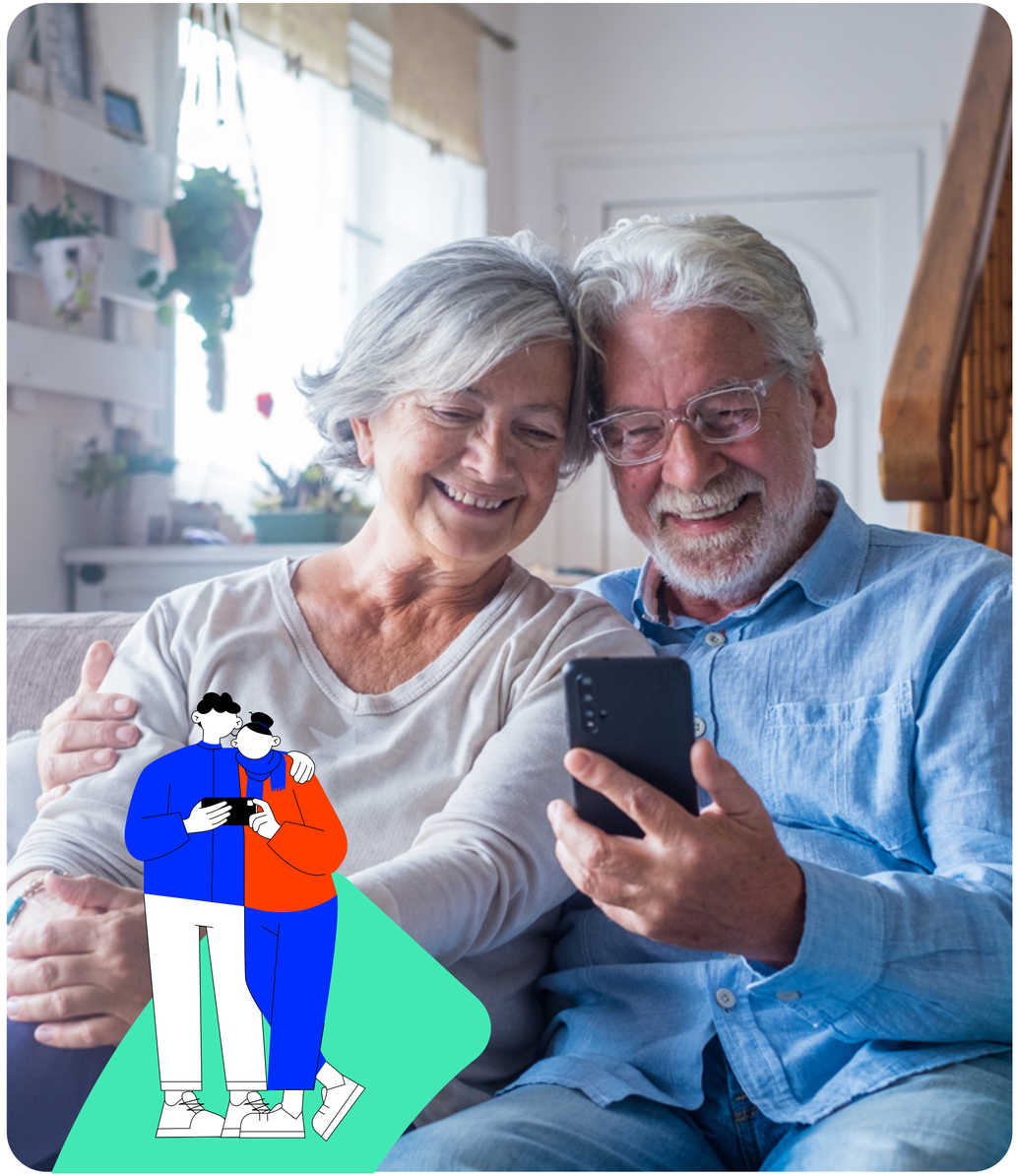
1.- Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada

Entel Chile

Las iniciativas de Entel UP han empujado al alza los índices de satisfacción, con las atenciones recibidas a través de los canales de Entel[1], tanto en clientes de servicios móviles como en los de Fibra Hogar. A nivel competitivo[2], el alza tarifaria aplicada a comienzos de año tuvo un impacto negativo en el indicador de marzo de los servicios móviles, pero este descenso logró ser revertido en los meses siguientes gracias a mejoras en la red (implementación de 5G) y en los canales de atención, con lo que Entel terminó el año empatado con su principal competidor. En los productos de Hogar Fibra, la maduración del modelo de atención ha hecho que el indicador competitivo muestre un alza promedio de 8% cada año, desde 2021.

Índice de satisfacción neta mercado B2C





Interacciones por canal
(mercado móvil)

	Interacciones	
Interacciones en canales B2C	**Diciembre 2022***	**Diciembre 2023***
Online (público y privado)	6.542.270	5.372.648
Bot (voz y texto)	699.504	614.037
WhatsApp asistido	109.564	126.767
Telefónico (Call voz, IVR y USSD)	4.638.359	3.923.947
Tiendas y agentes	396.570	277.134
App	19.179.408	16.529.721
Total	**31.565.675**	**26.844.254**

* Las interacciones mostradas en la tabla superior responden solo al mes de diciembre del respectivo año y no a las interacciones acumuladas del año.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1.- EPA (encuesta postatención): se realiza por teléfono mediante tecnología IVR (Interactive Voice Response) o con formularios en línea para canales digitales. Ipsos gestiona la encuesta por IVR y el equipo interno de Monitoring se hace cargo del proceso a través de canales digitales. Considerando la calificación que otorgan los cliente de una escala de 1 a 5, se les categoriza como satisfechos (notas 4 y 5), neutros (nota 3) o insatisfechos (1 y 2). Con los grupos satisfechos e insatisfechos se calcula el índice de satisfacción neta, que arroja resultados entre - 100 y 100. Para clientes de telefonía móvil, la encuesta se gestiona por canal de atención. Para clientes de Hogar Fibra y Hogar Inalámbrico, se realiza por procesos de atención.
2.- Net Promoter Score: se utiliza la misma metodología para servicios móviles de prepago y pospago. Ipsos obtiene desde la Subtel una lista de números de clientes de Entel y de sus competidores principales, a quienes les pregunta por su satisfacción con una serie de variables (servicio de internet móvil, calidad de las llamadas, satisfacción con los canales de atención, etc.). La escala de notas va de 1 a 7: de 1 a 4 son detractores, 5 son neutros y de 6 y 7, promotores. La encuesta se lleva a cabo durante todo el mes, en todo el territorio chileno. Para Hogar Fibra, se extiende por dos meses en las comunas donde Entel tiene presencia, con resultados bimensuales. Se encuesta a clientes propios y de los principales competidores. También es realizada por Ipsos.

Volver al índice

Entel Chile

	2022				2023			
EPA Móvil	**ene-mar**	**abr-jun**	**jul-sep**	**oct-dic**	**ene-mar**	**abr-jun**	**jul-sep**	**oct-dic**
Canal	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**
Online (público y privado)	68	70	67	69	67	70	70	67
Bot (voz y texto)	56	67	72	69	68	69	69	68
WhatsApp asistido	9	20	18	27	33	31	33	57
Telefónico (Call voz, IVR y USSD)	41	46	50	51	52	53	57	56
Tiendas y agentes	79	80	81	81	80	79	81	81
App	75	76	72	75	74	75	76	74

La migración de clientes a la app ha hecho que disminuyan las interacciones por canales automáticos no digitales y códigos cortos USSD, lo que ha redundado en una baja del total de interacciones.

También se aprecia una tendencia positiva en la satisfacción medida por canales de atención. En Call Center de voz, el indicador se elevó de 39 puntos en 2022 a 56 en 2023, llegando a 66 en septiembre de ese año. Asimismo, mejoró el grado de satisfacción con las atenciones de ejecutivos por WhatsApp fruto de mejoras operacionales y protocolares, entre otros factores. La empatía para solucionar requerimientos fue la característica que mejor evolucionó durante 2023 en los canales remotos.

Tasa de reclamos												
Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Sep.**	**Octubre**	**Nov.**	**Dic.**
0,22 %	0,23 %	0,27 %	0,22 %	0,19 %	0,16 %	0,14 %	0,12 %	0,10 %	0,10 %	0,12 %	0,14 %

Debido a una contingencia relacionada con precios de equipos, en enero se evidenció un aumento en los reclamos ingresados y los tiempos de respuesta, que superaron el acuerdo de nivel de servicio (SLA), mientras que entre febrero y abril, el ajuste tarifario produjo otro incremento de quejas, pero se logró darles resolución en un plazo inferior al legal. Los reclamos comenzaron a disminuir a partir de abril, acumulando una baja del 50% entre el primer y el tercer cuatrimestre gracias a optimizaciones de procedimientos y la habilitación de nuevos canales en línea. Adicionalmente, se efectuaron mejoras a la gestión de los reclamos, que permitieron aumentar en 15 puntos el índice de satisfacción con este ítem y llegar a niveles de resolución de 70%.

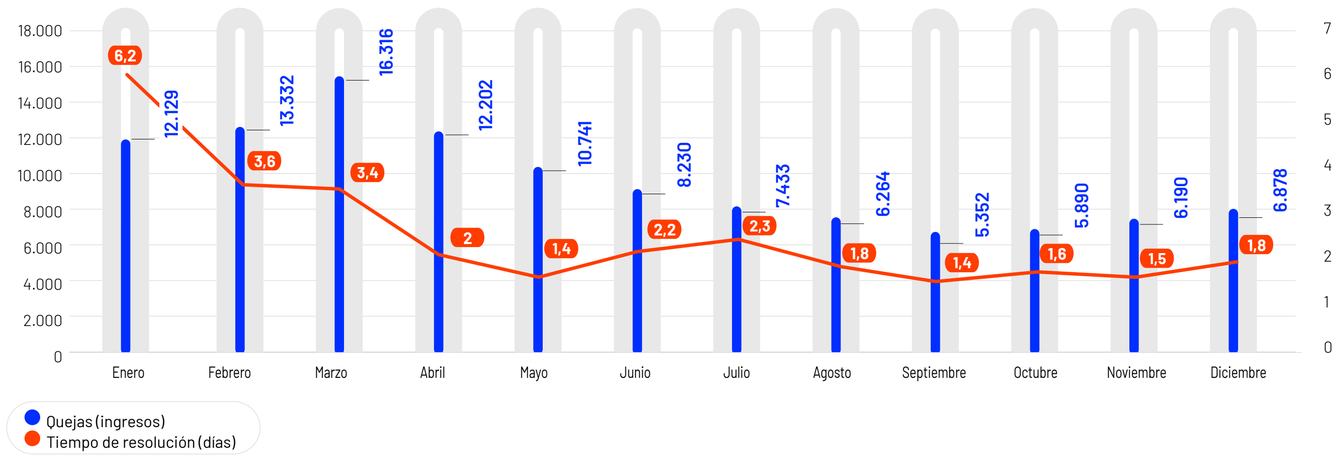
0,17% **fue la tasa promedio**

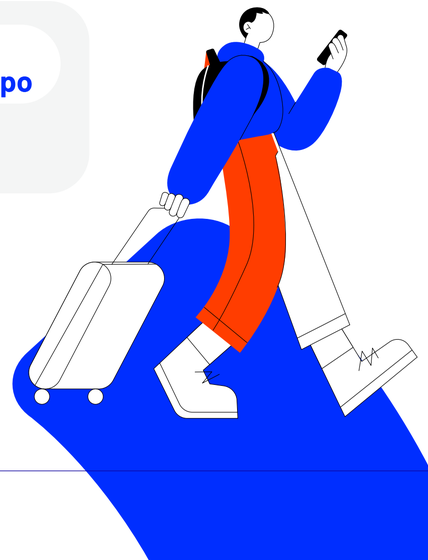
de reclamos en 2023, vs. 0,20% en 2022.

2,4 días **fue el tiempo**

promedio de resolución en 2023
vs. 3,2 en 2022.

Reclamos recibidos en el mercado B2C en 2023





01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Chile

Desempeño comercial

Empujados por una expansión de 3% de la base de clientes, los servicios móviles de pospago arrojaron ingresos anuales de CLP 655.401 millones, lo que corresponde a un aumento de 3,2% respecto de 2022. En cambio, en prepago cayeron un 20%, a CLP 50.069 millones, debido a un descenso de 5,4% de los clientes. Al igual que en el resto de la industria, las ventas de equipos registraron una caída significativa, lo que llevó a que sus ingresos fueran un 12% menores que en 2022, llegando a CLP 245.747 millones. En total, el negocio móvil produjo ingresos por CLP 974.475 millones en 2023, una baja de 2,5% respecto del año previo. Con todo, la base de clientes o abonados móviles llegó a 8.170.201 al cierre de 2023.

Pese a las cifras negativas, Entel conservó su liderazgo en ingresos en el negocio de servicios móviles, donde se concentra la mayor parte de su margen de ganancia. Además, la tasa de deserción continuó siendo más baja que la del promedio de la industria —alrededor de un 50%— y la fidelidad se mantuvo sólida, lo mismo que la potencia de marca. Otro aspecto positivo fueron las ganancias en eficiencia logradas en los canales de distribución y el call center, que ayudaron a contrarrestar el alza de la estructura de costos de redes y sistemas. Todo lo anterior, más el repunte en la venta de equipos que se evidenció a partir de octubre —impulsada por la necesidad de renovar equipos antiguos, mejores expectativas económicas y medidas tomadas por Entel como alternativas de financiamiento en cuotas sin interés, a través de bancos—, anticipan un mejor desempeño en 2024.

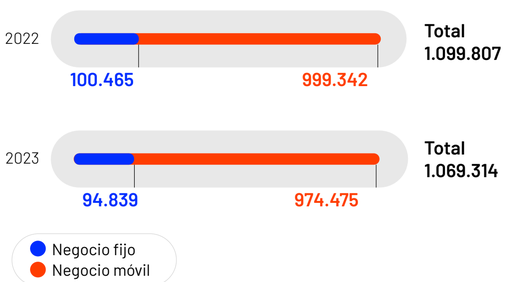
Por otra parte, Entel siguió creciendo en clientes residenciales conectados a fibra óptica, que llegaron a 243.318 UGI[1] al cierre del año, un incremento interanual de 14,5%. Eso llevó a que los ingresos por estos servicios crecieran un 15,5% respecto de 2022. En total, al 31 de diciembre de 2023 el segmento Hogar registraba 490.059 UGI en modalidad de suscripción (incluyendo televisión OTT), un 5% menos que el año anterior, descenso explicado por una caída de 31% en los servicios prestados a través de banda ancha móvil inalámbrico. De esta forma, los ingresos residenciales totalizaron CLP 93.020 millones, un 4% menos que en 2022. Sin embargo, las proyecciones también son positivas para este mercado, especialmente por el acceso a una extensa red de fibra óptica neutral que permitirá el acuerdo firmado con On*Net en 2023.

Auge de los teléfonos 5G

2023 fue un año de consolidación para los equipos 5G. Un 70% de la venta de teléfonos de Entel incorporaron esta tecnología, llegando a un máximo de 80% hacia fines del año. Más del 20% de los clientes ya cuenta con un celular de quinta generación.

Evolución de ingresos por negocio

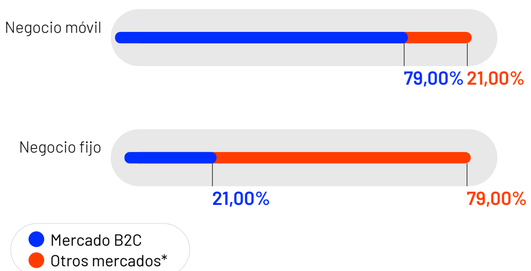
Millones de CLP



Ningún cliente concentró de forma individual al menos un 10% de los ingresos totales del segmento.

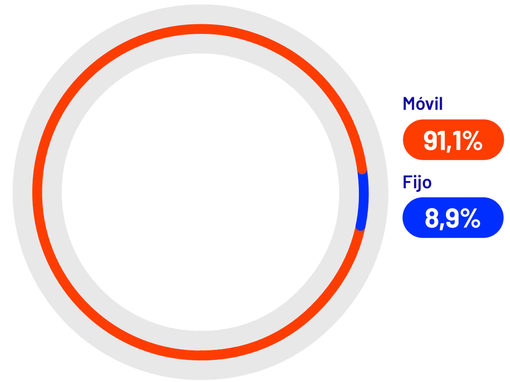
Participación de Mercado B2C en los ingresos de Entel Chile

Millones de CLP



*Los ingresos totales de Entel Chile para negocios fijos incluyen los servicios TIC.

Distribución de los ingresos por negocio



4.863.312 clientes

de pospago, + 3% vs. 2022.

13.000 M2M & IoT

+ 29,3% vs. 2022

1.- Unidades generadoras de ingresos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Chile

Ventajas del modelo de fibra neutral

Para convertirse en un operador multiservicios competitivo, Entel necesitaba desarrollar una red fija poderosa. El camino no era fácil. En un inicio, optó por desplegar una red propia para ofrecer servicios fijos y en apenas 30 meses, logró acumular más 1.200.000 de hogares pasados (HP). Pero, siendo un nuevo actor en este mercado, tenía escasas posibilidades de alcanzar por sí sola una tasa de ocupación que hiciera eficiente a esta red[1] . El acuerdo firmado con ON*NET Fibra soluciona el problema, brindando los beneficios de los modelos de operación de fibra neutral: costos competitivos, expansión de cobertura sin necesidad de inversiones y entrega de un servicio de alta calidad.

Originalmente, la red de Entel se circunscribía a las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Bío-Bío. El acuerdo permite el acceso a 2.760.000 HP adicionales distribuidos en nueve regiones. En el corto plazo, se espera alcanzar un total de 4,3 millones de HP, lo que corresponde a más del 80% del mercado residencial en Chile.

La compañía conservará el control sobre las variables que más influyen en la experiencia de los clientes, entre ellas, la continuidad del servicio. Más del 60% de las fallas de servicio se debe a problemas originados entre el borde de la red y el interior de los hogares. Ahí Entel centrará sus esfuerzos, para lo cual ya está preparando a sus equipos técnicos, cuya dependencia pasó del área de Redes a la Vicepresidencia B2C para una mejor coordinación.

Las expectativas son altas. En apenas dos años y medio, Entel logró un 25% de participación de mercado en las áreas cubiertas por su red, donde hay 6,2 oferentes de servicios de internet de banda ancha por cada hogar. A través de la red neutra de On*Net, la compañía podrá llegar a áreas donde solo existen 3,2 oferentes por casa (que aumentarán a 4,2 con Entel). Se espera un 25% de participación en esos sectores. Con ello, debería cuadruplicarse el 6% de participación que posee en el negocio de conexiones residenciales a internet.

1.- Los costos de red por cliente bajan a medida que aumenta la ocupación de la red por parte de más clientes, lo que permite ofrecer mejores precios a los usuarios finales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Entel Chile

Mercado B2B[1]

Para consolidar su liderazgo en el mercado B2B, Entel debe adaptarse constantemente a las cambiantes demandas de las empresas. Por esta razón, en 2023 se fusionaron los procesos y funciones de los antiguos mercados Empresas y Corporaciones en la nueva Vicepresidencia B2B, que abarca desde el segmento de las microempresas hasta las grandes corporaciones y une estratégicamente las áreas comerciales y de operación para una mayor especialización en el desarrollo, provisión y mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones. Al mismo tiempo, se creó una nueva vicepresidencia focalizada en desarrollar soluciones digitales para el mercado de las empresas, que actúa de manera coordinada con la VP B2B para posicionar a Entel como un socio estratégico e integral de sus clientes empresariales. En este primer año bajo la nueva estructura, los ingresos del mercado B2B alcanzaron CLP 425.230 millones, un 4% más que en 2022.

Experiencia de clientes

Una experiencia distintiva es igualmente crítica en el mercado de las empresas, donde también se desarrollan iniciativas de Entel UP.

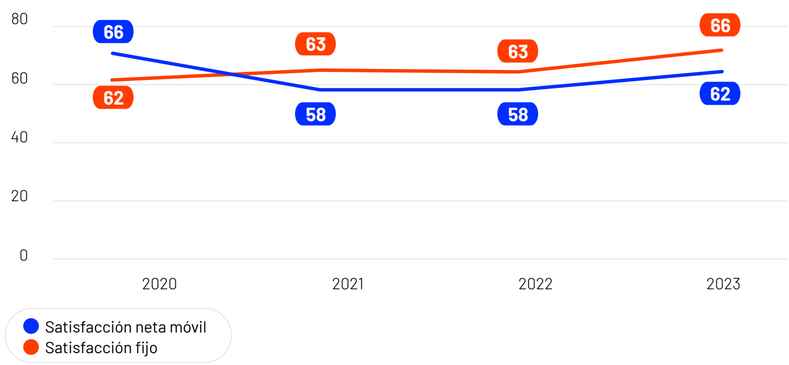
- **Optimización de respuestas a incidentes en los servicios fijos:** Es uno de los puntos más sensibles para los clientes, por lo que Entel ha enfocado sus esfuerzos en resolver esta clase de incidentes con la mayor rapidez posible, asegurando la no repetición. Los resultados han sido positivos, como lo demuestran los índices de satisfacción con la conectividad fija.

- **Digitalización de las atenciones a clientes microempresas:** En 2023 se implementaron diversas acciones para guiar a los clientes de ese segmento hacia una atención cada vez más digitalizada y simple. El foco estuvo puesto en mejorar y facilitar la experiencia en los portales privados e integrarlos de manera fluida con el portal público de e-commerce. Además de renovar su diseño, se optimizó la performance y se agregaron nuevas funcionalidades que permiten a los clientes de servicios fijos y móviles autogestionar sus requerimientos, como asistencia virtual o asistida, automatización del diagnóstico de servicios fijos e ingreso y seguimiento de incidentes.

- **Transformación digital interna:** En 2023, la Vicepresidencia B2B comenzó a avanzar en el proyecto TDE—que ya completó la VP B2C hace algunos años—, cuyo objetivo es la modernización tecnológica de las plataformas internas, estableciendo un ecosistema digital, eficiente y confiable para gestionar la red de atención al cliente. Durante el año, se dio inicio al despliegue de la solución Full Stack en los distintos canales de atención. En 2024 se concretará la migración desde los sistemas legados para el negocio móvil en Chile.

Gracias a todas estas medidas, durante el ejercicio los índices de satisfacción de los negocios fijos y móviles presentaron mejoras respecto del año anterior, tanto en las mediciones por segmentos[2], como por canales[3].

Índice de satisfacción neta (benchmark) mercado B2B



Interacciones y satisfacción por canal, mercado B2B

(RUT únicos)

	Interacciones		Satisfacción neta	
	Diciembre 2022	Diciembre 2023	2022	2023
Call Center	21.122	24.099	71	72
Web móvil	19.202	20.014	24	39
Web fijo	4.301	3.571	27	51
App	12.948	14.897	29	67
Presencial	7.430	6.789	76	77
Chat (asistido y Olivia)	3.847	7.422	79	87
Ejecutivos (sin TI)	3.807	3.388	75	76
Agentes de captura	873	757	-	-

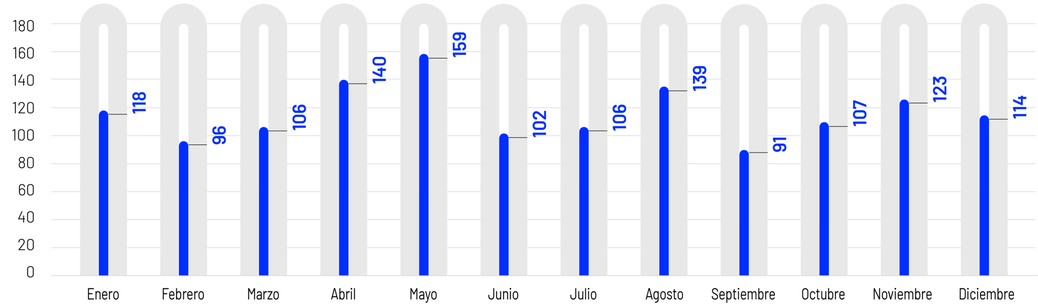
1.- Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada
2.- Benchmark de satisfacción neta: corresponde a un estudio cuantitativo para medir la satisfacción de los clientes B2B de Entel y la competencia. Su alcance considera los segmentos definidos por Corfo (micro, pyme y grandes empresas) para los servicios fijos y móviles. La métrica utilizada es satisfacción neta, medida con una encuesta a cargo de Ipsos que se realiza a través de llamadas telefónicas con pauta estructurada. El resultado se calcula como promedio simple de los tres segmentos.
3.- Satisfacción por canal: se calcula con base en los RUT únicos obtenidos desde plataformas digitales o telefónicas (canales tradicionales). La medición cambia en escala y métrica dependiendo del canal. Para canales digitales, se utilizan encuestas postatención (EPA) realizadas a través de un medio digital (Qualtrics), con una escala de 1 a 5. Para canales tradiciones, se realiza una EPA a través del sistema IVR o a de llamadas con pauta estructurada. También se realizan EPA mediante IVR una vez finalizado cada viaje de cliente, proceso a cargo de la empresa Praxis. Para evaluar ejecutivos con cartera asignada, se utiliza una medición relacional que abarca los atributos de comunicación, resolución, asesoría y actitud. La periodicidad es mensual para los ejecutivos del canal de medianas empresas y trimestral para grandes clientes.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Entel Chile



Reclamos recibidos en mercado B2B en 2023



Desempeño comercial

Para Entel es muy relevante conservar la participación de mercado en el negocio móvil. En 2023 las líneas móviles se mantuvieron estables respecto de 2022, a pesar de la fuerte competencia que presentó la industria y del entorno macroeconómico del país. El número de clientes con soluciones móviles llegó a 2.423.317, un alza interanual de 10,3%, lo que demuestra que las empresas siguen confiando en la conectividad móvil de Entel para hacer crecer sus negocios y asegurar la continuidad operacional. Así, la compañía mantuvo su liderazgo en participación de mercado (más del 51%) y los ingresos del año alcanzaron los CLP 226.438 millones, con un alza de 1,4% respecto de 2022.

1.198.000 usuarios

de servicios moviles de voz de postpago al cierre de 2023, + 2,6 vs. 2022.

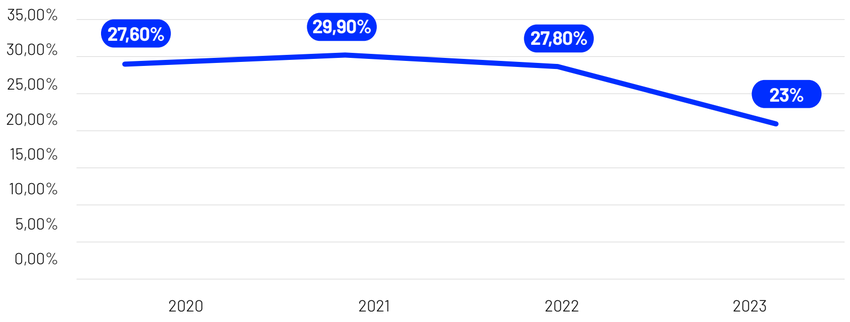
Hubo un aumento del **3%** con relación al año anterior, pero los 40 reclamos adicionales no se concentran en un tipo especifico, sino que se reparten en varias categorías

3 días

fue el tiempo promedio de resolución en 2023.

En tanto, el número de clientes con soluciones fijas creció un 1,1% en 2023, llegando a 39.609. Este aumento se concentró en el segmento de microempresas con servicios de internet. En empresas de mayor tamaño, se aprecia una tendencia positiva en la adquisición de productos complementarios que buscan mejorar su conectividad con mayores velocidades, seguridad y gestión de red, junto con una evolución tecnológica de productos, como la telefonía IP a través de Entel One. Los ingresos anuales llegaron a CLP 180.611 millones, un 0,6% más que en 2022, y con una participación en ingresos fue de 28,6%.

Porcentaje de ventas generadas en línea



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

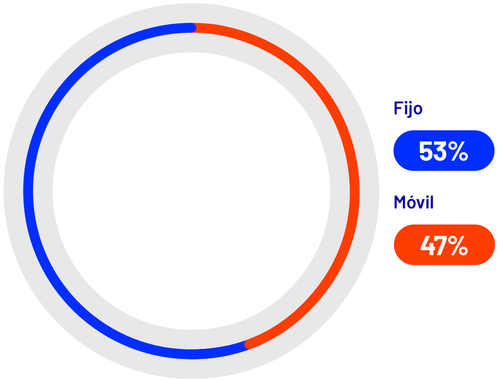
Entel Chile

Nuevo Internet Fibra Plus

Uno de los lanzamientos destacados de 2023 en servicios fijos masivos fue este producto, que entrega una propuesta de valor que va más allá de la conectividad de alta velocidad, al permitir a los clientes autoadministrar su wifi. Entre varias funcionalidades, ofrece la posibilidad de monitorear información, diferenciar redes, administrar usos de aplicaciones y asegurar la navegación crítica con un servicio de respaldo.

Las perspectivas que se abren hacia los próximos años son bastante auspiciosas para el mercado B2B. En el negocio móvil, el despliegue y monetización de la red 5G permitirán a los clientes empresariales acceder a mayores velocidades de navegación, menor latencia y nuevos servicios. Por otro lado, el acuerdo con ON*NET será especialmente beneficioso para las micropymes, ya que las redes compartidas son ideales para proporcionar conectividad de alta calidad a este segmento. También existen oportunidades de crecimiento en el negocio de los servicios de redes y datos para empresas más grandes, donde se está produciendo una transformación tecnológica relevante: la migración desde redes con tecnología NTLS hacia redes virtualizadas SDWAN —basadas en softwares con gestión centralizada—, que proporcionan mayores grados de flexibilidad y capacidad de gestión. Entel ya está renovando su portafolio de productos para liderar esta transformación.

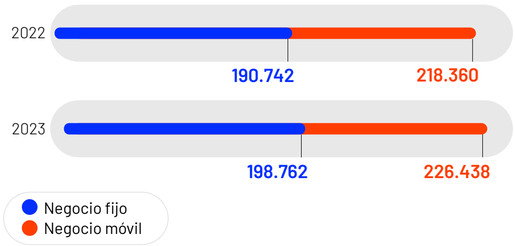
Distribución de ingresos por negocio



12,1% fue el porcentaje

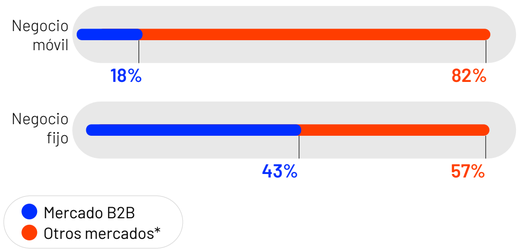
de clientes con servicios móviles y fijos en 2022, + 0,3 pp. vs. 2022.

Evolución de ingresos por negocio
(en millones de CLP)



Un cliente asociado al negocio fijo de redes y datos concentró en forma individual al menos un 10% del ingreso del segmento

Participación de Mercado B2B en los ingresos de Entel Chile



*Los ingresos totales de Entel Chile para negocios fijos incluyen los servicios TIC.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Chile

Entel Digital[1]

La Vicepresidencia de Negocios Digitales B2B o Entel Digital se creó tras el proceso de transformación que inició la compañía en 2023. Nace con el fin de unificar la oferta de servicios tecnológicos hacia el mercado B2B para responder a los desafíos de digitalización de las organizaciones de todos los tamaños e industrias.

La propuesta de valor de Entel Digital consta de un portafolio de servicios en dos niveles. El primero consiste en la habilitación de tecnologías y administración de infraestructura TI, ayudando a las compañías, por ejemplo, a migrar sus procesos a la nube y a gestionarlos. Un segundo nivel, el de las soluciones digitales, se centra en las tecnologías emergentes, como IoT, Big Data, inteligencia artificial, ciberseguridad, analítica y geointeligencia, entre otras.

Esta segunda categoría ya cuenta con varios productos innovadores para la gestión de recursos naturales, flotas y seguridad industrial, entre otros, que fueron desarrollados en años anteriores por Entel Ocean, hoy unidad de Soluciones Digitales de Entel Digital.

Experiencia de clientes

El desarrollo de soluciones digitales verdaderamente transformadoras requiere mantener una estrecha cercanía con los clientes para alcanzar un profundo entendimiento de sus necesidades. En tal sentido, Entel Digital desarrolla una atención altamente personalizada a cargo de un equipo con altos grados de especialización, buscando convertirse en un socio estratégico de las empresas que atiende. La lealtad es un indicador clave para medir la eficacia de esta propuesta, que se monitorea con la metodología NPS[2].

	NPS	Meta 2023
Entel Digital	24	20
Ciberseguridad	34	Sin meta definida
Cloud	17	Sin meta definida
IoT	43	Sin meta definida
TI	55	26

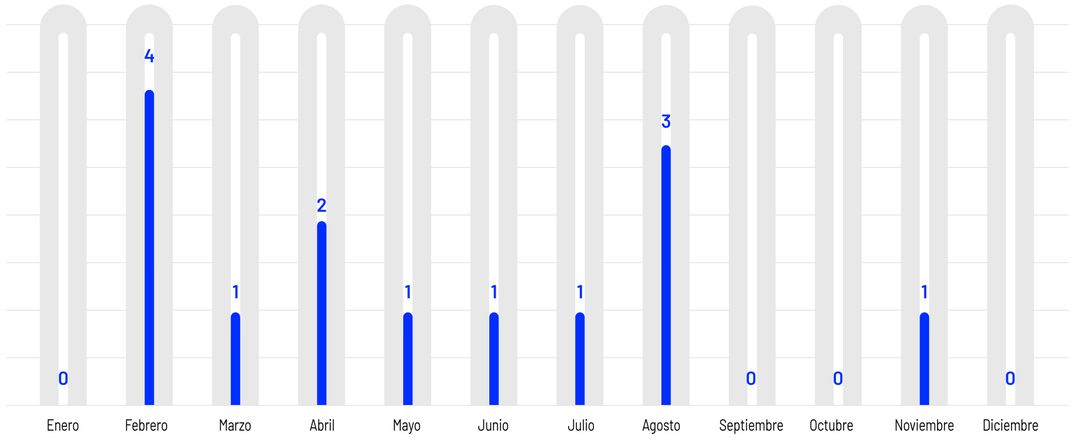
11,4 días

fue el tiempo promedio de resolución en 2023.

Producto de la reestructuración, no hay datos de años previos. Las cifras de 2023 corresponden únicamente al segmento pyme, ya que el segmento de corporaciones no registró reclamos.



Reclamos recibidos en Entel Digital en 2023



1.- Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada.
2.- El NPS de Entel Digital es el promedio de los NPS de los clientes B2B con servicios vigentes. A los colaboradores de las empresas clientes se les consulta qué tanto recomendarías a Entel Digital a un colega, en una escala de 0 a 10. Un promotor es aquel que evalúa con 9 o 10 y un detractor, entre 0 y 6. El NPS de cada empresa cliente se calcula a partir de todas las respuestas de los colaboradores de esa empresa, restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Chile

Desempeño comercial

GRI 203-2

En 2023, los ingresos por negocios digitales se incrementaron en más de un 12% respecto de 2022, fuertemente apalancado por Ciberseguridad, que tuvo un crecimiento del 34,7%, seguido de IoT y Cloud. Los ingresos por servicios de Infraestructura y TI crecieron a tasas de entre 8% y 10%.

Este crecimiento se vio reflejado en todos los segmentos, especialmente en empresas medianas y pequeñas, donde el aumento interanual superó el 30%. Esto está en línea con la estrategia de la vicepresidencia, que busca generar soluciones que impulsen la digitalización de las pymes. En total, Entel Digital aportó soluciones a 3.533 empresas y sus ingresos alcanzaron los CLP 121.639 millones; 91% de ese monto corresponde al segmento de corporaciones (245 clientes) y 9% a pymes (3.288 clientes).

Entel Digital se puso la meta de representar entre un 10% y 12% de los ingresos totales de la compañía en 2026, lo que significa triplicar el crecimiento de su actual facturación. Existen varios focos y espacios para conseguir este objetivo, sobre todo en IoT. La sensorización de equipos industriales representa una gran oportunidad para Entel, dada la ventaja en conectividad que ofrecen sus redes LTE, narrowband y 5G. Otros focos de crecimiento son las soluciones digitales basadas en tecnologías emergentes, la implementación de soluciones de negocio tipo ERP y la administración de infraestructura de TI.

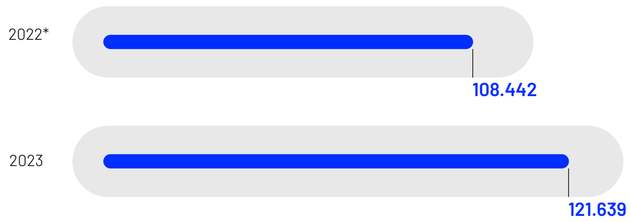
Lanzamiento de Netsuite

Entel Digital se ha propuesto dar soluciones digitales pensadas en las necesidades de las pymes, para impulsar su crecimiento y productividad. Así, en octubre de 2023 se materializó una alianza con Netsuite-Oracle para ofrecer a las empresas un servicio de ERP en la nube, de fácil acceso y personalización, que permite administrar las operaciones de un negocio desde un solo lugar.

Operado exclusivamente por Oracle y su respectiva nube, Netsuite es una solución de clase mundial con más de 36.000 clientes en todo el mundo. Esta masividad ha permitido que sea probado y utilizado por empresas de todos los tamaños en diferentes rubros, generando un sistema de rápida implementación.

Se espera que este sea el primero de diversos productos digitales que Entel ofrecerá a las pymes, a través de alianzas con grandes compañías tecnológicas o desarrollos propios.

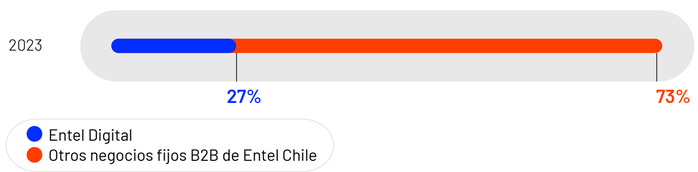
Evolución de ingresos por servicios TI y negocios digitale
(en millones de CLP)



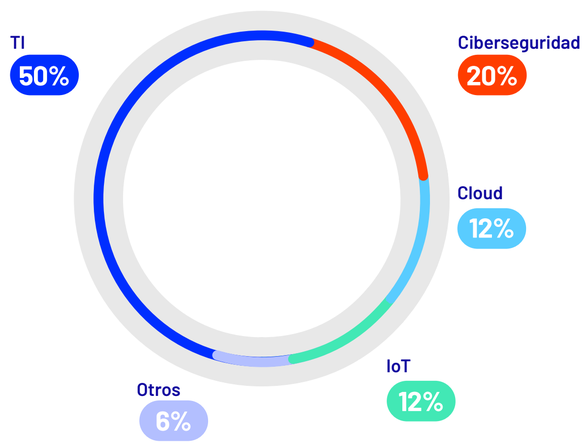
*Para 2022 se incluyen los ingresos generados por los servicios TI y negocios digitales de la cartera del Mercado Corporaciones.

Un cliente concentró en forma individual al menos un 10% del ingreso de soluciones digitales en el segmento corporaciones y tres en el segmento pymes.

Participación de Entel Digital sobre los ingresos fijos B2B de Entel Chile



Distribución de ingresos por negocio



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Entel Perú

El gran desafío de Entel Perú es seguir creciendo, sobre todo en el mercado móvil, para alcanzar una escala que le permita obtener rentabilidades acordes con todo su potencial. Pese a que en 2023 la industria peruana de las telecomunicaciones creció apenas un quinto de lo que proyectaban los especialistas, la filial de Entel logró importantes avances. El principal es haber ascendido al segundo lugar en participación de ingresos del negocio móvil B2C, con un 26% del total. El siguiente paso es acceder al liderazgo y ya comenzó a trabajar en la adquisición de las habilidades que requiere dicho objetivo.

En 2023 Entel Perú tuvo ingresos por USD 1.002 millones, un 9% menos que el año anterior, lo que se explica mayormente por una caída de 27% en los ingresos por ventas de equipos, que se vieron afectadas por la situación económica y las mayores restricciones impuestas por la autoridad para la admisión de clientes. Este retroceso fue en parte compensado por mayores ingresos provenientes del crecimiento de la base de abonados a planes móviles de pospago y del mayor nivel de recargas en los servicios de prepago.

Experiencia de clientes

Al igual que en Chile, brindar a sus clientes una experiencia de atención simple, ágil y cercana es uno de los focos de Entel en Perú, donde ha implementado medidas orientadas a la resolución en primer contacto, modelos de atención de valor y programas de solución de causas raíz. Destacan, por ejemplo, programas de escucha como En Vivo y Directo 2023, en el que colaboradores visitaron el call center para conocer en forma directa los requerimientos de sus clientes. También impulsa con fuerza la digitalización de las interacciones, con medidas como la implementación de nuevas funcionalidades en la app y el sitio Mi Entel, que incluyen la opción de agendar citas en tienda y transar dólares de manera segura gracias a una alianza con la casa de cambio digital TuCambista. Adicionalmente, en 2023 la empresa duplicó los beneficios del programa Loyalty para quienes poseen planes familiares.

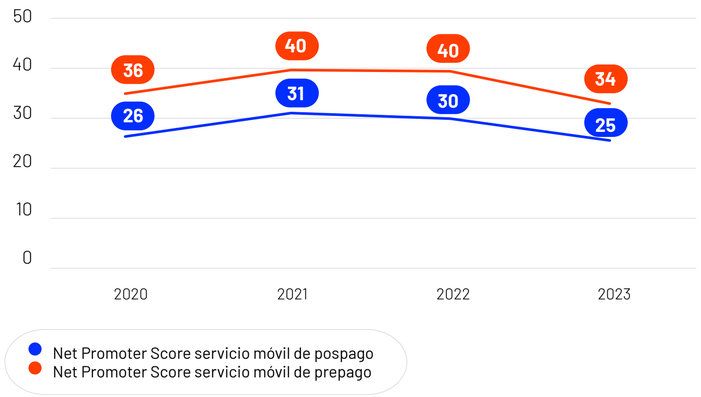
Desempeño comercial

En un año caracterizado por la agresividad de los descuentos ofrecidos por los distintos operadores y el crecimiento de la portabilidad, la base de clientes de telefonía móvil de Entel Perú alcanzó los 9.652.325 clientes al cierre de 2023, un 4% menos que en 2022. Cabe destacar que el alza tarifaria aplicada a comienzos de año por los niveles anormales de inflación tuvo un impacto mayor que otros ajustes realizados en años anteriores, lo que aumentó la tasa de deserción y las migraciones a prepago. Pese a esto, la base móvil de pospago del segmento B2C cerró 2023 en 3.452.964 líneas (Voz y BAM), un crecimiento interanual del 5% logrado con ofertas de ventas, portabilidad y programas de retención sostenidos en planes multimedia con atractivas cuotas de navegación. De esta forma, los ingresos anuales por servicios móviles ascendieron a USD 653.561 millones, un alza de 4% respecto de 2022.

La actividad comercial asociada a la fibra óptica tuvo un aumento considerable durante el año, pasando de 1.900 UGI en diciembre de 2022 a 5.500 UGI al cierre de 2023 (+ 189%), con importantes ganancias de clientes en zonas de alto comercio, producto de acciones de direccionamiento de la fuerza de ventas y cambios de ofertas. Este buen desempeño no logró compensar el descenso de 36% en los ingresos por servicios de banda ancha fija inalámbrica (BAFI), cuya base de clientes bajó de 66.800 a 44.691, afectada por la expansión de las redes de fibra óptica de los otros operadores. Así, los ingresos anuales por servicios del negocio fijo B2C (BAFI y fibra óptica) disminuyeron un 32% con respecto a 2022, llegando a USD 11.677 millones.

Por otra parte, los ingresos por servicios fijos y TI prestados a empresas crecieron un 9,5%, alcanzando los USD 43.406 debido principalmente al impulso de los negocios digitales, IoT y de internet, beneficiados por una mayor actividad en el segmento.

Índice de satisfacción (NPS) mercado B2C



Un logro adicional fueron los mayores niveles de eficiencia logrados en los canales de atención y distribución, entre otras áreas, que permitieron disminuir los costos operacionales en un 7% respecto de 2022, lo cual ayudó al crecimiento orgánico del Ebitda. Con esto, Entel Perú pasó a tener alrededor de un 25% de participación en el Ebitda consolidado de la empresa.

Además, producto de una revisión realizada en marzo del modelo y los parámetros utilizados para estimar las pérdidas esperadas de la cartera de clientes, la filial restringió las ventas de equipos con subsidios y a crédito. Esta medida le ha permitido mitigar el riesgo de futuras deudas incobrables en un escenario de deterioro económico.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Entel Perú

Nuevas Tiendas Express

Para llegar a zonas geográficas alejadas donde carecía de presencia, en julio la empresa lanzó un nuevo modelo de puntos de contacto: las Tiendas Express. La primera se inauguró en Comas y a diciembre ya había 31 operando. El modelo se basa en alianzas con socios locales con experiencia en el rubro, en virtud de las cuales ellos realizan la inversión de Capex y ejecutan las obras civiles para la apertura de las tiendas y Entel les paga comisiones por ventas. La implementación de este modelo demora un cuarto del tiempo que tardan las tiendas tradicionales. Además, de cara a cliente, son tiendas Entel que ofrecen todas las transacciones propias del modelo tradicional, lo que ha hecho posible llegar con servicios de posventa a zonas donde la compañía solo contaba con canales remotos.

21.000 nuevos clientes
generaron las Tiendas Express en sus primeros seis meses.

15.000 activaciones
de prepago se realizaron a través de estas tiendas.

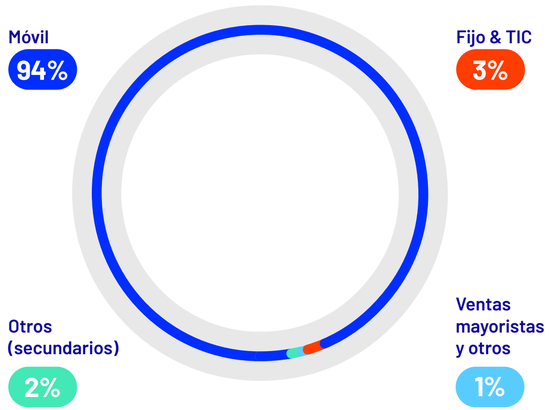
2.000 equipos
vendidos.

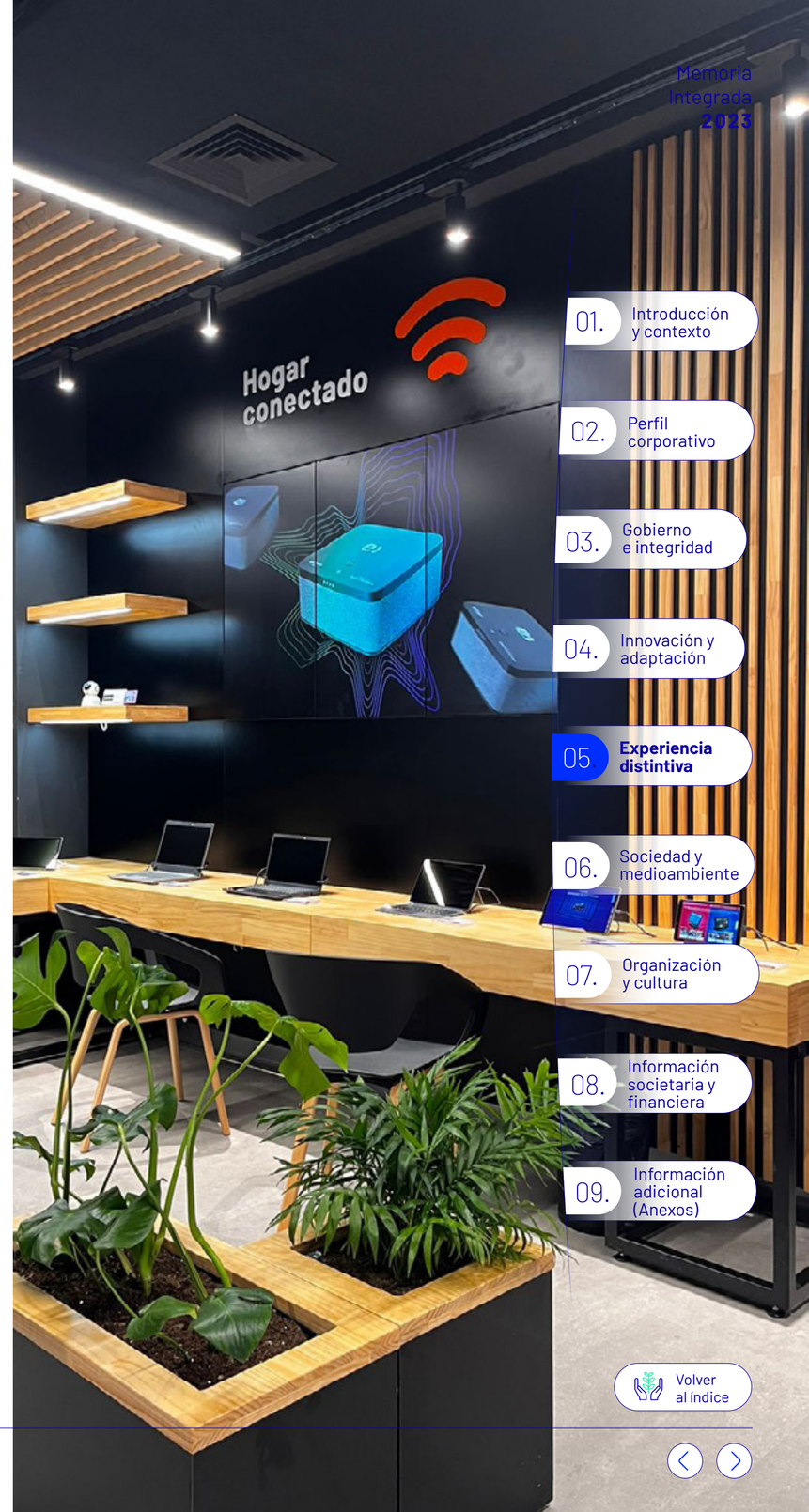
3% de las ventas
de pospago B2C representaba el nuevo canal a diciembre de 2023.

De cara al futuro, Entel Perú se apresta a seguir avanzando en provincias distintas de Lima, donde se presentan importantes oportunidades para aumentar la participación de mercado, para lo cual está extendiendo su red, ya sea por medio de inversiones propias o alianzas, y aumentando la capilaridad de sus puntos de contacto, al tiempo que busca potenciar sus canales remotos. En el mercado móvil, impulsará la convergencia (multilínea y líneas adicionales) y se esforzará por mejorar la permanencia de la base, con una asignación de recursos rentable y un uso óptimo de los canales. En el mercado de fibra óptica, aún poco penetrado en Perú, la meta es incrementar los ingresos con propuestas convergentes de servicios fijos y móviles, con apoyo del posicionamiento de marca y del acuerdo con Pangea (aún a la espera de la aprobación de las entidades regulatorias), que va a sumar más de dos millones de hogares pasados en forma inmediata y un total 5.200.000 en tres años. Durante el tercer trimestre de 2023, se iniciaron las coordinaciones con dicho proveedor para realizar el proceso de interconexión y homologaciones de productos y servicios en 2024.

Evolución de ingresos por negocio
(en miles de USD)

Distribuciónde ingresos por negocio





01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Mercado mayorista[1]

Los ingresos del periodo en este mercado alcanzaron los CLP 73.168 millones de 2022, con un crecimiento de 9,7% respecto de 2022, lo que se explica principalmente por aumentos en los servicios de roaming nacional y RAN Sharing (55,8%), de colocalización a operadores móviles (18,3%) y de los arriendos de últimas millas y redes a operadores (10,9%). Los ingresos por servicios móviles totalizaron CLP 31.991 millones, repartidos en 265 clientes[2], mientras que los servicios fijos produjeron CLP 41.176 millones, distribuidos en 134 clientes[3].

En 2023, los esfuerzos se focalizaron en negocios y segmentos que han mostrado mayores oportunidades de crecimiento en los últimos años, tales como el arriendo de últimas millas, servicios de telepuerto satelital, roaming nacional y RAN Sharing y servicios de colocalización de antenas y equipos en torres.

- Se ejecutaron dos nuevos proyectos alineados con la estrategia de proveer servicios de telepuerto satelital a los operadores más importantes del mundo para la explotación de sus flotas satelitales.
- Se desarrollaron e introdujeron nuevos servicios de transporte de datos para complementar y actualizar la oferta existente, entre los que se cuentan los primeros con capacidades de hasta nx100 Gbps y soluciones MPLS[4] de hasta 10 Gbps. Asimismo, se incorporaron innovaciones que permiten un aumento importante en la capilaridad de la red de fibra óptica para prestar servicios a empresas y operadores.

El nuevo boom del roaming

En línea con la normalización de los viajes internacionales tras el cese de la pandemia, los tráficos de datos móviles tuvieron un aumento de 103% en la modalidad Inbound y de 141% en la modalidad Outbound. También influyó la entrada en vigor en julio del denominado "cobro a valor de tarifa local" para el servicio de roaming internacional entre Chile y Brasil, producto de un acuerdo entre ambos países. En ese contexto:

- Se consolidó el modelo de gestión integrada entre Chile y Perú.
- Finalizó la implementación de la funcionalidad Camel[6] con todos los socios de roaming, gracias a lo cual es posible controlar los tráficos en línea para prevenir fraudes.

95% del tráfico de datos de los clientes Entel

en roaming se produjo en redes LTE (4G) gracias a acuerdos con 242 operadores, en 126 países.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

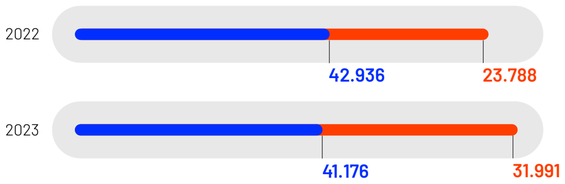
1.- Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada.
2.- Se incluyen 261 internacionales a los cuales se les prestaron servicios de roaming inbound en Chile. El 2022 estos clientes se reportaron en una categoría adicional.
3.- Se incluyen 56 operadores internacionales a los cuales se les prestaron servicios de terminación de tráfico LD internacional en Chile. En 2022 estos clientes se reportaron en una categoría adicional.
4.- *Multiprotocol label switching* o conmutación de etiquetas multiprotocolo, una técnica que unifica la transferencia de diferentes tipos de datos a través de una misma red, para superar las limitaciones de velocidad y mejorar el flujo de trabajo de Internet.
5.- *Radio access network sharing* o compartición de red de acceso de radio, modalidad de compartición que abarca todo el equipamiento de acceso, desde antenas y torres hasta el equipamiento de radio y Backhaul.
6.- *Customized applications for mobile network enhanced logic* o aplicaciones personalizadas para redes móviles, conjunto de estándares diseñados para funcionar en una red central GSM o en la red del Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles.

Volver al índice

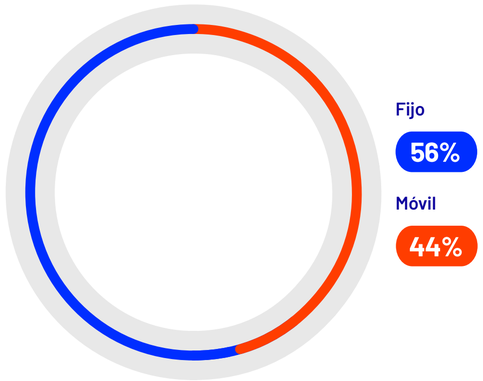
Mercado mayorista

- Se implementaron procesos para asegurar una mayor cercanía y comunicación con los clientes, tanto en las ventas y en las evaluaciones de factibilidad como en la coordinación y entrega de servicios, los que tuvieron una muy buena valoración.
- Se habilitaron nueve zonas aisladas bajo la modalidad de RAN Sharing[5] para conectar a los clientes de Entel y se duplicó la capacidad satelital en Rapa Nui con tecnología 5G.

Evolución de ingresos por negocio
(en millones de CLP)

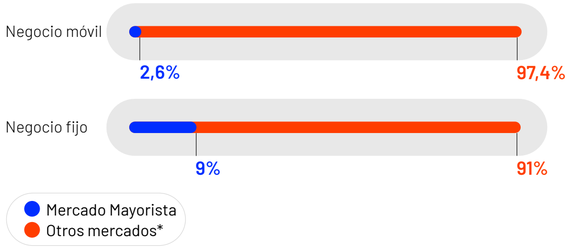


Distribución de ingresos por negocio



Dos clientes concentraron en forma individual a lo menos un 10% de los ingresos del segmento.

Participación de Mercado Mayorista en los ingresos de Entel Chile



*Los ingresos totales de Entel Chile para negocios fijos incluyen los servicios TIC.



Entel Call Center

Esta filial de Entel tiene como propósito ayudar a transformar la experiencia de los usuarios a través de la integración de tecnologías, procesos y personas cercanas, aportando a la transformación digital de los canales de contacto de los clientes de Entel y de las organizaciones a las que presta servicios en Chile y Perú.

Con ese fin, en 2023 se inició el programa de transformación ECC GO! con la consultora McKinsey. El objetivo es profundizar la oferta de soluciones con especialización en verticales que integran servicios de tecnología CX y BPO, para impactar positivamente la experiencia de los clientes.

Otros hitos destacados en 2023 son:

- Renovación y unificación de la marca Entel Connect Center, que materializa el propósito de Entel Call Center de conectar a las personas con las marcas a través de tecnología omnicanal.

- Finalización del proceso de organización regional, que permitió reducir el time to market (el tiempo desde que se concibe un producto hasta que se lanza al mercado), homologar procesos internos y ganar eficiencia.

- Remodelación de la infraestructura con la apertura del Centro Cívico, con nuevas salas de capacitación y espacios de trabajo actualizados en la sede Miraflores, lo que permite diversificar las localidades para facilitar la presencialidad.

- Obtención de grandes cuentas en los sectores Banca y Gobierno, tanto domésticas como en el extranjero.

- Ampliación de la oferta de operaciones técnicas en terreno hacia la mantención de redes.

El crecimiento sostenido del nivel de compromiso (engagement) de los colaboradores ha hecho posible mantenerse por debajo de los niveles de rotación de la industria en ambos países, indicador central para construir servicios de calidad sostenida en el tiempo.

En 2023 los ingresos de Entel Call Center alcanzaron CLP 72.461 millones, lo que representa un 11% de aumento respecto del año anterior. El Ebitda fue de CLP 5.343 millones, un 8% más que en 2022.

1.- Fuente: Sistema Estadístico ENIQ, U2020, en base a red de acceso.
2.- Fuente: Informe Opensignal 2023/08.
3.- Fuente: Speedtest Ookla



Inversión en redes

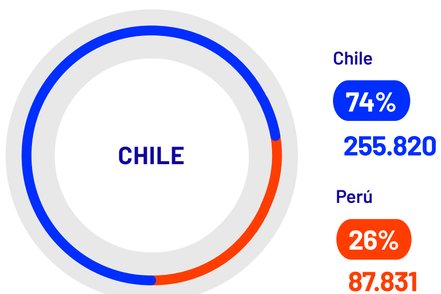
GRI 201-1, 203-1, 3-3

Según cifras de Entel, en el primer semestre de 2023 el uso de datos móviles fue un 24% mayor que en 2022. A nivel nacional, se pasó de 1.873 petabytes (PB) traficados entre enero y diciembre de 2022, a 2.323 PB en 2023. El mayor aumento lo registró el uso de datos 5G a nivel nacional, que fue cinco veces mayor que en 2022, a raíz de los avances en el despliegue de esa red.

Estos crecimientos explosivos se han producido con el correr de los años por el creciente uso de aplicaciones que demandan mayor uso de datos, especialmente video y streaming, lo que exige a las empresas de telecomunicaciones adaptar constantemente sus redes con tecnología más eficiente. Entel mantiene desde sus orígenes el compromiso de asegurar una conectividad de primer nivel a sus clientes, más allá de dónde se encuentren. Esto se ha plasmado en la red móvil más robusta de Chile, que hoy sigue evolucionando para adaptarse a la tecnología móvil de quinta generación y soportar los crecientes tráficos de datos.

Para hacer frente a esas circunstancias, manteniendo la calidad del servicio mientras además expandimos la cobertura, Entel realiza un plan de inversiones trianual, que se revisa anualmente de acuerdo a las condiciones de mercado, económicas y de implementación. Las inversiones consolidadas del año 2023 totalizaron $476.242 millones, un 7,6% inferior a las del año 2022. Estas inversiones fueron destinadas principalmente a inversiones móviles las cuales alcanzaron $238.615 millones en Chile y $84.661 millones en Perú. De éstas $114.765 millones fueron al despliegue de la red 5G, tanto comercial como obligatorio en Chile. Mientras que en Perú el foco estuvo en el reforzamiento de la red 4G. Por su parte, $53.290 millones, fueron para el desarrollo del negocio Hogar en Chile y Perú. Las inversiones restantes estuvieron focalizadas principalmente en el negocio fijo y TI, ciberseguiridad empresas, tanto en Chile como en Perú, así como en otros negocios e inversiones transversales.

Inversiones en 2023
(en mil millones de CLP)



Tráfico de red (petabytes) de Entel Chile en 2023[1]	
Red móvil	**Red fija inalámbrica**
2.323 PB **Red IM (DL+UL)** Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)	**95,12 PB** **RED BAFI (DL+UL)** Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)

Promedio de velocidad de descargas (Mbps) contenidos propios o de alianzas comerciales		
Red móvil[2]		**Red GPON[3]**
22,9 Mbps Download Speed Experience	**9,9 Mbps** Upload Speed Experience Red móvil	**391 Mbps** velocidad en downlink, diciembre de 2023

Tráfico de red (petabytes) de Entel Perú en 2023	
Red móvil	**Red fija inalámbrica**
1.402 PB **Red IM (DL+UL)** Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)	**103.9 PB** **RED BAFI (DL+UL)** Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)

Promedio de velocidad de descargas (Mbps) contenidos propios o de alianzas comerciales		
Red móvil		**Red GPON**
18 Mbps Download Speed Experience	**13 Mbps** Upload Speed Experience Red móvil	**94 Mbps** velocidad en downlink, diciembre de 2023

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Inversión en redes

Proyecto 5G en Chile

En septiembre de 2023, Entel hizo entrega oficial del 100% de la segunda fase de su proyecto técnico 5G. De esta forma, la compañía fue la primera operadora del país en completar los compromisos asumidos en la última licitación de espectro, que incluyeron el desafío de conectar con la nueva tecnología localidades aisladas y remotas como Puerto Williams, Putre, Rapa Nui y el archipiélago de Chiloé.

Entel comenzó la primera fase de despliegue 5G en octubre de 2021 y la concluyó en agosto del siguiente año, dos meses antes del plazo comprometido en las bases de licitación. Esa etapa consideró 1.105 estaciones base en 270 comunas, repartidas en todas las regiones del país, que debieron ser instaladas en medio de las restricciones impuestas por la pandemia. Para cumplir con el primer plazo, Entel reforzó en un 20% sus equipos en terreno, sumando 700 técnicos adicionales a lo largo de Chile.

La segunda fase del proyecto regulatorio tenía como foco completar la cobertura comunal, además de conectar todas las capitales regionales (16) y provinciales (56), y la totalidad de los inmuebles fiscales, conformados por 199 hospitales públicos, 24 ministerios y 16 intendencias. También consideró la cobertura complementaria de los puntos de interés definidos en el concurso público, como aeródromos, aeropuertos, universidades, puertos y lugares de interés científico, donde se proyecta un uso más específico de la tecnología. Un 42% del despliegue se concentró en las regiones de Bío-Bío, Araucanía y Los Lagos, principalmente en pueblos y pequeñas localidades como Teodoro Schmidt, Lonquimay y Quemchi. Fue la fase más compleja ya que exigía la modernización de sitios en ubicaciones de difícil acceso en la Macrozona Sur (22 sitios). Allí, cada trabajo debió ser planificado en detalle y con anticipación, en coordinación con las comunidades y las autorizades regionales. Esta gran labor permitió tener completadas ya a fines de julio las fases 1 y 2 del concurso 5G 3500.

Paralelamente, se realizó un despliegue comercial 5G consistente en la modernización de 806 sitios y la construcción de 33 nuevos. Este despliegue contempló las principales ciudades del país, con el fin de complementar la cobertura del concurso y aumentar la presencia de la nueva red en las zonas de mayor demanda. Esto ha permitido que Entel tenga hoy más de 1.500.000 clientes usuarios de 5G en Chile.

1.595 estaciones 5G

desplegadas en Chile era el total acumulado al cierre de 2023.

32% es la participación

de Entel en el tráfico de datos móviles. Los usuarios con un uso más intensivo de este servicio privilegian a Entel.

37% es la participación

de mercado de Entel en internet móvil, de un universo de cuatro competidores.

43% es la participación

de Entel en el servicio 5G de un total de tres competidores.

La eficiencia de la red 5G

La tecnología de quinta generación es más eficiente para abordar el incremento explosivo del tráfico de datos. Hacerlo con redes 4G implicaría multiplicar las estaciones base, mientras que con la quinta generación el número requerido de antenas es menor y la mayoría se puede instalar sobre las ya existentes. Además de tener un menor costo, permite hacer un uso más eficiente de la energía, ya que consume menos kilovatios por cada Gigabyte traficado.

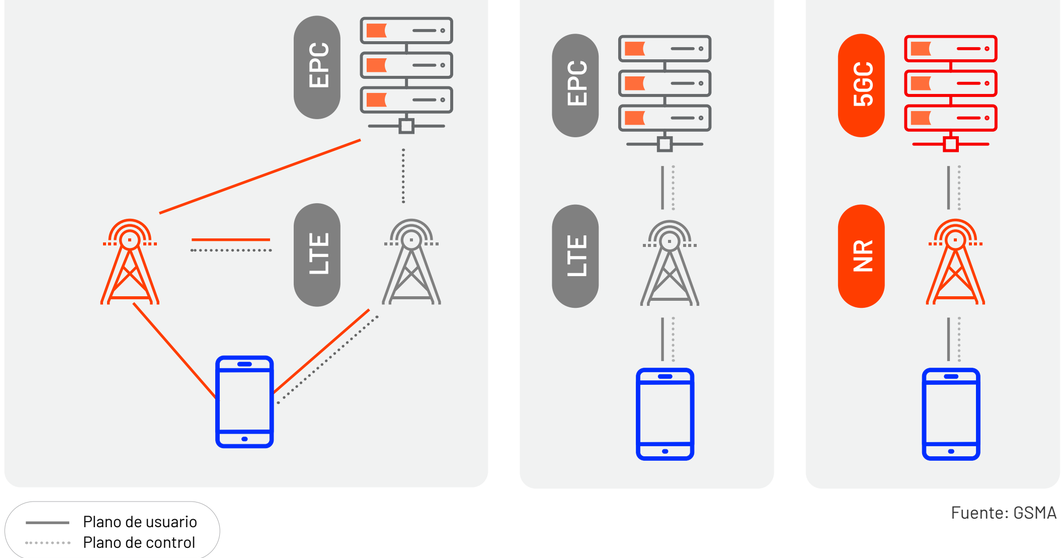


01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Inversión en redes

La segunda evolución 5G

Actualmente, existen dos opciones para desarrollar redes 5G: Non-Stand Alone (NSA) y Stand Alone (SA). La primera consiste en utilizar una nueva tecnología de acceso de radio[1] (5G New Radio o NR) junto con el núcleo de red 4G existente[2]. Es considerada la primera etapa de 5G. Por su parte, 5G SA también utiliza la tecnología de acceso 5G NR, pero en conjunto con un nuevo núcleo de red 5G. Es decir, es una nueva red independiente de la 4G. La principal ventaja de la 5G NSA es que permite a los operadores aprovechar su infraestructura 4G existente para introducir más rápidamente servicios de quinta generación en el mercado, con todos los beneficios que ello conlleva. En el caso de 5G SA, su ventaja diferenciadora es que admite nuevas aplicaciones que la 5G NSA no puede soportar, como la asignación de recursos de red dedicados (network slicing)[3].



Fuente: GSMA

Entel ya se está preparando para esta segunda etapa en la evolución 5G. La estrategia definida por la empresa se inició con una licitación abierta para seleccionar un proveedor de core convergente, es decir, que entregue una solución tanto para 5G como para soportar las otras tecnologías móviles y el crecimiento de los actuales servicios, mientras se desarrolla la transición tecnológica. Adicionalmente, la estrategia incluye la evolución de otras plataformas de core, como la base de subscriptores (UDM/SDM), Policy Management (PCRF/ PCF), Charging System (CHF) y ciertas plataformas regulatorias, de monitoreo y gestión.

En 2023 comenzó el despliegue de cuatro sitios 5GC (SA ready), uno de los cuales ya estaba operativo al cierre de 2023. También se iniciaron proyectos de renovación de las plataformas UDM, PCF, CHF y de otras que entrarán en fase de implementación durante 2024. Gracias a estos avances, en 2024 se tiene planificado realizar las primeras pruebas de nuevos servicios como el network slicing y la homologación de terminales.

Junto con la 5G Stand Alone, se ha avanzado en el despliegue de IPv6 para soportar el masivo aumento de dispositivos conectados, en la incorporación de tecnología Cloud y en el uso de herramientas de automatismo e inteligencia artificial, para atender la complejidad y el dinamismo de las nuevas tecnologías.

Despliegue 5G en Perú

En octubre del 2020, las autoridades peruanas habilitaron a las empresas con asignación de espectro radioeléctrico en los rangos de frecuencia 3400-3600 MHz de la banda 3.5 GHz para implementar la tecnología 5G en servicios móviles y fijos inalámbricos. Como no se asignó nuevo espectro, las empresas habilitadas no debieron asumir compromisos de despliegue específicos.

En ese contexto, durante 2023 Entel Perú instaló 150 sitios para ampliar su cobertura 5G en los departamentos de Lima y Callao, Ancash, Ica, Cusco y Piura. Al finalizar el año, tenía una penetración de sitios 5G de 12% en todo el territorio nacional y de 14% en zonas urbanas.

Para un desarrollo más profundo de la tecnología, en mayo de 2023 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones presentó una propuesta de reordenamiento de la banda 3.5 GHz y de un concurso de espectro radioeléctrico para ejecutarla. Al cierre de este reporte, aún estaban en estudio.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05 **Experiencia distintiva**
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1.- La red de acceso comprende todos los elementos que permiten la conexión inalámbrica con los usuarios, y comprende las torres, antenas, y equipamiento de radio para vincular los terminales de usuario con la red.
2.- El núcleo de la red es el elemento que permite la comunicación entre los usuarios, gestiona el tráfico de voz y datos y gestiona las conexiones con las redes de otros operadores y con internet.
3.- Adamowicz A. (31 de enero de 2023). 5G Non-Stand Alone vs. 5G Stand Alone: Esta es la diferencia. GSMA Latin America. **Disponible en:**

Volver al índice

Inversión en redes

Apagado 2G

La red de segunda generación permitió durante 25 años las llamadas entre teléfonos móviles y los servicios de mensajes de texto, pero hoy su uso concentra menos del 1% de las conexiones móviles realizadas a través de las redes de Entel en Chile. Por eso, la compañía resolvió hacer un apagado gradual de su red 2G a partir de mediados del 2024, tal como ya ha ocurrido en Estados Unidos y diversos países de Europa y Asia, ya que eso hace posible hacer un uso más eficiente y efectivo del espectro, consumir menos energía y concentrar los esfuerzos en tecnologías como 4G y 5G, que entregan mejores servicios de voz y conexión a internet. De hecho, la renovación de infraestructura tecnológica se ha señalado como uno de los habilitadores fundamentales de la Estrategia Digital Chile 2035 y de la meta país de neutralidad en carbono al 2050.

La gradualidad y planificación del proceso reducirá al máximo cualquier problema de conectividad. Además, se diseñó un plan de comunicación y apoyo dirigido a usuarios que pudieren verse afectados por la medida, y se ha dispuesto un plan especial de recolección de los antiguos teléfonos celulares 2G, que serán tratados como parte de los programas de reciclaje de la empresa. Asimismo, para garantizar una transición responsable, a partir de agosto de 2023 Entel dejó de comercializar nuevos servicios 2G. Por último, esta red seguirá encendida en cerca de 100 localidades a lo largo de todo Chile, ya que es la única tecnología disponible en esas zonas. Allí el apagado final se realizará solo cuando esté disponible una red 4G o 5G que la reemplace.

Inversiones en infraestructura de red en 2023

Entel Chile

ESTRUCTURA	CAPEX 2023 Millones CLP $
Redes 4G	92.085
Redes 5G	114.765
REDES TRANSVERSALES Fijo - Móvil	29.928
Redes Fija (*)	12.207
Proyectos Clientes	6.835
TOTAL	255.820

(*) Incluye interconexión con Red Onnet
- Redes 4G: Roll-Out, Capacidad Red Existente, Cobertura Indoor, Obligaciones Regulatorias y Software fee.
- Redes 5G: Despliegue 5G 3500 Concurso Fase 2, Despliegue 5G Comercial, Expansión de Capacidades de Agregación y Core, SW Fee.
- Redes Transversales Fijo-Móvil: Proyectos de Core, Ciberseguridad, Transporte, IP, Infraestructura y O&M.
- Fibra (Interconexión con ODI): Despliegue de Puntos de interconexión y Planta Externa.
- Proyectos Clientes: Coberturas dedicadas Clientes.

Entel Perú

ESTRUCTURA	CAPEX 2023 Millones CLP $
Redes 4G	54.616
Redes 5G	5.694
REDES TRANSVERSALES Fijo - Móvil	27.206
FIBRA (INTERCONEXIÓN con ODI)	315
TOTAL	87.831

- Redes 4G: Roll-Out, Capacidad Red Existente, Cobertura Indoor, Obligaciones Regulatorias y Software fee.
- Redes 5G: Despliegue 5G DSS
- Redes Transversales Fijo-Móvil: Proyectos de Core, Ciberseguridad, Transporte, IP, Infraestructura y O&M.
- Fibra (Interconexión con ODI): Despliegue de Puntos de interconexión y Planta Externa.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

06

Sociedad y medioambiente

6.1. Transformación inclusiva
6.2. Relacionamiento y gestión territorial
6.3. Transformación sustentable



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva

TEMA MATERIAL GRI 203-2

En la era digital, la conectividad y el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han convertido en poderosos motores del desarrollo económico y social. Su uso adecuado puede ser un agente de inclusión, por ejemplo, al llevar servicios bancarios o gubernamentales a zonas donde no existen sucursales físicas de bancos ni oficinas de gobierno, o al expandir actividades económicas que de otro modo se mantendrían circunscritas a territorios limitados. Por el contrario, si no se promueven en forma adecuada, pueden actuar como fuente de exclusión. Por eso, reducir la brecha digital ha sido desde siempre una de las metas de Entel, recogida en la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, que aborda la transformación inclusiva como uno de sus tres ejes temáticos.

La brecha digital se refiere a la diferencia en el acceso y el uso de TIC que existe entre individuos, organizaciones e incluso países. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) sugiere que tiene al menos tres dimensiones: brecha de acceso, que alude a la inexistencia de infraestructura y a la incapacidad económica para acceder a estas herramientas; brecha de uso, que hace referencia a la falta de competencias para el manejo de la tecnología, y brecha de habilidades, es decir, la ausencia de conocimientos necesarios para hacer un uso de calidad de las TIC[1].

La Estrategia de Sostenibilidad de Entel se hace cargo de estas tres aristas con una serie de acciones articuladas en torno a tres ejes: cobertura y conectividad; accesibilidad y usabilidad de productos y servicios; y alfabetización y desarrollo de habilidades.

Cobertura y conectividad

GRI 3-3

Chile fue el primer país de Sudamérica en desplegar la red 5G en todas sus capitales regionales y provinciales, un logro al que Entel contribuyó significativamente. De acuerdo con estadísticas de la Subtel, la penetración de la tecnología móvil de quinta generación creció un 232% entre junio de 2022 y junio de 2023 [2]. Chile también destaca en conectividad fija. En su reporte de julio de 2023[3], la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) lo incluyó entre los diez países con mayor porcentaje de suscripciones de fibra óptica (66%) con relación al total de contratos de internet fija, ubicándolo en el primer puesto del continente americano.

Pese a los avances, aún persiste una brecha territorial en el acceso a internet debido a las dificultades geográficas que implica extender la cobertura de los servicios de telecomunicaciones a zonas rurales y alejadas. Según el último estudio Conectividad rural en América Latina y el Caribe[4], el 50,9% de la población rural chilena tiene conectividad significativa [5], mientras que este porcentaje llega al 71,7% en la población urbana. En cuanto a conexión fija, la penetración en los hogares rurales es de solo un 4%, contra 54% en ciudades. En un país donde el 83% de la superficie corresponde a comunas rurales, es imperativo resolver estas desigualdades.

Desde su fundación, Entel asumió el compromiso de proveer soluciones de conectividad en zonas rurales y alejadas. En Chile, más de un tercio de los puntos de presencia de Entel en la red se ubica en áreas con esas características, lo cual se ha logrado de tres maneras:

- Iniciativas propias de ampliación de cobertura
- Proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones 6.
- Proyectos emanados de obligaciones asumidas en los concursos de espectro. Por ejemplo, en cumplimiento del proyecto técnico comprometido en el concurso de la banda 3.500 MHz, en 2023 instaló dos antenas 5G en Rapa Nui y se modernizaron 22 en la Macrozona Sur, que en ese momento se encontraba bajo estado de excepción. Además, llevó conectividad 5G a más de 300 sitios de interés, entre ellos, 199 hospitales públicos, 24 ministerios, 16 intendencias, 15 aeropuertos o aeródromos, 25 universidades, 19 puertos marítimos y siete lugares de interés científico.

369 nuevas estaciones 4G
instaladas en comunas rurales o con perfil socioeconómico[7] , de un total de 523 desplegadas en 2023.

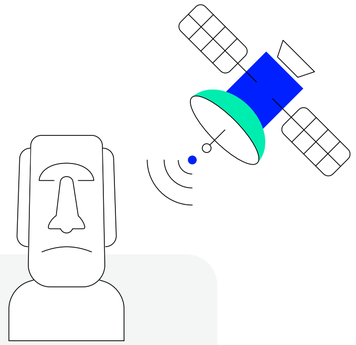
308.832 hogares
con posibilidad de conectarse a la red fibra óptica en comunas donde antes no había servicios de internet por cable[8]

1.- Unión Internacional de Telecomunicaciones (2018). Measuring the information society 2018. Disponible en:
2.- Olave, Ricardo (17 de octubre de 2023). Las nuevas tecnologías para la conectividad en Chile. La Tercera. Disponible en:
3.- OCDE (2023). Broadband Portal. Disponible en:
4.- Ziegler, Sandra y Arias, Joaquín (2023). Conectividad rural en América Latina y el Caribe, Estado de situación, retos y acciones para la digitalización y el desarrollo sostenible. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2022). Disponible en:
5.- Cuentan con conectividad bajo los estándares mínimos de calidad, definidos en términos del acceso diario de las personas a internet, a equipos (computadora personal o teléfono móvil), a datos suficientes o a conexión con velocidades adecuadas (banda ancha o 4G). Los cálculos se realizaron con datos disponibles a octubre de 2022.
6.- Dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.
7.- Comunas elegibles para proyectos que califiquen como verdes y sociales de acuerdo con la ICMA.
8.- Comunas elegibles para proyectos que califiquen como verdes y sociales de acuerdo con los principios definidos por la International Capital Markets Association (ICMA).

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva



Ampliando la conectividad en Rapa Nui

Entel es responsable de cada uno de los avances en conectividad de la isla ubicada a 3.500 km del continente. En 1966 instaló el primer monocanal para realizar llamadas fijas y en 1990 estableció el primer enlace satelital digital, que permitió desarrollar nuevas tecnologías móviles, como la 2G, 3G y 4G. Para responder a los requerimientos que trajo la pandemia de COVID-19, en 2020 logró aumentar la capacidad de la red 4G local. La llegada de la conectividad 5G en 2023 —que se efectúa por medio de tecnología satelital avanzada—, es un nuevo hito en esta historia de aportes a la reducción de la brecha digital y a la digitalización de las comunidades rapanuis.

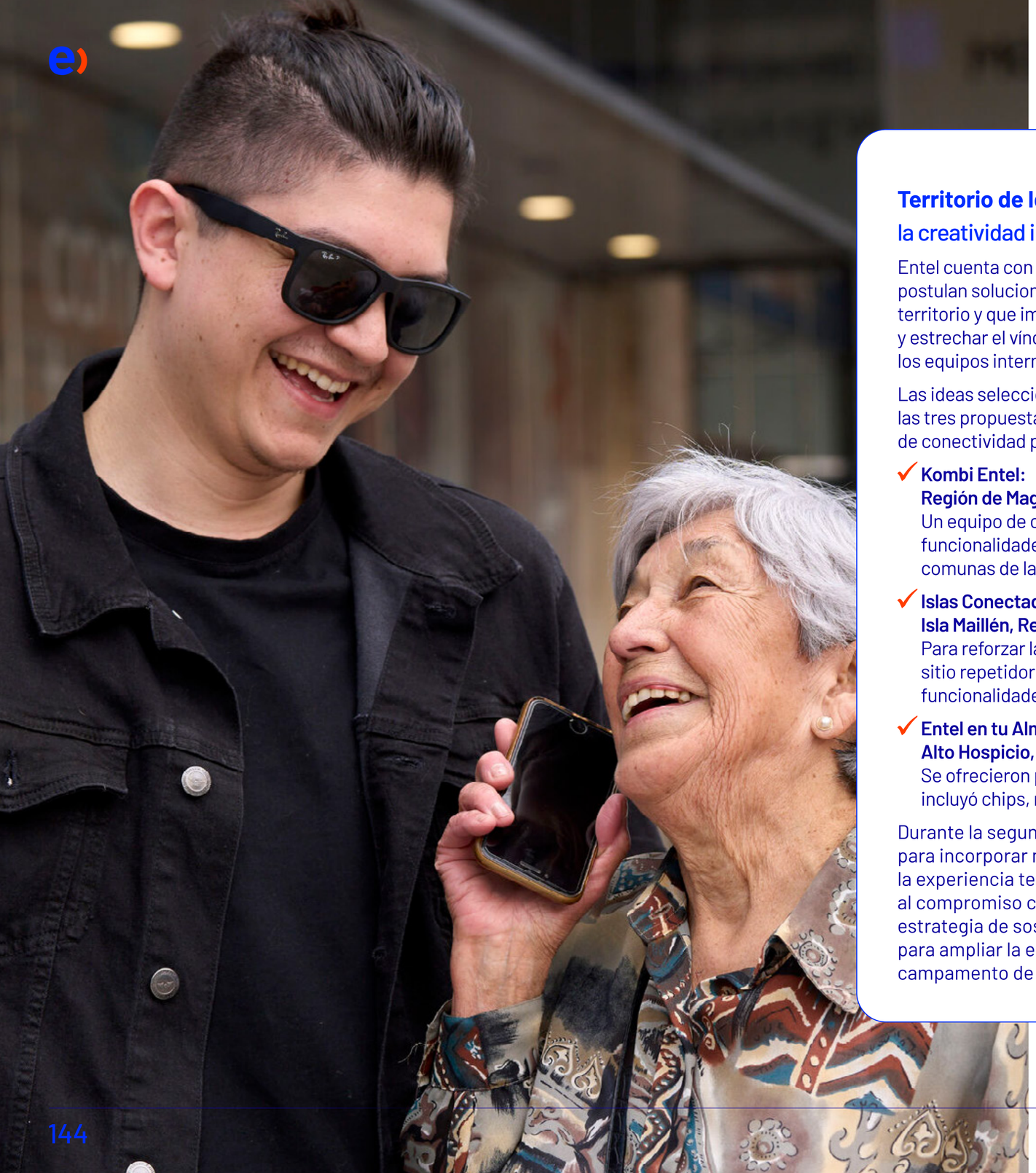
Apuntando a un horizonte más lejano, Entel participa en iniciativas público-privadas que tienen como meta la inclusión digital y tecnológica.

- **Proyecto Chile Digital 2035:** Grupo de trabajo encargado de redactar una hoja de ruta para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades de la transformación digital. También participan la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado, la Comisión Económica de la CEPAL, Chile Telcos, País Digital y la Cámara Chilena de Infraestructura Digital. La versión definitiva de la propuesta de estrategia se publicó en agosto de 20231. Como primer objetivo, se propone masificar el acceso a tecnologías digitales, con énfasis en las brechas causadas por los niveles de ingreso, zonas geográficas, edad y género. Para su desarrollo, se recomiendan medidas como la implementación de un subsidio a la demanda de servicios de telecomunicaciones.

- **Plan Brecha Digital Cero:** Fue lanzado por la Subtel en 2022 con la intención de garantizar que en 2025 exista una oferta de servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional donde habiten personas. Con ese fin, se está trabajando en una serie de programas de fomento a la inversión y propuestas de ley que incluyen un posible subsidio a la demanda.

1.- Disponible en:





Territorio de Ideas:
la creatividad interna al servicio de las comunidades

Entel cuenta con un programa de innovación interna en que los propios colaboradores postulan soluciones novedosas a necesidades que se presentan a lo largo de todo el territorio y que impactan directamente a sus clientes. Junto con ayudar a las personas y estrechar el vínculo con las comunidades, esta iniciativa promueve la creatividad de los equipos internos y fortalece su sentido de pertenencia.

Las ideas seleccionadas se materializan. A comienzos de 2023, fueron implementadas las tres propuestas ganadoras del concurso del año anterior, centradas en soluciones de conectividad para zonas remotas. Los proyectos fueron:

- ✓ **Kombi Entel:**
  Región de Magallanes:
  Un equipo de colaboradores visitó localidades aisladas para dar a conocer las funcionalidades de la aplicación móvil de Entel. El recorrido de la Kombi cubrió 6 comunas de la región de Magallanes.
- ✓ **Islas Conectadas:**
  Isla Maillén, Región de Los Lagos
  Para reforzar la conectividad del Servicio de Salud de la isla, se instaló un sitio repetidor que habilita las atenciones médicas telemáticas, entre otras funcionalidades. 929 habitantes de la isla fueron beneficiados por esta iniciativa.
- ✓ **Entel en tu Almacén:**
  Alto Hospicio, Región de Tarapacá
  Se ofrecieron productos y servicios de Entel en diez almacenes de barrio. La oferta incluyó chips, recargas y visualización de factibilidad técnica de fibra óptica.

Durante la segunda mitad de 2023, el programa Territorio Ideas fue reformulado para incorporar nuevas temáticas, incluyendo alfabetización digital, mejorar la experiencia territorial y el desarrollo comunitario—, todas ellas vinculadas al compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los pilares de la estrategia de sostenibilidad de Entel. De igual forma, se incrementó el presupuesto para ampliar la escala de los proyectos y los ganadores además participarán en un campamento de innovación ASG durante 2024.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva

TEMA MATERIAL

En Perú, el uso de internet también ha crecido de forma acelerada: mientras en 2019 un 24,8% de los peruanos mayores de seis años la usaba, en marzo de 2023 esa cifra había aumentado a 74% según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Sin embargo, el uso de internet en Lima llega a 86,6% y en las áreas rurales, solo a 43,2%. La diferencia es más amplia en los hogares con acceso a internet: en Lima alcanza el 79,2% y en las áreas rurales, un 20,7%. Por otra parte, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) identificó en 2021 más de 52.000 centros poblados sin cobertura 4G, que en total concentran 2,6 millones de personas (7,8% de la población total). Asimismo, hay casi 6.500 centros poblados que solo disponen de señal 2G[1].

Frente a esa realidad, uno de los ejes de la estrategia de crecimiento de Entel Perú es la extensión de la cobertura de sus servicios móviles de cuarta generación en provincias, con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas.

- Para el despliegue propio, la compañía se ha acogido al régimen de canon por cobertura, programa establecido por el MTC en 2021 para que los operadores puedan destinar un porcentaje de su pago por el uso del espectro radioeléctrico al despliegue de antenas 4G en zonas desatendidas. En 2023 este porcentaje creció de 40% a 60% en virtud de una resolución ministerial que busca recudir la brecha urbano-rural mediante la instalación de 136 nuevas antenas 4G para 2024.

- Adicionalmente, desde 2019 Entel Perú comparte infraestructura con Internet Para Todos (IPT), empresa desarrollada por Telefónica, Meta, BID Invest y CAF con el objetivo de conectar provincias rurales con internet móvil 4G. En 2023 Entel pudo llegar con esta tecnología a unos 130 nuevos centros poblados con 60.565 habitantes en total. Con esto, a la fecha acumula más de 1.500 centros poblados cubiertos de la mano de IPT. Esta colaboración ofrece un amplio espacio de crecimiento, ya que IPT tiene como meta sumar 2,7 millones de personas a los 3,3 millones que ya ha beneficiado[2] .

- Otra asociación exitosa es la que Entel suscribió con el Grupo Satelital en 2022 para llevar la conectividad móvil de alta velocidad a Iquitos, en plena Amazonía, con fibra óptica subfluvial. Gracias a este esfuerzo, la participación de mercado de Entel en dicha ciudad creció de 6,5% en 2022 a 12% en 2023.

314 nuevas localidades
en Perú conectadas a la red 4G en 2023, todas en zonas rurales.



84,5% de cobertura
+7%vs. 2019

Cobertura
- >70%
- >50% - 70%
- >30% - 50%
- <30%

Bono sostenible de Entel y mejoras en conectividad

El bono sostenible por USD 800 millones emitido en 2021 permite financiar o refinanciar proyectos de acceso a infraestructura básica de telecomunicaciones y a servicios esenciales vinculados a inclusión digital. Además, cubre iniciativas de energía renovable y eficiencia energética, en línea con los principios de proyectos verdes y sociales elegibles definidos por la International Capital Markets Association (ICMA). Las iniciativas de conectividad incluyen la implementación de la red 5G, la expansión y fortalecimiento de la red 4G, el despliegue de fibra óptica, la operación de sitios en zonas rurales y servicios de banda ancha fija inalámbrica en áreas sin disponibilidad de servicios por cable. Todos priorizan a los habitantes de localidades aisladas o con baja densidad poblacional, ciudades de menor tamaño y zonas urbanas con perfil socioeconómico bajo.

A diciembre de 2023, Entel había utilizado el 100% de estos fondos en esta clase de proyectos, con impacto en más de 5 millones de personas de la población objetivo. Disponible en:

Inversión en Chile, entre 2020 y 2023 (USD)	Inversión en Perú, entre 2020 y 2023 (USD)
543,17 millones en despliegue 4G y 5G	**162,01 millones** en despliegue 4G y 5G
48,85 millones en expansión de banda ancha inalámbrica	**25,9 millones** en operación de sitios rurales
27,6 millones en operación de sitios rurales	
0,74 millones en expansión FTTH	
2,13 en expansión de red de emergencia	

1.- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima (3 de julio de 2023). Telecomunicaciones en el Perú: Queda mucho por hacer. Disponible en:
2.- Miani, Junior (31 de octubre de 2023). Internet Para Todos: "Todavía faltan otros 2,7 millones [de peruanos] que tenemos que conectar a Internet". Diario El Comercio. Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva



Nueva alternativa de internet satelital para clientes Entel

Otra forma de reducir la brecha digital geográfica es optar por nuevas alternativas de conexión, como la internet satelital, que aún no se masifica en Chile ni en Perú. Pero eso está por cambiar, ya que recientemente Entel estableció una alianza con Starlink para reforzar sus operaciones en ambos países a través de la cobertura satelital.

La subsidiaria de SpaceX lanzará en 2024 sus primeros satélites con capacidad Direct to Cell en América, que comenzarán a proporcionar conectividad satelital hacia fines del año en la región. La constelación de satélites funcionará con la red de Entel para transmitir directamente a teléfonos móviles LTE.

Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios

Entel entiende que su misión va más allá de proveer cobertura. También se preocupa de que todos sus usuarios realmente puedan aprovechar las tecnologías digitales en sus vidas cotidianas, para que nadie se quede fuera de las infinitas posibilidades que brindan. En los últimos años, estos esfuerzos se han centrado en dos grupos: personas mayores y con discapacidades.

Conectando a las personas mayores

Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE), la proporción de las personas mayores de 64 años irá en aumento. Con base en el censo de 2017, se calcula que en 2018 constituían un 12% de la población, mientras que para 2050 se espera que representen un 25% y que superen a los menores de 15 años en 2031[1]. Al contrario de lo que se suele creer, la mayoría de este grupo etario en alza muestra un interés creciente por las nuevas tecnologías. Así lo demuestra el Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro, que en 2021 encontró que el 58% de esta población usa teléfonos inteligentes para chatear, hacer videollamadas y buscar información, 21 puntos porcentuales más que antes de la pandemia[2]. Sin embargo, según datos de Conecta Mayor, apenas un 17% de los adultos mayores en Chile sabe hacer trámites digitales de forma autónoma. El 83% restante necesita el apoyo de otras personas[3].

Hace cinco años, Entel Chile comenzó a trabajar en la promoción de la autonomía de este segmento con la ayuda de nuevas herramientas, lo que se ha traducido en una serie de iniciativas:

- Call center con atención especializada, para asegurar un espacio de comprensión y cercanía. Solo se debe llamar al 103 y automáticamente el sistema reconoce a la persona mayor por su RUT.
- Programa de acompañamiento por tres meses desde la compra del equipo para resolver dudas sobre el uso del producto o el servicio contratado.
- Opción "despacho del equipo" para que las personas sobre 70 años pueden resolver dudas y recibir una asesoría personalizada cuando les entregan el producto.
- Servicio técnico a domicilio sin costo adicional en la Región Metropolitana y horarios preferenciales en las tiendas de todo el país.
- Pestaña exclusiva en el sitio web de Ciudadano Digital de Entel, con diversas recomendaciones sobre uso de internet, datos móviles, 5G y seguridad informática, entre otros temas[4].
- Plan Persona Mayor, lanzado a fines de 2022 para beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal (PGU) de más de 70 años, con el que obtienen 12 GB para navegar en internet, 300 minutos para llamar a cualquier parte de Chile y uso libre de algunas aplicaciones, por $ 3.990. A un año del lanzamiento, había sido contratado por 70.000 clientes, con índices de satisfacción (SAC) superiores al promedio general (70 puntos en junio de 2023).

1.- INE (diciembre de 2028). Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 1992-2050. Disponible en:
2.- Observatorio del Envejecimiento para un Chile con Futuro (2022). Uso de internet y tecnologías de la información y comunicación en las personas mayores. Disponible en:
3.- Salazar, María Luisa (27 de septiembre de 2023). Universitarios mejoran la vida de adultos mayores con capacitación presencial en el uso de la tecnología. La Tercera. Disponible en:
4.- Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Transformación inclusiva

Programa de recambio gratuito de celulares 2G

Para aumentar la eficiencia energética y enfocar las inversiones en el despliegue de sitios 4G y 5G, Entel requería apagar su red 2G, que hoy concentra menos del 1% de las conexiones a internet. Pero antes de tomar la decisión, realizó un estudio de los posibles impactos de la medida.

El estudio realizado a inicios de 2023 identificó la existencia de 35.500 adultos mayores que utilizaban solo tecnología 2G. En su mayoría, viven en zonas aisladas, en situación de vulnerabilidad. De esta forma, Entel se dio cuenta de que el apagado 2G podía convertirse en una oportunidad para seguir disminuyendo la brecha digital de las personas mayores si se desplegaba un plan adecuado. Además, podía representar un beneficio para la población de localidades aisladas y personas afectadas por catástrofes.

Para ello, se diseñó un programa de recambio gratuito de teléfonos celulares compatibles solo con tecnología 2G, priorizando a clientes (prepago y suscripción) de más de 70 años, clientes que viven en zonas rurales sin acceso al servicio de despacho a domicilio y quienes fueron afectados por los incendios forestales de febrero de 2023.

- Entre julio y noviembre de 2023, se efectuó una experiencia piloto en comunas apartadas de las regiones del Biobío, Aysén, Atacama y Coquimbo. Este trabajo incluyó la firma de convenios con municipalidades para coordinar la recolección de equipos 2G y campañas informativas en medios locales.
- Se entregaron nuevos celulares compatibles con tecnologías 3G y 4G. Se optó por los modelos que solicitaron los propios usuarios (tipo almeja, con teclados especiales).
- A su vez, los antiguos terminales se integran a los programas de reciclaje de Entel.
- En 2024 se espera extender la iniciativa a 129 comunas: 97 rurales y 32 afectadas por incendios.
- Por otro lado, se decidió comenzar con el apagado 2G a partir del segundo semestre de 2024, para dar tiempo al programa de recambio.

+ de 1.000 personas

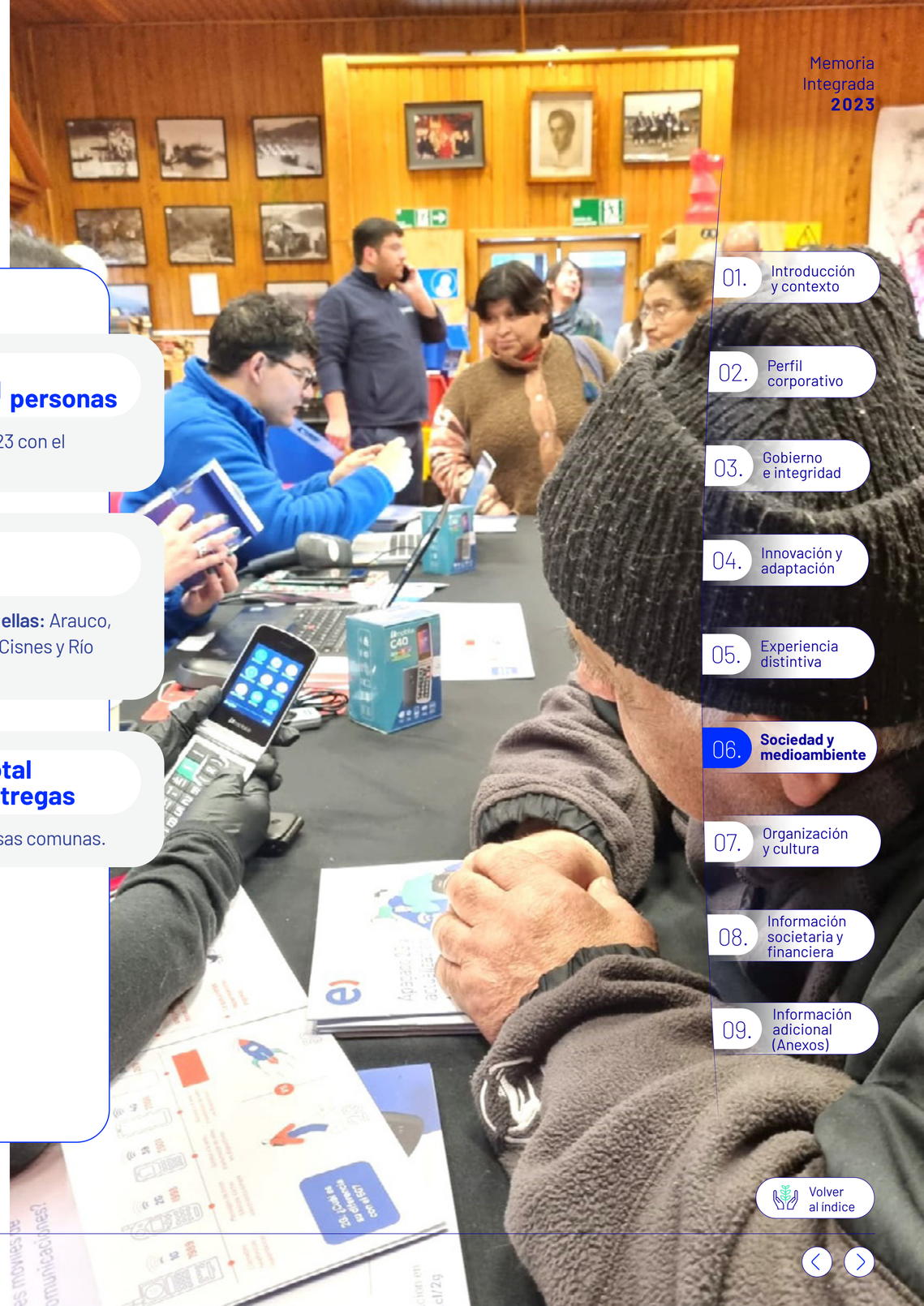
fueron beneficiadas en 2023 con el programa de recambio.

27 comunas

de Chile alcanzadas, entre ellas: Arauco, Nacimiento, Tomé, Puerto Cisnes y Río Ibáñez.

19,1% del total de entregas

proyectadas fueron para esas comunas.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Atención especializada para personas con discapacidad

En Chile hay cerca de 180.000 personas con sordera total[1] y alrededor de 532.000 en Perú[2]. Con el fin de brindarles mayor autonomía y más facilidades para acceder a los productos y servicios de Entel, en ambos países se han concretado acciones específicas.

- A partir de mayo de 2023, las tiendas chilenas comenzaron a implementar una tecnología de videoconferencia que permite a los vendedores de Entel comunicarse con personas sordas a través de intérpretes en línea, que dominan la lengua de señas. Desarrollada por Red-Apis, a un año de su lanzamiento ya estaba disponible en las 104 sucursales de Entel a lo largo del país, beneficiando a más de 100 clientes.

- En Perú, desde 2018 existe Señas que Conectan, un programa de enseñanza de lengua de señas para asesores de tiendas y el equipo de seguridad. Ya se ha desplegado en ciudades como Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Ica, Huancayo y Lima.

- Todos los clientes de Entel Perú, tanto de prepago como de pospago, pueden utilizar las principales funciones de la app Lazarillo sin consumir sus datos de internet. La aplicación hace posible que usuarios con limitaciones visuales se desplacen con autonomía por las calles de su ciudad con la ayuda de guías de voz en tiempo real.

22 **asesores de tienda**

capacitados en lengua de señas en Perú

104 **tiendas**

en Chile (100%) con atención para personas sordas.

Atención en quechua

En abril de 2023, Entel Perú inauguró su primera tienda en Abancay, la que, entre otras características, cuenta con asesores quechuahablantes para que todos los habitantes de la ciudad puedan acceder a los servicios de la compañía y a la red 4G, desplegada en la provincia de Apurímac. Esta sucursal se suma a la abierta un año antes en Andahuaylas, donde también hay asesores que dominan el quechua.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

1.- Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023). Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia 2022. **Disponible en:**

2.- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad, 2017. **Disponible en:**

Volver al índice

Transformación inclusiva



Programa Primera Respuesta: conectados en la emergencia

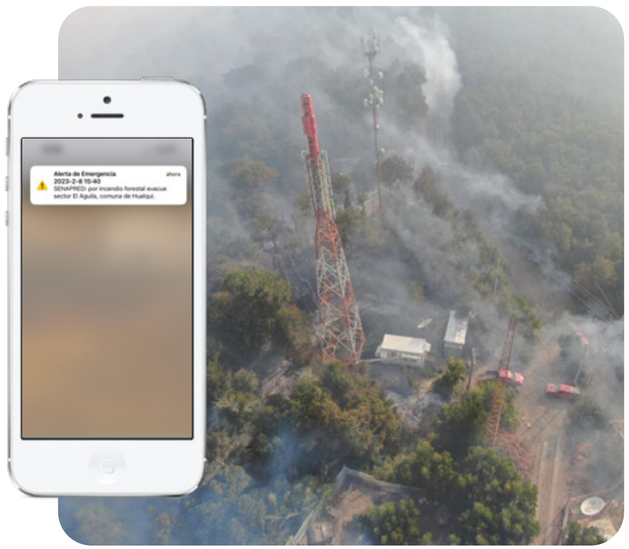
Incendios forestales como los ocurridos en febrero de 2023 en las regiones del Ñuble, Biobío y La Araucanía pueden afectar las telecomunicaciones de extensas áreas, ya sea por cortes eléctricos o daños en las antenas. Frente a esta clase de emergencias, Entel toma medidas para mantener la conectividad operativa, como una manera de apoyar a los habitantes de esas zonas y a los voluntarios desplegados para controlar el fuego. Durante los incendios de 2023:

- Se reforzaron los contingentes operativos y se enviaron más de 30 equipos a terreno para priorizar la calidad de los servicios. Hubo alrededor de 140 estaciones base afectadas, que los equipos de Entel repararon en breve tiempo.
- Se implementó roaming nacional de emergencia con los otros operadores.
- Se reactivó el plan solidario suscrito por las compañías integrantes de Chile Telcos para ir en ayuda de las personas afectadas.
- Se repusieron los servicios suspendidos por deuda en las regiones afectadas.
- Se evitó el corte del servicio para clientes con deuda.

Con posterioridad, se diseñó un modelo de prevención de incendios para el verano siguiente, con dos líneas de trabajo: un plan de capacitación para los contratistas que trabajan en terreno y el despeje de pastizales secos en los puntos de presencia de la red. Al mismo tiempo, se trabajó en el diseño de un modelo de reparación.

Similar fue la respuesta de la compañía frente a las intensas lluvias de junio y agosto de 2023, que produjeron inundaciones y desbordes de ríos en la zona centro-sur de Chile. En ambos casos, se tomó una serie de medidas para ayudar a los clientes de las regiones de O'Higgins, Maule, Ñuble y Bío-Bío, como la reactivación de los servicios móviles suspendidos por falta de pago y la habilitación de roaming de emergencia.







01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva

Alfabetización y desarrollo de habilidades

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Otra cara de la brecha digital que enfrenta Chile se relaciona con la calidad del uso que las personas le dan a internet, arista que midió la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP) en 2022. En nuestro país, el 86% de las personas mayores a 16 años utiliza internet de forma regular, el más alto porcentaje de América Latina. No obstante, la mayoría lo hace solo para comunicarse (76%) o entretenerse (63%). En comparación con un país promedio de la OCDE, la banca electrónica, la interacción digital con el Estado y la búsqueda de información tienen menos del doble de penetración en Chile[1].

La situación no es tan distinta en Perú. Allí, el 94,3% de las personas usa la internet en redes sociales, mientras que, por ejemplo, solo un 16,1% lo hace para acceder a la banca electrónica y apenas un 3,9%, para buscar trabajo[2].

La brecha en calidad de uso también existe en el ámbito empresarial. Junto a diversas asociaciones y gremios, durante 2023 Entel Digital realizó el estudio Digitalización de las empresas en Chile, con más de 600 respuestas de dueños, directores y gerentes de empresas de todos los tamaños y sectores productivos. El sondeo muestra que, a mayor tamaño de la empresa, mayor es el grado de digitalización: el 93% de las grandes se encuentra progresando o en etapa avanzada, contra un 63% de las pymes. Las desigualdades en los planes de capacitación para trabajadores son aún más notorias: solo un 31% de las pymes los consideran, contra el 61% de las organizaciones grandes. El mayor problema está en la pérdida de oportunidades de crecimiento. Con datos del SII de 2016 a 2021, la CNEP estima que el solo uso de internet se asocia a mejoras de 5,6% en la productividad laboral de las micropymes.

En su afán por convertirse en un socio tecnológico de sus clientes, Entel B2B desarrolla varias iniciativas para promover la adopción de herramientas que ayuden a la transformación digital de las empresas:

- **Comunidad Empresas[3]:** plataforma abierta a todo el ecosistema empresarial donde se pone a disposición de emprendedores diferentes contenidos, cursos y materiales gratuitos para que recorran el camino a la digitalización.

- **Misión Pyme (ex Digitalizados):** Programa televisivo en formato docureality cuya quinta temporada se transmitió por Chilevisión durante julio y agosto de 2023. Cada capítulo documenta la digitalización de una pyme con apoyo de un equipo experto de Entel. En 2023, se seleccionaron seis emprendimientos entre las postulaciones recibidas a través de la Comunidad Empresas.

- **Gira Entel Empresas:** Encuentros empresariales para clientes de Entel en Chile, donde pueden informarse sobre cómo la tecnología es capaz de habilitar sus proyectos y resolver sus necesidades. En 2023 la gira recorrió Concepción, Iquique y Santiago, con exposiciones de Harold Mayne-Nicholls, Director Ejecutivo de los Juegos Panamericanos Santiago 2023 y Bárbara Silva, CEO de Her Global Impact y Presidenta de la submesa Industria y Desarrollo del Senado para el nuevo marco regulatorio de la inteligencia artificial en Chile.

- **Ruta Entel Empresas:** Conferencias donde se entregan nuevas herramientas tecnológicas y conocimientos para ayudar a emprendedores peruanos a mejorar su productividad. En 2023 tuvieron lugar en Piura y Trujillo. Los expositores fueron David Castejón, autor argentino de Experience Marketing, y César Urrutia, CEO y cofundador de Space AG, empresa de soluciones innovadoras para el sector agrícola.

3,9 millones de visitas

tuvo la Comunidad Empresas en 2023.
+ de 1.200 cursos realizados.
8 webinars con 2.200 participantes y 60.000 espectadores en RRSS.
+ 31.000 descargas de contenidos

1 millón de reproducciones

en YouTube tuvo Misión Pyme, que fue líder en sintonía de TV en su horario de exhibición.

730 clientes

asistieron a la gira Entel Empresas 2023.
89% evaluó el evento como bueno o muy bueno.

+450 asistentes

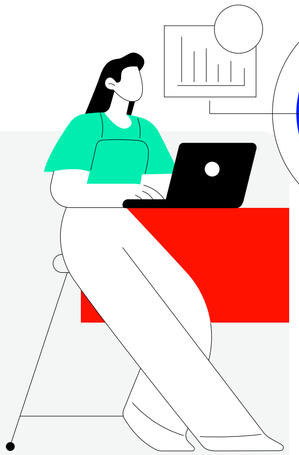
convocó la Ruta Entel Empresas 2023.

1.- Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (2022). Productividad sector telecomunicaciones. Disponible en:
2.- Sociedad Telecom (31 de octubre de 2023). Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones – ERESTEL 2022. Disponible en:
3.- Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación inclusiva



Seleccionados de Misión Pyme 2023

- **Librería Luces:** Implementó dos productos de Entel, Sales Manager (CRM) y Google Workspace. El CRM para pymes permite seguir en línea las acciones comerciales.
- **Envíos Gallo Negro:** OnWay e Email Marketing fueron las herramientas adoptadas por esta pyme de transportes, que ahora puede gestionar a sus 20 choferes en línea.
- **Casa Itza:** Este emprendimiento que ofrece espacios para colaborar inició su transformación digital implementando Fibra Óptica Entel y Wembii, plataforma para gestionar redes sociales.
- **Clínica Nómadas Vet:** Un sitio web y aplicativos para administrar la información y la atención de clientes fueron las herramientas que incorporó la clínica veterinaria de San José de Maipo. Gracias al software Google Workspace, comenzó a agendar pacientes y a dejar recordatorios de las fechas de sus vacunas con información alojada en la nube.

Potenciando a la próxima generación de talentos digitales

Para fomentar la innovación temprana, Entel auspicia el concurso Los Creadores, impulsado por Fundación Kodea. En esta iniciativa, se invita a escolares de varios países sudamericanos a proponer soluciones digitales para problemas comunitarios y medioambientales. En 2023 se presentaron 160 proyectos. 90 finalistas de Chile, Perú, Colombia y Argentina asistieron a una charla en las dependencias de la compañía sobre los usos e impactos de la inteligencia artificial en la innovación.

Por otra parte, Entel mantuvo su alianza con Enseña Perú, que proporciona educación de calidad a escolares de distintas provincias de ese país. Durante 2023, Entel le entregó conectividad a 6 colegios, lo que les permite realizar trabajos administrativos.

1.- The World Bank (13 de diciembre de 2023. Measuring the Emissions and Energy Footprint of the ICT Sector: Implications for Climate Action. **Disponible en:**
2.- Friedrich, Roman (18 de diciembre de 2023). Telcos Show Modest Gains in Curbing Emissions and Helping Customers Curb Theirs. Boston Consulting Group. **Disponible en:**
3.- ResearchAndMarkets.com (enero de 2024). Telecom Industry Needs to Up Its Green Game. **Disponible en:**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Relacionamiento y gestión territorial

TEMA MATERIAL GRI 2-25, 3-3

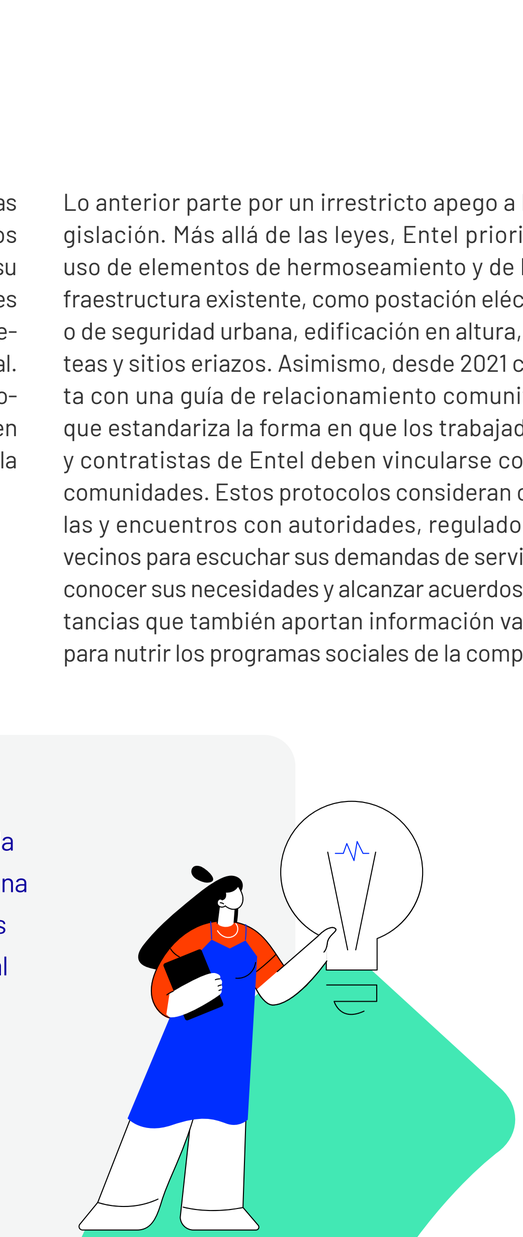
La creación de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, y la nueva estrategia sobre esta materia han dado un reimpulso a las iniciativas sociales y medioambientales que Entel viene desarrollando desde hace años para materializar su visión de ser más que una compañía de telecomunicaciones. Este nuevo empuje incluyó la adecuación de varios programas a los más altos estándares de gestión y reportabilidad, definiendo indicadores para medir sus impactos y estableciendo una estructura de financiamiento para garantizar su continuidad. Tanto las iniciativas anteriores como las que se lanzaron en 2023 comparten el alineamiento con el propósito corporativo de usar la conectividad y las nuevas tecnologías digitales para fomentar el progreso y bienestar de las personas, así como el cuidado del medioambiente.

Entel se ha propuesto mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos los grupos de interés, incluidas las comunidades vecinas a su infraestructura. Por eso, una de sus prioridades es evitar o mitigar los impactos del despliegue de redes, su infraestructura de mayor alcance territorial. Para ello, existe un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas áreas que se involucran en cada proyecto, con la misión de hacer relevante la consideración del entorno y sus habitantes.

Lo anterior parte por un irrestricto apego a la legislación. Más allá de las leyes, Entel prioriza el uso de elementos de hermoseamiento y de la infraestructura existente, como postación eléctrica o de seguridad urbana, edificación en altura, azoteas y sitios eriazos. Asimismo, desde 2021 cuenta con una guía de relacionamiento comunitario que estandariza la forma en que los trabajadores y contratistas de Entel deben vincularse con las comunidades. Estos protocolos consideran charlas y encuentros con autoridades, reguladores y vecinos para escuchar sus demandas de servicios, conocer sus necesidades y alcanzar acuerdos, instancias que también aportan información valiosa para nutrir los programas sociales de la compañía.

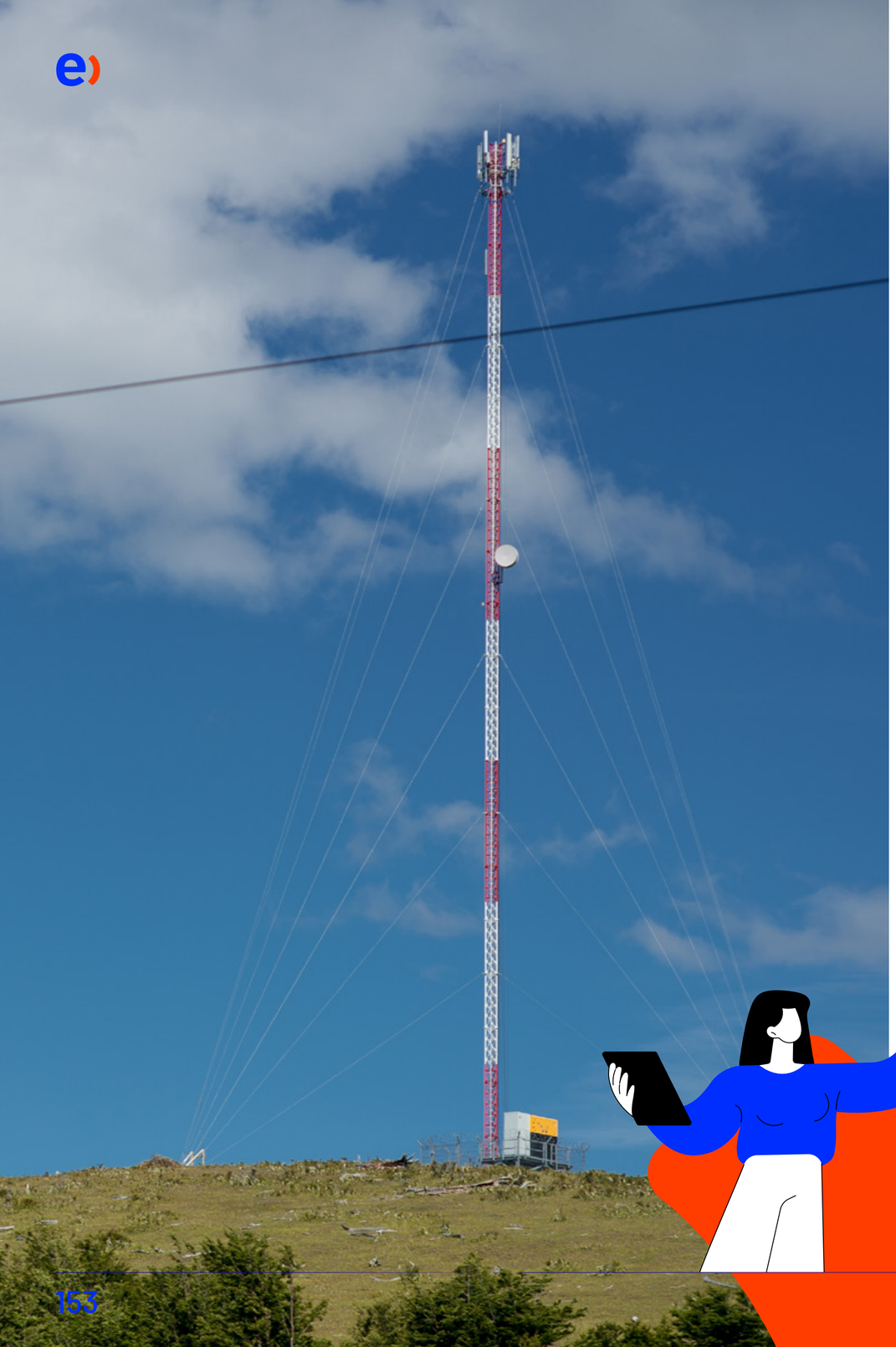
Marco legal

- En Chile, rige la Ley 20.599 (Ley de Antenas), de 2012, que exige obtener un permiso de la Dirección de Obras Municipales para construir estructuras de soporte de antenas con una altura total superior a tres metros y establece límites de potencia más exigentes que los recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional de Protección contra la Radiación No Ionizante (CIPRNI).
- En Perú, hay que cumplir la Ley 29.022 (Ley para el Fortalecimiento la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones), de 2007, que establece los lineamientos para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones con la finalidad de minimizar su impacto visual. Además, existe una reglamentación sobre emisiones basada en las sugerencias de la OMS, la CIPRNI y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Gestión territorial en 2023

GRI 413-1, 413-2

El periodo reportado fue decisivo para el cumplimiento en tiempo y forma del proyecto técnico comprometido en el último concurso 5G y la continuación del despliegue comercial de la red 4G. Con el fin de evitar rechazos a la instalación de antenas, la compañía tomó una serie de medidas:

- Se fijaron estándares de información, canales de comunicación y capacitaciones para el personal interno y contratistas, además de lineamientos con diferentes actores del mercado, como las compañías eléctricas, ya que gran parte del despliegue se realiza en sus postaciones.
- Se elaboró una matriz de riesgo para identificar comunidades que requieren de una gestión más profunda y acciones para abordarlas.
- Se levantó información de los lugares donde se necesitaba instalar antenas y se informó a los vecinos sobre los beneficios de la tecnología 5G.
- Se organizaron reuniones con representantes de la Subtel, el Ministerio de Salud y las Secretarías Regionales Ministeriales de Telecomunicaciones y Salud, miembros de universidades, alcaldes y directores de obras municipales.
- En las zonas que así lo requirieron, se realizaron reuniones con dirigentes vecinales y autoridades locales para buscar soluciones u otra ubicación para las antenas.
- En noviembre, los contratistas de la Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil se capacitaron en “Manejo y relacionamiento con comunidades y solución de conflictos”.

94,7% de las interacciones con comunidades fueron exitosas, de un total de 57 en 2023.

8 comunidades se opusieron a la instalación de torres de soporte a antenas, 2 del proyecto del concurso 5G y 6 del despliegue comercial 4G.

4 dieron su consentimiento tras reuniones en terreno con los vecinos donde se les explicó el alcance y se atendieron sus dudas, principalmente relacionados con supuestos perjuicios a la salud que podrían causar las antenas.

3 casos aún se encontraban en desarrollo al cierre de este reporte.

1 proyecto de instalación fue cancelado.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Relacionamiento y gestión territorial





Nueva forma de relacionamiento en la Macrozona Sur

En 2023 Entel diseñó y aplicó una nueva metodología de relacionamiento con las comunidades mapuches de la Macrozona Sur para poder construir en sus territorios los nuevos sitios comprometidos en el proyecto técnico 5G y realizar las mantenciones que requiere la operación. Liderada por la Gerencia de Regulación, esta tarea contó con la asesoría de la consultora ¬Paralelo 7, con amplia experiencia en el área. Entre otras medidas, se conformó un equipo especial en terreno, que se coordinó con Carabineros y las jefaturas militares desplegadas en la zona; se diseñaron protocolos para garantizar el respeto de la cultura mapuche, y se trabajó con las comunidades en la construcción de lazos de confianza.

Esta nueva forma de vinculación, que ha sido traspasada a la Dirección de Grupos de Interés y Territorio, no solo hizo posible cumplir el proyecto técnico 5G, sino que además ha permitido mejorar la operación.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

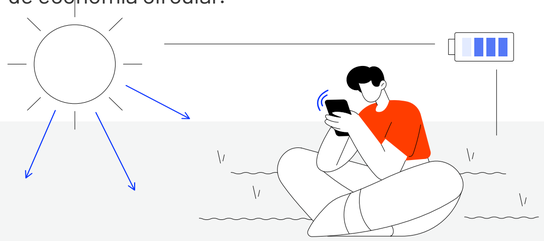
Volver al índice

Transformación sustentable

Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional

La expansión y operación de las redes de telecomunicaciones requieren el uso de recursos naturales y energía, además de generar residuos electrónicos. Entel asume la responsabilidad de los impactos ambientales de estas actividades, comprometiéndose con la sostenibilidad ambiental y reflejándolo a nivel de políticas, sistemas de gestión y su estrategia de sostenibilidad. Entel se ha esforzado por hacer un despliegue y uso sustentable de la infraestructura, lo que en línea con su Política Ambiental y pilar de la Estrategia de Sostenibilidad "Nuestro Planeta", incluye ser eficientes en el consumo energético y gestionar de manera adecuada los residuos generados, previniendo con ello impactos ambientales, disminuyendo al mismo tiempo su huella de carbono.

Una de las áreas críticas de la Estrategia de Sostenibilidad es la transformación sustentable, que incluye el cuidado del planeta y el desarrollo de un negocio sostenible a través de la descarbonización, la eficiencia energética y el desarrollo de un modelo de economía circular.



Política y Gestión Ambiental

TEMA MATERIAL GRI 3-3

En línea con su Estrategia de Sostenibilidad y atendiendo a sus obligaciones ambientales, Entel está implementando un Sistema de Gestión Ambiental para toda la compañía. Este sistema, basado en la norma ISO 14001:2015, contempla 3 líneas de acción:

1. Revisión constante de la normativa aplicable.
2. Identificación, evaluación clasificación y priorización de riesgos ambientales.
3. Gestión y seguimiento de planes de cumplimiento relacionados con factores como suelo, residuos, emisiones y otros que se pudieran ver afectados por las actividades de Entel.

Todos los compromisos medioambientales adquiridos se reflejan en la Política Ambiental de la compañía, la cual define roles y responsabilidades para el cumplimiento de estos. Entel cuenta con una Política Ambiental, cuyo fin es fomentar la sustentabilidad entre sus clientes, colaboradores, proveedores y contratistas; además de respetar el entorno normativo y regulatorio. Es extensible a todo el grupo Entel, pudiendo abarcar futuras adquisiciones y fusiones. En ella se plasman los compromisos adquiridos, definiendo roles y responsabilidades para la gestión medioambiental, siendo su más alto órgano de gobierno el Comité de Gerentes. Contempla además un plan de capacitación para sus colaboradores centrado en el fomento de iniciativas en torno al cuidado del medio ambiente.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Estrategia de descarbonización

Cada año, la industria de las tecnologías de la información y las comunicaciones genera entre un 1,5% y 4% de las emisiones de GEI en el mundo, especialmente por la necesidad de energizar data centers y redes[1]. Según estudios de Boston Consulting Group (BCG), la mayoría de los operadores del sector ya inició procesos de descarbonización y eficiencia energética, logrando reducciones rápidas gracias a acciones como la adopción de energías renovables. Sin embargo, el incremento en la demanda de servicios de telecomunicaciones y del tráfico de datos dificultan los esfuerzos por reducir aún más las emisiones y el consumo energético[2]. La suma de las emisiones de alcance 1 y 2 de la industria de las telecomunicaciones fue de 132 millones de toneladas de CO_2e en 2022, cifra similar a la de 2021, mientras que el consumo energético creció cerca de un 4% anual[3].

Como parte de la Estrategia de Sostenibilidad, se han definido planes de disminución de emisiones de alcances 1, 2 y 3, junto con un plan de eficiencia energética que abarca toda la cadena de valor y la intención de incorporar más energías renovables certificadas de la matriz.



Energías renovables

A partir de 2015, Entel comenzó a instalar antenas en lugares apartados, y junto con ello a implementar soluciones de energización con mayor autonomía y menor huella de carbono. En Chile, posee 136 antenas alimentadas por energía solar, 19 energizadas por el viento y cuatro puntos de presencia con celdas de hidrógeno de 5 kW cada una. En 2023 se realizaron acciones para evaluar la factibilidad y viabilidad de la implementación de infraestructura de generación, almacenamiento y uso de hidrógeno verde (H2V) para la alimentación de la red móvil.

Compromiso de descarbonización 2030

Entel, luego de un análisis de sus posibilidades operativas y del entorno donde realiza sus negocios, estima que puede aspirar a reducir sus emisiones Alcance 1 y Alcance 2 en un 42% al año 2030 guiándose por lineamientos basados en la ciencia, dependiendo de factores propios y externos dentro y fuera de su control.

A su vez continuará analizando las posibilidades de fijar una meta de reducción de Alcance 3, la cual comunicará oportunamente.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Gestión de la huella de carbono

TEMA MATERIAL GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3

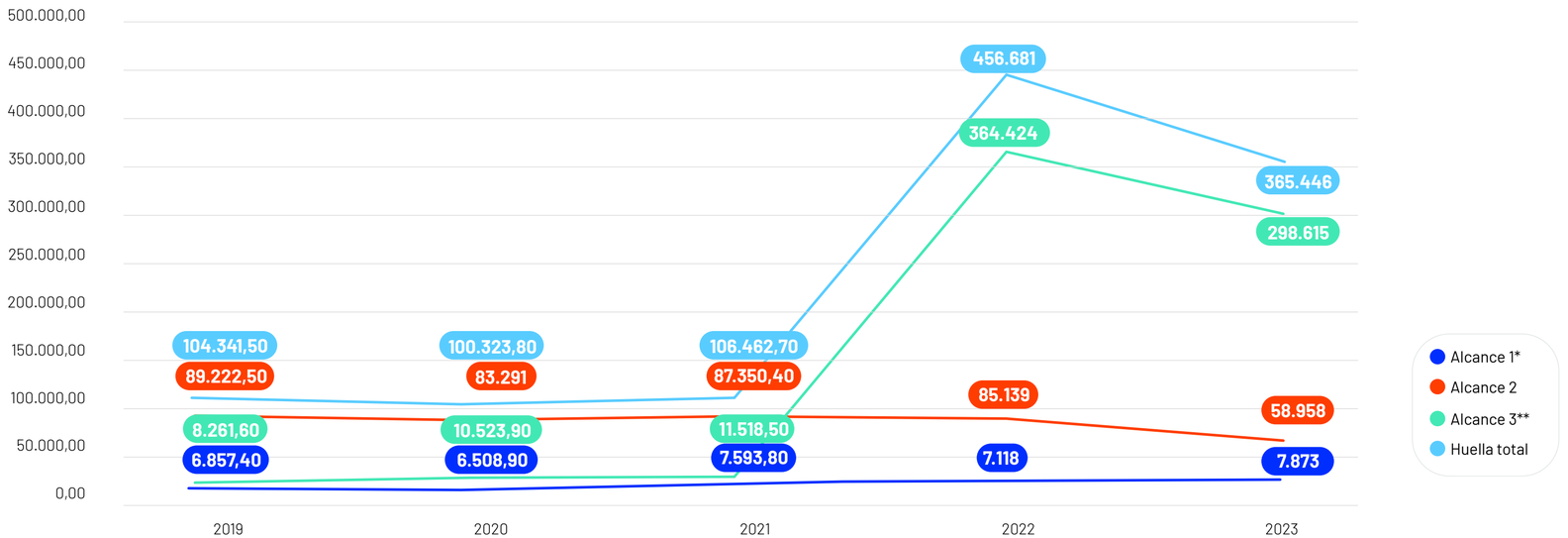
Para implementar acciones concretas y efectivas que apunten a la reducción de la huella de carbono, Entel mide emisiones de GEI desde 2016 en Chile y desde el 2022 la huella de carbono está siendo verificada externamente.

- En Chile, lleva un inventario de las directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2) desde 2016. Para este cálculo, considera información entregada por las áreas de Redes, Data Center, Inmobiliaria, Compras y Logística. En cuanto a las emisiones de alcance 3, hasta 2021 solo se calculaban las relacionadas con el traslado y la distribución aguas arriba, viajes aéreos de negocios y uso de papel de oficina. A partir de 2022, se incluyeron otras categorías de la cadena de valor por suministro, tales como bienes y servicios adquiridos, bienes capitales, actividades aguas arriba relacionadas con combustibles y energía, viajes terrestres de negocios, estadías en hoteles y uso de productos.

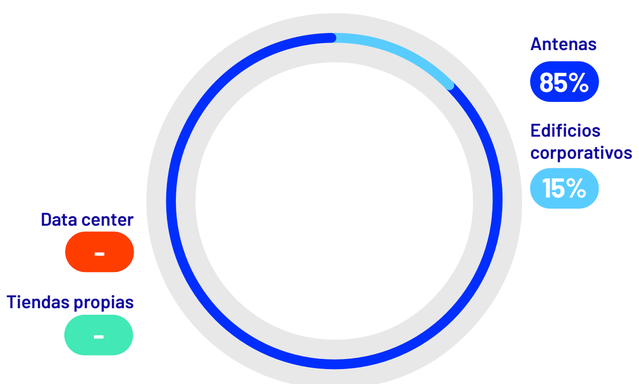
- En Chile, la medición del inventario es realizada por una empresa externa especialista, siguiendo los lineamientos del estándar internacional ISO 14064:1-2018.

*El alcance 1 considera estimaciones del uso de diésel dado que no se cuenta con registros de consumo efectivo.
**El aumento en las emisiones totales desde 2022 se explica por la incorporación de las emisiones de alcance 3 en el cálculo de huella de carbono total de Entel.

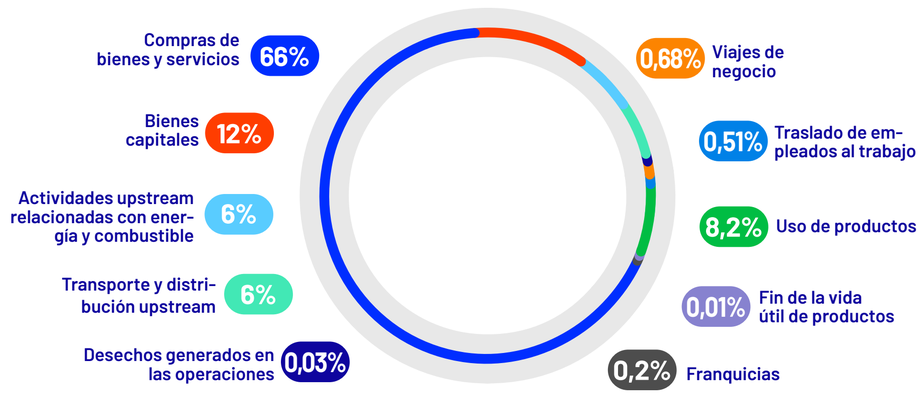
Evolución de las emisiones - Entel Chile
(toneladas de CO2e)



Distribución de emisiones de alcance 1 y 2 por tipo de instalación en Chile, 2023



Distribución de emisiones de alcance 3 por categoría de medición en Chile, 2023



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Estrategia de eficiencia energética

TEMA MATERIAL GRI 302-1, 3-3

El uso eficiente de la energía no solo contribuye a disminuir la huella de carbono, también trae beneficios económicos. El gasto monetario de la empresa aumentó un 27% de 2022 a 2023 —tanto por efecto tarifario, como por el crecimiento de la cantidad de sitios 4G y 5G que generan más consumo—, llegando a representar un 4,9% de los costos totales. Además, la compañía está sujeta en Chile a la Ley de Eficiencia Energética (21.305), que contempla una meta de reducción de intensidad energética de al menos un 10% al año 2030, con 2019 como base.

Para abordar estos retos, Entel está aplicando una serie de medidas:

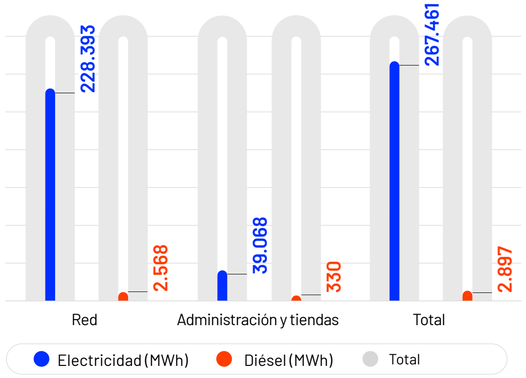
- **Política de Energía**[1], que define las directrices que deben seguir las iniciativas en este ámbito.
- **Sistema de Gestión de Energía** (SGE), basado en la norma ISO 50001:2018, en cumplimiento de la Ley 21.305. Se audita internamente para medir los avances en la implementación de la norma. Al cierre de este reporte, la última auditoría se había realizado en octubre de 2023.
- **Programa de Eficiencia Energética**, con planes de acción, indicadores de avance, seguimiento, controles, análisis y evaluaciones periódicas. Es gestionado a nivel del Comité Ejecutivo.

El énfasis de las iniciativas está puesto en las redes, principal fuente de consumo de electricidad:

- Para gestionar las redes, se utilizan indicadores relativos al volumen de tráfico de datos, con factores como la electricidad, que se revisan en cabinas de control y comités de seguimiento.
- Se han desarrollado pruebas de concepto con diferentes opciones, desde de barreras térmicas (aisladores, pinturas, muros vegetales, entre otros) hasta soluciones de geotermia y otras energías renovables no convencionales.
- Se busca optimizar el uso de energía apagando sectores donde no hay tráfico.
- También se apagan tecnologías obsoletas, como la red 2G, que hoy representa apenas el 1% del tráfico total de Entel. Durante el segundo semestre de 2024, se iniciará el desmantelamiento de 2.673 sitios 2G. Con ello, se conseguirá un ahorro mensual de más de $ 600 millones por concepto de energía y mantenimiento, y se reducirán en 856 t las emisiones mensuales de CO_2.

En Perú, los datos mensuales de consumo de energía eléctrica son registrados en un sistema interno que genera indicadores de seguimiento.

Consumo energético en Entel Chile, 2023



Electricidad		
Fuentes renovables (solar y eólica)	Fuentes no renovables	Proveniente de la red eléctrica interconectada
Chile	Chile	Chile
257 MWh 0,1%	2897,27 MWh 1,1%	267.461 MWh 98,8%

1.- Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Exploración de nuevas soluciones

Las redes 5G son más eficientes desde un punto de vista energético, pero el tráfico de datos experimenta un crecimiento tan acelerado ,que de todas formas el consumo de energía ha aumentado. Frente a esta realidad, las áreas de Sostenibilidad, Innovación e Infraestructura, Poder y Clima se unieron en 2023 para explorar soluciones de sensorización y monitoreo del consumo y el comportamiento eléctrico efectivo de radios base, a modo de tomar acciones para hacer un uso óptimo de las fuentes. Esta iniciativa se realizó en conjunto con Socialab, consultora en innovación de impacto social, dando origen a una solicitud de propuesta que incorporó a las startups y empresas tecnológicas detectadas en el proceso.

Además, desde 2023 se está aplicando analítica avanzada al consumo de la red en busca de oportunidades de mejora y para elaborar modelos iniciales de predicción de fallas y degradaciones de energía, transmisión y RAN en los sitios móviles. Adicionalmente, se trabaja en un modelo para optimizar la eficiencia energética de la red móvil con apoyo de la inteligencia artificial, cuya marcha blanca comenzará en el primer trimestre de 2024.

1.- Radio Access Network o acceso por radio.

Nuevos compromisos medioambientales

Entel reconoce que la diversidad de ecosistemas contribuye al bienestar social y ambiental del entorno, y que pueden verse afectados por sus operaciones y modelo de negocio. Asimismo, promueve la conservación de la vegetación nativa, de acuerdo con el artículo 19 del Título III de la Ley 20.283, sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, minimizando los impactos de las intervenciones que resultan imprescindibles para la continuidad de su servicio de telecomunicaciones. Por eso, en mayo de 2023 Entel publicó sus compromisos con respecto a la biodiversidad y a la no deforestación.

Compromisos con la biodiversidad:

- Proteger la biodiversidad en áreas protegidas tales como reservas de la biósfera, parques nacionales, monumentos naturales, áreas de protección de flora y fauna, y santuarios naturales, siguiendo las directrices medioambientales de la organización.
- Asegurar que la empresa cumpla con todas las normas y reglamentos nacionales en materia de biodiversidad.
- Realizar un monitoreo regular y una evaluación periódica de los lugares en los que opera, identificando las zonas protegidas donde se determinará el nivel de riesgo y el impacto sobre la biodiversidad y los ecosistemas, así como planes para proteger y restaurar los hábitats cuando proceda.
- Realizar evaluaciones con la colaboración de las partes interesadas —agricultores organizaciones y universidades, entre otros— para comprender los problemas locales y considerar sus necesidades y expectativas.
- Desarrollar planes de acción destinados a prevenir, minimizar, mitigar o compensar los impactos de la empresa, incorporando mecanismos de seguimiento eficaces para garantizar su aplicación e informar sobre los avances en su gestión medioambiental.
- Proporcionar formación a empleados, proveedores, contratistas y subcontratistas para alinear y gestionar sus impactos sobre la biodiversidad y los ecosistemas, minimizándolos a lo largo de la cadena de valor.

Compromisos con la no deforestación:

- Cooperar con las acciones de protección forestal solicitadas por las partes interesadas durante los periodos de actividad, explotación y cierre, para que el ecosistema natural pueda prosperar, y esforzarse por restaurar los bosques nativos y zonas verdes, cuando sea necesario.
- Aplicar el principio de jerarquía de mitigación cuando se opere en bosques y áreas de vegetación nativa, previniendo, minimizando, restaurando y compensando cualquier impacto negativo mediante el cumplimiento de la normativa y los acuerdos voluntarios establecidos en las evaluaciones o declaraciones de impacto ambiental.
- Garantizar el cumplimiento de los principios de no deforestación y protección de los bosques por parte de los empleados, contratistas, subcontratistas y proveedores de Entel.
- Establecer un procedimiento de reforestación y zonas especiales dentro de los sitios de la empresa, para proteger las especies nativas incluidas en una categoría de conservación donde las operaciones tengan un impacto negativo, supervisando los resultados con una evaluación del impacto medioambiental.
- Evaluar los esfuerzos de restauración para aumentar la superficie destinada a la conservación de especies nativas, recuperar ecosistemas y lugares degradados, y compensar cualquier impacto de las actividades de Entel.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación sustentable

Estrategia de economía circular

TEMA MATERIAL GRI 3-3, 306-1, 306-2, GRI 306-3, 306-4, 306-5

Actividades como el despliegue y la desinstalación de redes, junto con el término de la vida útil de los productos que comercializa la empresa, generan residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Dado que su incorrecta disposición representa una amenaza para el entorno y la salud de la población, aparte de producir daño reputacional y multas sanitarias, Entel lleva un monitoreo exhaustivo de sus desechos y toma acciones para gestionarlos con responsabilidad. Esto incluye el control de los residuos industriales generados por contratistas para garantizar que sean abordados de forma estandarizada. Para una mejor gestión, se trabaja con empresas ambientales especializadas.

En el marco de la nueva Estrategia de Sostenibilidad, en 2023 la compañía comenzó a transitar hacia un modelo propio e integral de economía circular, que busca maximizar la gestión de los RAEE, priorizando su recuperación y la valorización para lograr la máxima disminución de desechos en rellenos sanitarios.

Entel tiene la convicción que la gestión efectiva y sostenible de estos residuos requiere que los actores del ecosistema trabajen de forma mancomunada para superar los desafíos logísticos, técnicos y educativos de esta responsabilidad, incluyendo a los consumidores. Por eso, la compañía ha establecido alianzas con diversas iniciativas dedicadas a valorizar RAEE y promover la economía circular en el público general.



Responsabilidad extendida del productor

En Chile, ya entró en vigor la Ley Marco 20.920 para la Gestión de Residuos, que tiene como principal instrumento la responsabilidad extendida del productor (REP), también conocida por Ley REP. Es un instrumento económico de gestión de residuos en virtud del cual los productores de productos prioritarios son responsables de organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de la comercialización de estos en el país.

Los envases y embalajes están dentro de los productos establecidos como prioritarios y ya cuentan con cuotas exigibles de reciclaje. Para cumplirlas, Entel optó por adherir al mecanismo instrumental de gestión colectivo (GRANSIC[1]), que permite unir fuerzas con otras empresas del rubro. En tanto, al cierre de esta memoria aún no se definían por decreto las metas para aparatos eléctricos y electrónicos2.

En Perú, el Decreto Supremo 009-2019-MINA contempla el mismo principio, que se extiende a los residuos producidos a partir del uso de los equipos de telecomunicación que comercializa Entel. Para cumplir con más holgura la cuota anual de reciclaje, la compañía también adoptó un sistema de gestión colectiva.

1.- Grandes sistemas colectivos de gestión. Fueron creados en el marco de la Ley REP como una entidad autónoma financiada por las empresas afectas a la regulación.
2.- Ministerio del Medio Ambiente (2024). Ley Marco 20.920 para la gestión de residuos. **Disponible en:**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. **Sociedad y medioambiente**
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Transformación Sustentable

La economía circular en acción

Política Interna de Gestión de Residuos:

Los equipos que se desinstalan de la red y se recuperan de clientes son gestionados por empresas ambientales especializadas que priorizan su reaprovechamiento.

Para ello, se aplica un proceso de logística de reversa[1] y procesos de rezago[2].

- Los equipos se evalúan y se envían a un laboratorio de refacción para reintegrarlos a la cadena de valor.
- Empresas especializadas se hacen cargo de la disposición final responsable de aquellos que no pueden ser reintegrados, lo que se garantiza mediante un certificado de destrucción.
- Los datos relativos a los residuos se monitorean a través de un sistema ERP e informes anuales de las empresas de reciclaje.
- Se aplica un sistema de gestión colectivo para reciclaje de productos prioritarios (ver recuadro).

Buzones de reciclaje

Existen puntos de acopio de celulares, accesorios y baterías en desuso, entre otros elementos, en las tiendas Entel y lugares habilitados a lo largo de Chile y Perú.[5] Los aparatos recolectados son gestionados por empresas de reciclaje.

Reutilización de equipos

El sitio web de Entel ofrece una amplia gama de equipos seminuevos a precios competitivos.[3]

Reparación de equipos:

e)Service brinda soluciones de software, configuraciones, reparación de pantallas y accesorios seminuevos para alargar la vida de los teléfonos, todo con garantía Entel. Las tiendas también gestionan el envío de los aparatos a centros de servicio técnico certificados por los fabricantes.[4]

80% de las tarjetas SIM que comercializa Entel son de plástico reciclado.

Midas

Durante 2023 se realizaron 2 campañas de recolección y disposición final de residuos electrónicos, muebles y otros en conjunto con Midas, enfocadas en los colaboradores de Entel.

Tour Reutiliza por Chile

Entel y Kyklos recolectan celulares, tablets y computadores en desuso para reacondicionarlos y entregarlos a estudiantes de contextos vulnerables, o reciclarlos si no es posible su reparación.

+ 14.000 equipos electrónicos recolectados en 2023, en 56 localidades de Arica a Punta Arenas.

+ 1.000 aparatos reacondicionados y donados.

Reciclapp

Aplicativo para reciclar desde el hogar. Hace retiros a domicilio en:

39 comunas del país y cuenta con una categoría de residuos electrónicos.

Campaña e-week (5° año)

Alcance: 5 regiones.
KPIs: 645 inscripciones para retiro de residuos.
Total reciclado: 3.225 Kg.

Recicla Consciente llega al Cole

Competencia de reciclaje entre colegios liderada por Superfood y patrocinada por Entel Perú.

+ 9.000 alumnos participantes en 2023.

9 toneladas de residuos sólidos aprovechables entregados a la Asociación de Recicladores Planet Friends.

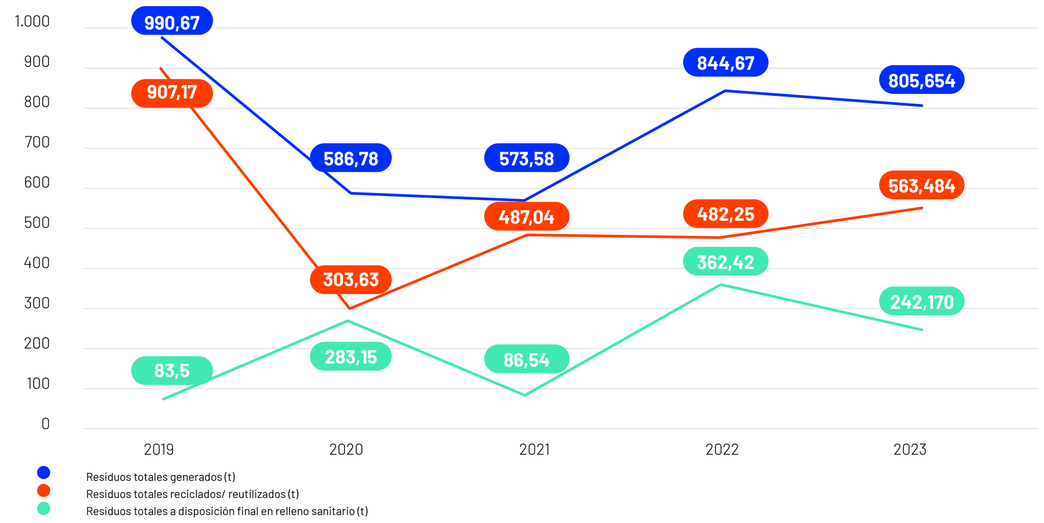
+ 400 kilos de residuos electrónicos reciclados por Recolecc.

1.- Tipo de gestión de la cadena de suministro que mueve los bienes o productos de los clientes a los vendedores o fabricantes.
2.- Método que se emplea para eliminar todo tipo de desechos industriales.
3.- Catálogo disponible en:
4.- Se puede agendar una visita a alguna de las tiendas que otorgan este servicio en: Disponible en:
5.- Detalles sobre la ubicación de estos puntos en Chile en: Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Transformación sustentable

Generación de residuos



Gestión por tipo de residuo

Tipo de residuo	Tipo de tratamiento	Kg	
		2022	2023
	Chile		
Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Son recuperados a través de los distintos programas de reciclaje electrónico disponibles para clientes y público general. Luego se derivan a empresas de reciclaje que cuentan con las autorizaciones necesarias.	34.665	41.081
Provenientes del despliegue y funcionamiento de la red	Como parte de una alianza estratégica con Ericsson, Entel se sumó al Programa Mundial de Gestión Ecológica y Recuperación de Productos y cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de este tipo de residuos.	390.087	563.484
Peligrosos (baterías, bancos de baterías, celdas)	Planta de tratamiento	30.028	31.017
Residuos asimilables a domiciliarios	Residuos destinados a relleno sanitario	23.486	23.922
Residuos asimilables a domiciliarios	Reciclaje con empresas autorizadas	-	4.572
Material publicitario (PVC y mallas Mesh)	Gestión a través de empresa con sistema de tracking[1] para su reutilización.	3.879	8.778
Industriales sólidos no peligrosos	Disposición en relleno sanitario	362.421	242.170

1.- Sistema transparente de extremo a extremo que permite a los clientes conocer la ubicación exacta de los productos y su estado en cualquier momento.



Reciclaje en Rapa Nui

En el marco de una alianza suscrita por Entel con la Municipalidad de Rapa Nui para facilitar el reciclaje electrónico en la isla, en 2023 se ejecutó el traslado y embarque de 22 cajones con desechos desde la planta de transferencia de residuos Orito. Se recibieron 8.910 kg en total, que luego fueron gestionados por la empresa especializada Midas.

3.200 t **de residuos electrónicos**
recicladas por Entel Chile en 12 años.

+ 154 **millones**
de hojas de papel ahorradas al año

99,6% **de los clientes**
de servicio móvil recibe boletas electrónicas.



Transformación sustentable

Consumo hídrico

GRI 303-3

Para la compañía, el cuidado y ahorro de los recursos naturales es fundamental, por lo que en Chile busca minimizar pérdidas en el proceso de enfriamiento de agua para climatización con las siguientes medidas:

- Ajuste de la velocidad de los ventiladores de las torres de enfriamiento para lograr un equilibrio entre el proceso de enfriado de agua y la pérdida por evaporación.
- Ajuste del sistema de dosificación química del agua para que dure más tiempo en el circuito.
- Exhaustivo plan de mantenimiento anual del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo.

En Perú, la sede San Borja se ubica en un edificio inteligente cuyo sistema de distribución de agua ha sido diseñado para optimizar el consumo.

En Chile, los mayores consumos hídricos se producen en el edificio corporativo y en las salas de procesamiento de información Ñuñoa y CNT. En Perú, el consumo obedece principalmente a actividades domésticas como el uso de servicios higiénicos, que ha disminuido tras la implementación de la modalidad de trabajo híbrido en 2021. En todos los casos, se trata de agua potable de la red de distribución pública.

Consumo hídrico anual en metros cúbicos

84.957[1]	65.786
Chile 2022	Chile 2023

1.- Incluye el consumo de los data centers de Longovilo, Ciudad de los valles y Nueva Amunátegui hasta abril de 2022. En el caso de Longovilo, el agua se obtenía de fuentes subterráneas.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

07

Organización y cultura



7.1. Equipo humano
7.2. Salud y seguridad ocupacional
7.3. Contratistas y proveedores

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Contar con equipos humanos con las competencias y los niveles de compromiso que exigen los desafíos presentes y futuros de la industria es uno de los objetivos estratégicos de Entel, tanto en Chile como en Perú. Para abordarlo de mejor forma, en 2023 la Vicepresidencia de Personas comenzó a implementar cambios profundos, que incluyen ampliar su alcance en ambos países, elaborar una única estrategia corporativa y crear nuevas áreas que operan de manera conjunta. Además, está incorporando mayores grados de digitalización y análisis de datos en sus procesos, profundizando la cultura ágil en sus equipos y reorganizándose para brindar servicios más específicos a las distintas unidades de negocios. De esta manera, busca facilitar la constante transformación que requiere una empresa como Entel para enfrentar de forma más ágil y flexible al entorno cambiante.

Nuestra dotación

GRI 2-7, 2-30, 405-1

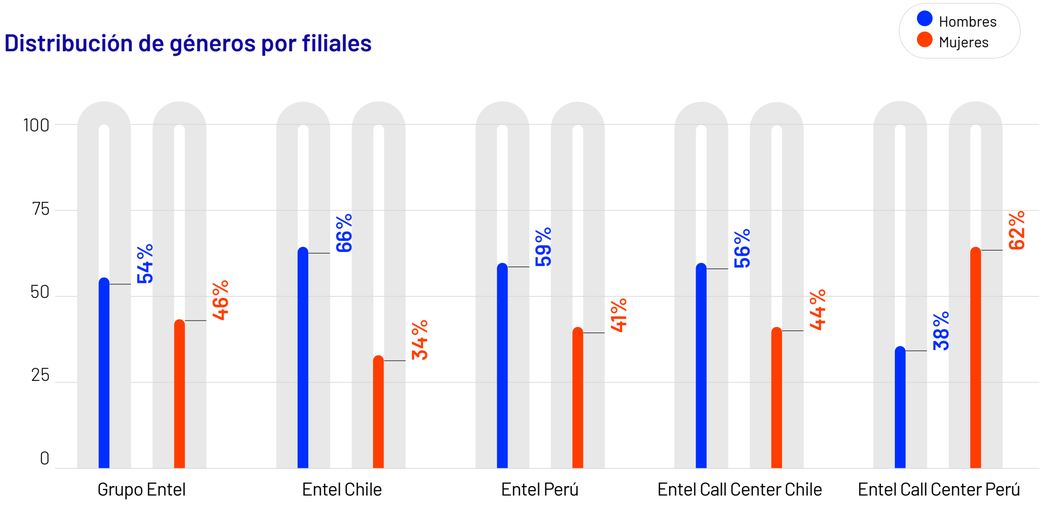
Al 31 de diciembre de 2023, el Grupo Entel tenía una dotación de 12.741 personas (54% compuesto de hombres y 46% de mujeres), contando Entel S.A. y todas sus subsidiarias y filiales en Chile y Perú.

- En todo el Grupo, 71% del total (9.041 personas) tiene contrato indefinido: el 78% de los hombres (5.355) y 62% de las mujeres (3.686). El 29% restante tiene contrato fijo (3.700 personas): 22% de los hombres (1.479) y 38% de las mujeres (2.221). Entel no cuenta con personal contratado por obra o faena, ni personal a honorarios.

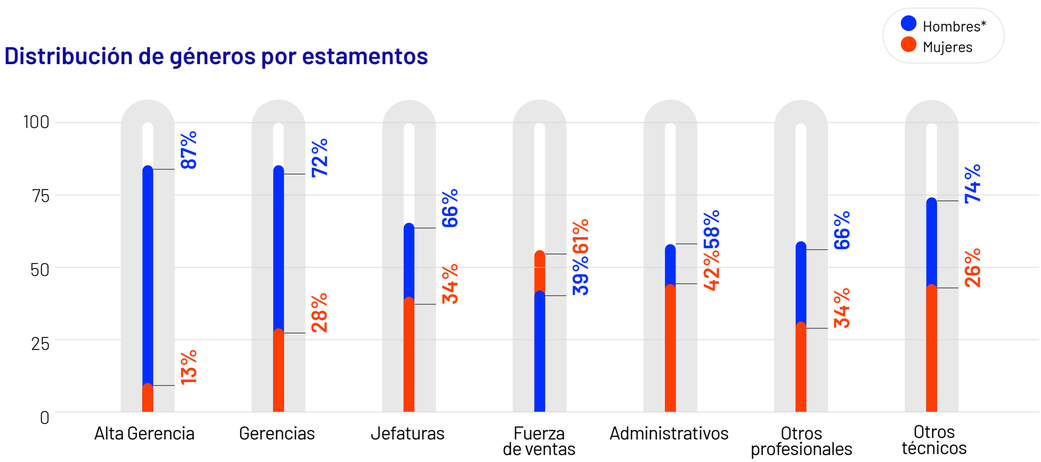
- 61 personas con discapacidad trabajan en Chile. En Entel Chile son 41 personas (25 mujeres y 16 hombres), que representan un 1% de la dotación. En Call Center Chile son 20 (ocho mujeres y 12 hombres), equivalentes a un 0,72%. La ley chilena exige que al menos un 1% de la dotación esté compuesto por personas con discapacidad.

- 99,5% de los colaboradores está cubierto por un convenio de negociación colectiva en Entel Chile (99,41% de los hombres y 99,55% de las mujeres) y 76,10% se encuentra sindicalizado (76,95% de los hombres y 75,67% de las mujeres). En Entel Call Center Chile, el 75,34% de la dotación está cubierta por un convenio colectivo (75,59% de los hombres y 75,02% de las mujeres) y 73,84% está sindicalizado (73,99% de los hombres y 73,65% de las mujeres). En las filiales de Perú no existen sindicatos.

Distribución de géneros por filiales



Distribución de géneros por estamentos



*En Entel Call Center Perú además hay dos operarios y un auxiliar.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Cultura de agilidad

En 2023 quedó demostrada la consolidación de la cultura ágil [1] como un hábito dentro de la organización. Esta metodología viene empujándose con fuerza al interior de Entel desde 2017 con un plan, recursos, habilitadores internos y consultorías de terceros. Hoy las unidades de negocio ya trabajan bajo esta lógica, lo que se ve refleja en equipos con mayores grados de autonomía para delinear estrategias oportunas que les permitan lograr los objetivos de negocio y aumentar su productividad. En 2023 además se creó la Subgerencia de Agilidad Corporativa, dependiente de la VP de Personas, a cargo de sostener y profundizar el desarrollo de la agilidad organizacional. La nueva área logró empujar varios logros durante el año.

- Más áreas de la compañía comenzaron a adoptar esta forma de trabajo, entre las que se cuentan unidades de soporte como Finanzas, Logística, Personas, Sostenibilidad, para una mejor interacción con las áreas de negocio.

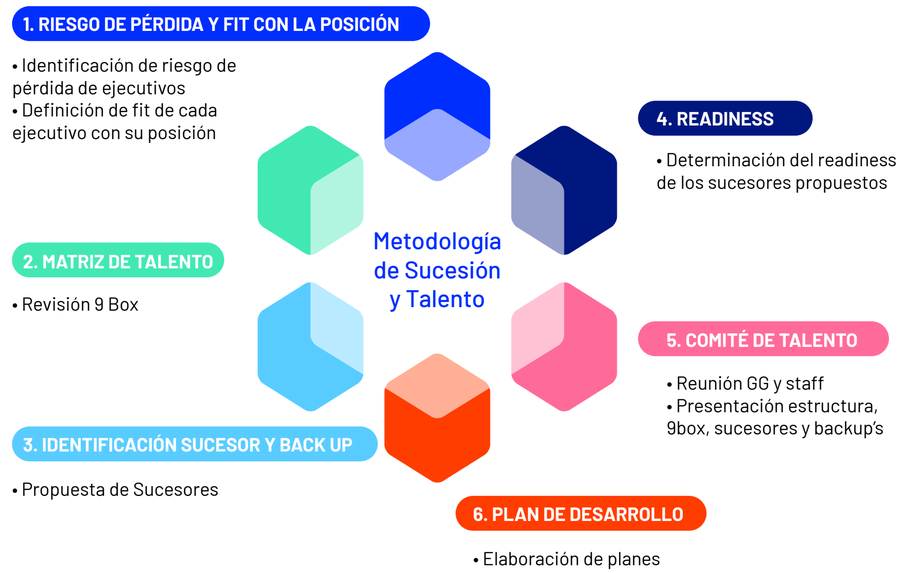
- Se inició la implementación en toda la compañía de Jira, el software que utilizan los equipos ágiles para dar seguimiento al avance de los proyectos, permitiendo a los líderes conocer los niveles de productividad de sus equipos en todo momento. Al cierre de 2023, el despliegue de la herramienta llevaba un 50% de avance y se esperaba completarlo durante el primer trimestre de 2024.

- También se logró acelerar la instalación de la cultura ágil en Perú, capitalizando los aprendizajes obtenidos en Chile. A su vez, la metodología ayudó a abordar los desafíos operacionales que implica contar con equipos unificados para Chile y Perú, generando nuevos flujos de valor.

La meta en los próximos periodos es impulsar una segunda ola de transformación —Business Agility—, para estrechar la conexión entre los resultados específicos de los equipos y los objetivos estratégicos de negocio.

Modelo de Sucesión y Talento

En enero 2023, se estableció el área de Gestión de Talento Ejecutivo con el objetivo de promover el desarrollo de nuestros líderes, así como contar con planes de sucesión que nos aseguren la continuidad del talento con las competencias y habilidades requeridas para el futuro de nuestra organización. Diseñamos una metodología interna para el proceso de mapeo e identificación de talento de nuestros ejecutivos que fue desplegada al 100%. Para acompañar este proceso, se definió como principal mecanismo, la aplicación de assessment de desarrollo que permitieran diseñar planes para abordar las oportunidades identificadas y así potenciar a cada uno de nuestros líderes.



1.- Metodología de trabajo colaborativo que busca que los equipos puedan ajustar sus funciones a las exigencias del proyecto, para ejecutarlo de forma rápida, flexible y adaptada a las circunstancias.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Sucesión y Talento

RIESGO DE PÉRDIDA Y FIT CON LA POSICIÓN — 1

Riesgos de pérdida:
Variables de carácter laboral y personal, que se evalúan para conocer si el grado de riesgo de perder a un ejecutivo es alto, medio o bajo por salida voluntaria.

Variables:
- Relación con el líder
- Crecimiento profesional
- Tiempo en la posición
- Desafíos en los últimos años
- Balance laboral-personal
- Compensaciones
- Reconocimiento y feedback
- Temas personales/familiares

Fit con la posición:
Cuan alineado está el ejecutivo con su posición actual, en cuanto a habilidades, competencias y motivaciones.

Escala de evaluación:
1 a 5 (donde 1 es muy bajo fit y 5 es muy alto fit)

MATRIZ DE TALENTO — 2

Matriz de Talento Corporativa, en donde a partir de las variables de desempeño y potencial, se posicionan los roles.



IDENTIFICACIÓN SUCESOR Y BACK UP — 3

Junto a los líderes de área, se identifican posible(s) sucesor(es) de las posiciones y backup(s).

¿Qué entendemos por sucesor?
- Posible reemplazo dentro o fuera del área con altas garantías de éxito.
- Persona con potencial para asumir nuevos retos a la que se le puede desarrollar.
- Inmediato o por desarrollar.

¿Qué entendemos por backup?
- Posible reemplazo por un corto periodo (vacaciones, licencia, entre otros)
- Experto en procesos del área.

READINESS — 4

Determinar cuan listo está el/los sucesor(es) identificado(s).

Criterios a evaluar:
- Liderazgo
- Competencias personales
- Knowledge (conocimientos)

Resultados:
Sucesor inmediato:
Presenta óptimo desarrollo de las competencias y conocimientos requeridos para la posición a la cual se encuentra considerado(a).

Sucesor potencial:
Requiere de un periodo de entrenamiento, desarrollo en competencias y conocimientos requeridos para la posición para la cual se encuentra considerado(a).

COMITÉ DE TALENTO — 5

Reuniones Ejecutivas que tienen el objetivo de:

- Revisar resultados de los assessments
- Calibrar matriz de talento
- Validar de sucesores y readiness

PLAN DE DESARROLLO — 6

Herramienta para guiar el desarrollo de cada colaborador con la finalidad de potenciar su performance en su rol actual y/o prepararlo para un rol futuro.

Para apoyar la creación de los planes de desarrollo de todos los ejecutivos, contamos con talleres de construcción de PDIs. Este plan queda alojado en nuestra plataforma Zoom.

Atracción y desarrollo de talentos

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Gran parte de los cambios que experimentó en 2023 la vicepresidencia, apuntan a hacer a la empresa más sostenible desde el punto de vista de sus equipos humanos, como la creación de áreas focalizadas en gestionar talentos y fortalecer el compromiso —Desarrollo y Experiencia Organizacional, Gestión de Talento Ejecutivo, Servicios a Personas y Relaciones Laborales— y nuevos programas para potenciar a Entel como marca empleadora.

Estas medidas son necesarias en el caso del talento digital, clave para desarrollar soluciones basadas en tecnologías emergentes, una de las palancas identificadas por la empresa para mantener su liderazgo en telefonía móvil y crecer en el mercado.

B2B. Actualmente los profesionales con habilidades digitales específicas están siendo altamente demandados por grandes compañías tecnológicas y otras industrias, además de presentar niveles de rotación voluntaria más altos. Para ser competitiva en su atracción y retención, Entel comenzó a ejecutar el proyecto Diseño e Implementación de una Nueva Oferta Laboral, que abarca aspectos como procesos de selección, modelos de trabajo, compensaciones y programas de capacitación diferenciados. Ya se están desarrollando programas de reclutamiento específicos para estos perfiles (Academia CIO)[2] y hay disponibles nuevas modalidades de trabajo flexible, acorde a sus expectativas[3].

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

2.- Más información bajo el título "Capacitación" de esta sección.
3.- Más información en la sección "Bienestar y beneficios" de este capítulo.

Volver al índice

Equipo humano

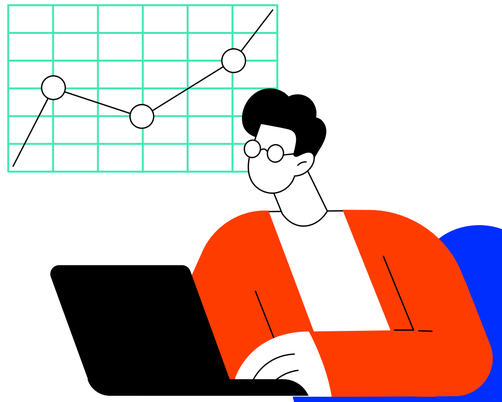
Nuevas contrataciones en 2023[1]

Desglose	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Hombres	336	221	662	2.473	3.692
Mujeres	230	143	714	4.164	5.251
30 años o menos	206	141	665	4.236	5.248
Entre 31 y 40 años	232	159	481	1.688	2.560
Entre 41 y 50 años	103	56	162	568	889
Entre 51 y 60 años	22	8	61	124	215
Más de 60 años	3	0	7	21	31
Total	**566**	**364**	**1.376**	**6.637**	**8.943**

Contrataciones y promoción interna

GRI 3-3, 401-1

El proceso de selección de candidatos para ocupar una vacante en la compañía, busca resguardar la movilidad interna y la equidad. En beneficio del desarrollo profesional de los colaboradores, solo se inicia una búsqueda en el mercado cuando las competencias requeridas por el cargo no se encuentren en la organización. Existe una política de movilidad interna publicada para toda la organización, que explica el funcionamiento del proceso y los requisitos para optar a un rol. Asimismo, hay un procedimiento para la búsqueda externa que incorpora cada una de las etapas hasta la contratación.



1. Ver en Anexos. donde podrá ver tabla de Contrataciones con la dimensión Estamento: "Nuevas Contrataciones por Nivel de cargo" para ver más información.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07 **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

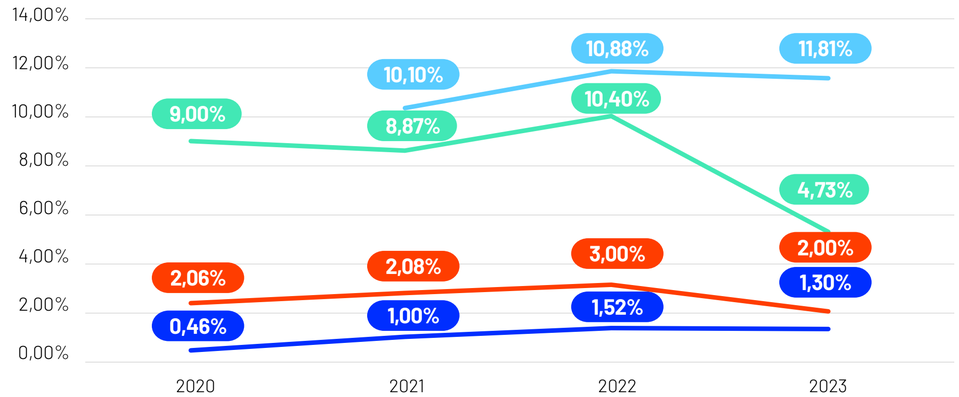
Equipo humano

Porcentaje de posiciones llenadas con candidatos internos en 2023:

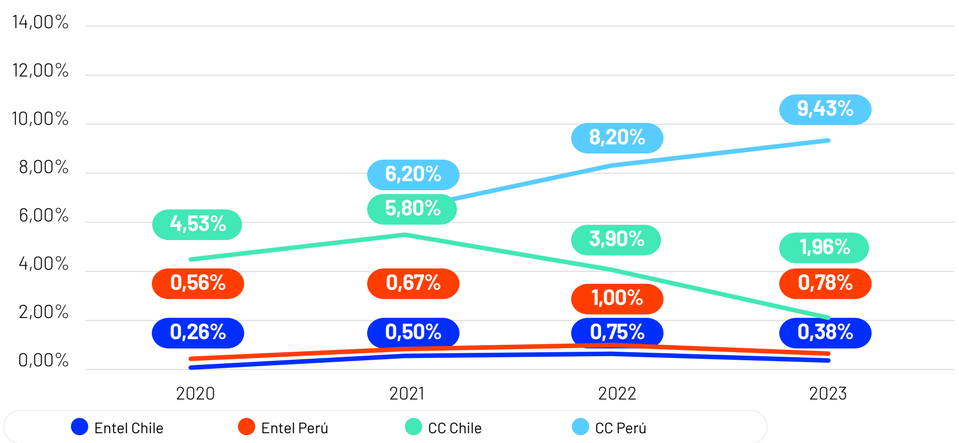
39% en Entel Chile.

63% en Entel Perú.

Tasa de Rotación



Rotación Voluntaria



Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Para estar en sintonía con las necesidades de formación de sus equipos y detectar potenciales candidatos a cargos de mayor responsabilidad, Entel dispone de un programa de evaluación de desempeño con diferentes modalidades y periodicidades definidas según los requerimientos de los equipos, en el que se evalúan competencias y cumplimiento de objetivos. Como parte de la nueva estrategia integrada de la Vicepresidencia de Personas, a partir de junio de 2023 este proceso se realiza de forma unificada en Chile y Perú. La Gerencia de Desarrollo Organizacional y Experiencia es la responsable de implementarlo en cada centro de trabajo. Participan todos los colaboradores que cumplan los lineamientos de tiempo mínimo.

Modelos de gestión del desempeño en Entel Chile y Entel Perú

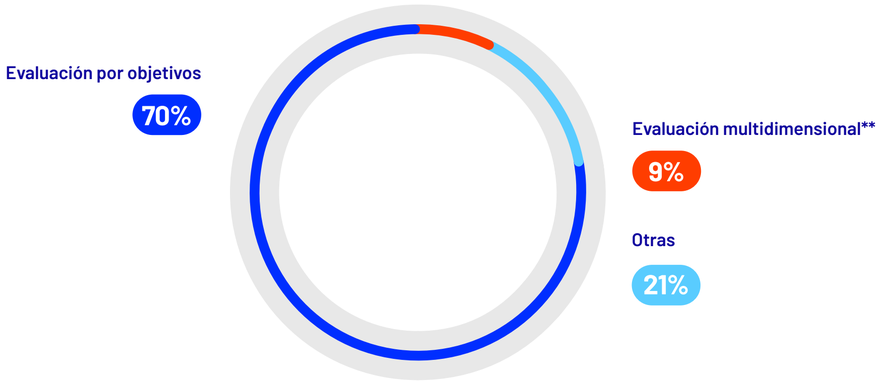
Modalidad	Participantes	Etapas	Periodicidad
Ágil	Colaboradores que llevan un mínimo de tres meses en una célula ágil y tengan un rol en la metodología Scrum	· Evaluación de pares · Evaluación del líder · Conversación y feedback · Firma o rechazo · La nota final anual es el promedio de las evaluaciones realizadas	Tres veces al año
PEC	Quienes tienen contacto directo con el cliente en tienda.	· Autoevaluación · Evaluación líder · Conversación y feedback · Firma o rechazo	Cada 6 meses según la fecha de ingreso de cada colaborador
Funcional	Quienes no están incluidos en los otros modelos.	· Autoevaluación · Evaluación líder · Conversación y feedback · Firma o rechazo	Semestral

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Porcentaje de colaboradores por tipo de evaluación de desempeño en Entel Chile y Entel Perú



* Uso sistemático de metas medibles consensuadas con el jefe directo.
** Por ejemplo, evaluaciones 360°.

En Entel Call Center (Chile y Perú), el área de Desarrollo y Cultura, dependiente de la Gerencia de Personas, está a cargo de las evaluaciones de desempeño, que consideran autoevaluación, evaluación descendente y feedback. El proceso se centra en la valoración de competencias ligadas a los pilares culturales de la empresa. y conductas asociadas al cargo. En 2023, el 78% de los colaboradores tuvo una evaluación descendente y el 71% recibió retroalimentación.

En Entel Chile existen incentivos a largo plazo solo para el Gerente General, reportes N1, gerentes divisionales y algunos gerentes departamentales. Se componen de una parte fija y otra variable de acuerdo con indicadores financieros. En el caso de Entel Perú, existe este tipo de incentivos para el Gerente General y sus reportes directos.

Empleados que recibieron una evaluación periódica de su desempeño en 2023

	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú		Total	
	Número	**%**	**Número**	**%**	**Número**	**%**	**Número**	**%**	**Número**	**%**
Hombres	2.307	87,16%	894	88,80%	595	38,26%	300	18,45%	4.096	59,94%
Mujeres	1.148	84,29%	638	91,65%	157	12,93%	199	7,55%	2.141	36,25%
Total	**3.455**	**86,18%**	**1.532**	**90,01%**	**752**	**27,16%**	**499**	**11,71%**	**6.237**	**48,95%**[1]

Desglose por estamento

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Alta Gerencia [2]	7	0	5	4	9
Gerencia [3]	373	83	6	0	479
Jefatura [4]	547	225	180	22	915
Fuerza de venta [5]	370	185	18	247	415
Administrativo [6]	58	5	129	21	218
Auxiliar [7]	-	-	0	1	1
Otros profesionales	1.760	958	35	204	2.072
Otros técnicos	340	76	379	0	837
Total	**3.455**	**1.532**	**752**	**499**	**6.237**

1.- Los agentes telefónicos de Call Center Chile y Call Center Perú no tienen evaluación de desempeño.
2.- Principales ejecutivos a cargo de una gerencia o unidad equivalente que está compuesta por otras unidades o divisiones.
3.- Personas a cargo de una gerencia, subgerencia o unidad equivalente, que depende de la alta gerencia (segunda o tercera línea).
4.- Quienes tienen a su cargo una división o equivalente, conformada por personas, la cual forma parte de una gerencia.
5.- Personas que se dedican a la atención de público o venta de productos y servicios.
6.- Personal que realiza tareas de apoyo a las labores de la unidades o departamentos de las que forman parte, que no esté incluido en las categorías anteriores.
7.- Personas que prestan servicios anexos al giro de la entidad, sin una calificación profesional o técnica.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Capacitación

GRI 404-1, 404-2

En Entel, la capacitación es un punto de enfoque dentro del desarrollo de colaboradores, por lo cual, esta temática se gestiona de manera transversal en la compañia y es explícitamente incluida en diversas políticas de la empresa.

La compañía tiene un área de Aprendizaje Corporativo cuya misión es promover una cultura de aprendizaje continuo que asegure que los integrantes de la organización estén preparados para desarrollar rápidamente las competencias y habilidades que se requieran para impulsar los objetivos estratégicos del negocio. En 2023 la oferta formativa de Entel incluyó los siguientes programas:

- **Universidad Entel Corporativa**
  Tiene como objetivo ser el articulador único de conocimientos en la organización, ofreciendo una experiencia de aprendizaje digital que se complementa con talleres de aplicación. La oferta de la Universidad Entel está compuesta por más de 400 cursos de desarrollo interno y alianzas con plataformas digitales de alto nivel, como LinkedIn Learning (con más de 17.000 instancias formativas), GetAbstract (con alrededor de 7.000 resúmenes de libros), Coursera, Udemy, Datacamp y un programa de inglés realizado a través de la plataforma Speexx. En julio de 2023, también se lanzó en Perú para que todos los colaboradores de Entel tengan el mismo acceso al aprendizaje.

- **Desarrollo de Capacidades Digitales**
  Busca promover una mentalidad digital en la organización, con foco en el ser humano y su vínculo cotidiano con las tecnologías en un mundo cambiante. Es un trabajo conjunto con los referentes internos de Entel, para sintonizar al máximo las necesidades del negocio con itinerarios de aprendizajes diferenciados en temáticas y niveles de desarrollo o especialización (especialista, ecosistema, líderes y transversal).

- **Academia CIO**
  Nuevo programa de entrenamiento creado en 2023 para instalar capacidades digitales al interior de la organización. Consiste en preparar jóvenes talentos en tecnologías clave para Entel, para anticiparse a las necesidades de la industria. Tras un proceso de reclutamiento en universidades, se seleccionaron 20 profesionales recién egresados, que iniciaron su formación en tres especializaciones: OutSystems, Digital Enablers y B/OSS. Al final del año de entrenamiento, los mejores 12 serán parte de la compañía de forma indefinida.

- **Onboarding**
  Se lanzó en julio de 2023 para brindarles a los nuevos ingresos un proceso de inducción corporativo a la organización, entregando acompañamiento y las herramientas necesarias para que vivan la mejor experiencia de incorporación desde su primer día en la empresa. Se realiza en Chile y Perú de manera mensual y ha obtenido un nivel de satisfacción del 99%.



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07 Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice



Equipo humano

Habilidades Profesionales
Aporta herramientas y competencias que potencian el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. En 2023 se implementó por primera vez en Perú el programa de Habilidades Adaptativas para Redes, orientado a mejorar la performance de los especialistas de esta área crítica.

Academia de Liderazgo
Tiene dos focos principales: acompañar a los líderes nuevos en todos los procesos y procedimientos para la administración de sus equipos y asegurar la formación permanente de líderes para adquirir y actualizar las competencias necesarias para una exitosa gestión de sus equipos.

Becas Crece
Su objetivo es potenciar el desarrollo de habilidades y conocimientos de vanguardia en la organización a través del cofinanciamiento de estudios de posgrado alineados con la estrategia corporativa. Actualmente está habilitado solo en Chile.

Track de Especialidades
Formación integral y funcional a la estrategia de negocio para profesionales con alta experticia técnica.

Aprendizaje de Inglés
Disponible para especialistas que requieran manejar este idioma por su rol y profesionales con interés en aprender para aplicarlo a su línea de trabajo. En 2023 participaron 1.200 personas a nivel corporativo.

Certificaciones TM Forum
En 2023 Entel firmó una alianza con esta asociación global de la industria de las telecomunicaciones para que los colaboradores de la compañía puedan especializarse en sus distintas certificaciones TI. En su primer año, Entel Chile fue la empresa latinoamericana con más colaboradores certificados en los cursos de TM Forum y Entel Perú ocupó el tercer lugar.

Certificaciones Oracle
En mayo de 2023, este socio de Entel abrió el acceso de Oracle University a los colaboradores expertos de la compañía, incluyendo a Oracle Cloud Infrastructure y Oracle Business Process Training, lo cual les permitió certificarse en diferentes temáticas.

Digital Series
En noviembre de 2023 tuvo lugar la primera edición de este espacio abierto y transversal de conexión con el futuro, que movilizó ideas, reflexiones y aprendizajes en torno a los desafíos humanos y tecnológicos que acompañan las transformaciones que vivimos como sociedad.

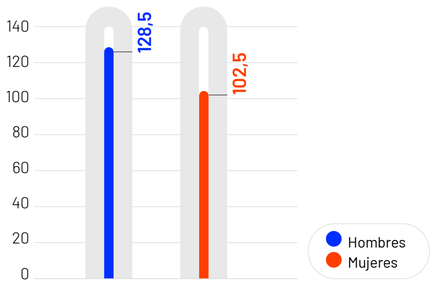
01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07 **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

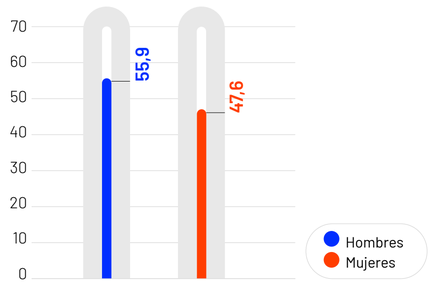
Equipo humano

Promedio de horas de capacitación por género en 2023 [1]

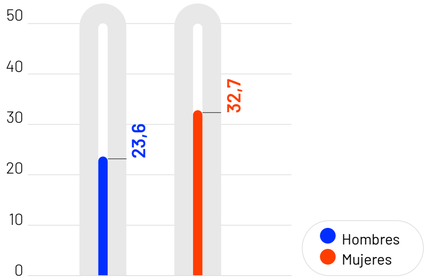
Entel Chile



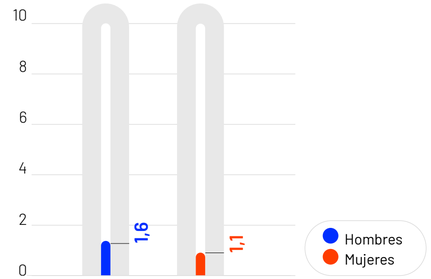
Entel Perú



Entel Call Center Chile



Entel Call Center Perú



	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Número de personas capacitadas	4.568	1.730	473	386
Total de horas de capacitación	479.726	89.341	75.818	4.871
Promedio de horas de capacitación[2]	105,02	51,64	160	12,62

1.- Total de horas de capacitación por género/ total de colaboradores por género.
2.- Total horas de capacitación/ total personas capacitadas.

Equipo humano

Analítica de personas

También conocida como analítica de recursos humanos, es la práctica de recolectar y analizar datos organizacionales a través de la aplicación de estadísticas y otras técnicas de interpretación de datos para transformarlos en información que ayude a optimizar los sistemas, procesos y estrategias de la empresa. En el Grupo Entel es una herramienta valiosa para la gestión de las personas. Su aplicación abarca a 5.710 colaboradores.

Tipo de práctica	Uso	Impacto
Medición del desempeño de los empleados	Identificación de las brechas entre las calificaciones de la autoevaluación y la evaluación del líder en objetivos y competencias. Asimismo, se revisa la variación interanual de las calificaciones en las áreas y vicepresidencias para proponer planes de acción.	En 2023 se implementó el feedback de medio año, que ayudó a mejorar el seguimiento de los resultados y a elevar el porcentaje de colaboradores con la más alta calificación.
Planificación estratégica de la fuerza laboral	Análisis automatizado de la fuerza laboral a partir de datos obtenidos de las plataformas que componen el Sistema Integral de Gestión de Personas (que considera administración, capacitación, compensaciones, etc.).	Permite contar con información confiable para tomar decisiones de promoción, movimientos paralelos, salidas, cambios en estructuras o posiciones y reconocimientos en la empresa.
Identificar las brechas de habilidades actuales de la fuerza laboral	Identificación de las necesidades de formación o brechas de los equipos a través del proceso de detección de necesidades de capacitación, la valuación de desempeño y una evaluación específica del desarrollo al inicio del proceso para ciertas áreas (Analytics, Plataformas de Dato, Proyectos y Ciberseguridad).	
Evaluación de desempeño y una evaluación específica del desarrollo al inicio del proceso para ciertas áreas (Analytics, Plataformas de Dato, Proyectos y Ciberseguridad).	Permite brindar a los colaboradores una formación adecuada a sus roles y desafíos futuros.	
Reclutamiento y selección	Toma de decisiones correctivas o de mejora con respecto a los procesos de atracción y retención de talentos.	Permite tomar decisiones informadas para mejorar la propuesta de valor de Entel.
Identificar los riesgos de fuga para mejorar la retención	Realización de encuestas de salida, herramienta para conocer y analizar las razones de salida voluntaria de los profesionales de la empresa con el propósito de mejorar la experiencia de los colaboradores y diseñar planes de retención.	
Inteligencia competitiva	Uso en una amplia variedad de herramientas y metodologías que apuntan a la atracción y retención de talento. Para ello, existen convenios con instituciones expertas en gestión de capital humano, que aportan informes y estudios sobre las mejores prácticas en distintas industrias. También se contratan los servicios de consultoras internacionales para benchmarking. Asimismo, Entel cuenta con una red de aliados como LinkedIn, Vodafone, Aira y Pride Connection, que aportan datos de posicionamiento en la industria.	Mantiene a Entel como una empresa competitiva mediante iniciativas de atracción y retención de talentos e inclusión y diversidad, entre otros ámbitos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Diversidad e inclusión

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Entel pretende que todas las personas se sientan bienvenidas, valoradas, incluidas y respetadas en la empresa, independientemente de su género, color, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, pensamiento u otra característica personal. En tal sentido, trabaja por la igualdad de oportunidades y la promoción de una cultura de respeto, en donde cada colaborador pueda desarrollar plenamente sus capacidades.

Estos principios son recogidos en la Política de Diversidad e Inclusión de la compañía[1] y se materializan en un gobierno compuesto por tres mesas de trabajo, una por cada foco que se ha definido como estratégico en esta esfera: balance de género, diversidad sexual y personas con discapacidad. Las integran voluntariamente colaboradores de diversas áreas que sesionan una vez al mes para monitorear las iniciativas de inclusión que se están llevando a cabo —que durante 2023 sumaron 17 en Chile y Perú— y proponer nuevas acciones al Comité de Diversidad e Inclusión. Este último está conformado por un representante de cada mesa y cuatro ejecutivos designados por el Comité de Gerentes. Tanto Entel Chile como Entel Perú tienen sus propios comités, que se reúnen mensualmente. En 2023 hubo 12 sesiones en Perú y 16 en Chile. Además, cada área cuenta con encargados de balance de género, discapacidad y diversidad sexual.

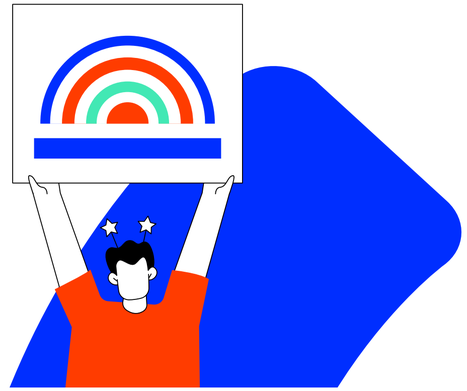
Diversidad sexual

Categoría A

(superior) obtuvo Entel Chile en la certificación de Pride Connection

3 personas

tuvieron días libres por matrimonio para parejas del mismo sexo, en Entel Perú.



95,05% de satisfacción

en la dimensión Diversidad, Equidad e Inclusión de la encuesta de clima laboral en Chile y Perú **(+ 0,85 punto porcentual vs. 2022).**

95,95% de las personas

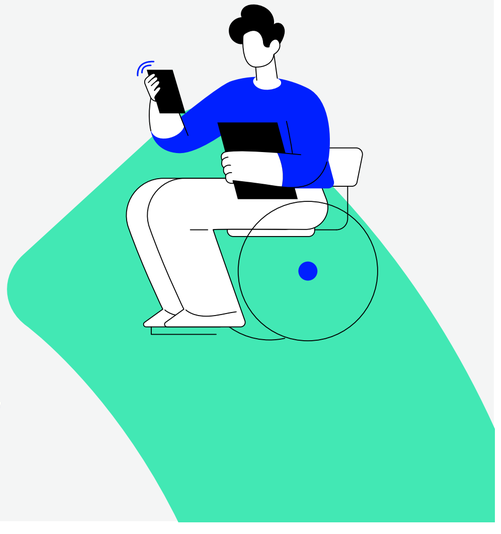
encuestadas piensa que Entel está libre de discriminación: **(+ 0,34 pp. vs. 2022).**

94,15% cree que en Entel

se toman acciones concretas para promover la diversidad, la equidad y la inclusión: **(+ 1,36 vs. 2022).**

Entel Call Center, Empresa Inclusiva

Entel Call Center (Chile y Perú) realizó en 2023 el proyecto Laboratorio de Inclusión, para mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad, lo cual le valió ser premiada como empresa inclusiva por Inclúyeme.com, organización promotora de que se integren más talentos con discapacidad al mercado laboral en Latinoamérica. La filial de Entel además participa en la Comunidad DEI de esta ONG, donde empresas de toda la región abordan estrategias para materializar sus compromisos con este objetivo. También cabe destacar que Entel Call Center certificó durante el año a sus tres gestores de inclusión, en cumplimiento de la Ley 21.275.



1.- Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Equidad de género

GRI 3-3, 405-2

El proceso de selección de nuevos colaboradores de Entel se caracteriza por ser inclusivo. Eso implica que no se entregan datos personales de los candidatos. Aquellos que cumplen a nivel curricular con las competencias requeridas para el cargo, son invitados a participar en la siguiente etapa, consistente en una entrevista en la que se abordan solo aspectos laborales y de competencias.

Además, Entel tiene una política de compensaciones basada en los principios de no discriminación de ninguna índole, igualdad de oportunidades y equidad interna de remuneraciones, reconociendo los distintos grados de responsabilidad y complejidad inherentes a cada cargo, competencias requeridas y el desempeño de las personas. Dicha política está a cargo de la Gerencia Departamento de Atracción, Planificación y Compensaciones.

	Número de personas en posiciones gerenciales en áreas generadoras de ingresos [1]		Número de personas en puestos STEM [2]	
	Mujeres	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**
Entel Chile	81	199	297	1.272
Entel Perú	2	11	54	201
Entel Call Center Chile	2	1	12	63
Entel Call Center Perú	0	4	8	36
Total	**85**	**215**	**371**	**1.572**

Brecha Salarial de Género (% Mediana)

	Entel Chile	Entel Perú	CC Chile	CC Perú
Gerencia	92,5%	95,3%	N/A	N/A
Jefatura	95,3%	99,6%	82,7%	112,7%
Fuerza de venta	118,0%	76,5%	93,5%	70,6%
Administrativos	135,4%	N/A	91,8%	160,0%
Otros profesionales	91,4%	87,7%	83,4%	80,9%
Otros técnicos	99,5%	106,5%	95,0%	N/A



Brecha Salarial de Género (% Promedio)

	Gerencia			Jefatura			Fuerza de venta			Administrativos			Otros profesionales			Otros técnicos		
	2023	**2022**	**2021**	**2023**	**2022**	**2021**	**2023**	**2022**	**2021**	**2023**	**2022**	**2021**	**2023**	**2022**	**2021**	**2023**	**2022**	**2021**
Entel Chile	99,5	97,5	97,3	96,1	96,2	95,4	104,8	97,4	92,4	113,8	98,8	96,0	91,9	91,1	90,6	98,3	98,9	101,4
Entel Perú	106,5	95,91	95,39	101,2	99,24	98,84	100,5	96,84	92,90	N/A	N/A	N/A	92,4	94,51	94,88	97,6	98,57	100,73
CC Chile	N/A	N/A	N/A	96,60	95,74	89,27	101,20	102,31	100,22	105,10	119,84	110,22	96,30	95,78	91,94	104,40	103,63	103,12
CC Perú	N/A	N/A	N/A	98,56	100,24	117,22	100,53	100,75	100,71	100,00	106,86	91,13	101,53	90,17	97,02	N/A	N/A	N/A

1.- Funciones de gestión de línea en áreas como ventas o que contribuyen directamente a la producción de productos o servicios. Excluye funciones de soporte como recursos humanos, TI y legal.
2.- Trabajadores que tengan una calificación relacionada con ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas y hagan uso de estas habilidades en su posición operativa.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Acoso laboral y sexual

GRI 2-27

Los lineamientos referentes a la prevención del acoso laboral y sexual están contenidos en el Reglamento Interno, el Código de Ética y su Manual de Aplicación, que llaman a promover el desarrollo justo de las personas y a respetar su integridad. En tanto, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece procedimientos de investigación y sanciones para eventuales casos de acoso, siendo las áreas responsables la Vicepresidencia de Personas, la Gerencia Legal y la Gerencia de Cumplimiento. Se reciben consultas y denuncias a través del canal público que la compañía ha establecido para tales fines.

Número de denuncias de acoso sexual y no sexual en 2023 de conformidad con la Ley 20.005

	Entel Chile	Entel Call Center Chile
Denuncias de acoso laboral	27	8
Denuncias de acoso sexual	1	2

Todas las denuncias fueron presentadas internamente. Pero también como parte del proceso interno de Entel, los resultados son informados a la Dirección del Trabajo por transparencia.



Trabajadores capacitados en prevención de acoso laboral y sexual en 2023, Entel Chile

	Hombres	Mujeres	Total
Alta gerencia	8	0	8
Gerencia	66	21	87
Jefatura	30	20	50
Fuerza de venta	8	10	18
Administrativos	0	2	2
Otros profesionales	82	44	126
Otros técnicos	2	4	6
Total	**196**	**101**	**297**

Horas de capacitación en prevención de acoso laboral y sexual en 2023, Entel Chile

	Hombres	Mujeres	Total
Alta gerencia	720	0	720
Gerencia	5.370	1.680	7.050
Jefatura	1.830	1.260	3.090
Fuerza de venta	480	600	1.080
Administrativos	0	120	120
Otros profesionales	4.950	2.730	7.680
Otros técnicos	120	240	360
Total	**13.470**	**6.630**	**20.100**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Relaciones laborales

TEMA MATERIAL GRI 3-3

Para reforzar el relacionamiento con los organismos que representan a los colaboradore de Entel y homologar las prácticas vinculadas a esta materia en Chile y Perú, durante 2023 se creó una nueva área de alcance corporativo: Servicio a las Personas y Relaciones Laborales. La administración y el control de los compromisos establecidos en los instrumentos colectivos se tratan en reuniones quincenales. Además, el Vicepresidente de Personas y su equipo se reúnen mensualmente con cada uno de los sindicatos existentes al interior de Entel para abordar temas de carácter estratégico que puedan afectar a la empresa. Los acuerdos se traspasan a minutas de trabajo para su concreción. Asimismo, existen diversas mesas de trabajo e instancias para discutir temáticas transversales a la organización.

Modelo de trabajo híbrido: Entel Work

Entel cuenta con un modelo laboral híbrido y flexible que combina presencialidad con trabajo remoto. Aunque es el más extenso en adopción, también hay colaboradores en modalidad 100% remota o 100% presencial, según la naturaleza de las funciones correspondientes.

En 2023 se llevó a cabo una exhaustiva evaluación del funcionamiento de Entel Work, que abarcó tanto la evolución de indicadores claves como las percepciones de líderes y colaboradores. Con base en los resultados obtenidos, se decidió mantener el modelo, agregándole elementos adicionales de flexibilidad, para que los líderes puedan gestionar con mayor autonomía cuando los colaboradores de su equipo realizan trabajo presencial.

91,95% de satisfacción

obtuvo el modelo de trabajo híbrido en la última encuesta de clima laboral.

91,69% considera

que favorece la productividad de su equipo **(+ 1,53).**

90,95% opina

que impulsa y promueve la colaboración entre equipos **(+ 1,29).**

93,37% estima

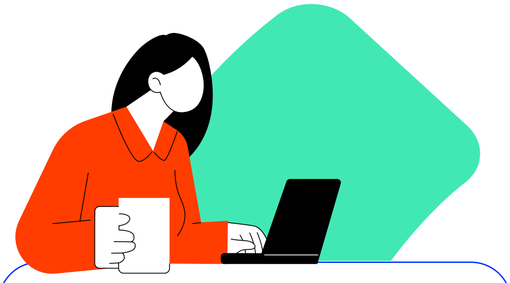
que el modelo le permite ser productivo y alcanzar sus objetivos **(+ 1,59 pp. vs. 2022).**

91,82% cree

que le permite equilibrar su vida y que favorece la manera en que se organiza **(+ 1,10).**

90,93% cree

que los espacios físicos y las herramientas disponibles promueven un entorno de trabajo dinámico y productivo. **(+ 1.98).**



Programa Smart Remote

Para flexibilizar aún más el trabajo en Entel y brindar la mejor experiencia laboral, en octubre de 2023 debutó este beneficio que permite a los colaboradores acogerse a la modalidad de teletrabajo total durante 30 días o dos periodos de 15 (consecutivos en ambos casos), dentro de un mismo año, desde cualquier lugar que disponga de conexión wifi.

635 colaboradores

gozaron de Smart Remote en Chile en 2023.

105 colaboradores

gozaron de Smart Remote en Perú en 2023.

9,9 / 10

fue el grado de satisfacción con la nueva modalidad.

100% de recomendación

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07 Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano

Bienestar y beneficios

GRI 401-2, 401-3

La nueva área corporativa de Servicios a las Personas también gestiona los beneficios que la empresa ha dispuesto para responder a las necesidades de los colaboradores y sus grupos familiares directos, publicados internamente en un portal donde los beneficiarios pueden activarlos.



Beneficios de Entel para sus colaboradores en Chile y Perú

Beneficio	A quiénes cubre	Detalle del beneficio		Colaboradores beneficiados en 2023
		Chile	Perú	
Horario flexible	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo. No aplica para colaboradores en modalidad 100% presencial.	Se puede optar entre tres horarios de ingreso.	Horario escalonado de ingreso de 7:30 a 8:30 y salida de 17:00 a 18:00 (según hora de ingreso).	3.837 en Chile y 1.559 en Perú.
Modelo de trabajo híbrido		Dos días a la semana de jornada laboral presencial y tres de teletrabajo, en coordinación con el equipo y la jefatura.	Entre dos y tres días de trabajo presencial a la semana y el resto en modalidad remota.	3.541 en Chile y 1.514 en Perú.
Smart Remote		Teletrabajo total durante un periodo acotado.		635 en Chile y 105 en Perú.
Opción de trabajo part-time	Colaboradores de Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Opción de jornada parcial con ajuste de renta proporcional a las horas trabajadas.	-	0
Sala cuna o bono de sala cuna	Todas las colaboradoras en Chile con hijos hasta dos años. No se aplica en Perú.	Pago de servicio de sala cuna o un bono equivalente a 12,5 UF mensuales por hijo menor a dos años.	-	52 colaboradoras.
Beneficios para la alimentación de los hijos	En Chile, por ley se extiende a todos los padres y madres con hijos menores de dos años. En Perú, aplica a todas las colaboradoras en proceso de amamantamiento de hijos de hasta un año, con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, al término del periodo posnatal, los padres y madres tienen una hora de permiso durante la jornada laboral para alimentar a hijos menores de dos años.	En Perú, al término del periodo posnatal, las colaboradoras tienen derecho a una hora diaria de permiso por lactancia materna dentro de su jornada laboral hasta que el hijo tenga un año. En caso de parto múltiple, el permiso se extiende en otra hora al día.	Las salas de lactancia son usadas por 6 colaboradoras en Chile y por 13 colaboradoras en Perú.
		Adicionalmente, Entel Chile y Entel Perú cuentan con dos salas de lactancia o lactarios cada uno (en Chile, están en el edificio corporativo y en la torre Titanium, y en Perú, en los edificios San Borja y Plaza República). Las cuatro están acondicionadas para que las madres extraigan tranquilamente su leche durante el horario laboral y cuentan con refrigeradores para que conservarla de forma adecuada.		
Licencia parental para cuidadores directos	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, a continuación del periodo posnatal, las trabajadoras tienen el derecho al permiso posnatal parental, que abarca doce semanas (84 días) con pago de subsidio que reemplaza su remuneración. A contar de la séptima semana, la madre puede ceder este permiso al padre, si ambos son trabajadores.	En Perú, por las madres trabajadoras tiene derecho a un descanso de 14 semanas (98 días), que pueden ser divididos en 49 días antes del parto y 49 días después. Además, los padres trabajadores tienen derecho a una licencia de 10 días hábiles después del nacimiento del hijo y existe una licencia laboral legal por adopción de 30 días naturales para ambos padres. A lo anterior, Entel Perú suma un permiso de 15 días consecutivos adicionales.	En Chile: 67 colaboradores. En Perú, 45 mujeres y 26 hombres con licencia legal, y 14 mujeres y 16 hombres con licencia Entel.
Licencia pagada para familia más allá de la licencia parental	Colaboradores en Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Licencia médica para colaboradoras con hijos enfermos menores a un año.	-	20 en Chile.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

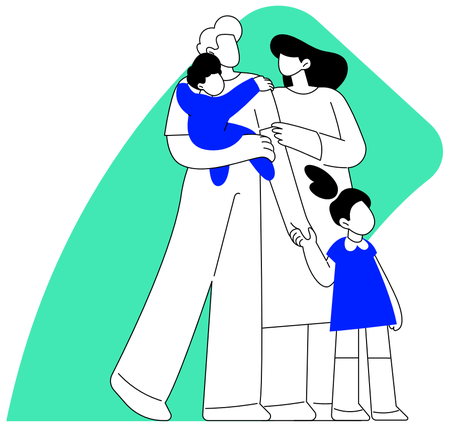
Equipo humano

Permisos posnatales

En Chile, las mujeres tienen el derecho a los seis meses de permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que los hombres tienen cinco días de permiso parentallegal, a los que Entel suma dos días adicionales. En Perú, el permiso posnatal es de 98 días para las mujeres y de diez para los hombres.

Con prácticas como estas, Entel busca impulsar la corresponsabilidad parental entre sus colaboradores, comprometiéndose más allá de los requerimientos legales establecidos.

Entel cuenta con procedimientos para administrar asignaciones y permisos relacionados con el permiso posnatal y una plataforma digital (Zoom) a través de la cual los colaboradores pueden solicitarlo.



	Entel Chile	Entel Perú	Entel Call Center Chile	Entel Call Center Perú
Número de personas que fueron elegibles para el permiso	89	71	68	85
Número de personas que hicieron uso efectivo del permiso	89	71	68	85
Días utilizados	9.242	2.394	5.080	5.610
Padres que utilizaron el permiso de 5 días	22	0	8	0
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	2	31	0	26

Equipo humano

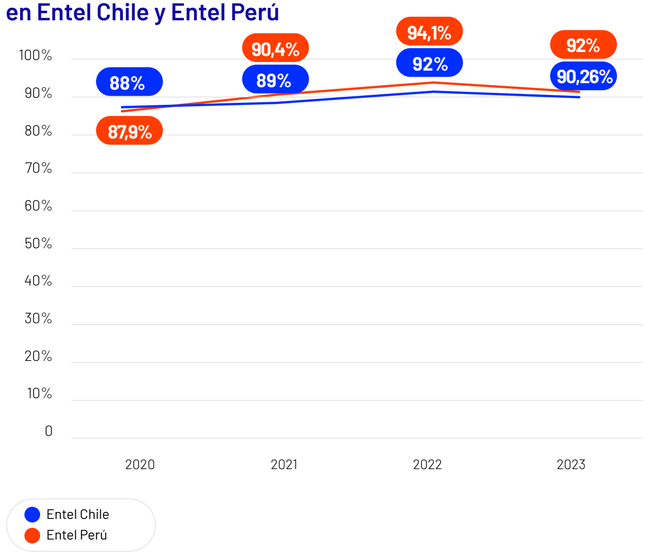
Encuesta Engagement

Compromiso y clima laboral

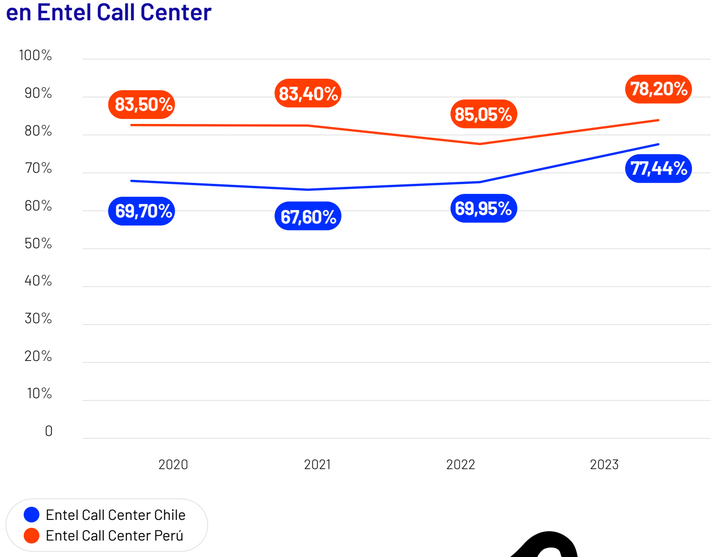
Entel Chile y Entel Perú unificaron en 2023 la medición del nivel de satisfacción de sus colaboradores, encuesta de Engagement. Esta evaluación se realiza de forma bianual para contar con indicadores actualizados y contrastables que posibiliten la toma de decisiones basadas en datos. La encuesta de Engagement, ahonda respecto a cuatro dimensiones: Liderazgo, Equipo, Cultura y Mi Experiencia Entel, con un total de 27 preguntas. Para participar, los colaboradores deben haber ingresado a la compañía hace al menos tres meses y no estar con licencia médica o de vacaciones en el periodo de aplicación. Algunas de las preguntas están relacionadas con: la recomendación de los productos y servicios de Entel, aspectos relacionados con el ejercicio de la ética y a la promoción de la diversidad e inclusión, además de los sentimientos de cada colaborador hacia la compañía, incluyendo satisfacción o estrés. El área de Experiencia y Cultura es la encargada de organizarla.

Entel Call Center también realiza una encuesta dos veces al año para medir el nivel de compromiso de sus colaboradores en Chile y Perú. El proceso es confidencial y anónimo. Se envía un correo electrónico a cada convocado con el acceso directo a la encuesta y se obtienen reportes por país, gerencias, áreas, jefaturas, etc., lo que permite tomar acciones para la mejora continua de este indicador[1].

Porcentaje de colaboradores activamente comprometidos en Entel Chile y Entel Perú



Porcentaje de colaboradores activamente comprometidos en Entel Call Center



Porcentaje de satisfacción por edad, género y nivel de gestión

	Entel Chile	Entel Perú
Entre 74 y 55 años	93,91%	93,6%
Entre 54 y 43 años	92,87%	92,2%
Entre 42 y 30 años	89,64%	89,2%
Menos de 30 años	89,99%	89,9%
Hombres	91,37%	91,1%
Mujeres	90,40%	89,8%
Líderes	94,46%	92,4%
Colaborador sin personas a cargo	90,24%	90,2%

84% **de participación**

total de la compañía (Chile y Perú) en la encuesta de clima laboral.



1.- Entel Call Center no mide el compromiso según edad, género ni nivel de gestión.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Equipo humano



Nuevos reconocimientos corporativos

En 2023 se lanzó un programa común de reconocimiento para Chile y Perú con el fin de destacar el desempeño excepcional de los colaboradores y, de paso, solidificar el compromiso organizacional. Hubo 20 premiados en Chile y 9 en Perú. A partir de 2024, también se reconocerán conductas asociadas a los pilares culturales de Entel.

Metas Engagement 2024

El objetivo de Entel es trabajar de manera proactiva para mantener altos niveles de engagement en todas las áreas de la organización, poniendo especial foco en aquellas que necesitan un impulso adicional para alinearse con los estándares de la compañía.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07 Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Salud y seguridad ocupacional

TEMA MATERIAL GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8

Entel Chile posee una Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) firmada por el Gerente General, que expresa el compromiso de la compañía con la seguridad de los colaboradores internos, contratistas y clientes, así como con el apego a la normativa legal sobre la materia. Todos los trabajadores de la organización y las empresas contratistas tienen acceso a la política, que además es difundida al menos una vez al año y cada vez que se actualiza. El área responsable de su cumplimiento es la Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física, que la revisa al menos una vez al año. En 2023 no se le realizaron cambios. Para garantizar la materialización de los principios contenidos en la política, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de SSO, que define objetivos medibles para que sean monitoreados de forma continua:

- Indicadores estadísticos: tasa de accidentabilidad, tasa de fatalidad y tasa de enfermedad
- Plan de capacitación
- Exámenes ocupacionales
- Gestión de emergencia
- Comités paritarios de higiene y seguridad

El sistema está certificado por la norma ISO 45001:2018 hasta enero de 2026 [1] y además en 2023 se sometió a auditorías internas —de la Gerencia Divisional de Construcción de Infraestructura y de la Gerencia Legal— y externas realizadas por el SICEP [2] y SGS.

En tanto, Entel Perú cuenta con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), que es revisada y difundida periódicamente. Su cumplimiento por parte de todos los colaboradores y contratistas de la empresa es responsabilidad de la Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo. También posee un Sistema de Gestión de SST, acorde a la Ley 29783, auditado externamente en 2023 para Entel y Americatel con un 98% de cumplimiento. Este sistema organiza la gestión en seguridad alrededor de cinco objetivos generales ,desglosados en metas específicas y medibles:

- Disminuir los riesgos laborales
- Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables
- Prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas al trabajo
- Asegurar la adecuada respuesta a emergencias y urgencias
- Mejorar los procesos del área a través de la optimización de tiempos con el uso de herramientas digitales

La mejora continua de ambos sistemas de gestión es parte de los compromisos contenidos en las políticas de SSO, lo que se traduce en revisiones al menos anuales de todos los procedimientos y documentos asociados, incluyendo la actualización de las matrices de riesgo. En 2023 este proceso dio lugar a la generación de tres nuevos procedimientos en Entel Chile:

- Plan Operación Invierno Continental y Altiplánico
- Plan Operación Incendios Forestales
- Plan para la Reducción del Riesgo de Desastres

Mientras que en Entel Perú se generaron los siguientes:

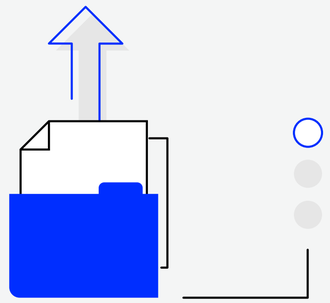
- Plan de Prevención y Respuesta ante Emergencias por Fenómeno del Niño
- Procedimiento de Reconocimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Procedimiento de Comunicaciones Externas e Internas

Tanto en Chile como en Perú, los colaboradores pueden hacer consultas y mantener contacto permanente sobre temas relacionados con la seguridad. Para ello, se dispone de correos electrónicos (g_prevencion@entel.cl para Entel Chile y seguridadeneltrabajo@entel.pe para Entel Perú) y de plataformas de comunicación interna (Workplace[1] y Entel Pocket). Además, los comités paritarios de higiene y seguridad existentes, en los que participan representantes de la empresa y de los trabajadores, levantan inquietudes y requerimientos en sus reuniones mensuales y las comunican a las áreas responsables. En Chile hay 14 comités, mientras que la filial peruana cuenta con los comités paritarios de Entel y AMT.

1.- Validez sujeta al resultado satisfactorio de la auditoría de seguimiento realizada en noviembre de 2023.
2- Sistema de información utilizado por la gran minería e industria para sus procesos de búsqueda, selección y monitoreo de proveedores de bienes y servicios.
3- Disponible en:

Salud y seguridad ocupacional

Establecimiento de prioridades y planes de acción



En Chile, las prioridades y planes de acción están establecidas en el Sistema de Gestión de SSO y en el programa de actividades, en cumplimiento de los procesos exigidos por la Ley 16.744, los decretos asociados y las necesidades del negocio.

En Perú, las prioridades y actividades del programa anual de SST responden a la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo y a las exigencias de la Ley 29783 y su reglamento (DS 005-2012).

Identificación de riesgos

El Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos de Entel, se basa en la metodología que propone el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Perú) a través de la Resolución Ministerial 050-2013-TR, que considera el cálculo del nivel de riesgo sobre la base de dos factores: probabilidad y severidad. Este análisis permite priorizar las acciones control de aquellos riesgos más elevados.

- Durante 2023, los principales riegos en Entel Chile fueron los relacionados con las actividades críticas de la operación, al igual que el año anterior, por lo que se mantuvieron las medidas de control. Adicionalmente, se incorporaron a la matriz los peligros relacionados con incendios forestales e invierno (frío extremo) y se elaboró un plan de gestión de riesgos de desastres.
- En Entel Perú, los principales están asociados a riesgos ergonómicos, que se mitigan con el uso de accesorios ergonómicos en oficinas y domicilios y se evalúan con monitoreos ergonómicos de los puestos de trabajo. Adicionalmente, a la matriz de identificación de peligros y riesgos (IPER) se agregaron peligros asociados a enfermedades transmitidas por picaduras o mordeduras de animales e insectos, para lo cual se tomaron medidas como la entrega de repelentes; riesgos físicos (ruido) que se controlan mediante el monitoreo de dosimetría y audiometría; y riesgos mecánicos (conducción) que se previenen con el mantenimiento regular de los vehículos y cursos de manejo preventivo.

Investigación de incidentes

GRI 403-2

El Procedimiento de Investigación de Incidentes de Entel Chile establece que se deben investigar los accidentes laborales que generan días de reposo laboral y los incidentes de alto potencial, aunque no hayan generado tiempo perdido, para determinar sus causas y las medidas de control para evitar su repetición. En las investigaciones participan el jefe directo del trabajador afectado, el comité paritario de la instalación, el área de Prevención de Riesgos y cualquier otra que se requiera para aplicar las medidas de control.

En Perú, se registran las declaraciones de las personas involucradas y luego se analizan las causas básicas con la participación del Comité de SST. Asimismo, se completan los Registros de Accidente de Trabajo o de Incidente e Incidente Peligroso, según corresponda y se establecen las acciones correctivas y preventivas, definiendo sus responsables y plazos, para luego hacer un seguimiento de su implementación.

Preparación y respuesta a situaciones de emergencia

Durante el año reportado, Entel Chile implementó un curso en formato e-learning en la plataforma Universidad Entel para toda la dotación y monitoreó su cumplimiento en forma periódica. Además, se actualizaron todos los planes de emergencia y se realizaron simulacros de evacuación en los edificios corporativos.

En Perú, cada sede tiene un plan de preparación y respuesta ante emergencias, donde se especifican las acciones que se deben ejecutar ante una situación riesgosa. También se realizaron simulacros de sismos, primeros auxilios, derrame de hidrocarburos y entrenamientos específicos para brigadistas.

1.- **Disponible en:**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

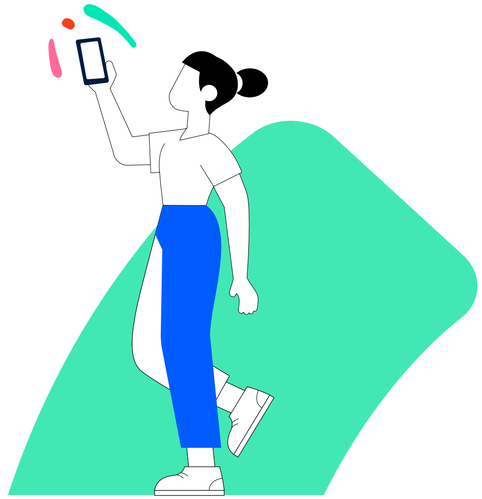
Volver al índice

Salud y seguridad ocupacional

Criterios de SSO en las adquisiciones y contratos

El proceso de validación y calificación de contratistas y subcontratistas de Entel Chile establece que las empresas oferentes de obras o servicios deben cumplir una serie de estándares legales —artículo 184 y 184 bis del Código del Trabajo, Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, DS 594, DS 40, Ley 20.123 y el Reglamento Especial para Empresas Contratistas—, todos contenidos en los requisitos del Sistema de Gestión Preventivo de Entel. De lo contrario, la empresa es rechazada.

El procedimiento de gestión de contratistas de Entel Perú busca verificar que la empresa contratada cumpla la Ley 29783 y su reglamento DS 005-2012-TR por medio de controles como la homologación de proveedores, la liberación de permisos de trabajo para actividades de alto riesgo, inspecciones de trabajo en campo y auditorías del sistema de gestión de SST.



Indicadores de gestión

GRI 2-8, 403-5, 403-9, 403-10

Formación de trabajadores en SSO - 2023

	Chile	Perú
Total de trabajadores capacitados	21.393	10.083
Total de trabajadores propios capacitados	15.522	10.083
Total de contratistas capacitados	5.871	0
Total de horas de capacitación	39.339	3.158,83
Cursos	950	15
Temas tratados en las capacitaciones	• Emergencia y evacuación. • Prevención y control de incendios. • Obligación de informar (ODI). • Sensibilización CEAL-SM/SUSESO. • Plan Operación Invierno. • Plan Operación Incendio Forestal. • Protocolo sanitario Covid-19 (hasta el término de la alerta sanitaria). • Inducción ODI Contratistas. • Riesgos de la industria de las telecomunicaciones.	• Capacitaciones obligatorias: riesgos ergonómicos, riesgos en la oficina, plan de emergencias (evacuación), salud mental. • Capacitación y entrenamiento para la brigada: Primeros auxilios y DEA, prevención de incendios y evacuación. • Capacitación por Fenómeno del Niño. • Responsabilidad civil y penal. • Supervisión de trabajo de alto riesgos. • Manejo preventivo.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Salud y seguridad ocupacional

	Entel Chile		Entel Perú		Entel Call Center[5,7]	
	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas	Chile	Perú
Trabajadores contratados al 31 diciembre de 2023	4.007	8.291	1.701	7.272	2.922	4.257
Total de horas trabajadas	10.130.820	17.908.560	3.726.323,5	9.004.456,53	5.661.368	10.297.907
Horas efectivamente trabajadas	9.752.587	17.371.303	3.445.581,16	9.004.456,53	4.390.750	743.484
Fatalidades por accidentes laborales	0	0	0	0	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	7	95	0	21	30	0
Días perdidos por accidentes	291	964	0	526	737	0
Enfermedades profesionales nuevas	2	0	0	0	2	0
Enfermedades profesionales antiguas	5	0	0	0	2	0
Casos de enfermedad común reportados	0	0	766	0	-	-
Casos de enfermedades profesionales	2	0	0	0	2	1.631
Días de incapacidad por enfermedad laboral	63	0	3.681	0	184	0

	Entel Chile					Entel Perú					Call Center Chile[6,7]		Call Center Perú[7]	
	Entel 2022	Meta 2022	Trabajadores propios 2023	Contratistas 2023	Meta 2023	Entel 2022	Meta 2022	Trabajadores propios 2023	Contratistas 2023	Meta 2023	2022	2023	2022	2023
Tasa de accidentabilidad [1]	0,098	3%	0,17	1,15	3%	0	3%	0	0,29	2%	0,90%	1,07%	0,021%	0%
Tasa de fatalidad [2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa enfermedades profesionales [3]	0,098	3%	0,050	0	3%	0	3%	0	0	0	0,032%	0,07%	0%	0%
Promedio de días perdidos por accidente [4]	71,75	30	41,57	10,14	30		20		25,05	0	23,89	25	7	0

1.- Tasa accidentabilidad = número de accidentes total de trabajo (con y sin tiempo perdido)/ número de trabajadores x 100.
2.- Tasa fatalidad = número de fatalidades por accidentes de trabajo.
3.- Tasa de enfermedades profesionales = número total de enfermedades profesionales/número de trabajadores x 100.
4.- Promedio de días perdidos = total de días perdidos/ número total de incidentes con días perdidos.
5.- En el caso de Entel Call Center, se informa el número promedio de trabajadores contratados durante el año.
6.- En Call Center Chile, se registró un promedio de 32 días perdidos por enfermedad en 2022, y 92 en 2023.
7.- Se incluyen valores de Call Center, sin embargo, estos están fuera del alcance de la verificación de Dolencias y enfermedades laborales, y Lesiones por accidente laboral (incluyendo fatalidades).

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

TEMA MATERIAL GRI 2-6, 3-3, 204-1

En línea con su Código de Ética, Entel proporciona el mismo acceso a la información a todos los proveedores potenciales y analiza las ofertas presentadas mediante procedimientos objetivos. Al mismo tiempo, la empresa valida continuamente sus procesos de compra y contratación para garantizar que se cumplan sus normas internas y la legislación a través de auditorías internas, externas y control de procesos e identificación de riesgos. Para lo anterior, ha desarrollado un modelo de gestión liderado por el área de Gestión de Proveedores de la Gerencia de Compras, que busca dos objetivos principales:

- Calificar, segmentar y monitorear a los proveedores para garantizar una operación fluida.
- Detectar y desarrollar oportunidades de mejora en el ciclo de vida de los proveedores.

Los proveedores de Entel participan en el Programa de Integridad Corporativa, particularmente de instancias de formación y capacitación sobre conflictos de interés.

El sistema comprende una serie de políticas y procedimientos que involucran a diversas áreas transversales de la compañía:

- **Política de Compras:** Establece los lineamientos generales para adquirir o disponer oportunamente de los bienes y servicios necesarios para su operación y mantenimiento.
- **Política de Proveedores:** Aborda en forma explícita los estándares ambientales para los procesos, productos y servicios de los proveedores, los derechos humanos fundamentales, las condiciones de trabajo y los principios básicos de la ética empresarial.
- **Política de Outsourcing:** Vela por el cumplimiento de las normativas internas, obligaciones contractuales, legales y previsionales de contratistas.
- **Comité de Proveedores y Terceros:** Liderado por la Gerencia de Compras, en esta instancia también participan las áreas de Compliance, Sostenibilidad, Prevención de Riesgos, Outsourcing, Seguro, Ciberseguridad, Protección de Datos, Auditoría, Legal y Gestión de Riesgos, además de representantes de otras áreas críticas de la compañía. Cubre a Chile con la misión de velar por el buen desempeño de los proveedores y el correcto trato que reciban de parte de la empresa en cinco ámbitos: gobierno, integridad y cumplimiento; cultura y experiencia; cumplimiento regulatorio de la NCG 461, y control interno. Además, propone mejoras y busca implantar prácticas de compras sostenibles en la cadena de suministro.

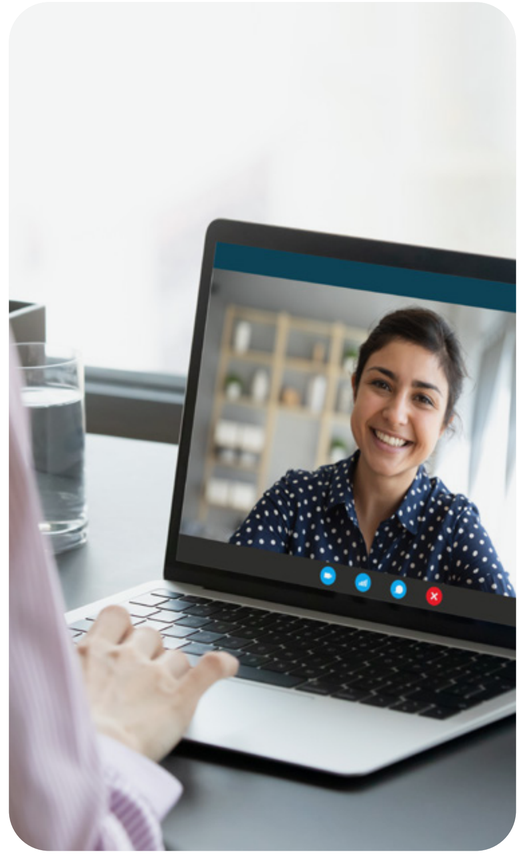
Para reforzar una gestión alineada a los principios expuestos, en 2023 la empresa desarrolló un manual operativo interno y un Código de Conducta de Proveedores[1], que incorpora aspectos relacionados con la sustentabilidad y el cumplimiento normativo. Este documento se encuentra disponible en el sitio web de Entel y adicionalmente se envía a todo nuevo proveedor.

En 2023, el gasto total en proveedores de Entel en Chile y Perú alcanzó los CLP $1.641.646.147.786 (Entel Chile y Perú). El 82,8% de esa suma corresponde a proveedores locales y 34% a proveedores críticos o importantes tier 1. Un proveedor representó en forma individual al menos un 10% (12,67%) del total de compras efectuadas en el periodo.

Procedencia de Proveedores		2022	2023
Número total de proveedores evaluados	Nacionales	316	366
	Extranjeros	0	0
Porcentaje del total de proveedores [2]	Nacionales	18,40% (2)	21,92%
	Extranjeros	0,00%	0,00%
Compras totales a proveedores evaluados (en MCLP)	Nacionales	482.322.187	402.903.443
	Extranjeros	-	-
Porcentaje del total de compras a proveedores [3]	Nacionales	33.74%	34,86%
	Extranjeros	0,00%	0,00%

100% de los nuevos proveedores

ha firmado el nuevo Código de Conducta y está en curso el proceso de actualización para todo proveedor activo de la compañía.



307 proveedores

fueron evaluados en forma documental o en terreno en 2023.

84% de los proveedores

considerados importantes fueron evaluados en 2023.

1. Disponible en:
2. El porcentaje del total de proveedores se calculó la cantidad de proveedores nacionales dividido entre las ordenes de compra saciados a los proveedores (solo para aclarar como se hizo el cálculo).
3. El porcentaje total de gasto en proveedores nacionales se calcula contra el total de gasto en proveedores.
* Se verifica la proporción del gasto en proveedores locales y promedio días de pago a empresas de menor tamaño.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

Segmentación y Evaluación de Proveedores

GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

El Modelo para la Gestión de Proveedores y Contratistas de Entel establece criterios y procedimientos para su segmentación, evaluación periódica y monitoreo.

- Todo nuevo proveedor debe ser calificado y evaluado por la Subgerencia de Desarrollo y Gestión con el fin de disminuir riesgos y verificar la idoneidad de las empresas.
- Se valida adherencia a los códigos de ética, conducta, conflictos de interés, responsabilidad penal de personas jurídicas, identidad contra sanciones de lavado de activos y personas expuestas políticamente (PEP).
- Adicionalmente, para el monitoreo constante, se gestiona y valida, cuando corresponde, que cuente con contrato, boleta, política de seguridad de la información y protección de datos

Adicionalmente, si el proveedor es contratista, Entel establece en su Política de Subcontratación que:

- Todos los nuevos deben ser calificados en tres ámbitos —empresa, outsourcing y prevención de riesgos—, con estándares de calidad esperados por la compañía, dentro de los cuales hay criterios de sostenibilidad e impactos sociales. La Gerencia de Compras se encarga de iniciar y realizar estas calificaciones y seguimientos, labor que desempeña en base a evaluaciones de distintas áreas de apoyo.
- El proceso de calificación considera capacitaciones en prevención de riesgos para que incorporen los estándares de Entel desde el inicio de la relación comercial.
- Además, se les califica de acuerdo con su importancia o criticidad. En 2023 esta segmentación fue actualizada para dar mayor visibilidad al monitoreo de los proveedores considerados bajo la categoría de críticos. Este análisis incluye aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y relevancia para el negocio.

Proveedores Importantes ENTEL 2023	
Número total de proveedores Tier -1	430
Número total de proveedores Tier-1 (directos) importantes en 2023	313
% Gasto en proveedores importantes tier-1	34%
Número total de proveedores no Tier-1 (directos) importantes en 2023	318
Número total de proveedores importantes	631

- Durante la prestación del servicio, los proveedores son evaluados periódicamente según su criticidad, de forma documental y en terreno, por parte de equipos propios y consultores externos, sobre la base de diez pilares: morosidad, prevención de riesgos, outsourcing, seguro, contrato, boleta, ciberseguridad y protección de datos, compliance, calidad y cumplimiento entregable. Detrás de cada pilar, existe un área responsable. Existe un Procedimiento de Evaluación de Proveedores que regula el proceso.
- Cuando se detectan falencias, se establecen planes de acción con plazos definidos para que el proveedor pueda mejorar su cumplimiento, lo cual se verifica con una reevaluación. Entel les brinda apoyo remoto en este proceso de mejora.

38 proveedores

evaluados con impactos substanciales actuales o potenciales.

100% de los proveedores

Con impactos sustanciales o significativos Fueron apoyados por Entel en la aplicación de un plan de acción correctivo (12.3% de los evaluados).

10% de los proveedores

con impactos negativos, sustanciales actuales o potenciales, aplicaron un plan correctivo acordado con Entel en 2023.

20 proveedores

con impactos negativos sustanciales, dejaron de trabajar para Entel.

Evaluación Proveedores Nuevos

98% de los proveedores

nuevos en 2023 fueron evaluados con criterios de sostenibilidad (195 de 198).

Apoyo a pymes

Entel ofrece programas de apoyo a proveedores pymes que incluyen temas como alfabetización digital, ciberseguridad y estrategia de sostenibilidad. También se realizan talleres presenciales para contratistas. En 2023 se efectuó un taller de relacionamiento comunitario y manejo de conflictos para aquellos que se relacionan con comunidades en terreno.

227 proveedores

participaron en programas de construcción de capacidades en 2023, 67% de los proveedores significativos.

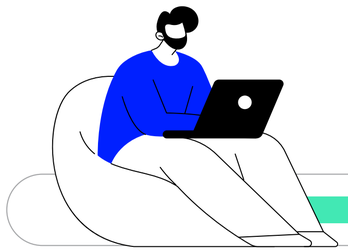
01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

Modelo sostenible de suministros

Nuevo Proveedor



1 PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- Gobernanza Corporativa.
- Rendimiento Financiero.
- Rendimiento ASG.
- Declaración de integridad en la conducta del negocio.
- Garantías de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para contratistas.

2 FIRMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ENTREGA INFORMACIÓN

- Cuestionario de autoevaluación ASG.
- Declaración de integridad en la conducta del negocio.
- Garantía de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para contratistas.

3 EVALUACIÓN DE CALIFICACIÓN

- Documentación.
- Evaluación de proveedores remota/ no-presencial.
- Confirmación de la firma de los principios (opcional agregar: éticos/conducta).
- Confirmación del cumplimiento de los estándares ASG.
- Inspección en terreno.

4 SE CONVIERTE EN PROVEEDOR

- Aprueba la evaluación.

Proveedores existentes



EVALUACIÓN PERIÓDICA

1 EVALUACIÓN ASG DE PROVEEDORES

- Cuestionario de autoevaluación ASG.
- Involucramiento en la economía circular.

2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS SOSTENIBLES POR PARTE DE PROVEEDORES.

- Revisión en terreno
- Revisión remota/ no-presencial.

3 EVALUACIÓN DE RIESGOS EN SOSTENIBILIDAD DE LOS PROVEEDORES.

- Identificación y evaluación de los riesgos de sostenibilidad en la cadena de proveedores.
- Identificación de proveedores de alto riesgo y tipos de riesgos.

4 ACCIONES CORRECTIVAS Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

- Informe de evaluación de riesgos ASG del proveedor.
- Recomendaciones de mejora en riesgos/ASG y exigencia de mejora hacia el proveedor.

REVISIONES CONJUNTAS

1 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Emisión de cuestionarios de autoevaluación del rendimiento sostenible.
- Completar el cuestionario de autoevaluación ASG en oficina y en terreno.

2 DEFINICIÓN DE RANGO (UMBRAL)

- Rango (umbral) para ASG.
- Rango (umbral de desempeño en sostenibilidad para la evaluación técnica de grandes licitaciones.

3 FIRMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

- Declaración de integridad en la conducta del negocio.
- Garantía de Seguridad, Salud y Protección Ambiental para contratistas.

Exigencias a proveedores en materia de sostenibilidad:

- Firma de adherencia al Código de Ético y al Modelo de Prevención de Delitos de la empresa
- Declaración de conflictos de intereses
- Seguro de responsabilidad civil con terceros
- Contrato con condiciones y responsabilidades del proveedor
- Boleta de garantía
- Tasa de accidentabilidad
- Cumplimiento laboral
- Ciberseguridad.
- Medidas correctivas en caso de que sean necesarias

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. **Organización y cultura**
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Contratistas y proveedores

Tiempo desde la recepción de la factura hasta el pago en 2023 – Entel Chile

Rangos	Procedencia del proveedor	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60
Número de Facturas pagadas	Nacionales	51.863	16.430	17.349
	Extranjeros	293	1509	2021
Monto total (CLP)	Nacionales	486.235.952.233	250.487.660.760	450.940.321.660
	Extranjeros	243.908.586.109	31.694.277.168	67.196.219.873
Monto total intereses por mora en pago de facturas (CLP)	Nacionales	887.606		
	Extranjeros			
Número de proveedores	Nacionales	4.628	726	447
	Extranjeros	46	67	176
Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía.	Nacionales	No aplica	7	183
	Extranjeros	No aplica	No aplica	No aplica

Pago a proveedores

Inserto en su Política de Compras, el compromiso de pago a todos los proveedores de Entel es de 30 días de acuerdo a la ley de pago 21.131. En caso de existir un plazo negociado mayor a 30 días, este es debidamente inscrito en el ministerio de economía (sólo aplicable para gran empresa). Esto compromiso no hace distinción en base a la criticidad (críticos o no críticos).

En 2023, el tiempo promedio transcurrido desde la recepción efectiva de la factura hasta el pago para las empresas pequeñas y medianas (pymes) fue de 26,00 días. Por otro lado, el tiempo promedio de pago a las grandes empresas fue de 51,88 días. A nivel general, el tiempo promedio de pago fue de 46,71 días, lo que representa una disminución de 2,13 días respecto de 2022.

34,86% del gasto fue realizado en proveedores evaluados, todos ellos nacionales.

08

Información societaria y financiera



8.1. Información societaria

8.2. Sociadades filiales

8.3. Estados financieros consolidados

8.4. Declaración de responsabilidad

01. Introducción y contexto

02. Perfil corporativo

03. Gobierno e integridad

04. Innovación y adaptación

05. Experiencia distintiva

06. Sociedad y medioambiente

07. Organización y cultura

08. Información societaria y financiera

09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Documentos constitutivos

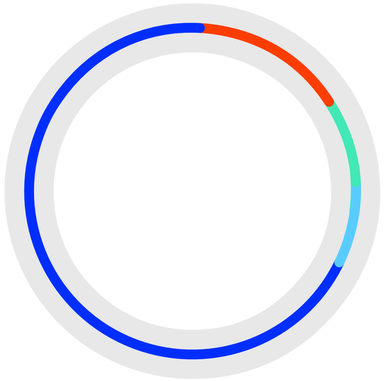
Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo 5.487 del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964. El extracto pertinente y el decreto antes referido se inscribieron en el Registro de Comercio de Santiago con fecha 18 de enero de 1965 (a fojas 381 Nº 191 y a fojas 384 Nº 192, respectivamente) y se publicaron en el Diario Oficial del 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posteridad, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley 3.500 de 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Principales accionistas

Al 31 de diciembre de 2023, el capital social de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuía en 302.017.113 acciones de única serie, totalmente suscritas y pagadas por sus 1.707 accionistas

Principales Accionistas



Grupo controlador
54,86%

Fondos de pensión
18,83%

Inversionistas extranjeros
12,73%

Otros inversionistas
13,59%

	Grupo Controlador	Fondos de Pensión	Inversionistas extranjeros	Otros inversionistas	TOTAL
Número de acciones	165.674.102	56.867.109	38.445.890	41.030.012	302.017.113

Información societaria

Grupo controlador

Tal como se informó a través de un hecho esencial, el control de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel) comenzó a ser ejercido en forma directa por Almendral S.A. luego de las disoluciones de Inversiones Altel Limitada y Almendral Telecomunicaciones Limitada, que dieron origen a los siguientes traspasos de acciones de Entel a Almendral:

- Traspaso de 13,751 acciones de Entel, de fecha 31 de mayo de 2023, como resultado de la disoluciones de Inversiones Altel Limitada
- Traspaso de 165.660.351 acciones de Entel, de fecha 1 de junio de 2023, como resultado de la disolución de Almendral Telecomunicaciones Limitada.

Producto de lo anterior, Almendral es actualmente titular de forma directa del total de 165.674.102 acciones de Entel, equivalente a un 54,86% de su capital social y ejerce el control directo de Entel, que antes era ejercido a través de Altel Limitada y Almendral Telecomunicaciones Limitada.

Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones.

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

RUT	Accionistas de Almendral S.A. (Grupo Controlador)	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.265.122.557	7,02%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (16)	**5.872.532.439**	**32,59%**
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	**2.186.930.096**	**12,14%**

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)
Volver al índice

Información societaria

RUT	Accionistas de Almendral S.A. (Grupo Controlador)	Acciones	(%)
96.950.580-0	Inversiones Huildad SPA	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	**1.941.276.103**	**10,77%**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	**1.765.067.656**	**9,80%**
76.503.333-0	Inversiones Rapel SpA	141.221.944	0,78%
79.737.090-8	Andrómeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	85.463.040	0,47%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda. (*)	82.360.247	0,46%
79.934,710-5	Inversiones Marchigue SpA (*)	520.609.410	2,89%
77.740.800-3	Inversiones La Estancia Ltda.	45.226.047	0,25%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	4.110.485	0,02%
76.497.224-4	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
71.307.700-3	Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas	4.099.022	0,02%
65.201.331-7	Fundación de Beneficencia Santa Leticia	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	María Teresa Valdés Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S.A.	3.079.761	0,02%

RUT	Accionistas de Almendral S.A. (Grupo Controlador)	Acciones	(%)
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda.	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (18)	**1.440.089.595**	**7,99%**
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solariat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.416.849-6	Flomanju SpA (*)	149.410.770	0,83%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA(*)	16.788.790	0,09%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA (*)	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (7)	**923.885.230**	**5,13%**
	Grupo Controlador (50)	**14.129.781.119**	**78,42%**
	Minoritarios	**3.887.798.012**	**21,58%**
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

(*) Con acciones en custodia en corredores.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Personas naturales que forman parte del grupo controlador

De acuerdo con el Título XV de la Ley 18.045, a continuación se detallan las sociedades titulares de acciones de Almendral S.A. que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2023.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (4,26%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (4,61%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (4,61%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (4,61%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,275%, 46,203% y 0,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:
   a. Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,934%, 20,677% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.
   b. Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:
   a. P&S S.A., con una participación del 43,95% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).
   b. Banvida S.A., con una participación del 43.95% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a) Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Andrómeda Inversiones SpA, cuyo controlador final es José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 15,90%, Francisco Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 11,30%, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537-5 con un 11,30%, Roberto Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.425-3, con un 4,61%, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,58%, José Alberto Carvallo Izquierdo, RUT 19.891.082-1 con un 3,15%, María Teresa Carvallo Izquierdo, RUT 19.437.990-5 con un 3,15%, Domingo Carvallo Izquierdo, RUT 20.806.448-7 con un 3,15%, Lucía Carvallo Izquierdo, RUT 21.164.903-8 con un 3,15%, Jacinta Carvallo Izquierdo, RUT 21.677.914-2 con un 3,15%, María Josefina Alliende Izquierdo, RUT 19.034.387-1 con un 3,13%, María Alejandra Alliende Izquierdo, RUT 19.539.932-8 con un 3,13%, Margarita María Alliende Izquierdo, RUT 21.701.437-9 con un 3,13%, Blanquita María Alliende Izquierdo, RUT 20.665.813-4 con un 3,13%, Santiago José Alliende Izquierdo, RUT 24.131.879-6 con un 3,13%, Roberto Benjamín Izquierdo Pfingsthorn, RUT 20.075.395-K con un 3,10%, José Vicente Izquierdo Pfingsthorn, RUT 20.806.401-0 con un 3,10%, Martín Izquierdo Pfingsthorn, RUT 21.447.676-2 con un 3,10%, Sebastián Izquierdo Pfingsthorn, RUT 21.905.283-9 con un 3,10%, Paula Izquierdo Pfingsthorn, RUT 23.660.635-K con un 3,10%, Eduardo José Izquierdo Parot, RUT 23.324.461-9 con un 0,77%, Victoria Gracia Izquierdo Parot, RUT 23.324.462-7 con un 0,77%, Gregorio Andrés Izquierdo Parot, RUT 24.302.135-9 con un 0,77%, Benjamín León Izquierdo Parot, RUT 24.833.621-0 con un 0,77%, Sofía Isabel Izquierdo Parot, RUT 26.673.821-8 con un 0,77%, María Jesús Izquierdo Parot, RUT 23.182.291-7 con un 0,77%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 0,41%, María Josefina Izquierdo Valdés, RUT 9.099.218-K con un 0,24%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 0,17%, del capital social.

c) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Inversiones Marchigue Spa, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 29,46%%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,14%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 12,68%%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 12,68%%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 12,68%%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 12,68%%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 12,68%%, del capital social.

f) Inversiones La Estancia Ltda., cuyo controlador final es María del Carmen Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.409-0 con un 99,99% del capital social.

g) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

h) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

i) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

j) Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., cuyos controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 10,37%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,03%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 5,49%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,86%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,87%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 6,89%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,20%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,20%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 6,87%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 6,85%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 6,89%; Francisca Izquierdo González, RUT

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)
Volver al índice

Información societaria

7.054.292-7 con un 6,87%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 6,87%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 5,49%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 6,87%, de participación directa del capital social, respectivamente.

k) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

l) Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas, entidad sin fines de lucro que absorbió a Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada de propiedad de la Hermana Alejandra Izquierdo Menéndez quien pertenece a dicha congregación.

m) Fundación de Beneficencia Santa Leticia, cuyo controlador final es Gracia Izquierdo Menéndez, RUT: 5.742.317-K, Directora de la Fundación.

n) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

o) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0,50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14,31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16,18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0,85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13,63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0,85%; Elisa Izquierdo Droppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0,85%; Olivia Izquierdo Droppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0,85%; Juan Izquierdo Droppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0,85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13,63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0,85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0,85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0,85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0,85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17,03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17,03% de participación directa del capital social, respectivamente.

p) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,42% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

q) Inmobiliaria Santona Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Allegra SpA y Solariat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c) Flomanju SpA y Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

Propiedad en la compañía de directores y ejecutivos principales

Según el registro de accionistas al 31 de diciembre de 2023, la siguiente es la participación en la propiedad de directores y ejecutivos principales:

Directores

El director Sr. Juan Hurtado tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones e indirectamente a través del grupo controlador.
El director Sr. Bernardo Matte tiene participación indirecta a través del grupo controlador y un 0,014% de participación indirecta a través de la sociedad Ecoterra SpA.
El director Sr. Richard Buchi tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones.
Los directores Andrés Echeverria, Enrique Gundermann, Juan José Mac Auliffe, Luis Felipe Gazitúa, Luz Granier y Carla Brusoni no tienen participación directa ni indirecta en la propiedad.

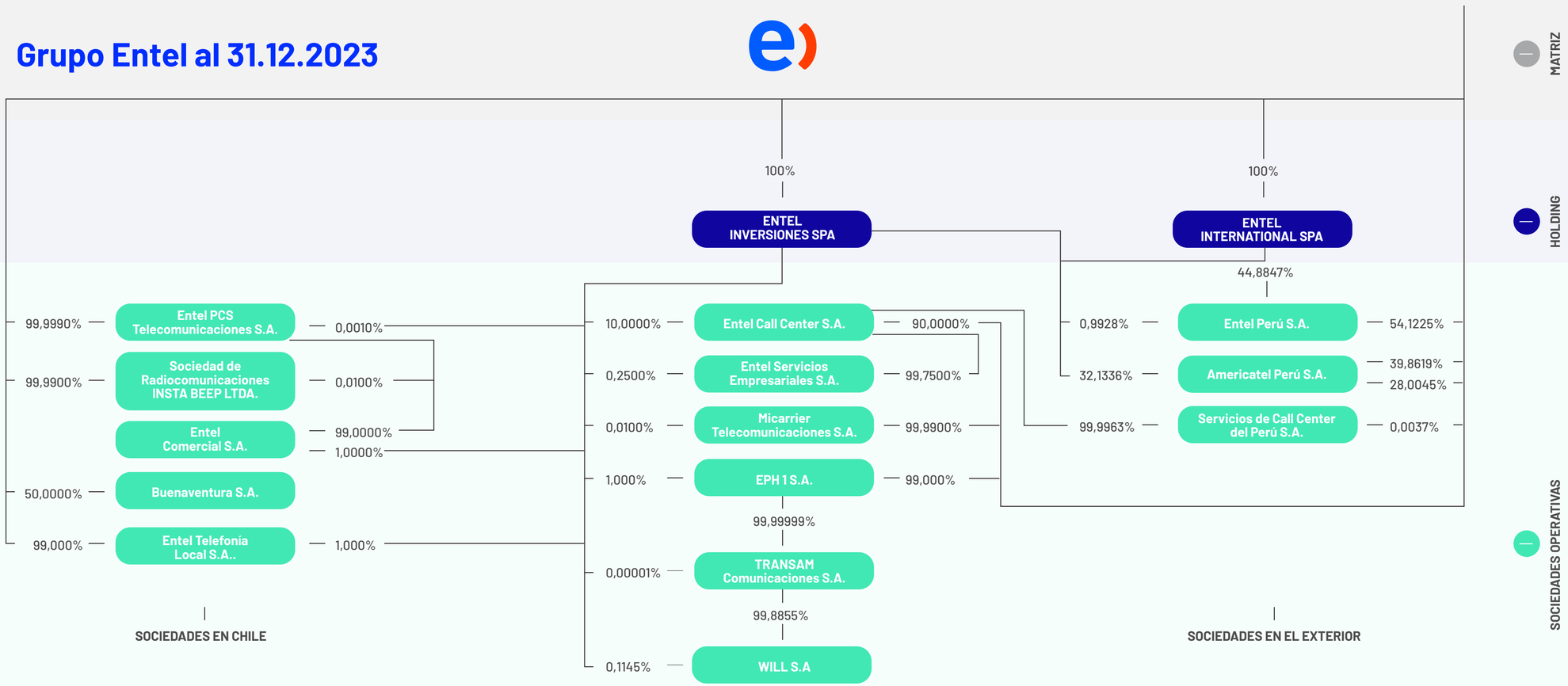
Ejecutivos principales

Nombre	Porcentaje de propiedad
Antonio Büchi	0,026%
José Luis Poch	0,015%
Mario Núñez	0,007%
Sebastián Domínguez	0,006%
Marcelo Bermúdez	0,000%
Julián San Martín	0,003%
Alexis Licci	0,003%
Manuel Araya	0,002%
Francisca Florenzano	0,000%
Roberto Thompson	0,000%
Oscar Zarhi	0,000%

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)
Volver al índice

Información societaria

Grupo Entel al 31.12.2023



01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Política de dividendos

- Se contempla repartir hasta el 80% de la utilidad líquida distribuible proveniente de las actividades ordinarias de cada ejercicio. Esta política tiene validez anual y debe ser aprobada en cada Junta Anual de Accionistas.

- Adicionalmente, se evalúa el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre del año, cuya procedencia, monto y fecha de pago se determina de acuerdo con los resultados de las actividades ordinarias de la empresa en los primeros tres trimestres del ejercicio. De existir utilidades resultantes de transacciones fuera del curso normal de las operaciones o extraordinarias, el Directorio puede acordar dividendos provisorios o proponer a los accionistas dividendos definitivos o eventuales que se sumen a lo señalado en los párrafos anteriores. Todo lo anterior, siempre contemplando la obligación legal de distribuir como dividendo definitivo al menos el 30% de la utilidad líquida del ejercicio.

- En la determinación del porcentaje de las utilidades para pagar en la forma de dividendos se ha tenido en cuenta el mantenimiento del equilibrio financiero de la sociedad. Particularmente, se tuvieron en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, así como los eventuales covenants[1] que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de créditos celebrados por la sociedad.

En todo caso, las decisiones y propuestas del Directorio en materia de pago de dividendos quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad. En conformidad con ello, el Directorio se reserva la facultad de efectuar o proponer repartos de dividendos provisorios, eventuales o definitivos, por porcentajes o condiciones distintos a los señalados precedentemente, según lo requiera el interés social.

Política de inversiones

El objetivo de la sociedad en materia de inversiones es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, además de la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados en Chile y el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

- Para el cumplimiento de tal objetivo, la sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, junto con materializar inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de empresas, organizaciones y personas en general.

- Asimismo, la sociedad efectúa proyectos que permiten conservar un nivel apropiado de eficiencia técnica y económica, y hacer un mantenimiento adecuado de sus instalaciones, buscando habilitar la evolución que requiere la infraestructura, las redes, las plataformas y los sistemas de una manera costo-eficiente. En consecuencia, la sociedad se preocupa de que sus inversiones tengan una tasa de retorno acorde con su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que a lo menos sea igual al costo de capital de la estructura de financiamiento.

- Siguiendo los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, le corresponde al Directorio definir las inversiones específicas que efectúa la sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependen esencialmente del desarrollo de los programas que deban materializarse o que maduren durante el año calendario o en periodos posteriores.

- La sociedad está autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en su política.

- Con el fin de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad hace inversiones en activos financieros o valores negociables, según criterios de selección y diversificación de cartera que también consideran factores de liquidez, seguridad, rentabilidad y criterios ASG.

1.- Compromisos asumidos por el emisor con los tenedores de deuda.



Información societaria

Para el año 2023, de acuerdo con los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., se autorizó una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no llevase a superar el índice de endeudamiento permitido por la política de financiamiento.

Política de financiamiento

La política de financiamiento de Entel se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

- Para estos efectos, la sociedad considera principalmente las siguientes fuentes de recursos en Chile y en el extranjero:
  - Recursos propios.
  - Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
  - Créditos de proveedores.
  - Préstamos de bancos e instituciones financieras.
  - Derechos de aduana diferidos.
  - Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
  - Operaciones de leasing y leaseback.
  - Venta de activos no esenciales.

- La política propone considerar un endeudamiento máximo que no supere ninguno de los dos siguientes indicadores[1]:
  - (Deuda financiera – (efectivo y equivalentes al efectivo + otros activos financieros corrientes y no corrientes)) / (patrimonio más participaciones no controladoras) = 1,7 veces
  - (Deuda financiera – (efectivo y equivalentes al efectivo + otros activos financieros corrientes y no corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses = 3,5 veces

- La empresa hace sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando como uno de sus objetivos tener una clasificación de riesgo "grado de inversión".

- La administración de la empresa no puede convenir con acreedores restricciones específicas para los dividendos, ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

- Son activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. Lo anterior, a menos que la autoridad ordene su venta o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación. Esto incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias u otras alternativas que se estimen más convenientes para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes o para poder llevar a efecto ajustes, reordenamientos o estrategias que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar todos sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones según lo que determine el Directorio como conveniente para la estrategia de la sociedad.

Utilidad distribuible

El Estado de Resultados Consolidado para el ejercicio 2023 presenta una utilidad de CLP 88.884 millones. Para determinar la utilidad líquida distribuible que se considerará en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31 de diciembre de 2023, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2023 asciende a CLP 88.884 millones.

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

Durante el último ejercicio, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

1.- Para el cálculo de ambos indicadores se computa la deuda financiera descontadas las inversiones financieras y la caja.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (anexos)

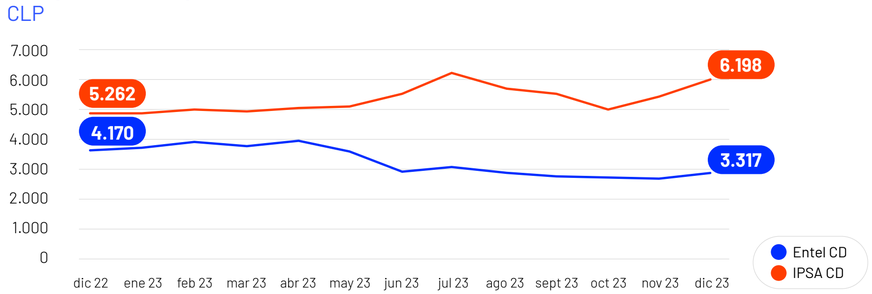
Volver al índice

Información societaria

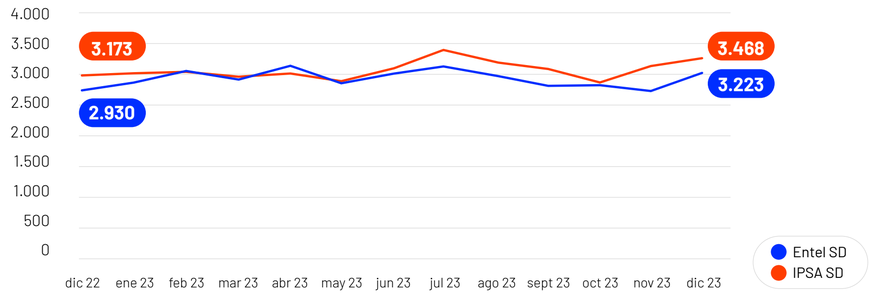
Dividendos pagados por acción

Tipo de dividendo	Precio por acción (CLP)	Fecha límite	Fecha pago	Utilidad ejercicio
Definitivo	94	12.05.2023	18.05.2023	2022
Provisorio	100	25.11.2022	01.12.2022	2022
Eventual	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Provisorio	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Definitivo	200	22.04.2022	28.04.2022	2021
Eventual	700	27.10.2021	03.11.2021	2021
Definitivo	139	19.05.2021	26.05.2021	2020
Definitivo	154	19.05.2020	26.052020	2019

Comparativo del precio de cierre de Entel/ IPSA con dividendos*



Comparativo del precio de cierre de Entel/ IPSA sin dividendos



*Incluye todo tipo de dividendos.
Fuente: Bolsa de Santiago.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Transacciones accionarias

En cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Norma de Carácter General 269 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), se deja constancia que, de acuerdo con los registros de la compañía, se realizaron las siguientes transacciones de acciones durante el ejercicio, correspondiente al año 2023:

Nombre/ razón social	Tipo de relación	Fecha de transacción	Tipo de transacción	Efectuada en bolsa	N° de acciones	Precio unitario (CLP)	Monto transado (CLP)
Almendral S.A.	Accionista mayoritario controlador	01.06.2023	Adquisición	No	165.660.351	N.A.	N.A.
Almendral S.A.	Accionista mayoritario controlador	31.05.2023	Adquisición	No	13.751	N.A.	N.A.
Almendral Telecomunicaciones Ltda.	Accionista mayoritario controlador	31.05.2023	Adquisición	No	165.660.351	N.A.	N.A.
Inversiones Bahía Orange II SpA	Director	07.03.2023	Aporte en aumento de capital	Sí	42.155	2.837	119.593.735
Ecoterra SpA	Director	07.03.2023	Adquisición	Sí	42.155	2.837	119.593.735

Resumen de transacciones

Trimestre	Bolsa de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile		
	Cantidad transada	Monto transado (CLP)	Precio promedio (CLP)	Cantidad transada	Monto transado (CLP)	Precio promedio (CLP)
Primer trimestre de 2023	17.323.671	54.496.277.692	3.146	3.736.298	11.611.564.307	3.108
Segundo trimestre de 2023	20.679.015	66.562.569.789	3.219	1.292.075	4.164.033.423	3.223
Tercer trimestre de 2023	9.958.405	32.456.948.763	3.259	1.345.141	4.408.603.610	3.277
Cuarto trimestre de 2023	15.601.074	46.714.841.040	2.994	924.983	2.762.465.151	2.987
Total	63.562.165	200.230.637.284	-	7.298.497	22.946.666.491	-

Presencia bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante 2023 alcanzó al 100%, calculada de acuerdo con la Norma de Carácter General 327 de la CMF. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Santiago y en la Bolsa Electrónica.

Información de otros valores

El detalle de las obligaciones con el público garantizadas y no garantizadas, y su vencimiento se pueden encontrar en la Notas 16.b de los Estados Financieros Consolidados de Entel S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2023. A continuación, se presenta un resumen de estas obligaciones:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por un capital de USD 800 millones. Contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD + 3,05%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: Serie N por UF 6 millones a un plazo de nueve años, con una tasa de colocación de UF + 0,87% anual y tasa cupón de UF + 2,40% anual; Serie Q por UF 2 millones a un plazo de 20 años, con una tasa de colocación de UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF + 2,90%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014, recomprados parcialmente en septiembre del 2021. El capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales en 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD + 4,75%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,5%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013, recomprados parcialmente en septiembre de 2021. El Capital vigente es de USD 146 millones, con tres vencimientos iguales en 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD + 4,875%.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Actividades financieras

La sociedad enfocó su actividad financiera en 2023 en mantener el sano perfil de su deuda, reforzado con una gestión conservadora y rigurosa de la liquidez de su caja, que se encuentra invertida en instrumentos financieros de corto plazo y en contrapartes con la mayor calidad crediticia.

Durante el ejercicio, se pagaron los vencimientos de amortizaciones de bonos emitidos en 2013, que totalizaron USD 146 millones. Al igual que en el año anterior, la totalidad del pago fue cubierto con recursos mantenidos en caja, lo que permitió disminuir el monto total de deuda bruta de la compañía, sin necesidad de acceder a los mercados de deuda, que presentaron un comportamiento volátil a nivel local e internacional, con mayores restricciones económicas que las actuales condiciones pactadas en los contratos financieros de la sociedad.

Adicionalmente, en 2023 Entel completó el compromiso contraído en septiembre de 2021 al emitir su primer bono ASG, consistente en ejecutar un plan de inversión por al menos USD 800 millones compuesto por proyectos compatibles con el marco de financiamiento sostenible. Los detalles se reportan de manera anual en un Informe de Financiamiento Sostenible[1].

Asimismo, en línea con la meta de reforzar el grado de inversión que otorgan las agencias clasificadoras de riesgo, la sociedad continuó monitoreando su nivel de endeudamiento, que se vio beneficiado por el estable flujo de liquidez proveniente de las operaciones en Chile y Perú, así como por los recursos adicionales generados por ciertas ventas de activos. La positiva evolución mostrada trimestralmente por las razones financieras, ampliaron las holguras pactadas en contratos de deuda y los límites permitidos por la Política de Financiamiento, ratificada anualmente por la Junta de Accionistas.

En tanto, el saldo de obligaciones netas expresadas en unidades de fomento alcanzó UF 21,71 millones, compuesto por la deuda expresada por bonos locales (UF 15,78 millones), instrumentos de cobertura (UF 6,38 millones) y obligaciones de derecho a uso (IFRS 16) por UF 3 millones. Sin embargo, las inversiones financieras en depósitos a plazo indexados por UF 3,8 millones compensan parcialmente estas obligaciones.

Las coberturas contratadas para las deudas financieras y todas las obligaciones contraídas en moneda extranjera le permitieron a la sociedad resguardar oportunamente sus compromisos de las volatilidades que experimentó la paridad cambiaria del peso chileno y el sol peruano, con lo que logró disminuir la fluctuación por tipo de cambio del estado de resultado. Así, al cierre del año, los montos de seguros de cambio de corto plazo (Forwards) alcanzaron los USD 27 millones en Chile y USD 143,4 millones en Perú, cifras revisadas a la baja debido a que las redenominaciones en los nuevos contratos expresados en moneda local, han permitido disminuir las obligaciones en monedas diferentes a las de la operación. En línea con lo anterior, producto de las fluctuaciones de moneda que generan las inversiones de la matriz en el exterior, se suscribieron instrumentos de cobertura de corto plazo por hasta USD 350 millones, con el propósito de inmunizar la caja frente a las obligaciones tributarias asociadas. Estas coberturas operaron hasta el último día hábil del ejercicio.

En 2023 también se mantuvieron completamente activas y aprobadas las líneas de crédito bancarias a corto plazo, para asegurar la liquidez y dar mayor flexibilidad a la operación regular del negocio en ambos países. El monto de las líneas bancarias de sobregiro disponibles en Entel Chile alcanzó los CLP 158.000 millones. Por su parte, Entel Perú cuenta con aprobaciones bancarias por USD 360 millones para operaciones de corto plazo. Consistente con la robustez financiera y las mejores condiciones de los mercados, los precios de los instrumentos de deuda en los mercados secundarios mostraron mejoras con relación a niveles relativos observados durante el año. Junto con aplicar las nuevas tendencias y metodologías de trabajo e innovación, la sociedad profundizó la incorporación de herramientas digitales en sus operaciones financieras regulares, lo que hizo posible incrementar la agilidad y la oportunidad de las transacciones, eliminando riesgos y manteniendo un estricto ambiente de control sobre los procesos financieros. Asimismo, continuó la fusión de ciertas operaciones financieras de Chile y Perú, generando con ello economías de ámbito y escala.

Por último, en 2023 la sociedad siguió entregando información actualizada sobre sus operaciones y resultados a sus accionistas, tenedores de bonos, acreedores bancarios y agencias clasificadoras de riesgo.

Entel Perú

En Entel Perú, las operaciones financieras continuaron buscando consolidar la participación de la banca local en la estructura total de la deuda, con un total de USD 96 millones de operaciones de corto plazo al cierre del año. Las tasas de renovación de estas facilidades operaron a la baja de acuerdo con los nuevos precios decrecientes observados en los mercados. Se negociaron plazos de entre 30 y 240 días, con una fuente de repago asociada a los recursos corrientes que genera la operación. Estos créditos no contemplan soporte de la matriz ni contienen restricciones financieras. Durante el ejercicio, Entel no materializó transferencias de recursos financieros y Entel Perú cubrió todas sus necesidades de financiamiento. No obstante, se siguen evaluando estructuras de largo plazo para financiar a esta filial.brigadistas.

1. Disponible en:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Seguros comprometidos

En 2023 se renovaron oportunamente las pólizas de seguros con coberturas que responden a eventuales siniestros que pudieren afectar los activos físicos de la compañía, implicar responsabilidad frente a terceros, provocar perjuicios por paralización y posibles pérdidas en otras áreas de los negocios. En tal sentido, se han contratado pólizas de seguros para cubrir riesgos comunes y riesgos propios del sector de telecomunicaciones, tanto para la matriz como para todas sus filiales en Chile y Perú.

Los riesgos que pueden implicar una mayor pérdida en la operación de la compañía están cubiertos por un programa regional que incorpora a todas las empresas del grupo, para así lograr mayor eficiencia tanto en el monto asegurado como en la prima y la tasa de los seguros. Ofrecer al mercado el mayor volumen asegurable posible, con diversificación en varias regiones y países, permite obtener las mejores condiciones de cobertura y que además estas se adapten a las operaciones.

Adicionalmente, la sociedad facilita programas de seguros a sus proveedores, colaboradores y franquiciados.



Coberturas

La sociedad mantiene pólizas de seguro para la cobertura de los principales riesgos que se aceptan y exigen para las empresas de telecomunicaciones, que comprenden los siguientes:

- Bienes físicos y perjuicio por paralización respecto a bienes propios y de terceros bajo cuidado, custodia y control.
- Responsabilidad civil frente a potenciales demandas pecuniarias por daños provocados a terceros en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionadas en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.
- Responsabilidad civil de datos y riesgo cibernético para hacer frente a posibles ataques efectuados por cibercriminales, tanto a activos cibernéticos de la compañía como a sus clientes.
- Coberturas misceláneas, entre las que se encuentran los seguros de transporte y accidentes personales. Se gestionan programas de seguros para contratistas y franquiciados, especialmente quienes trabajan en la Macrozona Sur, con quienes la empresa se encuentra especialmente comprometida. Además, se cuenta con otros seguros para trabajadores, como seguros de vida, de viaje y reembolsos para gastos médicos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 24 de enero de 2024

Señores Accionistas y Directores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales al 31 de diciembre de 2023 y 2022, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board.

Base para la opinión

Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Nuestras responsabilidades de acuerdo a tales normas se describen, posteriormente, en los párrafos bajo la sección "Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros consolidados" del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes, para nuestras auditorías de los estados financieros consolidados, se nos requiere ser independientes de Empresa Nacional de Telecomunicaciones y filiales y cumplir con las demás responsabilidades éticas de acuerdo a tales requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el International Accounting Standards Board. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar y presentar los estados financieros consolidados, se requiere que la Administración evalúe si existen hechos o circunstancias que, considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales para continuar como una empresa en marcha en un futuro previsible.

Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados como un todo, están exentos de representaciones incorrectas significativas debido a fraude o error y emitir un informe del auditor que incluya nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad y, por lo tanto, no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile siempre detectará una representación incorrecta significativa cuando exista. El riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a fraude es mayor que el riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, ocultamiento, representaciones inadecuadas o hacer caso omiso de los controles por parte de la Administración. Una representación incorrecta se considera significativa si, individualmente, o de manera agregada, podría influir el juicio que un usuario razonable realiza en base a estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile nosotros:

- Ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos nuestro escepticismo profesional durante toda la auditoría.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría en respuesta a tales riesgos. Tales procedimientos incluyen el examen, en base a pruebas, de evidencia con respecto a los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados.
- Obtenemos un entendimiento del control interno pertinente para una auditoría con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión.
- Evaluamos lo apropiado que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración y evaluamos lo apropiado de la presentación general de los estados financieros consolidados.
- Concluimos si a nuestro juicio existen hechos o circunstancias que, considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y filiales para continuar como una empresa en marcha en un período de tiempo razonable.

Se nos requiere comunicar a los responsables del Gobierno Corporativo, entre otros asuntos, la oportunidad y el alcance planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa y debilidad importante del control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

DocuSigned by:
6FFCA6E397DF4DC...
Héctor Cabrera M.
RUT: 13.184.400-K

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
Al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ACTIVOS	Número Nota	31-12-2023 M$	31-12-2022 M$
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	5	530.862.387	186.542.396
Otros Activos Financieros Corrientes	6	170.887.333	167.147.402
Otros Activos No Financieros Corrientes	7	126.041.006	108.416.636
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar	8	633.257.358	627.345.559
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	628.381	696.046
Inventarios	10	107.545.480	120.441.247
Activos por Impuestos Corrientes	11	22.901.729	130.243.560
Total de Activos Corrientes Distintos de Activos No Corrientes Mantenidos Para la Venta		1.592.123.674	1.340.832.846
Activos No Corrientes Clasificados Como Mantenidos Para la Venta	22	3.940.905	125.706.283
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		**1.596.064.579**	**1.466.539.129**
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros Activos Financieros No Corrientes	6	264.148.776	268.795.778
Otros Activos No Financieros No Corrientes	7	39.295.606	77.274.714
Cuentas por Cobrar No Corrientes	8	7.643.918	12.634.870
Activos Intangibles	12	390.568.664	389.794.734
Plusvalía	13	47.411.695	47.331.130
Propiedades, Planta y Equipo	14	2.136.965.468	2.017.214.172
Derechos de Usos por Arriendos	28	485.851.073	472.818.691
Activos por Impuestos , No Corrientes	11	-	1.593.767
Activos por Impuestos Diferidos	15	730.737.943	622.268.285
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		**4.102.623.143**	**3.909.726.141**
TOTAL ACTIVOS		**5.698.687.722**	**5.376.265.270**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS, continuación
Al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

PASIVOS Y PATRIMONIO	Número Nota	31-12-2023 M$	31-12-2022 M$
PASIVOS CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros Corrientes	16	337.854.552	275.135.592
Obligaciones por Arrendamientos Corrientes	28	120.979.892	109.048.285
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	17	791.220.467	694.816.615
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	2.509.437	813.773
Otras Provisiones	18	3.837.218	2.111.012
Pasivos por Impuestos Corrientes	11	46.692.235	15.177.415
Otros Pasivos No Financieros Corrientes	19	33.898.895	16.809.912
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		**1.336.992.696**	**1.113.912.604**
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otros Pasivos Financieros No Corrientes	16	1.775.723.807	1.945.802.091
Obligaciones por Arrendamientos No Corrientes	28	471.903.079	500.043.082
Otras Provisiones No Corrientes	18	53.255.027	47.636.807
Pasivos por Impuestos Diferidos	15	179.801.727	178.639.261
Provisiones No Corrientes por Beneficios a los Empleados	20	14.856.299	17.094.154
Otros Pasivos No Financieros No Corrientes	19	190.702.127	18.621.495
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		**2.686.242.066**	**2.707.836.890**
PATRIMONIO	21		
Capital Emitido		874.846.615	874.846.615
Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		687.788.006	653.958.559
Otras Reservas		112.818.339	25.710.602
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora		1.675.452.960	1.554.515.776
Participaciones No Controladoras		-	-
PATRIMONIO TOTAL		**1.675.452.960**	**1.554.515.776**
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		**5.698.687.722**	**5.376.265.270**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ESTADOS DE RESULTADOS	Número Nota	01-01-2023 31-12-2023 M$	01-01-2022 31-12-2022 M$
Ingresos de Actividades Ordinarias	22	2.473.692.310	2.540.682.904
Otros Ingresos	22	48.125.237	52.062.685
Gastos por Beneficios a los Empleados	20	(301.943.147)	(296.125.852)
Gasto por Depreciación y Amortización	12;14;28	(504.142.392)	(518.018.762)
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Neto	23	(122.085.652)	(106.577.967)
Otros Gastos	24	(1.395.401.392)	(1.459.378.315)
Otras Ganancias (Pérdidas)	22	51.324.376	544.963.983
Ganancias (Pérdidas) de Actividades Operacionales		**249.569.340**	**757.608.676**
Ingresos Financieros	25	26.535.094	26.563.887
Costos Financieros	25	(113.270.200)	(113.696.383)
Diferencias de Cambio	27	(3.187.775)	(350.491)
Resultados por Unidades de Reajuste	27	(39.051.828)	(130.374.245)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto		**120.594.631**	**539.751.444**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	15	(31.710.265)	(82.964.112)
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Continuadas		**88.884.366**	**456.787.332**
Ganancia (Pérdida) Procedente de Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancia (Pérdida)		**88.884.366**	**456.787.332**
Ganancia (Pérdida), Atribuible a			
Los Propietarios de la Controladora		88.884.366	456.787.332
Participaciones No Controladoras		-	-
Ganancia (Pérdida)		88.884.366	456.787.332
Ganancias por Acción			
Ganancia por Acción Básica			
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Continuadas		294,30	1.512,46
Ganancia (Pérdida) por Acción Básica en Operaciones Discontinuadas		-	-
Ganancias (Pérdidas) por Acción Básica		294,30	1.512,46

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS INTEGRALES
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES	01-01-2023 31-12-2023 M$	01-01-2022 31-12-2022 M$
Ganancia (Pérdida)	**88.884.366**	**456.787.332**
Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) Actuariales por Planes de Beneficios Definidos	1.027.420	(831.455)
Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificarán al Resultado, Antes de Impuesto		
Ganancias (Pérdidas) por Diferencias de Cambio de Conversión	74.119.656	83.263.449
Ganancias (Pérdidas) por Coberturas de Flujos de Efectivo	16.528.688	(184.505.011)
Impuesto a las Ganacias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que no se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganacias Relacionado con Planes de Beneficios Definidos	(277.403)	224.493
Impuesto a las Ganancias Relativos a Componentes de Otro Resultado Integral que se Reclasificaran al resultado del Período		
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Diferencias de Cambio de Conversión	172.122	(1.276.125)
Impuesto a las Ganancias Relacionado con Coberturas de Flujos de Efectivo	(4.462.746)	49.816.353
Otro Resultado Integral	**87.107.737**	**(53.308.296)**
Resultado Integral	**175.992.103**	**403.479.036**
Resultado Integral Atribuible a		
Propietarios de la Controladora	175.992.103	403.479.036
Participaciones no Controladoras	-	-
Resultado Integral	**175.992.103**	**403.479.036**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

	Capital Emitido	Otras Reservas				Ganancias (Pérdidas Acumuladas)	Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	Participaciones no Controladoras	Patrimonio Total
		Reservas por Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Reservas por Diferencias de Cambio por Conversión	Reservas de Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias				
	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2023	**874.846.615**	**(3.849.412)**	**151.992.834**	**(61.667.939)**	**(60.764.881)**	**653.958.559**	**1.554.515.776**	**-**	**1.554.515.776**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	88.884.366	88.884.366	-	88.884.366
Otro Resultado Integral	-	750.017	74.291.778	12.065.942	-		87.107.737	-	87.107.737
Resultado Integral		**750.017**	**74.291.778**	**12.065.942**		**88.884.366**	**175.992.103**		**175.992.103**
Dividendos	-	-	-	-	-	(55.054.919)	(55.054.919)	-	(55.054.919)
Total Cambios en Patrimonio	-	750.017	74.291.778	12.065.942	-	33.829.447	120.937.184	-	120.937.184
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2023	**874.846.615**	**(3.099.395)**	**226.284.612**	**(49.601.997)**	**(60.764.881)**	**687.788.006**	**1.675.452.960**	**-**	**1.675.452.960**
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2022	**874.846.615**	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**549.179.854**	**1.503.045.367**	**-**	**1.503.045.367**
Resultado Integral									
Ganancia (Pérdida)	-	-	-	-	-	456.787.332	456.787.332	-	456.787.332
Otro Resultado Integral	-	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-		(53.308.296)	-	(53.308.296)
Resultado Integral		**(606.962)**	**81.987.324**	**(134.688.658)**		**456.787.332**	**403.479.036**		**403.479.036**
Dividendos	-	-	-	-	-	(352.008.627)	(352.008.627)	-	(352.008.627)
Total Cambios en Patrimonio	-	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	104.778.705	51.470.409	-	51.470.409
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2022	**874.846.615**	**(3.849.412)**	**151.992.834**	**(61.667.939)**	**(60.764.881)**	**653.958.559**	**1.554.515.776**	**-**	**1.554.515.776**

Las notas adjuntas números 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y FILIALES
ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2023 y 2022

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Número Nota	01-01-2023 31-12-2023 M$	01-01-2022 31-12-2022 M$
Importes Cobrados de Clientes		2.824.768.257	2.878.859.206
Pagos a Proveedores		(1.596.835.813)	(1.751.875.790)
Pagos a y por Cuenta de los Empleados		(298.156.247)	(297.428.069)
Otros Pagos por Actividades de Operación		(98.042.947)	(111.729.716)
Importes Recibidos por Intereses de Operación		33.939.068	35.005.797
Impuestos a las Ganancias Reembolsados (Pagados)		14.581.583	(162.133.038)
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Operación		**880.253.901**	**590.698.390**
Importes Procedentes de la Venta de Propiedades, Planta y Equipo		409.115.556	609.501.777
Compras de Propiedad, Planta y Equipo		(540.626.516)	(596.641.654)
Intereses Recibidos		23.305.167	26.563.887
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		767.365	121.892.013
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Inversión		**(107.438.428)**	**161.316.023**
Importes Procedentes de Préstamos de Corto Plazo		196.695.253	244.729.545
Pagos de Préstamos y Bonos		(338.773.160)	(341.900.102)
Pagos de Pasivos por Arrendamientos		(142.777.050)	(113.469.413)
Dividendos Pagados		(28.442.741)	(374.267.095)
Intereses Pagados		(112.936.642)	(107.881.512)
Otras Entradas (Salidas) de Efectivo		(2.886.179)	22.521.106
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación	16	**(429.120.519)**	**(670.267.471)**
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo		343.694.954	81.746.942
Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo		625.037	(3.809.314)
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al principio del Periodo		186.542.396	108.604.768
Efectivo y Equivalentes al Efectivo al Final del Periodo	5	**530.862.387**	**186.542.396**

Las notas adjuntas nùmeros 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

1. INFORMACION CORPORATIVA

a) Grupo Entel

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Rut 92.580.000-7), en adelante "Entel S.A.", es una sociedad constituida y domiciliada en la República de Chile. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Avenida Costanera Sur 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, Chile.

Esta sociedad, representa la matriz del Grupo de empresas Entel, a que se refieren los presentes estados financieros consolidados.

Se encuentra constituida como una Sociedad Anónima Abierta, de duración indefinida, sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en la que se encuentra registrada bajo el número 162. Sus acciones se encuentran inscritas en el Registro de Valores de la citada Comisión y se transan en el mercado nacional.

El accionista controlador de Entel S.A. es Almendral S.A., sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación.

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle se incluye en nota 3a).

Las filiales constituidas en el país están representadas, principalmente (ver nota 3 a), por Sociedades Anónimas Cerradas, no sujetas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF); sus acciones no se transan, ni se encuentran inscritas en el Registro de Valores.

La planta de personal del Grupo de empresas Entel al 31 de diciembre del 2023 alcanzó a 11.187 personas y presentó un promedio, para el período anual, de 11.468. A igual período del 2022 alcanzó a 11.967 y un promedio de 11.818.

b) Actividades

Las actividades desarrolladas por las empresas del Grupo comprenden servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de TV, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, orientadas a servicios de red fija, call center y servicios de telefonía móvil.

2. BASES DE PREPARACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS.

a) Declaración de cumplimiento

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre del 2023 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante IASB) y aprobados por su Directorio en sesión celebrada con fecha 24 de enero de 2024.

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad matriz y por las otras entidades que forman parte del holding consolidado. Cada entidad prepara sus Estados Financieros siguiendo los principios y criterios contables vigentes en cada país, por lo que en el proceso de consolidación se han incorporado los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios para adecuarlos a las NIIF.

Una serie de modificaciones a normas e interpretaciones son aplicables a los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2023. Las cuales no tienen un potencial efecto en los estados financieros del Grupo.

Pronunciamientos contables, con aplicación efectiva a contar del 1 de enero de 2024:

ENMIENDAS A NIIFs	
Enmienda a la NIC 1 "Pasivos no corrientes con covenants". La enmienda tiene como objetivo mejorar la información que una entidad entrega cuando los plazos de pago de sus pasivos pueden ser diferidos dependiendo del cumplimiento de covenants dentro de los doce meses posteriores a la fecha de emisión de los estados financieros.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Enmienda a la NIIF 16 "Arrendamientos" sobre ventas con arrendamiento posterior. Esta enmienda explica como una entidad debe reconocer los derechos por uso del activo y como las ganancias o pérdidas producto de la venta y arrendamiento posterior deben ser reconocidas en los estados financieros.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Enmiendas a la NIC 7 "Estado de flujos de efectivo" y a la NIIF 7 "Instrumentos Financieros: Información a Revelar" sobre acuerdos de financiamiento de proveedores. Estas enmiendas requieren revelaciones para mejorar la transparencia de los acuerdos financieros de los proveedores y sus efectos sobre los pasivos, los flujos de efectivo y la exposición al riesgo de liquidez de una empresa.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2024
Modificaciones a las NIC 21 – Ausencia de convertibilidad. Esta modificación afecta a una entidad que tiene una transacción u operación en una moneda extranjera que no es convertible en otra moneda para un propósito específico a la fecha de medición. Una moneda es convertible en otra cuando existe la posibilidad de obtener la otra moneda (con un retraso administrativo normal), y la transacción se lleva a cabo a través de un mercado o mecanismo de convertibilidad que crea derechos y obligaciones exigibles. La presente modificación establece los lineamientos a seguir, para determinar el tipo de cambio a utilizar en situaciones de ausencia de convertibilidad como la mencionada. Se permite la adopción anticipada.	Períodos anuales iniciados el 1 de Enero de 2025

La Administración estima que dichas enmiendas no deberían tener un efecto significativo en sus estados financieros.

b) Bases de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo, excepto por los siguientes rubros de carácter material:

- Derechos de uso por arriendos y sus obligaciones, medidos a valor presente de las cuotas por vencer.
- Instrumentos financieros derivados medidos a su valor razonable
- Préstamos que devengan intereses medidos por su costo amortizado y
- Obligaciones con el personal por beneficios definidos post empleos medidas a su valor presente, considerando variables actuariales.

c) Moneda funcional y de presentación

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Las cifras de estos estados financieros consolidados y sus notas se encuentran redondeadas en miles de pesos chilenos, excepto cuando se diga en contrario. El peso chileno, es la moneda funcional de presentación del Grupo.

d) Uso de estimaciones y juicios contables

En la preparación de los estados financieros consolidados se utilizan determinadas estimaciones, basadas en la mejor información disponible al cierre de cada período. Estas estimaciones afectan las valorizaciones de determinados activos, pasivos, resultados y flujos, los que se podrían ver afectados de manera significativa, producto del surgimiento de nuevos acontecimientos, que hagan variar las hipótesis y otras fuentes de incertidumbre asumidas a la fecha.
Las principales estimaciones, están referidas a:

- Hipótesis actuariales consideradas para el cálculo de beneficios a empleados relacionados con los años de servicio, expresados en nota 20.
- Vida útil de las propiedades, plantas y equipos y activos intangibles, expresados en nota 12 y 14.
- Hipótesis consideradas en la determinación del valor razonable de instrumentos financieros, expresados en nota 6.
- Hipótesis de generación de ingresos tributables futuros, cuya tributación sea deducible de los activos por impuestos diferidos, expresados en nota 15.
- Al supuesto asociado a los costos por desmantelamiento de instalaciones, expresados en nota 18.
- Las tasas de incobrable de clientes (deterioro) para los distintos segmentos basadas en el modelo de perdida proyectada en nota 8.
- Duración y valor cuota de contratos consideradas no cancelables para efectos de la NIIF 16 en nota 28.

e) Cambios en las políticas contables y estimaciones

Durante el ejercicio la Sociedad reviso sus estimaciones de pérdidas crediticias esperadas y actualizó sus montos. La descripción del cambio y sus efectos se describen en nota 8.

Durante los períodos cubiertos por estos estados financieros consolidados, las políticas contables han sido aplicadas consistentemente no habiendo otros cambios significativos durante el período.

f) Cambios en clasificación y presentación

Durante el ejercicio la Sociedad procedió a revisar la presentación de sus saldos de impuestos diferidos los cuales hasta 2022 se presentaban de manera abierta (sin compensar). Producto de la revisión, la Sociedad procedió a compensar los saldos de activos y pasivos por impuestos diferidos para las entidades que poseen legalmente el derecho de compensar activos corrientes por impuestos contra pasivos corrientes por impuestos y que pertenezcan a una misma autoridad fiscal, de acuerdo a los criterios establecido por NIC 12 para presentación neta de impuestos diferidos. El cambio de presentación se efectuó también, para efectos comparativos, en los saldos al 31 de diciembre de 2022.

A continuación, se muestra el cambio de saldos de impuestos diferidos al 31 de diciembre y al 1 de enero de 2022 y su correspondiente efecto en total de activos y pasivos:

	Saldos al 31.12.2022 M$	Compensación M$	Saldos (revisado) al 31.12.2022 M$	Saldos al 01.01.2022 M$	Compensación M$	Saldos (revisado) al 01.01.2022 M$
Activos por Impuestos Diferidos	823.241.988	(200.973.703)	622.268.285	743.533.811	(180.781.717)	562.752.094
Pasivos por Impuestos Diferidos	379.612.964	(200.973.703)	178.639.261	315.986.031	(180.781.717)	135.204.314
Activos Netos	**443.629.024**		**443.629.024**	**427.547.780**		**427.547.780**

3. CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

a) Bases de consolidación

La consolidación de una subsidiaria (filial) comenzará desde la fecha en que el inversor obtenga el control de la participada cesando cuando pierda el control sobre ésta. Específicamente, los ingresos y gastos de una subsidiaria adquirida o vendida durante el año se incluyen en los estados financieros. consolidados de resultados integrales desde la fecha en que la Sociedad obtiene el control hasta la fecha en que la Sociedad deja de controlar la subsidiaria.

Los estados financieros consolidados incorporan los estados financieros de la Sociedad y entidades controladas por la Sociedad (sus filiales). El control se logra cuando la Sociedad está expuesta, o tiene los derechos, a los rendimientos variables procedentes de su implicación en la sociedad participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, la Sociedad controla una participada si y sólo si reúne lo siguiente:

- poder sobre la participada (es decir derechos existentes que le dan la capacidad de dirigir las actividades relevantes de la sociedad participada, es decir, las actividades que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada.);
- exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando ocurre pérdida de control, Entel S.A. da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria, las participaciones no controladoras y los otros componentes de patrimonio relacionados con la subsidiaria. Cualquier ganancia o pérdida que resulte de la pérdida de control se reconoce en resultados. Si Entel S.A. retiene alguna participación en la subsidiaria anterior, ésta será valorizada a su valor razonable a la fecha en la que se pierda el control. Posteriormente esa participación retenida se contabiliza como inversión contabilizada bajo el método de la participación o como un activo financiero disponible para la venta dependiendo del nivel de influencia retenido.

En la preparación de los estados financieros consolidados, activos, pasivos, ingresos y gastos de las sociedades consolidadas, se consolidan línea a línea. Todas las filiales directas e indirectas de Entel S.A. son controladas en un 100%, debido a lo anterior no existen participaciones no controladoras en los estados financieros consolidados del Grupo Entel.

Para efectos de consolidación, se han eliminado las transacciones efectuadas entre las compañías consolidadas, así como los saldos que entre ellas se adeudan.

El importe en libros de la inversión en cada filial se elimina en contra de su patrimonio, después del ajuste, en su caso, a su valor razonable en la fecha de adquisición del control. A esa fecha, la plusvalía se registra como se describe más adelante, mientras que cualquier ganancia en la compra de un negocio o plusvalía negativa, se reconoce en el estado de resultados integrales.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los activos y pasivos de las filiales extranjeras consolidadas expresados en moneda distinta del peso chileno, se convierten utilizando los tipos de cambio vigentes a la fecha del estado de situación financiera; ingresos y gastos son convertidos al tipo de cambio promedio de cada mes en que se producen. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de este método son clasificadas en el patrimonio hasta la disposición de la inversión, como también la resultante por los préstamos que son designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Las filiales cuyos estados financieros se incluyen en la consolidación, corresponden a empresas domiciliadas tanto en Chile como en el extranjero, cuyo detalle es el siguiente:

RUT	Nombre Sociedad	País de origen	Moneda funcional	Porcentaje de Participación			
				31.12.2023			31.12.2022
				Directo	Indirecto	Total	Total
96806980-2	ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,999	0,001	100,000	100,000
76479460-5	ENTEL COMERCIAL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96561790-6	ENTEL INVERSIONES SpA.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96554040-7	ENTEL SERVICIOS TELEFONICOS S.A.	CHILE	CLP	-	-	-	100,000
96563570-K	ENTEL CALL CENTER S.A.	CHILE	CLP	90,000	10,000	100,000	100,000
96697410-9	ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
77088124-2	EPH 1 S.A.	CHILE	CLP	99,000	1,000	100,000	100,000
96548490-6	MICARRIER TELECOMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96672640-7	ENTEL SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
79637040-8	EMPRESA DE RADIOCOMUNICACIONES INSTA BEEP LTDA	CHILE	CLP	99,990	0,010	100,000	100,000
96652650-5	TRANSAM COMUNICACIONES S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
96833480-8	WILL S.A.	CHILE	CLP	-	100,000	100,000	100,000
76942869-0	ENTEL INTERNACIONAL SpA.	CHILE	USD	100,000	-	100,000	100,000
0-E	AMERICATEL PERU S.A.	PERU	PEN	28,005	71,995	100,000	100,000
0-E	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.	PERU	PEN	0,004	99,996	100,000	100,000
0-E	ENTEL DEL PERU S.A.	PERU	PEN	54,123	45,877	100,000	100,000

Durante el presente año se materializó la fusión de Entel S.A. con su filial Entel Servicios Telefónicos S.A., dicha restructuración en la práctica no tuvo efectos en los estados financieros de la Matriz.

b) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjeras que realizan Entel S.A. o sus filiales en una moneda diferente a la funcional de cada empresa son tratadas como moneda extranjera y se registran a tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción.

Los saldos de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se presentan valorizados a tipo de cambio de cierre de cada ejercicio. La variación determinada entre el valor original y el de cierre, se registra en resultado, bajo el rubro diferencias de cambio.

Se exceptúan de lo anterior, los activos y pasivos que corresponde presentar a su valor razonable, los que básicamente están representados por aquellos que emanan de contratos de derivados financieros. Las diferencias entre el valor a cambio de cierre y el valor razonable de estos contratos, son también imputadas a resultados, bajo el rubro diferencias de cambio, salvo en el caso de contratos de cobertura de flujos efectivos, en que estas diferencias se imputan a patrimonio.

Los activos y pasivos en monedas extranjeras o expresados en otras unidades de conversión, se presentan ajustados según las siguientes equivalencias:

		Cambio de Cierre	
		31.12.2023	31.12.2022
		$	$
Dólar Estadounidense	USD	877,12	855,86
Euro	EUR	970,05	915,95
Unidad de Fomento	UF	36.789,36	35.110,98
Nuevos Soles Peruanos	PEN	236,97	224,38

c) Instrumentos financieros

- Activos financieros

Para efectos de valorización, el Grupo clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías, activos financieros a valor razonable con cambios en resultados o en otro resultado integral y en activos al costo amortizado. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los activos financieros.

La baja de dichos activos ocurre cuando expiran o se transfieren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de los activos.

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Las Sociedades del Grupo clasifican en esta categoría los instrumentos derivados que no cumplen los requisitos para aplicar contabilidad de cobertura. Los contratos cuya posición neta al cierre es un activo, se presentan en el rubro otros activos financieros del estado de situación financiera consolidado, mientras que, si es pasiva, en el rubro otros pasivos financieros.

También se clasifican en esta categoría las inversiones en instrumentos de capital en otras sociedades en las cuales la participación que se posee no califica para tener control o influencia significativa sobre estas.

- Activos y pasivos financieros al costo amortizado

Corresponden a aquellos activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en el mercado activo. Estos activos son reconocidos inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad a dicho reconocimiento, se valorizan a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos las pérdidas por deterioro.

La compañía ha determinado que el cálculo del costo amortizado no presenta diferencias con respecto al monto facturado, debido a que la transacción no tiene costos significativos asociados.

El efectivo y equivalentes al efectivo corresponden a disponibilidades o inversiones de muy corto plazo y de alta liquidez, cuyos riesgos de cambio de valor son insignificantes. Además de los saldos en la caja y en cuentas corrientes bancarias, se incluyen depósitos de corto plazo en el sistema financiero, inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija y operaciones con pacto de retrocompra y retroventa con vencimientos original de tres meses o menos. Estos activos son registrados conforme a su naturaleza, a su valor nominal o costo amortizado, reconociendo sus variaciones de valor en resultados. Su valorización incluye los intereses y reajustes devengados al cierre del ejercicio.

- Pasivos financieros

Inicialmente, el Grupo reconoce los títulos de deuda emitidos en la fecha que se originan. Todos los demás pasivos financieros (incluidos los pasivos a valor razonable con cambios en resultados), son reconocidos inicialmente en la fecha de contratación, que es la fecha en que el Grupo se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

El Grupo clasifica los pasivos financieros no derivados en la categoría de pasivos financieros medidos al costo amortizado. Se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos financieros se valoran a su costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Estos pasivos incluyen préstamos, obligaciones con tenedores de bonos, uso de líneas bancarias de sobregiros y cuentas a pagar comerciales y otras.

Los pasivos financieros cubiertos por instrumentos derivados designados para administrar la exposición neta al tipo de cambio y que impacta en la variabilidad de los flujos de caja (derivados de cobertura de flujo de caja), son medidos a su costo amortizado.

- Instrumentos financieros derivados

El Grupo Entel contrata instrumentos financieros derivados para cubrir su exposición en moneda extranjera y ciertas tasas de interés.

En el caso que, en determinados contratos, coexistan contratos de derivados implícitos, estos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado. Este procedimiento es aplicado si las características económicas y riesgos del contrato principal y el derivado implícito no están estrechamente relacionados, si un instrumento independiente con las mismas condiciones del derivado implícito cumpliese la definición de un derivado, y si el instrumento combinado no se mide por su valor razonable con cambios en resultados.

En concordancia con la NIIF 9, los instrumentos financieros derivados califican para contabilidad de cobertura solo cuando conjuntamente cumplan con:

- al inicio de la cobertura, la relación de cobertura es designada formalmente y documentada;
- sólo instrumentos de cobertura y partidas cubiertas elegibles;
- cumple con los requisitos de eficacia de la cobertura en tres ámbitos, relación económica, riesgo de crédito y relación de cobertura.

Todos los derivados son medidos al valor razonable en concordancia con la NIIF 9.

Cuando un instrumento financiero derivado califica para contabilidad de cobertura, aplica el siguiente tratamiento contable:

- Cobertura de flujo de efectivo – Cuando un instrumento financiero derivado es designado como cobertura de la exposición a la variabilidad de los flujos de efectivo de un activo o pasivo o una transacción prevista altamente probable, la porción efectiva de cualquier ganancia o pérdida del instrumento financiero derivado se reconoce directamente en reserva de patrimonio (reserva por cobertura de flujo de efectivo). El resultado acumulado es eliminado del patrimonio y reconocido en el resultado al mismo tiempo que la transacción cubierta afecta dicho resultado. La ganancia o pérdida asociada a la parte ineficaz de la cobertura se reconoce en resultados inmediatamente. Si las operaciones de cobertura ya no son probables, las ganancias o pérdidas acumuladas en la reserva de patrimonio se reconocen de inmediato en el resultado.

En aquellos casos en que las coberturas si bien obedecen a estrategias de gestión de riesgo, pero no necesariamente satisfacen los requisitos y pruebas de efectividad requeridas por las normas internacionales de información financiera para la aplicación de contabilidad de cobertura, las variaciones de valor de los instrumentos son imputadas a resultados.

d) Inventario

Los bienes destinados a ser comercializados son valorizados al menor valor, entre su costo de adquisición y su valor neto de realización, considerando el propósito para el cual los inventarios son mantenidos. El costo de los inventarios es realizado utilizando el precio medio ponderado.

El costo de los inventarios comprende todos los costos relacionados con la adquisición de estos, así como otros en que se hayan incurrido para darle su condición y ubicación actual.
Los principales inventarios están referidos a equipos y accesorios para telefonía móvil. A cada cierre contable se evalúa la existencia de obsolescencias, para efectos de registrar la baja de activos correspondientes, considerando la permanencia de los diferentes equipos en almacén y potencialidad de venta de estos.

e) Activos no corrientes mantenidos para la venta

El Grupo clasifica como activos no corrientes mantenidos para la venta las propiedades, plantas y equipos, los intangibles, las inversiones en asociadas y los grupos sujetos a desapropiación (grupo de activos que se van a enajenar junto con sus pasivos directamente asociados), para los cuales, en la fecha de la clasificación, se han iniciado gestiones activas para su venta y esta se estima que es altamente probable.

Estos activos o grupos sujetos a desapropiación se valorizan por el menor del monto en libros o el valor estimado de venta, deducidos los costos necesarios para llevarla a cabo, y dejan de depreciarse (amortizarse) desde el momento en que son clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta.

f) Deterioro

- Activos financieros, no derivados

Un activo financiero no medido a su valor razonable con cambios en resultados se evalúa en cada fecha de presentación de informes para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero se ve deteriorado si hay evidencia de que un acontecimiento de pérdida de valor ha ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y que el siniestro tuvo un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros estimados del activo y que puede estimarse de forma fiable.

Para el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar comerciales, el Grupo aplica el método simplificado de acuerdo con la NIIF 9. Para lo cual se considera la experiencia histórica de pérdidas crediticias en cuentas por cobrar.

La técnica de estimación considera el uso de una matriz de provisión para generar tasas de pérdida esperada, dependiendo del número de días de mora de dichas cuentas.

En niveles prácticos, a través de los saldos mensuales por recuperar (últimos 12 meses) y la transición mes a mes de estos, se calculan las tasas promedios de pérdida (Loss Rate) según antigüedad. Adicionalmente, y según aplique por características del negocio, la pérdida esperada es ajustada considerando la proyección de factores macroeconómicos y/o condiciones del negocio esperadas. Con lo anterior, en cada cierre de mes se aplica la pérdida esperada final a los saldos de cuentas por cobrar.

La política de provisión incorpora la segmentación de los clientes, tanto por su naturaleza, como por los productos y servicios contratados. De esta manera se abarca la diversidad de riesgos de crédito

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

que presenta la cartera de cuentas por cobrar con los distintos tipos de clientes. Con ello se estima reflejar a cabalidad la necesidad de provisión sobre la cartera.

La política se revisa en forma periódica, de tal manera de mantenerla actualizada, y así dar fiel reflejo al riesgo intrínseco de la cartera, tomando en cuenta factores macroeconómicos, demográficos, riesgo de cambios tecnológicos, mejoras al crédito, cambios regulatorios, etc. Es decir, todo aquel evento que pudiese, razonablemente, afectar el comportamiento estadísticamente comprobado de deterioro de la cartera.

Para efecto de calcular el deterioro sobre cuentas por cobrar no se consideran los valores descontados de estos activos debido a que su cobro es a corto plazo, por lo que la diferencia entre su valor corriente y el valor presente no es significativa.

Las bajas o castigos de estos activos se realizan una vez que cumplen con los criterios tributarios vigentes al respecto entre los cuales destacan el haber transcurrido a lo menos un año desde la fecha del vencimiento de la factura y adicionalmente para el mercado Peruano, ciertos montos de deuda requieren la judicialización de la cobranza.

- Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros del Grupo, distintos de los inventarios y activos por impuestos diferidos, son revisados en cada fecha de presentación de estados financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existe cualquier indicio, se estima el importe recuperable del activo. En el caso de la plusvalía y activos intangibles distintos de plusvalía que tienen vida útil indefinida o que aún no están disponibles para su uso, el importe recuperable se calcula a cada cierre anual. La pérdida por deterioro se reconoce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable estimado.

El importe recuperable de un activo es el mayor entre su valor de uso y su valor razonable menos los costos de venta. Al evaluar el valor de uso, las estimaciones de flujos de efectivo futuros se descuentan a su valor actual utilizando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las valoraciones actuales del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo. A los efectos de comprobar el deterioro, los activos que no se puede probar de forma individual se agrupan en el grupo más pequeño de activos que genera entradas de efectivo por su funcionamiento continuo que sean independientes de los cobros de otros activos. La prueba, como tope para determinar el valor en uso, está sujeta al segmento de negocios, para efectos del deterioro de la plusvalía.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en el resultado del ejercicio. Con respecto a otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores se evalúan en cada fecha de presentación si existen indicadores de que la pérdida ha disminuido o ya no existe. Una pérdida por deterioro se revierte si ha habido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el importe recuperable, las cuales no se reversan si corresponden a la plusvalía.
Una pérdida por deterioro se revierte sólo en la medida que el valor contable del activo no supere el importe en libros que se han determinado, neto de depreciación o amortización, sin considerar la pérdida de valor reconocida.

g) Propiedades, planta y equipo

Se presenta a su valor de adquisición, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro del valor.

En la determinación del valor de adquisición se considera el precio de adquisición de bienes y servicios, incluidos los gravámenes fiscales y aduaneros no recuperables. De igual forma, se incluyen

los costos de emplazamiento y de puesta en marcha, hasta quedar en condiciones de operar; asimismo, se incluye la estimación de los costos de desmantelamiento y retiro.

Los intereses netos por los créditos directamente asociados al financiamiento de obras, devengados durante el período de desarrollo y hasta la fecha en que estas quedan disponibles para su uso, son capitalizados. Se exceptúan aquellos proyectos cuyo período de desarrollo es inferior a seis meses.

h) Depreciación de propiedades, planta y equipo

Las depreciaciones son aplicadas en forma lineal, considerando los años de vida útil para cada tipo de bienes, de conformidad con estudios técnicos. Estos estudios consideran la verificación anual de eventos tecnológicos y/o comerciales que hagan recomendable su modificación, así como su eventual valor residual a la fecha de retiro de la explotación.

De igual forma se aplican procedimientos para evaluar cualquier indicio de deterioro de valor de los activos. Frente a la existencia de activos, cuyos valores exceden su valor de mercado o capacidad de generación de ingresos netos, se practican ajustes por deterioro de valor con cargo a los resultados del período.

Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 sobre Propiedades, planta y equipo.
La vida útil estimada y los valores residuales se revisan al menos una vez al año considerando los avances tecnológicos y, si procede, se ajusta en forma prospectiva, afectando futuras depreciaciones.

i) Arrendamientos

El Grupo, en concordancia con la NIIF 16, reconoce como activos por derechos de usos los contratos que califican de arrendamientos, primando los conceptos de identificación del bien arrendado que con lleva el control para dirigir su uso y a recibir sus beneficios. Este activo y su correspondiente obligación (pasivo), se determina a partir de los pagos fijos futuros del contrato descontados a la tasa incremental de deuda más los eventuales pagos contado y costos desmantelamiento de corresponder.

También se activa los índices de reajustabilidad como es el caso de la variación de la UF que aplica a la mayoría de los contratos en Chile.

Al inicio de la transacción y en las renovaciones, se evalúan las condiciones críticas del contrato como periodicidad de los pagos, monto y plazos. Al momento de ser ciertas las nuevas condiciones de este, se generan los respectivos activos y obligaciones.
El activo por derechos de uso se genera al momento en que el bien está disponible para su uso, se deprecia al menor plazo entre el remanente de duración del contrato o la vida útil del bien respectivo.

Los contratos con duración igual o menor a un año, o de baja materialidad se les aplica la exención de reconocimiento. Los intereses asociados a las obligaciones por arriendos se imputan a gastos financieros.

Las transacciones que implican una venta de un bien y posterior arriendo, como primer paso se le aplica la NIIF 15 para determinar si efectivamente se configura una venta, control del bien en manos del comprador. De ser así, se origina un resultado en venta de activo fijo que se determina como la diferencia entre el valor a recibir, el activo por derechos de uso menos el costo del activo vendido y la obligación. De acuerdo con la NIIF 16.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Por su parte, los bienes entregados en arrendamiento (arrendador) bajo contratos en los cuales se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios son considerados contablemente como vendidos, con la consiguiente rebaja de los inventarios. El resultado de estas transacciones se determina basándose en el "valor presente" de las cuotas por cobrar, en relación con el valor de adquisición o construcción de los activos vendidos.

j) Activos Intangibles

Se registran bajo este rubro los derechos de uso sobre capacidades en cables de fibra óptica (IRU´s), los costos de adjudicación de licencias y concesiones de operación, así como las servidumbres y otros derechos de usos constituidos a favor de las empresas del Grupo.

Los IRU´s son amortizados linealmente con cargo a gastos, durante el plazo de los respectivos convenios. Las licencias y concesiones son amortizadas linealmente, según los plazos estimados de operación o período de adjudicación, el que sea menor, y las servidumbres en el período de vigencia del contrato, con un máximo de 40 años.

Los costos por adquisición de paquetes computacionales (software), son activados y se amortizan en un período de 4 años.

k) Plusvalía

En el caso de adquisiciones totales o parciales de derechos sobre sociedades, se aplica el método de la adquisición y corresponde al exceso, a la fecha de adquisición, de la contraprestación transferida sobre el valor neto de los importes de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, ambos medidos a su valor razonable. Este valor es sometido a pruebas de deterioro de valor al cierre de cada ejercicio, para el registro de eventuales deterioros por este concepto.

l) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta se determina sobre la base de los resultados tributarios. Las diferencias temporarias de impuestos entre las bases financieras y tributarias son registradas como activos o pasivos no corrientes, según corresponda, aplicando criterio de la factibilidad en su utilización. Estos valores, independientemente del plazo estimado de recuperación, son registrados a su valor corriente, sin descontar a valor actual. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen según las tasas de impuesto que estarán vigentes en los períodos en que éstos se esperan sean realizados o liquidados.

En virtud de la normativa fiscal, tanto chilena como peruana, la pérdida tributaria del período y anteriores, se puede utilizar en el futuro como un beneficio fiscal sin plazo de expiración.

m) Beneficios a los empleados

- Plan de beneficios definidos (Beneficios post empleo)
La Sociedad clasifica en esta categoría a las indemnizaciones por años de servicio a la que tienen derecho los trabajadores, con contrato de trabajo permanente con Entel Chile S.A, que sean socios de la Corporación Mutual, una vez que hayan alcanzado los 8 años de servicio continúo afiliados a la Mutual. Estas obligaciones se encuentran valorizadas a su valor presente, descontado a tasas de interés de largo plazo y utilizando supuestos actuariales sobre rotaciones de personal, esperanza de vida y proyecciones de renta de los potenciales beneficiarios.

Para determinar el importe neto del pasivo a reconocer, se deduce el valor razonable de los saldos acumulados por los trabajadores, conforme a los aportes que deben efectuar en determinados Fondos, según los convenios vigentes.
Las variaciones de la obligación por devengos asociados a aumentos en el número de periodos imputables o altas y bajas de personal son imputadas a gastos por remuneraciones, en tanto que las referidas al devengo de intereses implícitos, son imputadas a resultados financieros. Las ganancias o pérdidas por efectos actuariales son imputadas a patrimonio.

Adicionalmente también se reconocen bajo esta modalidad ciertos beneficios para trabajadores suscritos a convenios colectivos con la empresa.

- Beneficios por terminación
Las indemnizaciones por cese, distintas a los beneficios post empleo, son reconocidos como un gasto cuando el Grupo tiene un compromiso demostrable, sin posibilidad real de retirar la oferta, a un plan formal y detallado para terminar el empleo antes de la fecha normal de jubilación, o para pagar indemnizaciones por cese como resultado de una oferta para inducir a las renuncias voluntarias. Si los beneficios se pagan más de 12 meses después de la fecha de presentación de informes, se descuentan a su valor actual.

- Beneficios a corto plazo
Las obligaciones por beneficios a corto plazo con empleados se miden sobre valores no descontados y se llevan a gastos cuando los servicios correspondientes se proporcionan. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar en bonos en efectivo a corto plazo o en planes de participación en los beneficios si el Grupo tiene una obligación presente legal o implícita de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados por el empleado, y la obligación se puede estimar de forma fiable.

El costo de las vacaciones del personal se contabiliza en el ejercicio en que este derecho se devenga, independientemente de aquel en el cual los trabajadores hacen uso de él.

n) Ingresos

Los ingresos son reconocidos al perfeccionarse el derecho a percibir una retribución. Para estos efectos, se considera el momento de la entrega o recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, independientemente de la oportunidad del flujo efectivo del valor a percibir (anticipado, simultáneo o a plazo).

Respecto de los ingresos, se observan las siguientes políticas específicas para los casos que se indican:
- Ofertas agregadas - Se identifican las obligaciones de desempeño distintas de las ofertas en paquetes comerciales, determinando las características de cada uno de ellos.

Basándose en lo anterior, se distribuyen los ingresos del paquete a cada una de sus obligaciones de acuerdo con su valor razonable, aplicando las normas individuales de reconocimiento de ingreso que correspondan.

Las ventas empaquetadas que no son susceptibles de desagregar son tratadas como una obligación de desempeño única, esto es cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto para el cliente no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones.
La oferta agregada de mayor relevancia corresponde a la captura de abonados de telefonía móvil, bajo la modalidad de servicio de telefonía móvil con arriendo de equipos. Esta oferta se compone de dos obligaciones separables, la entrega del equipo (venta) y la prestación futura del servicio durante el plazo del contrato.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Las obligaciones se reconocen considerando el flujo total del contrato, incluyendo la cuota inicial asignando a cada una de ellas los precios la proporcionalidad de evaluar el flujo total en base a los precios separados observables de cada obligación de desempeño.
Para la modalidad de captura de abonados de telefonía móvil de prepago, esta oferta se compone del equipo terminal, un abono imputable a servicios y la esperanza de servicios futuros. En el reconocimiento contable, se consideran sólo los flujos sobre los cuales existe certeza, desagregando como servicio el valor medio del monto imputable a servicios de telefonía, en la medida que estos son utilizados por el abonado.

En el evento que sólo a alguna o algunas de las obligaciones se le pueda asignar confiablemente un valor, a las restantes se atribuye el valor residual.
El valor asignado a una determinada obligación tendrá como límite el precio de transacción en su venta no sujeta a la entrega de otras partidas.

Los valores recibidos con cargo a servicios futuros son registrados como pasivo por ingresos diferidos, el que se traspasa a resultados, en la medida en que los servicios son utilizados. Los principales flujos por este concepto, corresponde a los valores imputables a servicios incluidos en las ofertas de servicios móviles de prepago, así como a la venta de recargas electrónicas posteriores.

Los cargos de habilitación recargados a los clientes bajo la modalidad de post pago, por la entrega de equipos en arriendo, son traspasados a resultados en el mismo plazo del registro en resultados por la entrega de los equipos.

- Venta de Equipos - Conforme a la norma general, los ingresos son reconocidos en el momento de la entrega del equipo al cliente. A su valor presente descontando los intereses por financiamiento por aquellas ventas cuyos plazos de pagos son superiores a un año.

En el evento que la venta incluya alguna actividad complementaria (instalación, configuración, puesta en marcha, etc.), la venta es reconocida una vez que se cuenta con la recepción conforme por parte del cliente.

Los equipos entregados sin transferencia de dominio (comodato, préstamo, arrendamiento, etc.), no dan lugar al registro de ingresos por venta. Los equipos bajo esta condición permanecen en el inventario de bienes en explotación, sujetos a las depreciaciones que correspondan. En esta condición se encuentran los asociados a servicios de televisión, internet, telefonía fija y ciertos servicios IT.

- Ingresos por cargos de conexión - Los ingresos por cargos de conexión son diferidos y reconocidos como ingreso durante el plazo de vigencia del contrato o período esperado de retención del cliente, según cuál sea el menor.

El periodo de retención del cliente es estimado basándose en la experiencia histórica, las tasas de renuncia (“churn”) o el conocimiento de comportamiento en el mercado.

Se exceptúan del procedimiento anterior, aquellas conexiones cuyo costo directo de ejecución es igual o superior al cargo que se hace al cliente. En este caso, los ingresos por cargos de conexión son reconocidos como ingreso al momento de conectar al cliente, a objeto de guardar simetría entre ingresos y gastos.

Entre los costos de conexión se consideran los siguientes: trabajos de instalación y administración de órdenes a terceros, comisiones de distribuidores y costo de tarjetas SIM.

También se exceptúan del procedimiento general, las conexiones que representan una transacción independiente, no rescindible, ni sujeta a la provisión obligatoria de otros bienes o servicios.

- Programas fidelización de Clientes - Otorgamiento de beneficios futuros, en función de niveles de uso de servicio o compras actuales o pasadas. Los ingresos recibidos son distribuidos basándose en sus valores razonables entre los servicios ya prestados y los por prestar a futuro; los ingresos asignados a estos últimos son tratados como ingresos diferidos por futuras ventas. Paralelamente, se provisionan los costos marginales asociados a los servicios o bienes por entregar total o parcialmente liberados. A contar del mes de abril del 2023 se discontinuo este beneficio para los clientes y los puntos acumulados, mantendrán su vigencia de 24 meses contados desde la fecha de su acumulación.

- Descuentos por ventas - Los ingresos se presentan netos de descuentos otorgados a los clientes.

- Ventas por cuenta de terceros - En los casos en que la sociedad actúa como mandatario, agente o corredor en la venta de bienes o servicios producidos por otros agentes, los ingresos son registrados en forma neta. Es decir, sólo se registra como ingreso el margen por tales servicios, representado por la comisión o participación recibida.

Para establecer la condición de mandatario, se tiene en consideración si el producto es explícitamente vendido a nombre del proveedor, si se asumen o no los riesgos del producto y la responsabilidad sobre este y fijación de precios de venta.

- Prepago de servicios móviles – Los ingresos recibidos de clientes por prepagos de servicios móviles, se reconocen en resultados en el mes en que los usuarios hacen uso de los servicios a los que están destinados o en aquel en que el prepago expira, según que ocurra primero.

- Prestaciones en curso al cierre contable - Las prestaciones de servicio cuyas obligaciones de desempeño se reconocen a lo largo del tiempo, son reconocidos como ingreso bajo el método del porcentaje de terminación a cada cierre. Este porcentaje es determinado en función de la proporción de insumos aplicados respecto del presupuesto.

o) Gastos de financiamiento

Todo gasto inicial tanto por comisiones, asesorías, impuestos u otros incrementales directamente atribuibles a la estructuración de deuda financiera, son tratados por el método del costo amortizado. Bajo este método, los citados gastos pasan a formar parte de la tasa de interés efectiva y, en consecuencia, su amortización se produce en función de dicha tasa y en el período de pagos según calendario.

p) Provisiones

Se reconocen pasivos respecto de todas aquellas obligaciones legales a favor de terceros, derivados de transacciones realizadas o eventos futuros con una alta probabilidad de generar flujos de pagos. Estas provisiones son registradas según sus valores puedan ser efectivamente dimensionados, conforme a los riesgos que han sido identificados y en base a las mejores estimaciones. Su valor es descontado, en aquellos casos en que se estima que el efecto del valor del dinero en el tiempo es material. Estas se pueden ver en nota 18.

q) Dividendos

Los dividendos por pagar se informan como un cambio en el patrimonio neto en el período en que nace la obligación de su distribución, ya sea por ser declarados por la Junta de Accionistas, o por corresponder a una obligación legal de dividendos mínimos.

r) Información financiera por segmentos

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Un segmento operativo es un componente del Grupo, que desarrolla actividades de negocio por las que puede obtener ingresos ordinarios e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y gastos que se refieren a las transacciones con cualquiera de los otros componentes del Grupo. Todos los resultados de los segmentos operativos son revisados periódicamente por la alta administración del grupo para tomar decisiones sobre los recursos que asignar al segmento y evaluar su desempeño.

Los resultados por segmentos que se reportan incluyen elementos directamente atribuibles a un segmento, así como los que se pueden asignar de manera razonable.

Los gastos de capital del segmento (capex) son los costos totales incurridos durante cada período para adquirir propiedades, planta y equipo y activos intangibles.

s) Subsidios estatales

Los subsidios estatales destinados al financiamiento de inversiones son imputados como menor costo de adquisición o construcción de los activos asociados.

t) Ingresos y costos de interconexión.

Los valores devengados a favor o en contra de las empresas del Grupo, son reconocidos en base a los convenios y las mediciones de tráficos intercambiados con otros operadores, tanto nacionales como internacionales.

u) Costos diferidos

Los principales costos diferidos corresponden a las comisiones que se pagan a canales externos de venta por suscripción de contratos con clientes para servicios de telefonía móvil. Dichos gastos son reconocidos en resultado en el plazo menor entre el del contrato o período de permanencia promedio en base a estadísticas de comportamiento para el segmento de tales clientes.

v) Costo de ventas

Los costos y gastos se cargan a los servicios en forma directa como son los de cargos de acceso, participaciones a otros operadores de telecomunicaciones, otros como cost pools son distribuidos a cada segmento y producto mediante drivers de asignación. Los drivers son de distinta naturaleza, algunos se obtienen directamente de los sistemas ERP, otros corresponden a variables de actividad obtenidos de los sistemas operacionales. Los activos fijos son asociados a plataformas tecnológicas y la asignación de la depreciación a los productos en base al uso de tales plataformas.

4. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

a) Determinación de valores razonables

Ciertos criterios contables y revelaciones requieren la determinación del valor razonable de activos y pasivos tanto financieros, como no financieros. Los valores razonables se han determinado para la medición y/o con fines de revelación, en base de los métodos siguientes:

Instrumentos financieros derivados.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

El valor razonable de los contratos de derivados que no se cotizan en un mercado activo, se obtiene de la diferencia entre los flujos a sus respectivos valores presente de los derechos y obligaciones que emanan de estos, descontados según las tasas de interés de mercado vigentes a la fecha de la medición, lo que corresponde a un nivel 2 de jerarquía en la medición del valor razonable.

En el caso particular de los contratos de forward de moneda, corresponde a la diferencia entre la cantidad de moneda extranjera a comprar/vender según el contrato, multiplicada por el tipo de cambio forward a dólar aplicable y la cantidad en pesos o soles pactada en el contrato, ambas partes descontadas por la tasa pesos o soles vigentes para el plazo remanente.

En virtud de que no existen tasas para todos los vencimientos, sino que, para ciertas fechas discretas y específicas, se procede a interpolar entre los puntos de tasas existentes más cercanas al plazo buscado. Este procedimiento (interpolación) se realiza para las tasas en UF, CLP, USD, Euro y Sol.

Por su parte, en el caso de los contratos para protección de tasas de cambio y/o intereses (Cross Currency Swap), su valorización corresponde a la diferencia de los flujos, incluyendo capital nocional, descontados de cada componente del contrato.

Las tasas aplicadas para descontar los flujos de los contratos de monedas locales de Chile como de Perú son aquellas libres de riesgo y cero cupón de cada país.

Para las tasas en moneda extranjera, se usan aquellas libres de riesgo y cero cupón en base a tasas interbancarias (Libor o SOFR) ajustadas por el riesgo de mercado de cada país.

Otras Inversiones.

En el caso de inversiones que se hayan hecho vía compra de acciones (ya sea de primera emisión o bien una transacción secundaria), se tomará como valor del activo el costo histórico de la inversión, esto por los primeros 12 meses desde la fecha de inversión, a menos que ocurra un nuevo evento de financiamiento o de transacción real de relevancia efectuada (compra-venta de acciones de la empresa - no considera transacciones asociadas a Employee Stock Option Pool - ESOP), en cuyo caso la valorización será la definida por dicha transacción ya que este sería considerado el valor justo, al ser valor real al que se está transando el activo y se mantendrá por periodo de 12 meses siguientes en caso de no haber nuevas transacciones. Adicionalmente, se realizará una revisión semestral del estado de la empresa para ajustar la valorización en aquellos casos donde algún indicador pueda generar un cambio de valor importante para la empresa. Una vez transcurridos 12 meses desde que haya transcurrido una valorización de acuerdo con lo definido anteriormente, este valor se ajustará al cierre del ejercicio correspondiente con la metodología de Valor Patrimonial Proporcional.

Pasivos financieros no derivados

El valor razonable, que se determina para efectos de las revelaciones, se calcula considerando el valor presente del capital futuro y los flujos de efectivo por intereses, descontados a la tasa de interés de mercado en la fecha de presentación. Para arrendamientos financieros la tasa de interés de mercado se determina por referencia a los acuerdos de arrendamiento similares.
En lo que se refiere a activos y pasivos mercantiles corrientes, se considera que su valor razonable es igual a su valor corriente, por tratarse de flujos de corto plazo.

b) Jerarquías de valor razonable

De acuerdo con los métodos y técnicas utilizados en la determinación de valores razonables, se distinguen las siguientes jerarquías de valorización:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Nivel 1: Precio cotizado (no ajustado) en un mercado activo para activos y pasivos idénticos;
- Nivel 2: Inputs diferentes a los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 y que son observables para activos o pasivos, ya sea directamente (es decir, como precio) o indirectamente (es decir, derivado de un precio); y
- Nivel 3: Inputs para activos o pasivos que no están basados en información observable de mercado (inputs no observables).

En la siguiente tabla se presentan los cambios en los valores razonables de los activos (pasivos) netos por instrumentos financieros derivados:

	31.12.2023 Nivel 2 M$	31.12.2022 Nivel 2 M$
Saldo Inicial Neto Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**220.400.916**	**470.860.697**
Ganacias (Pérdidas) Reconocidas en el Resultado (1)	16.297.558	(39.910.279)
Ganacias (Pérdidas) Reconocidas en el Patrimonio (2)	15.020.095	(184.505.011)
Liquidaciones en Contra (a Favor) de Contratos en el período (3)	4.184.337	(26.044.491)
Cambio en la Medición del Valor Razonable	35.501.990	(250.459.781)
Saldo Final Contratos Derivados, Activos (Pasivos)	**255.902.906**	**220.400.916**

(1) El detalle de estos efectos se puede ver, principalmente, en las Notas 25 y 27.
(2) Ver Otros Resultados Integrales o Nota 21.
(3) Forman parte de rubro Otras Entradas (Salidas) de Efectivo, del Flujo de Actividades de Financiamiento.

c) Categorías de activos y pasivos financieros

En la siguiente tabla se presentan las diferentes categorías de activos y pasivos financieros, comparando los valores a que se encuentran registrados contablemente a cada uno de los cierres, con sus respectivos valores razonables.

31-Diciembre del 2023, en M$	Nota	A valor razonable: Con cambio en resultados	A valor razonable: Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	509.835.964	-	CLP/USD/PEN	509.835.964	509.835.964
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		3.563.610	303.484.754		-	USD	307.048.364	307.048.364
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	127.987.745	-	CLP	127.987.745	127.987.745
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	640.901.276	-	CLP/USD/PEN	640.901.276	640.901.276
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	628.381	-	CLP	628.381	628.381
Otras Inversiones	7	269.568	-	-	-	CLP	269.568	269.568
Total Activos		**3.833.178**	**303.484.754**	**1.279.353.366**			**1.586.671.298**	**1.586.671.298**
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	186.116.237		186.116.237	181.378.094
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.876.316.664		1.876.316.664	1.701.305.671
Derivados		2.952.857	48.192.601	-	-		51.145.458	51.145.458
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	791.220.467		791.220.467	791.220.467
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	9	-	-	-	2.509.437		2.509.437	2.509.437
Total Pasivos		**2.952.857**	**48.192.601**		**2.856.162.805**		**2.907.308.263**	**2.727.559.127**

31-Diciembre del 2022, en M$	Nota	A valor razonable: Con cambio en resultados	A valor razonable: Con cambio ORI Derivados de cobertura	Activos al costo amortizado	Pasivos al costo amortizado	Moneda o unidad de reajuste	Total a Valor Contable	Total a Valor Razonable
Activos								
Equivalentes al Efectivo	5	-	-	171.918.693	-	CLP/USD/PEN	171.918.693	171.918.693
Otros Activos Financieros	6							
Derivados		72.522	310.486.344		-	USD	310.558.866	310.558.866
Depósitos a Pazo Fijo > 90 días		-	-	125.384.314	-	CLP	125.384.314	125.384.314
Deudores Comerciales y Otros	8	-	-	658.087.895	-	CLP/USD/PEN	658.087.895	658.087.895
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	9	-	-	696.046	-	CLP	696.046	696.046
Otras Inversiones	7	855.089	-	-	-	CLP	855.089	855.089
Total Activos		**927.611**	**310.486.344**	**956.086.948**			**1.267.500.903**	**1.267.500.903**
Pasivos								
Otros Pasivos Financieros	16							
Préstamos que Devengan Intereses		-	-	-	187.842.472		187.842.472	177.963.693
Obligaciones con tenedores de Bonos		-	-	-	1.942.937.261		1.942.937.261	1.765.508.720
Derivados		4.411.898	85.746.052	-	-		90.157.950	90.157.950
Cuentas por pagar Comerciales y Otras	17	-	-	-	694.816.615		694.816.615	694.816.615
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas					813.773		813.773	813.773
Total Pasivos		**4.411.898**	**85.746.052**		**2.826.410.121**		**2.916.568.071**	**2.749.260.751**

ORI – Se refiere a Otros Resultados Integrales.

La aplicación de la NIIF 9, instrumentos financieros, no implicó cambios respecto a la valorización de activos y pasivos financieros con la norma que la antecedía NIC 39. La categoría préstamos y cuentas por cobrar fue reemplazada por activos al costo amortizado pero su valorización se mantiene al costo amortizado. Solo los activos o pasivos que son instrumentos derivados son medidos a su valor razonable.

5. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El efectivo y equivalente al efectivo se compone como sigue:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Efectivo en Caja	109.053	100.766
Saldos en Bancos	20.690.831	14.506.366
Depósitos a Plazo < = 90 Días	498.077.098	169.021.795
Fondos Mutuos de Renta Fija	11.758.867	2.896.898
Otros Efectivos y Equivalente al Efectivo	226.538	16.571
Total	**530.862.387**	**186.542.396**
Total por tipo de moneda		
CLP	455.947.223	131.427.651
USD	16.346.733	13.764.520
PEN	58.460.879	41.250.607
EUR	107.552	99.618
Total	**530.862.387**	**186.542.396**

Se consideran los mismos componentes del rubro, tanto para el Estado de Situación Financiera como para el de Flujo de Efectivo. No existen saldos en las empresas que conforman el Grupo, que no estén disponibles para su uso, así como tampoco hay restricciones de los flujos de financiación para ser usados en actividades de operación y/o inversión.

El control sobre los flujos de las distintas actividades para los segmentos de negocio informados en nota 29, se efectúa a nivel agregado separando los negocios por Chile y Perú.

Para ver el detalle de las partidas más relevantes del Estado de Flujo de Efectivos, remitirse al análisis razonado “Comentarios sobre el Estado de Flujos de Fondos”.

Al 31 de diciembre del 2023 las líneas de crédito bancarias en cuenta corriente (sobregiro) en Chile, no utilizadas, que se encuentran formalmente aprobadas alcanzan los M$ 158.000.000.

a) Los depósitos a corto plazo, con vencimientos originales iguales o menores 90 días, se encuentran registrados al costo amortizado y el detalle a cada período, es el siguiente:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2023 M$
Banco Estado (Chile)	CLP	28-12-2023	22-03-2024	85	12.214.000	3	8.061	12.222.061
Banco Chile (Chile)	USD	21-11-2023	09-01-2024	49	2.223.374	40	18.925	2.242.299
Banco Chile (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.002.000	9	62.199	18.064.199
Banco Chile (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.001.000	9	62.196	18.063.196
Banco Chile (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.002.000	9	62.200	18.064.200
Banco Chile (Chile)	CLP	22-12-2023	23-02-2024	63	18.001.000	9	36.182	18.037.182
Banco Chile (Chile)	CLP	22-12-2023	01-03-2024	70	18.002.000	9	36.184	18.038.184
Banco Itau (Chile)	CLP	22-12-2023	23-02-2024	63	18.000.000	9	36.720	18.036.720
Banco Itau (Chile)	CLP	22-12-2023	01-03-2024	70	18.000.000	9	36.720	18.036.720
Banco Itau (Chile)	CLP	22-12-2023	15-03-2024	84	18.000.000	9	36.180	18.036.180
Banco Santander (Chile)	USD	28-11-2023	09-01-2024	42	526.272	33	2.822	529.094
Banco Santander (Chile)	USD	05-12-2023	02-01-2024	28	526.272	26	2.205	528.477
Banco Santander (Chile)	USD	05-12-2023	16-01-2024	42	948.288	26	4.069	952.357
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	05-01-2024	14	18.001.000	9	37.802	18.038.802
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	12-01-2024	21	18.002.000	9	37.804	18.039.804
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	22-01-2024	31	18.006.000	9	38.353	18.044.353
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	26-01-2024	35	18.004.000	9	38.349	18.042.349
Banco Santander (Chile)	CLP	18-12-2023	12-01-2024	25	10.766.000	13	34.056	10.800.056
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	22-01-2024	31	18.005.000	9	38.351	18.043.351
Banco Santander (Chile)	CLP	22-12-2023	19-01-2024	28	18.003.000	9	38.346	18.041.346
BCI (Chile)	USD	13-12-2023	23-01-2024	41	1.841.952	18	4.918	1.846.870
BCI (Chile)	USD	26-12-2023	27-02-2024	63	3.157.632	5	2.544	3.160.176
BCI (Chile)	USD	19-12-2023	30-01-2024	42	438.560	12	849	439.409
BCI (Chile)	USD	19-12-2023	23-01-2024	35	735.403	12	1.427	736.830
BCI (Chile)	USD	13-12-2023	06-02-2024	55	272.992	18	726	273.718
BCI (Chile)	USD	26-12-2023	27-02-2024	63	2.077.377	5	176	2.077.553
BCI (Chile)	CLP	22-12-2023	23-02-2024	63	18.000.000	9	36.180	18.036.180
BCI (Chile)	CLP	22-12-2023	15-03-2024	84	18.000.000	9	36.180	18.036.180
BCI (Chile)	CLP	22-12-2023	01-03-2024	70	18.000.000	9	36.180	18.036.180
Scotiabank (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.000.000	9	63.094	18.063.094
Scotiabank (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	17.900.000	9	62.744	17.962.744
Scotiabank (Chile)	UF	22-12-2023	21-03-2024	90	18.100.000	9	63.445	18.163.445
Scotiabank (Chile)	CLP	22-12-2023	02-02-2024	42	18.100.000	9	38.010	18.138.010
Scotiabank (Chile)	CLP	22-12-2023	26-01-2024	35	17.900.000	9	37.590	17.937.590
Scotiabank (Chile)	CLP	22-12-2023	09-02-2024	49	18.000.000	9	38.070	18.038.070
Banco Continental (Perú)	PEN	26-12-2023	04-01-2024	9	829.395	5	661	830.056
Banco Continental (Perú)	PEN	27-12-2023	04-01-2024	8	947.880	4	604	948.484
Banco Continental (Perú)	PEN	29-12-2023	03-01-2024	5	829.395	2	264	829.659
Banco de Credito (Perú)	PEN	28-12-2023	08-01-2024	11	947.880	3	2.318	950.198
Banco de Crédito (Perú)	PEN	13-12-2023	03-01-2024	21	7.109.100	18	23.757	7.132.857
Banco de Crédito (Perú)	PEN	15-12-2023	03-01-2024	19	7.109.100	16	22.061	7.131.161
Banco de Crédito (Perú)	PEN	22-12-2023	03-01-2024	12	3.554.550	9	6.017	3.560.567
Banco de Crédito (Perú)	PEN	22-12-2023	03-01-2024	12	2.369.700	9	4.012	2.373.712
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2023	03-01-2024	7	2.369.700	4	1.782	2.371.482
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2023	03-01-2024	7	2.369.700	4	1.807	2.371.507
Banco de Crédito (Perú)	PEN	28-12-2023	10-01-2024	13	2.369.700	3	1.309	2.371.009
Banco de Crédito (Perú)	PEN	29-12-2023	04-01-2024	6	2.369.700	2	804	2.370.504
Banco Interbank (Perú)	PEN	13-12-2023	03-01-2024	21	2.369.700	18	8.197	2.377.897
Banco Interbank (Perú)	PEN	13-12-2023	03-01-2024	21	663.516	18	2.295	665.811
Banco Interbank (Perú)	PEN	15-12-2023	03-01-2024	19	5.000.067	16	11.042	5.011.109
Banco Interbank (Perú)	PEN	26-12-2023	03-01-2024	8	663.516	5	607	664.123
Banco Interbank (Perú)	PEN	26-12-2023	03-01-2024	8	521.334	5	477	521.811
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2023	03-01-2024	7	1.184.850	4	873	1.185.723
Banco Interbank (Perú)	PEN	29-12-2023	03-01-2024	5	497.637	2	182	497.819
Banco Interbank (Perú)	PEN	29-12-2023	03-01-2024	5	260.667	2	95	260.762
Banco Scotiabank (Peru)	PEN	15-12-2023	04-01-2024	20	1.848.366	16	5.489	1.853.855
Banco Scotiabank (Peru)	PEN	29-12-2023	04-01-2024	6	355.455	2	124	355.579
Banco Scotiabank Perú)	PEN	28-12-2023	08-01-2024	11	592.425	3	2.009	594.434
Totales					**496.890.455**		**1.186.643**	**498.077.098**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Días	Monto M$	Días devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2022 M$
Banco Bice (Chile)	CLP	04-11-2022	09-01-2023	66	6.000.000	57	107.160	6.107.160
BCI (Chile)	USD	23-11-2022	03-01-2023	41	4.108.128	38	21.335	4.129.463
BCI (Chile)	USD	29-11-2022	10-01-2023	42	1.626.134	32	7.227	1.633.361
BCI (Chile)	USD	06-12-2022	17-01-2023	42	1.797.306	25	6.103	1.803.409
BCI (Chile)	USD	29-11-2022	17-01-2023	49	941.446	32	4.184	945.630
Banco BTG (Chile)	CLP	12-12-2022	10-02-2023	60	14.114.000	19	88.048	14.202.048
Banco HSBC (Chile)	USD	27-12-2022	10-01-2023	14	1.711.720	4	1.371	1.713.091
Banco Scotiabank (Chile)	CLP	27-12-2022	27-01-2023	31	10.000.000	4	12.800	10.012.800
Banco Scotiabank (Chile)	CLP	30-12-2022	27-01-2023	28	16.163.000	1	5.118	16.168.118
Banco Consorcio (Chile)	CLP	03-11-2022	27-01-2023	85	10.946.000	58	203.158	11.149.158
Banco Consorcio (Chile)	CLP	25-11-2022	20-01-2023	56	15.456.000	36	178.053	15.634.053
Banco de Chile	CLP	23-11-2022	20-02-2023	89	10.889.000	38	128.272	11.017.272
Banco de Chile	USD	20-12-2022	24-01-2023	35	1.198.204	11	2.069	1.200.273
Banco Security (Chile)	CLP	30-11-2022	20-02-2023	82	14.214.000	31	139.534	14.353.534
Banco Itau (Chile)	CLP	21-12-2022	27-01-2023	37	6.445.000	10	20.517	6.465.517
Banco Santander (Chile)	CLP	19-12-2022	24-02-2023	67	7.818.000	12	30.647	7.848.647
Banco Santander (Chile)	CLP	16-11-2022	20-01-2023	65	11.486.000	45	167.121	11.653.121
Banco Continental (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	1.458.470	4	983	1.459.453
Banco Continental (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	852.644	1	138	852.782
Banco de Crédito (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	3.141.320	4	2.499	3.143.819
Banco de Crédito (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	9.603.464	1	1.847	9.605.311
Banco de Crédito (Perú)	PEN	31-12-2022	16-01-2023	16	673.140	-	-	673.140
Banco Interbank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	5.789.004	8	9.311	5.798.315
Banco Interbank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	605.826	8	974	606.800
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	516.074	4	436	516.510
Banco Interbank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	1.121.900	1	234	1.122.134
Banco Interbank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	538.512	1	112	538.624
Banco Interbank (Perú)	PEN	27-12-2022	03-01-2023	7	605.826	4	512	606.338
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	23-12-2022	03-01-2023	11	2.804.753	8	4.685	2.809.438
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	31-12-2022	16-01-2023	16	762.892	-	-	762.892
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	30-12-2022	03-01-2023	4	1.795.040	1	361	1.795.401
Banco Scotiabank (Perú)	PEN	28-12-2022	03-01-2023	6	2.692.560	3	1.623	2.694.183
Totales					**167.875.363**		**1.146.432**	**169.021.795**

b) Las inversiones en cuotas de fondos mutuos de renta fija son las siguientes:

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2023 M$
Banco BCI FM	29-12-2023	02-01-2024	USD	BCI Dólar Cash Serie Clasica	265.377	300.179	265.456
Banco BCI FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo BCI Competitivo	8.517.000	8.525.116	8.521.058
Banco Estado FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo Conveniencia Serie I	1.050.000	1.050.957	1.050.478
Banco Estado FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo Conveniencia Serie I	1.463.000	1.464.333	1.463.666
Banco Estado FM	29-12-2023	02-01-2024	CLP	Fondo Conveniencia Serie I	458.000	458.417	458.209
Totales					**11.753.377**		**11.758.867**

Contraparte	Fechas Inicio	Fechas Término	Moneda Origen	Tipo/Clase	Capital Invertido M$	Valor Final M$	Total 31.12.2022 M$
Banco Estado FM	30-12-2022	03-01-2023	CLP	Fondo Solvente Serie I	396.000	396.493	396.124
Banco BCI FM	30-12-2022	03-01-2023	CLP	BCI Competitivo Serie E	2.500.000	2.503.097	2.500.774
Totales					**2.896.000**		**2.896.898**

Conforme a las políticas de inversiones financieras establecidas por la Sociedad, la totalidad de las operaciones han sido suscritas solo con Bancos e Instituciones Financieras ampliamente reconocidas y con la más alta calidad crediticia tanto en Chile como en Perú.

El valor libros de los depósitos a plazo y fondos mutuos de renta fija, para ambos períodos, no difiere significativamente de sus valores razonables.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La composición de este rubro es la siguiente:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Corrientes		
Derivados - No Cobertura	3.563.610	72.522
Derivados - Cobertura	39.335.978	41.690.566
Depósitos a Plazo > 90 Dias	127.987.745	125.384.314
Subtotal Corrientes	**170.887.333**	**167.147.402**
No Corriente		
Derivados - Cobertura	264.148.776	268.795.778
Subtotal No Corrientes	**264.148.776**	**268.795.778**
Total Otros Activos Financieros	**435.036.109**	**435.943.180**

En el rubro Derivados se registran aquellos contratos que presentan valorizaciones a favor (derecho) de las sociedades del Grupo.

a) Derivados de Cobertura – Flujo de efectivo - estos saldos corresponden al valor de mercado de contratos de derivados que han sido designados de cobertura de riesgos cambiarios y de tasa de interés, Cross Currency Swap (CCS), en relación con los bonos colocados en el mercado internacional. Estos contratos CCS, consisten en la sustitución de obligaciones en bonos por USD 1.508 millones a tasas fijas anuales en dólares del 4,875%, 4,75% y 3,05%, por obligaciones en Unidades de Fomento (U.F) por 6,4 millones y obligaciones en pesos chilenos por M$ 767.238.170, ambas a tasas anuales promedio de UF+4,03% y de CLP+6,57%, respectivamente.

b) Derivados a valor razonable con cambio en resultado. Designados de cobertura de riesgos cambiarios, incluyen los siguientes contratos:

- de compraventa de moneda extranjera a futuro (Forwards), que comprenden la obligación de compra de USD 548 millones, en un total de M$ 352.951.122 y 540 millones de Nuevos Soles (M$ 127.995.651).

Aquellos contratos de derivados que representan valorizaciones en contra (obligación), se incluyen en el rubro Otros Pasivos Financieros (Nota N°16).

Depósitos a Plazo Mayores a 90 Días, corresponden a colocaciones en el mercado local y su detalle es el siguiente:

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Dias	Monto M$	Dias devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2023 M$
Banco BTG	CLP	04-07-2023	02-01-2024	182	5.000.000	180	270.000	5.270.000
Banco BTG	CLP	17-11-2023	12-04-2024	147	12.267.000	44	133.138	12.400.138
Banco BTG	UF	24-11-2023	24-05-2024	182	10.000.000	37	134.390	10.134.390
Banco Consorcio	CLP	01-09-2023	28-02-2024	180	10.000.000	121	318.633	10.318.633
Banco Consorcio	CLP	06-07-2023	02-02-2024	211	7.622.000	178	402.493	8.024.493
Banco Consorcio	UF	24-11-2023	24-05-2024	182	10.819.000	37	150.435	10.969.435
Banco Consorcio	UF	29-08-2023	23-02-2024	178	10.370.000	124	381.052	10.751.052
Banco de Chile	CLP	11-08-2023	05-01-2024	147	18.000.000	142	656.040	18.656.040
Banco Santander	CLP	22-11-2023	24-05-2024	184	7.239.000	39	68.698	7.307.698
Banco Security	CLP	13-09-2023	08-03-2024	177	14.921.000	109	398.466	15.319.466
BCI	CLP	14-07-2023	08-03-2024	238	18.000.000	170	836.400	18.836.400
Totales					**124.238.000**		**3.749.745**	**127.987.745**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Institución	Moneda	Fecha colocación	Fecha vencimiento	Dias	Monto M$	Dias devengados	Interés devengado M$	Total 31.12.2022 M$
BCI	CLP	22-12-2022	01-09-2023	253	6.680.000	9	19.038	6.699.038
Banco BTG	CLP	22-12-2022	05-05-2023	134	11.000.000	9	32.670	11.032.670
Banco Consorcio	CLP	13-12-2022	17-03-2023	94	11.000.000	18	64.020	11.064.020
Banco Santander	CLP	16-12-2022	21-04-2023	126	10.912.000	15	53.469	10.965.469
Banco Santander	UF	19-07-2022	17-03-2023	241	10.543.344	165	24.162	10.567.506
Banco Santander	UF	05-07-2022	03-01-2023	182	12.708.830	179	29.068	12.737.898
Banco Scotiabank	UF	18-08-2022	17-04-2023	242	10.437.330	135	78.280	10.515.610
Banco Security	UF	03-05-2022	03-02-2023	276	17.426.366	242	117.144	17.543.510
Banco Itau	UF	30-08-2022	29-05-2023	272	16.610.095	123	104.990	16.715.085
Banco de Chile	UF	03-05-2022	03-03-2023	304	17.426.366	242	117.142	17.543.508
Totales					**124.744.331**		**639.983**	**125.384.314**

7. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Este rubro incluye los siguientes conceptos:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Gastos Pagados Anticipados				
Mantenciones, Soporte	16.264.097	16.330.071	390.309	-
Arriendos (Terrenos, Inmuebles)	2.941.359	11.274.191	-	3.957.580
Seguros	4.155.831	1.750.560	-	-
Arriendos de Capacidades, Transporte Datos	12.304.721	729.675	-	276.357
Publicidad	348.841	258.587	-	-
Otros	5.833.269	3.922.859	346.863	-
Costos Diferidos Captura Contratos con Clientes	61.547.884	61.046.133	9.198.583	7.918.505
Remanente de IVA Crédito Fiscal	22.645.004	13.104.560	29.090.283	64.267.183
Otras Inversiones	-	-	269.568	855.089
Total	**126.041.006**	**108.416.636**	**39.295.606**	**77.274.714**

La categoría activos por contratos con clientes la conforman los saldos de costos diferidos por captura de clientes (comisiones pagadas a los canales de venta), son reconocidos en resultados en un período de 18 meses para clientes personas y 24 empresas, que coincide con la duración promedio de los contratos con estos.

Para ambos períodos anuales, el efecto de estos cargos diferidos en resultado ascendió a M$ 88.667.938 y M$ 89.649.159, respectivamente. No se han originado deterioros que afecten a los saldos activados.

Los remanentes de crédito fiscal se originaron principalmente en la filial Entel Perú y serán aplicados a IVA de las ventas de los próximos períodos. Estos créditos no tienen plazo de expiración.

Respecto a Otras Inversiones, esta corresponde a CLIN Fondo de Inversión Privado que es un fondo de capital de riesgo administrado por Inversiones Innovadoras S.A. Su movimiento es el siguiente:

	01.01.2023	Aportes	Valorización a Mercado	31.12.2023
CLIN Fondo de Inversión Privado	855.089	-	(585.521)	269.568

	01.01.2022	Aportes	Valorización a Mercado	31.12.2022
CLIN Fondo de Inversión Privado	508.788	205.728	140.573	855.089

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR

a) El desglose de estos saldos es el siguiente:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, Corriente	594.916.571	597.931.330
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, Corriente	8.397.610	8.419.494
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, Corriente	29.943.177	20.994.735
Total	**633.257.358**	**627.345.559**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Neto		
Deudores Comerciales, Neto, No Corriente	1.760.640	1.691.984
Cuentas por Cobrar al Personal, Neto, No Corriente	2.824.468	8.035.482
Otras Cuentas por Cobrar, Neto, No Corriente	3.058.810	2.907.404
Total	**7.643.918**	**12.634.870**
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, Corriente	876.805.493	841.045.383
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, Corriente	8.397.610	8.419.494
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, Corriente	30.032.676	21.077.395
Total	**915.235.779**	**870.542.272**
Cuentas por Cobrar No Corrientes, Bruto		
Deudores Comerciales, Bruto, No Corriente	1.826.206	1.785.321
Cuentas por Cobrar al Personal, Bruto, No Corriente	2.824.468	8.035.482
Otras Cuentas por Cobrar, Bruto, No Corriente	3.058.810	2.907.404
Total	**7.709.484**	**12.728.207**

Formando parte de la cartera de deudores comerciales, no se encuentran partidas securitizadas o cedidas.

Los Deudores Comerciales se presentan netos de provisiones por deterioro (incobrabilidad), por M$ 281.954.488 y M$ 243.207.390, a cada uno de los períodos, respectivamente. Formando parte de estos saldos, M$ 178.678.144 y M$ 146.369.762, corresponden a clientes por venta de equipos móviles.

Los Deudores Comerciales Netos corrientes y no corrientes incluyen M$ 14.477.965 y M$ 16.212.849 a cada período, por reconocimiento de venta de equipos, pendientes de facturar, para los clientes de telefonía móvil en modalidad comodato de equipos.

Los saldos de clientes se presentan descontados de intereses por financiamiento por M$ 23.239.735 y M$ 23.418.030, respectivamente.

Formando parte del rubro deudores comerciales, se incluye el valor de los servicios prestados y no facturados, por M$ 156.086.372 y M$ 152.148.755, para ambos períodos, respectivamente.

Los valores brutos corrientes y no corrientes, equivalentes a M$ 878.631.699 y M$ 842.830.704, presentan el siguiente detalle:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic.-2023

Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada N° de clientes	Cartera no Repactada Saldos brutos M$	Cartera Repactada N° de clientes	Cartera Repactada Saldos brutos M$	Total Cartera bruta M$
Al día	4.069.327	557.063.522	37	249.245	557.312.767
Entre 1 y 30 días	1.034.854	40.178.240	19	33.817	40.212.057
Entre 31 y 60 días	371.454	13.589.563	6	4.826	13.594.389
Entre 61 y 90 días	343.972	9.782.355	2	508	9.782.863
Entre 91 y 120 días	285.387	7.980.321	2	3.098	7.983.419
Entre 121 y 150 días	309.530	7.923.630	4	946	7.924.576
Entre 151 y 180 días	301.772	7.536.245	4	1.524	7.537.769
Entre 181 y 210 días	300.003	7.345.169	5	16.168	7.361.337
Entre 211 y 250 días	322.475	8.097.492	11	5.626	8.103.118
Más de 250 días	3.528.312	202.654.644	197.020	16.164.760	218.819.404
Total	**10.867.086**	**862.151.181**	**197.110**	**16.480.518**	**878.631.699**

31-dic.-2022

Estratificación de Cartera	Cartera no Repactada N° de clientes	Cartera no Repactada Saldos brutos M$	Cartera Repactada N° de clientes	Cartera Repactada Saldos brutos M$	Total Cartera bruta M$
Al día	4.076.722	565.933.963	69	158.417	566.092.380
Entre 1 y 30 días	955.216	41.810.371	16	36.393	41.846.764
Entre 31 y 60 días	392.513	15.605.434	12	21.922	15.627.356
Entre 61 y 90 días	334.400	14.990.233	11	4.328	14.994.561
Entre 91 y 120 días	301.090	14.614.659	7	22.555	14.637.214
Entre 121 y 150 días	284.106	14.047.738	19	2.647	14.050.385
Entre 151 y 180 días	279.030	20.801.086	11	18.673	20.819.759
Entre 181 y 210 días	273.323	11.474.960	14	82.123	11.557.083
Entre 211 y 250 días	339.451	14.358.001	24	14.261	14.372.262
Más de 250 días	2.689.784	111.503.727	199.972	17.329.213	128.832.940
Total	**9.925.635**	**825.140.172**	**200.155**	**17.690.532**	**842.830.704**

b) A su vez la estratificación de cartera para los deudores comerciales incluye los siguientes valores respecto a documentos protestados o en cobranza judicial no securitizados, a cada período:

	31-dic.-2023 N° de Clientes	31-dic.-2023 Saldos brutos M$	31-dic.-2022 N° de Clientes	31-dic.-2022 Saldos brutos M$
Documentos por cobrar protestados	9.115	8.025.289	9.290	10.000.911
Documentos por cobrar en cobranza judicial	762	3.179.133	475	2.872.596
Total	**9.877**	**11.204.422**	**9.765**	**12.873.507**

c) Movimiento de la provisión por deterioro.

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Saldo Inicial	243.207.390	186.736.454
Aumento por Deterioro Reconocido en Resultados	113.235.213	100.192.511
Baja de activos financieros deteriorados	(86.823.511)	(49.293.615)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	12.335.396	5.572.040
Total	**281.954.488**	**243.207.390**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Las cuentas por cobrar se entienden vencidas según la fecha de vencimiento consignada en cada factura.

Las bajas de activos deteriorados se efectúan una vez cumplidos los requisitos establecidos en las normas tributarias (ver nota 3f) Por lo tanto, no se practican bajas que estén aún pendientes a actividades de exigencia de estas.

Para efectos del deterioro de la cuenta por cobrar, la pérdida esperada se determina a partir de la evaluación del comportamiento de pago histórico de los clientes de los diversos segmentos que componen la cartera como de información prospectiva existente, originando así porcentajes de incobrabilidad por tramos.

Durante el primer semestre del 2023, nuestra filial Entel Perú reportó que el mercado en el que participa se ha visto afectado por un deterioro en la situación económica. Esta circunstancia ha aumentado el riesgo de la cartera de venta de equipos con financiamiento, ante lo cual se han restringido las políticas de admisión de nuevos clientes, con miras a reducir a futuro los niveles de incobrables. La venta de equipos con financiamiento es un negocio más nuevo y con una maduración media-baja. Frente a este escenario, la compañía revisó el modelo y los parámetros para la medición de las estimaciones de pérdidas esperadas de la cartera de clientes y actualizó el modelo de provisiones. El modelo actualizado pone énfasis en el año más reciente de historia de cobrabilidad, lo que permite modelar con mayor precisión la probabilidad de incumplimiento según el comportamiento más reciente de los clientes. El nuevo modelo incorpora tasas de transición de morosidad y criterios más conservadores para la determinación de los tramos de antigüedad. Producto de este análisis y actualización, para el trimestre terminado el 31 de marzo de 2023 se reconoció una provisión extraordinaria de MM$32.128 (150 millones de Soles).

En Chile, el modelo actualizado se ha aplicado a los segmentos de personas (B2C) y empresas (B2B) para los negocios de servicios móviles y terminales. En Perú, el modelo actualizado se ha aplicado a los segmentos de personas (B2C) y empresas (B2B) para los negocios de servicios móviles, terminales, y servicios fijos.

Dado que el cambio en el modelo de estimación de pérdidas crediticias esperadas resulta de un cambio en circunstancias y mayor experiencia, de acuerdo a lo establecido en los párrafos 34 y 34 a) de la NIC 8, la administración ha determinado que este cambio corresponde a un cambio en una estimación.

Entel realiza un análisis del nivel de solvencia y de actividad por tipo de distribuidor, para la venta de terminales y recarga. De acuerdo con esto, se genera una línea de crédito, la cual se encuentra cubierta en un 100% por un seguro de crédito, el cual posee en caso de siniestro un deducible del 10%.

En el caso de los distribuidores de recarga, además se solicita una boleta de garantía equivalente al 30% de la facturación mensual. Dicha boleta de garantía puede ser ejecutada ante cualquier incumplimiento de las cláusulas contractuales.

Respecto al seguro de crédito, éste contempla cubrir la totalidad de la cuenta por cobrar que se genere con la contraparte. La sociedad ha tomado la decisión de que este seguro de crédito cubre a todos los socios comercializadores de recarga y venta de terminales, sin hacer ninguna diferenciación.

Incentivos de Cumplimiento (mejoras de crédito). En los segmentos de Empresas, la motivación al cumplimiento de pago por parte de los clientes está influenciada por la no figuración en registros públicos o privados de incumplimiento (DICOM, Transunion – ex Databusiness- y SIISA). Adicionalmente, para todos los segmentos, se realizan cortes de servicio diferenciados, se efectúan

acciones de cobranza telefónica y cobranza en terreno hasta la no renovación de los contratos por parte de la empresa según corresponda.

d) Información de Deudores por Segmentos.

Las desagregaciones más relevantes desde el punto de vista de la gestión cobranzas, considerando las combinaciones segmento de negocio-producto, corresponde a "segmento personas-servicios móviles". Cabe señalar que en este segmento se incluye el 74% del saldo de las cuentas por cobrar de Telefonía Móvil Perú, al 31 de diciembre 2023.

En los siguientes cuadros, además del detalle de cartera para la combinación "segmento personas (B2C)-servicios móviles", se incluye detalle para "todos los otros segmentos". Esta última estratificación incluye los segmentos Empresas (B2B), Negocios Digitales y Otros Negocios, como también el 26% del saldo de las cuentas por cobrar de "Telefonía Móvil Perú".

Esta segmentación tiene un criterio operativo que difiere de los segmentos de negocio (Nota 29) dado que, para estos, está enfocada en como la alta administración (Directorio) se informa y controla los resultados operativos del Grupo Entel no asignando los activos y pasivos a estos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic.-2023

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al dia	295.892.306	12.085.406	74.516	74.516	11.545.964	1.140.830	-	-	-	-	307.512.786	13.300.752	294.212.034
Entre 1 y 30 dias	19.729.457	5.209.416	-	-	2.227.830	747.159	-	-	-	-	21.957.287	5.956.575	16.000.712
Entre 31 y 60 dias	5.621.745	4.719.540	-	-	350.999	241.847	-	-	-	-	5.972.744	4.961.387	1.011.357
Entre 61 y 90 dias	5.645.402	4.693.488	-	-	315.099	248.336	-	-	-	-	5.960.501	4.941.824	1.018.677
Entre 91 y 120 dias	4.608.063	4.111.264	-	-	270.478	223.216	-	-	-	-	4.878.541	4.334.480	544.061
Entre 121 y 150 dias	5.900.090	5.417.926	-	-	252.432	252.432	-	-	-	-	6.152.522	5.670.358	482.164
Entre 151 y 180 dias	5.716.669	5.272.506	-	-	241.405	241.405	-	-	-	-	5.958.072	5.513.909	444.163
Entre 181 y 210 dias	6.005.173	5.696.311	-	-	232.016	232.016	-	-	-	-	6.237.189	5.928.327	308.862
Entre 211 y 250 dias	6.195.413	6.004.187	96	96	312.591	312.591	-	-	-	-	6.508.100	6.316.874	191.226
Más de 250 dias	180.093.583	178.996.986	12.110.831	12.110.831	1.008.238	1.008.238	522.804	522.804	-	-	193.735.456	192.638.859	1.096.597
Total	**535.407.901**	**232.207.030**	**12.185.443**	**12.185.443**	**16.757.050**	**4.648.068**	**522.804**	**522.804**	**-**	**-**	**564.873.198**	**269.563.345**	**315.309.853**

31-dic.-2023

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al dia	121.498.606	2.563.857	33.879	33.879	125.428.002	2.010.480	140.851	140.851	2.698.643	70.641	249.799.981	4.819.708	244.980.273
Entre 1 y 30 dias	11.543.926	376.410	6.159	6.159	5.279.795	271.490	27.658	27.658	1.397.232	35.697	18.254.770	717.414	17.537.356
Entre 31 y 60 dias	4.516.929	359.507	1.942	1.942	3.067.216	257.684	2.903	2.903	32.655	833	7.621.645	622.869	6.998.776
Entre 61 y 90 dias	2.797.583	494.984	508	508	1.006.325	125.065	-	-	17.966	465	3.822.362	611.022	3.211.340
Entre 91 y 120 dias	2.164.514	291.392	1.355	1.355	878.143	155.423	1.743	1.743	59.123	1.512	3.104.878	451.425	2.653.453
Entre 121 y 150 dias	1.278.735	411.443	683	683	432.730	115.636	269	269	59.617	1.526	1.772.054	529.557	1.242.497
Entre 151 y 180 dias	1.223.034	419.118	1.255	1.255	355.139	113.142	269	269	-	-	1.579.697	533.784	1.045.913
Entre 181 y 210 dias	793.305	385.145	15.329	15.329	313.497	105.496	859	859	10.978	299	1.124.148	505.098	619.050
Entre 211 y 250 dias	1.212.831	770.306	2.206	2.206	353.339	139.672	3.325	3.325	23.317	615	1.595.018	916.124	678.894
Más de 250 dias	16.380.536	15.422.983	3.520.083	3.520.110	5.070.226	3.727.398	11.015	11.015	102.088	2.636	25.083.948	22.684.142	2.399.806
Total	**163.410.019**	**21.485.345**	**3.583.399**	**3.583.426**	**142.184.612**	**7.019.486**	**188.872**	**188.872**	**4.401.599**	**114.214**	**313.758.501**	**32.391.143**	**281.367.358**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31-dic.-2022

Tramos de Morosidad	Segmento Personas Naturales										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al dia	376.878.672	35.383.650	-	-	4.926.310	383.673	-	-	-	-	381.804.982	35.767.323	346.037.659
Entre 1 y 30 dias	18.625.031	2.072.454	-	-	2.337.710	667.915	-	-	-	-	20.962.741	2.740.369	18.222.372
Entre 31 y 60 dias	8.569.976	1.793.575	-	-	290.138	216.615	-	-	-	-	8.860.114	2.010.190	6.849.924
Entre 61 y 90 dias	11.271.374	2.049.718	-	-	252.172	207.197	-	-	-	-	11.523.546	2.256.915	9.266.631
Entre 91 y 120 dias	12.386.881	3.050.375	128	128	247.374	218.474	-	-	-	-	12.634.383	3.268.977	9.365.406
Entre 121 y 150 dias	12.253.670	12.132.821	5	5	233.932	216.659	-	-	-	-	12.499.607	12.349.485	140.122
Entre 151 y 180 dias	19.153.817	19.076.822	337	337	235.691	222.414	-	-	-	-	19.389.845	19.299.573	90.272
Entre 181 y 210 dias	10.280.279	10.280.279	132	132	244.246	244.246	-	-	-	-	10.524.657	10.524.657	-
Entre 211 y 250 dias	13.087.753	13.087.753	87	87	348.324	348.324	-	-	-	-	13.436.164	13.436.164	-
Más de 250 dias	99.944.482	99.944.482	11.774.118	11.774.118	552.995	552.995	810.616	810.616	-	-	113.082.211	113.082.211	-
Total	**582.451.935**	**198.871.929**	**11.774.807**	**11.774.807**	**9.670.892**	**3.278.512**	**810.616**	**810.616**	**-**	**-**	**604.708.250**	**214.735.864**	**389.972.386**

31-dic.-2022

Tramos de Morosidad	Todos los Otros Segmentos										Total Deuda Bruta	Total Deterioro	Total Deuda Neta
	Servicios Moviles				Servicios Fijos				Otros Servicios				
	No Repactada		Repactada		No Repactada		Repactada		No Repactada				
	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro	Saldos Brutos	Deterioro			
Al dia	92.397.153	3.653.493	67.454	67.454	89.045.967	968.909	90.963	90.963	2.685.861	10.974	184.287.398	4.791.793	179.495.605
Entre 1 y 30 dias	11.632.043	678.043	10.165	10.165	5.892.477	828.085	26.228	26.228	3.323.110	23.923	20.884.023	1.566.364	19.317.659
Entre 31 y 60 dias	4.870.194	682.901	2.566	2.566	1.694.150	475.924	19.356	19.356	180.976	133	6.767.242	1.180.880	5.586.362
Entre 61 y 90 dias	1.394.746	256.263	3.708	3.708	1.915.996	592.448	620	620	155.945	40	3.471.015	855.079	2.615.936
Entre 91 y 120 dias	1.290.486	614.960	4.976	4.976	672.409	304.954	17.451	17.451	17.509	91	2.002.831	942.432	1.060.399
Entre 121 y 150 dias	816.442	694.125	1.077	1.077	662.740	381.209	1.565	1.565	78.954	374	1.560.778	1.078.350	482.428
Entre 151 y 180 dias	736.136	648.053	17.626	17.626	661.190	336.679	710	710	14.252	113	1.429.914	1.003.180	426.734
Entre 181 y 210 dias	588.316	564.374	80.917	80.917	362.119	221.056	1.074	1.074	-	-	1.032.426	867.421	165.005
Entre 211 y 250 dias	770.898	770.897	10.680	10.680	151.026	112.323	3.494	3.494	-	-	936.098	897.394	38.704
Más de 250 dias	7.243.896	7.243.896	3.756.639	3.756.639	3.647.986	3.299.887	987.840	987.840	114.368	371	15.750.729	15.288.633	462.096
Total	**121.740.310**	**15.809.005**	**3.955.808**	**3.955.808**	**104.706.060**	**7.521.393**	**1.149.301**	**1.149.301**	**6.570.975**	**36.019**	**238.122.454**	**28.471.526**	**209.650.928**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

9. CUENTAS POR COBRAR Y TRANSACCIONES CON ENTIDADES RELACIONADAS

A continuación, se detallan las transacciones y saldos con personas naturales o jurídicas relacionadas con las Sociedades controladoras antes mencionadas, así como los beneficios percibidos por el Directorio y personal clave del Grupo Entel.

Como se menciona en Nota 1.a) los presentes estados financieros, el accionista controlador de Entel Chile S.A es Almendral S.A. (Rut 94.270.000-8), sociedad que es titular del 54,86% de las acciones en circulación.

Almendral S.A es controlada por un conjunto de accionistas, que con fecha 24 de enero de 2005 convinieron en un Pacto de Actuación Conjunta. Forman parte de este Pacto, los Grupos Matte, Fernández León, Hurtado Vicuña, Consorcio, Izquierdo y Gianoli.

a) Cuentas por cobrar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente 31.12.2023 M$	Corriente 31.12.2022 M$
71.540.100-2	Universidad Nacional Andrés Bello	Chile	Director en Común	CLP	151.418	-
76.073.162-5	Sociedad Austral de Chile S.A.	Chile	Director en Común	CLP	9.955	-
76.073.164-1	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	83.283	-
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Chile	Director en Común	CLP	-	3.363
88.272.600-2	Empresa Eléctrica de Aysen S.A.	Chile	Director en Común	CLP	24.998	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	28.200	49.949
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	188.833	107.364
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	122.348
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	207.782
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	21.391
97.080.000-K	Banco BICE	Chile	Accionista en Común	CLP	14.866	78.446
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	69.291	61.515
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	57.537	43.888
Total					**628.381**	**696.046**

b) Cuentas por pagar:

RUT	Sociedad	País de Origen	Naturaleza de la Relación	Moneda	Corriente 31.12.2023 M$	Corriente 31.12.2022 M$
71.540.100-2	Universidad Nacional Andrés Bello	Chile	Director en Común	CLP	102.727	-
76.073.162-5	Sociedad Austral de Chile S.A.	Chile	Director en Común	CLP	912.954	-
76.073.164-1	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Chile	Director en Común	CLP	1.074.927	-
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Chile	Director en Común	CLP	-	584.417
88.272.600-2	Empresa Eléctrica de Aysen S.A.	Chile	Director en Común	CLP	107.998	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Chile	Director en Común	CLP	10.604	27.994
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	29.176
96.505.760-9	Colbún S.A.	Chile	Director en Común	CLP	-	484
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	-	16.215
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Chile	Director en Común	CLP	97.958	96.076
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Chile	Accionista en Común	CLP	52.350	58.484
99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	Accionista en Común	CLP	149.919	927
Total					**2.509.437**	**813.773**

Sólo se reportan saldos de empresas relacionadas, en aquellos casos en que se presenten volúmenes de operaciones (transacciones), proporcionalmente superiores a UF 6.000.- anuales.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

c) Transacciones:

Las empresas con que han realizado transacciones tienen como país de origen Chile.

RUT	Sociedad	Naturaleza de la relación	Descripción de la transacción	31.12.2023 Monto M$	31.12.2023 Efecto en resultado (Cargo) / Abono	31.12.2022 Monto M$	31.12.2022 Efecto en resultado (Cargo) / Abono
71.540.100-2	Universidad Nacional Andrés Bello	Director en Común	Servicios Prestados	423.417	423.417	-	-
			Servicios Recibidos	6.661	(6.661)	-	-
76.073.162-5	Sociedad Austral de Chile S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	287.370	287.370	-	-
			Servicios Recibidos	3.392.533	(3.392.533)	-	-
76.073.164-1	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	-	-
			Servicios Recibidos	2.335.278	(2.335.278)	-	-
76.115.132-0	Canal 13 SpA	Director en Común	Servicios Prestados	17.102	17.102	52.017	52.017
			Servicios Recibidos	543.370	(543.370)	1.884.629	(1.884.629)
88.272.600-2	Empresa Eléctrica de Aysen S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	43.588	43.588	-	-
			Servicios Recibidos	497.549	(497.549)	-	-
90.193.000-7	Empresas el Mercurio	Director en Común	Servicios Prestados	127.115	127.115	152.836	152.836
			Servicios Recibidos	626.672	(626.672)	262.644	(262.644)
90.222.000-3	Empresas CMPC S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	1.090.347	1.090.347	1.103.780	1.103.780
94.638.000-8	Compañía Minera del Pacífico S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	206.383	206.383	1.076.820	1.076.820
96.505.760-9	Colbún S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	164.082	164.082	730.297	730.297
96.529.310-8	CMPC Tissue S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	87.787	87.787	234.693	234.693
			Servicios Recibidos	35.767	(35.767)	43.694	(43.694)
96.565.580-8	Compañía de Leasing Tattersall S.A.	Director en Común	Servicios Prestados	-	-	42.057	42.057
			Servicios Recibidos	601.333	(601.333)	508.673	(508.673)
97.080.000-K	Banco BICE	Accionista en Común	Servicios Prestados	260.271	260.271	339.118	339.118
99.012.000-5	Seguros de Vida Consorcio S.A.	Accionista en Común	Servicios Prestados	395.181	395.181	501.156	501.156
			Servicios Recibidos	429.083	(429.083)	529.305	(529.305)
99.500.410-0	Banco Consorcio	Accionista en Común	Servicios Prestados	515.295	515.295	351.948	351.948
Total					**(4.850.308)**		**1.355.777**

Los servicios de telecomunicaciones prestados a empresas relacionadas corresponden a servicios del giro de las empresas del Grupo Entel (telefonía móvil y fija, Internet, servicios privados y call center).

Por su parte los servicios recibidos se relacionan, principalmente, con electricidad para sitios, auspicios, publicidad, arriendos y seguros complementarios de salud.

d) Remuneraciones y beneficios recibidos por el Directorio y personal clave del Grupo:

La sociedad matriz es administrada por un Directorio compuesto por nueve miembros, cuyas remuneraciones por los períodos anuales, ascendieron a M$ 637.191 y M$ 594.565, respectivamente.

A iguales períodos, las remuneraciones pagadas al personal clave ascendieron a M$ 5.545.529 y M$ 7.056.529, respectivamente. Estos valores incluyen bonos por M$ 2.714.779 y M$ 2.841.650 pagados en cada uno de los periodos.

El número de ejecutivos considerados es de 10 y 8 en cada período.

10. INVENTARIOS

Los inventarios corresponden principalmente a teléfonos móviles y sus accesorios. Su valorización se efectúa conforme a los criterios contables indicados en Nota 3d; el detalle es el siguiente:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Equipos y Accesorios para Telefonía Móvil	104.901.569	110.187.193
Trabajo en Curso	284.022	1.119.448
Otros Inventarios	2.359.889	9.134.606
Total	**107.545.480**	**120.441.247**

A cada uno de los períodos, no existían gravámenes sobre ninguno de los ítems que componen las existencias.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Para el caso de los terminales de telefonía móvil, los costos de los equipos son reconocidos directamente en resultados al momento de la suscripción de los contratos (entrega del equipo).

Durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros, se efectuaron cargos a resultados por concepto de costos de venta, costos de comercialización y/o consumo de materiales, por M$ 454.326.509 y M$ 573.373.070, respectivamente.

En el curso de estos mismos períodos, no se han efectuado imputaciones a las existencias por ajustes a valor de realización.

Durante los períodos respectivos, se han cargado a resultados M$ 1.266.052 y M$ 1.475.292, respectivamente, por deterioro del valor de los inventarios, originados en obsolescencias tecnológicas y/o de mercado. Los valores acumulados por este concepto alcanzan a M$ 2.734.356 y M$ 3.145.132, respectivamente.

En el período cubierto por los estados financieros, no se han producido reversiones de deterioros de valor reconocidos en ejercicios anteriores.

Los inventarios están referidos principalmente a terminales de telefonía móvil, destinados a los usuarios de estos servicios. Su nivel, actividad y rotación son determinados en base a las proyecciones de crecimiento de la cartera, demandas por renovación de equipos, cambios tecnológicos y campañas de retención de abonados.

11. ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES

El impuesto a la renta provisionado por cada empresa del Grupo por sus resultados (para aquellas sociedades con renta líquida positiva), se presenta compensado con los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM), que se han debido efectuar y otros créditos. El efecto en resultados del impuesto a la renta se puede ver en nota 15.d.

Las compensaciones acumuladas de aquellas empresas que arrojaron saldos a favor (por cobrar), sumaron en conjunto, a cada período M$ 1.053.233 y M$ 112.592.065, respectivamente. Estos valores se presentan en el activo corriente, formando parte del rubro Activos por Impuestos Corrientes, que se detalla en el siguiente cuadro:

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Pagos Provisionales Mensuales Neto de Impto Renta	1.053.233	112.592.065	-	-
PPM Netos Períodos Anteriores, Otros Créditos	21.848.496	17.651.495	-	1.593.767
Total	**22.901.729**	**130.243.560**	**-**	**1.593.767**

Por su parte, la suma de aquellas que presentaron saldos en contra (por pagar) ascendió a M$ 46.692.235 y M$ 15.177.415, a cada uno de los respectivos períodos y se presentan en el pasivo corriente, en el rubro Pasivos por Impuesto.

12. ACTIVOS INTANGIBLES

Bajo este rubro se clasifican los activos representados por licencias, servidumbres y otros que se detallan en los siguientes cuadros:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Total Activos Intangibles, Neto	**390.568.664**	**389.794.734**
Activos Intangibles de Vida Útil Finita, Neto	390.568.664	389.794.734
Activos Intangibles Identificables, Neto	390.568.664	389.794.734
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto	850.392	1.297.674
Otros Activos Intangibles Identificables, Neto	389.718.272	388.497.060
Total Activos Intangibles, Bruto	**556.422.766**	**541.171.585**
Activos Intangibles Identificables, Bruto	556.422.766	541.171.585
Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Bruto	39.027.910	39.027.910
Otros Activos Intangibles Identificables, Bruto	517.394.856	502.143.675
Total Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles	**(165.854.102)**	**(151.376.851)**
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Activos Intangibles Identificables	(165.854.102)	(151.376.851)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	(38.177.518)	(37.730.236)
Amortización Acumulada y Deterioro del Valor, Otros Activos Intangibles Identificables	(127.676.584)	(113.646.615)

Al 31 de diciembre del 2023 y 2022, el valor neto de los principales componentes de los activos intangibles es el siguiente:

	Valor Neto M$	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	850.392	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	12
Total	**850.392**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3,5 GHz (Licitación 5G)	93.365.687	Estado de Chile	358	333
- Concesión Banda 900 MHz	3.774.900	Estado de Chile	480 - 360	321 - 207
- Concesión Banda 700 MHz	4.854.296	Estado de Chile	360	253
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.685.557	Estado de Chile	360	226
- Concesión Banda 700 MHz	190.519.903	Estado de Perú	480	403
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	53.041.051	Estado de Perú	480	269
- Concesion Banda 1900 MHz	36.203.365	Estado de Perú	480	305
- Concesion Banda 2500 MHz	203.935	Estado de Perú	156	8
- Concesion Banda 3500 MHz	1.709.720	Estado de Perú	240	85
- Concesion Banda 2300 MHz	2.140.470	Estado de Perú	216	168
- Otros	1.219.388			
Total	**389.718.272**			

	Valor Neto M$	Otorgante	Plazo (Meses)	Plazo residual (meses)
Patentes, marcas registradas y otros derechos:				
- Relaciones con clientes	1.294.074	Absorción CIENTEC y TRANSAM	180	24
- Servidumbres	3.600	Propietarios de los bienes raíces	120 - 240	40
Total	**1.297.674**			
Otros intangibles identificables:				
- Concesión Banda 3,5 GHz (Licitación 5G)	96.730.217	Estado de Chile	360	345
- Concesión Banda 900 MHz	3.934.382	Estado de Chile	480 - 360	333 - 219
- Concesión Banda 700 MHz	5.083.633	Estado de Chile	360	265
- Concesión Banda 2.600 MHz (Licitación 4G)	2.828.153	Estado de Chile	360	238
- Concesión Banda 700 MHz	185.769.399	Estado de Perú	480	415
- Concesión Banda AWS 1700 - 2100 MHz	51.856.297	Estado de Perú	480	281
- Concesion Banda 1900 MHz	35.628.631	Estado de Perú	480	317
- Concesion Banda 2500 MHz	1.332.578	Estado de Perú	156	20
- Concesion Banda 3500 MHz	1.963.772	Estado de Perú	171 - 240	99
- Concesion Banda 2300 MHz	2.072.377	Estado de Perú	216	180
- Otros	1.297.621			
Total	**388.497.060**			

No se mantienen activos intangibles en uso que se encuentren completamente amortizados.

No existen activos intangibles sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad, así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

A los respectivos períodos anuales, no existen compromisos para adquisiciones de carácter relevante de activos intangibles.

Los movimientos de los Activos Intangibles Identificables por los períodos 2023 y 2022, son los siguientes:

Movimientos Año 2023

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**1.297.674**	**388.497.060**	**389.794.734**
Adiciones	-	104.195	104.195
Amortización	(447.282)	(14.029.967)	(14.477.249)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	15.146.984	15.146.984
Saldo Final	**850.392**	**389.718.272**	**390.568.664**

Movimientos Año 2022

	Patentes, Marcas Registradas y otros Derechos, Neto M$	Otros Activos Intangibles Identificables, Neto M$	Total Activos Intangibles Identificables, Neto M$
Saldo Inicial	**1.746.242**	**386.295.035**	**388.041.277**
Adiciones	-	6.415	6.415
Amortización	(448.568)	(14.092.083)	(14.540.651)
Incremento (Disminución) en el Cambio de Moneda Extranjera	-	16.287.693	16.287.693
Saldo Final	**1.297.674**	**388.497.060**	**389.794.734**

Los activos intangibles son amortizados conforme a los siguientes plazos:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Patentes, Marcas Registradas y Otros Derechos	4	20
Programas Informáticos	4	4
Otros Activos Intangibles Identificables	10	40

13. PLUSVALIA

Los movimientos de los saldos por Plusvalía asociados a los segmentos respectivos son los siguientes:

Compañía	Segmento Principal	Saldo Inicial 01.01.2022 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2022 M$	Diferencias de Cambio M$	Saldo Final 31.12.2023 M$
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Personas	43.384.200	-	43.384.200	-	43.384.200
Cientec Computación S.A.	Corporaciones	2.402.281	-	2.402.281	-	2.402.281
Entel Perú S.A.	Personas	1.355.857	79.990	1.435.847	80.565	1.516.412
Transam Comunicación S.A.	Personas	108.646	-	108.646	-	108.646
Will S.A.	Personas	156	-	156	-	156
Saldo Final, Neto		**47.251.140**	**79.990**	**47.331.130**	**80.565**	**47.411.695**

Los saldos por Plusvalías son sometidos a pruebas de deterioro de valor a cada cierre contable, sin que hayan presentado indicios en tal sentido desde las fechas en que fueron adquiridos.

Los principales saldos por Plusvalía están referidos a las siguientes combinaciones de negocio:

a) La Plusvalía por la inversión en la filial Entel PCS Telecomunicaciones S.A., tiene su origen en la toma de control de todos los activos y pasivos de la filial Entel Telefonía Personal S.A., producto de la absorción de esta por parte de la sociedad matriz, llevada a cabo a fines del año 2010.

Entre los activos de la sociedad absorbida, se encontraba el 94,64% del patrimonio de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. También se encontraba un activo por plusvalía pagada, que se había generado en diciembre del año 2002, por la compra del 25% de las acciones que se encontraba en poder de la empresa extranjera no relacionada, Propel Inc. (USA).
Entel Telefonía Personal S.A. a la fecha de la toma del 100% del control por el Grupo Entel, era la controladora casi exclusiva de dos filiales titulares de sendas concesiones en la banda de 1900MHz, que permitían desarrollar el negocio de telefonía móvil digital en el país.
Entre los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida, se consideró el alto potencial de crecimiento y rentabilidad esperado para el negocio de telefonía móvil, la mayor flexibilidad en la toma de decisiones de inversión y operación, particularmente considerando la exclusión de un accionista minoritario de origen extranjero vinculado a la industria manufacturera de equipos de telecomunicación, y el posicionamiento de mercado que ya presentaba esta filial en esa época.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, se consideran la contribución presente y proyectada de ingresos y resultados por negocios de telefonía móvil, el grado de actualización y capacidad de sus plataformas tecnológicas, el grado de satisfacción de cliente y reconocimiento de mercado y el estado de gerenciamiento técnico y de marketing.

b) La Plusvalía por la inversión en la filial Cientec Computación S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en diciembre de 2008. Los accionistas vendedores fueron Inversiones Balilia Limitada y Millenium Fondo de Inversiones Privado, ambas personas jurídicas no relacionadas, ni directa ni indirectamente con el comprador.

El objeto de la adquisición de esta empresa fue ampliar la capacidad del Grupo Entel para la oferta de servicios de continuidad operacional, dentro de los negocios de Tecnología de la Información. Cientec era una compañía de reconocido prestigio en los servicios de continuidad operacional para empresas y corporaciones, incluyendo servicios de hosting/housing, aplicaciones críticas de negocios administración de centros T.I, así como plataformas de venta y capacitación.

Los factores cualitativos que constituyen la plusvalía reconocida están referidos al prestigio de Cientec entre los clientes de su cartera, el traspaso de su management y mayores eficiencias por el aumento de la masa crítica de clientes.

En la aplicación periódica de test de deterioros de Plusvalía, son considerados la mantención y crecimiento de participación de mercado, la mantención de los estándares de servicio y la rentabilidad y potencial de crecimiento de la respectiva área de negocios.

c) En lo que respecta a la Plusvalía por la inversión en la filial Entel Perú S.A., esta tiene su origen en la toma de control del 100% de las acciones de esta sociedad, por compra a sus anteriores accionistas, efectuada en agosto de 2013. El accionista vendedor fue la empresa norteamericana NII Holdings, dicha sociedad no relacionada, ni directa ni indirectamente con el comprador.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

La operación permite a Entel S.A., ampliar la presencia y oferta de servicios en Perú, un país con una economía sólida y un mercado atractivo que presenta un buen potencial de desarrollo.

Se han concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una estrategia de negocios con el fin de lograr una posición relevante en el mercado, donde se ha fomentado una segmentación de clientes empresas y personas, rediseñando la oferta comercial y de atención al cliente, y con una expansión de los canales de distribución. Por otra parte, se ha ampliado significativamente la capacidad y cobertura de la red y las distintas tecnologías 2G, 3G y 4G, esta última posicionándose como la de mejor calidad en el mercado peruano. Desde el mes de octubre del 2014, Nextel Perú pasó a llamarse oficialmente Entel Perú, consolidando de esta manera el cambio de marca en ese mercado. Para esto, se lanzó una campaña publicitaria de alto impacto orientada a potenciar la nueva marca y los servicios al mercado.

d) Las pruebas de deterioro para los activos reconocidos se basan en la comparación del valor libro (contable) de la unidad generadora de efectivo, incluyendo su plusvalía, respecto a los flujos netos descontados con un horizonte de 8 años. Si dicho valor recuperable es inferior al valor neto contable, se reconoce una pérdida irreversible por deterioro en las cuentas de resultado. Las pruebas de deterioro se realizan en el cierre de cada ejercicio anual.

Los principales supuestos usados para el cálculo de los importes recuperables se basan en las mejores estimaciones proyectadas para los flujos de los diferentes negocios que desarrollará la Sociedad y basados, para el corto plazo, en el Presupuesto formalmente aprobado por el Directorio para los próximos tres años. Para los plazos superiores, las estimaciones consideran tanto los mercados (expectativas de bases de clientes, márgenes sobre ingresos, niveles de competencia, ciclos de maduración, nuevos negocios), como tecnológicos y las necesidades de inversiones adicionales asociadas que se estiman serán necesarias efectuar tales como ampliación de redes, evoluciones tecnológicas, espectros, etc. Las proyecciones de actividad antes mencionadas, influyen en la evolución de las diferentes métricas financieras como los niveles de deuda, fluctuaciones del capital de trabajo, indicadores de endeudamiento, impuestos, dividendos y tasas de rentabilidad entre otras. Los flujos proyectados, se analizan de forma conjunta de forma tal que reflejen coherencia con la visión y los planes de largo plazo que se esperan para la Sociedad. Finalmente, los flujos obtenidos son descontados a tasas asociadas al costo de capital de la compañía en una tasa de 9,31% anual (tasa wacc).

A partir del año ocho de estimaciones de flujo neto, se considera una perpetuidad con crecimiento del 3% anual.

A la fecha, el valor de recupero de las unidades generadoras de efectivo a las cuales se ha localizado las plusvalías, superan con gran holgura sus valores contables. En consecuencia, no se han reconocido deterioros por este concepto.

14. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

La composición de los valores brutos, depreciación y valores netos de las partidas que integran este rubro, a cada uno de los cierres contables, es la siguiente:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Total Propiedades, Planta y Equipo, Neto	**2.136.965.468**	**2.017.214.172**
Construcción en Curso, Neto	420.854.224	329.472.872
Terrenos, Neto	10.960.798	10.774.745
Edificios, Neto	77.609.801	79.554.372
Planta y Equipo, Neto	1.449.969.072	1.390.187.966
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto	155.397.760	181.643.259
Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto	11.624.027	14.994.832
Vehículos de Motor, Neto	-	-
Mejoras de Bienes Arrendados, Neto	466.152	995.803
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto	10.083.634	9.590.323
Total Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	**7.794.893.236**	**7.248.707.046**
Construcción en Curso, Bruto	420.854.224	329.472.872
Terrenos, Bruto	10.960.798	10.774.745
Edificios, Bruto	265.367.919	260.578.566
Planta y Equipo, Bruto	5.982.496.165	5.578.292.142
Equipamiento de Tecnologías de la Información, Bruto	754.008.530	714.553.420
Instalaciones Fijas y Accesorios, Bruto	288.834.332	281.864.147
Vehículos de Motor, Bruto	897.344	872.836
Mejoras de Bienes Arrendados, Bruto	40.242.746	39.902.169
Otras Propiedades, Planta y Equipo, Bruto	31.231.178	32.396.149
Total Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Propiedades, Planta y Equipo	**(5.657.927.768)**	**(5.231.492.874)**
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Edificios	(187.758.118)	(181.024.194)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Planta y Equipo	(4.532.527.093)	(4.188.104.176)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Equipamiento de Tecnologías de la Información	(598.610.770)	(532.910.161)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Instalaciones Fijas y Accesorios	(277.210.305)	(266.869.315)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Vehículos de Motor	(897.344)	(872.836)
Depreciación Acumulada y Deterioro de Valor, Mejoras de los Bienes Arrendados	(39.776.594)	(38.906.366)
Depreciación Acumulada y Deterioro Del Valor, Otros	(21.147.544)	(22.805.826)

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los movimientos por el año 2023 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**329.472.872**	**10.774.745**	**79.554.372**	**1.390.107.966**	**101.643.259**	**14.994.032**	**-**	**995.803**	**9.590.323**	**2.017.214.372**
Cambios	Adiciones	336.805.856	-	-	128.877.330	9.074.169	2.402.906	-	560	4.153.042	481.313.863
	Desapropiaciones	(48.161)	-	-	(2.942.642)	(2.532)	-	-	-	-	(2.993.335)
	Gasto por Depreciación	-	-	(3.377.356)	(327.461.624)	(30.209.435)	(6.981.596)	-	(970.230)	(1.011.979)	(382.211.610)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(8.849.692)	(440)	(502)	-	-	-	(8.850.439)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	2.985.056	186.054	343.868	32.707.621	4.566.872	469.081	-	-	409.844	41.569.396
	Otros Incrementos (Decrementos)	(248.261.399)	(1)	3.087.117	227.450.113	10.624.892	739.096	-	340.019	(3.056.596)	(9.076.759)
	Cambios, Total	**91.381.352**	**186.053**	**(1.944.371)**	**59.781.106**	**(26.245.499)**	**(3.371.015)**	**-**	**(529.651)**	**495.311**	**119.751.296**
Saldo Final		**420.854.224**	**10.960.798**	**77.609.801**	**1.449.969.072**	**155.397.760**	**11.624.027**	**-**	**466.152**	**10.085.634**	**2.136.965.668**

Los movimientos por el año 2022 de las partidas que integran el rubro propiedad planta y equipo son los siguientes:

		Construcción en Curso M$	Terrenos M$	Edificios, Neto M$	Planta y Equipos, Neto M$	Equipamiento de Tecnologías de la Información, Neto M$	Instalaciones Fijas y Accesorios, Neto M$	Vehículos de Motor, Neto M$	Mejoras de Bienes Arrendados, Neto M$	Otras Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$	Propiedades, Planta y Equipo, Neto M$
Saldo Inicial		**326.773.327**	**12.193.566**	**101.316.741**	**1.357.109.695**	**214.883.315**	**25.943.881**	**2.301**	**2.549.203**	**8.777.225**	**2.049.999.322**
Cambios	Adiciones	267.325.144	-	-	208.683.120	12.891.173	1.700.470	-	-	4.250.928	514.850.835
	Desapropiaciones	(3.263)	(1.607.190)	(16.492.635)	(26.799.321)	(5.336)	(3.546.280)	-	-	(109.344)	(48.435.537)
	Gasto por Depreciación	-	-	(5.859.304)	(332.169.762)	(56.421.725)	(11.077.635)	(2.559)	(1.358.173)	(1.086.146)	(407.955.321)
	Pérdida por Deterioro Reconocida en el Estado de Resultados	-	-	-	(5.815.659)	(38.089)	(543.738)	-	-	-	(6.395.456)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.221.840	220.929	418.478	30.344.145	6.653.539	1.331.959	178	-	273.037	40.444.055
	Otros Incrementos (Decrementos)	(285.944.198)	47.440	291.112	158.153.948	3.680.164	986.185	-	4.770	(2.515.347)	(125.325.926)
	Cambios, Total	**2.699.543**	**(1.418.821)**	**(21.632.349)**	**32.298.271**	**(33.240.044)**	**(10.949.049)**	**(2.381)**	**(1.353.403)**	**813.098**	**(32.785.150)**
Saldo Final		**329.472.872**	**10.774.745**	**79.554.372**	**1.390.107.966**	**181.643.259**	**14.994.032**	**-**	**995.803**	**9.590.323**	**2.017.214.372**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Las adiciones reveladas en los cuadros de movimiento no son representativas de pagos por adquisición de propiedades, plantas y equipos (no incorporan su impuesto y la variación de proveedores de ellos), información que se encuentra en el estado de flujos de efectivo.

Durante los períodos respectivos del 2023 y 2022, en el Grupo se han generado intereses que corresponde cargar a obras en ejecución y materiales asociados por M$ 8.458.120 y M$ 7.706.100 respectivamente, de acuerdo con la política descrita en Nota 3g.

Las sociedades del Grupo cuentan con procedimientos destinados a la identificación de eventuales pérdidas de valor de sus activos en Propiedades, plantas y equipos.

Las políticas de determinación de deterioro de valor de las propiedades, planta y equipos se basan en el análisis permanente de indicios de deterioro, los que en caso de existir se estiman los valores de recuperación de los activos afectados.

Para estos efectos, se dispone de sistemas de control de activos con variados grados de detalle de componentes y asociación a plataformas tecnológicas de servicio.

Los valores cargados a pérdidas por este concepto durante los períodos del 2023 y 2022, han tenido su origen en retiros de equipos afectados por cambios tecnológicos o disminuciones en sus valores recuperables debidos a disminuciones de precios en determinados servicios, equipamientos en clientes, con muy escasa probabilidad de ser reutilizados o enajenados, y, equipos con vidas útiles remanentes superiores a los plazos estimados de utilización económica. Ver nota 23.

Las depreciaciones promedio aplicadas, son las siguientes:

Activos	Vida Útil Mínima (años)	Vida Útil Máxima (Años)
Edificios	20	50
Planta y Equipo		
Planta Externa	7	25
Equipos Suscriptores	2	7
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3	8
Instalaciones Fijas y Accesorios	3	10
Vehículos de Motor	3	7
Mejoras de Bienes Arrendados	5	5
Otras Propiedades, Planta y Equipo	5	10

Respecto de bienes que han completado su vida útil contable, no se han determinado valores recuperables ni eventuales retornos por enajenación, considerando que es difícil predecir su período complementario de eficiencia económica, debido fundamentalmente a que por su antigüedad ha aumentado su riesgo tecnológico.

No existen activos sobre los cuales se tenga alguna restricción en su titularidad. Así como tampoco se han constituido garantías totales o parciales sobre ellos.

Los compromisos por adquisición de propiedades, planta y equipo a cada período, incluyendo órdenes de compra a proveedores y contratos por la construcción de obras civiles, alcanzan a M$ 75.860.666 y M$ 111.964.356, respectivamente.

No existen dentro de este rubro elementos de valor relevante que se encuentren fuera de servicio.
El valor bruto de los inmovilizados materiales que, estando totalmente depreciados, se encuentran en alguna proporción todavía en uso, asciende a M$ 3.206.512.657. En general, corresponde a bienes con alta obsolescencia tecnológica, cuyo abandono o sustitución adquiere conveniencia económica frente a término de los servicios en que están siendo utilizados, aumentos en las tasas de falla,

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

suspensión del soporte tecnológico del fabricante u otras circunstancias. Respecto de estos bienes no se han practicado valorizaciones a valor de uso, considerando la incertidumbre sobre periodos remanentes de utilización.

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, ha asignado a Entel la ejecución de diversos proyectos orientados a impulsar proyectos que permitan aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, especialmente hacia los sectores más vulnerables o aislados de nuestro país.

En el marco de estos proyectos al 31 de diciembre de 2023 se han ejecutado obras por M$ 76.373.283. De acuerdo con el convenio suscrito con el Estado, se han recibido subsidios por M$ 28.879.847; de este valor, M$ 25.884.150 han sido aplicados como menor valor de las obras ejecutadas.

15. IMPUESTO A LAS UTILIDADES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Información general

En Chile, las sociedades anónimas están sujetas al régimen tributario parcialmente integrado, el cual estipula nuevos registros de utilidades tributarias (RAI), que incluye los saldos históricos del FUT, más las utilidades del año, y el SAC (saldo acumulado de créditos), que determina la tasa de créditos a la que tienen derecho los accionistas al momento de distribuir los dividendos.

Los siguientes son los saldos al 31 de diciembre del 2023, de ambos registros por aquellas sociedades del Grupo que al cierre anual mantenían utilidades tributarias sin distribuir:

Sociedades	Rentas Afectas a Impuesto - RAI	Saldo Acumulado de Créditos -SAC A contar del 01.01.2017 Régimen Vigente	Saldo Acumulado de Créditos -SAC Hasta el 31.12.2016 Ex FUT
	M$	M$	M$
Empresa Nacional de Telecomuncaciones S.A.	1.363.785.394	208.798.129	221.744.059
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	662.750.505	5.996.193	190.249.895
Entel Inversiones Spa.	45.946.687	-	5.338.423
Transam Comunicaciones S.A.	11.922.705	4.320.086	950.566
Entel Comercial S.A.	6.429.713	118.906	1.734.366
Entel Servicios Empresariales S.A.	3.641.361	915.174	440.925
Entel Telefonía Local S.A.	-	719.071	276.628
EPH 1 S.A.	7.574.769	8.042.321	151.155
Will S.A.	54.589.551	16.337.355	-
Entel Internacional SpA	33.700.175	9.177.950	-
Totales M$	**2.190.340.860**	**254.425.185**	**420.886.017**

b) Impuestos diferidos:

La composición de los activos y pasivos por impuestos diferidos, establecidos según la política descrita en la nota N°3, k, según las partidas en que se han originado, es la siguiente:

Conceptos	31.12.2023 Activo M$	31.12.2023 Pasivo M$	Cambios del período en Resultado M$	Cambios del período en ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	52.137.395	156.948.756	24.625.963	(6.138.836)
Amortizaciones Intangibles	199.186	61.849.310	(9.537.917)	(3.018.281)
Acumulaciones (o devengos)	40.644.190	3.252.639	4.933.771	611.061
Provisiones	34.313.159	-	(2.124.219)	1.093.458
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	57.969.630	-	3.209.667	1.991.605
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	1.555.760	2.063.228	(1.946.843)	-
Ingresos/Costos Diferidos	65.632.789	20.232.839	47.894.638	(486.611)
Activos por Derechos de Uso	-	136.981.078	797.348	(3.341.573)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	176.634.810	-	(4.597.901)	3.857.963
Pérdidas Fiscales	501.321.019	-	26.763.401	25.207.806
Otros	2.297.035	440.907	(2.495.076)	7.768
Reclasificación Para Presentación	(201.967.030)	(201.967.030)		
Totales	**730.737.943**	**179.801.727**	**87.522.832**	**19.784.360**

Conceptos	31.12.2022 Activo M$	31.12.2022 Pasivo M$	Cambios del período en Resultado M$	Cambios del período en ORI [1] M$
Depreciaciones Propiedades Planta y Equipos	48.358.347	171.656.835	(34.379.060)	(4.086.162)
Amortizaciones Intangibles	189.551	49.283.477	(8.629.301)	(1.387.601)
Acumulaciones (o devengos)	35.159.341	3.401.674	1.539.568	(159.705)
Provisiones	35.432.972	-	4.784.129	977.550
Deterioro Cuentas por Cobrar (Incobrables)	52.768.358	-	6.201.822	1.205.949
Activos/Pasivos a Costo Amortizado	1.564.656	125.281	880.071	-
Ingresos/Costos Diferidos	18.247.534	20.255.611	1.006.732	(183.881)
Activos por Derechos de Uso	-	134.436.853	(4.852.075)	(3.875.191)
Pasivos Contratos de Arrendamiento	177.374.748	-	2.437.656	4.717.639
Pérdidas Fiscales	449.349.812	-	26.733.744	23.059.222
Otros	4.796.669	453.233	421.138	(331.000)
Reclasificación Para Presentación	(200.973.703)	(200.973.703)		
Totales	**622.268.285**	**178.639.261**	**(3.855.576)**	**19.936.820**

ORI [1]: Corresponde a Otros Resultados Integrales, Reservas Ajuste Acumulado Diferencia de Cambio.

El activo diferido por Pérdidas Fiscales se obtiene a partir de las pérdidas tributarias acumuladas en la filial Entel Perú S.A., principalmente, las cuales no tienen plazo de expiración y se aplicarán a futuras utilidades tributarias que se originen en dicha filial.

c) Activos por Impuestos Diferidos, No Reconocidos

Respecto de algunas filiales nacionales y extranjeras, no se han reconocido activos por impuestos diferido, asociados a derechos de aplicación de pérdidas tributarias a utilidades futuras por un monto de M$ 27.138.225 y M$ 29.944.857, a cada uno de los períodos respectivamente.

Estas pérdidas tributarias se originan principalmente en nuestra filial Entel Perú S.A. Producto de la adquisición de dicha filial y el cambio en su plan de negocios, actividades que implicaron importantes desembolsos en modernización de la red de telefonía móvil, publicidad y costo de captura de nuevos clientes.

El criterio, dado el horizonte de aplicación a las futuras utilidades tributables, hace aconsejable y según NIC 12 reconocer dichos activos hasta la concurrencia de los pasivos por impuestos diferidos. Las diferencias no reconocidas, son las que se revelan en párrafo anterior.

d) Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias por Partes Corriente y Diferido

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Gasto por Impuestos Corrientes a las Ganancias		
Gasto por Impuestos Corrientes	120.642.327	81.175.702
Ajustes al Impuesto Corriente del Periodo Anterior	330.760	(2.363.366)
Otro Gasto (Beneficio) por Impuesto Corriente	(1.739.990)	296.200
Gasto por Impuestos Corrientes, Neto, Total	**119.233.097**	**79.108.536**
Gasto por Impuestos Diferidos a las Ganancias		
Gasto (Ingreso) por Impuestos Relativos a la Creación y Reversión de Diferencias Temporarias	(87.522.832)	3.855.576
Gasto (Ingreso) por Impuestos Diferidos, Neto, Total	**(87.522.832)**	**3.855.576**
Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias	**31.710.265**	**82.964.112**

e) Conciliación de la Tasa impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Valores):

Para cada uno de los períodos, la conciliación del gasto utilizando la tasa legal con respecto a la tasa efectiva, es la siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Legal	**32.560.550**	**145.732.890**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	(1.453.513)	(3.818.824)
Efecto Impositivo de Diferencias Permanentes		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	29.925.022	39.428.632
Corrección Monetaria Capital Propio	(41.304.613)	(108.968.584)
Gastos no Deducibles Impositivamente	334.426	(1.660.072)
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	14.200.341	12.000.279
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	(3.855.035)	(2.932.713)
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	1.303.087	3.182.504
Ajustes al Gasto por Impuestos Utilizando la Tasa Legal, Total	**(850.285)**	**(62.768.778)**
Gasto (Ingreso) por Impuestos Utilizando la Tasa Efectiva	**31.710.265**	**82.964.112**

f) Conciliación de la Tasa Impositiva Legal con la Tasa Impositiva Efectiva (Porcentaje):

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Tasa Impositiva Legal	**27%**	**27%**
Efecto Impositivo de Tasas de Otras Jurisdicciones	-1,2%	-0,7%
Efecto en la Tasa Impositiva de		
Reajustes/Fluctuación de Inversiones Tributarias	24,8%	7,3%
Corrección Monetaria Capital Propio	-34,3%	-20,2%
Gastos no Deducibles Impositivamente	0,3%	-0,3%
Menor Devengo de Impuestos Diferidos	11,8%	2,2%
Efecto Impositivo de Impuesto de Periodos Anteriores	-3,2%	-0,5%
Otro Incremento (Decremento) en Cargo por Impuestos Legales	1,1%	0,6%
Ajustes a la Tasa Impositiva Legal, Total	**-0,7%**	**-11,6%**
Tasa Impositiva Efectiva	**26,3%**	**15,4%**

16. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

La composición de este rubro para cada período se adjunta en el siguiente cuadro.

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Corrientes		
Préstamos que Devengan Intereses	151.077.578	90.137.674
Obligaciones con tenedores de Bonos	146.937.949	144.370.756
Derivados - No Cobertura	2.952.857	4.411.898
Derivados - Cobertura	36.886.168	36.215.264
Subtotal Corrientes	**337.854.552**	**275.135.592**
No Corriente		
Préstamos que Devengan Intereses	35.038.659	97.704.798
Obligaciones con tenedores de Bonos	1.729.378.715	1.798.566.505
Derivados - Cobertura	11.306.433	49.530.788
Subtotal No Corrientes	**1.775.723.807**	**1.945.802.091**
Total Otros Pasivos Financieros	**2.113.578.359**	**2.220.937.683**

a) Préstamos que devengan intereses – Al 31.12.2023, corresponden a los saldos vigentes de los siguientes créditos bancarios:

- Con fecha 13 de noviembre de 2023 la filial Entel Perú suscribió un crédito por un total de Soles 139 millones a seis meses plazo con el Banco BBVA Continental, a una tasa del 7,35% anual y contempla una única amortización de capital.

- La filial Entel Perú mantiene 2 créditos renovados durante el 2023 con el Banco de Crédito del Perú (BCP) por un total de Soles 219 millones tomados ambos a seis meses plazo. Los créditos, que devengan tasas del 7,88% anual y 7,29% anual en soles y contemplan amortizaciones únicas de capital.

- Con fecha 20 de diciembre de 2018, Entel S.A., suscribió un crédito con el banco alemán Kreditanstalt für Wiederaufbau (KFW) por un monto de USD 80 millones a una tasa originalmente de Libo + 1,38% anual. Con fecha 20 de septiembre este crédito comenzó a devengar una tasa equivalente de Term SOFR + 1,58% anual. El pago del capital se contempla en 2 amortizaciones iguales en los años 2024 y 2025.

- Con fecha 27 de abril del 2017, se suscribió un crédito en pesos con el Banco Estado de Chile por CLP 99.000 millones, el cual fue modificado con fecha 29 de octubre de 2018 extendiendo el calendario de vencimiento de las amortizaciones. Este capital fue parcialmente amortizado en octubre de 2019 por CLP 19.800 millones y en enero de 2020 por CLP 49.200 millones. El capital adeudado por CLP 29.700 millones, contempla una sola amortización en el año 2024 y genera una tasa TAB + 0,62% anual.

b) Obligaciones con tenedores de Bonos - corresponden a la suma de los saldos de capital vigentes reconocidos a costo amortizado de las siguientes colocaciones de bonos:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre del 2021 por un Capital de USD 800 millones y contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD+3,05%.

- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: i) Serie N por UF 6,0 millones a un plazo de 9 años a una tasa de colocación UF+0,87% anual y tasa cupón de UF+2,40% anual y ii) Serie Q por UF 2,0 millones a un plazo de 20 años a una tasa de colocación UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF+2,90%.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio del 2014 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021. El Capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales a 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD+4,750%.

- Colocación de bonos en el mercado local en julio del 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,50%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre del 2013 y recomprado parcialmente en septiembre del 2021. El Capital vigente es de USD 146 millones, con vencimiento en octubre 2024. Este bono contempla una tasa fija anual de USD+4,875%.

Dichas obligaciones, salvo las colocaciones de bonos emitidos en el mercado internacional y las obligaciones bancarias suscritas por la filial Entel Perú S.A., se encuentran sujetas a ciertas restricciones las cuales se encuentran expresadas en la nota 32.

En la determinación del valor de mercado de los instrumentos derivados, los flujos son descontados considerando variables como tasas de interés, monedas cotizadas en mercados activos. En consecuencia, los valores de mercados determinados clasifican en el segundo nivel de jerarquía establecido por la norma NIIF 13.

El calendario de vencimientos de la suma de los "Otros pasivos financieros" y "Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar", se presenta en el siguiente cuadro, para cada uno de los cierres contables. Esta información se presenta comparando los valores contables (valor justo o costo amortizado, según corresponda), con los valores nominales (flujos proyectados a valor nominal).

Para efectos de valorización, el perfil de vencimientos de los valores nominales de los Otros Pasivos Financieros presentado en los siguientes cuadros, se han considerado los valores de pago de capital e intereses (valores no descontados) para el caso de las deudas financieras, y el valor de compensación de los contratos de derivados financieros que presentan saldos en contra, según tasas de conversión vigentes a la fecha de cierre.

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS
AL 31.12.2023

Acreedor	Clase de Pasivo	VALORES NOMINALES							VALORES CONTABLES						
		Total Deuda MS	Plazos en días			Plazos en años			Total Deuda MS	Plazos en días			Plazos en años		
			0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	mas de 5		0 - 90	91 - 1 año	mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	mas de 5
Banco del Estado de Chile	Préstamos	51.910.198	874.924	51.235.267	-	-	-	-	-	50.224.225	570.753	29.653.692	-	-	-	-	-
KFW-Ipex Bank GMBH.	Préstamos	75.410.781	1.326.214	57.567.893	16.216.295	-	-	-	-	75.110.964	149.020	54.960.206	35.038.639	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	10.972.428	-	10.972.428	-	-	-	-	-	10.972.428	-	10.972.428	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	51.537.488	-	51.537.488	-	-	-	-	-	51.537.488	-	51.537.488	-	-	-	-	-
BBVA Perú	Préstamos	19.191.109	-	19.191.109	-	-	-	-	-	19.191.109	-	19.191.109	-	-	-	-	-
Subtotal		**209.083.619**	**1.983.138**	**174.964.196**	**16.216.295**	-	-	-	-	**206.036.227**	**719.776**	**166.387.922**	**35.038.630**	-	-	-	-
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.624.435.209	29.753.174	164.494.410	287.296.573	274.419.712	21.451.726	21.451.728	824.793.956	1.294.435.053	13.999.525	129.925.328	245.910.582	265.660.490	-	-	438.229.562
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	717.108.979	4.085.036	16.265.964	16.358.419	16.320.422	16.320.419	256.378.942	415.625.206	391.495.449	-	2.253.940	-	-	-	256.451.350	547.607.251
Subtotal		**2.341.544.187**	**32.833.260**	**180.667.774**	**303.654.992**	**290.960.134**	**37.772.145**	**257.590.590**	**1.240.301.222**	**1.676.316.664**	**13.999.525**	**132.542.376**	**245.910.582**	**265.660.490**	-	**256.451.350**	**1.101.756.893**
ACI - Chile	Derivados - Coberturas	83.923	-	-	-	-	-	-	-	83.923	-	-	-	-	-	-	-
ACI - Chile	Derivados - Coberturas	10.057.497	1.336.326	2.872.114	5.693.229	5.521.297	5.433.972	1.450.712	-	1.154.941	-	-	206.931	206.931	-	-	7.666.322
Banco de Chile	Derivados - Coberturas	196.932	-	-	53.026	53.026	-	-	-	153.413	-	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - Coberturas	379.941	169.236	102.353	174.448	57.429	-	-	-	106.917	106.917	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Coberturas	13.334.766	435.629	1.197.917	1.361.174	1.361.174	1.363.067	1.302.431	3.413.423	473.917	473.917	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Coberturas	1.757.063	-	-	596.466	596.466	-	-	-	2.000.000	-	-	44.105	1.447.274	1.457.257	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Coberturas	4.757.063	340.602	428.052	594.466	594.466	557.699	560.078	1.931.660	594.307	266.307	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Coberturas	-	-	-	-	-	-	-	-	28.566	28.566	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Coberturas	-	-	-	-	-	-	-	-	48.999	-	48.999	-	-	-	-	-
Citigroup Global Markets Ltd	Derivados - Coberturas	14.569.795	466.995	1.290.807	1.680.169	1.680.169	1.680.362	1.770.276	3.927.020	509.299	509.299	-	-	-	-	-	-
Citigroup Global Markets Ltd	Derivados - Coberturas	34.992.183	142.455	34.759.206	-	-	-	-	-	34.211.991	-	-	34.211.991	-	-	-	-
Subtotal		**81.970.863**	**2.450.439**	**40.850.449**	**8.660.655**	**8.305.495**	**7.237.097**	**7.282.467**	**13.372.152**	**40.192.483**	**2.561.051**	**34.525.317**	**1.031.036**	**1.031.036**	-	-	**7.666.325**
Banco Itaú Corpbanca	Derivados - No Coberturas	26.561	26.561	-	-	-	-	-	-	20.000	20.000	-	-	-	-	-	-
Banco de Chile	Derivados - No Coberturas	26.561	26.561	-	-	-	-	-	-	20.000	20.000	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito de Chile	Derivados - No Coberturas	206.140	31.193	107.176	-	-	-	-	-	176.076	13.857	162.305	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - No Coberturas	37.440	37.440	-	-	-	-	-	-	37.572	37.572	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito e Inversiones	Derivados - No Coberturas	19.325	19.325	-	-	-	-	-	-	9.899	9.899	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Chile)	Derivados - No Coberturas	12.065	12.065	-	-	-	-	-	-	7.176	7.176	-	-	-	-	-	-
BBVA (Chile)	Derivados - No Coberturas	49.560	49.560	-	-	-	-	-	-	49.560	49.560	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Chile)	Derivados - No Coberturas	983.440	550.010	527.430	-	-	-	-	-	454.294	151.256	303.038	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Coberturas	493.992	493.992	-	-	-	-	-	-	489.670	489.670	-	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Coberturas	512.396	512.396	-	-	-	-	-	-	511.442	511.442	-	-	-	-	-	-
Citibank (Perú)	Derivados - No Coberturas	56.956	48.152	48.152	-	-	-	-	-	45.910	45.910	-	-	-	-	-	-
Banco de Crédito del Perú	Derivados - No Coberturas	1.000.000	-	-	-	-	-	-	-	485.010	-	485.010	-	-	-	-	-
Subtotal		**2.498.360**	**2.036.360**	**684.992**	-	-	-	-	-	**2.852.607**	**1.882.446**	**950.433**	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	387.561.570	386.709.082	10.851.488	-	-	-	-	-	387.561.570	386.709.082	10.851.488	-	-	-	-	-
TOTALES		**3.023.560.799**	**426.540.087**	**367.753.450**	**568.515.002**	**299.185.629**	**44.959.242**	**264.665.057**	**1.253.353.374**	**2.311.119.929**	**407.982.728**	**327.413.594**	**282.040.248**	**267.491.764**	-	-	**1.109.304.424**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

VENCIMIENTOS DE PASIVOS FINANCIEROS
AL 31.12.2022

		VALORES NOMINALES							VALORES CONTABLES						
Acreedor	Clase de Pasivo	Total Deuda MS	Plazo en días 0 - 90	91 - 1 año	Plazo en años mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	mas de 5	Total Deuda MS	Plazo en días 0 - 90	91 - 1 año	Plazo en años mas de 1 - 2	mas de 2 - 3	mas de 3 - 4	mas de 4 - 5	mas de 5
Banco del Estado de Chile	Préstamos	36.492.499	920.500	2.853.250	32.748.749	-	-	-	-	30.262.854	662.709	-	29.600.496	-	-	-	-
KFW Ipex Bank GMBh	Préstamos	37.265.182	1.931.952	3.233.466	31.799.913	55.216.073	-	-	-	41.272.441	126.109	-	36.032.520	34.952.151	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	476.331	476.331	-	-	-	-	-	-	476.331	476.331	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	30.695.146	30.695.146	-	-	-	-	-	-	30.695.146	30.695.146	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	52.802.818	52.802.818	-	-	-	-	-	-	52.802.818	52.802.818	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	35.331.456	35.331.456	-	-	-	-	-	-	35.331.456	35.331.456	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	15.422.114	15.422.114	-	-	-	-	-	-	15.422.114	15.422.114	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Préstamos	17.422.114	17.422.114	-	-	-	-	-	-	17.422.114	17.422.114	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**281.112.960**	**91.599.529**	**6.020.716**	**79.548.453**	**55.216.073**	-	-	-	**187.662.472**	**90.137.676**	-	**65.633.247**	**34.952.151**	-	-	-
Obligaciones por Bonos Internacionales	Bonos	1.766.176.092	29.979.782	167.957.302	177.609.366	260.536.933	267.963.362	20.892.966	825.440.142	1.766.036.348	15.602.012	126.933.927	124.533.757	259.709.943	259.446.395	-	637.891.191
Obligaciones por Bonos Locales	Bonos	497.942.424	1.840.366	33.617.796	15.575.963	15.575.963	15.575.963	15.575.963	404.027.210	336.920.966	1.193.897	-	-	-	-	-	356.985.019
Subtotal		**2.464.030.516**	**31.675.748**	**201.575.135**	**193.185.328**	**276.112.896**	**283.539.325**	**36.468.967**	**1.443.675.360**	**1.942.957.265**	**15.602.012**	**126.740.744**	**124.533.757**	**259.709.943**	**259.446.395**	-	**1.194.876.210**
BCI Chile	Derivados - Coberturas									105.775	-	-	-	-	302.896	302.885	-
BCI Chile	Derivados - Coberturas	33.242.689	1.016.145	2.816.995	3.743.128	3.834.302	3.576.784	3.330.267	-	14.317.498	1.246.339	-	-	-	-	-	13.241.330
Banco de Chile	Derivados - Coberturas									459.750	-	-	-	-	259.876	258.875	-
Banco de Chile	Derivados - Coberturas	1.212.465	242.074	260.306	556.256	262.566	91.301	-	-	535.306	535.306	-	-	-	-	-	-
Banco Santander - Chile	Derivados - Coberturas	16.596.964	801.504	1.523.896	1.742.353	1.729.934	1.728.567	3.742.891	-	324.537	324.537	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Coberturas	1.408.503	-	-	-	1.408.503	1.408.503	-	-	1.408.503	-	-	-	1.408.503	1.408.503	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - Coberturas	1.542.384	520.118	686.859	921.426	837.933	698.447	626.969	-	541.775	541.775	-	-	-	-	-	-
JP Morgan Chase Bank, N.A.	Derivados - Coberturas	1.751.782	308.299	556.039	515.401	380.955	153.185	-	-	96.642	92.467	4.176	-	-	-	-	-
Citigroup Global Markets Ltd	Derivados - Coberturas	83.226.866	905.959	34.220.376	34.545.342	1.872.104	1.872.104	1.007.465	7.923.226	65.867.592	566.350	31.533.646	31.993.108	-	-	-	-
Subtotal		**141.656.353**	**3.852.109**	**39.682.667**	**41.852.014**	**9.231.376**	**8.553.060**	**7.707.562**	**32.752.195**	**85.756.892**	**2.895.444**	**31.559.820**	**31.993.108**	**1.408.503**	**2.162.071**	**561.760**	**13.241.330**
Banco Santander - Chile	Derivados - No Coberturas	572.561	572.561	-	-	-	-	-	-	527.429	527.429	-	-	-	-	-	-
Banco del Estado de Chile	Derivados - No Coberturas	252.090	252.090	-	-	-	-	-	-	217.121	217.121	-	-	-	-	-	-
Banco Consorcio	Derivados - No Coberturas	20.970	20.970	-	-	-	-	-	-	9.828	9.828	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Coberturas	133.705	133.705	-	-	-	-	-	-	113.455	113.455	-	-	-	-	-	-
Scotiabank Chile	Derivados - No Coberturas	1.117.731	1.117.731	-	-	-	-	-	-	1.117.731	1.117.731	-	-	-	-	-	-
Itau Corpbanca Chile	Derivados - No Coberturas	45.108	45.108	-	-	-	-	-	-	42.149	42.149	-	-	-	-	-	-
Scotiabank (Perú)	Derivados - No Coberturas	1.265.753	130.445	1.135.342	-	-	-	-	-	1.312.192	165.387	1.147.064	-	-	-	-	-
BBVA (Perú)	Derivados - No Coberturas	703.966	612.356	91.368	-	-	-	-	-	735.795	624.452	169.875	-	-	-	-	-
Banco Santander (Perú)	Derivados - No Coberturas	778.161	138.459	619.302	-	-	-	-	-	720.475	131.354	394.539	-	-	-	-	-
Citibank (Perú)	Derivados - No Coberturas	75.727	75.727	-	-	-	-	-	-	39.870	39.870	-	-	-	-	-	-
Banco de Credito del Peru	Derivados - No Coberturas	4.761.997	4.761.997	-	-	-	-	-	-	4.761.997	4.761.997	-	-	-	-	-	-
Subtotal		**4.316.997**	**2.668.984**	**1.846.013**	-	-	-	-	-	**4.411.098**	**2.369.562**	**1.862.356**	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar Comerciales	Deuda Comercial	397.943.876	370.736.413	27.227.461	-	-	-	-	-	397.943.876	370.736.413	27.227.461	-	-	-	-	-
TOTALES		**3.213.229.707**	**502.031.063**	**276.353.772**	**315.745.995**	**340.556.425**	**292.092.385**	**44.253.929**	**1.476.427.555**	**2.618.041.557**	**481.921.085**	**191.150.381**	**220.159.112**	**296.262.446**	**261.608.466**	**561.760**	**1.208.117.540**

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

En relación con los "Otros pasivos financieros", incluidos en los cuadros anteriores, a continuación, se presenta el detalle de cada uno de los pasivos, identificando cada una de las empresas del Grupo que tienen el carácter de deudora, el respectivo acreedor, los países de origen y las condiciones financieras de estos pasivos, se detallen a continuación:

Al 31.12.2023

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	4,46%	Tab CLP 90D + 0,62%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KFW-Ipex Bank GMbh	Alemania	USD	Anual diferida	4,24%	Sofr USD 90D + 1,58%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,68%	7,68%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,88%	7,88%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA Perú	Perú	USD	Al Vencimiento	7,35%	7,35%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas y Citibank, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% / 4,88% / 4,08%	4,874% / 4,75% / 3,05%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 3,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-6	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-6	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.023.000-9	Banco Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-6	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander (Chile)	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Citibank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31.12.2022

Rut Deudor	Entidad Deudora	País de la Deudora	Rut Acreedor	Acreedor	País de la Acreedora	Moneda	Tipo de Amortización	Tasa Efectiva	Tasa Nominal
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	Anual diferida	6,46%	Tab CLP 90D + 0,62 %
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	KfW-Ipex Bank GMBh	Alemania	USD	Anual diferida	-	Libor USD 90D + 1,38%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Peru	Perú	PEN	Mensual diferida	-	1,10%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,68%	7,68%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,99%	7,99%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	1,96%	1,12%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,60%	7,60%
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Credito del Peru	Perú	PEN	Al Vencimiento	7,50%	7,50%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Deutsche Bank Trust Company Americas y Citibank, como representante de tenedores de bonos	Estados Unidos	USD	Anual diferida	5,09% / 4,98% / 4,89%	4,874% / 4,75% / 5,05%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile, como representante de tenedores de bonos	Chile	UF	Anual diferida	3,51%; 0,87%; 1,34%	3,5%; 2,4%;2,9%
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.006.000-6	Banco de Crédito e Inversiones	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.004.000-5	Banco de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	UF	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.043.000-8	JP Morgan Chase Bank, N.A.	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	0-E	Citigroup Global Markets Ltd	Chile	USD	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.036.000-K	Banco Santander - Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.030.000-7	Banco del Estado de Chile	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	99.500.410-0	Banco Consorcio	Chile	CLP	-	-	-
92.580.000-7	Entel S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.023.000-9	Itaú Corpbanca	Chile	CLP	-	-	-
96.806.980-2	Entel PCS S.A.	Chile	97.018.000-1	Scotiabank Chile	Chile	CLP	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Scotiabank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	BBVA (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco Santander (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Citibank (Perú)	Perú	PEN	-	-	-
0-E	Entel Perú	Perú	0-E	Banco de Crédito del Perú	Perú	PEN	-	-	-

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los riesgos de liquidez son controlados a través de la planificación financiera que se lleva a cabo y en la que se consideran las políticas de endeudamiento y las eventuales fuentes de financiamiento con terceros. El nivel de endeudamiento de las empresas que conforman el Grupo y el acceso al financiamiento nacional e internacional a través de créditos bancarios y colocación de títulos de deuda, permiten acotar los riesgos de liquidez de corto y largo plazo, salvo que hubiera alteraciones sistémicas en los mercados financieros.

A continuación, se presentan conciliaciones entre los pasivos financieros netos, excluyendo el efectivo y efectivo equivalente, los depósitos a plazo tomados a más de 90 días, versus el flujo por actividad de financiamiento:

	Saldo Inicial 01.01.2023	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2023
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Aumento Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	2.130.779.733	151.331.641	(980.051.897)	80.262.498	74.412.209	5.698.717	-	2.062.432.901
Líneas de Sobregiro	-	45.363.613	(45.379.903)	15.292	-	-	-	-
Derivados	(220.400.916)	6.966.343	(11.150.676)	4.101.011	(23.921.812)	-	(11.496.856)	(255.902.906)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.910.378.817	203.661.595	(436.581.476)	84.378.801	50.490.397	5.698.717	(11.496.856)	1.806.529.995
Pago de Obligaciones por Arriendos			(165.027.005)					
Pago de Dividendos			(28.442.741)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(2.730.892)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(429.120.519)**					

	Saldo Inicial 01.01.2022	Flujos de Efectivo		Cambios Distintos al Efectivo				Saldo Final 31.12.2022
		Obtención	Pagos	Intereses	Fluctuaciones Reajustes	Amortización Aumento Gastos	Cambios en Valor Razonable	
Préstamos y Obligaciones con el Público (Bonos)	2.126.586.677	158.580.973	(342.302.253)	86.331.299	95.675.610	5.907.427	-	2.130.779.733
Líneas de Sobregiro	-	86.148.572	(86.201.912)	53.340	-	-	-	-
Derivados	(470.860.697)	39.593.181	(13.548.691)	1.980.212	35.133.317	2.796.751	184.505.011	(220.400.916)
Total de Pasivos Netos por Actividad de Financiación	1.655.725.980	284.322.726	(442.052.856)	88.364.851	130.808.927	8.704.178	184.505.011	1.910.378.817
Pago de Obligaciones por Arriendos			(134.797.660)					
Pago de Dividendos			(374.267.095)					
Otros Pagos Impuesto Adicional, Comisiones, etc			(3.472.586)					
Flujos de Efectivo Netos de (Utilizados en) Actividades de Financiación			**(670.267.471)**					

17. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este rubro incluye los conceptos que se detallan en el siguiente cuadro, no existiendo intereses ni cláusulas de reajustabilidad asociados a dichas cuentas por pagar al ser sus plazos de pagos el normal de los que se observan en el mercado:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Corrientes		
Cuentas por Pagar Comerciales		
Corresponsales Extranjeros	541.443	958.674
Proveedores Telecomunicaciones	11.862.537	8.224.589
Proveedores Extranjeros	31.722.445	21.185.268
Proveedores Nacionales	603.181.592	591.014.653
Otras Cuentas por Pagar		
Obligaciones con el Personal	38.583.132	41.090.426
Dividendos por pagar	26.928.585	316.407
Otros (IVA Debito Neto, Impuestos de Retención)	78.400.733	32.026.598
Total Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	**791.220.467**	**694.816.615**

Formando parte de Otras Cuentas por Pagar se presentan saldos de IVA Débito Neto y Otros Impuestos de Retención y no en el rubro Impuestos Corrientes dado que este concepto para las NIIF corresponde a impuestos a la renta.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

El período promedio aproximado de pago de todas las cuentas por pagar (total acreedores comerciales y otras cuentas por pagar) es de 97 días, medido sobre la actividad de los últimos 3 meses.

A continuación, se presenta información comparativa de las cuentas comerciales por pagar al día a proveedores por facturas (sin incluir devengos), las sociedades del Grupo Entel no presentan deuda vencida en ambos períodos:

Cuentas Comerciales al día según plazo	31-dic.-2023			31-dic.-2022		
	Bienes	Servicios	Total	Bienes	Servicios	Total
	M$			M$		
Hasta 30 días	120.620.263	93.629.847	214.250.110	71.433.844	114.849.009	186.282.853
Entre 31 y 60 días	57.546.718	94.374.763	151.921.481	59.209.299	94.705.322	153.914.621
Entre 61 y 90 días	9.084.995	11.453.296	20.538.291	14.440.818	16.078.121	30.518.939
Más de 90 días	8.797.327	2.034.361	10.831.688	3.655.531	23.571.930	27.227.461
Total	**196.049.303**	**201.492.267**	**397.541.570**	**148.739.492**	**249.204.382**	**397.943.874**

La estratificación no incluye la Otras Cuentas por Pagar, dado que en el caso de obligaciones con el personal conceptos como bonos por cumplimiento están en constante remedición o vacaciones que son exigibles de acuerdo con la voluntad del trabajador. Así como las retenciones que son cancelables por regla general al mes siguiente.

El % de las cuentas por pagar de los 10 principales proveedores, respecto al total de las Cuentas por Pagar Comerciales es el siguiente:

Nombre del Proveedor	31-12-2023 %	31-12-2022 %
Huawei del Perú SAC	2,3%	3,9%
Huawei Chile Ltda.	2,3%	1,5%
Samsung Electronics Perú	1,2%	2,1%
Samsung Electronics Chile Ltda.	-	5,4%
Apple Chile Comercial	-	0,9%
ATC Chile S.A.	-	0,9%
Ingram Micro Chile S.A.	1,5%	1,1%
Ericsson Chile S.A.	2,6%	2,5%
Motorola Mobility Inc.	1,0%	-
Microsoft Corporation	1,1%	-
Honor Device Perú S.A.C	1,5%	-
Dasin Perú S.A.C.	1,3%	-
Stratton Perú S.A.C.	1,1%	1,4%
Equinix Chile SpA	-	3,4%
Otros	84,1%	76,9%
Total Cuentas por pagar Comerciales	100%	100%

18. OTRAS PROVISIONES

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Provisiones, Corriente		
Otras Provisiones	3.837.218	2.111.012
Total Provisiones, Corriente	**3.837.218**	**2.111.012**
Provisiones, no Corriente		
Desmantelamiento, Costos de Restauración y Rehabilitación	53.255.027	47.636.807
Total Provisiones, no Corriente	**53.255.027**	**47.636.807**

Los movimientos que presentaron estas provisiones en los períodos a que se refieren los presentes estados financieros, fueron los siguientes:

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2023)	**47.636.807**	**2.111.012**	**49.747.819**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	(312.263)	1.448.277	1.136.014
Incremento por Intereses Devengados	2.695.621	-	2.695.621
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.677.460	156.250	1.833.710
Otro Incremento (Decremento)	1.557.402	121.679	1.679.081
Cambios en Provisiones , Total	**5.618.220**	**1.726.206**	**7.344.426**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2023)	**53.255.027**	**3.837.218**	**57.092.245**

	Desmantelamiento y Costos de Restauración M$	Otras Provisiones M$	Total M$
Provisión Total, Saldo Inicial (01-01-2022)	**40.770.581**	**1.539.643**	**42.310.224**
Incremento (Decremento) en Provisiones Existentes	1.863.525	533.588	2.397.113
Incremento por Intereses Devengados	1.984.938	-	1.984.938
Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	1.420.469	37.781	1.458.250
Otro Incremento (Decremento)	1.597.294	-	1.597.294
Cambios en Provisiones , Total	**6.866.226**	**571.369**	**7.437.595**
Provisión Total, Saldo Final (31.12.2022)	**47.636.807**	**2.111.012**	**49.747.819**

En la determinación de la provisión de costos por restauración y rehabilitación, se considera el valor estimado de levantamiento, demolición o cualquier otro tipo de actividad, cuya ejecución tenga el carácter de ineludible. Estos costos son descontados en función de los plazos estimados de los contratos con los propietarios de los predios o recintos en que se emplazan instalaciones, considerando hipótesis de términos y renovaciones. Estos valores son descontados utilizando las tasas de costo de endeudamiento de la empresa.

19. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

Corresponden principalmente a ingresos diferidos, cuyo detalle a cada período se presenta en cuadro adjunto.

	Corriente		No Corriente	
	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Ingresos Diferidos				
Exclusividad por Contrato Conectividad	17.510.966	-	175.546.461	-
Servicios Facturados Anticipados	5.536.333	5.017.775	-	-
Tarjetas de Prepago	4.030.161	4.615.657	-	-
Fidelización de Clientes	4.359.188	4.274.504	2.196.969	5.863.711
Traslado de Redes	2.462.247	2.901.976	12.958.697	12.757.784
Total	**33.898.895**	**16.809.912**	**190.702.127**	**18.621.495**

Los servicios facturados anticipados, corresponden a los saldos de ingresos no prestados, estos en conjunto con los restantes ingresos diferidos, corresponden a la categoría de pasivos por contratos con clientes.
Los ingresos diferidos por exclusividad surgen en la transacción de venta de activos de la red de fibra, ver nota 22, c).

20. BENEFICIOS Y GASTOS A EMPLEADOS

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

a) Gastos de personal

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Sueldos y Salarios	213.083.308	214.642.324
Beneficios a Corto Plazo a los Empleados	27.197.505	21.081.971
Gasto por Obligacion por Beneficios Post-Empleo	501.710	2.060.458
Beneficios por Terminación	27.269.104	24.565.253
Otros Gastos de Personal	33.891.520	33.775.846
Total	**301.943.147**	**296.125.852**

b) Indemnizaciones al personal por años de servicio (Beneficios post-empleo y por terminación)

La Sociedad Matriz mantiene los convenios más significativos por indemnizaciones por años de servicio, con los segmentos de trabajadores y ejecutivos.

El derecho a acceder al beneficio, así como la determinación de su monto, están regulados por los respectivos convenios, siendo relevantes los factores, de antigüedad, permanencia y remuneración. El beneficio a favor de los trabajadores se otorga a través de la "Corporación Mutual Entel-Chile", la cual es financiada en forma compartida. Por una parte, los trabajadores aportan mensualmente un 2,66% de sus sueldos base y, por la otra, la Sociedad deberá hacerlo por los fondos complementarios que año a año pudieran llegar a faltar para satisfacer el pago de un número de indemnizaciones de hasta un 3% de la planta.

Los pasivos registrados a cada período, que han sido designados como beneficios post empleo, se presentan en el rubro provisiones no corrientes por beneficios a los empleados totalizando M$ 14.856.299 y M$ 17.094.154, respectivamente, representan el valor actual de las indemnizaciones devengadas a esas fechas, deducidos los valores de que dispone la Mutual.

El movimiento de los saldos por indemnizaciones (post empleo) de la Sociedad Matriz, es el siguiente:

Movimientos	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Valor presente de la obligación, Saldo Inicial	17.094.154	14.731.566
Costo del Servicio Presente	501.710	2.060.458
Costo por Intereses de la Obligación	1.091.200	750.473
Pérdidas (Ganancias) Actuariales de la Obligación	(978.352)	831.455
Contribuciones Pagadas del Plan	(2.852.413)	(1.279.798)
Valor presente de la obligación, Saldo Final	**14.856.299**	**17.094.154**

Supuestos actuariales para el cálculo de los beneficios:

Tasa de Descuento	7,60%	6,95%
Tasa de Incremento Salarial	3,50%	3,50%
Tasa de Rotación	1,6%;1,1%; 0,1%	1,6%;1,1%; 0,1%
Edad de Retiro, Hombres	70	70
Edad de Retiro, Mujeres	65	65
Tabla de Mortalidad	RV-2014	RV-2014

La tasa de descuento se obtiene a partir de la tasa que rentan los bonos locales corporativos al plazo concordante con la duración restante de la obligación, que es de aproximadamente 16 años.

El incremento salarial está en línea con la política de aumento global anual de remuneraciones de la compañía. Las tasas de rotación se obtienen de estadísticas de rotación de los estamentos de la compañía. Finalmente, la tabla de mortalidad es la actualmente vigente por la Superintendencia De Pensiones y AFP.

c) Análisis de sensibilidad, de producirse una variación de +- 100 puntos base en las variables actuariales (manteniendo constantes las demás variables), se estima que la provisión sería la siguiente:

	Efecto + 100 puntos base	Efecto - 100 puntos base
	31.12.2023	
	M$	M$
Indemnización por Años de Servicios:		
Tasa de Descuento Anual	13.461.017	16.461.554
Tasa de Incremento Salarial	16.512.767	13.396.475
Tasa de Rotación	13.253.741	16.252.792

21. PATRIMONIO

Los movimientos experimentados por el patrimonio durante los períodos anuales para el 2023 y 2022, se detallan en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

- **Capital.**

La sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones ordinarias, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Dado lo anterior no existen derechos, privilegios y/o restricciones correspondientes a clases de acciones, incluyendo sobre la distribución de dividendos y el reembolso.

Serie	Nº Acciones Suscritas	Nº Acciones Pagadas	Nº Acciones con Derecho a Voto	Capital Suscrito M$	Capital Pagado M$
UNICA	302.017.113	302.017.113	302.017.113	874.846.615	874.846.615

El cuadro adjunto para el capital suscrito como el pagado, descuenta los gastos en la colocación de las acciones. Entre el 01.01.2022 y el 31.12.2023 no se registran movimientos por rescates, cancelaciones, o reducciones. No existen acciones propias en cartera, reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

- **Ganancias (Pérdidas) Acumuladas**.

Durante los períodos respectivos, se ha distribuido el siguiente dividendo:

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 25 de abril de 2023, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de $ 94 por acción, equivalente a M$ 28.389.609. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 18 de mayo de 2023.

El Directorio de la Sociedad, celebrado el 7 de noviembre de 2022, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de $ 100 por acción, equivalente a M$ 30.201.711. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 1 de diciembre de 2022.

La Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de mayo de 2022, acordó distribuir un dividendo con cargo a las utilidades acumuladas de $ 470 por acción, equivalente a M$ 141.948.043. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 31 de mayo de 2022.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

El Directorio de la Sociedad, celebrado el 11 de mayo de 2022, acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del presente ejercicio de $ 470 por acción, equivalente a M$ 141.948.043. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 31 de mayo de 2022.

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de abril de 2022, acordó distribuir un dividendo definitivo con cargo a las utilidades del 2021 de $ 200 por acción, equivalente a M$ 60.403.423. El pago de este dividendo se efectuó a contar del 28 de abril de 2022.

Los dividendos pagados según el estado de flujo de efectivo incorporan los acordados a distribuir en cada año (pago) como los no cobrados de anteriores distribuciones (recupero).

El detalle de las variaciones de las ganancias acumuladas para los períodos, se pueden observar en los estados de cambio en el patrimonio.

- **Política de dividendos**

De acuerdo con lo establecido en la ley N°18.046, salvo acuerdo diferente adoptado en Junta de Accionistas por unanimidad de las acciones emitidas, las sociedades anónimas abiertas deberán distribuir anualmente como dividendo mínimo legal a lo menos el 30% de las utilidades del ejercicio.

La política de distribución de dividendos de la Sociedad actualmente vigente establece límites de dividendos superiores a los mínimos legales. Sin embargo, estos límites fijan niveles máximos, razón por la cual los eventuales dividendos por sobre el mínimo legal, tienen carácter de discrecional. En atención a lo anterior, la Sociedad no efectúa provisiones para dividendos adicionales al mínimo legal.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de abril del 2023, aprobó el límite máximo de reparto de dividendos de un 80% de las utilidades del ejercicio proveniente de las actividades ordinarias, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos financieros (covenants) establecidos en ciertos instrumentos financieros suscritos por la Sociedad.

A requerimiento de la CMF, mediante la circular N°1945 del 2009, la sociedad matriz debió fijar una política sobre el tratamiento de los resultados originados en ajustes a valor razonable de activos y pasivos financieros; al respecto, la sociedad tiene fijada como política rebajar de los resultados sujetos a distribución las utilidades no realizadas que se hubieren generado por este concepto.

Salvo las condiciones citadas en los párrafos anteriores, la Sociedad no se encuentra afecta a restricciones adicionales para el pago de dividendos.

- **Otras reservas:**

Las otras reservas que se presentan en el estado de cambio del patrimonio son de las siguientes naturalezas:

Reservas por variaciones actuariales plan beneficios al personal – Corresponde a las variaciones en el pasivo por planes de beneficios definidos al personal, producto en el cambio de las variables actuariales, adecuándolas a tasas vigentes de mercado utilizadas en su valorización como son la tasa de descuento, de rotación, mortalidad, proyecciones de renta.

Reservas por diferencia de cambio por conversión. - Este saldo refleja los resultados acumulados, por fluctuaciones de cambio, al convertir los estados financieros de filiales en el exterior, desde su moneda funcional a la moneda de presentación del Grupo (pesos chilenos), como también la

resultante por los préstamos que se han designados como parte de la inversión neta en el extranjero y su impuesto.

Reserva de cobertura de flujo de caja. - Corresponde a la diferencia entre los valores spot y el valor razonable de los contratos de cobertura de flujo de caja (CCS) que califican de eficientes. Neto de su impuesto diferido.

Estos valores son traspasados a resultados a medida que transcurre el tiempo de maduración del contrato.

Otras reservas varias. - Cargos y abonos a patrimonio, por los ajustes que correspondió efectuar, por la aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS), efectuada el 01.01.2008. Los principales saldos por ajustes controlados en esta reserva corresponden a pasivos que a esa fecha no se encontraban reconocidos, relacionados con impuestos diferidos por M$ 10.866.212 e ingresos anticipados de clientes por M$ 8.215.281.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por el artículo 10 de la ley N°18.046 y en concordancia con la circular N°456 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la revalorización del capital pagado correspondiente al año 2008, debió quedar presentada en este rubro.

Se adjunta cuadro con la evolución de las Otras Reservas para los períodos respectivos, ver en conjunto con el estado de cambio en el patrimonio:

	Otras Reservas				
	Variaciones Actuariales Plan Beneficios al Personal	Diferencias de Cambio por Conversión	Coberturas de Flujo de Caja	Otras Reservas Varias	Total Otras Reservas
	M$	M$	M$	M$	M$
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2022	**(3.242.450)**	**70.005.510**	**73.020.719**	**(60.764.881)**	**79.018.898**
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	78.537.059	-	-	78.537.059
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	4.726.390	-	-	4.726.390
Impuesto renta	-	(1.276.125)	49.816.353	-	48.540.228
Impuesto diferido	224.493	-	-	-	224.493
Cambios en variables actuariales	(831.455)	-	-	-	(831.455)
Valor de Mercado Derivados-CCS	-	-	(184.505.011)	-	(184.505.011)
Total Cambios en Patrimonio	(606.962)	81.987.324	(134.688.658)	-	(53.308.296)
Saldo Final Periodo Anterior 31-12-2022	**(3.849.412)**	**151.992.834**	**(61.667.939)**	**(60.764.881)**	**25.710.602**
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2023	**(3.849.412)**	**151.992.834**	**(61.667.939)**	**(60.764.881)**	**25.710.602**
Conversión a moneda de presentación del Grupo	-	43.827.567	-	-	43.827.567
Préstamos que forman parte de inversión neta	-	30.292.089	-	-	30.292.089
Impuesto renta	-	172.122	(4.462.746)	-	(4.290.624)
Impuesto diferido	(277.403)	-	-	-	(277.403)
Cambios en variables actuariales	1.027.420	-	-	-	1.027.420
Valor de Mercado Derivados-CCS	-	-	16.528.688	-	16.528.688
Total Cambios en Patrimonio	750.017	74.291.778	12.065.942	-	87.107.737
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2023	**(3.099.395)**	**226.284.612**	**(49.601.997)**	**(60.764.881)**	**112.818.339**

22. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS Y OTROS INGRESOS

a) Ingresos Ordinarios
Los ingresos del Grupo considerando el área geográfica y tipos de servicios, son los siguientes:

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)
Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Chile	**1.641.957.189**	**1.622.972.253**
Móvil	1.160.940.541	1.166.819.427
Servicios	860.799.684	840.227.199
Equipos	300.140.857	326.592.228
Fijo y TI	412.232.432	394.530.365
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	68.784.216	61.622.461
Perú	**815.780.151**	**899.480.780**
Móvil	782.786.634	863.971.864
Servicios	541.001.252	531.540.864
Equipos	241.785.382	332.431.000
Fijo y TI	27.959.513	26.008.667
Servicios a Otros Operadores y Negocio de Tráficos	5.034.004	9.500.249
Call Center y Otros	15.954.970	18.229.871
Total Ingresos Ordinarios	**2.473.692.310**	**2.540.682.904**

Ciertas categorías de ingresos son transversales a los segmentos informados. Su relación se detalla en nota 29.

b) Otros Ingresos
El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Intereses de Clientes y Reembolso Gastos de Cobranza	34.012.269	35.447.458
Subarriendo de Locales y Puntos de Venta	3.588.489	5.932.143
Reembolso de Distribuidores por Pérdidas de Equipos	937.889	1.394.207
Otros Ingresos	9.586.590	9.288.877
Total Otros Ingresos	**48.125.237**	**52.062.685**

c) Otras Ganancias (Pérdidas)
El detalle de este rubro para cada período es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Ganancia en Venta Data Centers (b)	-	544.708.577
Ganancia en Venta Red de Fibra (a)	52.251.177	-
Ganancia (Pérdida) en Venta Otras Propiedades, Planta y Equipos	(341.280)	114.834
Ganancia (Pérdida) en Valor Razonable Otras Inversiones	(585.521)	140.572
Total Otras Ganancias (Pérdidas)	**51.324.376**	**544.963.983**

(a) Con fecha 22 de diciembre de 2023, se materializó el acuerdo marco entre Entel y OnNet Fibra de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tal consorcio sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al Hogar de ENTEL en Chile, el que a su vez incluye la suscripción de un contrato para la prestación de servicios de conectividad para continuar ofreciendo servicios de Internet al Hogar sobre la red de KKR - OnNet ("Contrato Marco para Servicios de Conectividad de Fibra Óptica").
El monto de la transacción ascendió a un total de M$ 412.538.545 (incluyendo IVA), montos que fueron percibidos por Entel el 22 de diciembre. Del total de la transacción, M$ 183.393.822 corresponde a la venta de los activos tangibles relacionados con la red fibra, cuyo valor libros ascendía a M$ 127.771.848.

El remanente del precio ha sido reconocido en el pasivo como un ingreso diferido (ver nota 19) por estar relacionado con obligaciones de desempeño que se perfeccionaran con el transcurso del tiempo y que, de acuerdo con NIIF 15, serán reconocida conforme tales obligaciones se cumplan. Estas incluyen principalmente un acuerdo de exclusividad en donde Entel se compromete a mantener como proveedor de servicios de conectividad para fibra, a OnNet por el período de duración del contrato antes mencionado.

Adicionalmente, la Compañía ha continuado analizando las distintas alternativas para el mejor desarrollo del negocio de fibra óptica para prestar servicios de Internet Hogar, a través de sus filiales en Perú. Es así que con fecha 6 de julio del presente año, la filial Entel Perú S.A. ha suscrito con Pangea LuxCo S.a.r.l filial de Kohlberg Kravis Roberts – KKR & Co, Inc., y con Telefónica Hispanoamérica, S.A. acuerdos para la suscripción de acciones para la entrada de KKR y Entel Perú, con un 54% y 10% respectivamente, en el capital social de Pangeaco, S.A.C, la compañía mayorista de fibra óptica de Perú, manteniendo Telefónica Hispam el 36% de las acciones de dicha compañía. De igual modo las partes, otorgarán un pacto de accionistas el cual, una vez que entre en vigencia al cierre de la transacción, regulará las materias que son habituales para este tipo de instrumentos.

Como parte de la transacción, Entel Perú venderá a Pangea ciertos activos correspondientes a la infraestructura de fibra óptica de acceso al hogar desplegado por dicha compañía. Asimismo, como parte de la transacción, Entel Perú suscribirá una serie de contratos con Pangea para la prestación de servicios mayoristas de conectividad, lo que le permitirá desarrollar de mejor manera el negocio de Internet de fibra óptica al hogar en el mercado peruano, dando cobertura en un breve plazo a más de dos millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, número el cual se espera que llegue a 5,2 millones de unidades inmobiliarias repartidas en 86 provincias a fines de 2026.

Al presente cierre, el costo de dichos activos (fibra en Perú) se presenta en activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta.

Los activos sujetos a dicha transacción equivalen al 0,18% del total de propiedades, plantas y equipos del Grupo Entel al cierre de los presentes estados financieros.

(b) Con fecha 17 de marzo de 2022, Entel S.A, firmó con sociedades relacionadas a Equinix, Inc. - EQIX en NASDAQ - (en adelante "Equinix") un acuerdo marco de compraventa de activos en cuya virtud se acordó enajenar en favor de tales sociedades sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de data centers de la Compañía en Chile y Perú; el que también incluyó: (a) un acuerdo de prestación de servicios a largo plazo por el que ENTEL pasaría a ser cliente del negocio de data centers transferido; y (b) un acuerdo temporal de servicios de integración del negocio transferido de ENTEL para el adquirente, en adelante la "Transacción".

23. PÉRDIDAS POR DETERIORO (REVERSIONES), NETO

Los deterioros de valor que han afectado los resultados son los siguientes:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Pérdidas por Deterioro, Propiedades, Planta y Equipo *	8.850.439	6.385.456
Pérdidas por Deterioro (Reversiones), Cuentas por Cobrar Comerciales **	113.235.213	100.192.511
Total Pérdidas por Deterioro	**122.085.652**	**106.577.967**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

*Ver nota 14. **Ver nota 8 d).

24. OTROS GASTOS

El detalle de los "Otros Gastos" para cada período, es el siguiente:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales	(77.309.385)	(84.922.368)
Outsourcing y Materiales	(90.860.791)	(81.453.401)
Publicidad, Comisiones y Costo de Venta Equipos	(663.254.528)	(777.994.942)
Arriendos y Mantenciones	(206.276.643)	(197.060.304)
Participaciones a Otros Operadores de Servicios	(66.738.965)	(66.998.140)
Servicios Profesionales y Consultoría	(75.066.270)	(69.077.699)
Energía y Otros Consumos	(82.736.913)	(64.562.590)
Otros	(133.157.897)	(117.308.871)
Total Otros Gastos	**(1.395.401.392)**	**(1.459.378.315)**

25. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El detalle de los ingresos y gastos financieros para cada período, son los siguientes:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Intereses sobre Depósitos a Plazo - Activos a Costo Amortizado	23.305.167	26.563.887
Valor Razonable Derivados - Cobertura Impuesto	3.229.927	-
Total Ingreso Financieros	**26.535.094**	**26.563.887**
Gasto por Intereses, Préstamos - Pasivos a Costo Amortizado	(14.181.650)	(10.986.714)
Gasto por Intereses, Bonos - Pasivos a Costo Amortizado	(57.203.511)	(65.215.841)
Amortización de Gastos Relativos a Contratos de Préstamo	(5.698.717)	(5.907.427)
Coberturas de Tasas de Interes (CCS)	(7.330.938)	(2.178.479)
Liquidación Contratos Derivados Cobertura	-	(2.598.484)
Gasto por Intereses, Arrendamientos	(22.408.333)	(20.883.507)
Gasto por Intereses por Planes de Beneficios post Empleo	(1.091.200)	(750.473)
Gasto por Intereses, Otros	(2.760.733)	(2.089.332)
Otros Costos Financieros	(2.595.118)	(3.086.126)
Total Costos Financieros	**(113.270.200)**	**(113.696.383)**
Total Resultado Financiero Neto	**(86.735.106)**	**(87.132.496)**
El resultado financiero neto incluye los siguientes intereses respecto a activos y pasivos que no se miden a valor razonable con cambio en resultado :		
Total Ingresos por Intereses de Activos Financieros	23.305.167	26.563.887
Total Gastos por Intereses de Pasivos Financieros	(105.939.262)	(88.035.913)

26. ACTIVOS Y PASIVOS EN MONEDA EXTRANJERA

Se acompañan anexos con la información sobre saldos de activos y pasivos en moneda extranjera.

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2023 M$	Montos no descontados según vencimientos 1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	16.346.733	16.346.733	-	-	-	-
	Nuevo Sol	58.460.879	58.460.879	-	-	-	-
	Euro	107.552	107.552	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	713.822.363	456.136.346	257.686.017	-	-	-
	Nuevo Sol	3.940.905	3.940.905	-	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	1.167.173	668.979	498.194	-	-	-
	Nuevo Sol	78.405.402	77.899.270	506.132	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	10.501.777	10.501.777	-	-	-	-
	Nuevo Sol	134.876.099	129.892.696	4.983.403	-	-	-
	Euro	299.598	299.598	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	40.600.978	40.600.978	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	12.331.553	12.331.553	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.194.477.804	-	-	492.781.804	-	701.696.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	31.277.130	-	-	3.845.549	27.431.581	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	287.002	-	-	287.002	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	285.019.560	-	-	-	-	285.019.560
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	784.001.429	-	-	-	-	784.001.429
Derechos de Uso	Nuevo Sol	210.279.589	-	-	-	-	210.279.589
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	658.525.943	-	-	-	-	658.525.943
Total Activos en Moneda Extranjera		**4.234.729.469**					
	Dolares	1.936.315.850					
	Nuevo Sol	2.298.006.469					
	Euro	407.150					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2023 M$	Montos no descontados según vencimientos 1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	267.264.590	16.138.594	251.125.996	-	-	-
	Nuevo Sol	85.761.036	-	85.761.036	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	12.968.889	835.520	12.133.369	-	-	-
	Nuevo Sol	39.042.014	98.037	38.943.977	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	111.209.810	111.209.810	-	-	-	-
	Euro	403.459	403.459	-	-	-	-
	Nuevo Sol	150.664.459	145.991.525	4.672.934	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	2.945.801	-	2.945.801	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	3.912.307	3.912.307	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.184.758.773	-	-	526.629.931	-	658.128.842
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	57.338.140	-	5.336.398	25.906.607	13.165.670	12.929.465
	Nuevo Sol	146.153.703	-	-	62.664.046	41.471.755	42.017.902
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	31.574.998	-	-	324.014	31.250.984	-
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	283.272.557	-	-	-	-	283.272.557
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**2.377.270.536**					
	Dolares	1.633.540.202					
	Nuevo Sol	743.326.875					
	Euro	403.459					

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Clase de Activo	Moneda Extranjera	31.12.2022 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Dolares	13.764.520	13.764.520	-	-	-	-
	Nuevo Sol	41.250.607	41.250.607	-	-	-	-
	Euro	99.618	99.618	-	-	-	-
Otros Activos Financieros Corrientes	Dolares	193.617.430	135.214.967	58.402.463	-	-	-
Otros Activos No Financieros, Corriente	Dolares	1.264.043	779.203	484.840	-	-	-
	Nuevo Sol	67.759.268	67.300.496	458.772	-	-	-
Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	Dolares	10.600.805	10.600.805	-	-	-	-
	Nuevo Sol	215.878.231	206.363.857	9.514.374	-	-	-
	Euro	298.668	298.668	-	-	-	-
Inventarios	Nuevo Sol	45.800.584	45.800.584	-	-	-	-
Activos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	144.293	144.293	-	-	-	-
Otros Activos Financieros No Corrientes	Dolares	1.584.430.226	-	-	418.904.672	480.837.554	684.688.000
Otros Activos no Financieros no Corrientes	Nuevo Sol	65.902.587	-	-	3.242.291	62.660.296	-
Cuentas por Cobrar no Corrientes	Nuevo Sol	262.076	-	-	262.076	-	-
Activos Intangibles	Nuevo Sol	280.001.665	-	-	-	-	280.001.665
Propiedades, Planta y Equipo	Nuevo Sol	736.292.691	-	-	-	-	736.292.691
Derechos de Uso	Nuevo Sol	239.446.393	-	-	-	-	239.446.393
Activos por Impuestos Corrientes, No Corrientes	Nuevo Sol	1.593.767	-	-	1.593.767	-	-
Activos por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	625.293.147	-	-	-	-	625.293.147
Total Activos en Moneda Extranjera		**4.123.700.619**					
	Dolares	1.803.677.024					
	Nuevo Sol	2.319.625.309					
	Euro	398.286					

Clase de Pasivo	Moneda Extranjera	31.12.2022 M$	Montos no descontados según vencimientos				
			1 - 90 días	91 días - 1 año	1 - 3 años	3 - 5 años	más de 5 años
Otros Pasivos Financieros, Corriente	Dolares	143.954.177	15.730.171	128.224.006	-	-	-
	Nuevo Sol	89.347.176	89.347.176	-	-	-	-
Obligaciones por Arrendamientos, Corriente	Dolares	16.638.188	283.130	16.355.058	-	-	-
	Nuevo Sol	35.103.919	89.734	35.014.185	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	Dolares	92.872.563	92.872.563	-	-	-	-
	Euro	179.607	179.607	-	-	-	-
	Nuevo Sol	158.601.737	152.017.516	6.584.221	-	-	-
Otras Provisiones, Corriente	Nuevo Sol	1.341.274	1.341.274	-	-	-	-
Pasivos por Impuestos Corrientes	Nuevo Sol	9.161.062	9.161.062	-	-	-	-
Otros Pasivos No Financieros, Corriente	Dolares	-	-	-	-	-	-
	Nuevo Sol	21.903.067	21.903.067	-	-	-	-
Otros Pasivos Financieros, No Corriente	Dolares	1.478.575.494	-	-	601.237.708	239.446.595	637.891.191
Obligaciones por Arrendamientos, No Corriente	Dolares	70.675.180	-	-	30.043.585	19.100.988	21.530.607
	Nuevo Sol	155.474.941	-	-	69.376.738	40.003.447	46.094.756
Otras Provisiones, No Corrientes	Nuevo Sol	29.392.177	-	-	-	29.085.377	306.800
Pasivo por Impuestos Diferidos	Nuevo Sol	268.617.572	-	-	-	-	268.617.572
Total Pasivos en Moneda Extranjera		**2.571.838.134**					
	Dolares	1.802.715.602					
	Nuevo Sol	768.942.925					
	Euro	179.607					

A cada uno de los cierres contables, las empresas del Grupo mantenían vigentes contratos de derivados para protección cambiaria (futuro de moneda extranjera - forwards) y de sustitución de obligaciones en dólares por obligaciones en unidades de fomento y pesos (Cross Currency Swap - CCS). En los cuadros anteriores, se incluye sólo la componente moneda extranjera de dichos contratos.

27. DIFERENCIAS DE CAMBIO Y RESULTADOS POR UNIDADES DE REAJUSTE

Los orígenes de los efectos en resultados por diferencias de cambio y aplicación de unidades de reajuste, durante los períodos que se indican, son los siguientes:

	01.01.2023 31.12.2023 M$	01.01.2022 31.12.2022 M$
Otros Activos	(1.435.739)	(6.941.921)
Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar	6.849.165	14.373.273
Préstamos y Obligaciones con el Público - Bonos	(43.840.308)	(31.173.348)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (FW)	(3.212.107)	(1.559.192)
Instrumentos Derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	43.107.839	31.518.506
Instrumentos Derivados - efecto valor razonable (FW)	(4.380.923)	(6.929.005)
Otros Pasivos	(275.702)	361.196
Total Diferencias de Cambio	**(3.187.775)**	**(350.491)**
Resultados por Unidades de Reajuste		
Otros Activos	5.181.077	7.092.705
Instrumentos derivados - efecto tasas de cierre (CCS)	(15.116.240)	(58.311.912)
Obligaciones con el Público - Bonos	(24.252.187)	(65.582.545)
Otros Pasivos	(4.864.478)	(13.572.493)
Total Resultados por Unidades de Reajuste	**(39.051.828)**	**(130.374.245)**

28. ARRENDAMIENTOS

Estos contratos de arriendos en calidad de arrendatario están referidos a derechos de usos de bienes raíces urbanos y rurales, torres, para el emplazamiento de nodos técnicos, fibra óptica, locales comerciales y oficinas administrativas y flotas de camionetas para actividades de instalación de servicios y mantención de la red. Todas actividades relacionadas con la prestación de servicios de las empresas que conforman el Grupo.

El efecto contable neto por los conceptos de arriendos, depreciación, amortización e intereses en los resultados de períodos futuros producto del cambio de norma dependerá de la evolución de los contratos y de las renegociaciones de estos. Estos cambios afectan la temporalidad del reconocimiento en los estados financieros.

a) Activos por derechos de uso, a continuación, se presentan los movimientos por clase de activos a cada uno de los respectivos períodos:

Los movimientos por el año 2023 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

		Sitios y Torres, Neto M$	Locales y Oficinas, Neto M$	Fibra Optica, Neto M$	Vehículos, Neto M$	Otros Arriendos, Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**435.785.262**	**36.153.440**	**186.263**	**693.725**	**1**	**472.818.691**
Cambios	Adiciones	87.482.328	727.496	-	4.677.001	-	92.886.825
	Desapropiaciones	(3.251.139)	(1.317.271)	-	(909.261)	-	(5.477.671)
	Gasto por Depreciación	(97.567.784)	(6.898.445)	(196.739)	(2.790.565)	-	(107.453.533)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	9.713.920	1.377.264	2.106	(18.283)	-	11.075.007
	Otros Incrementos (Decrementos)	19.999.303	1.755.864	2.374	244.213	-	22.001.754
	Cambios, Total	**16.376.628**	**(4.355.092)**	**(192.259)**	**1.203.105**	**-**	**13.032.382**
Saldo Final		**452.161.890**	**31.798.348**	**(5.996)**	**1.896.830**	**1**	**485.851.073**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Los movimientos por el año 2022 de las partidas que integran el rubro Activos por Derechos de Uso - Arriendos son los siguientes:

		Sitios y Torres, Neto M$	Locales y Oficinas, Neto M$	Fibra Optica, Neto M$	Vehículos, Neto M$	Otros Arriendos, Neto M$	Total Activos por Derechos de Uso - Arriendos M$
Saldo Inicial		**398.838.810**	**40.079.209**	**449.131**	**1.976.567**	**778.738**	**442.122.455**
Cambios	Adiciones	84.267.320	-	-	488.645	-	84.755.965
	Desapropiaciones	(2.584.603)	-	-	(170.117)	-	(2.754.720)
	Gasto por Depreciación	(86.302.978)	(6.835.877)	(274.738)	(2.109.197)	-	(95.522.790)
	Incremento (Decremento) en el Cambio de Moneda Extranjera	10.946.868	1.887.357	3.266	58.918	64.848	12.961.257
	Otros Incrementos (Decrementos)	30.619.845	1.022.751	8.604	448.909	(843.585)	31.256.524
	Cambios, Total	**36.946.452**	**(3.925.769)**	**(262.868)**	**(1.282.842)**	**(778.737)**	**30.696.236**
Saldo Final		**435.785.262**	**36.153.440**	**186.263**	**693.725**	**1**	**472.818.691**

Los activos se deprecian en el plazo remanente de los contratos, su promedio es aproximadamente de 8 años.

b) Obligaciones por arrendamientos, el siguiente es el detalle de los vencimientos y conciliación de la deuda nominal con su valor contable (valor presente):

Tramos de Vencimientos	31.12.2023 Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	136.195.780	(15.215.888)	120.979.892
De 1 a 2 años	124.809.367	(17.037.646)	107.771.721
De 2 a 3 años	115.507.128	(17.290.107)	98.217.021
De 3 a 4 años	97.819.384	(16.211.622)	81.607.762
De 4 a 5 años	68.383.088	(10.186.320)	58.196.768
Más de cinco años	158.372.662	(32.262.855)	126.109.807
Total	**701.087.409**	**(108.204.438)**	**592.882.971**

Tramos de Vencimientos	31.12.2022 Bruto	Interés	Valor Presente
Hasta 1 año	126.994.669	(17.946.384)	109.048.285
De 1 a 2 años	126.259.506	(19.819.731)	106.439.775
De 2 a 3 años	110.858.483	(17.907.415)	92.951.068
De 3 a 4 años	103.184.435	(17.672.074)	85.512.361
De 4 a 5 años	70.826.886	(11.387.413)	59.439.473
Más de cinco años	195.100.512	(39.400.107)	155.700.405
Total	**733.224.491**	**(124.133.124)**	**609.091.367**

Al 31 de diciembre de 2023, el riesgo de liquidez asociado a estos vencimientos está cubierto con los flujos operacionales del Grupo, los cuales no tienen restricciones asociados a los arrendamientos. Las obligaciones por arriendos son de naturaleza operacional al igual que el proveedor como contraparte.

Los gastos financieros por intereses devengados producto de estas obligaciones se pueden ver en la nota 25. Los pagos por obligaciones de arrendamientos incluyendo sus intereses se presentan en el estado de flujo de efectivo, actividades de financiamiento por un monto de M$ 165.027.005 y M$ 134.797.660 a cada período anual.

Actualmente no se tienen contratos con componentes de precios variables o de baja materialidad que implique, por estas circunstancias, no reconocer los activos y pasivos por arrendamientos.

c) Gastos relacionados con contratos de arrendamientos para los cuales se ha usado la exención de reconocimiento como pasivo según IFRS 16, tales como los contratos de corto plazo que se renuevan anualmente, aquellos que están sujetos a modificaciones de precio, o contratos que no califican de activo identificable sobre el que se tenga control. Los montos asociados a estos conceptos alcanzaron a M$ 85.701.646 y M$ 75.477.558, a diciembre de cada año.

d) Respecto a los gastos de arriendos señalados en el párrafo anterior, las siguientes son las potenciales salidas futuras de flujo por dichos compromisos:

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Hasta un año	127.540.407	139.600.356
A más de un Año y menos de Cinco Años	318.184.957	566.659.489
Total	445.725.364	706.259.845

e) Por su parte los arriendos operativos en calidad de arrendador se refieren, principalmente, a los contratos asociados al negocio de arriendo de redes a otros operadores de telecomunicaciones.

	31.12.2023 M$	31.12.2022 M$
Hasta un año	9.957.275	18.371.077
A más de un Año y menos de Cinco Años	31.516.373	32.293.507
Total	41.473.648	50.664.584

Los montos reconocidos en ingresos asociados a estos conceptos alcanzaron a M$ 17.384.164 y M$ 17.635.423, a septiembre de cada año.

Al 31.12.2023, no existen cuotas de carácter contingente a ser percibidas como pagadas.

29. INFORMACION FINANCIERA POR SEGMENTOS

El Grupo Entel tiene desarrollados sistemas de control de gestión, los que permiten disponer de información financiera separada con altos niveles de desagregación para la toma de decisiones en materia de asignación de recursos y evaluación de desempeño.

Con la misión de desarrollar nuestro propósito de manera sostenible, siendo siempre un aporte real y tangible para la sociedad, hace unos meses se inició el trabajo de definir una nueva organización, que estuviera cada vez más alineada a los desafíos actuales del negocio. Este nuevo diseño organizacional considera los siguientes focos:

• En el negocio Personas (B2C), se creó una Vicepresidencia B2C Corporativa, con el objetivo de concentrar y desarrollar mejor un know how en ciertas áreas, con una perspectiva sinérgica entre Chile y Perú, además de aprovechar de manera más sistemática la expertise estratégica y de visión de negocio entre ambos países.

• Se integraron las unidades de Empresas y Corporaciones en Chile, focalizando a la nueva VP de Mercado Empresas en los productos Telco tradicionales. Al mismo tiempo, se definió crear una nueva área de negocio, focalizada en los servicios digitales para el segmento B2B, donde se ven oportunidades de crecimiento atractivas, favorecidas por la nueva red 5G.

Alineado con la estructura organizacional, para efectos de información financiera por segmentos, y conforme a sus respectivas magnitudes de ingresos y resultados, se distinguen los siguientes segmentos: “B2C (ex Personas)”, “B2B-Empresas”, “Negocio Digital”, “Telefonía Móvil y Fija Perú” y “Todos los demás segmentos”.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Los factores que han servido para identificar cada segmento se relacionan con funciones operacionales separadas para cada segmento de mercado, en lo que se refiere a desarrollo e innovación de productos, precios, marketing, ventas y servicio al cliente. De igual forma, se considera su demanda sobre las disponibilidades de infraestructura técnica común y de servicios compartidos.

Cada uno de los segmentos definidos, genera ingresos y gastos, sobre los cuales se cuenta con información diferenciada, la que es examinada periódicamente por los niveles de decisión en materia de asignación de recursos y evaluación de resultados.

La información relativa a cada uno de los segmentos, para los períodos del 2023 y 2022, es la siguiente:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2023 en M$	Descripción del Segmento							
	B2C (Personas)	B2B_Empresas	Negocio Digital	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos Operativos	1.069.313.998	425.230.358	121.639.036	848.160.321	1.248.089.636	52.251.177	(1.191.542.603)	2.573.141.923
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(706.437.832)	(288.700.951)	(121.532.787)	(682.726.683)	(1.202.211.973)	-	1.191.032.476	(1.810.579.752)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebida)	**362.876.166**	**136.529.407**	**106.249**	**165.433.638**	**45.877.663**	**52.251.177**	**(510.127)**	**762.562.171**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(240.466.065)	(77.602.611)	(10.187.585)	(166.071.876)	(17.174.821)	-	510.127	(512.992.831)
Ganancia (Pérdida) Operacional del Segmento, (Ebit)	**122.410.101**	**58.926.796**	**(10.081.336)**	**(2.640.238)**	**28.702.840**	**52.251.177**		**249.569.340**
Ingresos por Intereses				4.111.818		46.139.259	(25.715.983)	26.535.094
Gastos por Intereses				(44.463.634)		(92.522.549)	25.715.983	(113.270.200)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.096.658)		(40.142.945)	-	(42.239.603)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				311.003		(32.021.268)	-	(31.710.265)
Ganancia (Pérdida) , Total	**122.410.101**	**58.926.796**	**(10.081.336)**	**(44.777.709)**	**28.702.840**	**(66.296.326)**	-	**88.884.366**
Activos				2.180.669.078		4.120.887.099	(602.868.455)	5.698.687.722
Incrementos de Activos no Corrientes	36.935.650	32.927.648	7.832.506	117.497.415	8.530.628	277.694.211	-	481.418.058
Pasivos				1.361.239.137		3.264.864.080	(602.868.455)	4.023.234.762
Patrimonio								1.675.452.960
Patrimonio y Pasivos								5.698.687.722
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	40.740.551	5.503.955	693.480	75.019.028	128.738	-	-	122.085.652
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				258.148.537		622.105.364	-	880.253.901
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(117.060.213)		50.112.134	(40.490.349)	(107.438.428)
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(127.745.164)		(341.865.704)	40.490.349	(429.120.519)

Información General sobre Resultados, Flujo de Efectivo, Activos y Pasivos al 31.12.2022 en M$	Descripción del Segmento							
	B2C (Personas)	B2B_Empresas	Negocio Digital	Telef. Móvil y Fija Perú	Otros Negocios	Sin Asignar	Eliminaciones	Total Grupo
Ingresos Operativos	1.099.806.956	409.101.469	108.441.696	931.590.085	1.158.491.777	536.842.311	(1.106.564.722)	3.137.709.572
Otras Partidas Significativas de Ingresos (Gastos)	(714.216.146)	(259.252.983)	(105.182.529)	(756.516.066)	(1.118.768.673)	(6.205.908)	1.104.447.627	(1.955.696.679)
Ganancia (Pérdida) del Segmento, (Ebida)	**385.590.810**	**149.848.486**	**3.259.167**	**175.073.019**	**39.723.104**	**530.636.403**	**(2.117.095)**	**1.282.012.894**
Depreciación, Amortización y Deterioro	(244.721.218)	(88.266.435)	(9.114.055)	(165.826.029)	(18.105.926)	(487.673)	2.117.095	(524.404.218)
Ganancia (Pérdida) Operacional, (Ebit)	**140.869.592**	**61.582.051**	**(5.854.868)**	**9.245.990**	**21.617.178**	**530.148.733**	-	**757.608.676**
Ingresos por Intereses				810.912		47.751.941	(21.998.966)	26.563.887
Gastos por Intereses				(42.099.496)		(93.595.853)	21.998.966	(113.696.383)
Diferencias de Cambio y Resultados por Unidades de Reajustes				(2.544.598)		(128.180.638)	-	(130.724.736)
Gasto (Ingreso) sobre Impuesto a la Renta				34.292		(82.998.404)	-	(82.964.112)
Ganancia (Pérdida) , Total	**140.869.592**	**61.582.051**	**(5.854.868)**	**(34.552.400)**	**21.617.178**	**273.125.779**	-	**456.787.332**
Activos				2.182.086.592		3.780.799.999	(586.621.321)	5.376.265.270
Incrementos de Activos no Corrientes	88.034.759	18.585.517	27.527.702	119.030.810	6.291.310	255.387.152	-	514.857.250
Pasivos				1.355.106.897		3.053.263.918	(586.621.321)	3.821.749.494
Patrimonio								1.554.515.776
Patrimonio y Pasivos								5.376.265.270
Pérdidas por Deterioro de Valor Reconocidas en el Resultado del Período	40.502.663	5.622.713	1.421.598	58.805.100	225.895	-	-	106.577.967
Flujo de Efectivo de Actividades de Operación				153.824.630		436.873.760	-	590.698.390
Flujo de Efectivo de Actividades de Inversión				(67.626.998)		291.985.870	(63.042.849)	161.316.023
Flujo de Efectivo de Actividades de Financiación				(79.399.045)		(654.911.275)	63.042.849	(670.267.471)

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

El período 2023 no se ha visto afectado por discontinuación de algún tipo de operaciones.

El segmento "B2C (ex Personas)" está representado por personas naturales, usuarias terminales de los servicios y equipos transados. Servicios relevantes del segmento, son los de telefonía móvil voz, datos y equipos, larga distancia internacional, internet, telefonía fija y fija inalámbrica y televisión, estos últimos asociados al segmento Hogar.

Por su parte, el segmento "B2B_ Empresas", corresponde generalmente a personas jurídicas de mediano y gran tamaño, públicas o privadas, organismos estatales, Bancos y todo tipo de organizaciones de gran tamaño. en las cuales los bienes y servicios adquiridos son utilizados en sus procesos productivos, o bien comercializados. Servicios relevantes del segmento corresponden a telefonía móvil voz, datos y equipos, datos, internet, arriendo de redes y telefonía local

El segmento "Negocios Digitales" esta referido a servicios TI, servicios digitales (como IoT, M2M, entre otros) y de ciberseguridad.

El segmento "Telefonía Móvil y Fija Perú", esta operación corresponde a los servicios de telefonía móvil y fija (larga distancia, negocios de tráfico, redes integradas de voz, datos e Internet, conjuntamente con los servicios de TI), prestados a través de las filiales Entel Perú S.A y Americatel Perú tanto a personas como empresas.

El segmento "Otros Negocios" corresponde básicamente a servicios de infraestructura de redes prestados a ciertas sociedades filiales y a otras empresas operadoras de telecomunicaciones, tanto nacionales como internacionales y negocios de tráfico. También se incluyen en este segmento las operaciones de las filiales encargadas de proveer servicios de Call Center tanto en Chile y Perú, las cuales representan el 0,6% de los ingresos ordinarios del Grupo.

Respecto a la columna "Sin Asignar" corresponden a rubros de los resultados no operativos, como así activos, pasivos y componentes del estado de flujo de efectivo que son transversales a los segmentos que se presentan.

Adicionalmente para el año 2023 se presenta el resultado en venta de los activos de la red de fibra y para el 2022, el resultado en venta de los activos en Chile del negocio Data Center.

Las transacciones inter-segmentos son valorizadas a precios de mercado, las que usualmente corresponde a los precios de venta a terceros.

Por las características del negocio y su financiamiento, no se efectúan distribuciones de los costos financieros, excepto para el negocio móvil y fijo de Perú.

Los resultados por segmento de negocios son determinados a distintos niveles, siendo los resultados a nivel de Ebitda los de mayor consideración, debido a que sus componentes incluyen mayoritariamente asignaciones directamente relacionadas.

En la asignación de ingresos y gastos a cada segmento de negocios, se consideran las correlaciones que existen entre sí y con activos y pasivos, no dando lugar a asignaciones asimétricas.

El Grupo Entel presta servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo voz, valor agregado, datos, banda ancha e Internet móvil, así como servicios de red fija, básicamente orientada a la propuesta de soluciones integradas, que comprenden servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (data center, Externalización de Procesos de Negocio (BPO) y continuidad operacional), negocios digitales

y de ciberseguridad, arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista. También provee servicios de call center para el mercado corporativo y para las empresas del propio Grupo.

Las actividades antes descritas se desarrollan principalmente en Chile. Las actividades en el exterior son desarrolladas por tres sociedades operativas en Perú, también orientadas a servicios de telefonía móvil, red fija y call center.

A nivel de Grupo, no existen clientes que concentren porcentajes importantes de los ingresos. No se consideran en el análisis las facturaciones a los intermediarios de la carga magnética a usuarios de servicios móviles de prepago.

30. GESTION DE CAPITAL

Las necesidades de capital para el financiamiento de las inversiones son cubiertas tanto con i) recursos propios, ii) aquellos provenientes de la colocación de acciones, iii) de la retención de beneficios, o iv) también con recursos proveniente de endeudamiento con terceros.

Conforme a las políticas internas establecidas, el endeudamiento podrá alcanzar un máximo, según cuál sea el mayor, entre el resultante que permitan los siguientes indicadores: i) (Deuda Financiera Neta) /Patrimonio más participaciones no controladoras, igual a 1,7 veces, o ii) (Deuda Financiera Neta) /Ebitda (ver nota 32) de los últimos doce meses, igual a 3,5 veces. Para el cálculo de ambos indicadores se computa deuda financiera descontando los Otros Activos Financieros y Efectivo y Equivalentes al Efectivo.

Esta política de financiamiento fue confirmada por la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 25.04.2023.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre del presente año, los recursos gestionados como financiamiento de capital, están representados por un Patrimonio acumulado de M$ 1.675.452.960 y por pasivos financieros corrientes y no corrientes por M$ 2.113.578.359.

Los pasivos financieros citados, incluyen saldos en contra por valorización de instrumentos derivados por M$ 51.145.458. Los saldos a favor que presentan estas valorizaciones no han sido deducidos.

En el evento de enfrentar necesidades de inversión de carácter extraordinario que superen los límites establecidos, es necesario que éstas deban ser sometidas a la aprobación de Juntas de Accionistas, proponiendo las estructuras de financiamiento correspondientes, tales como emisiones de títulos de capital o de deuda, endeudamientos bancarios, créditos de proveedores o cualquier otra forma de financiamiento de capital.

Todos los contratos de crédito bancarios tanto locales como internacionales y los Contratos de emisión de bonos en Chile contemplan ciertas restricciones a la gestión y límites de indicadores financieros. Entre estos últimos, está la obligación de no superar la relación Deuda Financiera Neta/ Ebitda de 4,0 veces tanto para todos los créditos bancarios como en los bonos locales, y la relación Ebitda/Gastos Financieros netos debe ser igual o mayor que 2,5 veces.

31. ADMINISTRACION DE RIESGOS

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

- Riesgo de cambio tecnológico (no auditado).

Las evoluciones en las tecnologías de las telecomunicaciones hacen necesario que exista una permanente revisión de los planes de inversión de manera que estén cada uno de ellos, alineados en satisfacer las evoluciones de las necesidades de conectividad que van adoptando los mercados. Se ha observado que los cambios tecnológicos se generan tanto a partir de modificaciones en los hábitos de la demanda como en los desarrollos de nuevas formas de comunicarse, sean éstas asociados a sus aplicaciones como a las velocidades que utilizan. La inversión en nuevas tecnologías puede tener periodos de obsolescencia inferiores a los considerados en el momento de hacer la inversión generando con ello que no se cumplan las estimaciones iniciales de rentabilidad esperada.

Por lo anterior, el riesgo de cambio tecnológico resulta inherente a los sectores en los que se desenvuelven todos los negocios de ENTEL. En este contexto, ENTEL considera como un elemento crítico de su competitividad, el mantenerse a la vanguardia en el desarrollo tecnológico gestionando activamente el riesgo de dicho cambio.

De acuerdo con ello, ENTEL ha definido como elemento estratégico de su desarrollo, una política activa y permanente de adopción de las más avanzadas tecnologías, siempre bajo con el criterio de una permanente revisión de su rentabilidad. Ello ha permitido a ENTEL posicionarse a la vanguardia tecnológica, adoptando exitosamente las nuevas tecnologías y tendencias, lo que ha permitido ser un proveedor integrado de conectividad, ofreciendo constantemente nuevas formas de realizar los negocios. De esta manera, la creación y evolución de nuevas tecnologías han permitido que los negocios de ENTEL se consoliden, integren y se diversifiquen, reduciendo su exposición a la concentración de sus negocios en nichos específicos.

- Riesgos regulatorios (no auditado).

La regulación tiene una incidencia relevante en la industria de las telecomunicaciones. En este ámbito, la regulación rige la actividad de la industria con miras al interés público. En ese sentido, creemos que el bienestar de los consumidores y del interés público requiere de normativas y criterios estables que permitan evaluar adecuadamente los proyectos que se propone la empresa, así como sus riesgos de inversión. Teniendo en cuenta dicho interés, se hace necesario hacer un adecuado seguimiento de la evolución de la normativa que regula al sector.

En este contexto, el principal instrumento regulador del sector de telecomunicaciones que se debe considerar es la propia Ley General de Telecomunicaciones, respecto de la que en los últimos años es posible advertir modificaciones importantes en el marco regulatorio, a través de las obligaciones emanadas de dicha preceptiva legal; entre otras, la Libre Elección en los Servicios de Telecomunicaciones, la Obligación de Velocidad Mínima Garantizada de Acceso a Internet, Sanciones a la decodificación ilegal de los Servicios Limitados de Televisión, la Regulación del tendido y retiro de Líneas Áreas y Subterráneas y el Roaming Automático Nacional.

Nuevo Concurso 5G.
Durante septiembre pasado, Subtel anuncia un nuevo concurso por 50 MHz en la banda de 3.400-3.600 MHz, espectro que estaba sin uso y que había sido entregado por los operadores producto de devoluciones para cumplir con lo señalado por la Corte Suprema en el Fallo 700 MHz de 2019 y en el Fallo sobre Límites (“Caps") de espectro de 2020. Dicho espectro se encuentra disperso en toda esta banda repartido en bloques discontinuos de 5, 10 y 15 MHz.

Conforme a lo anterior, se materializa el inicio de un nuevo concurso 5G a través de la publicación el primer lunes de octubre del llamado a Concurso cuyas bases se hicieron públicas en sitio web de la Subsecretaría el día 16 de octubre.

Las nuevas bases establecen el otorgamiento de concesiones en bloques de 10 MHz (símil a concurso 5G anterior), y una vez adjudicadas, la Subsecretaría de oficio dispondrá de un reordenamiento de la banda, incluidas las concesiones de 5G anteriores, es decir, el reordenamiento se hará en todo el espectro 3.300 a 3.650 MHz.

Dentro del marco de este nuevo concurso público para redes 5G, el 21 de noviembre se cumplió el plazo para que los interesados pudieran realizar consultas y/o solicitar aclaraciones a las Bases. Conforme a ello y de acuerdo al calendario establecido para el certamen, el día 20 de diciembre Subtel publicó el informe de respuestas a las consultas en conjunto con una resolución que incorporó ciertas Enmiendas a las Bases.

Dentro de las modificaciones más significativas incorporadas por SUBTEL a las Bases el pasado día 20 de Diciembre, se determinó actualizar el calendario del concurso postergando la fecha de presentación para el día 19 de Febrero de 2024; se modificaron los requisitos para las estaciones bases nuevas 5G, las que deberán ser *outdoor*, cubrir al menos 2 Km 2. Adicionalmente las estaciones base que atienden a los Polígonos Comunales Obligatorios no serán consideradas como estaciones base 5G nuevas. Por otro lado, en las enmiendas también se modifica el plazo para iniciar servicio en los proyectos de rutas extendiéndolo a 60 meses. Finalmente, y a través de una nueva enmienda, Subtel modifica la fórmula de cálculo de puntaje comunal disminuyendo la tasa de descuento del 6% al 2% cuando el proyecto se realiza en los años 2 y 3 de su ejecución.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet.
Respecto de la Ley Núm. 21.046, que establece la obligación de garantizar una velocidad mínima de acceso a internet, durante el segundo semestre del 2021 se publicó el Reglamento que establece la Organización, Funcionamiento y Mecanismo de Licitación Pública del Organismo Técnico Independiente (OTI), que conforme a la ley será el responsable de realizar las mediciones de calidad del servicio.

Luego de un segundo proceso de Licitación realizado por el Comité Representativo de los ISP, esa instancia determinó adjudicar este nuevo proceso de licitación, a fines de noviembre, al Consorcio M&M. En la primera quincena de enero, se procedió a firmar los Contratos con el adjudicatario, bajo la supervisión de Subtel, lo que dará inicio al proyecto técnico de implementación.

Desde principios de este año, los ISP en conjunto con el adjudicatario del OTI se encuentran trabajando en las coordinaciones técnicas necesarias para implementar los procesos que permitan cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley y su Reglamento, respecto de establecer mecanismos que permitan garantizar a través de las mediciones de los usuarios y las redes, la velocidad de acceso a internet.

En esta etapa del proyecto, se inician las primeras pruebas de mediciones y se están integrando los sistemas de las compañías para permitir obtener la información de los clientes y las condiciones de velocidad contractual con ellos. Se avanza de igual modo, en la implementación de las sondas que medirán la velocidad y calidad de la red.

En forma paralela, el comité representativo encargó un estudio a la Universidad de Concepción, para revisar el aplicativo desarrollado por el OTI, en términos de la validación de las mediciones estadísticas y las variables ambientales que era capaz de medir. Dicho estudio concluye que existen problemas metodológico-técnicos para realizar las mediciones, con un alto impacto en las mediciones inalámbricas para las redes móvil y wifi.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Esta información ya fue presentada a Subtel para determinar los posibles caminos de ajuste para ejecutar mediciones que efectivamente representen la velocidad de los usuarios.

Roaming Nacional.
Si bien, las compañías en cumplimiento de la Ley N°21.245, que estableció el Roaming Automático Nacional incorporando un nuevo artículo 26 bis a la Ley General de Telecomunicaciones, iniciaron el proceso de habilitación el 10 de octubre de 2020 para el servicio de Roaming nacional que opera en las localidades obligatorias y beneficiadas por el FDT, aún no se han formalizado los acuerdos entre las concesionarias.

Con la publicación del Decreto Supremo N° 138 el 2 de diciembre de 2021 se formaliza el Reglamento que regula las condiciones y características de estas Ofertas. Entel presentó el día 14 de Marzo del 2022 las propuestas de Oferta de facilidades para Servicios de Roaming Automático Nacional en Localidades, rutas o zonas aisladas, de baja densidad poblacional, beneficiadas por proyectos del fondo de desarrollo de las telecomunicaciones, de servicio obligatorio o con presencia de un único operador; Oferta de facilidades para Servicios de Roaming Automático Nacional para mitigar interrupciones de la red móvil en Situaciones de Emergencia; Oferta de servicios para Roaming Automático Nacional para operador Nuevo o Entrante y la Oferta de facilidades y reventa de planes para operadores móviles virtuales.

Durante marzo de 2023, Subtel notificó a Entel las observaciones respecto de su propuesta sometida a aprobación. Las respuestas a dichas observaciones fueron entregadas en el mes de abril de 2023 a la autoridad, para continuar con el proceso reglado de aprobación de las Ofertas.

Durante noviembre pasado se recibió un nuevo oficio de Subtel, indicando que la propuesta de Oferta de Roaming y OMV aun presenta objeciones y observaciones. Conforme a ello en diciembre pasado Entel procede a efectuar dentro de los plazos reglamentarios una nueva propuesta de Oferta de Servicios, que al mismo tiempo actualiza las tarifas para estos servicios.

Procesos Tarifarios
La Subsecretaría de Telecomunicaciones en cumplimiento a las disposiciones emanadas del Decreto Supremo N°4 de 2003, que aprueba el Reglamento que regula el Procedimiento, Publicidad y Participación del Proceso de Fijación Tarifaria establecido en el Título V de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, dio inicio al Proceso Tarifario de las concesionarias móviles para el establecimiento de las tarifas del quinquenio 2024-2029.

Las concesionarias de servicio público telefónico móvil, Entel PCS Telecomunicaciones S.A.; Telefónica Móviles Chile S.A., Claro Chile S.A., VTR Comunicaciones SpA. y Wom S.A., cumplieron con entregar en enero pasado su propuesta de Bases Técnico-Económicas, dándose con ello inicio oficial a los procesos de fijación de tarifas correspondientes.

La Subsecretaría estableció las Bases Definitivas del proceso (las mismas para todas las concesionarias), siendo el cambio más relevante el establecimiento de una tarifa regulada para el servicio de mensajería de texto en el marco del actual proceso tarifario conforme a una recomendación previa formulada por la FNE.

Durante mayo y junio, junto con iniciar el proceso de Estudio Tarifario, las concesionarias han entregado los informes de avances 1 y 2, mediante los cuales se adelanta información base para el Estudio Tarifario.

En julio pasado, los concesionarios presentaron sus Estudios y Modelos mediante los que realizaron sus propuestas tarifarias. Entel propuso una tarifa de cargo de acceso de $3,47 por minuto y una tarifa de SMS de $2,68 x mensaje.

Conforme al proceso reglado en la Ley General de Telecomunicaciones, los Ministerios enviaron en el mes de noviembre el Informe de Objeciones y Contraproposiciones, que corresponde al pronunciamiento que hacen los Ministerios respecto de la propuesta tarifaria formulada por la concesionaria. En dicho documento la autoridad efectuó una contrapropuesta con una tarifa de Cargo de Acceso de $1,33 por Minuto y una tarifa de SMS de $0,04 por mensaje.

Para discutir dichas Objeciones y Contraproposiciones, Entel solicitó la opinión de una Comisión de Peritos, que durante diciembre revisó los argumentos de la Concesionaria y de la Subsecretaría, emitiendo un informe en términos favorables a la propuesta formulada por Entel, lo que permitió a la concesionaria presentar su Informe de Modificaciones e Insistencias a fines de diciembre. En dicho informe, Entel propone una tarifa de Cargo de Acceso de $1,79 por minuto y una tarifa de SMS de $2,75 por mensaje.

A fines de enero la autoridad debe entregar su Informe de Sustentación, con las tarifas definitivas propuestas por los Ministerios, en conjunto con el Decreto Tarifario que debe ser ingresado a la Contraloría para el trámite de toma de razón de dicho acto administrativo.

- Riesgo de mercado de tipo de cambio

El financiamiento de Entel está denominado mayoritariamente en moneda extranjera y está compuesto por créditos bancarios, bonos locales y bonos 144 emitidos en el mercado internacional, ambos por un total de USD$ 1.588 millones (M$ 1.392.758.381). El detalle se presenta en la Nota 16 a los estados financieros. Adicionalmente una porción menor de proveedores del grupo Entel, generan permanentemente obligaciones comerciales por pagar en moneda extranjera. Ambas componentes son pasivos que cambian diariamente su valor debido a las fluctuaciones de cambio en la cotización de las paridades. Ante ello, Entel suscribe contratos de corto y largo plazo en posiciones activas de moneda extranjera (instrumentos derivados), tal que el balance neto de la exposición en moneda extranjera quede inmunizado ante esas variaciones y eliminando con ello el riesgo de fluctuación por tipo de cambio. Con todo, la posición en USD cubierta vía derivados por el Grupo asciende a un total de USD 2.056 millones, los cuales incluyen USD 350 millones para cubrir la volatilidad del USD que afecta a la inversión tributaria en dicha moneda en la filial Entel Perú S.A.

- Riesgo de mercado de tasa de interés

A través de su Política de Cobertura de Riesgo de Tasa de Interés, se busca fundamentalmente asegurar un nivel de cobertura de su gasto financiero tal que permita un adecuado desempeño del negocio a través del tiempo, tener una mayor predictibilidad del gasto financiero y asegurar un mayor control sobre el mismo.

Generalmente existe una correlación positiva entre el negocio de la compañía, el ciclo económico y el nivel de tasas de interés. Esto genera una cobertura natural entre los flujos del negocio y los gastos financieros, aunque en algunas situaciones se pueden producir desfases en el tiempo respecto de ésta. La deuda de la Sociedad está constituida mayoritariamente por bonos internacionales y locales de largo plazo e instrumentos de cobertura denominados en tasas fijas. No obstante, lo anterior, y para cumplir con los objetivos antes señalados y para aquellas porciones de deuda en tasa variable, la Sociedad considera contratar seguros de tasas de interés que fijan la misma, tales como FRA o Cross Currency Swap que reduzcan la variabilidad que pudieran tener los intereses generados por las deudas pactadas en tasas variables tales como la Libor, SOFR o TAB.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Entre las consideraciones que se incorporan para decidir, están la revisión a los descuentos implícitos en las curvas de tasas futuras (curvas forwards), los estudios de mercado, las encuestas de expectativas económicas que entregan entidades públicas y las estimaciones sobre la Economía y su impacto en las principales variables.

Para el cálculo de la sensibilidad a la variabilidad de las tasas SOFR y TAB se ha supuesto una baja de 200 puntos básicos para esta última, en línea con las estimaciones del mercado para el año 2024. Para la SOFR se proyecta un escenario sin cambios para el 2024 de acuerdo a estimaciones de la FED.

La deuda afecta a estas tasas en CLP equivalen a M$ 99.869.600 al 31.12.2023 y representan el 4,7% del pasivo financiero a esa fecha.

Estas tasas se modifican cada 90 días, para fines prácticos de este ejercicio, se mantienen afectando resultados del año 2024. El menor impacto en gastos financieros sería el siguiente:

Variación en puntos básicos (pb)	Impacto en Resultado en M$
TAB	
-200	445.500

- Riesgo de crédito

El riesgo de crédito relacionado con los saldos con bancos, instrumentos financieros, valores negociables y derivados, es administrado por la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, en conformidad con políticas creadas para mantener el capital invertido. Estas políticas diversifican el riesgo mediante límites prestablecidos por días de colocaciones, porcentaje por institución y riesgo de los papeles en los cuales se invierten los excedentes de caja. Los instrumentos de inversión aprobados y utilizados son aquellos emitidos por los Bancos Centrales de Chile y Perú o por entidades bancarias y sus filiales que tengan clasificaciones de riesgo de nivel superior. Las inversiones se pueden denominar tanto en moneda nacional como en las principales monedas extranjeras.

La exposición al riesgo asociada a la recuperación de las cuentas por cobrar originadas en las operaciones comerciales nace de los plazos que, por las características de la industria de las telecomunicaciones, necesariamente se debe otorgar, tanto a los clientes directos, como a los intermediarios, así como a otros operadores nacionales e internacionales, con los que se mantienen convenios de interconexión reciproca.

La gestión del riesgo relacionado con cuentas por cobrar está orientada a minimizar la exposición, dentro de las posibilidades que permiten las condiciones de mercado. Los procesos de gestión de riegos son diferenciados, según las características de los deudores, conforme a controles segmentados de cartera; entre otros, se distinguen clientes personas naturales, empresas, corporaciones, compañías de telecomunicaciones, corresponsales, distribuidores, grandes tiendas u otros canales de distribución de bienes y servicios, ver nota N°3, letra f, deterioro.

En relación con cada segmento, existen modelos prospectivos y predictivo que permite generar políticas de según el origen de la deuda, que van desde las modalidades de servicios prepagados para las combinaciones cliente/producto más riesgosas, hasta la fijación de límites de créditos, con y sin garantías colaterales, seguros de crédito y otras alternativas, evaluadas caso a caso.
Los modelos utilizados para proyectar el deterioro de la cuenta por cobrar contemplan los posibles impactos de un deterioro de la cartera, producto de la contingencia nacional y su impacto en las variables macroeconómicas.

Dicho deterioro es monitoreado a diario, para detectar y dimensionar los impactos de algún cambio en la tendencia de deterioro.

- Riesgo de liquidez

En términos de proveer de la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras en forma oportuna, Entel se anticipa a los futuros vencimientos de sus obligaciones financieras manteniendo un perfil de vencimientos adecuado y que permita oportunamente la disponibilidad de los fondos necesarios. Para mayor detalle, en nota 16 se detallan los vencimientos de pasivos financieros.

- Gobierno de Riesgos

Entel cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Directorio y posee una estructura de gobierno transversal para la gestión de riesgo integral, liderada por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y secundado por un Comité Operativo de Gestión de Riesgos.

De acuerdo con esta política, los responsables finales de la gestión de riesgos son las áreas de línea y de negocio. Para dar soporte a esta gestión, el gobierno se apoya en estos comités, en la Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales, específicamente en el Área de Gestión de Riesgo.
Esta última tiene como rol dar apoyo y seguimiento a la gestión de riesgos y su gobierno, con especial foco en:

- Riesgos Operacionales
- Continuidad de Negocio
- Seguridad de la Información
- Gestión de Riesgos de Acceso a Sistemas

Además, esta gerencia es responsable de:

- Asegurar el cumplimiento de los mecanismos de gobierno de la gestión de riesgo, promoviendo la cultura y asegurando su entendimiento.
- Coordinar con y apoyar a las unidades organizacionales, de acuerdo con el modelo de gobierno definido, en la identificación, análisis, evaluación, registro y mitigación de los riesgos.
- Tener seguimiento y registro de los proyectos de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de riesgos, ya sean estos internos de cada área o transversales a la organización.
- Al menos cada tres años, llevar a cabo con toda la organización la actualización del mapa de riesgos.
- Mantener informado a la administración y al Directorio del cumplimiento, evolución y mejora en la gestión de riesgos.

La Gerencia Auditoría Interna y Riesgos Operacionales es la responsable de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgo, del cumplimiento de su contenido y de mantener el respaldo de esta información.

La estructura mencionada permite efectuar una gestión corporativa eficiente y contribuir a la mitigación de riesgos de la compañía.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

32. CONTINGENCIAS, LITIGIOS Y RESTRICCIONES FINANCIERAS

Las contingencias por compromisos directos de las Sociedades del Grupo al 31 de diciembre de cada año dicen relación con:

a. Contingencias por compromisos directos referidos a órdenes de compra colocadas en el exterior, las que a cada período ascienden a M$ 53.480.801 y M$ 48.559.998.-, respectivamente.

Estas órdenes de compra en su totalidad se encuentran expresadas en moneda extranjera y han sido convertidas a las paridades vigentes a cada cierre.

b. Contingencia por boletas de garantía bancarias entregadas para garantizar el fiel cumplimiento de contrato, adjudicación de frecuencias de 700, 2.600 MHz y la reposición de bienes de uso público en relación con la construcción y mantención de redes. Las boletas vigentes a cada período ascendían a M$ 76.794.912.- y M$ 82.287.223.-, respectivamente.

c. Al 31 de diciembre 2023, existen los siguientes juicios y acciones legales de carácter relevante que pueden representar una contingencia de pérdida para las empresas del Grupo:

-Inversiones Altazor con Entel S.A.
Tribunal: 9º Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-8848-2017
Notificación: 14 de mayo de 2018.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $480.915.900.-
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de diciembre Entel S.A contesta la demanda. Con fecha 26 de marzo, se lleva a cabo la audiencia de conciliación. Con fecha 15 de mayo de 2019 se recibe la causa a prueba. Actualmente, se espera la notificación a audiencia de designación de perito. Con fecha 3 de junio de 2020 se dicta sentencia. Con fecha 11 de junio de 2020 el demandante se notifica expresamente de la sentencia definitiva. El 9 de diciembre de 2020 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Construcciones y Comunicaciones Eduardo Pizarro con Entel PCS
Tribunal: 27º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-7164-2018
Notificación: 22 de mayo de 2018.
Materia: Notificación cobro de factura.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $240.930.279.-
Causa de pedir: Pago por servicios.
Etapa procesal actual: Archivo.
Con fecha 10 de agosto de 2022 se dicta el cúmplase en el tribunal de primera instancia. Con fecha 14 de marzo de 2023 se ordena el archivo de la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Easton con Entel PCS
Tribunal: 21° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-14157-2019

Notificación: 17 de junio de 2019.
Materia: Indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 7.000 UF
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 17 de junio de 2019 se notifica la demanda a Entel PCS quien opone excepciones dilatorias, las que fueron recibidas a prueba con fecha 9 de septiembre de 2019 y actualmente se encuentra en autos para fallo. Con fecha 24 de enero de 2020, se acoge excepción dilatoria de Litis pendencia. El 29 de julio de 2020, el tribunal archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Muñoz con Entel PCS
Tribunal: 24° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-611-2018
Notificación: 18 de marzo de 2019.
Materia: Juicio Sumario de Arrendamiento.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: 4200 UF.
Causa de pedir: Pago de rentas adeudadas.
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 18 de marzo se notifica de la demanda a Entel. Con fecha 25 de marzo de 2019 se lleva a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba y se cita a las partes a oír sentencia. Con fecha 30 de mayo de 2019 se dicta la sentencia definitiva. Con fecha 28 de junio de 2019 el demandante apela de la sentencia definitiva. Actualmente, la causa se encuentra archivada por tiempo transcurrido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Agrícola Pacífico Sur con Entel PCS
Tribunal: 8° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-23586-2019
Notificación: 2 de octubre de 2019
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: $821.060.743
Causa de pedir: Daño emergente, lucro cesante y resarcimiento del enriquecimiento sin causa.
Etapa procesal actual: Probatorio.
Con fecha 24 de julio de 2023 se resuelve por desarchivada la causa, se ordena a la demandante notificar a ENTEL PCS.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.
-Eventos Producción Publicidad Tomate Ltda. con Entel S.A.
Tribunal: 26° Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-34844-2019
Notificación: 5 de marzo de 2020
Materia: Juicio Ordinario de Mayor Cuantía
Demandado: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Banco Santander.
Cosa pedida: Pago de $1.144.273.778
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 5 de marzo de 2020 se notifica demanda a Entel S.A, siendo contestada donde la parte demandante evacua traslado. Con fecha 14 de abril de 2020 ENTEL contesta la demanda, luego se

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

evacuan los trámites de réplica y dúplica por las partes. Con fecha 23 de marzo de 2022, a petición de parte, se cita a audiencia de conciliación el día 20 de mayo de 2022. Con fecha 7 de julio de 2022 se recibe la causa a prueba. El término probatorio se encuentra actualmente vencido.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-María Rivas Eirl con Entel PCS
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-12618-2018
Notificación: 18 de junio de 2018.
Materia: Indemnización de Perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $115.472.450.-
Causa de pedir: Indemnización por daño emergente, lucro cesante y daño moral.
Etapa procesal actual: Apelación.
Con fecha 17 de enero de 2021 demandante deduce recurso de apelación en contra de sentencia definitiva. Con fecha 11 de febrero de 2021 se notifica a Entel PCS sentencia. Con fecha 5 de abril de 2021 se tiene por interpuesto recurso de apelación deducido en contra de la sentencia de 17 de enero de 2021. Con fecha 08 de abril de 2021 se declara inadmisible por extemporáneo el recurso de apelación interpuesto con fecha 15 de enero de 2021. En relación en la Corte de Apelaciones desde el 25 de mayo de 2021. Con fecha 09 de junio de 2022, la demandante y recurrente acompaña antecedentes de la causa penal contra el autor por delito de estafa y otras defraudaciones, proveyéndolo el tribunal con fecha 14 de junio de 2022, resolviendo a sus antecedentes.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Comercial Servicio Técnico con Entel S.A.
Tribunal: 5º Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-2142-2020
Notificación: 9 de julio de 2017
Materia: Demanda de indemnización de perjuicios.
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: Indemnización de perjuicios por $250.000.000
Causa de pedir: Responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Archivada.
Con fecha 13 de julio de 2020 se notifica a Entel PCS. El día 27 de julio de 2020 Entel PCS deduce excepción dilatoria de incompetencia del tribunal por existencia de cláusula arbitral. Con fecha 30 de julio de 2020 el tribunal tiene por opuesta la excepción dilatoria, da traslado, sin que este haya sido evacuado. Con fecha 2 de febrero de 2021 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-UVZ Mobiliario con Entel PCS
Tribunal: 3° Juzgado Civil de Santiago.
Rol: C-17692-2020
Notificación: 23 de abril de 2021.
Materia: Indemnización de perjuicios
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa Pedida: $117.792.418
Causa de pedir: Indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Término probatorio.
Con fecha 17 de mayo de 2021 Entel PCS opone excepción de incompetencia del tribunal, la cual se recibe a prueba. Con fecha 11 de noviembre la demandante solicita que se reanude el término probatorio del cuaderno de excepciones dilatorias, suspendido por el estado de excepción. El 10 de

noviembre de 2021 se tienen por reanudado y se declara autos para fallo. Con fecha 15 de agosto de 2022 la demandante subsana defectos de la demanda y viene a desistirse de su acción en contra del Banco Santander. El 09 de noviembre Entel contesta la demanda. Demandante evacúa réplica, demandados evacúan dúplicas. Con fecha 9 de diciembre de 2022 se cita a audiencia de conciliación para el día 10 de enero de 2023. Con fecha 11 de enero de 2023 se recibe la causa a prueba, encontrándose actualmente vencido el término probatorio. Con fecha 24 de noviembre de 2023 tribunal resolvió no ha lugar a la solicitud de citar a las partes a oír sentencias, debido a que aún existen diligencias pendientes.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Ulloa con Entel PCS
Tribunal: 12º Juzgado Civil de Santiago
Rol: C-1086-2020
Notificación: 20 de mayo de 2020
Materia: Terminación de contrato de arrendamiento
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
Cosa pedida: 3480 UF
Causa de pedir: Terminación de contrato de arrendamiento por no pago de rentas
Etapa procesal actual: Archivada.
El 1 de junio de 2020, teniendo en cuenta el estado de excepción constitucional, se suspende audiencia fijada, debiendo reiterarse la petición transcurridos los diez días hábiles posteriores al cese del estado de excepción constitucional. Con fecha 24 de febrero de 2021 se archiva la causa.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

- LINEUP Producciones Ltda. con ENTEL PCS"
Tribunal: 10º Juzgado Civil de Santiago
Rit: C-10141-2021
Notificación: 31 de enero de 2022.
Materia: Resolución de contrato con indemnización de perjuicios.
Cosa Pedida: $530.000.000
Causa de Pedir: Que se declare la resolución del contrato y se paguen las indemnizaciones que se solicitan.
Etapa procesal actual: Término probatorio
Con fecha 13 de enero de 2023 se recibe la causa a prueba, resolución que no ha sido notificada. Con fecha 13 de julio de 2023 demandante se notifica expresamente de la resolución que recibe la causa a prueba. Con fecha 18 de julio de 2023 se tiene por notificado expresamente al demandante. Con fecha 21 de diciembre de 2023 tribunal resuelve no ha lugar a la solicitud realizada por LINE UP.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Capetillo con Servicios Electricidad y Telefonía
Tribunal: 2° Juzgado Civil de Antofagasta
Rit: C-177-2023
Notificación: 3 de enero de 2023.
Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Cosa Pedida: $483.000.000
Causa de Pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual
Etapa procesal actual: Conciliación.
Con fecha 30 de julio de 2023 demandante presenta escrito solicitando nuevo día y hora para la celebración de audiencia de conciliación por no haberse podido notificar a las partes. Con fecha 5 de septiembre de 2023 se fija nuevo día y hora para la audiencia para el día 3 de octubre de 2023. A la fecha no se ha diligenciado exhorto para notificar audiencia de conciliación.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Urzúa con Entel PCS
Tribunal: 1° Juzgado Civil de Viña del Mar
Rit: C-2681-2023
Notificación: 04 de julio de 2023.
Materia: Indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual
Cosa Pedida: 19.098 UF
Causa de Pedir: Indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual
Etapa procesal actual: Apelación
Con fecha 19 de junio de 2023 se tiene por interpuesta demanda y se cita a audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 25 de julio de 2023. Con fecha 4 de julio de 2023 se notifica demanda. Con fecha 16 de octubre de 2023 se notifica sentencia en que se condena a Entel a pagar la suma de 5699,25 UF. Con fecha 26 de octubre de 2023 ENTEL presenta recurso de apelación. Con fecha 14 de noviembre de 2023 causa ingresa a I. Corte de Apelaciones de Valparaíso. Con fecha 14 de noviembre de 2023 demandante solicita cumplimiento incidental.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Lincocheo con Wermanster Telecomunicaciones SPA
Tribunal: Juzgado de Letras del Trabajo de Valdivia
Rit: M-202-2023
Notificación: 30 de agosto de 2023
Materia: Despido improcedente y cobro de prestaciones
Cosa pedida: $165.834.503
Causa de pedir: Que se declare improcedente el despido y se condene al cobro de indemnizaciones y recargos legales.
Etapa procesal actual: Audiencia preparatoria. Con fecha 28 de agosto de 2023 se cita a audiencia preparatoria para el día 23 de noviembre de 2023. Con fecha 23 de noviembre de 2023 se realiza audiencia preparatoria, se fija su continuación para el día 30 de enero de 2024.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Gavilan con SICE
Tribunal: 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Quilpué
Rit: T-33-2023
Notificación: 14 de septiembre de 2023
Materia: Tutela laboral por vulneración de DDFF e indemnización por accidente del trabajo
Cosa pedida: $201.149.231
Causa de pedir: Que se declare la vulneración de DDFF con ocasión del despido e indemnización.
Etapa procesal actual: Audiencia preparatoria.
Con fecha 06 de septiembre de 2023 se fija audiencia preparatoria para el día 25 de octubre de 2023.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Shara con ENTEL S.A
Tribunal: 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago
Rit: T-1531-2023
Notificación: 6 de julio de 2023
Materia: Vulneración de DDFF con ocasión del despido y cobro de prestaciones.
Causa de pedir: Que se declare la vulneración de DDFF con ocasión del despido y cobro de prestaciones.

Cosa Pedida: $260.812.401.
Etapa procesal actual: Audiencia de Juicio.
Con fecha 5 de julio de 2023 se cita a audiencia preparatoria para el día 22 de agosto de 2023. Se contesta demanda con fecha 14 de agosto de 2023. Con fecha 22 de agosto se fija audiencia de juicio para el día 18 de marzo de 2024.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-Aguilera con ENTEL PCS
Tribunal: 8°Juzgado Civil de Santiago
Rit: C-3502-2023
Notificación: 05 de septiembre de 2023
Materia: Ley de arrendamiento
Cosa Pedida: $125.000.000 + 1.600 UF
Causa de Pedir: Indemnización de perjuicios
Etapa procesal actual: Citación a oír sentencia
Con fecha 14 de septiembre se realiza audiencia de contestación, conciliación y prueba. Con fecha 06 de noviembre de 2023 tribunal cita a las partes a oír sentencia
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

-CGF Consultores con ENTEL PCS
Tribunal: Arbitral
Notificación: 07 de diciembre de 2021
Materia: Arbitraje
Demandado: Entel PCS Telecomunicaciones S.A
Cosa pedida: $174.902.013
Causa de pedir: Demanda de cobro de pesos e indemnización de perjuicios.
Etapa procesal actual: Término probatorio
Con fecha 24 de octubre de 2023 se solicita por parte del perito la remisión de información a CGF y ENTEL PCS.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.
-Gavilan con SICE
Tribunal: 2° Juzgado de Letras del Trabajo de Quilpué
Rit: O-93-2023
Notificación: 16 de noviembre de 2023
Materia: Indemnización de perjuicios por accidente del trabajo.
Cosa pedida: $196.788.596
Causa de pedir: Que se condene al pago de la indemnización de perjuicios por accidente del trabajo
Etapa procesal actual: Audiencia preparatoria.
Con fecha 21 de diciembre de 2023 tribunal fija continuación de audiencia preparatoria para el día 18 de enero de 2024.
Estimación contingencia: Se considera probable rechazo de la demanda por estimarse carente de fundamentos.

Adicionalmente a los anteriores juicios, el 11 de marzo de 2019 WOM S.A. presentó demanda en contra de Entel en materia de Competencia Desleal solicitando indemnizaciones a título de lucro cesante, daño emergente y daño moral.

El 18 de octubre de 2019, se dictó sentencia definitiva en primera instancia rechazando la demanda de WOM, al estimar que, si bien la conducta de Entel tiene como fin indubitado captar clientes de

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

WOM, ello no resulta contrario a la buena fe, buenas costumbres ni ha sido efectuado por medios ilegítimos.

Con fecha 6 de diciembre de 2023 la Corte de Apelaciones de Santiago dictó fallo rechazando el recurso de casación en la forma interpuesto por WOM S.A. y revocando en lo apelado por WOM S.A. la sentencia de fecha 18 de octubre de 2019 en cuanto hace lugar a la demanda por competencia desleal en contra de Entel PCS y condena a la demandada indemnizar a la demandante la suma de M$2.206.000.- por concepto de lucro cesante. Con fecha 26 de diciembre de 2023, Entel PCS deduce recurso de casación en la forma y en el fondo en contra de la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Se han registrado ciertas provisiones relacionadas con los juicios anteriormente mencionados.

d. Contratos Financieros - existen restricciones a la gestión y ciertas razones financieras, pactadas tanto en los contratos de créditos bancarios como en los bonos emitidos.

Entre estas las más relevantes se refieren a:

1) Indicadores financieros

Para ambos indicadores el EBITDA y los gastos financieros netos son calculados considerando los 12 últimos meses móviles previos a cada cierre trimestral, calculados en base a los estados financieros auditados o no auditados, según corresponda. La Sociedad trimestralmente calcula y controla el cumplimiento de las restricciones financieras incluidas en estos tanto en los contratos de emisiones de Bonos emitidos en el mercado local de Chile como aquellos que contemplan los contratos de crédito bancario suscritos entre Entel S.A y Banco del Estado y Entel S.A con el banco KfW.

Al 31 de diciembre de 2023 los índices observados cumplen con dichas restricciones con un Índice de endeudamiento calculado como (Deuda Financiera Neta/Ebitda) en una relación de 1,51:1 (según fórmula y definición de Deuda Financiera que contempla el Contrato de Bonos Locales emitidos en Chile en el año 2019) y de 1,61:1 (para aquella definición de Deuda Financiera definida en los contratos de bonos locales emitidos en el año 2014 y los contratos de crédito bancarios).Cabe señalar que el máximo permitido para este indicador es de 4,0:1. en todos los contratos vigentes tanto de Bonos locales como de bancos.

Adicionalmente, el Índice de cobertura de intereses (Ebitda/Gastos Financieros Netos) es una relación de 9,72:1 y de 9,07:1 para los instrumentos financieros vigentes tanto bonos locales emitidos en Chile como créditos bancarios con Banco del Estado y KfW. Cabe señalar que el mínimo permitido para este indicador es de 2,5:1. Los Contratos de bonos emitidos en mercados internacionales bajo formatos 144, no contemplan restricciones financieras asociadas a razones de cobertura como las mencionadas.

2) Otras restricciones

Adicionalmente los contratos consideran restricciones tales como:

a) No fusionarse o consolidar con otra empresa, excepto que, si la Sociedad que sobrevive asume las obligaciones y no sobrepasa las restricciones establecidas en los convenios.

b) Ventas de Activos: La Sociedad Matriz o sus filiales podrán vender activos considerando:
   - Un valor comercial correcto para el activo vendido.
   - Una reinversión del producto de la venta en el negocio principal del producto de la venta.

c) Se permite cualquier otra venta que esté asociada a inventarios obsoletos o innecesarios, operaciones sobre efectivo o efectivos equivalentes y cualquier otra venta que sea consecuencia del curso ordinario de los negocios.

Gravámenes

Permitido otorgar gravámenes dentro del giro normal del negocio y por hasta un monto proporcional al tamaño de los activos de la Sociedad.

En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, el acreedor podrá exigir el pago de todos los montos adeudados, sin posibilidad de reclamo, demanda o protesta por parte del deudor, posterior al período transcurrido de ajuste pactado.

33. CAUCIONES OBTENIDAS DE TERCEROS

Las sociedades del Grupo no han recibido de terceros, cauciones de ninguna especie para la compra de activos, operaciones de crédito o para garantizar cualquier otro tipo de obligaciones.

34. MEDIO AMBIENTE

Las sociedades no han efectuado desembolsos significativos relacionados con la normativa medio ambiental.

35. INVESTIGACION Y DESARROLLO

Las sociedades del Grupo no han realizado actividades que puedan calificarse de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros consolidados.
No obstante, lo anterior, la sociedad matriz mantiene vigente un contrato con la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación (Comité Innova Chile de Corfo), orientada a la innovación empresarial, emprendimiento innovador, difusión y transferencia tecnológica e innovación de interés público. Los gastos efectuados hasta la fecha en el marco de esta iniciativa aún no califican como de investigación y desarrollo propiamente tales.

En el marco de este contrato, se estableció un moderno Centro de Innovación, focalizado a la generación de proyectos de alta tecnología, con la participación conjunta de clientes y aliados tecnológicos.

36. SANCIONES

Las empresas del Grupo, sus directores o administradores no han sido afectados por sanciones de ninguna naturaleza por parte de la CMF o de otras autoridades administrativas.

37. INFORMACION FINANCIERA DE FILIALES (Subsidiarias)

A continuación, se resume la información financiera de las filiales que han sido incluidas en el proceso de consolidación de los presentes estados financieros consolidados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

También se presentan las transacciones y los saldos a favor o en contra con la sociedad Matriz.

La información anterior, se encuentra preparada de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.

a) Estados Financieros:

Nombre Sociedad	31.12.2023				31.12.2023		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	453.535.404	1.191.886.157	411.443.471	507.609.744	1.595.028.704	43.736.708	43.736.708
Entel Comercial S.A.	-	7.575.816	325.076	652.605	-	374.041	374.041
Entel Inversiones SpA.	1.883.462	29.092.219	447.419	7.337.288	-	(449.768)	913.649
Entel Call Center S.A.	10.410.368	36.946.721	7.662.039	6.922.408	50.663.592	395.420	1.006.519
Entel Telefonía Local S.A.	3.772.660	104.566.222	3.292.256	119.524.998	41.338.520	(9.899.002)	(9.899.002)
EPHI S.A.	51	53.418.253	103.458	69.442	-	53.891.753	53.891.753
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	-	4.317.094	10.991	-	-	230.735	230.735
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.371.492	4.124.385	1.044.397	130.153	9.065.573	1.077.554	1.077.554
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	1	-	1.192.448	-	(61.829)	(61.829)
Transam Comunicaciones S.A.	5.579.620	46.502.684	4.981.106	1.124.167	157.238.148	53.470.911	53.470.911
Will S.A.	5.346.351	34.448.771	3.402.489	-	352.416.602	42.594.560	42.594.560
Americatel Perú S.A.	45.155.279	24.031.562	12.166.306	2.777.501	28.929.404	1.410.376	3.787.249
Servicios del Call Center del Perú S.A.	12.195.910	5.162.374	5.560.811	987.435	28.918.038	229.487	840.608
Entel Perú S.A.	312.176.327	1.836.161.191	404.385.012	978.765.599	804.840.068	(46.188.085)	8.229.164
Entel Internacional SpA	-	976.302.519	2.615.604	-	-	(5.335.533)	37.311.573

Nombre Sociedad	31.12.2022				31.12.2022		
	Activos		Pasivos		Ingresos	Ganancia	Resultado
	Corrientes	No Corrientes	Corrientes	No Corrientes	Ordinarios	(Pérdida)	Integral
Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	473.584.636	1.087.035.096	678.804.212	136.574.189	1.574.582.743	86.575.975	86.575.975
Entel Comercial S.A.	1.527.079	5.616.112	757.119	161.979	-	837.821	837.821
Entel Inversiones SpA.	353	37.571.846	-	-	-	16.994.315	17.793.131
Entel Servicios Telefónicos S.A.	33.261	1.628.851	34.746	-	250.852	135.780	135.780
Entel Call Center S.A.	13.214.966	33.742.949	8.373.027	6.818.765	46.156.671	2.395.665	2.886.875
Entel Telefonía Local S.A.	4.368.539	100.665.760	3.494.641	106.119.028	57.492.843	(7.270.849)	(7.270.849)
EPHI S.A.	101	40.886.073	61.844	69.442	-	41.666.757	41.666.757
Micarrier Telecomunicaciones S.A.	-	4.075.368	-	-	-	530.909	530.909
Entel Servicios Empresariales S.A.	1.735.680	4.210.621	1.492.018	80.070	8.582.713	1.256.046	1.256.046
Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.	-	5.639	-	1.136.257	-	(134.213)	(134.213)
Transam Comunicaciones S.A.	7.707.472	36.239.116	8.590.597	1.215.699	169.574.460	39.987.422	39.987.422
Will S.A.	5.975.576	17.232.241	4.937.744	-	295.103.502	24.355.992	24.355.992
Americatel Perú S.A.	70.369.297	24.141.081	22.317.357	2.093.741	27.130.593	46.572.236	46.199.609
Servicios del Call Center del Perú S.A.	8.499.488	6.128.235	4.658.292	-	26.060.983	812.750	1.303.978
Entel Perú S.A.	372.493.333	1.914.428.222	446.009.631	1.083.954.181	884.818.636	(31.698.690)	39.318.845
Entel Internacional SpA	108.964	937.159.085	892.706	-	-	5.926.995	45.054.565

b) Saldos a favor o en contra con la Sociedad Matriz:

CUENTAS POR COBRAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022
				M$	M$	M$	M$
96.806.980-2	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	22.175.638	19.458.524	124.842.380	26.170.072
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	7.337.288	-
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	-	-	108.182.015	98.985.953
79.637.040-8	Instabeep Ltda.	Chile	CLP	-	-	1.192.448	1.136.257
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	367.656	367.656	-	-
0-E	Entel Perú S.A.	Perú	USD	549.374	468.401	-	-
0-E	Americatel Perú S.A.	Perú	USD	757.613	635.949	-	-
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	11.205	-	-
Total				**23.850.281**	**20.941.735**	**241.554.131**	**126.292.282**

CUENTAS POR PAGAR A SUBSIDIARIAS

RUT	SOCIEDAD	País de Origen	Moneda	Corriente		No Corriente	
				31.12.2023	31.12.2022	31.12.2023	31.12.2022
				M$	M$	M$	M$
96.561.790-6	Entel Inversiones SpA.	Chile	CLP	-	-	-	1.385.864
96.554.040-7	Entel Servicios Telefónicos S.A.	Chile	CLP	-	2.210	-	1.611.974
96.563.570-K	Entel Call Center S.A.	Chile	CLP	5.289.769	4.838.680	5.860.984	2.136.849
96.548.490-6	Micarrier Telecomunicaciones S.A.	Chile	CLP	-	-	4.252.349	4.013.544
96.697.410-9	Entel Telefonía Local S.A.	Chile	CLP	2.419.643	3.707.451	-	-
96.652.650-5	Transam Comunicación S.A.	Chile	CLP	-	-	5.699.389	13.353.276
96.833.480-8	Will S.A.	Chile	CLP	-	-	25.789.860	8.297.523
96.672.640-7	Entel Servicios Empresariales S.A.	Chile	CLP	1.107.736	865.529	3.672.737	3.862.787
76.942.869-0	Entel Internacional SpA	Chile	CLP	-	-	27.434.982	757.412
0-E	Servicios de Call Center del Perú S.A.	Perú	USD	-	-	-	2.541.904
Total				**8.817.148**	**9.413.870**	**72.710.321**	**37.961.133**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Hechos esenciales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. y FILIALES
Hechos Relevantes Consolidados al 31 de Diciembre de 2023

De conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes, las Sociedades del Grupo durante el año 2023 informaron a la Comisión del Mercado Financiero en calidad de hecho esencial o información relevante, lo siguiente:

I. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°01 de fecha 03 de abril de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

El Directorio de la Sociedad, en sesión efectuada el día de hoy, acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de Entel S.A. a celebrarse el día 25 de abril de 2023 a las 10:00 hrs. en Avenida Costanera Sur 2760 Piso -1, Comuna de Las Condes, Santiago, con el objeto de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas las materias que a continuación se señalan:

1.- Aprobación de la Memoria Anual y Estados Financieros de Entel S.A., y el Informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022.
2.- Distribución de utilidad del ejercicio 2022 y reparto de dividendos
3.- Información de la Política de Dividendos.
4.- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.
5.- Elección de Directorio de la Sociedad.
6.- Determinación de la remuneración de los Directores para el ejercicio 2023.
7.- Fijación de la remuneración de los miembros del Comité de Directores y aprobación de su presupuesto de gastos para el ejercicio 2023.
8.- Nombramiento de Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas- para el ejercicio 2023.
9.- Designación de Clasificadoras de Riesgo para el ejercicio 2023.
10.- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.
11.- Determinación del periódico para publicaciones que deba hacer la sociedad.
12.- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

Respecto de la materia indicada en el número 2 precedente, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas distribuir un dividendo equivalente a $94,- por acción que se suma a los dividendos provisorios de $470.- por acción pagado el 31 de mayo de 2022 y $100.- por acción pagado el 01 de diciembre de 2022, todo con cargo a las utilidades liquidas del ejercicio 2022. De ser aprobado su reparto, se propondrá pagar el dividendo señalado el día 18 de mayo de 2023.

Asimismo, el Directorio, en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141 de la CMF, ambos de 2020, ha aprobado la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta. Para los fines antes mencionados la Sociedad ha dispuesto medios tecnológicos idóneos tanto para la participación como para la votación a distancia de los accionistas que opten por tal modalidad. La forma en que cada accionista podrá participar y acreditar su identidad y poder, en caso de que participe por vía telemática, se contiene en el instructivo que se encuentra disponible en el sitio web https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas/junta-de-accionistas

II. Sociedad Matriz - Junta ordinaria de accionistas, citaciones, acuerdos y proposiciones.

Por carta N°02 de fecha 25 de abril de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

En la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día de hoy martes 25 de abril de 2023 se acordó por los accionistas lo siguiente:

1. Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2022 e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.
2. Distribuir como dividendo la suma de $94 por acción que se suma a los dividendos provisorios de $470.- por acción pagado el 31 de mayo de 2022 y $100.- por acción pagado el 01 de diciembre de 2022, todo con cargo a las utilidades liquidas del ejercicio 2022. Su pago se efectuará a contar del 18 de mayo de 2023. Tendrán derecho al referido dividendo los accionistas que se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha señalada para el pago.
3. Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.
4. Elegir como directores por un periodo de tres años a:
   - Juan Hurtado Vicuña
   - Luis Felipe Gazitúa Achondo
   - Bernardo Matte Larraín
   - Andrés Echeverría Salas
   - Juan José Mac-Auliffe Granello
   - Richard Büchi Buc
   - Carla Brusoni Silvani
   - Enrique Gundermann Wylie
   - Luz Granier Bulnes

   Se deja constancia que todos los directores elegidos lo fueron con el voto del accionista controlador, salvo los dos últimos, que fueron elegidos en calidad de directores independientes.
5. Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité;
6. Mantener a PWC como auditores externos y en subsidio a KPMG; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes para el ejercicio 2023.
7. Mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating) para el ejercicio 2023.
8. Mantener la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales.
9. Aprobar las operaciones relacionadas.

Finalmente, hago presente a la Sra. Presidenta que el acta de esta Junta Ordinaria de Accionistas le será remitida dentro del plazo que establece la normativa vigente, dándose a conocer los antecedentes que fueren procedentes y conforme a la normativa legal y social en la página web de la empresa.

III. Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°03 de fecha 08 de mayo de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

En los estados financieros trimestrales consolidados de Entel S.A. al 31 de marzo de 2023 (los “Estados Financieros”) aprobados por su Directorio en sesión ordinaria del día de hoy, mediante una nota a los mismos, se informa del reconocimiento de una provisión extraordinaria de MM$32.128 (equivalente a 150 millones de Soles), producto de una actualización del modelo de provisiones y sus variables efectuada en la filial Entel Perú S.A., cuyo objeto es reflejar de mejor manera el aumento en el riesgo de la cartera de venta de equipos con financiamiento, según se indica en la nota 8C de los Estados Financieros.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Hechos esenciales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Lo anterior afecta por una sola vez el resultado consolidado de la compañía, lo que se ve reflejado en los Estados Financieros, sin que se prevean impactos adicionales en el desarrollo normal de los negocios de la compañía.

IV. Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°04 de fecha 06 de julio de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

Como fuera informado en el hecho esencial de fecha 22 de octubre de 2022, la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") ha continuado analizando las distintas alternativas para el mejor desarrollo del negocio de fibra óptica para prestar servicios de Internet al Hogar de la Compañía a través de sus filiales en Perú. Es así que con fecha de hoy, la Compañía, a través de su filial Entel Perú S.A. ("Entel Perú") ha suscrito con Pangea LuxCo S.à r.l., filial de Kohlberg Kravis Roberts – KKR & Co, Inc. ("KKR"), y con Telefónica Hispanoamérica, S.A. ("Telefónica Hispam") acuerdos para la suscripción de acciones para la entrada de KKR y Entel Perú, con un 54% y 10% respectivamente, en el capital social de Pangeaco, S.A.C. ("Pangea"), la compañía mayorista de fibra óptica de Perú, manteniendo Telefónica Hispam el 36% de las acciones de dicha compañía. De igual modo, las partes otorgarán un pacto de accionistas el cual, una vez que entre en vigencia al cierre de la transacción, regulará las materias que son habituales para este tipo de instrumentos.

Como parte de la transacción, Entel Perú venderá a Pangea ciertos activos correspondientes a la infraestructura de fibra óptica de acceso al hogar desplegado por dicha compañía. Asimismo, como parte de la transacción, Entel Perú suscribirá una serie de contratos con Pangea para la prestación de servicios mayoristas de conectividad, lo que le permitirá desarrollar de mejor manera el negocio de Internet de fibra óptica al hogar en el mercado peruano, dando cobertura en un breve plazo a más de dos millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica, número el cual se espera que llegue a 5,2 millones de unidades inmobiliarias repartidas en 86 provincias a fines de 2026.

El cierre de la operación está sujeto a la obtención de las autorizaciones regulatorias correspondientes.

Finalmente, se informa que a esta altura no es posible estimar el impacto esperado de la transacción en la utilidad consolidada de la Compañía.

V. Sociedad Matriz - Otros

Por carta N°05 de fecha 14 de diciembre de 2023, se informó con carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

Hago referencia a la comunicación como hecho esencial de fecha 22 de octubre de 2022, por medio de la cual Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. ("ENTEL") informó que:

- El 21 de octubre de 2022, ENTEL firmó con InfraCo SpA un acuerdo marco de compraventa de activos (el "APA"). InfraCo SpA es una sociedad del giro de la construcción, operación y marketing de infraestructura de red de fibra para la provisión de servicios mayoristas de telecomunicaciones, que opera bajo el nombre de fantasía "On*Netfibra", controlada en un 60% por KKR Alameda Aggregator Partners L.P., sociedad cuyo control indirecto radica en KKR & Co. Inc., y donde Telefónica Chile S.A. es dueña del restante 40% de la propiedad.

- En virtud del APA, ENTEL acordó enajenar en favor de InfraCo SpA, sustancialmente todos los activos que componen la línea de negocios de infraestructura de fibra óptica para servicios de Internet al hogar de ENTEL en Chile. Ese servicio contempla aproximadamente 1,2 millones de unidades inmobiliarias pasadas de fibra óptica ("HP").

- También en virtud del APA, se acordó la suscripción de un contrato de prestación de servicios de conectividad, para continuar ofreciendo servicios de Internet al hogar sobre la red de InfraCo SpA ("CSA").

- El APA y el CSA conllevan otros contratos complementarios, tales como un Acuerdo de O&M, un Contrato de Housing, un Contrato de Apoyos, un Contrato de Ductos y Cámaras y un *Transition Services Agreement* ("TSA") (en adelante, la operación descrita y los contratos individualizados, la "Transacción").

- El monto total de la Transacción, al día de hoy, asciende a un total aproximado de UF 10,2 millones (equivalentes a aproximadamente US$ 432 millones).

- La Transacción se encontraba sujeta a condiciones de cierre, entre las que estaba su aprobación por parte de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"), en tanto operación de concentración.

Por este medio, se informa que el 14 de diciembre en curso, la FNE ha notificado a las partes su resolución de aprobación de la Transacción, sujeta a las siguientes medidas:

- La modificación de ciertas cláusulas del CSA.

- Con posterioridad a la ejecución íntegra de la Transacción en los términos acordados, incluyendo las modificaciones al CSA, las partes se obligan a causar la desinversión de la red FTTH adquirida a ENTEL en 6 comunas de Santiago y en las comunas de Calama y Concón; lo que constituye una porción menor respecto de la red FTTH de InfraCo SpA bajo el CSA. La medida también contempla la suscripción de un contrato para servicios de conectividad de fibra óptica y otros contratos accesorios, entre el comprador de los activos y ENTEL, para continuar ofreciendo los servicios de Internet al hogar de ENTEL sobre la misma red.

La implementación de las referidas medidas no afecta el monto total de la Transacción, ya informado.

Habiéndose obtenido la aprobación de la FNE, las partes esperan realizar un único cierre total de la Transacción, incluyendo la suscripción del CSA, en los nuevos términos y condiciones ya acordados y aprobados por la FNE, junto a los demás documentos en base a los cuales se encuentra estructurada la Transacción.

El cierre único devengará los pagos acordados como monto total de la Transacción y le permitirá a ENTEL competir de forma más vigorosa y extensa en el mercado de Internet al hogar. Producto de la Transacción, se espera que en el corto plazo su oferta de Internet al hogar alcance un total de 4,3 millones de HP, distribuidos en 180 comunas del país, sobre una red neutra y más moderna.

Finalmente, se informa que a esta altura no es posible estimar el impacto esperado de la Transacción en la utilidad consolidada de ENTEL.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Estados financieros consolidados

Certificado de los inspectores de cuentas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2023, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.

Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas

Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, enero 25 de 2024

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Información societaria

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales	Entel Telefonía Local
Naturaleza Jurídica	**Sociedad anónima cerrada**	**Sociedad anónima cerrada**
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Telefonía Local S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó servicio público telefónico a la sociedad, para instalar, operar y explotar un sistema telefónico local.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 9. Las Condes, Santiago.
Objeto social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 128.398.586.000	Su capital suscrito y pagado es de CLP 1.267.832.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones SpA: 0,001%	ENTEL S.A.: 99% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones SpA: 1%
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A	16,82%	0 %
Resultados del ejercicio 2023	CLP 43.740.448.000	CLP (9.899.002.000)
Directorio	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director José Luis Poch P., Director	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julián San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Manuel Araya A., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Manuel Araya A., Gerente de Regulación

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales	Entel Telefonía Local
Naturaleza Jurídica	**Sociedad anónima cerrada**	**Sociedad anónima cerrada**
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	No tiene.
Actos y contratos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por CLP 251.499.885.000 Adicionalmente, Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio-estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios de data center por CLP 12.264.624.000. ENTEL S.A. contrató a Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por CLP 24.101.839.000.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Razón Social	**Entel Call Center S.A y Filiales**	**Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A**
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima cerrada.	Sociedad anónima cerrada.
Documentos constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996, su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Domicilio	Avenida del Valle Sur 537, oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es CLP 13.867.175.000	Su capital suscrito y pagado es de CLP 4.141.580.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 90% Entel Inversiones SpA: 10% Sin variaciones en el ejercicio.	Entel Chile S.A.: 99,99% Entel Inversiones SpA: 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el activo de ENTEL S.A.	0,68%	0,10%

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Razón Social	Entel Call Center S.A y Filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A
Resultados del Ejercicio 2023	CLP 398.122.000	CLP 230.735.000
Directorio	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio. Julián San Martín A., Director. Mario Núñez P., Director. José Luis Poch P., Director. Pablo Pfingsthorn O., Director.	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio. Julián San Martín A., Director. Mario Núñez P., Director. José Luis Poch P., Director. Pablo Pfingsthorn O., Director.
Gerente General	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B Mario Núñez P., Vicepresidente de Mercado Empresas José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Pablo Pfingsthorn O., Gerente del Departamento de Planificación Financiera y Control de Gestión	José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Mario Núñez P., Vicepresidente de Mercado Empresas Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B Manuel Araya A., Gerente de Regulación Pablo Pfingsthorn O., Gerente del Departamento de Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A.	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de teleco-municaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por CLP 1.312.580.000 Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por CLP 22.490.940.000	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Razón Social	EPH1 S.A Y Filiales	ENTEL Internacional SpA
Naturaleza jurídica	Sociedad anónima cerrada.	Sociedad por acciones.
Documentos constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Internacional SpA se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 21. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 12.511.617.000	Su capital suscrito y pagado es de CLP 1.125.953.245.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99% Entel Inversiones SpA: 1% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 100% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A.	1,22%	22,55%
Resultados del ejercicio 2023	CLP 53.940.529.000	CLP (5.335.533.000)
Directorio	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julián San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Pablo Pfingsthorn O., Director	No tiene.
Gerente General	Mario Núñez P.	Antonio Büchi B.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO Julián San Martín A., Vicepresidente de Negocios Digitales B2B José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Pablo Pfingsthorn O., Gerente del Departamento de Planificación Financiera y Control de Gestión Mario Núñez P., Vicepresidente Mercado Empresas	Antonio Büchi B., Gerente General
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	No tiene.
Actos y contratos	No hubo actos ni contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos ni contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Razón Social	ENTEL Inversiones SpA	ENTEL Perú S.A
Naturaleza jurídica	Sociedad por acciones.	Filial en el exterior.
Documentos constitutivos	Entel Inversiones SpA se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.	ENTEL Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.) se constituyó como sociedad anónima por escritura pública de 30 de diciembre de 1987, conforme a las leyes de la República de Perú.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.
Objeto social	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana, así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 2.870.848.000	Su capital suscrito y pagado CLP 1.184.754.108.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 100% Sin variaciones en el ejercicio.	ENTEL S.A.: 54,1225% Entel Internacional SpA: 44,8847% Entel Inversiones SpA: 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A.	0,45%	10,23%
Resultados del ejercicio 2023	CLP (449.768.000)	CLP (46.188.085.000)
Directorio	No tiene.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Núñez P., Director Martín Pérez M., Director
Gerente General	Antonio Büchi B.	Alexis Licci P.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., Gerente General	Antonio Büchi B., Gerente General Sebastián Domínguez P., Vicepresidente CTIO José Luis Poch P., Vicepresidente B2C Corporativo Mario Núñez P., Vicepresidente de Mercado Empresas
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.

Continua »

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Información societaria

Razón Social	**ENTEL Inversiones SpA**	**ENTEL Perú S.A**
Actos y contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	Entel Perú S.A. contrató a Entel Chile S.A. terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por CLP 3.280.428.000. ENTEL S.A. contrató a Entel Perú terminación de tráfico y pago de cargos de acceso por CLP 2.401.566.000

Razón Social	**Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.**
Naturaleza jurídica	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos constitutivos	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto social	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023	Su capital suscrito y pagado es de CLP 2.969.432.000
Participación directa e indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,99% Entel PCS Telecomunicaciones S.A.: 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la inversión en el activo de ENTEL S.A.	0%
Resultados del ejercicio 2023	CLP (61.829.000)
Directorio	No tiene.
Gerente General	José Luis Poch P.
Desempeñan cargos en ENTEL S.A.	
Relación comercial con ENTEL S.A.	No tiene.
Actos y contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en lasoperaciones y resultados.

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonia Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
ACTIVO																				
Activos Corrientes	453.531.928	440.229.819	3.772.660	4.368.539	6.981.448	8.599.783	-	33.261	64.745	61.824	1.436.043	353	1	5.639	-	108.964	312.176.327	350.071.390	22.961.209	21.281.052
Activos No Corrientes	1.099.716.123	999.072.552	104.566.222	100.665.760	51.935.664	41.968.157	-	1.628.851	4.252.349	4.013.543	29.092.219	37.571.846	-	-	976.302.519	937.159.085	1.836.161.191	1.800.803.485	29.437.665	27.907.770
TOTAL ACTIVOS	1.553.248.051	1.439.302.371	108.338.882	105.034.299	58.917.112	50.567.940	-	1.662.112	4.317.094	4.075.367	30.528.262	37.572.199	1	5.639	976.302.519	937.268.049	2.148.337.518	2.150.874.875	52.398.874	49.188.822
PASIVO																				
Pasivos Corrientes	407.143.626	372.370.953	3.292.256	3.494.641	4.542.478	8.506.818	-	34.747	-	-	-	-	-	-	2.615.604	892.706	404.385.012	423.587.688	13.250.687	12.354.255
Pasivos No Corrientes	419.670.098	321.623.731	119.524.998	106.119.028	1.087.409	1.285.140	-	-	10.992	-	7.337.288	-	1.192.448	1.136.257	-	-	978.765.599	970.329.444	6.364.341	5.057.138
TOTAL PASIVOS	826.813.724	693.994.684	122.817.254	109.613.669	5.629.887	9.791.958	-	34.747	10.992	-	7.337.288	-	1.192.448	1.136.257	2.615.604	892.706	1.383.150.611	1.393.917.132	19.615.028	17.411.393
PATRIMONIO NETO																				
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	1.267.832	1.267.832	12.511.617	12.511.617	-	1.413.277	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	2.969.432	2.969.432	1.125.953.245	1.125.953.245	1.184.754.108	1.184.754.108	13.867.175	13.867.175
Otras Reservas	(10.491.078)	(10.526.899)	(103.615)	(103.615)	(1.022.529)	(1.022.529)	-	(115.502)	(338.476)	(338.476)	8.067.533	6.704.116	(242.681)	(242.681)	(96.671.260)	(139.318.366)	18.828.808	(35.588.441)	(594.082)	(1.205.181)
Resultados Acumulados	608.460.838	627.369.644	(15.642.589)	(5.743.587)	41.756.316	29.265.800	-	329.590	502.998	272.263	12.252.593	27.997.235	(3.919.198)	(3.857.369)	(55.595.070)	(50.259.536)	(438.396.009)	(392.207.924)	19.499.549	19.104.129
Participación no controladora	65.981	66.356	-	-	41.821	21.094	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.204	11.306
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	**1.553.248.051**	**1.439.302.371**	**108.338.882**	**105.034.299**	**58.917.112**	**50.567.940**	**-**	**1.662.112**	**4.317.094**	**4.075.367**	**30.528.262**	**37.572.199**	**1**	**5.639**	**976.302.519**	**937.268.049**	**2.148.337.518**	**2.150.874.875**	**52.398.874**	**49.188.822**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
Ingresos Ordinarios	1.595.028.704	1.574.582.743	41.338.520	57.492.843	398.199.021	344.978.378	-	250.852	-	-	-	-	-	-	-	203.961	804.840.068	884.818.636	81.510.414	73.798.048
Otros Ingresos de Operación	32.566.183	32.326.720	-	-	34.353	12.031	-	224.441	-	140	-	-	-	-	(503.993)	-	12.829.470	23.659.003	-	10.415
Gastos de Personal	(72.923.018)	(67.851.738)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(60.701.378)	(65.075.853)	(59.070.931)	(54.463.414)
Depreciación y Amortización	(187.112.413)	(198.145.904)	(3.366.973)	(3.366.973)	(671.917)	(778.775)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(160.619.471)	(157.397.568)	(6.194.795)	(5.616.114)
Otros Gastos Varios de Operación	(1.329.245.297)	(1.265.364.406)	(51.623.345)	(64.389.555)	(324.134.985)	(290.196.415)	-	(339.513)	230.735	530.768	(445.600)	15.497.985	(61.829)	(134.213)	1.342.429	5.956.910	(642.977.528)	(718.621.358)	(15.588.716)	(12.509.871)
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**38.314.159**	**75.547.415**	**(13.651.798)**	**(10.263.685)**	**73.426.472**	**54.015.219**	**-**	**135.780**	**230.735**	**530.908**	**(445.600)**	**15.497.985**	**(61.829)**	**(134.213)**	**838.436**	**6.160.871**	**(46.628.839)**	**(32.617.140)**	**655.972**	**1.219.064**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	5.426.289	11.036.939	3.752.796	2.992.836	(19.485.943)	(12.320.571)	-	-	-	-	(4.168)	1.496.330	-	-	(6.173.969)	(233.876)	440.754	918.450	(257.850)	1.179.772
GANANCIA (PÉRDIDA)	**43.740.448**	**86.584.354**	**(9.899.002)**	**(7.270.849)**	**53.940.529**	**41.694.648**	**-**	**135.780**	**230.735**	**530.908**	**(449.768)**	**16.994.315**	**(61.829)**	**(134.213)**	**(5.335.533)**	**5.926.995**	**(46.188.085)**	**(31.698.690)**	**398.122**	**2.398.836**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	43.736.708	86.575.975	(9.899.002)	(7.270.849)	53.891.753	41.666.757	-	135.780	230.735	530.908	(449.768)	16.994.315	(61.829)	(134.213)	(5.335.533)	5.926.995	(46.188.085)	(31.698.690)	395.420	2.395.665
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	3.740	8.379	-	-	48.776	27.891	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.702	3.171
GANANCIA (PÉRDIDA)	**43.740.448**	**86.584.354**	**(9.899.002)**	**(7.270.849)**	**53.940.529**	**41.694.648**	**-**	**135.780**	**230.735**	**530.908**	**(449.768)**	**16.994.315**	**(61.829)**	**(134.213)**	**(5.335.533)**	**5.926.995**	**(46.188.085)**	**(31.698.690)**	**398.122**	**2.398.836**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																				
Acciones Comunes	545,51	1.079,85	(570,01)	(418,68)	3.106,05	2.400,90	0,00	41.907,41	23.073,50	53.090,80	(40.556,19)	1.532.399,90	-	-	(3,59)	3,98	(7,86)	(5,39)	41,90	252,48

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	23.328.611	9.993.967	(5.861.108)	8.863.323	50.229.675	42.641.699	-	(86.944)	(30.682)	(17.951)	(74.176)	(469.451)	(1.873)	(1.780)	(498.490)	(451.056)	261.870.142	150.647.914	5.742.493	533.095
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(205.378.827)	(215.011.830)	-	-	(8.800.371)	-	-	-	30.682	17.951	6.853.689	451.184	-	-	29.193.737	2.309.590	(112.655.946)	(123.942.900)	(3.175.557)	(546.526)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	183.821.550	204.989.587	5.860.996	(8.865.636)	(41.429.263)	(42.641.699)	-	(2.284)	-	-	(6.779.513)	18.267	1.873	1.780	(28.695.816)	(1.858.527)	(136.291.033)	(18.493.015)	(832.207)	(255.321)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**1.771.334**	**(28.276)**	**(112)**	**(2.313)**	**41**	**-**	-	(89.228)	-	-	-	-	**-**	**-**	**(569)**	**7**	**12.923.163**	**8.211.999**	1.734.729	(268.752)
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**2.894.893**	**2.075.584**	**(13.081)**	**(459.723)**
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	**4.620.152**	**4.648.428**	**179**	**2.492**	**-**	-	-	-	**#REF!**	**#REF!**	**#REF!**	**#REF!**	**-**	**-**	**569**	**562**	**39.436.846**	**29.149.263**	**1.627.498**	**2.355.973**
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**6.391.486**	**4.620.152**	**67**	**179**	**41**	**-**	-	-	**#REF!**	**#REF!**	**#REF!**	**#REF!**	**-**	**-**	**-**	**569**	**55.254.902**	**39.436.846**	**3.349.146**	**1.627.498**

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Sociedades filiales

Estados de situación financiera filiales

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

(en miles de pesos)

	CHILE																PERU		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonia Local S.A.		EPH1 y Filial		Entel Servicios Telefónicos S.A.		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales (2)	
	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22	31-12-23	31-12-22
Saldo Inicial Periodo Actual 01-01-2023	**745.307.687**		**(4.579.370)**		**40.775.982**		**-**		**4.075.367**		**37.572.199**		**(1.130.618)**		**936.375.343**		**756.957.743**		**31.777.429**	
Aumento de Capital	-		-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	43.740.448		(9.899.002)		53.940.529		-		230.735		(449.768)		(61.829)		(5.335.533)		(46.188.084)		395.420	
Distribución de Dividendos definitivos	(77.856.874)		-		(41.429.287)		-		-		(15.294.873)		-		-		-		-	
Dividendos mínimo legal	(13.121.013)		-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Otros Incrementos(decrementos)en Patrimonio Neto	28.364.079		-		1		-		-		1.363.416		-		42.647.105		54.417.248		610.997	
Saldo Final Periodo Actual 31-12-2023	**726.434.327**		**(14.478.372)**		**53.287.225**		**-**		**4.306.102**		**23.190.974**		**(1.192.447)**		**973.686.915**		**765.186.907**		**32.783.846**	
Saldo Inicial Periodo Anterior 01-01-2022	**643.103.850**		**2.691.479**		**58.304.812**		**1.491.585**		**3.544.459**		**19.943.485**		**(996.405)**		**330.869.163**		**717.638.898**		**28.887.366**	
Aumento de Capital	-		-				-		-		-		-		560.451.815				-	
Resultado de Ingresos y Gastos Integrales	86.584.354		(7.270.849)		41.694.648		135.780		530.908		16.994.315		(134.213)		5.926.995		(31.698.690)		2.395.665	
Distribución de Dividendos definitivos			-		(59.223.480)		-		-		-		-		-		-		-	
Dividendos mínimo legal	(28.332.373)		-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Otros Incrementos(decrementos)en Patrimonio Neto	43.951.856		-		2		-		-		634.399		-		39.127.370		71.017.535		494.398	
Saldo Final al 31-12-2022	**745.307.687**		**(4.579.370)**		**40.775.982**		**1.627.365**		**4.075.367**		**37.572.199**		**(1.130.618)**		**936.375.343**		**756.957.743**		**31.777.429**	

Nota: (1) Entel Perú SA, es una sociedad del Grupo Entel que tiene asentamineto en Lima Perú al igual que Entel Servicios Call Center del Perú SA (SCCP) la cual se muestra consolidad como filial de Entel Call Center SA, filial nacional de Entel S.A. (2)

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. **Información societaria y financiera**
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Declaración de responsabilidad

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y Filiales

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Razón Social: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - RUT: 92.580.000-7

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe, referido al 31 de Diciembre de 2023, de acuerdo al siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Estados Financieros		x
Notas Explicativas a los estados financieros		x
Análisis Razonado		x
Resumen de Hechos Relevantes del período		x
Nota: Marcar con una "X" donde corresponde		

Nombre	Cargo	R.U.T	FIRMA
Juan José Hurtado Vicuña	Presidente	5.715.251-6	
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	6.069.087-1	
Richard Büchi Buc	Director Titular	6.149.585-1	
Andrés Echeverría Salas	Director Titular	9.669.081-9	
Enrique Gundermann Wylie	Director Titular	9.900.567-K	
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director Titular	5.543.624-K	
Bernardo Matte Larraín	Director Titular	6.598.728-7	
Carla Brusoni Silvani	Director Titular	7.620.642-2	
Luz Granier Bulnes	Director Titular	7.040.317-K	
Antonio Büchi Buc	Gerente General	9.989.661-2	

Fecha: Enero 24 del 2024

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

09

Información adicional (Anexos)



9.1. Anexos
9.2. Índice GRI
9.3. Índice NCG 461
9.4. Índice SASB

Dotación por Nacionalidad – Entel Chile

Nacionalidad			Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	10	0	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	267	3	1	6	13
		Mujeres	98	3	1	2	5
	Jefatura	Hombres	396	4	3	7	15
		Mujeres	183	6	2	1	3
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	160	16	5	0	3
		Mujeres	240	30	6	0	5
	Administrativo	Hombres	38	0	0	0	0
		Mujeres	15	0	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	1423	86	1	2	11
		Mujeres	548	54	1	1	8
	Otros técnicos	Hombres	174	2	0	0	1
		Mujeres	140	5	1	1	2
	Total	Hombres	2468	111	10	15	43
		Mujeres	1225	98	11	5	23

Dotación por Nacionalidad – Entel Perú

Nacionalidad			Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	3	4	0	0	0
		Mujeres	0	0	1	0	0
	Gerencia	Hombres	5	44	0	0	1
		Mujeres	0	25	0	1	0
	Jefatura	Hombres	0	127	0	1	3
		Mujeres	2	94	0	1	2
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	0	110	0	0	0
		Mujeres	0	87	0	0	0
	Administrativo	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	3	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	0	654	0	0	0
		Mujeres	1	431	0	2	2
	Otros técnicos	Hombres	0	52	0	1	0
		Mujeres	0	43	0	0	0
	Total	Hombres	8	992	0	2	4
		Mujeres	3	683	1	4	4

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Dotación por Nacionalidad – Call Center Chile

Nacionalidad			Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	8	0	0	0	0
		Mujeres	2	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	5	0	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	28	0	0	0	0
		Mujeres	12	3	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	672	27	0	3	6
		Mujeres	916	51	1	4	11
	Administrativo	Hombres	85	8	0	0	0
		Mujeres	71	3	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	34	0	0	0	0
		Mujeres	12	1	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	636	37	0	1	5
		Mujeres	112	10	1	0	3
	Total	Hombres	1468	72	0	4	11
		Mujeres	1126	68	2	4	14

Dotación por Nacionalidad – Call Center Perú

Nacionalidad			Chilena	Peruana	Colombiana	Venezolana	Otras nacionalidades
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	3	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	22	0	0	0
		Mujeres	0	8	0	0	0
	Operario	Hombres	0	2	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	0	1402	3	8	0
		Mujeres	0	2443	0	29	1
	Administrativo	Hombres	0	18	0	0	0
		Mujeres	0	17	0	1	0
	Auxiliar	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	0	162	0	4	0
		Mujeres	0	136	1	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Total	Hombres	0	1611	3	12	0
		Mujeres	0	2604	1	30	1

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Dotación por Rango Etario – Entel Chile

Rango Etario			30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	3	6	1	0
		Mujeres	0	0	0	1	0	0
	Gerencia	Hombres	3	53	119	98	17	0
		Mujeres	0	36	52	20	1	0
	Jefatura	Hombres	19	159	155	71	21	0
		Mujeres	10	84	73	28	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	30	98	42	14	0	0
		Mujeres	28	103	102	44	4	0
	Administrativo	Hombres	3	7	6	16	6	0
		Mujeres	2	1	4	4	4	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	252	576	391	256	47	1
		Mujeres	152	265	141	52	2	0
	Otros técnicos	Hombres	19	48	57	35	18	0
		Mujeres	16	40	51	41	1	0
	Total	Hombres	326	941	773	496	110	1
		Mujeres	208	529	423	190	12	0

Dotación por Rango Etario – Entel Perú

Rango Etario			30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	1	4	1	0
		Mujeres	0	0	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	14	28	8	0	0
		Mujeres	0	6	15	5	0	0
	Jefatura	Hombres	7	57	49	18	0	0
		Mujeres	1	49	40	9	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	12	66	29	3	0	0
		Mujeres	12	47	26	2	0	0
	Administrativo	Hombres	1	0	0	0	0	0
		Mujeres	1	1	1	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	131	298	182	42	1	0
		Mujeres	127	178	114	14	3	0
	Otros técnicos	Hombres	15	26	10	2	0	0
		Mujeres	11	17	14	1	0	0
	Total	Hombres	166	462	299	77	2	0
		Mujeres	152	298	211	31	3	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Rango Etario – Call Center Chile

Rango Etario			30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	5	2	0	0
		Mujeres	0	0	2	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	4	1	0	0
		Mujeres	0	0	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	11	14	3	0	0
		Mujeres	1	9	2	3	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	257	292	118	36	4	1
		Mujeres	250	439	172	96	25	1
	Administrativo	Hombres	22	40	20	8	3	0
		Mujeres	21	29	10	10	4	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	9	12	11	2	0	0
		Mujeres	3	6	2	1	1	0
	Otros técnicos	Hombres	175	278	153	63	10	0
		Mujeres	29	55	32	8	1	1
	Total	Hombres	463	635	325	115	17	1
		Mujeres	304	537	221	118	31	2

Dotación por Rango Etario – Call Center Perú

Rango Etario			30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	3	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	12	10	0	0	0
		Mujeres	0	6	1	1	0	0
	Operario	Hombres	2	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	767	457	154	32	3	0
		Mujeres	1323	741	322	79	8	0
	Administrativo	Hombres	7	6	3	2	0	0
		Mujeres	9	9	0	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	67	77	19	3	0	0
		Mujeres	69	59	9	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0
	Total	Hombres	843	552	191	37	3	0
		Mujeres	1401	815	332	80	8	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Antigüedad – Entel Chile

Antigüedad			Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	2	1	0	0	7
		Mujeres	1	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	37	41	33	39	140
		Mujeres	12	14	13	28	42
	Jefatura	Hombres	84	61	50	79	151
		Mujeres	33	31	29	52	50
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	102	44	20	11	7
		Mujeres	113	58	32	32	46
	Administrativo	Hombres	8	1	1	7	21
		Mujeres	1	2	1	0	11
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	540	208	129	251	395
		Mujeres	291	99	56	65	101
	Otros técnicos	Hombres	30	34	17	36	60
		Mujeres	26	27	20	25	51
	Total	Hombres	803	390	250	423	781
		Mujeres	477	231	151	202	301

Dotación por Antigüedad – Entel Perú

Antigüedad			Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1	0	2	3	1
		Mujeres	0	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	9	14	3	9	15
		Mujeres	2	4	4	4	12
	Jefatura	Hombres	34	20	18	29	30
		Mujeres	11	15	19	15	39
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	41	20	23	15	11
		Mujeres	20	16	17	18	16
	Administrativo	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	1	0	1	1	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	230	111	95	169	49
		Mujeres	161	88	64	54	69
	Otros técnicos	Hombres	32	3	5	8	5
		Mujeres	13	2	11	6	11
	Total	Hombres	347	169	146	233	111
		Mujeres	208	126	116	98	147

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Antigüedad – Call Center Chile

Antigüedad			Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	3	1	0	0	4
		Mujeres	1	0	0	0	1
	Gerencia	Hombres	0	1	0	0	4
		Mujeres	0	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	10	3	2	6	7
		Mujeres	2	5	1	3	4
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	458	124	68	45	13
		Mujeres	628	155	103	74	23
	Administrativo	Hombres	50	18	13	9	3
		Mujeres	31	22	8	8	5
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	17	1	1	7	8
		Mujeres	3	3	5	0	2
	Otros técnicos	Hombres	430	145	42	39	23
		Mujeres	63	20	11	20	12
	Total	Hombres	969	293	126	106	62
		Mujeres	727	206	128	105	47

Dotación por Antigüedad – Call Center Perú

Antigüedad			Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	12 años o más
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	1	1	1	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	11	3	4	2	2
		Mujeres	6	0	0	0	2
	Operario	Hombres	2	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	1202	159	32	13	7
		Mujeres	2134	242	60	16	21
	Administrativo	Hombres	6	3	6	0	3
		Mujeres	14	1	1	2	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	1	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	86	37	22	14	7
		Mujeres	75	33	18	9	2
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Total	Hombres	1307	204	66	30	19
		Mujeres	2229	276	79	27	25

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Dotación por Formalidad Laboral – Entel Chile

Formalidad Laboral			Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	10	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	290	0	0	0
		Mujeres	109	0	0	0
	Jefatura	Hombres	425	0	0	0
		Mujeres	195	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	168	16	0	0
		Mujeres	274	7	0	0
	Administrativo	Hombres	38	0	0	0
		Mujeres	15	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	1504	19	0	0
		Mujeres	610	2	0	0
	Otros técnicos	Hombres	177	0	0	0
		Mujeres	148	1	0	0
Total		Hombres	2612	35	0	0
		Mujeres	1352	10	0	0

Dotación por Formalidad Laboral – Entel Perú

Formalidad Laboral			Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	5	2	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Gerencia	Hombres	49	1	0	0
		Mujeres	26	0	0	0
	Jefatura	Hombres	130	1	0	0
		Mujeres	98	1	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	107	3	0	0
		Mujeres	83	4	0	0
	Administrativo	Hombres	1	0	0	0
		Mujeres	3	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	624	30	0	0
		Mujeres	423	13	0	0
	Otros técnicos	Hombres	52	1	0	0
		Mujeres	42	1	0	0
Total		Hombres	968	38	0	0
		Mujeres	676	19	0	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Formalidad Laboral – Call Center Chile

Formalidad Laboral			Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	8	0	0	0
		Mujeres	2	0	0	0
	Gerencia	Hombres	5	0	0	0
		Mujeres	1	0	0	0
	Jefatura	Hombres	28	0	0	0
		Mujeres	15	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	672	36	0	0
		Mujeres	953	30	0	0
	Administrativo	Hombres	87	6	0	0
		Mujeres	72	2	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	32	2	0	0
		Mujeres	13	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	659	20	0	0
		Mujeres	122	4	0	0
	Total	Hombres	1.491	64	0	0
		Mujeres	1.178	36	0	0

Dotación por Formalidad Laboral – Call Center Perú

Formalidad Laboral			Personas con contrato indefinido	Personas con contrato fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	3	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	22	0	0	0
		Mujeres	8	0	0	0
	Operario	Hombres	2	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	1.307	106	0	0
		Mujeres	2.208	265	0	0
	Administrativo	Hombres	18	6	0	0
		Mujeres	18	2	0	0
	Auxiliar	Hombres	1	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	166	2	0	0
		Mujeres	137	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	20	0	0
		Mujeres	0	4	0	0
	Total	Hombres	1.520	106	0	0
		Mujeres	2.371	265	0	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Entel Chile

Adaptabilidad Laboral			Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	10	0,25%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	290	7,23%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	109	2,72%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	425	10,60%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	195	4,86%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	184	4,59%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	281	7,01%	0	0,00%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	38	0,95%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	15	0,37%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	1523	37,99%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	612	15,27%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	177	4,42%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	149	3,72%	0	0,00%	0	0,00%
Total		Hombres	2647	66,03%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1362	33,97%	0	0,00%	0	0,00%

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Entel Perú

Adaptabilidad Laboral			Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	7	0,41%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	50	2,94%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	26	1,53%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	131	7,70%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	99	5,82%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	110	6,47%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	87	5,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	3	0,18%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	654	38,45%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	436	25,63%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	53	3,12%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	43	2,53%	0	0,00%	0	0,00%
Total		Hombres	1006	59,14%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	695	40,86%	0	0,00%	0	0,00%

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Call Center Chile

Adaptabilidad Laboral			Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	8	0,29%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	2	0,07%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	5	0,18%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	1	0,04%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	28	1,01%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	15	0,54%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	603	21,78%	105	3,79%	0	0,00%
		Mujeres	732	26,44%	251	9,06%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	92	3,32%	1	0,04%	0	0,00%
		Mujeres	74	2,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	34	1,23%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	13	0,47%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	678	24,49%	2	0,07%	0	0,00%
		Mujeres	125	4,51%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	Hombres	1448	52,29%	108	3,90%	0	0,00%
		Mujeres	962	34,74%	251	9,06%	0	0,00%

Dotación por Adaptabilidad Laboral – Call Center Perú

Adaptabilidad Laboral			Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	Número de personas con pactos adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Gerencia	Hombres	3	0,07%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Jefatura	Hombres	22	0,52%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	8	0,19%	0	0,00%	0	0,00%
	Operario	Hombres	2	0,05%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	1307	30,67%	106	2,49%	0	0,00%
		Mujeres	2208	51,81%	265	6,22%	0	0,00%
	Administrativo	Hombres	18	0,42%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	18	0,42%	0	0,00%	0	0,00%
	Auxiliar	Hombres	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	166	3,89%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	137	3,21%	0	0,00%	0	0,00%
	Otros técnicos	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	Hombres	1520	35,66%	106	2,49%	0	0,00%
		Mujeres	2371	55,63%	265	6,22%	0	0,00%

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Dotación con Discapacidad – Entel Chile

Discapacidad			Personas en situación de discapacidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0
		Mujeres	0
	Gerencia	Hombres	1
		Mujeres	1
	Jefatura	Hombres	1
		Mujeres	0
	Operario	Hombres	0
		Mujeres	0
	Fuerza de venta	Hombres	2
		Mujeres	9
	Administrativo	Hombres	0
		Mujeres	0
	Auxiliar	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros profesionales	Hombres	8
		Mujeres	10
	Otros técnicos	Hombres	1
		Mujeres	3
Total		Hombres	13
		Mujeres	23

Dotación con Discapacidad – Entel Perú

Discapacidad			Personas en situación de discapacidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	1
		Mujeres	0
	Gerencia	Hombres	0
		Mujeres	0
	Jefatura	Hombres	0
		Mujeres	0
	Operario	Hombres	0
		Mujeres	0
	Fuerza de venta	Hombres	0
		Mujeres	0
	Administrativo	Hombres	0
		Mujeres	0
	Auxiliar	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros profesionales	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros técnicos	Hombres	0
		Mujeres	0
Total		Hombres	1
		Mujeres	0

Dotación con Discapacidad – Call Center Chile

Discapacidad			Personas en situación de discapacidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0
		Mujeres	0
	Gerencia	Hombres	0
		Mujeres	0
	Jefatura	Hombres	0
		Mujeres	0
	Operario	Hombres	0
		Mujeres	0
	Fuerza de venta	Hombres	10
		Mujeres	8
	Administrativo	Hombres	0
		Mujeres	0
	Auxiliar	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros profesionales	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros técnicos	Hombres	2
		Mujeres	0
Total		Hombres	12
		Mujeres	8

Dotación con Discapacidad – Call Center Perú

Discapacidad			Personas en situación de discapacidad
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0
		Mujeres	0
	Gerencia	Hombres	0
		Mujeres	0
	Jefatura	Hombres	0
		Mujeres	0
	Operario	Hombres	0
		Mujeres	0
	Fuerza de venta	Hombres	0
		Mujeres	0
	Administrativo	Hombres	0
		Mujeres	0
	Auxiliar	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros profesionales	Hombres	0
		Mujeres	0
	Otros técnicos	Hombres	0
		Mujeres	0
Total		Hombres	0
		Mujeres	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Uso de Posnatal– Entel Chile

Permiso Posnatal			Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	7	7	35	7	0
		Mujeres	5	5	588	0	0
	Jefatura	Hombres	7	7	35	7	0
		Mujeres	16	16	2267	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	5	5	25	5	0
		Mujeres	12	12	1596	0	0
	Administrativo	Hombres	1	1	5	1	0
		Mujeres	1	1	168	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	2	2	63	0	2
		Mujeres	28	28	3967	0	0
	Otros técnicos	Hombres	2	2	10	2	0
		Mujeres	3	3	483	0	0
	Total	Hombres	24	24	173	22	2
		Mujeres	65	65	9069	0	0

Dotación por Uso de Posnatal – Entel Perú

Permiso Posnatal			Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	1	1	14	0	1
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	4	4	56	0	4
		Mujeres	8	8	392	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	2	2	28	0	2
		Mujeres	7	7	343	0	0
	Administrativo	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	24	24	336	0	24
		Mujeres	18	18	882	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	7	7	343	0	0
	Total	Hombres	31	31	434	0	31
		Mujeres	40	40	1960	0	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Dotación por Uso de Posnatal– Call Center Chile

Permiso Posnatal			Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	1	1	5	1	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	3	3	15	3	0
		Mujeres	48	48	4032	0	0
	Administrativo	Hombres	1	1	5	1	0
		Mujeres	8	8	672	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	1	1	5	1	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros técnicos	Hombres	2	2	10	2	0
		Mujeres	4	4	336	0	0
	Total	Hombres	8	8	40	8	0
		Mujeres	60	60	5040	0	0

Dotación por Uso de Posnatal – Call Center Perú

Permiso Posnatal			Número de personas que fueron elegibles para el posnatal	Número de personas que han hecho uso efectivo del posnatal	Número de días que se han utilizado el posnatal	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 5 días	Del post natal ejercible por padres, indicar cuántos utilizaron el permiso post natal paternal de 6 semanas (o menos)
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Gerencia	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Jefatura	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Operario	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Fuerza de venta	Hombres	21	21	316	0	21
		Mujeres	56	56	4938	0	0
	Administrativo	Hombres	1	1	15	0	1
		Mujeres	1	1	84	0	0
	Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Otros profesionales	Hombres	4	4	60	0	4
		Mujeres	2	2	196	0	0
	Otros técnicos	Hombres	0	0	0	0	0
		Mujeres	0	0	0	0	0
	Total	Hombres	26	26	392	0	26
		Mujeres	59	59	5218	0	0

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Capacitación de Dotación – Entel Chile

En Entel durante el año 2023 se capacitó al 56,17% de la dotación total de la empresa, esto considerando a Entel Chile, Entel Perú, Call Center Chile y Call Center Perú. El total del gasto en capacitaciones representa un 0,02% de los ingresos de la empresa en 2023.

Capacitaciones			Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	11	200	1.279.245	0,21%
		Mujeres	1	87	116.295	0,02%
	Gerencia	Hombres	307	12.679	56.148.151	9,16%
		Mujeres	330	4.686	60.354.690	9,84%
	Jefatura	Hombres	458	31.878	69.469.440	11,33%
		Mujeres	205	13.210	31.094.400	5,07%
	Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	222	12.548	21.597.048	3,52%
		Mujeres	310	17.124	30.158.040	4,92%
	Administrativo	Hombres	46	10.503	4.475.064	0,73%
		Mujeres	21	1.830	2.042.964	0,33%
	Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	1.655	242.738	219.567.195	35,81%
		Mujeres	644	88.566	85.438.836	13,93%
	Otros técnicos	Hombres	205	29.616	17.991.825	2,93%
		Mujeres	153	14.061	13.428.045	2,19%
	Total	Hombres	2904	340162	390.527.968	63,69%
		Mujeres	1664	139564	222.633.270	36,30%

Capacitación de Dotación – Entel Perú

Capacitaciones			Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	7	45	1.212.570	0,43%
		Mujeres	1	1	173.224	0,06%
	Gerencia	Hombres	44	2.252	9.619.322	3,42%
		Mujeres	16	665	3.497.935	1,24%
	Jefatura	Hombres	117	7.367	20.550.130	7,30%
		Mujeres	75	3.295	14.520.971	5,16%
	Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	103	3.828	32.074.441	11,40%
		Mujeres	90	3.990	27.539.072	9,79%
	Administrativo	Hombres	94	763	2.223.483	0,79%
		Mujeres	85	596	2.010.596	0,71%
	Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	626	38.074	92.323.030	32,81%
		Mujeres	363	22.164	55.443.945	19,70%
	Otros técnicos	Hombres	61	3.947	11.324.565	4,02%
		Mujeres	48	2.354	8.862.630	3,15%
	Total	Hombres	1052	56276	169.327.541	60,17%
		Mujeres	678	33065	112.048.374	39,81%

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Capacitación de Dotación – Call Center Chile

Capacitaciones			Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Gerencia	Hombres	1	40	33.600	0,02%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Jefatura	Hombres	33	3.418	8.001.055	5,61%
		Mujeres	38	4.860	12.025.560	8,42%
	Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	84	19.240	36.145.027	25,32%
		Mujeres	96	23.180	43.224.608	30,28%
	Administrativo	Hombres	70	5.930	3.820.845	2,68%
		Mujeres	54	5.930	3.241.627	2,27%
	Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	21	2.270	6.686.478	4,68%
		Mujeres	8	670	1.935.805	1,36%
	Otros técnicos	Hombres	39	5.870	15.116.600	10,59%
		Mujeres	29	4.950	11.815.600	8,28%
	Total	Hombres	248	36768	70.141.844	49,14%
		Mujeres	225	39590	72.595.767	50,86%

Capacitación de Dotación – Call Center Perú

Capacitaciones			Número de Personas Capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Estamentos	Alta Gerencia	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Gerencia	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Jefatura	Hombres	19	192	449.445	4,93%
		Mujeres	9	100	247.440	2,71%
	Operario	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Fuerza de venta	Hombres	110	2019	3.792.973	41,59%
		Mujeres	113	2008	3.744.392	41,06%
	Administrativo	Hombres	2	8	5.155	0,06%
		Mujeres	2	8	4.373	0,05%
	Auxiliar	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Otros profesionales	Hombres	75	312	919.022	10,08%
		Mujeres	56	224	647.195	7,10%
	Otros técnicos	Hombres	0	0	-	0,00%
		Mujeres	0	0	-	0,00%
	Total	Hombres	206	2531	4.828.356	52,95%
		Mujeres	180	2340	4.290.833	47,05%

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Principales propiedades con las que Entel cuenta para sus actividades

	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área / Capacidad	Tipo de contratow
Servicios Móviles	POP Macro Infra Propio	2.901	Torres, monopostes, etc	n/a	
	POP Macro Infra Terceros	1.082	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Macro Infra Torreras	2.599	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Indoor Infra Propio	5	Edificios, call center, URA	53.198 m^2	
	POP Indoor Infra Terceros	791	Metro, malls, clínicas, etc	12.022.937 m^2	
	POP Indoor Infra Torreras	3	Hotel W, Clínica Vespucio	438.431 m^2	
Otros Servicios	Call Centers	1	Santiago	5.026 m^2 1.406 posiciones	Arrendado
		1	Viña del Mar, Chile	734 m^2 154 posiciones	Arrendado
		3	Lima, Perú	7.846m^2 1.787 posiciones	Arrendado
Edificios Corporativos	Torre C Parque Titanium	1	Santiago	19.441 m^2	
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m^2	
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	Propio, arrendado a terceros
	Plaza República	1	Lima	12.060 m	
	CO San Borja	1	Lima	18.613 m^2	
	MSO Miraflores	1	Lima	2.398 m^2	
	Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m^2	
	Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m^2	Propio
		9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo.	4.278 m	Propio

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Contrataciones – Entel Chile

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	2	0	2
Gerencia	12	1	13
Jefatura	38	8	46
Operario	-	-	-
Fuerza de venta	54	67	121
Administrativo	2	0	2
Auxiliar	-	-	-
Otros profesionales	223	142	365
Otros técnicos	5	12	17
TOTAL	336	230	566

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	1	0	1	0	0	2
Gerencia	0	8	5	0	0	0	13
Jefatura	2	20	17	6	1	0	46
Operario	-	-	-	-	-	-	0
Fuerza de venta	28	59	28	5	1	0	121
Administrativo	1	0	1	0	0	0	2
Auxiliar	-	-	-	-	-	-	0
Otros profesionales	164	139	52	9	1	0	365
Otros técnicos	11	5		1	0	0	17
TOTAL	206	232	103	22	3	0	566

Contrataciones – Entel Perú

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	13	4	17
Jefatura	21	15	36
Operario	0	0	0
Fuerza de venta	32	16	48
Administrativo	0	1	1
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	140	98	238
Otros técnicos	15	9	24
TOTAL	221	143	364

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	7	10	0	0	0	17
Jefatura	1	27	7	1	0	0	36
Operario	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	7	26	12	3	0	0	48
Administrativo	1	0	0	0	0	0	1
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	123	87	24	4	0	0	238
Otros técnicos	9	12	3	0	0	0	24
TOTAL	141	159	56	8	0	0	364

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Contrataciones – Call Center Chile

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	1	0	1
Gerencia	0	0	0
Jefatura	5	0	5
Operario	0	0	0
Fuerza de venta	428	612	1.040
Administrativo	20	20	40
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	6	0	6
Otros técnicos	202	82	284
TOTAL	662	714	1.376

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	0	0	1	0	0	1
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	1	4	0	0	0	5
Operario	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	524	356	111	44	5	0	1.040
Administrativo	18	10	7	5	0	0	40
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	3	2	0	1	0	0	6
Otros técnicos	120	112	40	10	2	0	284
TOTAL	665	481	162	61	7	0	1.376

Contrataciones – Call Center Perú

Estamento	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	0	0
Jefatura	5	3	8
Operario	3	0	3
Fuerza de venta	2.416	4.128	6.544
Administrativo	5	11	16
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	44	22	66
Otros técnicos	0	0	0
TOTAL	2.473	4.164	6.637

Estamento	30 años o menos	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	71 años o más	Total
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	1	5	2	0	0	0	8
Operario	3	0	0	0	0	0	3
Fuerza de venta	4.187	1.654	560	122	19	2	6.544
Administrativo	12	3	1	0	0	0	16
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	33	26	5	2	0	0	66
Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4.236	1.688	568	124	19	2	6.637

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Principales propiedades e instalaciones

Propiedades e instalaciones por servicio		Cantidad	Ubicación y características	Área/Capacidad	Tipo de contrato
Servicios móviles	POP Macro Infra Propio	2.901	Torres, monopostes, etc	n/a	
	POP Macro Infra Terceros	1.082	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Macro Infra Torreras	2.599	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	
	POP Indoor Infra Propio	5	Edificios, call center, URA	53.198 m^2	
	POP Indoor Infra Terceros	791	Metro, malls, clínicas, etc	12.022.937 m^2	
	POP Indoor Infra Torreras	3	Hotel W, Clínica Vespucio	438.431 m^2	
Otros servicios	Call Centers	1	Santiago	5.026 m^2 1.406 posiciones	Arrendado
		1	Viña del Mar, Chile	734 m^2 154 posiciones	Arrendado
		3	Lima, Perú	7.846m^2 1.787 posiciones	Arrendado
Edificios corporativos	Torre C Parque titanium	1	Santiago	19.441 m^2	
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m^2	
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	Propio, arrendado a terceros
	Plaza República	1	Lima	12.060 m	
	CO San Borja	1	Lima	18.613 m2	
	MSO Miraflores	1	Lima	2.398 m^2	
	Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución.	18.140 m^2	
	Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago y Rancagua.	6.300 m^2	Propio
		9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo	4.278 m	Propio

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
Contenidos Generales					
GRI 1	Declaración de uso	Entel ha reportado en concordancia con los GRI Standards para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.			
	Estándares por sector utilizados	No se utilizaron estándares sectoriales en este reporte.			
GRI 2	2-1 Descripción organizacional	Perfil Corporativo	Acerca de Entel	29	
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización			10	
	2-3 Periodo y frecuencia de reporte y punto de contacto			10	
	2-4 Reexpresión de la información	**Respuesta Memoria 2023:** Las reexpresiones de esta memoria obedecen a la presentación de información según los lineamientos de la nueva NCG 461 de la Comisión para el Mercado Financiero.			
	2-5 Verificación externa				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Perfil Corporativo // Organización y cultura	Acerca de Entel, Servicios móviles y fijos, Desempeño económico y operacional // Contratistas y proveedores	29, 34, 120, 187	
	2-7 Empleados	Organización y cultura	Nuestra dotación	165	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	
	2-9 Estructura de gobierno	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-11 Presidencia del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-12 Supervisión del máximo órgano de gobierno sobre la gestión de impactos	Gobierno e integridad	Directorio	44	
	2-13 Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	Gobierno e integridad	Presentaciones al Directorio	49	
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sustentabilidad	Información Adicional	Declaración de responsabilidad	263	
	2-15 Conflictos de interés	Gobierno e integridad	Prevención de los conflictos de intereses	60	
	2-16 Comunicación de preocupaciones	Gobierno e integridad	Denuncias y sanciones	57, 61	
	2-17 Conocimientos del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Habilidades y conocimientos del directorio // Prácticas destacadas del Directorio	47, 49	
	2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno e integridad	Prácticas destacadas del Directorio	49	
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno e integridad	Remuneraciones de los directores // Remuneraciones del equipo ejecutivo	48, 55	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno e integridad	Remuneraciones de los directores	48	
	2-21 Ratio de compensación total anual	**Respuesta Memoria 2023:** Esta información no es reportada por considerarse de carácter confidencial para la compañía.			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Introducción	Estrategia sostenible y creación de valor	13	
	2-23 Compromisos	Introducción // Cap 3 Gobierno e Integridad	Estrategia sostenible y creación de valor // Componentes del sistema de gestión de la ética y el cumplimiento	13, 57	

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**
Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
	2-24 Integración e implementación de los compromisos	Introducción	Estrategia sostenible y creación de valor	13	
	2-25 Procesos de remediación de impactos negativos	Sociedad y Medio Ambiente	Relacionamiento y gestión territorial	152	
	2-26 Mecanismos para la búsqueda de asesorías y levantamiento de preocupaciones	Gobierno e integridad	Canal de denuncias y consultas // Denuncias y sanciones	57, 58, 61	
GRI 2	2-27 Cumplimiento de la ley y regulaciones	Gobierno e integridad	Modelo de cumplimiento normativo // Denuncias y sanciones	57, 61, 177	
	2-28 Membresías a asociaciones	Gobierno e integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87	
	2-29 Enfoque de participación de grupos de interés	Gobierno e integridad	Grupos de interés	81	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Organización y cultura	Nuestra dotación	165	
Temas materiales					
GRI 3	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Introducción	Análisis de materialidad	18	
	3-2 Listado de temas materiales	Introducción	Análisis de materialidad	18	
GRI 201 Desempeño Económico					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Introducción	Resultados financieros	212	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Introducción	Valor económico distribuido y retenido	24, 137	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gobierno e integridad	Riesgos y oportunidades del cambio climático	76	
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Experiencia distintiva	Inversión en redes	137	
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Experiencia distintiva	Inversión en redes // Inversiones en infraestructura de red en 2023	137	
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Experiencia distintiva // Sociedad y Medioambiente	Entel digital - desempeño comercial // Transformación inclusiva	131, 142	
GRI 204 Prácticas de Adquisión/ Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188	
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187	
Indicador propio	Definición y nro de proveedores críticos y nro de proveedores que representan más del 10% del gasto total	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187	
Indicador propio	Tiempo desde la recepción de la factura hasta el pago en 2022	Organización y cultura	Pago a proveedores	190	
GRI 205 Anticorrupción /Ética y responsabilidad corporativa					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e integridad	Ética y cumplimiento	56, 59	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno e integridad	Modelo de cumplimiento normativo	57	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno e integridad	Formación y difusión en ética y cumplimiento	60	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno e integridad	Denuncias y sanciones	61	

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 206 Competencia Desleal /Ética y responsabilidad corporativa					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e integridad	Ética y cumplimiento	59	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Gobierno e integridad	Denuncias y sanciones	61	
GRI 207 Impuestos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Introducción	Conducta tributaria responsable	24	
GRI 207-1	Enfoque de Impuestos	Introducción	Conducta tributaria responsable	24	
GRI 207-4	Reporte de impuestos por país	Introducción	Conducta tributaria responsable	24	
GRI 302 Energía / Gestión ambiental y eficiencia energética					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de eficiencia energética	155, 158	
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de eficiencia energética	158	
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	**Respuesta Memoria 2023:** Actualmente, Entel no mide el consumo energético fuera de su organización o para actividades o servicios contratados para la provisión de servicios de telecomunicaciones (upstream).		-	
GRI 302-3	Intensidad energética	**Respuesta Memoria 2023:** Actualmente, Entel no mide su consumo de energía en términos de intensidad energética.		-	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de eficiencia energética	158	
GRI 303 Agua y efluentes					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Consumo hídrico	155, 163	
GRI 303-3	Extracción de agua	Sociedad y Medio Ambiente	Consumo hídrico	163	
GRI 305 Emisiones /Mitigación y adaptación climática del negocio					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	76, 155, 157	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	157	
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	157	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sociedad y Medio Ambiente	Gestión de la huella de carbono	157	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	**Respuesta Memoria 2023:** Actualmente, Entel no mide sus emisiones en términos de intensidad.		-	
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	**Respuesta Memoria 2023:** Actualmente, Entel no cuenta con iniciativas de reducción de emisiones de GEI.		-	

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Continuación ⟶

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 306 Residuos / Economía Circular					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	155, 160	
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos de los residuos	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-3	Residuos generados	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-4	Residuos que no fueron a disposición final	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 306-5	Residuos a disposición final	Sociedad y Medio Ambiente	Estrategia de economía circular	162	
GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 401 Empleo					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Contrataciones y promoción interna	168	
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Organización y cultura	Contrataciones y promoción interna	168	
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	Organización y cultura	Bienestar y beneficios	179	
GRI 401-3	Permiso parental	Organización y cultura	Bienestar y beneficios	179	
GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018)					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Organización y cultura	Investigación de incidentes	184	
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Organización y cultura	Salud y seguridad ocupacional	183	
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Organización y cultura	Indicadores de gestión	185	

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Continuación ⟶

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 404 Formación y Educación					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Capacitación	171	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Organización y cultura	Capacitación	173	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Organización y cultura	Capacitación	171	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Organización y cultura	Evaluación de desempeño	170	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades /Diversidad e inclusión en el trabajo					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Diversidad e inclusión	165	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno e Integridad // Organización y cultura	Indicadores de diversidad y participación del Directorio // Nuestra dotación	47, 165	
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Organización y cultura	Equidad de género	176	
GRI 406 No Discriminación					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Equidad de género	176	
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	61	
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188	
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188	
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188	
GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Organización y cultura	Contratistas y proveedores	187, 188	
GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Introducción y contexto	Compromiso con los Derechos Humanos	20	
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Introducción y contexto	Compromiso con los Derechos Humanos	20	
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Gobierno e Integridad	Formación y difusión en ética y cumplimiento	60	
GRI 413 Comunidades Locales / Relacionamiento y gestión territorial					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Relacionamiento y gestión territorial	152	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad y Medioambiente	Gestión territorial en 2023	153	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	Sociedad y Medioambiente	Gestión territorial en 2023	153	

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. Información adicional (Anexos)

Volver al índice

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
GRI 414 Evaluación social de los proveedores / Gestión de proveedores y contratistas					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Organización y cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188	
GRI 415 Política Pública					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e Integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87	
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Gobierno e Integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87	
GRI 418 Privacidad del cliente / Protección y tratamiento de datos personales					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Gestión de los riesgos de privacidad	101, 102, 105, 112	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Innovación	Gestión de los riesgos de privacidad	104	
Experiencia de clientes y calidad de la red					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Continuidad operacional	117	
Indicador propio	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	Innovación	Continuidad operacional	117	
Indicador propio	Resultados de satisfacción por negocio/mercado	Experiencia Distintiva	Desempeño económico y operacional	123, 127, 132	
Atracción y retención de talentos					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Organización y cultura	Atracción y desarrollo de talentos	167	
Indicador propio	Compromiso anual promedio	Organización y cultura	Compromiso y clima laboral	181	
Indicador propio	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos/as internas	Organización y cultura	Contrataciones y promoción interna	168	
Adaptación del negocio a/en un entorno digital acelerado					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Impactos de la innovación tecnológica	91, 93	
Indicador propio	Impactos de innovación tecnológica	Innovación	Impactos de la innovación tecnológica	91	
Indicador propio	Iniciativas de promoción de la innovación interna	Innovación	Promoción del ecosistema innovador interno	99	
Desarrollo de habilidades digitales					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	142	
Indicador propio	Programas para superar las barreras de acceso a la tecnología y habilidades digitales entre el público en general y para aquellos con dificultades para acceder a la tecnología.	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	143	
Seguridad de información y ciberseguridad					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Formación en ciberseguridad	112	
Indicador propio	Iniciativas de entrenamiento en ciberseguridad y número de trabajadores capacitados.	Innovación	Formación en ciberseguridad	112	

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Continuación ⟶

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Capítulo	Subtítulo	Página	Comentarios
Expansión y adaptación de la red					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	142	
Indicador propio	Iniciativas para brindar conectividad en zonas rurales y aisladas	Sociedad y Medioambiente	Cobertura y conectividad	142	
Innovación y digitalización de la economía					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Sociedad y Medioambiente	Alfabetización y desarrollo de habilidades	150	
Indicador propio	Iniciativas de digitalización de empresas de menor tamaño	Sociedad y Medioambiente	Alfabetización y desarrollo de habilidades	150	
Indicador propio	Desarrollo de negocios basados en datos	Innovación	Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico	93, 98	
Negocios digitales con impacto ambiental y climático					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Impactos de la innovación tecnológica	91	
Indicador propio	Negocios con potencial como habilitador climático	Innovación	Las tecnologías y el cambio climático	92	
Uso responsable de productos y servicios					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico	93	
Indicador propio	Iniciativas para promover el uso responsable de las tecnologías de información	Innovación	Adaptación de Entel al entorno digital y tecnológico	93	
Seguridad y continuidad del negocio					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Innovación	Continuidad operacional	117	
Indicador propio	Descripción de los riesgos asociados a las interrupciones de la red y medidas de mitigación	Innovación	Continuidad operacional	117	
Ética y cumplimiento					
GRI 3	3-3 Gestión del tema material	Gobierno e Integridad	Ética y cumplimiento	56, 59	
Indicador propio	Número y tipo de denuncias recibidas a través del canal	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	61	

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
2. Perfil de la Entidad				
2.1	Misión, visión, propósito y valores	Perfil Corporativo	Quiénes somos // Propósito corporativo	29, 33
2.2	Información histórica	Introducción y Contexto // Perfil Corporativo	Historia	30
2.3.1	Situación de control	Perfil Corporativo // Información Societaria y Financiera	Estructura de la propiedad // Grupo controlador	32, 193
2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	Perfil Corporativo // Información Societaria y Financiera	Estructura de la propiedad // Grupo controlador	32, 193
2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	Perfil Corporativo // Información Societaria y Financiera	Estructura de la propiedad // Grupo controlador	192, 193
2.3.4	Acciones, sus características y derechos	i. Descripción de las series de acciones: En caso de existir series de acciones, deberá describir las características de cada una de ellas y los plazos de vigencia de las preferencias correspondientes.	Perfil Corporativo	Estructura de la propiedad	32
		ii. Política de dividendos: Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años.	Información Societaria y Financiera	Política de dividendos	199
		iii. Información estadística a. Dividendos: En relación a los dividendos repartidos, si existieren, se deberá indicar el monto pagado por dividendos provisorios y definitivos, y qué parte corresponde a la utilidad del ejercicio y a utilidades acumuladas de ejercicios anteriores. Adicionalmente, se deberá incluir una estadística de los dividendos pagados por acción en los últimos tres años, desglosando la información por series de acciones, en caso que corresponda. b. Transacciones en bolsas: Se deberá identificar las bolsas de valores en las cuales la entidad cotiza sus acciones y presentar, para cada mercado, entendiéndose por tales a las jurisdicciones en las que cotiza sus acciones, un cuadro resumen en el cual se indique para el último año y trimestralmente, información respecto del precio, presencia bursátil, volumen y montos transados.	Información Societaria y Financiera // Gobierno e Integridad	Junta de Accionistas // Dividendos pagados por acción	42, 201 , 202
		c. Número de accionistas: Se deberá informar el número total de accionistas registrados al término del período anual. En caso que dentro de los accionistas se encuentre una o más empresas de depósito y/o custodia de valores a que se refiere la Ley Nº18.876, la determinación del número total de accionistas se efectuará sumando aquellos que figuren en el registro de accionistas de la sociedad y los que figuren en la lista que las sociedades anónimas deben conformar y mantener de acuerdo al artículo 26 de la referida Ley, para cada uno de los accionistas.	Información societaria y financiera	Información societaria	192
2.3.5	Otros Valores		Información societaria y financiera	Información de otros valores	202

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo					
3.1	Marco de gobernanza	i. Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo.	Gobierno e Integridad	Directorio	44, 49
		ii. Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios; en particular cómo la entidad incorpora las materias ambientales (en especial el cambio climático), sociales y de respeto a los derechos humanos, en los distintos procesos de evaluación y definiciones estratégicas, y cómo la entidad define a las unidades o responsables que tienen a cargo estas materias.	Gobierno e Integridad // Sociedad y Medioambiente	Compromiso con los Derechos Humanos // Relacionamiento y gestión territorial // Transformación inclusiva// Transformación sustentable	20, 142, 152, 156
		iii. Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.	Gobierno e Integridad	Ética y cumplimiento	57-60
		iv. Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés, al menos identificándolos y señalando las actividades de la entidad que tienen un impacto directo en esos grupos.	Gobierno e Integridad	Canales de relacionamiento y comunicaciones con nuestros grupos de interés	86
		v. Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.	Innovación y adaptación	Modelo de Innovación	96, 97
		vi. Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.	Organización y cultura	Diversidad e inclusión	175, 176
		vii. Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa diversidad.	Organización y cultura	Diversidad e inclusión	175
		Organigrama de la estructura organizacional	Gobierno e Integridad	Administración	52
3.2	Directorio	i. La identificación de cada uno de sus integrantes señalando la fecha de su nombramiento o última reelección, como también de su cesación en el cargo cuando proceda, e incluyendo su profesión u oficio; si detenta la calidad de presidente o vicepresidente; si corresponde a un director independiente o no; y cuando corresponda, si su calidad de director es de titular o de suplente.	Gobierno e Integridad	Composición del Directorio en ejercicio durante 2023	45
		ii. Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior. Para estos efectos, se deberá separar la remuneración distinguiendo si se trata de ingresos fijos (por ejemplo, por dietas de asistencia), de las variables, que pueden provenir de funciones o empleos en la misma entidad distintos del ejercicio de su cargo o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones de los directores	48
		iii. Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos que lo asesoren en materias contables, tributarias, financieras, legales o de otro tipo. Junto con lo anterior, se deberá reportar el monto total desembolsado por asesorías contratadas por el Directorio. Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes respecto del presupuesto anual del Directorio, deberá hacerse mención a la identidad de los contratados, el monto pagado y el tipo de servicios contratados. En caso de no ser procedente deberá señalarlo expresamente.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones de los directores, Prácticas destacadas del Directorio	48, 49

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo				
3.2	Directorio	iv. Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	47
		v. Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes, señalando las materias más relevantes que se ha determinado ellos debieran conocer y comprender.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
		vi. La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
		vii. Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, y si esas materias son incluidas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios, entre otros.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
		viii. Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad, en caso que la entidad cuente con éstas, para conocer aspectos como: el estado y funcionamiento de esas dependencias e instalaciones; las principales funciones y preocupaciones de quienes se desempeñan en las mismas; las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar su funcionamiento. Además, deberá informar si el gerente general u otros ejecutivos principales participan de esas actividades.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	49
		ix. Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos, y refiriéndose en particular a: a. La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse, fortalecerse y continuar perfeccionándose, señalando las materias que son consideradas como más relevantes para efectos de una continua actualización de conocimientos. b. La detección y reducción barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras. c. Si considera la eventual contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	47, 49
		x. Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar.	Gobierno e Integridad	Gobierno corporativo	44, 47

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo					
		xi. Si contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis, contando con un plan de continuidad operacional.	Gobierno e Integridad	Directorio	44
		xii. Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a: a. Las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión de Directorio, o equivalente, indicando la extensión temporal del registro histórico de tales actas y documentos. b. La minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión y los demás antecedentes que se presentarán en la misma o adicionales necesarios para su preparación, todo lo anterior sin perjuicio de las obligaciones legales respecto al plazo de envío del contenido de las citaciones. c. Un sistema o canal de denuncias que se hubiere implementado. d. Al texto definitivo del acta de cada sesión, indicando el plazo posterior a la respectiva sesión en que esa acta se encuentra disponible para su consulta.	Gobierno e Integridad	Gobierno corporativo	49
3.2	Directorio	xiii.Respecto a la conformación del Directorio se deberá reportar: a. El número total de directores separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. b. El número de directores por nacionalidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. c. El número de directores según rango de edad de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.3., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. d. El número de directores por antigüedad en la organización de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.4., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. e. El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes. f. La brecha salarial por sexo en función de la media y la mediana, en los términos señalados en la sección 5.4.2., en el evento que existan remuneraciones diferenciadas entre directores o que existan regalías, dietas u otro tipo de compensaciones que no resulten aplicables a todos ellos.	Gobierno e Integridad	Gobierno corporativo	47
		i. Una descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo.	Gobierno e integridad	Comité de Directores	49, 50
		ii. La identificación de cada uno de sus integrantes durante los 2 últimos ejercicios, indicando quienes detentan o han detentado la calidad de directores independientes.	Gobierno e integridad	Comité de Directores	50
		iii. En forma comparativa respecto del ejercicio anterior, los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente.	Gobierno e integridad	Gobierno corporativo	48, 51
3.3	Comités del Directorio	iv. Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año. En caso de que se trate del comité a que se refiere el artículo 50 bis de la Ley Nº18.046, además de indicar ese hecho, deberá señalar si el comité ha dado cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el citado artículo 50 bis. En el caso que haya debido revisar transacciones de las que trata el Título XVI de la Ley N°18.046, se deberá hacer mención a las mismas. Adicionalmente, deberá presentarse el informe de gestión anual del comité, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas, conforme a la instrucción impartida en el referido artículo.	Gobierno e integridad	Comité de Directores	50

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo					
		v. Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto.	Gobierno e Integridad	Gastos de Comité de Directores	51
3.3	Comités del Directorio	vi. En el caso del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley N°18.046, o comité que cumpla funciones equivalentes o de gestión de riesgos, la periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones, e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	Gobierno e Integridad	Comité de Directores	49, 50
		vii. La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio.	Gobierno e Integridad	Comité de Directores	50
		i. Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos.	Gobierno e Integridad	Equipo ejecutivo	53
		ii. De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55
3.4	Ejecutivos principales	iii. En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables, en caso que esos beneficios o compensación tuvieren esos componentes.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55
		iv. Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen. En caso de no corresponder, deberá señalarlo expresamente. Además, se deberá indicar expresamente si han existido cambios relevantes en esa participación en el último año.	Información Societaria y Financiera	Propiedad en la compañía de directores y ejecutivos principales	197
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales		Gobierno e integridad	Directorio	44
		i. Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos, especialmente operacionales, financieros, laborales, ambientales (en particular los físicos y de transición referidos a cambio climático), sociales y de derechos humanos, señalando si para esos efectos ha tomado como guía principios, directrices o recomendaciones nacionales o internacionales, y cuáles son.	Gobierno e Integridad	Gestión de riesgos	63, 64
3.6	Gestión de riesgos	ii. Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera, describiendo el impacto de aquellos tanto en el desarrollo de sus actividades, como en su estrategia y planificación financiera, y la resiliencia del modelo de negocios ante la materialización de los mismos. Para lo anterior se deberán tener en consideración las definiciones, lineamientos y recomendaciones que, sobre gestión de riesgos, incluidos los de cambio climático, han sido emitidos por organismos internacionales reconocidos en esos ámbitos, tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ISO (International Organization for Standardization) y TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure), entre otros.	Gobierno e Integridad	Gestión de riesgos	66 -76
		a. Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad y aquellos asociados a eventos que puedan afectarle a través de sus subsidiarias, asociadas, proveedores o del mercado en general, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos. En particular respecto a cambio climático, aquellos riesgos físicos ("physical risks") y de transición ("transition risks") de corto, mediano y largo plazo, así como las oportunidades en igual término. Al referirse al impacto de esos riesgos y oportunidades, deberá mencionar el que tendrían en el financiamiento de costos operacionales, ingresos, costos y uso de capital, y acceso a financiamiento. En caso que se hubieren empleado escenarios para la determinación de esos impactos, se deberá hacer una breve descripción de los mismos. Por ejemplo, si se tuvo en consideración la transición a una economía baja en emisiones de gases de efecto invernadero a efectos de evitar un alza de más de 2° Celsius por sobre la temperatura media del planeta antes del desarrollo industria	Gobierno e Integridad	Gestión de riesgos	66, 76

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo				
3.6	Gestión de riesgos	b. Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes.	Gobierno e Integridad	Gestión de Riesgos	66
		c. Riesgos relativos a la libre competencia.	Gobierno e Integridad	Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad	66
		d. Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores.	Gobierno e Integridad	Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad	66
		e. Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad.	Gobierno e Integridad	Riesgos de Alta y Muy Alta Criticidad	66
		iii. Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás, incluyendo si en dicho proceso se consideran cambios en la regulación existente o el surgimiento de nueva regulación y procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos.	Gobierno e Integridad	Gestión de Riesgos	20, 64, 65, 76
		iv. Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos, en especial los ambientales, sociales y de derechos humanos, con particular énfasis en el cambio climático, y cómo se adoptan las respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar, evitar y priorizar esos riesgos.	Gobierno e Integridad	Comités de Riesgos	63
		v. Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos.	Gobierno e Integridad	Gestión de Riesgos	63
		vi. Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsible de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	Gobierno e Integridad	Gestión de Riesgos	63
		vii. Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio.	Gobierno e Integridad	Código de Ética y su Manual de Aplicación	57
		viii. Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	Gobierno e Integridad	Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos	70
		ix. Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos, señalando cómo funciona ese canal, en específico si garantiza el anonimato del denunciante, si permite al denunciante conocer el estado de su denuncia, y si es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad.	Gobierno e Integridad	Canal de denuncias y consultas	58
		x. Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización.	Gobierno e Integridad	Sucesión	55
		xi. Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
3. Gobierno Corporativo					
3.6	Gestión de riesgos	xii. Si cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio o de uno de sus Comités. Por su parte, si considera la divulgación de esas estructuras y políticas al público en general.	Gobierno e Integridad	Remuneraciones del equipo ejecutivo	55
		xiii. Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización.	Gobierno e Integridad	Modelo de Cumplimiento Normativo	57
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general	i. Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad, indicando los medios por los cuales se puede contactar a esa unidad.	Gobierno e Integridad	Relación con inversionistas	43, 81, 86
		ii. Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado, a objeto que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente. Además, deberá referirse a la periodicidad con la cual se llevan a cabo esos procedimientos y si para esos efectos se cuenta con la asesoría de expertos externos a la entidad.	Gobierno e Integridad	Gobernanza de Relacionamiento con Grupos de interés	83
		iii. Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo, para que éste se encuentre en mejores condiciones de velar por el interés social. Así como, antes de la votación correspondiente, la experiencia, profesión u oficio de quienes son candidatos al Directorio.	Gobierno e Integridad	Directorio	44
		iv. Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta de accionistas, y al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en tales juntas.	Gobierno e Integridad	Gobierno Corporativo	42
4. Estrategia					
4.1	Horizontes de tiempo		Los horizontes de tiempo de los diversos activos e infraestructura se especifican en los estados financieros de Entel, tanto para Las tablas de vida útil para depreciación presentan una gran desagregación, en función de las características de los diversos activos, así como su posibilidad de ser tratado individualmente. Las vidas útiles medias más relevantes, se presentan en la nota 14 de los EEFF sobre Propiedades, planta y equipo.		
4.2	Objetivos estratégicos		Introducción y contexto // Gobierno e Integridad No se publica plan de inversión por ser estratégico y los objetivos estratégicos se incorporarán en 2024.	Objetivos estratégicos, Modelo Estratégico. Sostenibilidad Entel 2024-2030 // Compromiso con los Derechos Humanos	13, 19, 20
4.3	Planes de inversión		No se publica plan de inversión por ser estratégico		
5. Personas					
5.1.1	Número de personas por sexo		Organización y Cultura	Nuestra Dotación	165
5.1.2	Número de personas por nacionalidad		Información Adicional (Anexos)	Dotación por Nacionalidad	265
5.1.3	Número de personas por rango de edad		Información Adicional (Anexos)	Dotación por Rango Etario	267
5.1.4	Antigüedad laboral		Información Adicional (Anexos)	Dotación por Antiguedad	269

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Continuación ⟶

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
5. Personas					
5.1.5	Número de personas con discapacidad		Organización y Cultura	Nuestra dotación	165
5.2	Formalidad laboral		Organización y Cultura	Nuestra dotación	165
5.3	Adaptabilidad laboral		Información Adicional (Anexos)	Dotación por adaptabilidad laboral	273
5.4.1	Política de equidad		Organización y Cultura	Equidad de género	176
5.4.2	Brecha salarial		Organización y Cultura	Brecha salarial de género (%)	176
5.5	Acoso laboral y sexual	Políticas de acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Acoso laboral y sexual	177
		Capacitaciones sobre acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Acoso laboral y sexual	177
		Denuncias de acoso laboral y sexual	Organización y Cultura	Acoso laboral y sexual	177
5.6	Seguridad laboral	Políticas de seguridad laboral	Organización y Cultura	Salud y Seguridad Ocupacional	183
		Accidentes de seguridad laboral	Organización y Cultura	Indicadores de gestión	185
5.7	Permiso postnatal		Organización y Cultura	Permisos posnatales	276
5.8	Capacitación y beneficios	La entidad deberá informar respecto a la existencia de políticas de capacitación y beneficios a sus trabajadores, incluyendo i. El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad.	Información Adicional (Anexos)	Capacitación de Dotación	278
		ii. El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total.	Organización y Cultura	Promedio de horas de capacitación por género en 2023	278
		iii. El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.	Organización y Cultura	Promedio de horas de capacitación por género en 2023	278
		iv. Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones.	Organización y Cultura	Capacitación	171
		Respecto de los beneficios que la entidad otorga al personal, se deberá señalar específicamente qué tipo de beneficios considera, incluyendo beneficios cuantificables monetariamente que correspondan a asignaciones que no forman parte del salario bruto de las personas, tales como seguros de salud o de vida de cargo del empleador. Señalar expresamente si estos (beneficios) dependen del tipo de vínculo laboral, es decir, si la persona está contratada a plazo indefinido, plazo fijo, por obra o faena, o a honorarios.	Organización y Cultura	Bienestar y beneficios	179
5.9	Política de subcontratación		Organización y Cultura	Criterios de SSO en las adquisiciones y contratos	185
6. Modelo de negocios					
6.1	Sector industrial	i. La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria.	Perfil corporativo	Quiénes somos	29
		ii. La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial.	Gobierno e Integridad	Contexto de Mercado	119
		iii. En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	78
		iv. Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	78
		v. Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición.	Gobierno e Integridad	Grupos de interés	86
		vi. La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad.	Gobierno e Integridad	Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	87

Continuación ⟶

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR	CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
6. Modelo de negocios				
6.2 Negocios	i. Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos.	Perfil corporativo	Servicios móviles y fijos	34
	ii. Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios.	Perfil corporativo	Servicios móviles y fijos	34
	iii. Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento. En caso de que ningún proveedor alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	Organización y Cultura	Contratistas y proveedores	187
	iv. Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	Experiencia Distintiva	Evolución de ingresos por negocio	125, 129, 131
	v. Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios.	Perfil corporativo	Servicios móviles y fijos	34
	vi. En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes.	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel	
	vii. Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. En tal sentido, se deberá presentar un resumen de las principales características de dichos convenios, en cuanto a derechos, deberes y plazos de vigencia.	Gobierno e Integridad	Entorno Normativo	78
	viii. Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos.	Experiencia Distintiva	Contexto de Mercado	119
6.3 Grupos de interés		Gobierno e Integridad	Canales de comunicación con grupos de interés, Gremios, asociaciones y organizaciones a los que pertenece la empresa	86
6.4 Propiedades e instalaciones	i. Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación. Se recomienda que la información sea proporcionada en forma segmentada, según áreas de negocios.			280
	ii. Para el caso de empresas de extracción de recursos naturales, se deberán identificar las áreas de concesión y/o los terrenos que posee, señalando la superficie y ubicación de ellos, el volumen de los principales recursos con los que cuenta la entidad para futuros ejercicios, señalando el estado de dichos recursos para su explotación e identificando para este último caso, la fuente de ésta información. La misma información deberá remitirse respecto de aquellos terrenos, recursos y otros aún no explotados. En particular, las sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras deberán presentar información relativa a los resultados de sus actividades de exploración de yacimientos mineros, estimación de recursos, así como las reservas asociadas a la explotación minera, según corresponda, identificando a la persona competente en recursos y reservas mineras que haya suscrito o emitido el reporte técnico, conforme a lo indicado en el artículo 18 de la Ley N°20.235. Finalmente, en caso de empresas de extracción de recursos renovables, se deberán señalar las políticas seguidas para la renovación de los recursos.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
	iii. Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	205

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
6. Modelo de negocios					
6.5.1	Subsidiarias y asociadas	Individualización, domicilio y naturaleza jurídica.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Capital suscrito y pagado.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz. En las subsidiarias el monto de la inversión se determinará considerando la participación de la matriz sobre los activos netos informados en los estados financieros usados en la consolidación y en las asociadas el valor determinado según el método de la participación.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada.	Información Financiera	Sociedades Filiales	205
		Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas.	Información Financiera	Sociedades Filiales	206
		Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora.	Información Financiera	Sociedades Filiales	206
		Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas, así como las existentes entre ellas.	Información Financiera	Grupo Entel al 31.12.2023	198
6.5.2	Inversión en otras sociedades	Individualización de ellas y naturaleza jurídica.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Porcentaje de participación.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Descripción de las principales actividades que realicen.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
		Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
Gestión de Proveedores y Contratistas: Política de pago a proveedores					
7.1	Pago a proveedores	Número de Facturas pagadas: el número de facturas pagadas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas pagadas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Monto Total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas pagadas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
		Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda.	Organización y Cultura	Pago a proveedores	190
7.2	Evaluación de proveedores		Organización y Cultura	Segmentación y evaluación de proveedores	188

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice NCG 461

SECCIÓN	INDICADOR		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
8. Indicadores					
8.1.1	En relación con clientes	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o aquella legislación equivalente cuando la entidad opere en jurisdicciones extranjeras.	Gobierno e Integridad	Componentes del Sistema de Gestión de la Ética y el Cumplimiento, Canal de denuncias y consultas, Políticas y procedimientos relacionados con la ética y el cumplimiento	57, 58
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.1.2	En relación con sus trabajadores	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones, Canal de denuncias y consultas	58, 62
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.1.3	Medioambiental	Programas de cumplimiento que contengan información sobre la definición de sus obligaciones ambientales, modalidad de cumplimiento fijada, plazo de implementación de la conducta de cumplimiento, unidad responsable, matriz de riesgo ambiental y todo antecedente relevante relativo a la comprensión de dicha obligación y su cumplimiento.	Gobierno e Integridad	Gestión preventiva en ética y cumplimiento	59
		Número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras, el total de multas	Entel cuenta con Resoluciones de Calificación Ambiental aprobadas para toda actividad que ha sido sometida a tramitación ambiental ante el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Adicionalmente, no existen sanciones ejecutoriadas de la SMA en registro público de la misma entidad.		
		Número de programas de cumplimiento aprobados; programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente; planes de reparación por daño ambiental presentados; y planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente.	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	No aplica para Entel ya que poseen RCA y EIA	
8.1.4	Libre Competencia	Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia.	Gobierno e Integridad	Modelo de Cumplimiento Normativo, Canal de denuncias y consultas	57, 58
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8.1.5	Otros	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.	Gobierno e Integridad	Modelo de Cumplimiento Normativo, Canal de denuncias y consultas	58
		Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
8,2	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	Deberá reportar las métricas en materia de sostenibilidad que resulten materiales para la entidad de acuerdo con su sector industrial, al que hace referencia la sección 6.1 anterior. Para tales efectos se estará a la clasificación de industrias Sustainable Industry Classification System (SICS) que a juicio del directorio u órgano de administración resulte más pertinente, y a la definición de métricas Sustainability Accounting Standards establecidas por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Lo anterior, independiente que métricas similares o equivalentes hayan sido reportadas de conformidad a otras disposiciones contenidas en los numerales anteriores. De ser el caso, la entidad deberá referirse expresamente a las razones que no le permiten estimar alguna de las métricas que le correspondería divulgar de acuerdo con su sector industrial.	Introducción y contexto	Análisis de materialidad	302
9. Hechos relevantes o esenciales					
9.	Hechos relevantes o esenciales		Información Societaria y Financiera	Hechos Esenciales	256
10. Comentarios de accionistas y del comité de directores					
10.	Comentarios de accionistas y del comité de directores		Información Societaria y Financiera	Comentarios de Accionistas y Comité de Directores	200
11. Informes financieros					
11.	Informes financieros		Información Societaria y Financiera	Estados Financieros Consolidados	212

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Índice SASB

ESTÁNDAR SASB	CONTENIDO		CAPÍTULO	SUBTÍTULO	PÁGINA
Telecomunicación y Servicios					
TC-TL-130a.1	Huella ambiental de las operaciones	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables.	Sociedad y Medioambiente	Estrategia de eficiencia energética	158
TC-TL-220a.1	Protección de datos	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	Innovación	Gestión de datos y seguridad de la información	100
TC-TL-220a.2		Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.3		Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.4		Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.4		Número de usuarios cuya información fue solicitada	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-220a.4		Porcentaje que dio lugar a la divulgación.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.1	Seguridad de los datos	Número de filtraciones de datos	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.1		Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.1		Número de clientes afectados.	Innovación	Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad	104
TC-TL-230a.2		Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	Innovación	Gestión de datos y Seguridad de la Información	102
TC-TL-440a.1	Gestión del final de la vida útil del producto	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados, y depositados en un vertedero.	Sociedad y Medioambiente	Estrategia de Economia Circular	161, 162
TC-TL-520a.1	Comportamiento competitivo e Internet abierto	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	Gobierno e Integridad	Denuncias y sanciones	62
TC-TL-520a.2		Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	Experiencia Distintiva	Inversión en Redes	137
TC-TL-520a.3		Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	No aplica para Entel	No aplica para Entel	
TC-TL-550a.1	Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente.	Innovación	Continuidad operacional	117
TC-TL-550a.2		Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	Innovación	Continuidad operacional	115
TC-TL-000.A	Parámetros de actividad	Número de abonados de red inalámbrica	Introducción	Entel en una mirada 2023	12
TC-TL-000.B		Número de abonados de línea fija	No se reporta. En la actualidad, corresponde a un número no significativo de clientes.		
TC-TL-000.C		Número de abonados de banda ancha	Introducción	Entel en una mirada 2023	12
TC-TL-000.D		Tráfico de red (petabytes)	Experiencia Distintiva	Inversión en Redes	137

01. Introducción y contexto
02. Perfil corporativo
03. Gobierno e integridad
04. Innovación y adaptación
05. Experiencia distintiva
06. Sociedad y medioambiente
07. Organización y cultura
08. Información societaria y financiera
09. **Información adicional (Anexos)**

Volver al índice

Memoria Integrada 2023

Edición
Corporate Citizenship

Proyecto desarrollado por
DA Estudio Creativo © • 2024



Un futuro con historia

60 años

Memoria Integrada
2024



EEFF

Sostenibilidad Entel

Entel 60 años

Políticas Corporativas

Identificación de la sociedad

Razón social
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Nombre de fantasía
Entel-Chile S.A.

Nemotécnico
ENTEL

Domicilio legal
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C

Dirección
Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C

Rut
92.580.000 – 7

Tipo de sociedad
Sociedad Anónima Abierta

Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores
162
Teléfono
(56 -2) 2360 0123

Código postal
Casilla 4254, Santiago

Sitio web
www.entel.cl

Relación con inversionistas
Gerenta de Relaciones con Inversionistas
Paula Raventós
praventos@entel.cl

Sostenibilidad
Gerenta Sostenibilidad y Comunicaciones
Francisca Florenzano
mflorenzano@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros
Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005
Av. Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia, Santiago.
Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas.
Viernes de 9:00 a 16:00 horas.
atencionaccionistas@dcv.cl



Sobre esta Memoria Integrada

GRI 2-2, 2-3, 2-5

La presente Memoria integra información sobre los principales resultados financieros e impactos económicos, sociales y medioambientales de Entel y sus operaciones en Chile y Perú. Además, incluye información sobre su estrategia y modelo de negocio durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este documento se elaboró de acuerdo con la Norma de Carácter General 461/519 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), incluyendo, los indicadores del estándar "Sustainability Accounting Standards Board" (SASB) para la industria de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, este reporte se realizó siguiendo los estándares GRI-2021 para la presentación económica, social y ambiental relevantes para los grupos de interés. Adicionalmente, presenta información de acuerdo con las definiciones realizadas por el Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC), y las normas de la IFRS en sus normas NIIF S1 y S2.

Este reporte es nuestra Comunicación de Progreso 2024 para el Pacto Global de Naciones Unidas.

La carta de los auditores está disponible en los documentos anexos. Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel. Los Estados Financieros, así como indicadores no financieros seleccionados, han sido verificados externamente por PricewaterhouseCoopers (PwC) y KPMG. En el Índice GRI se identifica la información de sostenibilidad que fue verificada. En los títulos y subtítulos del reporte, señalamos los diferentes temas materiales abordados, que se desprenden del análisis de materialidad de la compañía.

Para consultas sobre este documento o más información, puede comunicarse al correo electrónico **sostenibilidad@entel.cl** y/o **ir@entel.cl**

La publicación de la Memoria Integrada de Entel es de carácter anual y las versiones de años anteriores se encuentran disponibles en:

Ver aquí



Índice

1 Quiénes somos

1.1 Carta de Juan José Hurtado Vicuña, presidente de Entel
1.2 Entel en una mirada 2024
1.3 Futuro con historia: 60 años en Chile y 10 años en Perú
1.4 Gobierno Corporativo
1.5 Estructura de Propiedad
1.6 Relación con Inversionistas
1.7 Reconocimientos y Rankings 2024



2 Cómo creamos valor

2.1 Propósito y Valores Corporativos
2.2 Modelo de Creación de Valor
2.3 Objetivos Estratégicos y Modelo de Negocio Grupo Entel 2025-2027
2.4 Doble Materialidad
2.5 Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030

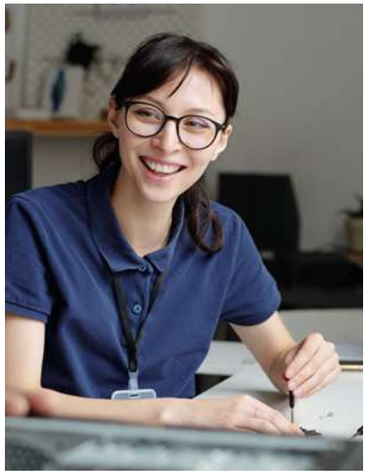
3 Gestión financiera y comercial

3.1 Contexto de mercado
3.2 Resultados consolidados
3.3 Resultados por segmentos
3.4 Una red sólida y robusta para para soportar los servicios
3.5 Innovación y adaptación al entorno digital y tecnológico

4 Gestión responsable

4.1 Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo
4.2 Ética e integridad del negocio
4.3 Espacios Digitales Seguros
4.4 Protección y tratamiento de datos personales
4.5 Uso responsable de productos y servicios
4.6 Nuestros grupos de interés
4.7 Cadena de proveedores y contratistas responsable





5 Nuestras personas

5.1 Nuestras Personas
5.2 Atracción y desarrollo del talento
5.3 Espacio de trabajo desafiante, seguro y motivador
5.4 Cultura inclusiva e innovadora

6 Gestión social

6.1 Compromiso con el desarrollo
6.2 Relacionamiento comunitario
6.3 Evaluación y gestión del impacto social
6.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
6.5 Derechos Humanos

7 Gestión ambiental

7.1 Gestión ambiental
7.2 Cambio Climático
7.3 Eficiencia Energética
7.4 Economía Circular
7.5 Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de emisiones de GEI
7.6 Otros temas medio ambientales

8 Información adicional (Anexos)

8.1 Información societaria y financiera
8.2 Tablas de anexos
8.3 Índice CMF
8.4 Índice SASB
8.5 Índice GRI
8.6 Índice NIIF S1 y S2
8.7 Indicadores propios
8.8 Cartas de verificación de información no financiera
8.9 Glosario de acrónimos





01.

Quiénes **somos**



1.1

Carta de Juan José Hurtado Vicuña, presidente de Entel

GRI 2-22

Estimados accionistas:

Me es grato presentar a ustedes la Memoria Integrada 2024 de la compañía, año muy significativo para Entel, ya que celebramos 60 años de operaciones en Chile y 10 en Perú. En ambos mercados estuvimos centrados en robustecer nuestra presencia, impulsar tecnologías y crecer en los segmentos que hemos definido. En Chile, el esfuerzo estuvo puesto en el crecimiento en el negocio de fibra y en mantener nuestro liderazgo en el negocio móvil, mientras que en Perú el foco estuvo puesto en el crecimiento del negocio móvil y de la red.

En estas seis décadas en Chile, nos hemos caracterizado por ser pioneros e innovadores en traer tecnología y ponerla al servicio de todas las personas. Así, partimos en los años 60 implementando redes de microondas para conectar al país, luego del terremoto de Valdivia, hasta la actualidad, siendo los únicos en Chile y en Perú con el servicio Direct to Cell de Starlink.

Nuestra década en Perú también nos pone muy orgullosos. Siendo los últimos en haber ingresado al mercado, podemos decir con gran satisfacción que somos la empresa de telecomunicaciones que más ha crecido durante los últimos años, cambiando la competencia y el estándar de servicio en el mercado móvil, y logrando la significativa cifra de 10 millones de clientes móviles en ese país, el mismo número de clientes móviles que la compañía tiene en Chile.

Todo esto, se logra gracias a equipos comprometidos y de excelencia que viven el propósito de Entel, siempre estar a la vanguardia tecnológica para acercarla a todos, y así ayudar a transformar responsablemente la sociedad y la vida de las personas y empresas.

Revisando los logros de 2024, lideramos el crecimiento en la industria móvil de pospago en Chile, ampliando nuestra base de suscriptores en 294 mil clientes a pesar de la intensa competencia. Asimismo, mantuvimos nuestro liderazgo en participación de mercado y de ingresos móviles, fortaleza de marca y satisfacción de clientes, con una significativa distancia por sobre nuestros competidores. Destacable es el liderazgo que hemos sostenido en la participación de usuarios sobre la nueva tecnología 5G, la cual alcanzó un 47,5% a diciembre de 2024.

En el mercado de internet al hogar en Chile, nuestros ingresos crecieron un 49%. Desde el lanzamiento de nuestra oferta sobre la red neutral de fibra de ON*NETFIBRA en abril de 2024, con la cual alcanzamos a más de 4 millones de hogares de cobertura, hemos capturado un 70% del crecimiento neto del mercado de internet de banda ancha, y nuestro market share pasó de 7,1% a diciembre de 2023 a 9,3% a diciembre de 2024.

Por otra parte, en Perú crecimos en 407 mil clientes móviles de pospago, captando un 32% del crecimiento neto de la industria. Hoy, nos ubicamos como el segundo operador del país en participación de ingresos, y este crecimiento es un factor clave en nuestra estrategia de alcanzar la escala necesaria para garantizar mejores márgenes, lo que da sostenibilidad a nuestras inversiones, para así seguir dando un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Entel Digital avanzó firmemente durante 2024. Los ingresos de nuestros servicios de ciberseguridad crecieron un 30% y en servicios del internet de las cosas -donde se interconectan por medio de la red móvil máquinas, sensores, plataformas y personas, para una gestión más inteligente— aumentamos los ingresos un 7%.

A nivel financiero, y pese al entorno económico ralentizado tanto en Chile como en Perú, los ingresos orgánicos consolidados crecieron un 7,4%, alcanzando los $ 2.764 mil millones, impulsados por el crecimiento en ambos países de los ingresos por venta de equipos en un +19,6%, los servicios móviles en +6,4% y los ingresos en servicios fijo y de tecnología en un 9,8%. En nuestro país, los ingresos crecieron un 6,8%, apoyados en un incremento del 7,5% en el negocio móvil y 9,3% en fijos. Por otra parte, en Perú, los ingresos expresados en pesos chilenos aumentaron un 14%, apalancados además por el efecto del tipo de cambio positivo de la conversión sol a peso.

El EBITDA consolidado creció un 3,4%, situándose en los $ 788 mil millones, pese a la alta competencia de los mercados donde operamos, el alza en costos como la energía y los efectos del tipo de cambio en Chile.

La utilidad neta alcanzó los $67 mil millones al cierre de 2024, una caída del 23,9% respecto a 2023, impactada por una mayor provisión de impuestos por los efectos del tipo de cambio en la inversión en Entel Perú, así como por las utilidades extraordinarias registradas al cierre de 2023 por la venta de fibra y el efecto de un incobrable extraordinario en Perú. Aislando estos efectos en los 2 años, la utilidad neta así expresada hubiera mostrado un alza de 30%.

El Capex en 2024 fue de $477 mil millones (17,3% sobre los ingresos). De este monto, $ 200 mil millones se focalizaron en el negocio móvil en Chile y $ 145 mil millones en Perú, mientras que, entre ambos países, $ 68 mil millones fueron destinados al negocio hogar y $ 64 mil millones al negocio fijo, digital y otros para empresas.

Gracias a nuestros resultados operacionales, la compañía siguió mostrando una sólida posición financiera, reflejada en nuestra clasificación de riesgo de grado de inversión, con indicadores de cobertura de deuda neta sobre EBITDA de 2,5 veces al cierre de 2024.

Invertir en tener la mejor red, junto a una cultura centrada en el servicio que viven nuestros clientes, nos permite ofrecer la mejor experiencia, generando un círculo virtuoso de creación de valor. Esto, apoyado en una comunicación atractiva y cercana, se traduce en una marca robusta y altos niveles de satisfacción, lo que a su vez nos lleva a captar a los mejores clientes, más fieles y dispuestos a pagar un premio por un gran servicio. Este ciclo virtuoso de generación de valor, finalmente impacta en un servicio y rentabilidad superiores a los del resto de la industria.

Por las razones anteriores, Entel se destacó como la empresa de telecomunicaciones con la mejor reputación, de acuerdo con el prestigioso ranking Merco, tanto en Chile como en Perú, y se ubica dentro de las diez empresas más reputadas de Chile. No podemos dejar de resaltar la voz de nuestros clientes, donde Entel se consolida como la compañía de telecomunicaciones que da la mejor experiencia de cliente, según el conocido ranking BCX de la consultora IZO, en Chile y en Perú. Otros reconocimientos como Alco o líder de la categoría en la encuesta Cadem de marcas ciudadanas en Chile vienen a ratificar este sólido posicionamiento.

En cuanto a nuestro despliegue territorial, también tenemos importantes avances que reconocer. Este 2024, fuimos la única empresa en conectar con 5G el continente con RapaNui y la Antártica. Este hito, no solo marca un avance tecnológico significativo, sino que representa nuestro compromiso con conectar zonas extremas del país, para que nadie se quede atrás. Además, durante el año realizamos progresos significativos con nuestro socio de negocios SpaceX para prestar el servicio Direct to Cell de Starlink, lo que permitirá a nuestros clientes durante 2025 conectarse directamente desde sus celulares normales al satélite, en un inicio con un servicio básico, en absolutamente toda la geografía de Chile y de Perú.

También durante 2024, lanzamos nuestra estrategia de sostenibilidad "Conciencia en Todas", que guía todas nuestras prioridades y que nos focalizó en este año en el desarrollo de dos grandes y únicas iniciativas en la industria.

La primera fue el apagado de la red 2G, proceso pionero tanto en Chile como en Latinoamérica, que nos permitió dar paso al uso de tecnologías más modernas y menos contaminantes como el 4G y 5G. Esta iniciativa nos hizo merecedores de importantes reconocimientos de organizaciones como Pacto Global y Conecta Latam. Para llevarla a cabo se definió un plan especial para abordar el recambio y la habilitación de equipos para los mayores de 70 años de segmentos vulnerables en zonas rurales y urbanas a costo cero, para que nadie se quedara atrás en el uso de nuevas tecnologías.

> "**Invertir en tener la mejor red,** junto a una cultura centrada en el servicio que viven nuestros clientes, nos permite ofrecer la mejor experiencia, generando un círculo virtuoso de creación de valor."

Por otra parte, lanzamos el Fondo 55+, una iniciativa que busca reducir la brecha y promover la inclusión digital de personas mayores de 55 años. Este fondo es inédito en Chile y pretende desarrollar proyectos que mejoren las habilidades digitales en este segmento etario, respondiendo así al desafío del envejecimiento de la población junto con el proceso acelerado de digitalización que vivimos.

Los esfuerzos en materia de sostenibilidad corporativa se ven reflejados en nuestra participación en el Sustainability Yearbook 2025 de Standard & Poor's Global 2025. Este incluye a las 780 empresas con mejor evaluación en sostenibilidad corporativa a nivel internacional, donde Entel ocupó el lugar número 12 entre todas las empresas de telecomunicaciones del mundo, y el primero a nivel de toda Hispanoamérica.

> **Hoy, la rentabilidad consolidada de la industria es negativa y las pérdidas son cuantiosas, lo que debiera ser algo de gran preocupación para la autoridad.** De no haber un cambio relevante, viviremos en una endémica situación de estrés financiero, que no permitirá que las compañías puedan hacer las inversiones que el país requiere.

Finalmente, no puedo dejar de abordar un tema de extrema seriedad. Nuestra industria requiere permanentes y enormes inversiones para desarrollar la infraestructura básica para la conectividad digital del país, lo que supone la sostenibilidad financiera de los operadores. Entel ha sido capaz de responder a este desafío, sin embargo, la industria en ambos países se ha visto más impactada que nosotros, prueba de lo cual son las situaciones de estrés financiero que han estado viviendo diversos competidores de clase mundial, tanto en Chile como en Perú, afectando de manera relevante las inversiones del sector.

La situación actual no es algo particular del Gobierno en curso, pero su impacto se ha materializado de manera más aguda y tangible recientemente, producto de una acumulación de variados efectos. Sólo para dar algunos ejemplos, se ha forzado la existencia en móvil de un número de operadores mayor al que muestran países del tamaño de Estados Unidos, China o Brasil, o se han ido exigiendo crecientemente condiciones más costosas para la obtención o el uso de las concesiones de espectro existentes. Hoy, la rentabilidad consolidada de la industria es negativa y las pérdidas son cuantiosas, lo que debiera ser algo de gran preocupación para la autoridad. De no haber un cambio relevante, viviremos en una endémica situación de estrés financiero, que no permitirá que las compañías puedan hacer las inversiones que el país requiere.

Mirando hacia adelante, estoy seguro de que 2025 trae enormes desafíos, pero también grandes oportunidades y avances, para lo cual Entel se encuentra en muy buen pie. Nuestro equipo tiene la fuerza para profundizar en nuestra estrategia, donde una clave del éxito ha sido la anticipación y el coraje para promover el cambio, anticipándonos a la industria, como es ahora el caso de nuestro acuerdo con Starlink, centrado en traer la más avanzada tecnología para transformarla en una gran experiencia de servicio, que ayude a todos nuestros clientes a tener una vida mejor.

Gracias a todos por su continuo apoyo.

Juan José Hurtado Vicuña,
Presidente del Directorio Entel



1.2

Entel en una mirada 2024

20.769.225
Abonados móviles en Chile y Perú

Cifras generales Grupo Entel

67.672 MM CLP
Utilidad neta

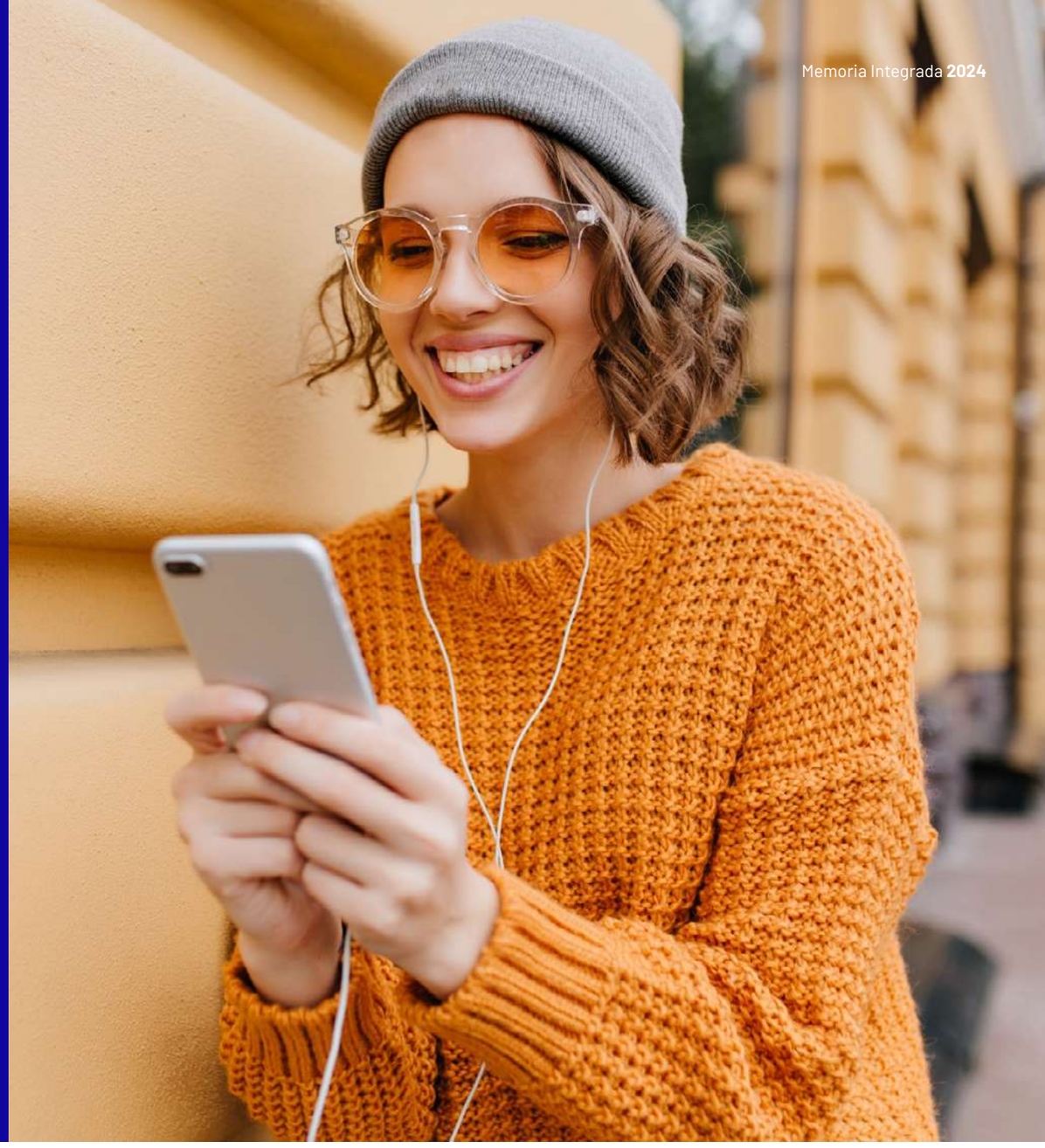
685.291
UGI Hogar

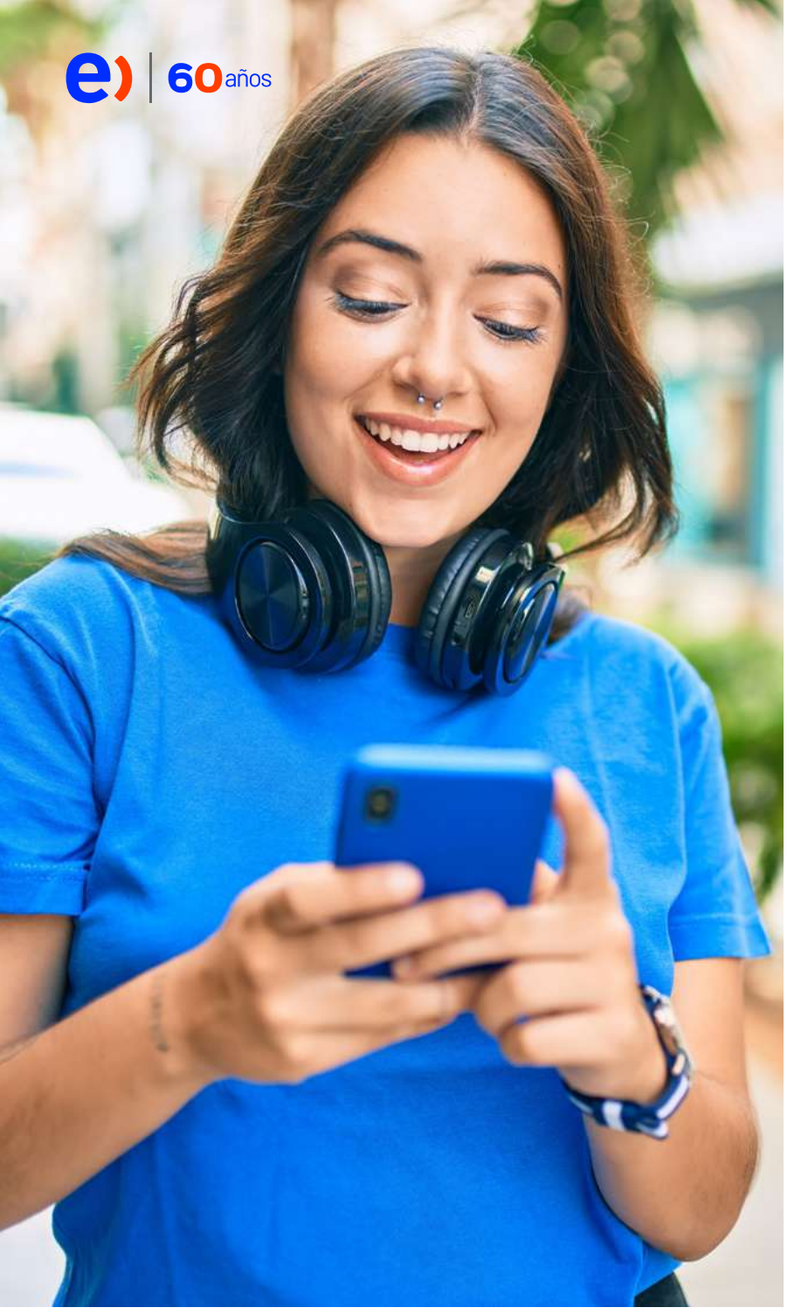
788.613 MM CLP
EBITDA y 28,5% Mg EBITDA

2.764.760 MM CLP
Ingresos consolidados

477.049 MM CLP
Inversión

MM: Millones





Chile

10.699.170*
Abonados móviles

1.809.284 MM CLP
Ingresos

543.242 MM CLP
EBITDA y 29,9% Mg EBITDA

316.288 MM CLP
Inversión

4,1
Millones de direcciones pasadas de Fibra Óptica a través de ON*NETFIBRA

630.206
UGI Hogar

32,1%
Market share en servicios móviles

35,8
fue nuestro promedio del NPS (Net Promoter Score**) 2024 móvil postpago

Perú

10.070.055
Abonados móviles

997 MM USD
Ingresos

256 MM USD
EBITDA y 25,7% Mg EBITDA

167 MM USD
Inversión

5.650
km fibra óptica de red

55.085
UGI Hogar

24,1%
Market share en servicios móviles

28
fue nuestro promedio del NPS (Net Promoter Score**) 2024 móvil postpago

*Cifra según criterio comercial.
Datos al cierre de 2024. Las cifras de ingresos y EBITDA están en pesos chilenos en el caso de Chile y de los datos consolidados, y en dólares en el caso de Perú a un tipo de cambio de USD 3,767.
**NPS: métrica utilizada por las principales marcas de consumo para determinar la probabilidad de que los clientes repitan una compra o recomienden un producto a amigos, familiares y colegas.

1.3

Futuro con Historia: 60 años en Chile y 10 años en Perú

NCG 519 (2.2)

“En los años sesenta la misión de conectar al país post terremoto de Valdivia, con las limitadas infraestructuras de la época y las vastas distancias que impone nuestra geografía con muchos territorios aislados, el reto no solo era tremendamente ambicioso. **Era épico.**

Por eso, **la historia de Entel no es una cualquiera**, y hoy venimos a compartirla a través de sus hitos más relevantes asociados al devenir de Chile y el mundo, porque reflejan la que ha sido nuestra razón de ser: **estar siempre a la vanguardia de las telecomunicaciones, para ponerlas al servicio de las necesidades, las aspiraciones y los afectos de las personas.**”

Antonio Büchi
Gerente General de Grupo Entel Chile





Durante 60 años, Entel ha contribuido a conectar a personas con sus afectos, a empresas con sus desafíos, a la sociedad chilena con sus sueños y los del resto del mundo. Primero, fue tender puentes en Chile y en todo el continente donde existimos. Hoy es el 5G y la fibra; mañana será la conectividad satelital directa a nuestros celulares. En cada etapa de este camino, queremos continuar siendo protagonistas de una sociedad en donde su creciente digitalización y evolución tecnológica, estén al servicio de las necesidades y calidad de vida de las personas.

- **Trajimos el 3G, 4G y 5G a Chile y somos líderes en share de conexiones de las tres tecnologías**, manteniendo nuestro liderazgo en el segmento móvil.
- **Primeros en el despliegue del 5G** en Chile y pioneros en tener 5G en el territorio antártico.
- **Segundo mayor operador móvil** en Perú.
- **Destacados en la categoría de satisfacción de clientes** en Chile y Perú de IPSOS.
- Llevamos fibra óptica **a millones de familias y negocios** en Chile.
- Somos la única Telco con una **conexión satelital directa al celular** (D2C).
- **Pioneros** en lanzar 5G en Lima.
- Mejor red en Chile y Perú de **Open Signal.**

Hoy podemos decir que **somos líderes en la industria móvil, con operaciones en Chile y Perú**, países en los que sumamos 20.769.225 abonados móviles e ingresos anuales por 2.764.760 MM CLP en 2024.

Estamos **celebrando juntos seis décadas de conectividad y desarrollo, gracias al gran sueño de conectar Chile**, materializando nuestro propósito de **transformar responsablemente la sociedad y la vida de las personas a través de la tecnología.**

Además, **hace 10 años aterrizamos en Perú**, con el objetivo de expandir nuestro negocio en un mercado en crecimiento, brindando una variedad de servicios a nivel nacional y abarcando dos segmentos de negocio: el Mercado Personas y el Mercado Empresarial.

> “Estamos muy orgullosos de haber construido una operación sólida y con una visión a largo plazo en el mercado peruano que **nos ha convertido en una de las empresas de telecomunicaciones más relevante del país.**”

Alexis Licci Pino
Gerente General Entel Perú

Impulsados por los avances sociales y tecnológicos, incluyendo la quinta generación de telefonía móvil y las redes de fibra óptica, en Entel Perú también nos enfocamos en proporcionar a nuestros clientes una experiencia extraordinaria, en todos nuestros servicios y productos, pero siempre con el propósito de ayudar a mejorar sus vidas.



Grupo Entel en la historia

NCG 461 2.2

Tras el devastador terremoto de Valdivia el 30 de diciembre de 1960, el decreto supremo (DS) 5487 del **Ministerio de Hacienda autoriza la existencia y aprueba las reglas de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL),** evidenciando la necesidad de contar con un sistema de telecomunicaciones seguro y estable. Su primer gerente fue el ingeniero Santiago Astrain (1918-2008), y sus instalaciones estaban en la esquina de las calles Estado y Huérfanos, en el Edificio España.

1964

1965

En mayo, Chile se integra a Intelsat, consorcio intergubernamental impulsado por el presidente norteamericano John F. Kennedy para la integración satelital internacional, **permitiendo la planificación de la primera estación receptora satelital de Latinoamérica** que, al año siguiente, comenzaría a proyectarse en Longovilo, en la Región Metropolitana.



1966

Comienza la construcción de la primera Torre Entel en el Cerro Caracol de Concepción, mientras que los habitantes de Rapa Nui por primera vez pueden comunicarse por teléfono gracias a la instalación de una antena "HF" (onda corta). Es el germen de una larga y fructífera colaboración de Entel con la isla y sus habitantes.

1967

El 14 de agosto se celebra en Longovilo "la primera palada" del primer proyecto satelital para el país. Durante casi un año, un equipo de más de veinte personas, entre constructores, ingenieros y especialistas de distintas materias, chilenos y extranjeros, construyó la primera estación satelital de Chile.



1968

El 9 de agosto se inaugura Longovilo, **la primera estación satelital en Chile y Latinoamérica para emisión y recepción de señales internacionales.** La primera antena, Longovilo 1, mide 29,6 metros de diámetro, pesa 270 toneladas y su diseño le permitía soportar vientos de sobre 100 km/hr sin alterar su operación.

1975

En enero, **la isla de Chiloé queda conectada con el resto del país vía microondas.** Por la frontera norte, a fines de abril se inaugura el enlace entre Arica y Tacna, con la misma tecnología, mientras que, a fin de año, por la frontera austral con Argentina, quedan conectadas las ciudades de Punta Arenas con Río Gallegos y Puerto Williams con Río Grande.





Se inaugura en Punta Arenas la segunda estación satelital del país, a través de la antena Longovilo 2, planificada para uso exclusivamente doméstico; las zonas más australes de Chile continental quedan conectadas vía satélite.

1977

1980

En el marco de los años ochenta, el despliegue de las telecomunicaciones de **Entel abarcó gran parte del territorio nacional, conectando por primera vez vía microondas localidades al norte y sur del país,** alcanzando zonas como San Francisco de Mostazal, Talca, Parral, Chillán, Concepción.

La tercera estación satelital del país se puso en marcha en Coyhaique, justo a tiempo para la entrada en funciones de la antena Longovilo 3 en la zona central. Este hito marcó la conectividad satelital con telefonía y televisión, por primera vez para la región de Aysén.

1981

1989

Entel inaugura la Red Digital de Comunicaciones de la Carretera Austral, conectando por microondas, vía un empalme en Castro, a esas remotas localidades que, hasta la fecha, estaban aisladas de la red nacional. En la Torre Entel se instalan las primeras antenas destinadas a servir a los aún escasos propietarios de teléfonos celulares, que en la época costaban más de mil dólares.



Comienza el despliegue de los 5.000 km de fibra óptica a lo largo de Chile. Además, cuatro importantes territorios alejados (Puerto Williams, Futaleufú, Palena y Rapa Nui) inauguraron sus estaciones satelitales, quedando conectadas al resto del país.

1990

1992

Se envía exitosamente el primer paquete de datos desde Chile a Estados Unidos, utilizando un enlace dedicado y con protocolo IP desarrollado por ingenieros de la Universidad de Chile y de la Universidad Católica, a través de servicios satelitales provistos por Entel. Este hito marca la conexión de Chile a Internet.

Comienza a regir el sistema Multicarrier con el 123 de Entel, que revolucionó el mercado, y donde Entel partió liderando el negocio con un 40% del mercado.

1994

1995

Entel estrena los servicios comerciales de conexión a Internet. Los chilenos ya pueden contar con acceso a plataforma de correo electrónico y webs.





En 1998 llega al país el esperado internet móvil con la red 2G con tecnología GSM, la del chip, siendo la primera en Latinoamérica. Esta revolución digital permitiría enviar mensajes de texto en segundos, lo que se tradujo en el inicio de la mensajería instantánea sin límites. Además, se instauró el Callingparty pays, que masificó la telefonía, mientras que Entel fue el primero en Latinoamérica en lanzar la tecnología GSM, hoy imperante en todo el mundo.

1998

2001

Chile es el primer país latinoamericano en contar con Banda Ancha Móvil. A través de Entel, los usuarios en nuestro territorio pueden navegar por Internet en sus teléfonos móviles.

Llega Internet a Rapa Nui vía telefónica con una velocidad de 64 Kbps. Así se concreta el proyecto iniciado en 1996: dotar de cobertura de Internet a todo Chile.

2002

2006

Chile es el primer país de Latinoamérica en lanzar la red de telefonía móvil 3G. La tecnología presenta un salto cuántico en términos de acceso, estabilidad y seguridad de la conexión a Internet para los usuarios.



Entel inaugura su sexto data center, el más moderno de América Latina y pionero en la industria, con una inversión inicial superior a los 20 MM USD.

2010

2012

Entel se adjudica el espectro en la banda 2.600 MHz para prestar servicios sobre redes LTE o 4G. Llega al mercado Entel Hogar, con servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e Internet para el segmento residencial.

Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú por 400 MM USD, la tercera compañía móvil de ese país. A través de Americatel Perú, la empresa se adjudica el bloque B de la banda AWS (40 MHz), para el despliegue del servicio LTE.

2013

2014

Entel celebra sus 50 años con un nuevo desafío: el programa Conectando Chile. La meta es entregar telefonía e Internet a 730 localidades aisladas, 373 kilómetros de rutas y 212 escuelas rurales a lo largo y ancho de todo el país. Además, junto a Ericsson, se realiza la primera prueba en Latinoamérica sobre la red 4G LTE en la banda de 700 MHz.



2014

Nextel Perú cambia de nombre y pasa a llamarse Entel Perú. Se lanza la marca Entel Perú, por primera vez en el país con servicio 4G, además de una oferta disruptiva en smartphones. La portabilidad numérica aumentó en un 558%, los operadores mejoraron sus planes y promociones, mientras que en Entel desplegamos en todo el Perú nuestra red 4G.

2016

Desde la implementación de la portabilidad numérica en un día, Entel Perú es el único operador con saldo positivo, según Osiptel, mientras que, en el primer semestre del año, fue la red 4G más rápida, según OOKLa y Open Signal. Asimismo, Entel complementa y repotencia su red 4G de 40 MHz con 30 MHz adicionales gracias a la adjudicación de la banda 700 MHz, y obtiene la cobertura más amplia a nivel nacional en 4G, según el reporte de junio de Osiptel.



2017

Entel es el primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz (4G y 4G+) y comienza el despliega el servicio Fibra Óptica Hogar en Chile.

2017

Entel Perú supera los seis millones de usuarios, llegando al 15,7% del total a nivel nacional y obtiene el primer lugar en el premio Mejor Experiencia de Cliente del estudio Best Costumer Experience (BCX) en el sector de telecomunicaciones de Perú e Iberoamérica. Además, ocupa el octavo puesto en el ranking Great Place to Work, ingresando por primera vez al top 10 de las mejores empresas para trabajar.

2018

Nuevamente, en colaboración con la Universidad de Chile y Ericsson, **se realiza la primera experiencia en Latinoamérica con la tecnología 5G, alcanzando un récord de transferencia de datos de 24,7 Gbps.**

2018

Entel Perú supera los ocho millones de usuarios con una participación en el mercado de 19,8% y es líder en el índice de satisfacción de clientes (personas 73% y empresas 85%). Además, es el primer operador que atiende en lengua de señas peruana.

2019

Entel Perú crece más de 600 puntos de red (el doble respecto a 2018) y cuenta con la mejor velocidad de descarga en red 4G del mercado peruano y la mejor calidad de red de la industria, según Tutela y Osiptel. Además, el 91% de sus atenciones posventa ya son digitales.

2020

Por quinto año consecutivo, Entel Perú es líder del sector en el Ranking Merco Empresas 2020 y se ubica en el top 10 de empresas con mayor compromiso y responsabilidad durante la pandemia, mientras que por cuarto año consecutivo obtiene el Distintivo Empresa Socialmente Responsable. También adapta el programa "Señas Que Conectan" para seguir capacitando en lengua de señas peruana de manera virtual a sus asesores de tienda.



Tras la adjudicación del espectro en la banda 3,5 GHz para el desarrollo de la tecnología 5G en Chile, y un ágil despliegue técnico para la instalación de 400 nuevas antenas, se inicia la operación en 33 comunas como primera etapa del proyecto. **Desde ahora, los clientes Entel de pre y pospago con terminales 5G habilitados pueden utilizar esa red.**

2021

2021

Entel coloca su primer bono sostenible en el mercado internacional por 800 MM USD.

Entel Perú comienza con el despliegue de 5G de Entel móvil y fijo, y llegando a 10 millones de clientes. Además, logra 13 premios Effie (6 oros, 4 platas y 3 bronces) en siete categorías diferentes y con diez campañas distintas.

Entel se posiciona como la primera compañía en desplegar 5G en todo Chile continental y Rapa Nui y firma un acuerdo con ON*NETFIBRA para la venta de su red de fibra óptica en Chile. El trato le da acceso a más de cuatro millones de hogares.

2022

2022

Entel Perú es la empresa de telecomunicaciones en el país que ofrece la mejor experiencia al cliente de acuerdo con el índice BCX 2022 de IZO y se posiciona como la mejor Telco en atraer y retener talento, según Merco Talento 2022.



Entel lanza la primera red comercial NB-IoT en Chile, clave para masificar el Internet de las Cosas. Gracias a un acuerdo firmado con la compañía SpaceX, los clientes ya pueden acceder a conectividad básica satelital. Entel es la primera compañía en completar el despliegue de la red 5G en todo Chile. Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía. Se aprueba la venta de la red de fibra óptica de Entel de 1,3 millones de hogares a ON*NETFIBRA. Entel Perú asciende al segundo lugar en ingresos por servicios móviles B2C.

2023

2024

Se concreta el apagado de la red 2G en Chile y el despliegue de la tecnología 5G tricontinental que se habilitará a través de la infraestructura satelital de Starlink, posicionándose como líderes en esta tecnología. El inicio del servicio comercial en la Antártica coincide con el 40° aniversario de la fundación de Villa Las Estrellas. Por su parte, Entel Perú se consolida como la segunda empresa de telecomunicaciones del país en ingresos y EBITDA móviles. Lanzamiento nueva cobertura de fibra al hogar a través de red neutral con ON*NETFIBRA.[1]

[1] Para más información sobre el acuerdo con Starlink, revisar el Capítulo 6: Gestión social.

Torre Entel



Santiago

En 1974 se inaugura la torre de 127 metros de altura, donde opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones. La Torre Entel recibe y emite servicios de datos, voz y TV, y está ubicada estratégicamente en la esquina de Libertador Bernardo O'Higgins con Amunátegui. **Es un núcleo vital, responsable de todos los sistemas de telecomunicaciones de larga distancia de Chile.**



Concepción

La Torre Entel de Concepción está ubicada sobre el Cerro Caracol y frente al Parque Ecuador. **Es una instalación estratégica que continúa entregando soluciones comunicacionales al país.** La construcción comenzó en 1962 tras el mega terremoto de 1960 y fue terminada en 1970. El primer servicio que pudo entregar a la comunidad fue la transmisión del mundial de México de 1970. Tiene 70 metros de altura y se sube por el interior de la base por una escalera de caracol de 194 peldaños.

La huella de Entel en la historia

Hasta 1988, Entel era la única empresa responsable de la recepción y distribución de todas las señales televisivas internacionales, permitiéndonos ser parte y ver en directo grandes hitos y momentos históricos del mundo.



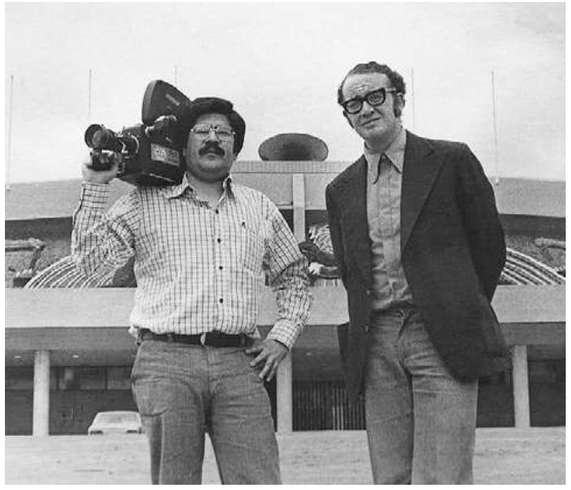
01. Llegada del hombre a la luna **(1969)** • **02.** Chile en Mundial de Fútbol de España **(1982)** • **03.** Concierto de Frank Sinatra en el Estadio Maracaná de Río de Janeiro **(1980)** • **04.** La tragedia del transbordador Challenger de la NASA **(1986)** • **05.** Chile en Mundial de Fútbol de Alemania **(1974)** • **06.** La elección de Cecilia Bolocco como Miss Universo **(1987).**

Las voces de los 60 años de Entel

"Fuimos al Cerro Calán, la idea era probar la conexión de esa área de la ciudad con esta antena nueva, a ver cómo funcionaba el satélite de Starlink (...) hicimos las pruebas y funcionó. Funcionó perfecto. Después de eso, nos fuimos a Pascua con las antenas nuevas y en enero de este año hicimos lo mismo en Antártica, se inauguró los primeros días de marzo. La que usamos en el Cerro Calán la probamos para un reemplazo de microondas en El Monte y ahora está guardada. **Y ahora estamos con el pan dentro del horno para llevar esto a todo Chile".**

Guillermo Cifuentes
Ingeniero Civil Electricista, Especialista en Redes Satelitales Senior de Entel.





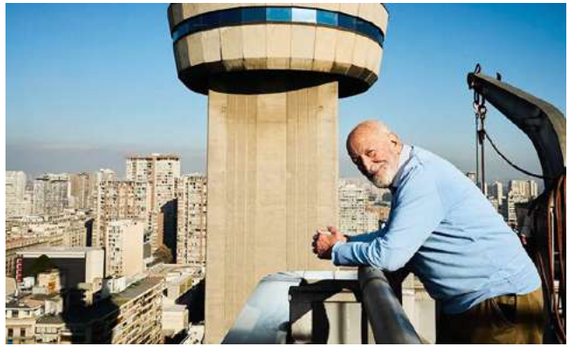
"No estuvimos con la selección en el Mundial del 78' en Argentina, pero el gusto por el fútbol iba creciendo y alcanzó su primer peak en 1982, con el camino al Mundial de España. Clasificamos invictos y hubo un boom de venta de televisores a color, con enormes ilusiones que fueron destruidas. Luego, en el 86', el espectáculo generaba mucha expectativa, las compras de televisores se multiplicaron, y era necesario contar en nuestro país con la tecnología adecuada para que lo pudiese ver la mayor cantidad de gente. **Esto ocurrió con los equipos que instaló Entel para recepcionar imágenes y repartirlas por todo el país, en regiones.** En ese momento tuvimos un salto cualitativo en la forma de transmitir".

Pedro Carcuro
Periodista, relator y comentarista de radio y TV.

"No es como que uno se cuelga y ya está. No, esas cosas hay que mantenerlas vivas. Era parte de estar cumpliendo la misión que nos habían dado, **conectar al país internamente y con el extranjero.** Y ahí estábamos demostrando que estábamos conectados en vivo con el resto del mundo y, en este caso, con la Luna".

Andrés Bravari
Ingeniero Civil Electricista.
Entró a Entel en 1967.





"¿Sabes por qué la torre de Entel está dónde está? Tenía que cumplir con muchos requisitos: visibilidad para conectarse por microondas con las primeras estaciones de la red troncal norte y sur, y con los enlaces de derivación a Valparaíso y a Talagante, que llegaba a Longovilo vía Melipilla. Además, nuestro principal cliente era la Compañía de Teléfonos de Chile (CTC) y necesitábamos estar cerca. Ellos estaban en San Martín y nosotros nos pusimos en Amunátegui, también cerca de La Moneda, de las Fuerzas Armadas, los ministerios, los bancos. Otras personas sugerían la punta del Cerro San Cristóbal. Pero la punta del Cerro San Cristóbal tenía varios inconvenientes, de partida no hay mucho espacio. No podríamos haber hecho esta torre, que tiene cuatro subterráneos, cada uno de 2.500 metros cuadrados, llenos de equipamiento. **Una cosa es lo que se ve de la calle, pero abajo están las centrales de datos, el grupo electrógeno, toda la parte industrial. Abajo hay todo un mundo impresionante".**

Eduardo Carmi
Ingeniero Civil Eléctrico, 83 años. Entró a Entel en 1965.



“Chile es un país geográficamente complejo para el desarrollo de telecomunicaciones. Ahora ya estamos cerca del 98% de cobertura, pero las alianzas público-privadas en este tema son muy relevantes. Me tocó implementar el programa ‘Todo Chile Comunicado’, desde el Estado con Entel. Un proyecto muy emblemático que llevó infraestructuras de telecomunicaciones a zonas remotas donde no había nada. Hubo un salto cuántico de cobertura, pasando de un 73% a un 90%, prácticamente. Fue un proyecto muy bonito. Uno siente orgullo de hacer ese tipo de cosas que tienen un impacto en la comunidad”.

Jorge Atton
Ingeniero Electrónico y ex Subsecretario de Telecomunicaciones (2011 - 2014).



“Entel fue el primero que conectó a Isla de Pascua y a la Antártica con Chile y el mundo. Se han logrado grandes cosas y hay que seguir haciéndolo, la asociatividad público-privada es fundamental para el desarrollo de los países. La historia de Entel demuestra que es posible y que se puede hacer: esto que se construyó en Chile cuando Frei fundó esta empresa de las comunicaciones hace 60 años, hasta hoy que somos un país que fue pionero en telecomunicaciones en América Latina”.

Eduardo Frei Ruiz-Tagle
Presidente de la República de Chile (1994 - 2000).

“Lo más importante fue el desafío estratégico. Hasta principios de los ‘90, Entel era una empresa de larga distancia que conectaba grandes corporaciones con líneas directas. Uno de los grandes aciertos en ese cambio de etapa fue apostar a la telefonía móvil, una cosa por la que, en ese entonces, nadie apostaba. Nuestro referente era Estados Unidos, pero en esos años ni ellos habían desarrollado tanto esto de los celulares. Pero sí Europa y ahí pusimos el ojo. Acá en Chile me decían: ‘Tú estás loco, eso es un servicio de lujo’. Y yo les contestaba: ‘No, esto va a ser el reloj de las personas’. Estaba convencido de eso”.

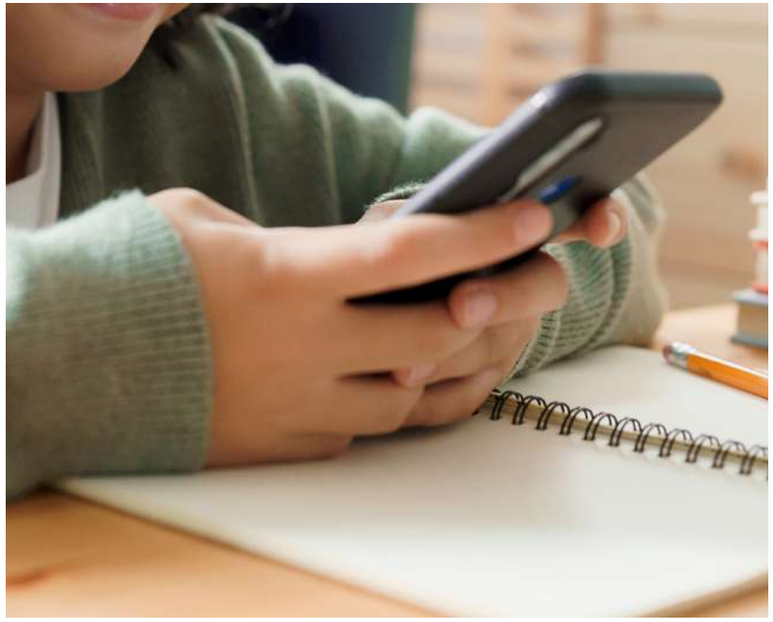
Richard Büchi Buc
Ingeniero Civil Industrial,
ex Gerente General
y actual Director de Entel





“Me gusta este teléfono en realidad porque tiene números grandes, es bonito y a la vez es cómodo, muy bueno. Me gusta, estoy encantado, y además es gratis”.

José Cárdenas
Cliente Entel. Puerto Cisnes.



“Mis nietos Javier y Eduardito tienen ahora 17 y 13 años y viven en Viña del Mar. **Me llaman por teléfono y me cantan canciones de ellos.** Yo nunca voy a saber manejar un celular de los nuevos y creo que nunca voy a aprender porque no me gusta”.

Irene Oyarzo Fuentes
Cliente Entel. Cochrane.



“Existía una radio a pilas donde se escuchaba el barco de pasajeros y nada más. Cuando había un enfermo, y salíamos de la isla, avisábamos por telegrama (...) **Ahora estamos bien porque nos comunicamos, uno no está solo.** Es algo muy importante en la isla, ojalá que nunca se pierda. El celular ha dado una nueva oportunidad de trabajo: yo trabajo acá y hago almuerzos. A veces me llaman, cuando vienen los salmoneros”.

Rosalba Güenteo
Cliente Entel. Caleta Andrade.

Principales hitos Entel 2024

Febrero

Chile: Entel inicia el despliegue de su oferta comercial para llegar con internet fibra a más de cuatro millones de nuevos hogares.

Perú: Reconocidos por Open Signal como la empresa con mejor experiencia de red móvil en Perú y ser la Telco Móvil con mejor experiencia por 10 años consecutivos según el sello BCX de Izo.

Marzo

Chile: Entel es pionera en la entrega de conectividad 5G en la Antártica: La compañía desplegó la última tecnología en todo el territorio.

Abril / Mayo

Plan de inversión estimada para 2024 Entel "60 años": USD 618 millones con foco en los negocios móvil y Hogar.

Chile: Entel celebra 60 años de operación en el país y 10 años de su operación en Perú. En el marco de su Junta Anual de Accionistas, informó la inversión programada para implementar su plan estratégico: mantener su liderazgo en Chile en el negocio móvil, consolidando el despliegue de su red 5G; continuar su crecimiento en el negocio móvil en Perú, donde ya es el segundo operador del país; conectar a cientos de miles de clientes en fibra óptica en ambos países, y crecer con Entel Digital.

Peru: En el Perú, Entel ha implementado la IA PowerStar.

Julio / Agosto

Entel es la mejor empresa de telecomunicaciones para trabajar en Chile:

Chile: Entel se ubicó en el primer lugar en la categoría Telecomunicaciones de la reciente edición del ranking Merco Talento, que distingue a las 100 compañías más atractivas en el ámbito laboral.

Perú: Entel Perú obtuvo su segunda estrella en la plataforma de Huella de carbono del Ministerio del Ambiente, siendo la única empresa de telecomunicaciones en obtenerla en el 2024.

Septiembre

Institutional Investor 2024: Entel es reconocida en Nueva York. Entel fue reconocida como 'Most Honored Company' en la edición 2024 de la prestigiosa encuesta para América Latina realizada por Institutional Investor. En esta edición, Entel fue reconocida como una de las mejores en la industria de Tecnología, Medios & Telecomunicaciones de América Latina y galardonada en las categorías de 'Mejor Directorio' y 'Mejor Programa ESG'.

Octubre

Chile: Entel obtiene primer lugar por lealtad de clientes en Internet Hogar y Telefonía Móvil, en los Premios Lealtad del Consumidor Alco 2024, que destacan a las empresas con mejores niveles de fidelidad y buenas experiencias con sus clientes.

Perú: Entel cumple 10 años transformando las telecomunicaciones en el Perú y es reconocida como telco con la mejor reputación en el Peru según el ranking Merco Empresas y Líderes 2024.



1.4

Gobierno Corporativo

NCG 461/519 3.1.i, 3.1.ii, 3.5

En Entel promovemos un gobierno corporativo eficiente, fundamentado en estándares éticos y buenas prácticas, esenciales para nuestro crecimiento y propósito. Nuestro objetivo es generar valor sostenible a largo plazo para la empresa y nuestros grupos de interés, guiándonos por tres principios clave en nuestras políticas, reglamentos y procesos.

Entel S.A es una sociedad anónima abierta que se rige por las disposiciones de la Ley N°18.046 sobre esta materia y los parámetros más altos de gobierno corporativo.

Principios Estratégicos

01. Tomar decisiones y aprobar directrices estratégicas para una adecuada gestión de los negocios.

02. Proteger los derechos de los accionistas, velando por su trato equitativo.

03. Divulgar en forma oportuna y precisa cualquier información relevante acerca de la compañía.

Marco Gobernanza Corporativa

Nuestra gobernanza corporativa se basa en un marco integral de políticas, lineamientos y reglamentos que garantizan el funcionamiento eficiente de Entel. El Manual de Gobierno Corporativo, nuestra guía principal, detalla las estructuras y funciones de la administración a través del Directorio y sus comités.

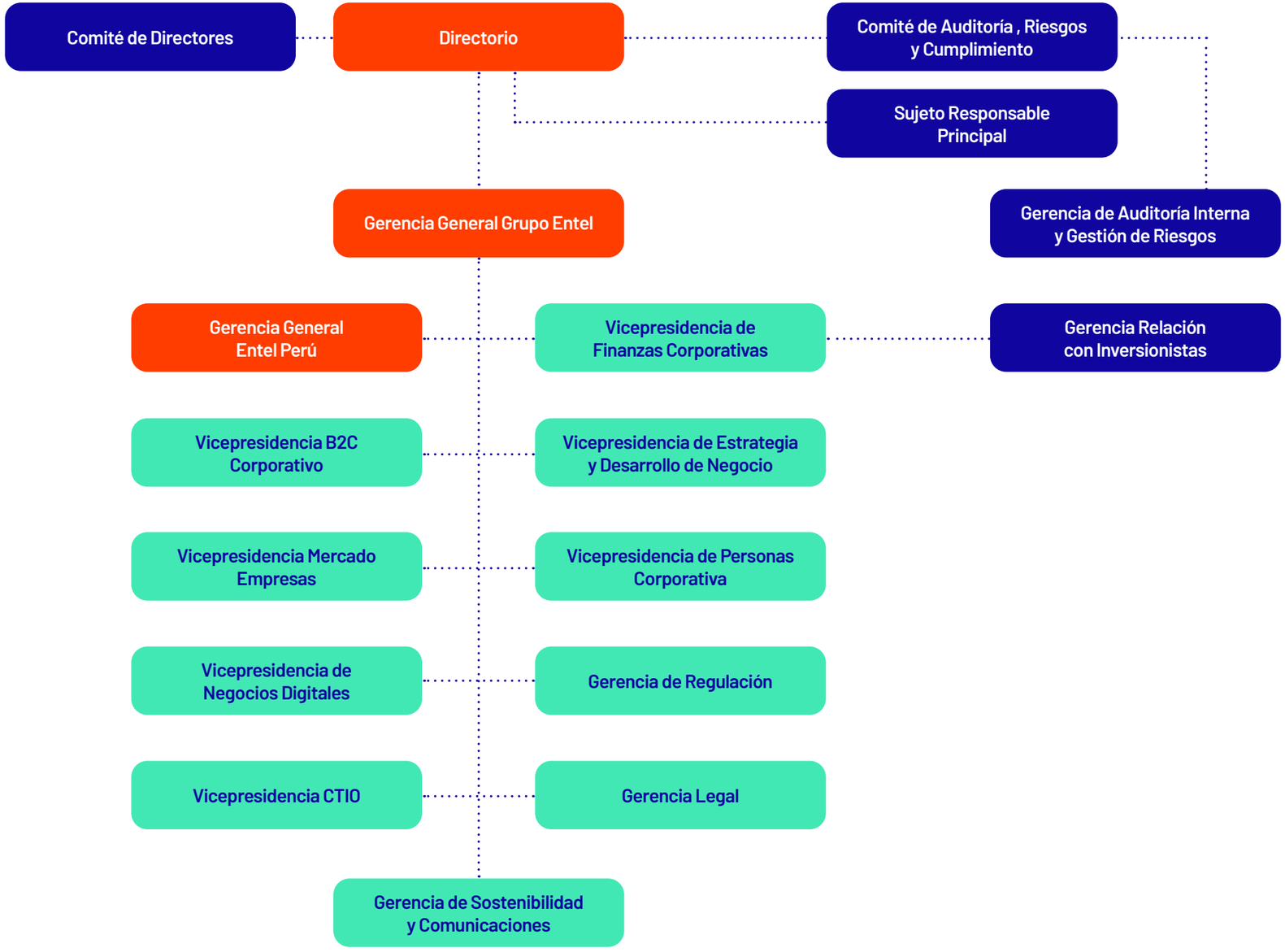
Además de ello, contamos con diversas normas que complementan nuestro Manual a través de buenas prácticas de gobierno corporativo. Todas ellas son de cumplimiento obligatorio para directores, ejecutivos, colaboradores, entre otros según corresponda.

Estructura Corporativa de Entel

NCG 461 3.1

Nuestra estructura de gobernanza está liderada por un Directorio, que supervisa la dirección estratégica de la compañía, **asegura el cumplimiento normativo y aprueba los objetivos corporativos.** Este órgano trabaja en estrecha colaboración con el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, que monitorea los riesgos estratégicos, financieros y regulatorios, y con el Encargado de Prevención de Delitos, responsable de garantizar la adecuada implementación del modelo de prevención.

En el ámbito operativo, la gestión diaria recae en nuestra Gerencia General del Grupo Entel, que tiene bajo su responsabilidad la ejecución de las estrategias definidas por el Directorio y la coordinación de las áreas clave de la compañía.



Directorio

NCG 461 /519 3.2. i, 3.2.x, 3.2. xi, 3.2.xiii, 3.7.iii
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 405-1

Nuestro Directorio lo forman nueve miembros, que pueden ser accionistas o no. Su mandato dura tres años, tras lo cual se renuevan totalmente, con posibilidad de reelección indefinida. Designamos a los actuales directores durante la Junta Ordinaria de Accionistas, conforme a lo establecido en la Ley Nº18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Los actuales miembros de nuestro Directorio fueron elegidos el 25 de abril de 2023, durante la última Junta Ordinaria de Accionistas.

Todos los directores ejercen sus cargos en calidad de titulares, ya que los estatutos de la compañía no contemplan la existencia de directores suplentes.

Junta de Accionistas

Realizamos la Junta Ordinaria de Accionistas una vez al año para informar sobre nuestra gestión anual y definir los lineamientos y representantes encargados de tomar decisiones en el siguiente periodo. Enviamos la citación con 12 días de anticipación, acompañada de los antecedentes necesarios para garantizar su adecuada realización.

El 23 de abril 2024 se acordó repartir como dividendo definitivo sobre los resultados del 2023 la suma de $71.107.492.751, equivalente a $235,4419 (doscientos treinta y cinco pesos con cuatro mil cuatrocientos diecinueve diezmilésimos de pesos) por acción, que representa un 80% de la utilidad del ejercicio. A dicho monto no procede deducir cantidad alguna en atención a que no se pagaron dividendos provisorios con cargo al ejercicio 2023. El resto de los acuerdos se encuentra detallado en el acta de la reunión[2].

[2] Revisar aquí el acta de la Junta de Accionistas 2024.



Juan José Hurtado Vicuña

Presidente

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero civil, Universidad de Chile
C.I. 5.715.251-6
Es miembro de los directorios de Grupo Consorcio, Pucobre S.A., Universidad Santo Tomás y Previsa S.A.



Luis Felipe Gazitúa Achondo

Vicepresidente

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Universidad de Chile
C.I. 6.069.087-1
Es presidente del Directorio de Almendral, Presidente del Directorio de CMPC S.A. y miembro de Directorio de Softys S.A, filial del mismo grupo. Además, integra los comités de Riesgo, de Auditoría y de TI de CMPC. Es miembro de los directorios de Minera Valparaíso S.A, Pasur y Entel PerúS.A. Ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal O'Higgins y de la exportadora Gnarl OPS. Cuenta con experiencia académica en la Universidad de Chile, en materias de contabilidad financiera, y en la Universidad de los Andes, en marketing.



Richard Henry Büchi Buc

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero civil, Universidad de Chile. MBA, Wharton School of Business, University of Pennsylvania
C.I. 6.149.585-1
Es miembro del Directorio de Sociedad Punta del Cobre, Sociedad Agrícola Los Manquis S.A., Fundación País Digital y Entel Perú. Cuenta con más de 30 años de experiencia en telecomunicaciones, incluido el cargo de Gerente General de Entel entre 1994 y 2011. Fue Gerente General de Chilquinta. Posee experiencia en consultorías en estrategia, gestión y finanzas, y en investigación en tecnología digital a través de su participación en País Digital.



Bernardo Matte Larraín

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Universidad de Chile
C.I. 6.598.728-7
Es presidente del Directorio de Banco Bice, Bicecorp S.A. y Compañía Industrial El Volcán S.A.



Andrés Eduardo Echeverría Salas

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Pontifica Universidad Católica de Chile. MBA, University of California, L.A.
C.I. 9.669.081-9
Actualmente no participa en otros directorios. Es socio fundador de Frontal Trust S.A. Tiene experiencia en administración de fondos de inversión en Latinoamérica y Estados Unidos.



Juan José Mac-Auliffe Granello

Director

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile
C.I. 5.543.624-K
Participa en los directorios de Cimenta S.A., Parques S.A. y Huingan S.A. Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica y Vidaintegra S.A. y Compañía de Seguros Consorcio Seguros de Vida S.A. Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General de Forestal S.A, donde además desempeñó el cargo de jefe del Departamento de Estudios. Fue académico en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica.



Carla Brusoni Silvani

Directora

Fecha de elección: 25/04/2023
Independiente: No

Ingeniera comercial con mención en Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile
C.I. 7.620.642-2
Actualmente no participa en otros directorios. Es gerenta de Estudios Financieros en Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., empresa en la que se desempeña desde hace 30 años y donde participa en el Comité de Inversiones. Cuenta con una larga trayectoria en el sector financiero y es miembro del Comité de Vigilancia de un fondo de inversión de BTG Pactual. Se ha desempeñado como directora en las empresas Biobío Cales y Multicaja.



Luz Granier Bulnes

Directora Independiente

Fecha de elección: 25/04/2023
Independiente: Sí

Ingeniera comercial con mención en Economía, Universidad de Chile
C.I. 7.040.317-K
Es presidenta del Directorio de Desarrollo País (ex Fondo de Infraestructura S.A.). Es directora, preside el Comité de Auditoría y es miembro del Comité de Gobierno del Grupo Saesa. A la vez, es miembro de la Junta Directiva y presidente del Comité de Convivencia Universitaria de la Universidad Andrés Bello. Fue subsecretaria de Servicios Sociales y jefa de gabinete del ministro de Obras Públicas, Minería y Energía. Se desempeñó durante más de diez años en la empresa AES Gener y también ha participado en directorios de los sectores de transporte, salud y energía, dentro y fuera de Chile.



Enrique Armin Gundermann Wylie

Director Independiente

Fecha última reelección: 25/04/2023
Independiente: Sí

Ingeniero civil de industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile
C.I. 9.900.567-K
Participa en el Directorio de SMU S.A., Grupo Cochez, Sociedad Implementos S.A. (parte del Grupo Epysa). Fue presidente del Directorio de Ikea para Chile, Perú y Colombia, director del Global Home Improvement Network en Bélgica y ha integrado diversos directorios de empresas de retail en Latinoamérica. Tiene experiencia ejecutiva como Gerente General Corporativo de Sodimac, y fue Gerente General para Colombia y Argentina. Fue miembro del Comité de Riesgos de Sodimac.

Matriz de habilidades del Directorio

NCG 461 3.2.iv, 3.2.v 3.2.ix.a, GRI 2-17, NIIF S1 27.a.ii

Los integrantes de nuestro Directorio cuentan con una amplia gama de habilidades, conocimientos y experiencia en base a cargos ejecutivos y académicos.

Conocimiento de la industria Telco / IT

A lo largo de su carrera profesional ha logrado conocer en profundidad la industria de las telecomunicaciones y/o de las tecnologías de información en general, habiéndose desempeñado por al menos 5 años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios y/o instancias académicas dentro de este rubro.

Expertise financiero

Posee los conocimientos para poder interpretar adecuadamente los estados financieros, y se ha enfrentado a la toma de decisiones de índole financiera, sopesando riesgos y oportunidades, por al menos 5 años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios y/o comités dedicados a este tema.

Gestión de riesgos y Auditoría

Tiene experiencia en los mecanismos, metodologías y procesos de gestión de riesgos empresariales, y ha participado directamente ya sea en la preparación, auditoría o aprobación de matrices de riesgos empresariales, por al menos 5 años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios y/o comités dedicados a este tema.

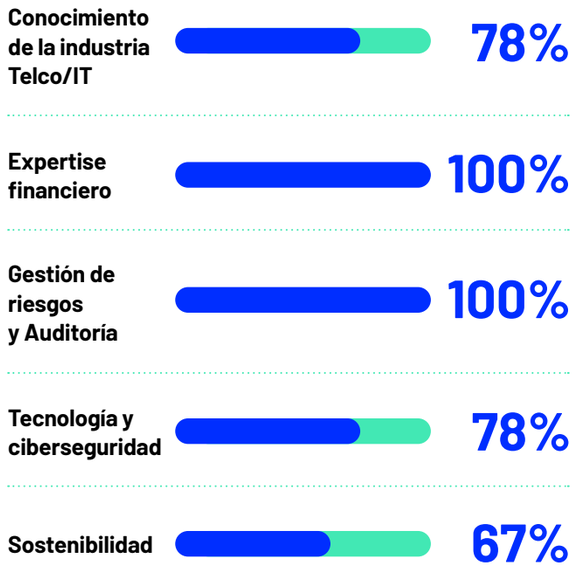
Digitalización y seguridad de la información

Demuestra estar al tanto de las tendencias y desarrollos en materia de tecnologías digitales, tanto en las oportunidades que representan, como también en los múltiples riesgos que pueden originar, en particular en lo relativo a la seguridad de la información. Participa en instancias en que se abordan estas temáticas, ya sea a nivel de empresa o del sector.

Sostenibilidad

Su trayectoria trasciende el ámbito empresarial, y ha participado en causas, iniciativas u organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro, demostrando cercanía con temáticas sociales y/o ambientales, y puede aportar desde dicha visión a la gestión empresarial sostenible.

Directores con experiencia en cada habilidad (en %)



Respecto a la inducción de nuevos integrantes del Directorio, contamos con una política formal que es llevada a cabo por el Gerente General, y que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes de los miembros del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de nuestra compañía. Además, se celebrarán reuniones con las vicepresidencias y gerencias de apoyo del primer nivel jerárquico, para revisar y conocer en profundidad sus focos estratégicos, planes de acción, metas y desafíos.

Diversidad del Directorio

NCG 461 3.2 xiii.a,3.xiii.b,3.xiii.c,3.xiii.d, 3.xiii.e

Género

7

2

Nacionalidad

2	Chilenas	0	Extranjeras
7	Chilenos	0	Extranjeros

Edad

Menos de 30 años	0	0
Entre 30 y 40 años	0	0
Entre 41 y 50 años	0	0
Entre 51 y 60 años	2	1
Entre 61 y 70 años	0	1
Más de 70 años	0	5

Antigüedad

Menos de 3 años	2	0
Entre 3 y 6 años	0	1
Más de 6 años y menos de 9 años	0	0
Entre 9 y 12 años	0	0
Más de 12 años	0	6

Nota: Promedio de antigüedad en el Directorio: 14,6

Elección del Directorio

NCG 461 3.2.x,3.2.ix.b

En línea con lo dispuesto en el artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas, nuestro Manual de Gobierno Corporativo (artículos 12 y 13) establece el procedimiento que debe utilizar el Gerente General para **informar a los accionistas sobre el proceso de elección de directores, detallando la experiencia y el perfil profesional de quienes postulan a ese cargo.**

Las nominaciones de directores se basan en competencias profesionales, experiencia y visión de negocio, sin criterios explícitos de diversidad. Sin embargo, valoramos la diversidad de conocimiento, experiencia y formación profesional en nuestros directores.

Entre sus facultades, se encuentran las siguientes:

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

El funcionamiento del Directorio se divide en las siguientes instancias:

Sesiones ordinarias: Se celebran a lo menos una vez al mes, en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio.

Sesiones extraordinarias: Sólo tienen lugar cuando las cita el presidente del Directorio a petición de uno o más directores, previa calificación acerca de la necesidad de la reunión, salvo que sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores. Solo pueden tratarse los asuntos específicamente señalados en la convocatoria.

En cualquiera de los casos aquí presentados, se debe enviar la citación a los participantes con al menos cinco días de anticipación, y existe la posibilidad de cambiar la modalidad a trabajo virtual o a reuniones del Comité de Crisis en casos de emergencia, según los planes de continuidad operacional. Además, el Gerente General reporta directamente al Directorio y participa de todas sus sesiones, a las que también suelen asistir otros miembros de la alta administración, tales como el vicepresidente de Finanzas y el Gerente Legal, quien actúa como secretario.

Actualmente, no se ha definido un tiempo mínimo de dedicación presencial o remota para las sesiones del Directorio. No obstante, cada sesión mensual tiene una duración promedio de entre dos horas y media y cuatro horas.

Asistencia sesiones ordinarias de Directorio

Total sesiones ordinarias de Directorio	
2023	12
2024	12

Asistencia promedio	
2023	98%
2024	93,5%

Acceso a la información: Portal de directores

NCG 461/519 3.2.xii, 3.2.xii.a,3.2.xii.b,3.xii.d, 3.5,3.7.iv

En esta plataforma permanente, segura y remota, que opera con un sistema de doble autenticación, cada miembro del Directorio puede acceder a:

- Una tabla de las materias que se tratarán en cada sesión.
- El Informe de Gestión y la presentación asociada, que se revisa de manera regular cada mes, y que sintetiza la información de la marcha de los negocios. Esta información se sube con antelación a la reunión, en cuanto está disponible.
- El borrador del acta de la sesión se envía a los Directores dentro de los cinco días siguientes de su celebración, para sus observaciones. El texto definitivo de la misma está disponible en la fecha de celebración de la siguiente sesión.
- En esta plataforma también se encuentran las actas firmadas y documentación presentada en cada sesión de Directorio desde el año 2013 en adelante.

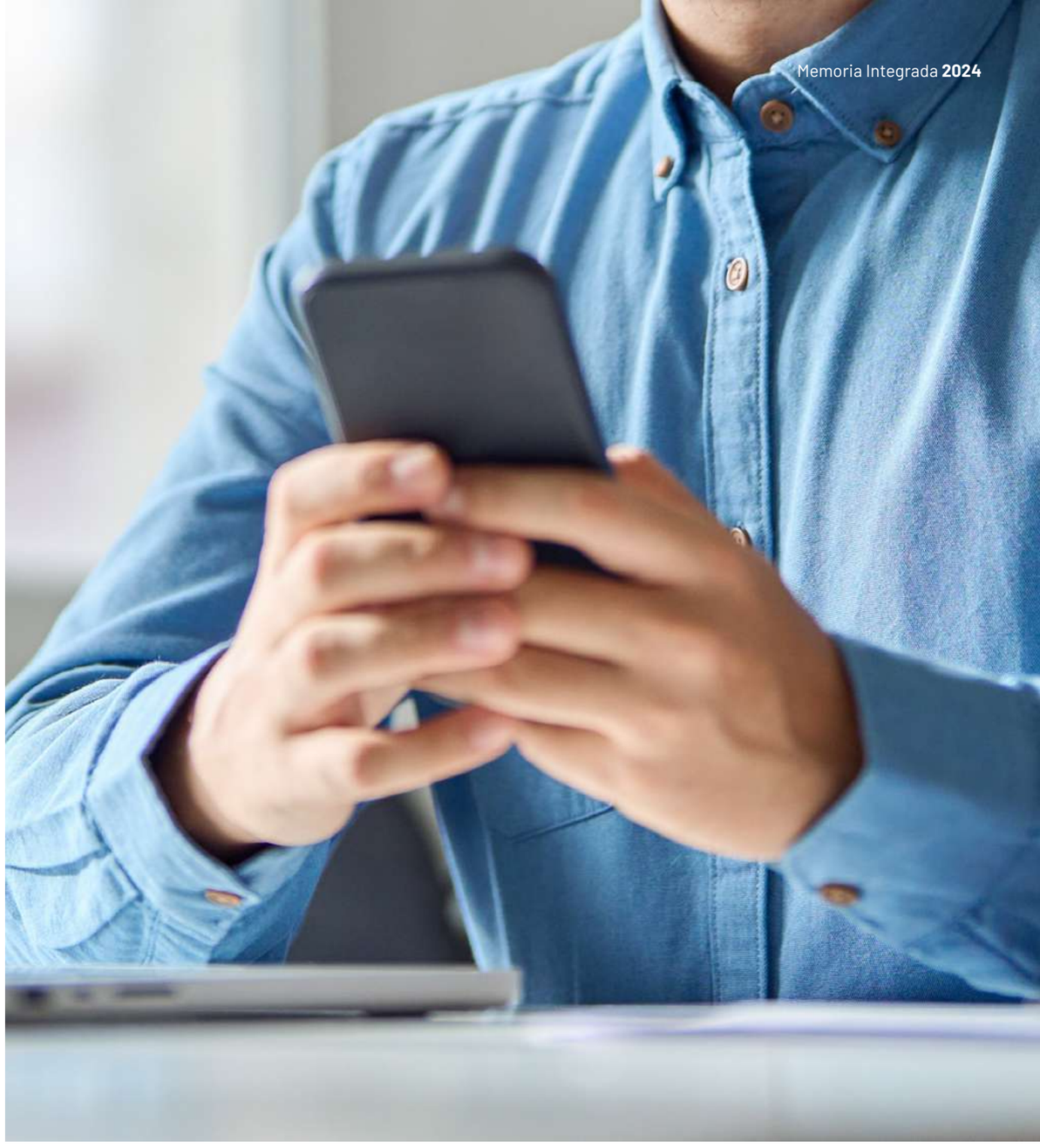
Asimismo, los directores tienen acceso al canal de denuncias y consultas de Entel, y pueden consultarlo cuando lo estimen conveniente.

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir con nuestro Manual de Gobierno Corporativo, Código de Ética y su Manual de Aplicación, que incluyen un apartado respecto al conflicto de intereses.

Nuestro Directorio ha implementado prácticas de gobierno corporativo basadas en diversas referencias nacionales e internacionales, si bien no adhiere de manera explícita a códigos de buen gobierno emanados de organismos públicos ni privados, nacionales ni extranjeros.

El Directorio revisa anualmente los alcances de los principales casos de directores sancionados por infracción a sus deberes y casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía.

Respecto a la inducción de nuevos integrantes del Directorio, contamos con una política formal que es llevada a cabo por el Gerente General, y que considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes de los miembros del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de nuestra compañía. Además, se celebrarán reuniones con las vicepresidencias y gerencias de apoyo del primer nivel jerárquico, para revisar y conocer en profundidad sus focos estratégicos, planes de acción, metas y desafíos.



Presentaciones al Directorio

NCG 461 3.2.vi, 3.2.vii, 3.2.ix.c, GRI 2-13, NIIF S1 27.a, 27.a.iii, 27.a.iv

A continuación, se presentan las áreas, la frecuencia y los principales temas abordados en las presentaciones realizadas al Directorio.

Área	Frecuencia	Temas abordados
Gerente General	Mensual	Reporta la gestión del negocio y aquellos temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.
Vicepresidente de Finanzas Corporativa	Trimestral	Presenta los Estados Financieros para ser aprobados y remitidos a la CMF.
Vicepresidentes de Mercados	Bianual	Presentan su plan anual y un estado de avance en distintos momentos del año.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales	Bimestral	Presenta la política de riesgos y el sistema de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al menos una vez al año, revisa con el Directorio la matriz de riesgos de Entel y el plan anual de auditoría. Además, reporta bimestralmente las materias propias del Comité de Riesgos y Auditoría del Directorio.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Bianual	Da a conocer la situación de las redes y plataformas tecnológicas, su plan y un estado de avance.
Gerente General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Anual	Presenta su gestión en materias regulatorias.
Gerencia de Relación con Inversionistas	Anual	Da cuenta de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento de las principales actividades desarrolladas por el comité durante el año.
Auditores externos	Semestral con el Directorio / Trimestral con el Comité de Directores	Trabajan en el plan de auditoría y las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, a su juicio, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El Sujeto Responsable Principal, el Encargado de Libre Competencia y de Protección al Consumidor reporta sobre los modelos de cumplimiento y las actividades realizadas en cada uno.
Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones	Anual al Directorio / Anual al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento	Reporta las principales materias y avances en el área, especialmente temas ambientales y sociales, incluido cambio climático. Las unidades responsables sobre temáticas ASG tienen dentro de sus responsabilidades reportar al directorio sobre estas temáticas.



Canal de denuncias y consultas

NCG 461 3.2.xii.c,3.6.ix, GRI 2-16,2-26

Nuestro Canal de Denuncias y Consultas es un canal digital abierto a todos sus grupos de interés, para que miembros de la organización comuniquen faltas o infracciones a las normas internas o a las leyes. La plataforma es proporcionada y cuenta con el soporte tecnológico de Fundación Generación Empresarial.

Todos los casos son revisados por nuestro Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. **Los integrantes del Directorio tienen acceso individual para revisar dicha información.** El Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento se revisa bimestralmente el estado de avance de las investigaciones. El uso del canal de denuncias se promueve en instancias de inducción y capacitación, así como en el sitio web de Entel.

Situaciones de crisis

NCG 461 3.2.xi

En Entel contamos con un Comité de Crisis, un Manual de Crisis Comunicacional y planes de gestión de crisis para la continuidad del negocio que incluyen medidas, procedimientos y protocolos diseñados para mantener nuestras operaciones y negocios funcionando frente a contingencias inesperadas y minimizar impactos prolongados. Sin embargo, no hemos considerado necesario establecer una política específica para la continuidad del Directorio en estas situaciones.

Visitas a terreno del Directorio

NCG 461 3.2.iii,3.2.viii,3.2.ix, GRI 2-18

Durante 2024, el Directorio no realizó visitas a terreno.

Respecto a la evaluación de desempeño de los directores de Entel, actualmente este órgano no realiza una autoevaluación de acuerdo con la normativa existente.

Además de las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio y el Comité de Directores pueden contratar a los expertos y profesionales que consideren necesarios para ayudar en su trabajo, según lo establecido en la Ley de Sociedades Anónimas. En 2024, sus miembros participaron en capacitaciones sobre aspectos de gobiernos corporativos de su responsabilidad, libre competencia y materias relacionadas con gestión y auditoría.

No se contrataron asesorías externas durante 2024.

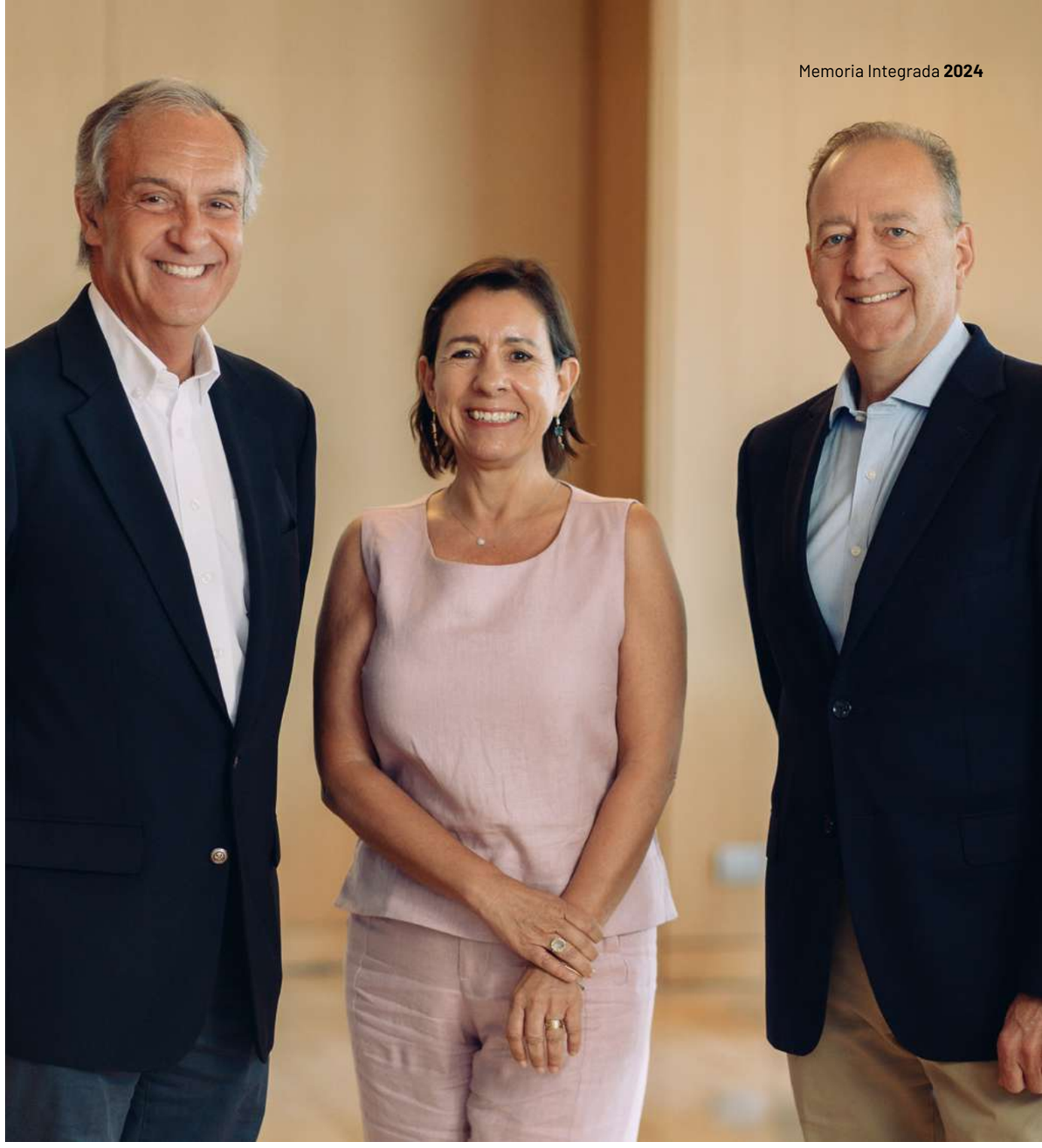
Comités de Directorio

NCG 461 3.3. i, 3.3. ii 3.3. iv, 3.3. v, 3.3.vi, 3.3.vii,3 GRI 2-9

El Directorio de Entel cuenta con dos comités integrados por directores, el Comité de Directores y el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, de esta forma, se gestionan aspectos críticos y se delegan algunas responsabilidades.

Comité	Comité de Directores	Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento
Rol del Comité	Órgano previsto en la Ley sobre Sociedades Anónimas. El comité se reúne trimestralmente con la Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos y trimestralmente con la empresa de auditoría externa. El Gerente General y otros ejecutivos principales participan en esas reuniones. A los auditores externos se les ofrece la posibilidad de comentar cualquier tipo de materia sin la presencia del Gerente General y los ejecutivos principales.	Asistir al Directorio en sus responsabilidades de supervisión, diligencia e información, conforme a lo señalado en la Ley de Sociedades Anónimas, la Norma de Carácter General N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero, y la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, respecto de directrices, estrategias, supervisión y cumplimiento en las materias relacionadas con Auditoría, Cumplimiento y Gestión de Riesgos, considerando en este último ámbito, temas sociales, de medio ambiente y de gobernanza, tanto para Entel S.A. y sus filiales.
Principales funciones	Revisar ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están (1) Los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros; (2) La nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas; (3) Las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobiernos Corporativos; (4) Las transacciones que trata el título XVI de la Ley 18.046, que revisa mensualmente en virtud de lo establecido en la Política de Habitualidad de la compañía; (5) Los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de todos los trabajadores, gerentes y ejecutivos principales; (6) El plan de trabajo de auditorías externas y la carta de control interno.	El Comité estará encargado de asesorar al Directorio en el cumplimiento de las materias relacionadas con Auditoría, Gestión de Riesgos y Cumplimiento, siendo las principales funciones generales: (1) Proponer, supervisar y/o aprobar políticas, estrategias, normativas internas, estándares y/o prácticas nacionales o internacionales, relacionadas con las materias señaladas previamente. (2) Informar al Directorio sobre las acciones ejecutadas en el Comité. (3) Informar al Directorio sobre la eficacia de los procesos financieros y no financieros y sistemas que soportan el sistema de control interno de la compañía. (4) Asegurar y promover la adopción de buenas prácticas de gobierno e integridad corporativa, alineados con los principios y estrategias de negocio de la compañía. (5) Efectuar un seguimiento sistemático y periódico sobre el estado de las denuncias y faltas relacionadas con el Código de Ética recibidas en el Canal de Denuncias y Consultas de la compañía, y que se han establecido las sanciones y planes de acción correctivas, adecuadas, en los casos que amerite. (6) Velar porque el Directorio reciba capacitación sobre temas relevantes y/o críticos relacionados con ámbitos de riesgos que afectan a la compañía, según las tendencias globales, del negocio y las regulaciones vigentes, para poder desempeñar eficazmente su cometido, según la Ley de Sociedades Anónimas.

Comité	Comité de Directores	Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento
Principales actividades durante el año	Durante 2024, el Comité de Directores dio estricto cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046. La sociedad celebró diversas operaciones relacionadas, conforme a la Política de Habitualidad, las que se ajustaron en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalecían en el mercado al tiempo de su celebración, las que corresponden a negocios habituales propios del giro y de las cuales se da cuenta en la Nota 9 denominada "Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas" de los Estados Financieros Consolidados de la compañía, incluidos en la sección "Información adicional" de esta Memoria.	Durante 2024, el Comité se reunió en sesiones bimestrales, en las que se revisaron temas relativos a los macro riesgos empresariales, control interno, el plan de auditoría, las denuncias recogidas por el Comité de Ética, su avance, casos destacados y riesgos de delitos económicos del Modelo de Prevención de Delitos.
Periodicidad	Anualmente, reportamos específicamente sobre el cumplimiento de las funciones del Comité. Mensualmente, informamos la revisión de las operaciones incluidas en nuestra Política de Habitualidad. Además, este Comité realiza reuniones trimestrales con nuestra Gerenta de Auditoría Interna y Riesgos, así como con la empresa de auditoría externa, en las que participan el Gerente General y otros ejecutivos principales. También brindamos a los auditores externos la posibilidad de plantear cualquier asunto sin la presencia del Gerente General ni de los ejecutivos principales.	Bimestral, cada 2 meses.
Miembros del Comité	2024 Enrique Gundermann (Independiente) Luz Granier Bulnes (Independiente) Luis Felipe Gazitúa (No independiente)	2024 Enrique Gundermann (Independiente) Andrés Echeverría Luis Felipe Gazitúa, presidente del comité
Contratación de asesorías	Durante 2024, no se contrataron asesorías externas.	Durante 2024, no se contrataron asesorías externas



Remuneraciones de los directores

NCG 461 3.2.ii, GRI 2-19,2-20

La Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril de 2023 aprobó una remuneración mensual para todos los directores consistente en una suma fija de 50 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), más 25 UTM por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes. El Presidente recibe el doble de la cantidad indicada y el Vicepresidente, una y media vez.

Directores y ejecutivos de Entel no son remunerados con acciones ni participación en el patrimonio de la empresa, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

La participación en el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento no contempla pago de remuneraciones.

Director	Dieta Directorio		Comité de Directores		Remuneración total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Juan Hurtado	100.947.000	111.757.850	-	-	100.947.000	111.757.850
Luis Felipe Gazitúa	85.169.000	88.803.001	18.927.000	19.734.000	104.096.000	108.537.001
Andrés Echeverría	56.780.000	59.202.000	-	-	56.780.000	59.202.000
Juan Mac-Auliffe	56.780.000	59.202.000	-	-	56.780.000	59.202.000
Bernardo Matte	53.617.000	52.619.775	-	-	53.617.000	52.619.775
Richard Büchi	56.780.000	59.202.000	-	-	56.780.000	59.202.000
Jorge Salvatierra	18.679.000	0	6.226.000	-	24.906.000	0
Patricio Parodi	18.679.000	0	-	-	18.679.000	0
Enrique Gundermann	56.780.000	59.202.000	18.927.000	19.734.000	75.706.000	78.936.000
Carla Brusoni	38.100.000	57.536.300	-	-	38.100.000	57.536.300
Luz Granier	38.100.000	59.202.000	12.700.000	19.734.000	50.801.000	78.936.000
Total	**580.411.000**	**606.726.926**	**56.780.000**	**59.202.000**	**637.192.000**	**665.928.926**

Equipo Ejecutivo

NCG 461 3.4.i

Nuestra alta administración está compuesta por el Gerente General y sus reportes directos, incluyendo al Gerente General de Entel Perú. Este equipo tiene la responsabilidad de implementar las estrategias definidas por el Directorio y coordinar eficientemente las áreas clave de nuestra compañía.



Antonio Büchi Buc

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir del 2000

Gerente General del Grupo Entel

Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master of Arts in Economics de la Universidad de Chicago.
C.I. 9.989.661-2



José Luis Poch Piretta

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993

Vicepresidente B2C Corporativo

Ingeniero comercial de la Pontifica Universidad Católica de Chile.
C.I. 7.010.335-4



Mario Núñez Popper

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde 1993

Vicepresidente B2B

Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I. 8.165.795-5



Julián San Martín Arjona

En el cargo desde marzo de 2023 y en el Grupo Entel a partir de diciembre de 2006

Vicepresidente de Negocios Digitales B2B

Ingeniero civil industrial de la Universidad de las Américas e Ingeniero en computación de la Universidad de Chile.
C.I. 7.005.576-7



Marcelo Bermúdez Sáenz

En el cargo desde mayo de 2023

Vicepresidente de Finanzas Corporativa

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Duke.
C.I. 10.037.988-0



Sebastián Domínguez Philippi

En el cargo desde noviembre de 2022 y en el Grupo Entel a partir de junio del 2000

CTIO

Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Economía de la Universidad de Cambridge.
C.I. 10.864.289-0



Luis Felipe Silva Rivera[3]

En el cargo desde diciembre de 2024

Gerente Legal

Abogado de la Universidad Diego Portales.
C.I 13.829.053-0



Manuel Araya Arroyo

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994

Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

Ingeniero civil de industrias y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I. 10.767.214-1

[3] Hasta julio de 2024, Oscar Zarhi Villagra estaba en el cargo de Gerente Legal de Entel.



María Francisca Florenzano Valdés

En el cargo desde noviembre de 2022

Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones

Socióloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Salud Pública de la Universidad de Cambridge, doctorada en Salud Pública de la Universidad de Chile, Máster en Políticas y Desarrollo Social de la London School of Economics.
C.I. 7.047.502-2



Roberto Douglas Thompson Sánchez

En el cargo desde noviembre de 2022

Vicepresidente de Personas Corporativa

Sicólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.
C.I. 12.845.574-4



José Manuel Ovalle Vergara

En el cargo desde abril de 2024

Vicepresidente de Estrategia y Desarrollo de Negocios

Ingeniero comercial de la Pontifica Universidad Católica de Chile, MBA de University of Chicago Booth School of Business.
C.I 15.385.319-3



Alexis Antonio Licci Pino

En el cargo desde enero de 2022 y en el Grupo Entel desde 1998

Gerente General de Entel Perú

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
C.I. 12.856.166-8

Diversidad del Equipo Ejecutivo

Género

11

1

Nacionalidad

1	Chilenas	0	Extranjeros
11	Chilenos	0	Extranjeros

Edad

Menos de 30 años	0	0
Entre 30 y 40 años	0	0
Entre 41 y 50 años	0	3
Entre 51 y 60 años	1	7
Entre 61 y 70 años	0	1
Más de 70 años	0	0

Antigüedad

Menos de 3 años	1	4
Entre 3 y 6 años	0	0
Más de 6 años y menos de 9 años	0	0
Entre 9 y 12 años	0	0
Más de 12 años	0	7





Plan de sucesión

NCG 461 3.6.x

Según el artículo 25 de nuestro Manual de Gobierno Corporativo, en caso de ausencia temporal del Gerente General, el vicepresidente B2C Corporativo asumirá sus funciones. Si este tampoco está disponible, el CTIO tomará el relevo. Ante una vacante permanente, se convocará al Directorio a la brevedad para designar un reemplazo.

Remuneraciones del Equipo Ejecutivo

NCG 461 3.4.ii,3.4.iii,3.6.xi,3.6.xii GRI 2-19

En Chile, el Art. 25 del Manual de Gobierno Corporativo de la compañía, en su inciso tercero, establece el procedimiento que se utiliza para determinar las remuneraciones y compensaciones del Gerente General y los principales ejecutivos de la compañía, las que no se divulgan públicamente.

Los ejecutivos de Entel Chile, incluido el Gerente General, reciben un bono anual por gestión (MBO), que se calcula según fórmulas preestablecidas sobre la base del logro de metas corporativas, estratégicas y específicas de cada área, además de proyectos estratégicos. Esto permite alinear la gestión al plan de negocio, implementando también metas compartidas entre las diferentes áreas.

Existe un plan de incentivos de largo plazo que considera pagos fijos y variables, con un tope superior para estos últimos. Se utiliza un método sintético para simular la propiedad de acciones diferidas Esto incluye pagos que se reciben en el tiempo y que dependen del rendimiento de la acción, incluyendo dividendos, durante seis años.

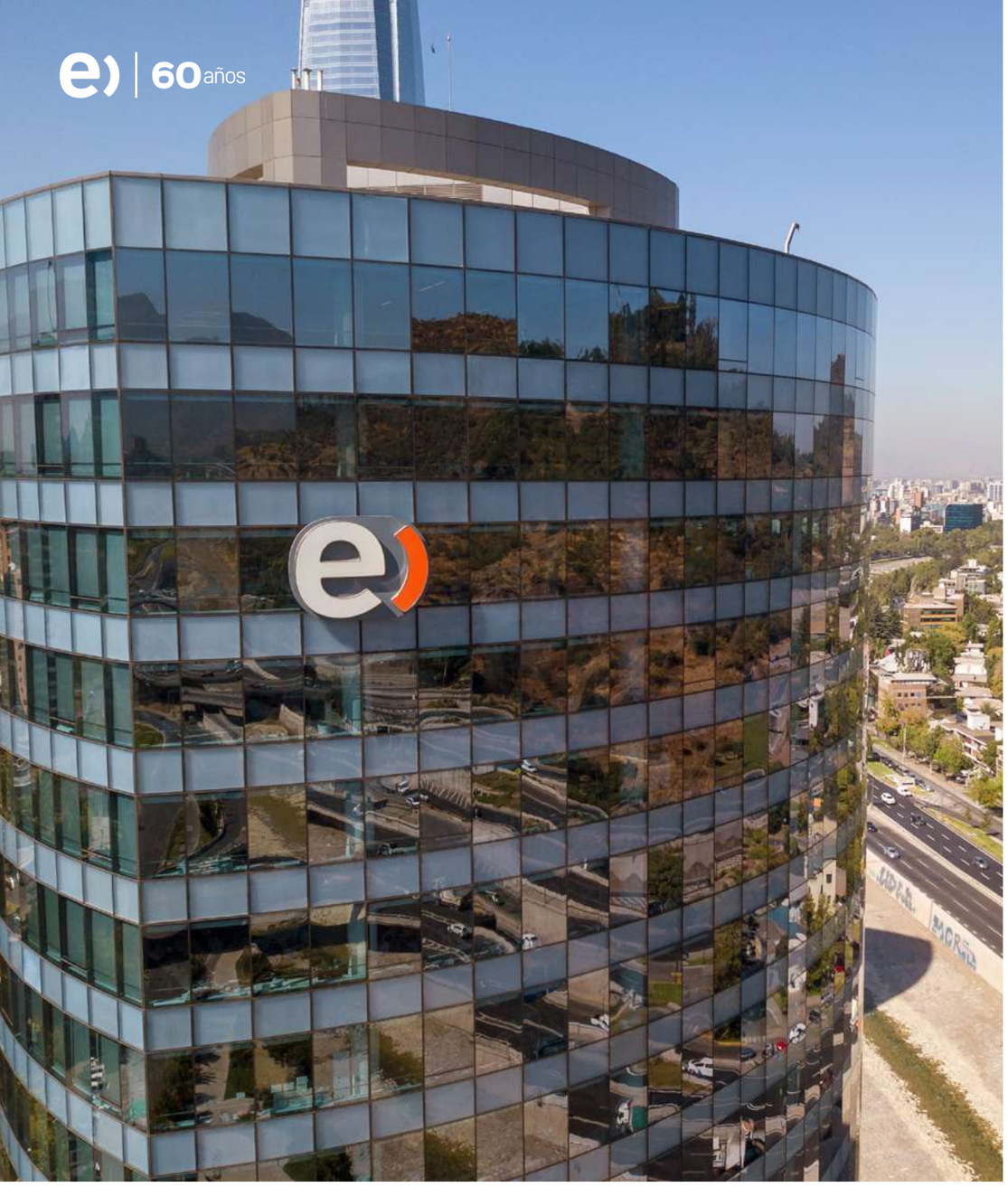
La estructura de compensaciones se revisa en el Comité de Directores, de acuerdo con lo establecido en la Ley, sin considerar la aprobación por parte de los accionistas. La presentación incluye una comparación con el mercado realizada por un asesor externo, tanto para efectos de remuneraciones como de bonos.

No se realizan pagos en forma de acciones al Gerente General ni a los principales ejecutivos.

En el caso de Entel Perú, el Directorio solicita que consultoras externas reconocidas en el mercado realicen una o dos veces al año diagnósticos salariales y estructurales de las políticas de compensación e indemnización del Gerente General y demás ejecutivos principales. Para someterlas a aprobación de los accionistas, se presentan distintos escenarios que miden su impacto organizacional y presupuestal.

La compensación variable de los ejecutivos de Entel Perú combina el sueldo anual base con pagos por concepto de comisiones de metas anualizadas, así como el bono anual (MBO).

En 2024 la plana ejecutiva de Entel Chile recibió un total de CLP 6.229.310.295 por concepto de compensaciones; 54% de ese monto correspondió a compensación fija. La cifra es un 12% más que la del periodo anterior, lo cual se explica porque en 2023 , se cerró con solo 10 ejecutivos principales, mientras que al cierre de 2024 son 12.



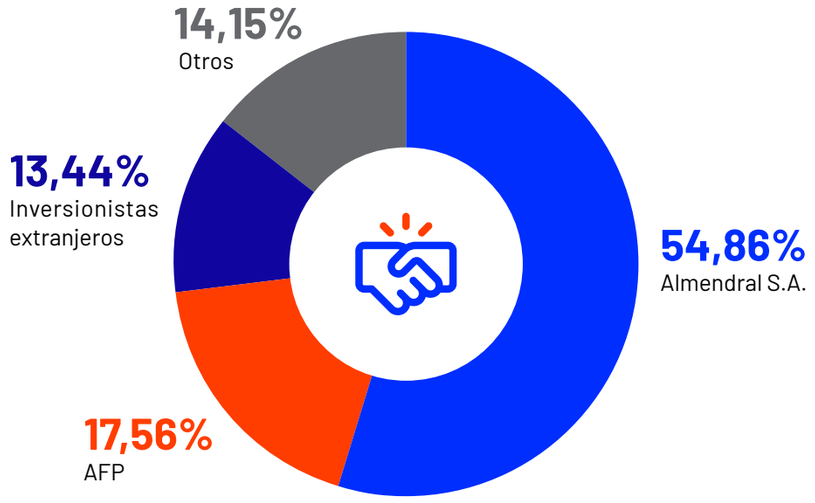
1.5

Estructura de Propiedad

NCG 461 2.3.1

Al 31 de diciembre de 2024 la propiedad se repartía entre 1.728 accionistas registrados, siendo el accionista controlador Almendral SA.

No existen personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí solas o con otras con que tengan un acuerdo de actuación conjunta, puedan designar, a lo menos, un miembro del Directorio o administración de la sociedad, o posean un 10% o más del capital. Con 302.017.113 acciones de serie única, Entel cotiza en la Bolsa de Santiago de Chile, siendo parte del Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA) el cual se compone por las 30 sociedades con mayor capitalización de mercado en la Bolsa de Santiago.



1.6

Relación con Inversionistas

Mantenemos una relación cercana, fluida y transparente con nuestros accionistas, inversores institucionales, tenedores de bonos, analistas financieros y agencias de calificación de riesgo. A través de nuestra Gerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, proporcionamos información oportuna y de calidad sobre los principales temas financieros, estratégicos y operacionales de la compañía, facilitando diversas instancias de interacción:

- Conferencias de presentaciones de resultados trimestrales: se realizaron cuatro durante 2024, el 26 de enero, el 9 de mayo, el 8 de agosto y el 7 de noviembre.
- Participación en conferencias de inversionistas locales e internacionales: participamos en seis conferencias donde tuvimos reuniones con inversionistas de renta fija y equity de diversos países.
- Junta de Accionistas: la sesión ordinaria se efectuó el 23 de abril de 2024. No hubo juntas extraordinarias durante el año.
- Investor Day 2024.
- Reuniones presenciales y virtuales.
- Rondas de presentaciones (roadshows y non-deal roadshows).

El 87% de los inversionistas consultados en la Encuesta Anual de Reputación y Riesgos SSIndex **evaluó positivamente la claridad y la consistencia de la estrategia de la compañía**, representando un aumento del 2,4% respecto a nuestra última medición.

En el sitio web institucional se encuentra disponible una amplia gama de documentos de interés para los inversionistas, incluyendo estados financieros, presentaciones de resultados trimestrales, memorias integradas anuales, comunicados de prensa, análisis razonados y presentaciones corporativas, en español e inglés. También se puede acceder al Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, vigente desde 2010.

Cobertura de analistas: Entel cuenta con diez coberturas de analistas, de las cuales siete son internacionales y tres nacionales. Se consideran las coberturas de todos los informes provenientes de los principales corredores globales y locales, con excepción de aquellos que no han actualizado sus estimaciones en los últimos 12 meses.



1.7

Reconocimientos y Rankings 2024

Top employer

Entel es reconocida nuevamente como **una de las empresas con mejores prácticas laborales del país.**

Sustainability Yearbook de S&P Global

Entel se posicionó como líder latinoamericano de su categoría en el prestigioso anuario de sostenibilidad de S&P Global. Ocupa el lugar número 12 entre todas las Telco del mundo.

Ranking CX index 1° lugar categoría Telco

Premio organizado por CX Latam Group, Datum y CENTRUM PUCP sobre Experiencia de cliente.

Merco Talento

1° lugar empresas
9° lugar Ranking General.

Open Signal

Por mejor calidad de la red en varias categorías en Chile y Perú.

Mic

Primer lugar en ranking TELECOM "Most innovative companies 2024".

Institutional Investor 2024

Entel es reconocida en New York como **una de las mejores empresas de Latam.**

Premios Lealtad del Consumidor Alco

Entel obtiene el **primer lugar por lealtad de clientes** en Internet Hogar y Telefonía Móvil.

CXI Index - IV Edición 2024

1° lugar en la categoría Telefonía Móvil. Premio organizado por Activa Research y la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez sobre Experiencia de cliente.

Palo Alto Networks

Partner de más alta categoría Diamond innovador.

Premio al mejor desempeño de la Red Móvil y de la Red Móvil 5G en Chile 2024 otorgado por NPerf

En enero 2025, la empresa NPerf entregó a Entel los premios al mejor desempeño del internet móvil y al mejor desempeño de la red 5G de Chile durante el año 2024.

Best Costumer Experience 2024

Entel elegida la mejor compañía de telecomunicaciones en Chile, según el estudio Best Consumer Experience (BCX) 2024, realizado por la consultora IZO.

ABE (Asociación de Buenos Empleadores de AmCham Perú)

Distinción otorgada por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) a aquellas organizaciones que demuestran un compromiso ejemplar en el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.

IZO 2024 Sello BCX 2024 a la mejor compañía de Telcos en Chile

Este es un reconocimiento a Entel del compromiso con entregar la mejor experiencia de uso a todos nuestros clientes.

Merco empresas y líderes

1° lugar en categoría Telco 2024 en Chile y Perú. En el caso de Chile, además Top Ten en Ranking General país. 2° lugar en Mejor equipo de Comunicaciones Corporativas.

Apagado red 2G de Entel fue reconocido como iniciativa sostenible del año por Pacto Global de Naciones Unidas

En CONECTA 2024, los premios de Pacto Global de Naciones Unidas, fuimos reconocidos con el primer lugar en la categoría "Interconexión ODS" por nuestra iniciativa "Habilitación y Recambio Tecnológico por Apagado Red 2G, sin dejar a nadie atrás". Este reconocimiento destaca la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 9: Industria, innovación e infraestructura; ODS 10: Reducción de desigualdades y ODS 12: Producción y consumo responsables.

Marcas Chile 3D

Por segundo año consecutivo, Entel Chile es **reconocida como la marca más valorada por las personas.**

ALCO 2024

1° lugar en lealtad del consumidor en categorías Telefonía Móvil e Internet Hogar.

Conecta - Pacto Global

Primer lugar en la categoría interconexión ODS.

Presencia en rankings e índices de sostenibilidad

Dow Jones Sustainability Indexes

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Única empresa de telecomunicaciones sudamericana incluida en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Incluida por octavo año consecutivo, ocupando el 15% superior de la industria a nivel global.

CDP

CDP (Carbon Disclosure Project)

Hemos participado por tercer año consecutivo en la evaluación de CDP, que mide la gestión climática. Entel ha mejorado su posición de C a B.





02.

Cómo creamos **valor**



2.1
Propósito y Valores Corporativos

NCG 461 2.1, 2.3.1, GRI 2-1

Movidos por nuestro propósito, hemos impulsado por varias décadas la conectividad e inclusión digital en Chile, incorporando a un número importante de territorios y grupos más postergados, **para que nadie quede atrás.**

En una sociedad que a diario profundiza su nivel de digitalización, interconexión y uso de nuevas tecnologías, su bienestar económico y social depende progresivamente del nivel de madurez que se logre de cobertura, conectividad de red fija y móvil, y la accesibilidad, dominio de habilidades digitales y uso de nuevas tecnologías de sus personas, comunidades e instituciones.

Esta mirada común se sostiene en nuestros **pilares culturales** que en 2023 fueron renovados, a través de un proceso colaborativo que involucró a las distintas áreas y equipos de la compañía en ambos países donde operamos. Así, se unificó cómo la organización aborda sus retos, alineándose con la estrategia corporativa, que ha puesto más énfasis en el comportamiento ético, la sostenibilidad y la valoración de las personas.

Nuestros pilares culturales contienen en sí los valores que nos movilizan: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valorar la diversidad, ser eficientes, innovadores y atreverse a probar nuevas formas de hacer las cosas, para ir siempre por más.

Pilares culturales

¡Hazlo increíble!

- Hacemos que las cosas pasen y lo hacemos extraordinario.
- Lideramos desde nuestro rol y logramos resultados increíbles.
- Reconocemos las buenas ideas y colaboramos para impulsarlas.

¡Haz lo correcto!

- Construimos una cultura de respeto, donde cada persona se siente valorada, incluida e inspirada.
- Nunca tomamos atajos, trabajamos de forma ética y actuamos con integridad.
- Somos fieles a nuestros principios.

¡Conecta con las personas!

- Nos comunicamos de manera asertiva y respetuosa.
- Somos protagonistas de nuestro propio desarrollo e impulsamos el aprendizaje constante.
- Confiamos en las capacidades de nuestros equipos y su compromiso con la entrega de los resultados.
- Cuidamos de las personas y su experiencia desde cualquier lugar.

¡Vive como tu cliente!

- Somos empáticos y dirigimos nuestras acciones para potenciar la experiencia, proporcionando soluciones simples, cercanas y sorprendentes.
- Centramos las decisiones en el cliente, lo mantenemos al lado, consideramos sus inquietudes y necesidades para entregar valor y construir una relación de largo plazo.
- Escuchamos para entender y aprender de los clientes, colaboradores, grupos de interés y la comunidad en general, brindando una solución.

¡Cambia el mundo!

- Nos atrevemos a cuestionar lo establecido y proponemos ideas innovadoras, basándonos en la información.
- Hacemos del mundo un lugar más conectado, utilizando la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Lideramos la transformación: colaboramos y construimos de forma ágil.
- Trabajamos de forma sostenible, promoviendo el desarrollo social, económico y ambiental.



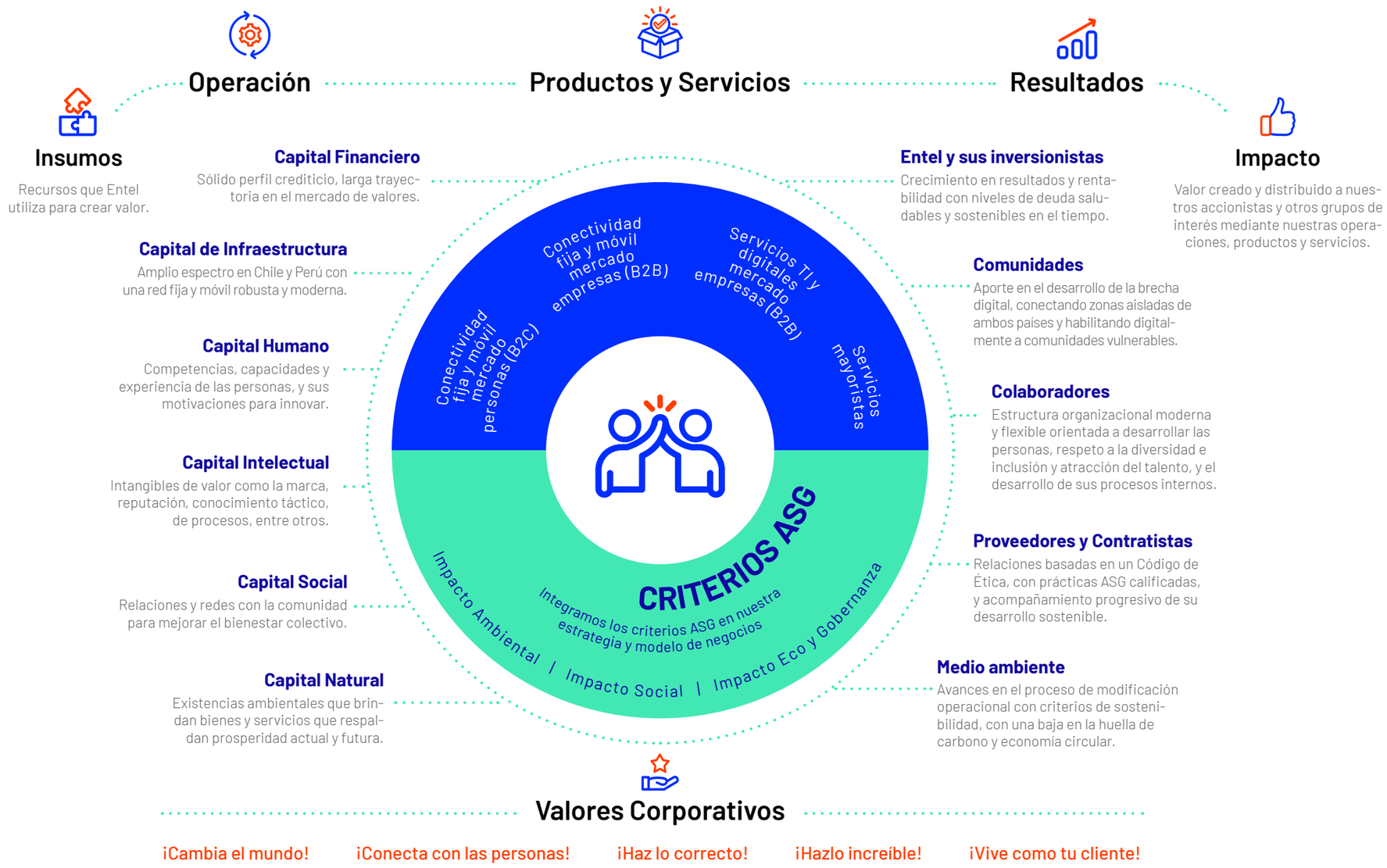
2.2

Modelo de Creación de Valor

¿Hacia dónde vamos?

NCG 461 4.1, GRI 2-6

Somos una empresa de telecomunicaciones y tecnología que, al posicionar su estrategia de sostenibilidad en el centro de su modelo de negocios, celebra su pasado con orgullo, vive su presente con pasión y responsabilidad, y proyecta su futuro con convicción y humildad, entendiendo que jugamos un rol muy importante en la vida de millones de personas, comunidades e instituciones.





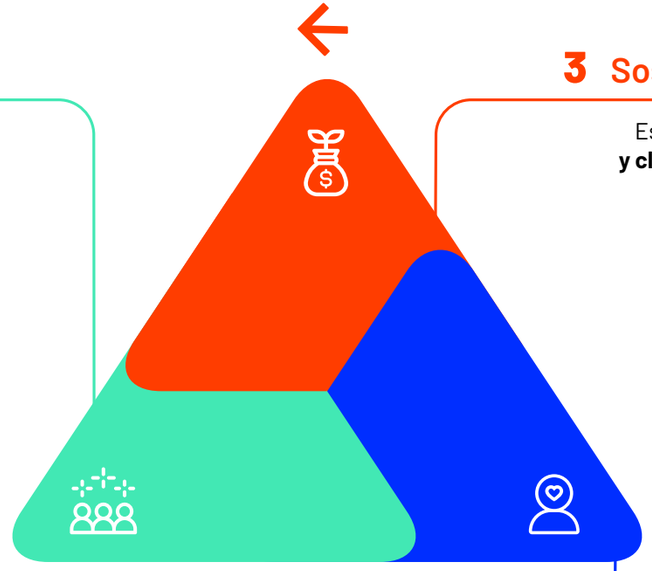
El modelo de creación de valor de Entel se materializa en nuestra gestión diaria, a través de la siguiente ecuación de creación de valor:

1 Fundamentos clave

Una **red robusta**, obsesión por una **experiencia excepcional**, cultura y **personas,** y una **arquitectura digital moderna.**

3 Sostenibilidad financiera

Esto se refleja en un **ARPU más alto y clientes más leales**, con una menos tasa de churn.



2 Brand power y satisfacción

Una marca **consistente y empática**, con altos niveles de satisfacción del cliente.

Todo esto nos lleva a obtener una

4 Rentabilidad Superior

2.3

Objetivos Estratégicos y Modelo de Negocio Grupo Entel 2025-2027



Focos: Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad

En el marco de nuestra visión a largo plazo, hemos desarrollado un plan estratégico integral que establece objetivos claros con fundamentos clave basados en nuestro ciclo de creación de valor.

Objetivos Estratégicos

Seguir **liderando el negocio móvil** en Chile.

Rentabilizar negocios de conectividad B2B en Chile y Perú.

Crecer en negocio hogar tanto en Chile como en Perú.

Seguir ganando escala en servicio móvil Perú para asegurar márgenes sostenibles.

Capturar nuevas oportunidades en el negocio digital B2B en Chile y Perú.

Fundamentos claves

01. Mantener el liderazgo tecnológico y de calidad de nuestra red.

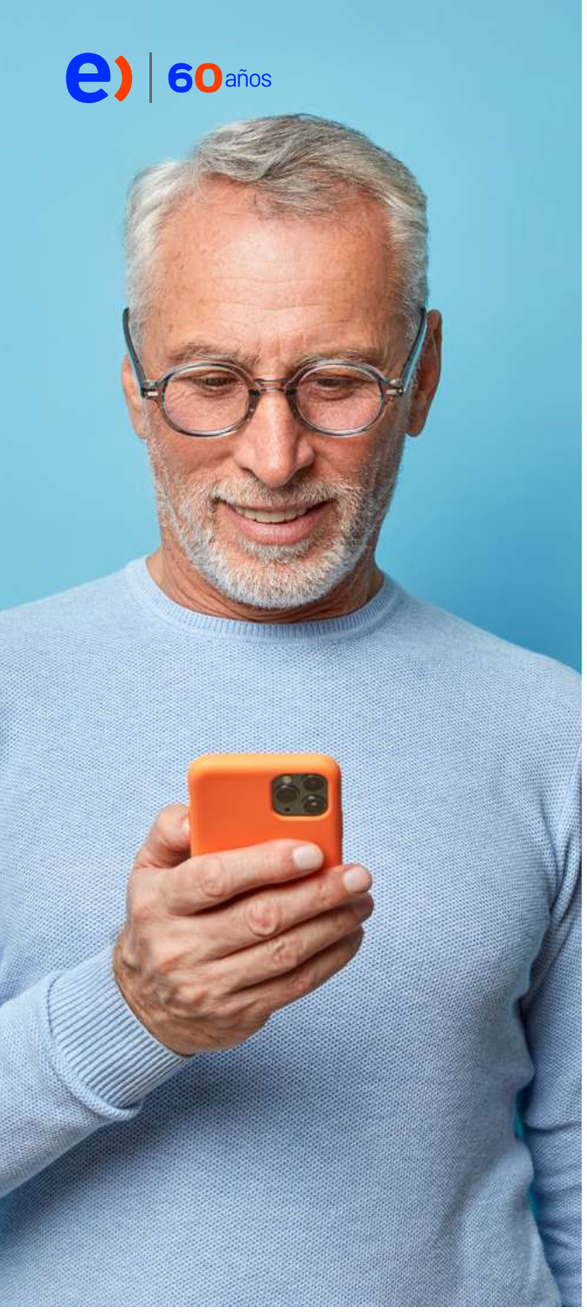
02. Entregar la mejor experiencia al cliente para convertirlos en fans.

03. Ser operador líder en eficiencias operacionales, cuidando propuestas de valor en calidad y experiencia.

04. Desarrollar capacidades de sistemas y plataformas TIC, con foco en agilidad.

05. Atraer y cautivar talento para transformar la compañía ante un entorno digital acelerado.

06. Comunicación asertiva y transparente, acompañada de una marca cercana, dinámica y ciudadana.



Objetivos Estratégicos

Conectividad Móvil B2C

En el ámbito móvil, buscamos consolidar nuestra posición de liderazgo en Chile y ganar escala y rentabilidad en Perú, alineando nuestras acciones con objetivos para cada mercado.

Liderazgo en el negocio móvil Chile

A lo largo de seis décadas, hemos logrado anticipar cambios y conectar al país.

- Contamos con un revenue share del 41% en servicios móviles, destacando por nuestro liderazgo constante en el mercado.
- Somos líderes en presencia y conexiones 5G, alcanzando un 47,5% de participación de mercado.
- Nuestro poder de marca y los indicadores de experiencia del cliente reflejan nuestra fortaleza en el sector.

10 años transformando el mercado peruano

- Hemos triplicado nuestro revenue share en servicios móviles, pasando del 7,2% al 24,2% desde 2014, consolidándonos en el segundo lugar.
- Alcanzamos un ~31% de share del EBITDA del Grupo Entel en 2024.
- Mejoramos el margen EBITDA en +19 pp en los últimos cinco años.

A futuro aspiramos a:

Seguir liderando el negocio móvil en Chile:
Nuestros esfuerzos se centran en mantener una posición competitiva que nos permita liderar el mercado:

- Aspiramos a aumentar en +2 pp nuestro revenue share, manteniendo estables las demás condiciones del mercado (ceteris paribus).
- Realizaremos un esfuerzo transitorio en intensidad de CAPEX 5G, incrementando durante los próximos dos años la intensidad de capex respecto de nuestros ingresos.
- Buscamos mantener un RONA aproximado de 11% a 13%, asegurando un rendimiento financiero sólido.

Seguir ganando escala en servicio móvil en Perú

Nuestra meta es transformar el mercado móvil peruano, alcanzando una mayor escala y rentabilidad:

- Ganar al menos 3-5 pp de revenue share.
- Lograr un margen EBITDA del 28-30%.
- Intensificar el CAPEX en +1-2 pp, mejorando el RONA en +3-4 pp.
- Mantener liderazgo en el negocio móvil en todos los segmentos, tomando oportunidad de acuerdo D2C con Starlink.

Conectividad Fija B2C

Nuestro objetivo es crecer en hogares y Pymes, protegiendo nuestra base móvil y consolidándonos como un actor relevante en el mercado de fibra en Chile y Perú.

- Alcanzar un market share del 20-25% en Chile y del 15-20% en Perú.
- Proteger nuestra base de clientes móviles mientras facilitamos la integración hacia una oferta convergente.
- Expandir la cobertura de manera eficiente a través de acuerdos con operadores neutros, reduciendo riesgos y costos.

Conectividad y Negocios Digitales B2B

NCG 461 6.2.i i, 6.2.iii, 6.2.iv

Conectividad Fija B2B

Crecer en Fibra

Nuestro objetivo es crecer en hogares y pymes, protegiendo nuestra base móvil y consolidándonos como un actor relevante en el mercado de fibra en Chile y Perú.

- Alcanzar un market share en fibra mercado personas del 20-25% en Chile y del 15-20% en Perú.
- Proteger nuestra base de clientes móviles mientras observamos el desarrollo hacia una oferta convergente.
- Expandir la cobertura de manera eficiente a través de acuerdos con operadores neutros, reduciendo riesgos y costos.

Rentabilizar conectividad Fija

Buscamos dar la mejor experiencia a nuestros clientes, acompañándolos en las necesidades de sus negocios como su principal asesor en conectividad y tomando oportunidades de crecimiento. Todo esto con un foco en mejorar la rentabilidad del negocio B2B ofreciendo servicios de conectividad de internet fija para Pymes y soluciones empresariales avanzados tipo MPLS y SDWAN para grandes empresas y corporaciones.

- Seguir crecimiento en segmento PYME en el negocio fijo, apalancados en nueva infraestructura de fibra óptica ON*NETFIBRA.
- Proteger posicionamiento en Grandes Empresas y Corporaciones en el negocio fijo, llevando la experiencia de cliente al próximo nivel y acompañándolos en sus procesos de mejoras tecnológicas.
- Lograr un RONA del negocio B2B de 10%.



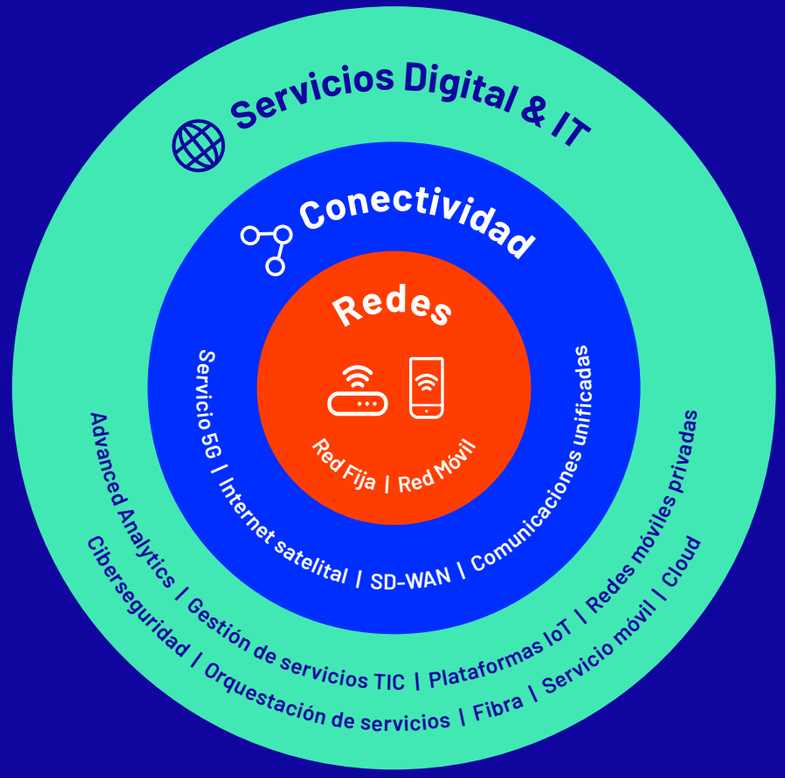
Negocios Digitales

Entel Digital fue creada para aprovechar nuestro liderazgo en conectividad y desarrollar negocios adyacentes, como soluciones digitales y administración de infraestructura TI. La propuesta de valor de Entel Digital (foco estrategia de negocios) se compone de un portafolio de servicios estructurado en dos niveles:

Soluciones digitales avanzadas: integra tecnologías emergentes como IoT, Big Data, inteligencia artificial, ciberseguridad, analítica y geo inteligencia, e impulsa la transformación digital en organizaciones de distintos sectores, mejorando su competitividad y capacidad de innovación.

Administrar y opera infraestructura TI, tanto en modelos on premise como de nube.

El viaje de Entel: de Telco a Techco para un futuro digital



Captura de nuevas oportunidades en el negocio digital B2B para transformar y modernizar las operaciones de nuestros clientes.

- Una meta de representar el 10% de los ingresos de Entel Consolidado.
- Ampliar nuestro portafolio de soluciones digitales, en los siguientes productos:
  OnWay: monitoreo de flotas en tiempo real.
  Elements: gestión inteligente de recursos naturales.
  Crowds: análisis aplicado para negocios y políticas públicas.
  Ciberseguridad: protección proactiva frente a riesgos.

Aspiramos a la diversificación del negocio de conectividad B2B junto al lanzamiento de Entel Digital, en donde ofreceremos soluciones, seguras, flexibles y escalables para una gestión más eficiente, integrada y sustentable de las empresas.

Así, los ejes Móvil y Fijo, Conectividad y Soluciones Digitales para personas y empresas **muestran cómo dirigimos nuestra estrategia para enfrentar los retos del sector**, aprovechar las oportunidades del mercado y crear valor sostenible en nuestras operaciones en Chile y Perú, en línea con el análisis de doble materialidad.

2.4

Doble materialidad

GRI 3-1 GRI 3-2, GRI 2-14

Entel realiza, al menos cada dos años, el proceso de análisis de doble materialidad, con revisiones constantes que incluyen a sus grupos de interés externos e internos en la identificación y valoración de aquellos factores ASG que son pertinentes y esenciales para la generación de valor a largo plazo.

El más reciente análisis fue realizado en 2024, año en que actualizamos la metodología de análisis de acuerdo con los Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad promovidos por la Directiva sobre Información de Sostenibilidad (CSRD) y las adecuaciones a la Norma de Carácter General 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que impulsan la incorporación de las NIIF S1 y S2, destacando la interoperabilidad de ambas directrices en la gestión de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs). En este contexto, el análisis de doble materialidad consideró:

1. **Materialidad de impacto:** evaluamos cómo nuestras actividades afectan al entorno, incluyendo impactos positivos y negativos en nuestras comunidades, clientes, proveedores y colaboradores.

2. **Materialidad financiera:** analizamos los riesgos y oportunidades relacionados con aspectos ASG que pueden incidir en la rentabilidad y sostenibilidad de nuestro negocio.



El análisis de doble materialidad se dividió en cuatro fases:

Fase 1

Revisión de temas ASG relevantes

Tomando como referencia los temas ASG del ejercicio de materialidad anterior, se realizó, por un lado, un lado un análisis interno para identificar prioridades estratégicas, actividades y relaciones con los grupos de interés y, por otro lado, un análisis externo de documentos relevantes (Ratings y estándares ASG, benchmarks, GSMA y otros referentes), y consulta a expertos para identificar tendencias sectoriales y regulatorias. A partir del análisis de contexto y los hallazgos de nuestra doble materialidad de 2022, se generó una lista inicial de **17 temas medioambientales, sociales y de gobernanza con potencial relevancia para Entel.**

Fase 2

Identificación de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) potencialmente materiales

Como siguiente paso, se identificaron impactos positivos y negativos de Entel en sus principales grupos de interés (clientes B2C y B2B, colaboradores, proveedores, comunidades y el medioambiente), **riesgos y oportunidades** con impacto en el desempeño financiero, relacionados con temas ASG potencialmente relevantes para Entel. Los IROs identificados se categorizaron según su **horizonte temporal** (corto, medio, largo plazo), la parte de la **cadena de valor** donde ocurren (aguas arriba, operaciones de Entel, aguas abajo), los **grupos de interés** afectados y el **efecto financiero** esperado (incremento o disminución de ingresos, costes operativos, inversión, etc.).

Fase 3

Evaluación de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) potencialmente materiales

Los IROs identificados en el paso anterior fueron evaluados desde una perspectiva de impacto y desde una perspectiva financiera, con el objetivo de determinar la severidad de estos.

- **Evaluación de impacto:** Los impactos identificados fueron evaluados a través de una encuesta a una muestra representativa de los grupos de interés prioritarios para Entel, los que calificaron la importancia o nivel de afectación de cada tema en una escala de 1 a 5, donde 1 representó un impacto muy bajo y 5 un impacto muy alto.
- **Evaluación de riesgos y oportunidades:** expertos internos de Entel evaluaron los riesgos y oportunidades identificados según la escala metodológica de riesgos corporativos.

Fase 4

Construcción del análisis de doble materialidad

Finalmente, se agruparon los hallazgos de la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) logrados en la etapa previa para establecer la materialidad de cada asunto, definiendo su grado de relevancia y prioridad.

Resultados del análisis de Doble Materialidad de Entel

	Tema ASG	Material (Sí/No)	1.1. Materialidad de Impacto		1.2. Materialidad Financiera	
			Evaluación	Material (Sí/No)	Evaluación	Material (Sí/No)
Ambiental	Adaptación y mitigación del cambio climático	Sí	Muy Alto	Sí	Alto	Sí
	Economía circular	Sí	Muy Alto	Sí	Medio	Sí
	Biodiversidad	Sí	Muy Alto	Sí	Bajo	No
	Agua	Sí	Muy Alto	Sí	Bajo	No
Social	Atracción y retención de talentos	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Diversidad e inclusión en el trabajo	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Desarrollo de capacidades digitales	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Protección y tratamiento de datos personales	Sí	Muy Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Salud y bienestar de los colaboradores y contratistas	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
	Uso responsable de productos y servicios	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
	Innovación y digitalización de la economía	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Expansión y adaptación de la red	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Relacionamiento y gestión territorial	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
Gobernanza	Ética y responsabilidad corporativa	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Gestión de proveedores y contratistas	Sí	Medio	Sí	Medio	Sí
	Seguridad de la información y ciberseguridad	Sí	Muy Alto	Sí	Alto	Sí

En el caso de la **materialidad de impacto**, se incluyó el tipo de impacto (positivo/negativo), grupo de interés afectado, el horizonte temporal (corto, medio o largo plazo), la parte de la cadena de valor en la que sucede el impacto (Upstream, Entel y/o Downstream). Los principales impactos positivos y negativos del análisis se presentan a continuación:

	Tema material	Descripción del impacto	Grupo de interés afectado	Ubicación en la cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la Memoria en que se detalla la gestión	Contribución ODS	Enfoque DDHH
Impactos positivos	Desarrollo de capacidades digitales	Mayor accesibilidad y usabilidad digital para colectivos con brechas digitales	Clientes	Downstream	Actual	Capítulo 6	4, 8, 9, 10	✓
		Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales de adultos mayores, niñas y adolescentes	Comunidades, clientes	Downstream	Actual	Capítulo 6	4, 5	
		Incremento de la alfabetización/digitalización de empresas	Clientes	Downstream	Actual	Capítulo 6	8	
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Aumento de la satisfacción y evaluación del cliente con una atención eficiente y personalizada	Clientes	Entel, Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6	9, 11	
		Provisión de conectividad frente a amenazas climáticas físicas	Clientes, Comunidad	Entel, Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6	11	✓
	Relacionamiento y gestión territorial	Diálogo comunitario para la mitigación de impactos negativos relacionados con la instalación de redes	Comunidad	Entel, Upstream	Actual	Capítulo 6	9, 16	✓
	Innovación y digitalización de la economía	Apoyo a emprendedores tecnológicos e impulso a soluciones innovadoras con impacto social	Comunidad	Downstream	Actual	Capítulo 6	9	
		Impulso de la transformación digital en sectores económicos	Comunidad, Clientes	Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6	4, 8, 9	
	Expansión y adaptación de la red	Mantener calidad y cobertura ante despliegue de nuevas tecnologías. Disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y zonas aisladas	Comunidad	Entel, Downstream	Actual	Capítulo 3 y 6	9, 10, 11	✓

	Tema material	Descripción del impacto	Grupo de interés afectado	Ubicación en la cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la Memoria en que se detalla la gestión	Contribución ODS	Enfoque DDHH
Impactos negativos	Relacionamiento y gestión territorial	Preocupación de las comunidades por afectación a la salud	Upstream, Entel, Comunidad	Upstream	Actual	Capítulo 6		✓

En el caso de la **materialidad financiera**, se incluyó el efecto financiero, el grupo de interés afectado, el horizonte temporal, la parte de la cadena de valor en la que sucede el riesgo u oportunidad (Upstream, Entel y/o Downstream).

	Tema material	Descripción del impacto	Efecto financiero	Cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la memoria	ODS	Enfoque DDHH
Oportunidades	Desarrollo de capacidades digitales	Mercado potencial sin explotar por brecha existente en capacidades digitales	+ Ingresos	Downstream	Potencial: mediano plazo	Capítulo 6		✓
		Optimización de procesos y aumento de eficiencia interna a través de soluciones tecnológicas innovadoras	- Costos	Entel	Potencial: corto plazo	Capítulo 5		
	Innovación y digitalización de la economía	Ciudades sostenibles e innovación de la economía a través del Internet de las cosas	+ Ingresos	Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3		✓
		Fomento de la innovación y desarrollo tecnológico a través de interacciones con el ecosistema de innovación	+ Ingresos	Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3		
	Expansión y adaptación de la red	Mercado potencial sin explotar por brecha existente en cobertura de red	+ Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3 y 6		✓
		Conectividad satelital para aumentar la accesibilidad y usabilidad	+ Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3 y 6		✓

	Tema material	Descripción del impacto	Efecto financiero	Cadena de valor	Horizonte de tiempo	Sección de la memoria	ODS	Enfoque DDHH
Riesgos	**Expansión y adaptación de la red**	Inviabilidad técnica, regulatoria y medioambiental en la implementación	+ Costos - Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 2, 3 y 6		
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Dificultad en el mantenimiento de calidad de red	+ Costos	Entel, Downstream	Potencial: corto plazo	Capítulo 3 y 6		
		Discontinuidad de procesos críticos que impactan en clientes	- Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: mediano plazo	Capítulo 3 y 6		✓
	Relacionamiento y gestión territorial	Movimientos sociales contrarios a instalación de infraestructura física	+ Costos - Ingresos	Entel, Downstream	Potencial: largo plazo	Capítulo 3 y 6		✓

✓ **Impacto relevante en DDHH.

El análisis de doble materialidad guía nuestra Estrategia de Sostenibilidad "Conciencia en Todas" 2024-2030. Esto nos ayuda a fijar objetivos, políticas, planes de acción y metas, y también se usa como una herramienta para gestionar la sostenibilidad en nuestra operación interna.



2.5

Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030

NCG 461 4.2 NIIF S1 27.a.v,. 51.a, 51.b, 51.c, 51.d, 51.e, 51.f, 51.g

En Entel, entendemos la sostenibilidad como parte integral de nuestra forma de hacer negocios y buscamos plasmarla en la integración progresiva de nuestro modelo de negocios, proceso de toma de decisiones y valores culturales, con la gestión del impacto económico, social y medio ambiental del despliegue operacional, y propuesta de valor de nuestros productos y servicios.

Ejes de Estrategia	Compromisos	Aspiraciones
Nuestras personas	Con nuestros Colaboradores	• Atraer y cautivar el talento • Espacio de trabajo desafiante y motivador • Cultura inclusiva e innovadora
Gestión social	Con la Inclusión Digital	• Cobertura y conectividad • Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios • Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales
Gestión ambiental	Ambientales	• Estrategia de Descarbonización • Estrategia de Eficiencia Energética • Estrategia de Economía Circular • Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de Huella de Carbono Alcance 4
Gestión responsable	Con nuestros Grupos de Interés	• Transparencia y trato justo con grupos de interés • Espacios digitales seguros



03.

Gestión **financiera y comercial**

3.1

Contexto de mercado

NCG 461 6.1.ii, 6.2.viii

Durante 2024, el entorno macroeconómico, tanto a nivel global como local, tuvo un impacto significativo en nuestras operaciones en Chile y Perú. En ambos países, hemos vivido un prolongado período de bajas tasas de crecimiento económico, caracterizado por altas tasas de interés, inflación pronunciada y volatilidad en el tipo de cambio, especialmente en Chile, lo que afectó directamente nuestra estructura de costos.

Esta alta inflación, sumada a la depreciación del tipo de cambio, resultó en un desafío relevante en términos de costos de insumos, bienes de capital y servicios, generando una mayor presión financiera para las empresas, incluida Entel.

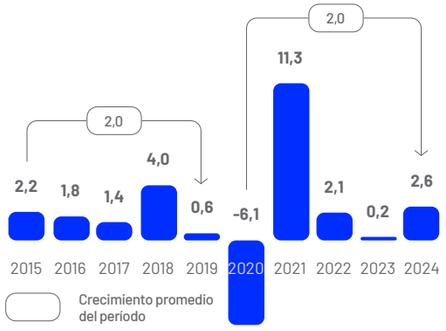
Asimismo, el alza en el precio de la energía también incrementó nuestros costos operativos; y las mayores exigencias regulatorias, tanto en Chile como Perú, generaron impactos diferenciados, exigiendo ajustes operacionales.

La industria de las telecomunicaciones, además, se mantuvo altamente competitiva, lo que intensificó los desafíos, tanto en el mercado móvil como en el fijo. Junto con lo anterior, durante el año un actor relevante en Chile como WOM, se acogió a un proceso de reorganización financiera a través del mecanismo *Chapter 11* en abril de 2024, lo que le permitió acordar una reestructuración financiera con sus acreedores e implicó un cambio en su estructura de propiedad, en tanto que Claro-VTR recibió la aprobación de la FNE para la toma de control por parte de América Móvil. Lo anterior refleja la complejidad financiera del sector, que continúa enfrentando importantes desafíos en un entorno de bajo crecimiento y presión de costos.

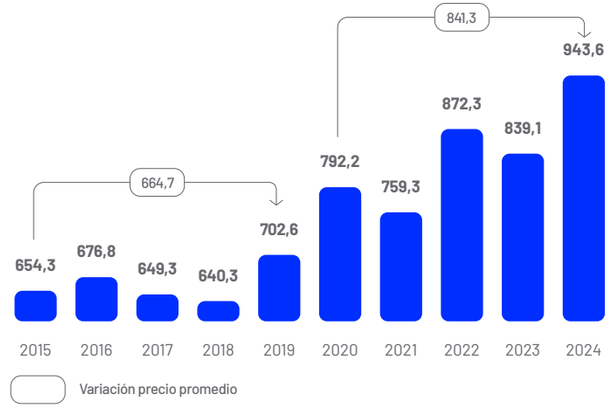
IPC Chile %



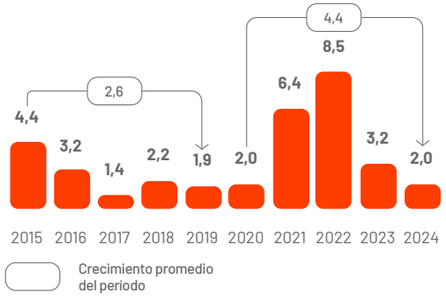
PIB Chile %



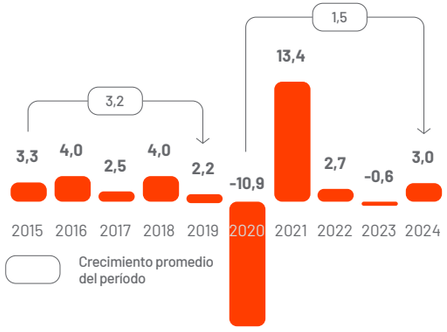
Precio promedio CLP/USD



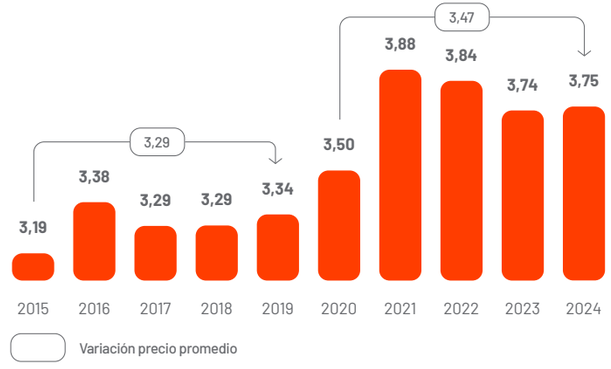
IPC Perú %



PIB Perú %



Precio promedio PEN/USD

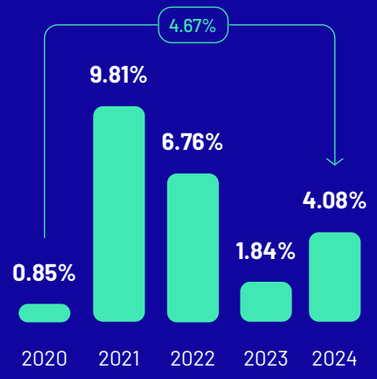


Fuente: Banco Central de Chile, IMF, Banco Central de Perú, Reportes empresas y estimaciones internas.

Crecimiento de los ingresos por servicios móviles de la industria en Chile



Crecimiento de los ingresos por servicios móviles de la industria en Perú

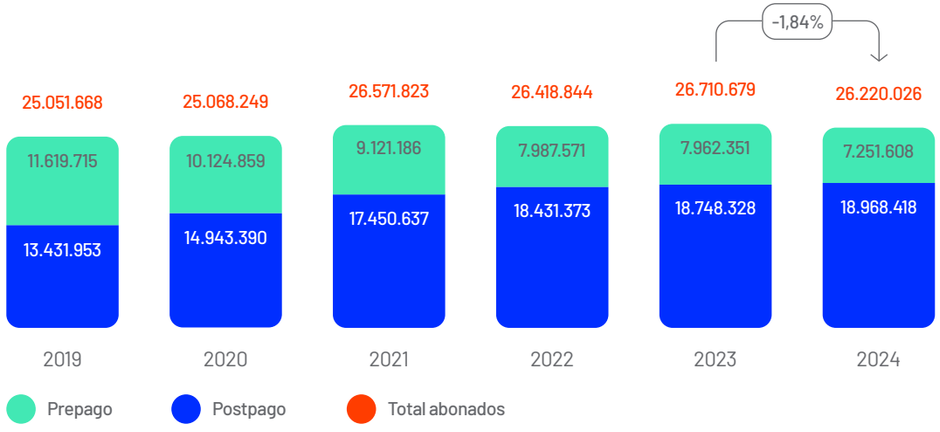




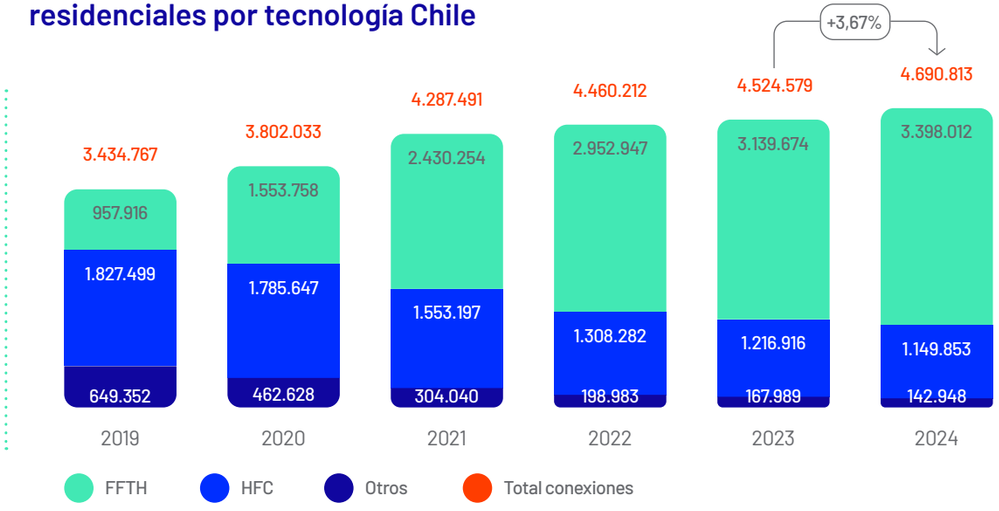
Situación de la industria en Chile

En 2024, el sector de las telecomunicaciones en Chile experimentó una transformación acelerada, impulsada por avances tecnológicos, una creciente demanda de conectividad y una intensa competencia entre los principales operadores. Esto se tradujo en una industria sin mayor crecimiento tanto en servicios móviles como fijos.

Evolución de abonados móviles Chile



Evolución de conexiones fijas residenciales por tecnología Chile

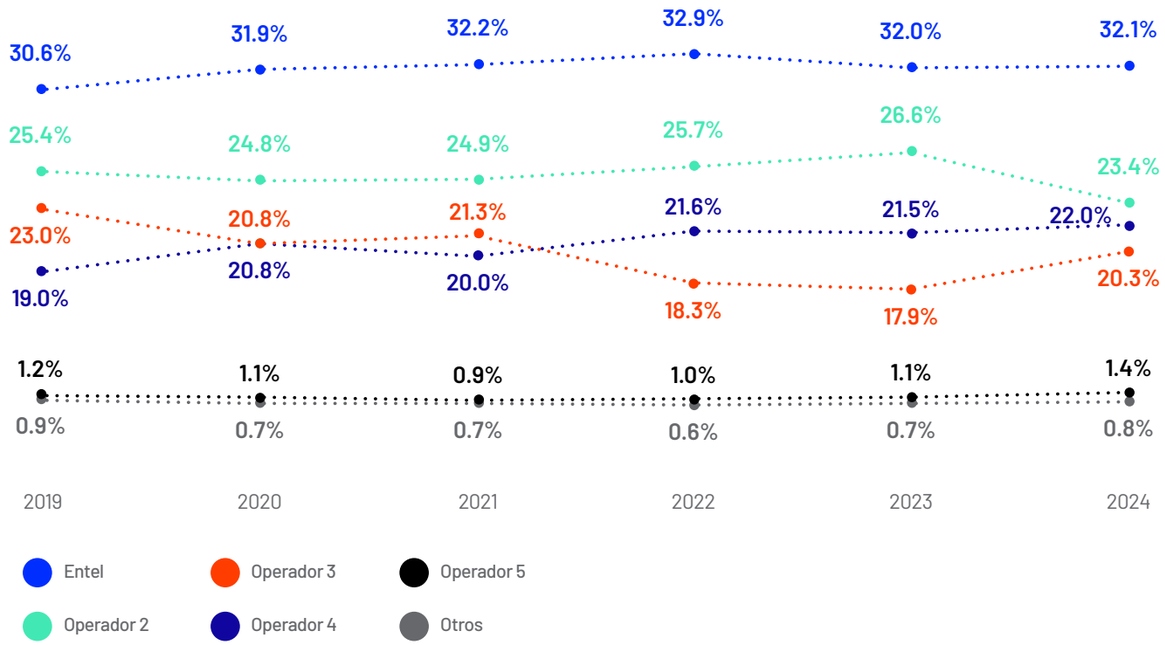


Mercado Móvil

En 2024, Entel reafirmó su posición de liderazgo en el mercado de telecomunicaciones móviles (suscripción y prepago), manteniendo una participación estable y levemente creciente en el número de abonados del 32,1% comparado con 32,0% a fines de 2023. Movistar, por otro lado, experimentó una disminución, pasando del 26,6% al 23,4%. Claro-VTR vio un incremento en su cuota de mercado, subiendo del 19,0% al 21,7%. WOM también experimentó un pequeño aumento, pasando del 21,6% al 22,0%.

En cuanto los accesos a internet a través de móviles en tecnologías 3G+4G+5G, éstos alcanzaron 23,1 millones en 2024, con un alza de 2,9% en 12 meses. Con todo, en un mercado complejo, Entel logró mantener su posición de liderazgo en este mercado en Chile, alcanzando un 35% de participación de mercado en 2024, con una brecha relevante respecto de sus competidores.

Participación de mercado Móvil Chile, abonados (prepago + postpago)



Fuente: Subtel.

Conexiones totales y market share por tecnología (3G+4G+5G) y 5G

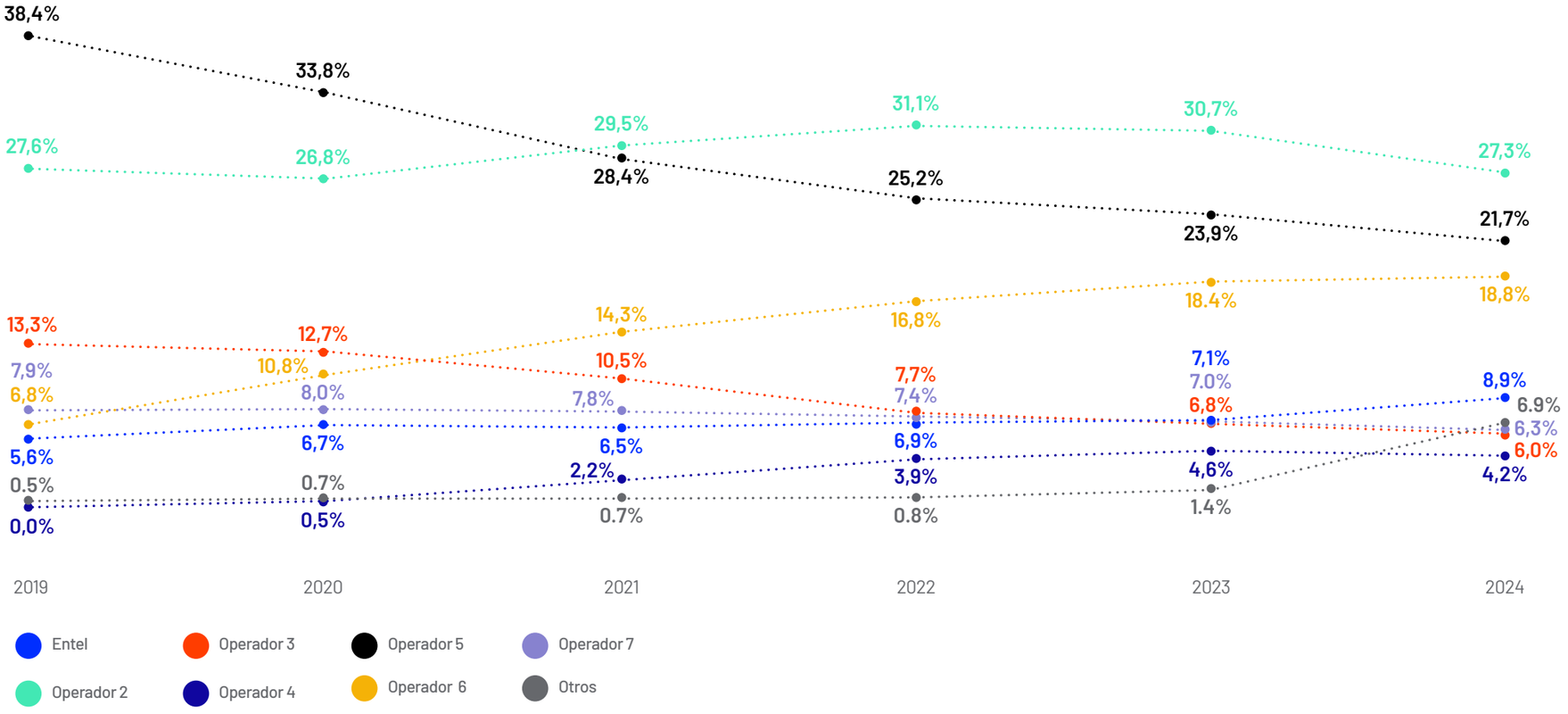
En miles	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Industria conexiones 3G + 4G + 5G	**18.961**	**20.543**	**22.599**	**22.407**	**22.473**	**23.127**
Entel conexiones 3G + 4G + 5G	6.078	7.124	7.840	7.769	7.777	8.152
Market share Entel 3G-4G-5G (%)	**32,1%**	**34,7%**	**34,7%**	**34,7%**	**34,6%**	**35,2%**
Industria conexiones 5G	**-**	**-**	**32**	**2.040**	**3.845**	**6.107**
Entel conexiones 5G	-	-	32	905	1.596	2.903
Market share Entel 5G (%)	**-**	**-**	**100,0%**	**44,3%**	**41,5%**	**47,5%**

Respecto a la **competencia en el mercado móvil 5G**, a diciembre de 2024, con Entel liderando y aumentando su participación con un 47,5% (+ +6 puntos porcentuales respecto 2023).

Mercado fijo

El mercado de internet fijo en Chile creció, impulsado por la expansión de la fibra óptica y una mayor demanda de conectividad. Con 27,3 millones de conexiones y una penetración de 136,3 accesos por cada 100 habitantes, la digitalización ha cobrado un papel clave en la sociedad. La competencia entre operadores se ha centrado en mejorar la calidad del servicio mediante infraestructuras avanzadas y mayor estabilidad de la red. Entel lideró el crecimiento de la industria, incorporando 114.053 conexiones fijas, alcanzando una participación de mercado de 8,9%, siendo la empresa que más conexiones sumó. La competitividad en este mercado se concentró en la fibra óptica, que se ha convertido en la tecnología dominante, con más del 70 % de participación en Chile. Así, en 2024, Entel alcanzó una participación de mercado del 12,3% tras el acuerdo firmado a fines de 2023 con ON*NETFIBRA.

Participación de mercado Fijo Chile, conexiones residenciales y comerciales



Fuente: Subtel

Situación de la industria en Perú

El contexto económico de Perú para 2024 mostró una mejora progresiva, impulsada por la recuperación de sectores que fueron afectados por las condiciones del año anterior.

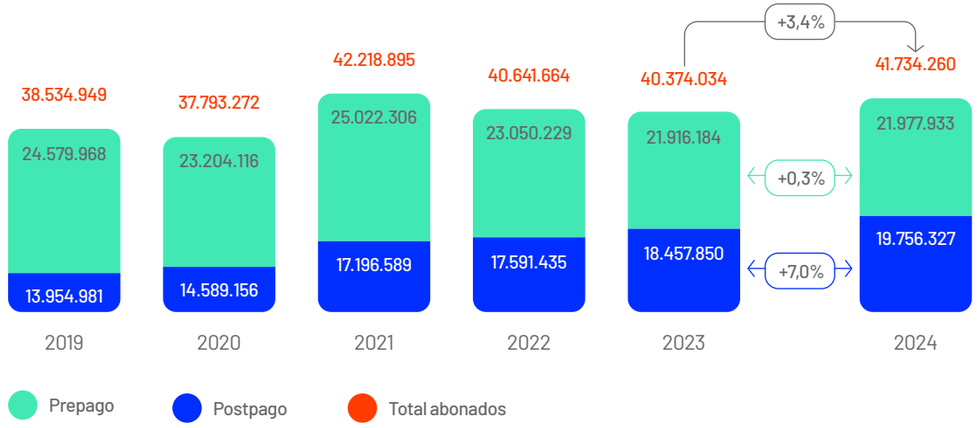
El desempeño de la economía en 2024 se destacó por una mejor demanda interna, la que junto con una gestión monetaria prudente permitió mantener una inflación alineada con la meta del Gobierno y un tipo de cambio estable. Es así como la inflación disminuyó desde 3,2% registrado en 2023 a un 2,0% en 2024, mientras que el tipo de cambio del dólar (USD/PEN) se mantuvo en niveles de 3,75 a finales de 2024. Por otro lado, el Producto Bruto Interno (PBI) de Perú mostró una recuperación con un crecimiento del 3,3% en 2024, tras una ligera contracción del -0,6% en 2023, lo que reflejó la resiliencia de la economía peruana ante los desafíos recientes.

La industria móvil presenta un alto nivel de rotación de clientes ("*revolving*") y grandes descuentos en canales *push*. En el segmento de postpago, Entel Perú lideró el crecimiento de líneas en la industria durante el segundo y tercer trimestre, gracias a una estrategia de ventas enfocada en calidad de red y servicio, así como programas de blindaje de clientes actuales, lo que ha permitido reducir la tasa de *Churn*.

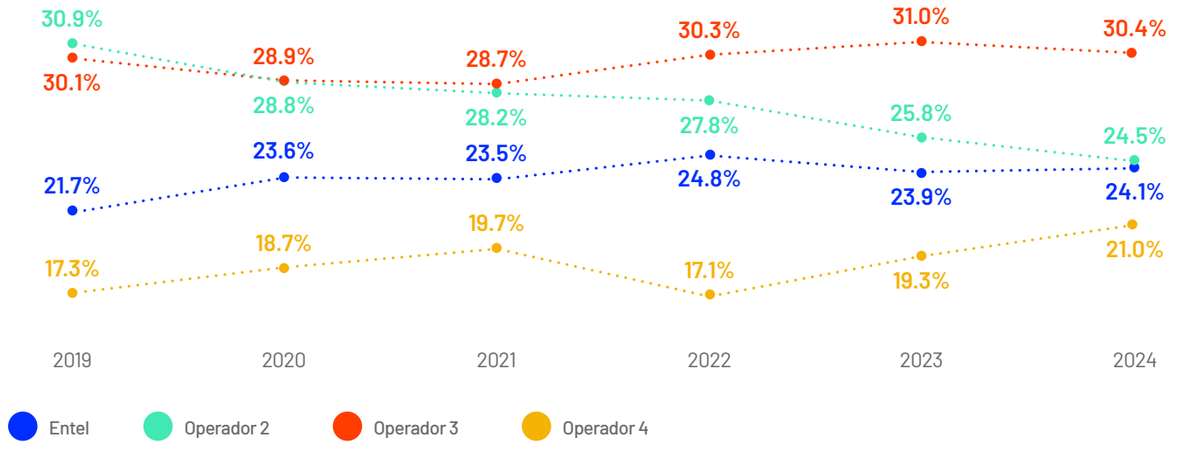
Industria Móvil en Perú (2021-2024)

La base total de clientes en la industria móvil pasó de 42.2 millones en 2021 a 41,7 millones en 2024, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) de -0,4%, sin embargo, con una aceleración en el crecimiento del segmento de suscripción pasando a representar desde un 40.5% de la base Móvil el año 2021 a 47.5% el año 2024. En cuanto a los ingresos totales, la industria generó 3,505 millones de dólares en 2021, experimentando un incremento del 2.8% en 2022, pero cayendo a los 3,449 millones de dólares en 2023, principalmente por la menor venta de terminales en un periodo negativo en el ciclo económico (caída del PBI 2023) y mayor foco de los operadores en el servicio, con un crecimiento del 2.5% en los ingresos totales para 2024 y de 4.1% en ingresos de Servicios.

Perú Industria Móvil



Participación de mercado Móvil Perú, abonados (prepago + postpago)





3.2
Resultados consolidados

El dinamismo del sector, junto con la presión competitiva y los desafíos regulatorios, exige a las empresas un enfoque estratégico para garantizar su sostenibilidad financiera. En Entel, nuestra capacidad de adaptación y liderazgo en el mercado, y el trabajo en la innovación tecnológica, infraestructura y atracción de talento, nos permite seguir ofreciendo una conectividad confiable y de calidad y soluciones tecnológicas de alto impacto, fortaleciendo nuestro modelo de negocio con una visión de crecimiento sostenible en un entorno altamente desafiante.

Así, nos hemos consolidado como empresa líder en el despliegue de 5G en Chile y Perú, destacando nuestra alianza con Starlink para acceder a la conexión satelital directo al celular (D2C) y expandir la cobertura en áreas rurales. Las primeras pruebas de esta nueva forma de conectarse se realizaron en febrero de este 2024 y resultaron exitosas. Así, Entel se transforma en la primera empresa de telecomunicaciones de Latinoamérica en brindar este servicio a sus clientes.

En 2024, nuestros ingresos operacionales alcanzaron un total de CLP 2.764.760 millones, un aumento del 7,4% respecto al año anterior. Este resultado se debe principalmente al fuerte desempeño en ingresos móviles en Chile (+7,5%) y Perú (+13,8%), impulsados por el aumento en la venta de equipos (+24,3%) y los ingresos fijos en Chile (+9,3%), con un crecimiento destacado en ingresos del negocio fibra hogar "FTTH" (+37,8%). Excluyendo las ventas no recurrentes del año 2023 (venta de red de fibra), nuestros ingresos aumentaron un 9,8% interanual debido al crecimiento sostenido en el negocio móvil y de fibra óptica.

Al cierre del 2024, nuestro EBITDA fue de CLP 788.613 millones, con un incremento del 3,4% respecto a 2023. Esto se explica por el impacto positivo del aumento en ingresos móviles, por la revaluación del sol peruano frente al peso chileno en un 12% afectando a las filiales peruanas, y la eficiencia en costos, que contribuyó con CLP 57,5 mil millones a nuestro EBITDA. Cabe destacar que para efectos comparativos con el ejercicio 2023, se deben considerar los efectos extraordinarios generados por los ingresos de la venta de infraestructura de fibra, que aportaron CLP 52.251 millones, y el mayor costo de incobrable de Perú que impactó en CLP 32.129 millones.

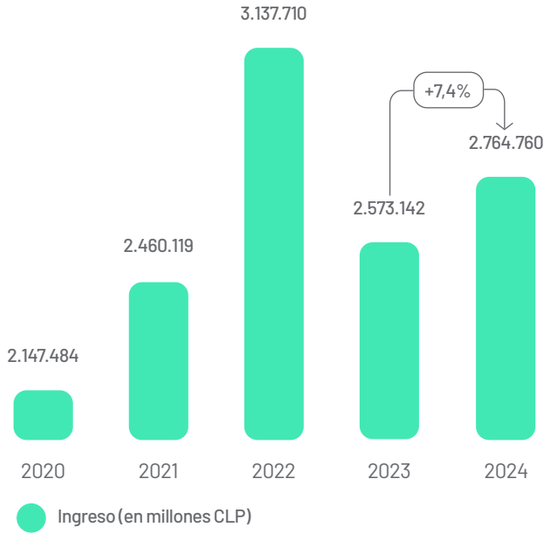
Sin considerar estos efectos extraordinarios, nuestro EBITDA tuvo un aumento del 6,6% interanual, influido por el crecimiento del negocio móvil en Perú y Chile, así como por eficiencia operativa, los cuales pudieron compensar los efectos de alza de costos por un mayor tipo de cambio, inflación y arriendo de fibra. En 2024, Entel logró un margen EBITDA consolidado de 28,5% lo que representa una ligera disminución en comparación con el 29,6% obtenido en 2023, explicado por los efectos extraordinarios del año 2023. Sin considerar estos efectos extraordinarios, el margen EBITDA de 2024 disminuyó en 0,9 pp, explicado por los mayores costos asociados a mayor tipo de cambio y arriendo de fibra. El resultado operacional disminuyó en un -7%, pasando de CLP 249.569 millones a CLP 230.853 millones.

Los resultados no operacionales presentan una mejora del 23%, principalmente por mayores ingresos financieros provenientes de intereses obtenidos en instrumentos financieros producto de los mayores saldos de caja invertidos, menores gastos por reajustes asociados a los menores niveles de inflación respecto del mismo período del año anterior, un menor stock de obligaciones reajustables, y menores gastos financieros dada la menor deuda bruta y menores tasas.

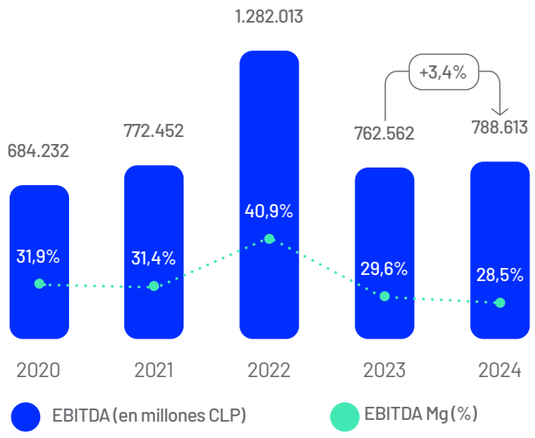
La utilidad neta resultó en una ganancia de CLP 67.672 millones, una disminución del 23.9% interanual, impactada por los efectos del tipo de cambio relacionados con inversiones en Perú y la venta de fibra en 2023 y efecto incobrable de Perú. Aislando estos efectos en los dos años, la utilidad neta así expresada evidenció un alza de 30%.

Resultados evolutivos consolidados (en millones de CLP)

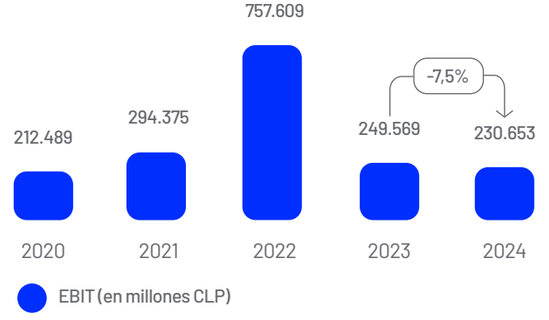
Ingresos



EBITDA y EBITDA Mg



EBIT



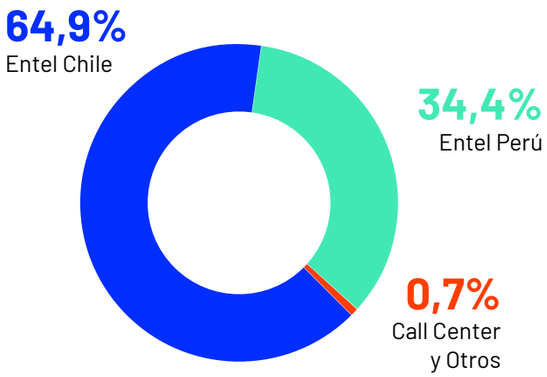
Utilidad del ejercicio







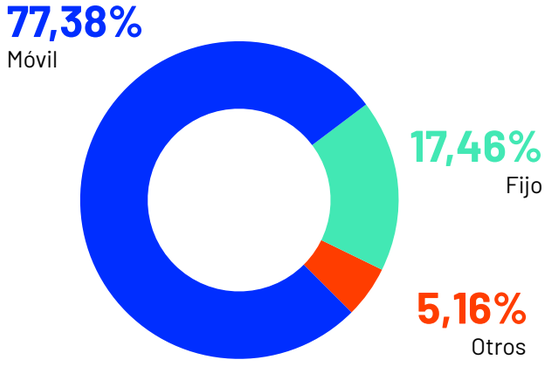
Distribución porcentual de ingresos consolidados 2024



Programa de Eficiencia Entel + Reloaded

A través de un programa de eficiencia, optimizamos nuestros costos, logrando ahorros anuales en 2024 por US $63 millones, mediante más de 200 iniciativas estratégicas. Este esfuerzo asegura nuestra competitividad y sostenibilidad financiera, al tiempo que avanzamos en nuestra transición de una Telco (con foco en telecomunicaciones) a una Techco (telecomunicaciones + tecnología), impulsada por la integración de la IA (Inteligencia artificial) y alianzas tecnológicas innovadoras, como nuestra colaboración con Starlink bajo la alianza D2C.

Porcentaje de distribución de ingresos por negocio



Durante el año 2024 ninguno de los clientes en forma individual representó más del 10% o más de los ingresos totales consolidados. Tres proveedores representaron en forma individual al menos un 10% del total de compras efectuadas en el periodo.

3.3

Resultados por segmentos

NCG 461 6.2.i

En Entel buscamos consolidar nuestra posición en los mercados de telecomunicaciones de Chile y Perú a través de una oferta diversificada de servicios móviles, fijos y digitales. Nuestro enfoque está en la expansión de redes, la digitalización y el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas para empresas y personas. Con una estrategia orientada al crecimiento sostenible, optimizamos nuestros modelos de negocio para fortalecer nuestra competitividad y ofrecer mayor valor a nuestros clientes personas y empresas.

Entel Chile

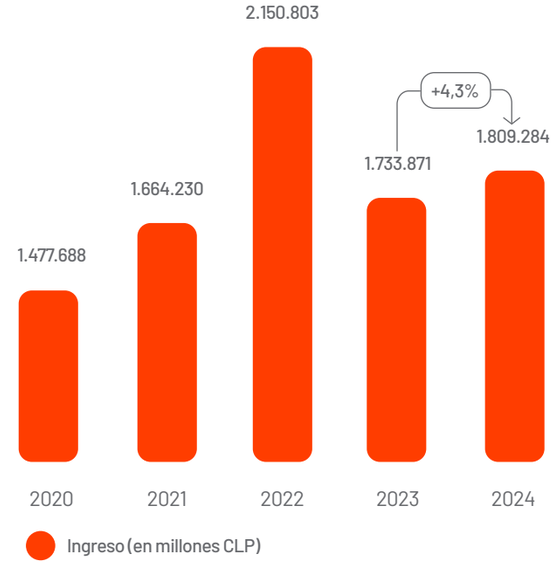
En un mercado maduro y competitivo, y frente a un escenario económico desafiante, Entel logró mantener una evolución positiva en clientes de telefonía móvil de mayor valor. Además, continuó profundizando su penetración en datos móviles, respaldada por un alto reconocimiento de marca, una infraestructura superior y una experiencia multicanal optimizada gracias a inversiones en transformación digital y mejoras operacionales.

Estos atributos nos permitieron consolidar nuestro liderazgo en participación de ingresos, logrando un crecimiento interanual del 4,3%, alcanzando los CLP 1.809.284 millones. Excluyendo los ingresos extraordinarios de la venta de fibra en 2023, los ingresos crecieron en 2024 un 7.74% explicados por el aumento en la venta de equipos (+24%), servicios fijos (+9%) y servicios móviles (+1,7%).

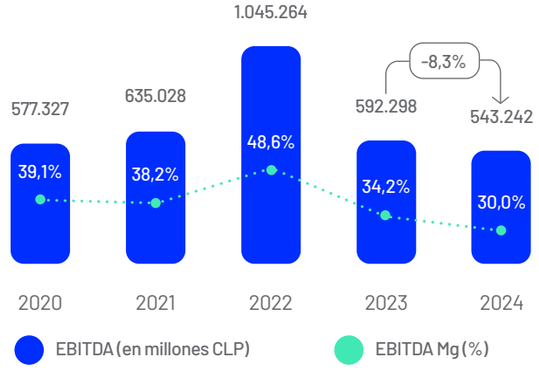
Al cierre del 2024, el EBITDA alcanzó CLP 543.242 millones, una disminución del 8,3% respecto a 2023, explicado principalmente por los efectos extraordinarios de la venta de fibra óptica en 2023 por CLP 52.251 millones. Sin considerar este efecto extraordinario, el EBITDA aumentó un 1,2% interanual, influido tanto por el crecimiento del negocio móvil como por las eficiencias operativas. Esto logró compensar los efectos del alza de costos por un mayor tipo de cambio, inflación y arriendo de fibra.

Así, en 2024 Entel Chile logró un margen EBITDA de un 30,0%, lo que representa una disminución en comparación con el 34,2% obtenido en 2023 explicado por los efectos extraordinarios del año 2023. Sin considerar estos efectos extraordinarios el margen EBITDA de 2024 disminuyó en 1,97 puntos porcentuales, explicado por los mayores costos asociados a mayor tipo de cambio y arriendo de fibra.

Ingresos



EBITDA y EBITDA Mg



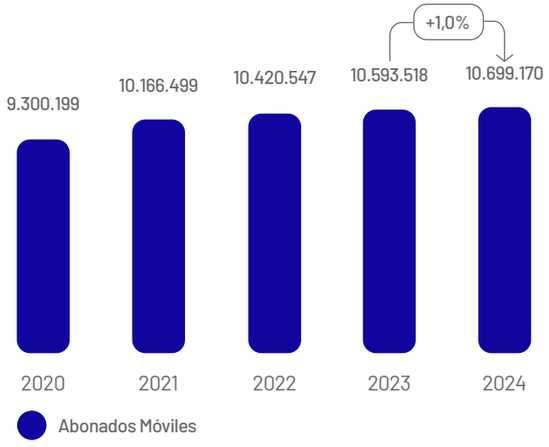
Negocio Móvil

En 2024, seguimos liderando en Chile con 10.699.170 de clientes distribuidos en mercado de personas (B2C) y empresas (B2B). Las adiciones netas en pospago (+495 mil, +6,8%) se debieron al aumento en servicios de voz (+4.9%) e IoT (+18.6%). El segmento prepago se redujo un 11,8% debido a la migración a pospago. Los ingresos anuales crecieron un 7,5% a CLP 1.248.483 millones, impulsados por equipos y accesorios (+24,3%) y servicios (+5%).

Las ventas de dispositivos aumentaron gracias a más unidades vendidas, dispositivos de mayor valor, y opciones de financiamiento, llegando a representar un 30% de los ingresos móviles.

El ARPU móvil en Chile alcanzó $9.059, un 8,1% mayor a 2023, empujado principalmente por estrategias de precios eficaces, mejoras operativas y una mejor experiencia del cliente, lo que además se tradujo en un menor Churn en postpago y prepago.

Abonados Móviles



Negocio Fijo

Los servicios relacionados con redes integradas de voz, datos e Internet proporcionadas al segmento empresarial, junto con servicios digitales y de TI relacionados con la seguridad y los servicios en la nube, y el residencial "Entel Hogar", aumentaron un 9,2% interanual, explicado por el crecimiento en TI (+12%) y los servicios de Internet "Entel Hogar Fibra".

Las conexiones alámbricas han crecido un 43,11% respecto del 2023, alcanzando 522.876 conexiones impulsadas principalmente por el despliegue de Fibra. Por contraparte, las conexiones inalámbricas cayeron un 33,02% con respecto a 2023, llegando a 107.330.

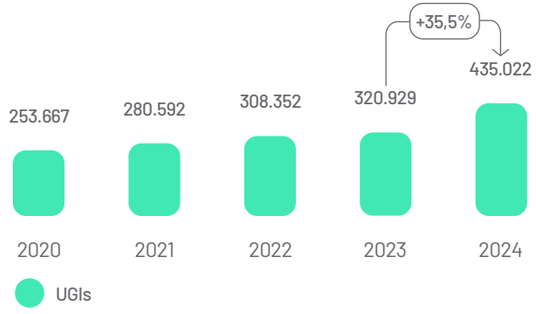
Esto se condice con el cambio de tecnología desde Banda Ancha Fija Inalámbrica (BAFI) hacia Fibra, en línea con el foco estratégico de Entel de crecer en este mercado luego del acuerdo firmado con ON*NETFIBRA en diciembre de 2023, que permitió el acceso a 4,3 millones de casas pasadas en Chile, y que condujo a un crecimiento en casas conectadas de un 51,4% con respecto a 2023, alcanzando 377.290 conexiones.

La inversión en fibra hogar alcanzó CLP 62.347 millones, un 20,9% mayor a 2023. Eso se explica principalmente al despliegue de Fibra en Chile. Por otra parte, las inversiones en el negocio TI y Empresas han caído a CLP 5.466 millones y CLP 48.791 millones, reduciéndose un 43,9% y un 16,2% comparado con 2023, respectivamente.

En 2024, seguimos fortaleciendo nuestra presencia en el mercado residencial, logrando un crecimiento significativo en clientes conectados a fibra óptica, que alcanzaron 377.3 mil UGI al cierre del año, lo que representa un incremento interanual del 51.4%. Este desempeño impulsó un crecimiento de los ingresos por estos servicios en un 48.6% respecto de 2023.

En total, al 31 de diciembre de 2024, el segmento Hogar registraba 630 mil UGI en modalidad de suscripción, incluyendo televisión OTT, lo que equivale a un 19.9% más que el año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por la expansión de la cobertura de fibra óptica, aunque con una reducción del 33.0% en los servicios prestados a través de banda ancha móvil inalámbrico. Como resultado, los ingresos de servicios fijos totalizaron CLP 451.405 millones, reflejando un incremento del 9,2% en comparación con 2023.

Conexiones internet (residenciales y comerciales)





Mercado Personas B2C Chile[4]

Empujados por una expansión de 5,0% de la base de clientes, los servicios móviles de pospago impulsado por el aumento en la actividad comercial a través de diferentes canales de venta y el compromiso de ofrecer la mejor calidad de red y experiencia del cliente, generó la mayor participación del crecimiento de pospago en la industria, arrojando ingresos anuales de CLP 677.915 millones, lo que corresponde a un aumento de 3,4% respecto de 2023.

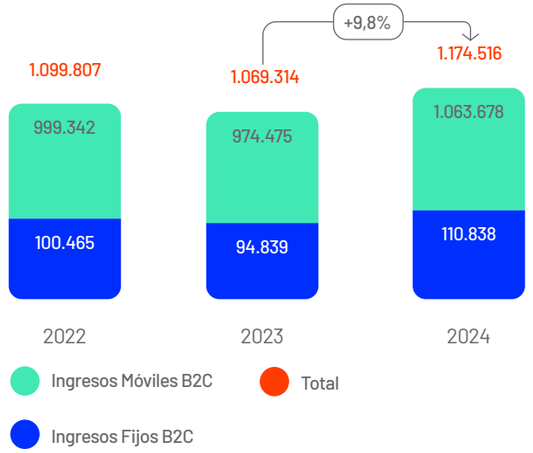
En cambio, en prepago cayeron un 9,8% a CLP 45.163 millones, debido a un descenso de 11,8% de los clientes. Las ventas de equipos registraron aumento significativo, lo que llevó a que sus ingresos fueran un 24,9% mayores que en 2023, llegando a CLP 306.860 millones debido a un mayor número de dispositivos vendidos durante el período, una mayor proporción de dispositivos de alto valor, lo cual también fue apoyado por un mayor tipo de cambio y opciones de financiamiento para las compras. En total, el negocio móvil produjo ingresos por CLP 1.063.678 millones en 2024, un aumento de 9,2% del año previo. Con todo, la base de clientes o abonados móviles llegó a 8.022.567 al cierre de 2024.

Los servicios fijos aumentaron un 16,9% interanual, debido al crecimiento de los servicios de fibra Entel Hogar "FTTH" (+37,8% interanual), representando el 82.4% de los ingresos fijos del segmento (+12 p.p. interanual). Desde el lanzamiento de la nueva cobertura de fibra, Entel ha aumentado significativamente su base de conectividad de fibra (+50.5% interanual), liderando el crecimiento de la industria durante los últimos tres trimestres en un mercado competitivo. Los ingresos por servicios inalámbricos para el segmento residencial disminuyeron (-32.4%), relacionados con desconexiones de TV satelital inalámbrica, banda ancha y voz.

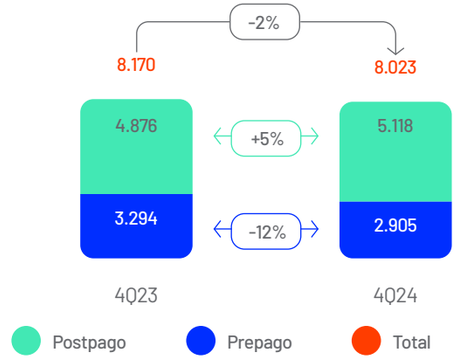
El EBITDA en el segmento B2C en 2024 fue de CLP 386.511 millones, aumentando un 6,5% interanual. El margen EBITDA fue del 32,9%, -1.03 puntos porcentuales en comparación con el 2023, debido al menor EBITDA de servicios fijo.

[4] Resultados por segmento basados en sistemas de control de gestión del Grupo Entel. La distribución detallada puede diferir de la información contable agregada.

Ingresos fijos e ingresos móviles (millones CLP)



Abonados Móviles B2C (Miles)



Resultados B2C Chile

Millones CLP	2023	2024	Var%
Ingreso Móvil	**974.475**	**1.063.678**	**9,2%**
Servicios	705.471	723.078	2,5%
Suscripción	655.401	677.915	3,4%
Prepago	50.069	45.163	-9,8%
Otros Negocios	**23.257**	**33.740**	**45,1%**
Ingreso Fijo	**94.839**	**110.838**	**16,9%**

UGI Fijos	4Q23	4Q24	%
B2C (Miles)			
Fibra Internet	243	366	51%
Telefonía	20	20	-1%
TV	60	78	29%
OTT	33	44	34%
Inalámbrico	160	89	-44%
RGU totales	**517**	**597**	**16%**

Una experiencia distintiva

En Entel Personas (B2C) la **experiencia está en el centro de nuestras decisiones**, convirtiéndose en el principal activo para generar una ventaja sostenible en el negocio. Nuestros focos y proyectos se centran en tener la mejor **RED móvil y RED fija, la experiencia en nuestros canales** y asegurarnos que nuestros clientes siempre estén **correctamente informados** de sus productos y servicios, centrado en una **cultura interna que esté conectada a las necesidades de nuestros clientes.**

En Entel utilizamos diversas **métricas para evaluar y mejorar la atención al cliente**, tanto en el mercado B2C como en el B2B. Estas métricas se centran en la satisfacción del cliente, la eficiencia en la resolución de problemas y la calidad del servicio.

En 2024, desplegamos el **programa "Vive como tu cliente"**, el que busca dar continuidad al programa de transformación Entel Up. Su propósito es nuestra consolidación como el líder indiscutible en "Costumer Experience" (CX), involucrando a todas las áreas de la organización y poniendo al cliente en el centro de nuestro día a día.

Este programa permite metodológicamente, **sensibilizar la organización, conectando los modelos de incentivos** a un proceso de Mejora Continua Estructural, activando equipos multidisciplinarios para atender de **forma efectiva las necesidades de los clientes**. Los incentivos buscan alinear a los ejecutivos con métricas de satisfacción y ventas, promoviendo una atención integral que no solo se centre en los resultados comerciales, sino en construir relaciones de largo plazo con los clientes.

En 2024, nuestro Net Promotor Score (NPS) promedio, fue de 35,8. El gráfico a continuación refleja la evolución de este indicador a lo largo del año.

NPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Prom. año
Entel	33,5	23	33,3	38,4	37,5	40,7	36,9	31,7	31,7	39	37,3	36,1	35.8



Interacciones por canal (mercado móvil)

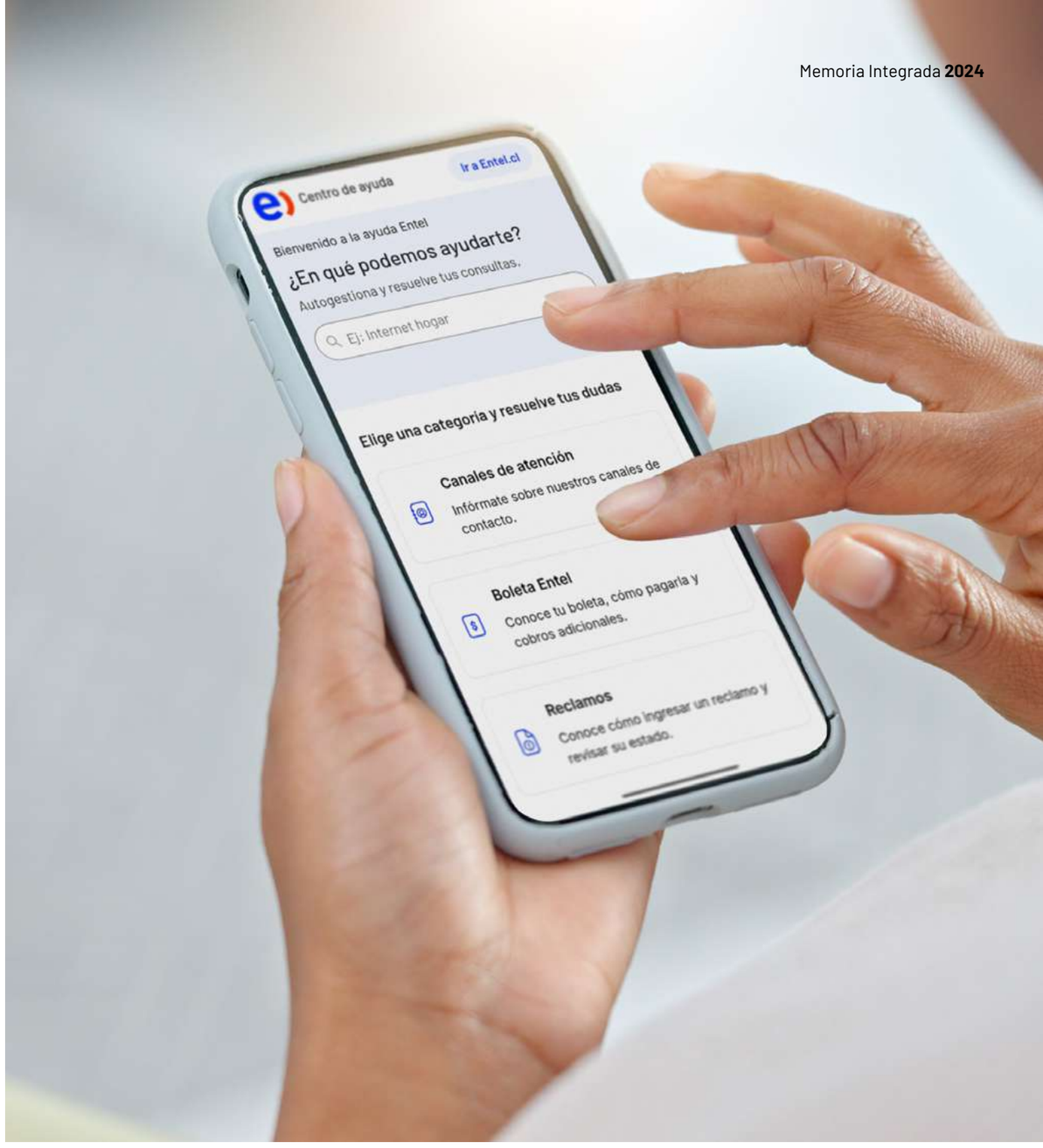
La digitalización de nuestros clientes es parte importante la nuestra estrategia de canalidad. Nuestra experiencia busca la facilidad, resolutividad y comodidad de nuestros clientes, donde la autoatención es un principio clave para alcanzar el objetivo.

Interacciones en canales B2C	Interacciones (Promedio Mensual)		% Participación	
	2023	2024	2023	2023
Online (Público y Privado)	5.372.648	3.863.738	19,8%	12,8%
Bot (Voz y Texto)	614.037	392.759	2,3%	1,3%
WhatsApp asistido	126.767	139.161	0,5%	0,5%
Telefónico (Call voz, IVR y USSD)	3.923.947	4.295.583	14,5%	14,2%
Tiendas y agentes	519.772	534.203	1,9%	1,8%
App	16.529.721	21.066.695	61,0%	69,5%
Total	**27.086.892**	**30.292.139**	**100%**	**100%**

** Interacciones anuales de venta y postventa, generadas por nuestros clientes. Se considera una interacción a cualquier solicitud o requerimiento inbound del cliente que genera algún tipo de respuesta por parte del Entel.

Durante el 2024, se vio un alza de un 11,6% en el crecimiento de las interacciones de nuestra APP-ENTEL, reduciendo significativamente las interacciones en canales automáticos no-digitales y códigos cortos USSD, aportando transacciones a nuestros clientes de mayor valor. Al mismo tiempo, se ve una reducción en la mezcla de los canales Públicos-Privados Web, como resultado de un proceso de optimización y mejora en los viajes digitales con el objetivo de aumentar la efectividad y resolutividad hacia el cliente. Estas tranformaciones han ido de la mano con una tendencia positiva en los niveles de satisfacción en los distintos canales de atención.

Parte importante del monitoreo de la percepción de nuestros clientes, es la tasa de problemas que medimos en nuestra base de clientes.





Reclamos recibidos para el B2C Chile 2024

Detalle	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Número de Reclamos	6.388	5.796	6.049	6.100	6.186	6.632	6.718	9.836	6.228	6.522	6.000	6.603
Tiempo Respuesta	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3
Tasa de reclamos	0,08%	0,07%	0,07%	0,07%	0,08%	0,08%	0,08%	0,12%	0,07%	0,08%	0,07%	0,08%
Promedio Respuesta	3,4 días (5 días plazo legal)											

Nota: La tasa promedio de reclamos durante el año 2023 fue de 0,17%. En 2024, logramos reducirla en un 52%, alcanzando una tasa promedio de 0,08%.

Comparado con el 2023, los reclamos ingresados durante el 2024 disminuyeron en un 21%, gracias a las diferentes acciones que buscaban, resolver desde el origen los problemas reportados con mejoras en la red móvil y fija.

Como resultado del esfuerzo constante de la compañía por implementar sus mejores prácticas para ofrecer una experiencia memorable, excepcional y diferencial al cliente, Entel fue elegida **la mejor compañía de telecomunicaciones en Chile, según el estudio Best Consumer Experience (BCX) 2024**, realizado por la consultora IZO, como también fuimos reconocidos por nuestros clientes a través de los **premios lealtad del consumidor Alco 2024, en los segmentos B2C fija y móvil.**

Poder de marca (Brand Power)

El año 2024 marcó un hito significativo para Entel al conmemorar nuestro 60º aniversario en Chile y 10° aniversario en Perú, reforzando el compromiso de la compañía por aportar al país acercando las infinitas posibilidades de la tecnología a través de la conectividad, la innovación y una propuesta de valor relevante y cercana para todos nuestros clientes y grupos de interés. El gran eje de la comunicación fue "Futuro con Historia", que refleja nuestra visión sobre los grandes desafíos que vienen sin perder de vista la experiencia, logros y aprendizajes de todo lo que hemos construido a lo largo del tiempo, la solidez de la compañía y el liderazgo en la industria de las telecomunicaciones.

En torno a este aniversario, se implementaron campañas memorables y reconocidas en distintas instancias, revivimos a través de la inteligencia artificial momentos que nos identifican a todos y donde Entel ha estado acompañando a las personas y empresas. Gracias al Club Entel entregamos experiencias sorprendentes, renombramos la estación metro Moneda durante agosto como Estación Entel y recorrimos el país para acercar la marca a las personas, lo que se reflejó en récord de penetración de nuestro Club de Beneficios y de interacción positiva de la marca en todas las redes sociales.

En Chile, estas iniciativas contribuyeron a fortalecer la confianza de las personas en la marca lo que se refleja en distintos rankings y estudios realizados durante el 2024, entre ellos, las mediciones periódicas de Brand Power realizadas con Kantar y algunos como:

Brand Finance Chile 10: Entel es la marca más fuerte de Chile y una de las tres más valiosas, según el informe Chile 10 de la consultora Brand Finance.

Chile 3D: El estudio de valoración de marcas realizado por GfK reconoció nuevamente a Entel como líder del mercado.

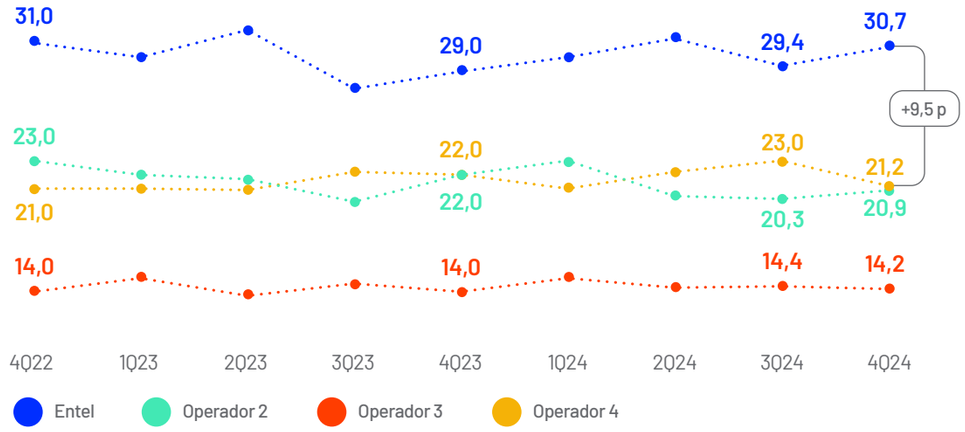
Índice de Confianza de Clientes: La empresa se destacó por ser una de las marcas con un reconocimiento sostenido de los últimos 10 años en el Premio a la Confianza de Clientes en la Industria de las Telecomunicaciones.

Marcas Ciudadanas: Entel se posicionó como el líder indiscutible en la industria Telco, ubicándose en el puesto 24 en el listado general correspondiente al segundo semestre del año reportado, según estudio CADEM.

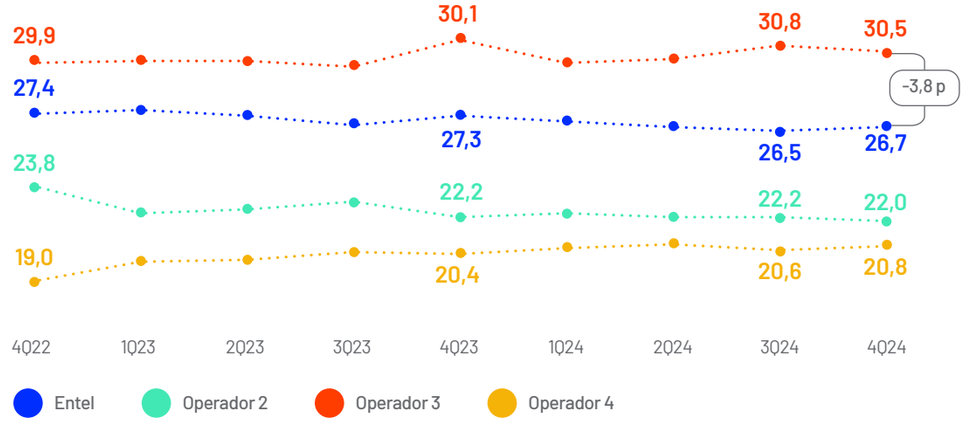
Nuestro compromiso seguirá siendo conectar y llevar la tecnología a cada rincón del país, hablar como una marca consistente, relevante y auténtica que trabaja incansablemente para ofrecer una experiencia valorada y que mejora continuamente porque entiende las necesidades de sus clientes.

Hemos fortalecido nuestra marca, su alcance y la satisfacción de nuestros clientes, lo cual se refleja en resultados concretos y en nuestro liderazgo en la industria.

Brand Power - Chile[1]



Brand Power - Perú[2]



[1]Kantar Market Research; Subtel.
[2]Kantar Market Research; OSIPTEL.

Mercado B2B Empresas Chile

Los ingresos móviles en B2B empresas crecieron un 2.7% en comparación a 2023, alcanzando CLP 232.550 millones. Esto se explica principalmente por un aumento en la venta de equipos, que subió en un 8.0%. Por contraparte, los ingresos del negocio fijo alcanzaron CLP 221.925 millones, aumentando un 11.64% con respecto a 2023.

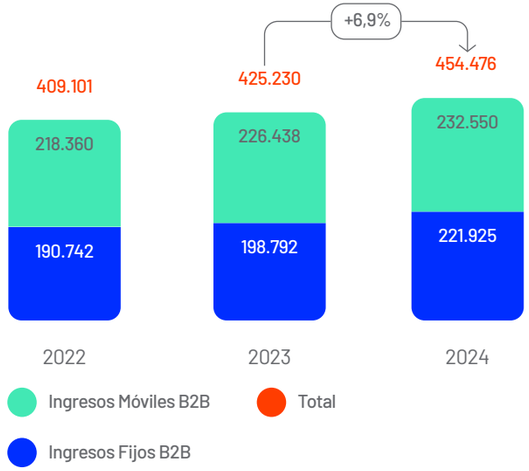
El EBITDA del negocio móvil de B2B empresas alcanzó CLP 94.194 millones (+9.73% vs 2023) y el del negocio fijo CLP 56.644 millones (+11.75% vs 2023). El Margen EBITDA alcanzó un 40.50% en el negocio móvil y un 25.41% en el negocio fijo, aumentando en 2.6 y 0.08 puntos base, respectivamente.

Con todo, el EBITDA del Mercado B2B Empresas en Chile alcanzó en 2024 CLP 150.837 millones (+10,48% vs 2023), alcanzando un Margen EBITDA de 33,19%, aumentando 1,08 puntos base con respecto a 2023.

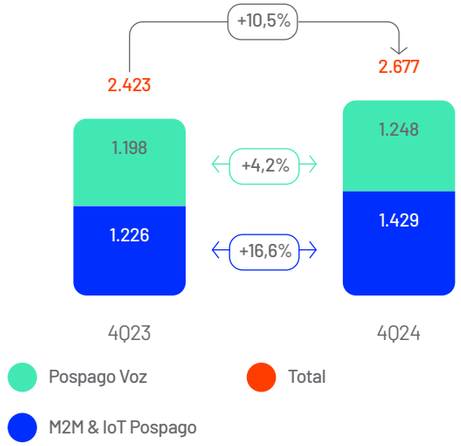
Resultados B2B Chile

Millones CLP	2023	2024	Var%
Ingreso Móvil	**226.439**	**232.550**	**2,7%**
Suscripción	158.366	159.623	0,8%
Equipos	66.261	71.568	8,0%
Otros Negocios	1.812	1.359	-25,0%
Ingreso Fijo	**198.792**	**221.926**	**11,6%**

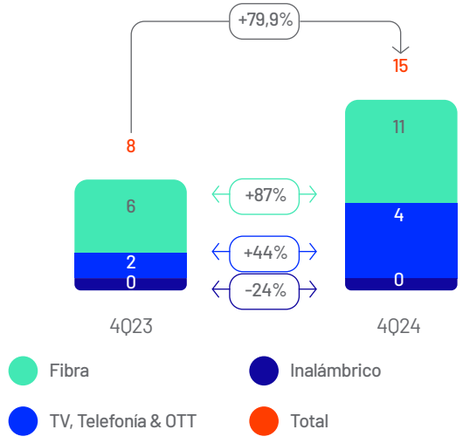
Ingresos B2B Chile (millones CLP)

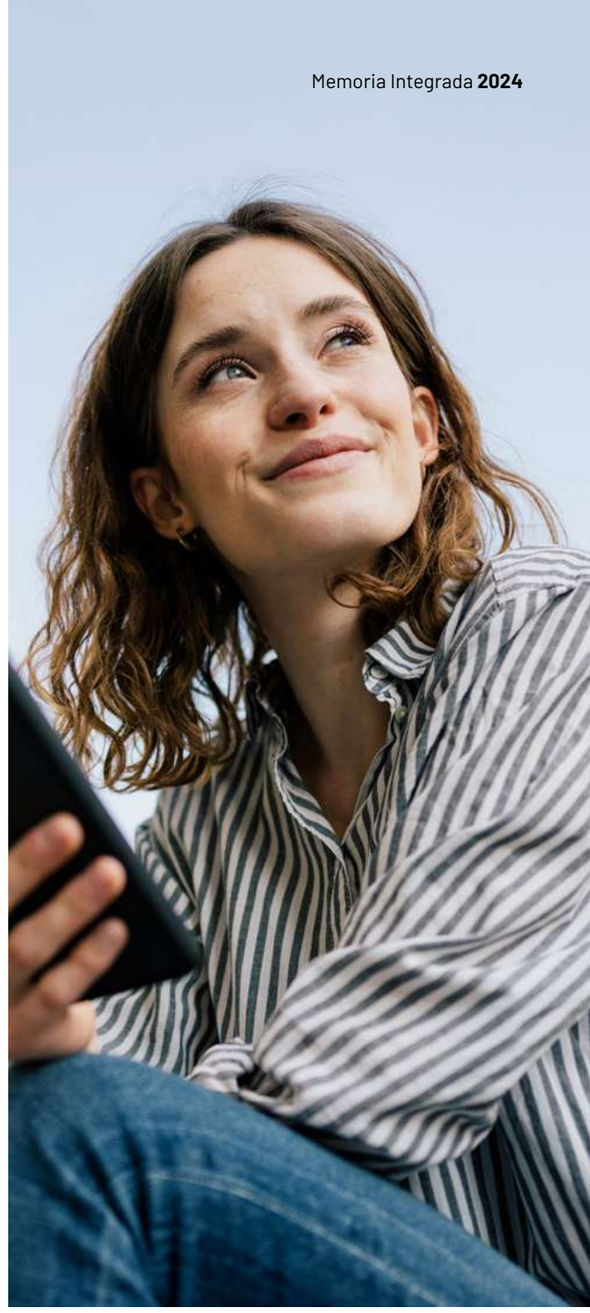


Abonados Móviles B2B (Miles)



UGI Fijos B2B (Miles)





Experiencia de clientes

En Entel Empresas, potenciar la digitalización y la autogestión de nuestros clientes es una de nuestras prioridades estratégicas. Buscamos ofrecerles una experiencia cada vez más simple, eficiente y adaptada a sus necesidades, con un ecosistema digital que les permita gestionar sus servicios de manera autónoma.

Nuestro enfoque está siempre en la mejora continua, por lo que escuchamos la voz del cliente mediante encuestas y certificaciones externas que garantizan la calidad de nuestro servicio. Implementamos un Modelo de Mejora Continua Estructural, activando equipos multidisciplinarios para atender de forma efectiva sus necesidades.

Además, nuestros incentivos están alineados con métricas de satisfacción y ventas, promoviendo una atención integral que no solo se centre en los resultados comerciales, sino en construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes y consolidarnos como su partner tecnológico.

Modelo atención del Cliente Entel Empresas

Los objetivos de nuestras iniciativas en este ámbito de acción son:

Optimización de respuestas a incidentes en los servicios fijos: Este es uno de los aspectos más sensibles para nuestros clientes, por lo que hemos enfocado nuestros esfuerzos en resolver estos incidentes con la mayor rapidez posible y evitar su repetición. Los resultados han sido positivos, reflejándose en los altos niveles de satisfacción con la conectividad fija.

Digitalización de las atenciones a clientes: Durante 2024, trabajamos en mejorar y simplificar la experiencia en nuestros portales privados, asegurando una integración fluida con el portal público de e-commerce. Renovamos el diseño de secciones clave como la visualización de facturas, optimizamos el acceso a los portales y habilitamos nuevas funcionalidades, como el bloqueo y desbloqueo de líneas o el reinicio automático de la red móvil. Además, disponemos de múltiples canales digitales como, Mi Entel, nuestra aplicación Entel Empresas, Chatbot, IVR y redes sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook y X), brindando así una atención omnicanal accesible y eficiente.

Transformación digital interna: En línea con nuestra estrategia de digitalización, completamos un importante hito de modernización tecnológica con el Proyecto TDE, optimizando la gestión de atención al cliente con un ecosistema digital más ágil y personalizado.

Además, desplegamos la solución Full Stack en el negocio móvil a través de todos los canales de atención.

Índice de satisfacción neta (benchmark) mercado B2B

	2023	2024
Satisfacción Móvil	67	60
Satisfacción Fija	63	65

Interacciones por canal B2B (RUT únicos)

	2023	2024
Call center	206.636	200.320
Web	55.490	93.756
APP	21.305	36.750
Chat	24.473	27.320
Tiendas	54.795	60.987
Ejecutivo	22.982	23.258
Agente captura	4.412	6.082
Total	**390.093**	**448.473**



Entel Digital Chile

NCG 461 6.2.i i, 6.2.iii, 6.2.iv

En Entel Digital nos abrimos paso en el ámbito tecnológico, ofreciendo soluciones innovadoras basadas en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y aplicaciones en la nube. Atendemos a empresas de todos los tamaños, desde pequeñas hasta grandes corporaciones.

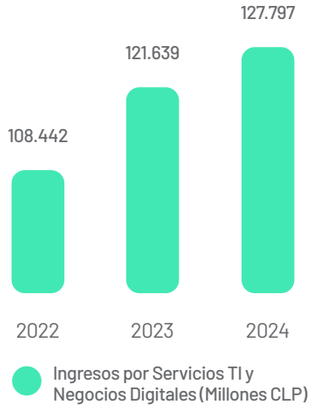
Nuestro portafolio incluye soluciones digitales en el ámbito de internet de las cosas (IoT), como conectividad aplicada al IoT (LTE, narrowband y 5G), la gestión de flotas vehiculares, el monitoreo ambiental y recursos naturales, la monetización de los datos de la red móvil, APIs y video analítica con 5G. También brindamos servicios especializados en ciberseguridad, nube híbrida, y soluciones CRM y ERP, a través de alianzas con líderes como Sales Force, Oracle y SAP. En el área de TI, destacamos con servicios de soporte (EUS), administración de servicios TI y AIOps, además de la gestión de SAP.

En 2024, los ingresos por servicios TI y negocios digitales experimentaron un crecimiento de más del 5% en comparación con el año anterior, llegando a CLP 127,797 millones impulsados principalmente por servicios de Ciberseguridad, que registró ingresos por CLP 31,192 millones (un aumento del 30,1% vs 2023), seguido de IoT, cuyas ventas en 2024 fueron CLP 16,041 millones (un crecimiento del 7,4% vs 2023) y TI, cuyo ingreso alcanzó CLP 64,036 millones (un incremento del 5,3% vs 2023).

Con relación a los servicios IoT, se destaca la excelente aceptación de nuestras soluciones de conectividad gestionada en todos los segmentos, alcanzando +1,5 millones de dispositivos conectados con soluciones digitales en Chile lo que representa un crecimiento de 42%, respecto al 2023.

Para mantener esta tendencia de crecimiento, nos enfocamos en varias áreas clave, especialmente en IoT, donde la sensorización de equipos industriales representa una gran oportunidad gracias a nuestra ventaja en conectividad con redes LTE, narrowband y 5G. Otros pilares de crecimiento incluyen soluciones digitales basadas en tecnologías emergentes, servicios integrales de ciberseguridad, migración multicloud, la implementación de soluciones de negocio como CRM y ERP, y la administración de infraestructura de TI.

Evolución de Ingresos por Servicios TI y Negocios Digitales en 2024



*Para 2022 se incluyen los ingresos generados por los servicios TI y negocios digitales de la cartera del Mercado Corporaciones.

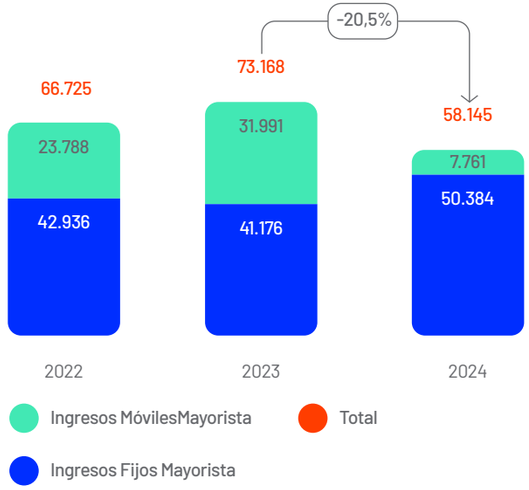
Experiencia de clientes

Para desarrollar soluciones digitales realmente transformadoras, es fundamental comprender a fondo las necesidades de cada cliente. Por ello, en Entel Digital ofrecemos una atención altamente personalizada, gestionada por un equipo especializado que busca consolidarse como un socio estratégico para las empresas. La eficacia de esta propuesta se mide a través de la metodología NPS, utilizando la lealtad del cliente como un indicador clave de éxito.

Mayorista

En 2024, los ingresos del negocio mayorista han caído un 20,5% en comparación a 2023, pasando de CLP 73.168 millones a CLP 58.145 millones. Esta caída se debe principalmente por menores ingresos por roaming nacional y menores ingresos por arriendo de infraestructura a otros operadores.

Ingresos móviles y fijos (millones CLP)



Call Center

En 2024, nuestros ingresos de Entel Call Center alcanzaron CLP 76.836 millones, lo que representa un aumento del 6.0% respecto del año anterior. El EBITDA fue de CLP 3.135 millones, un 41.3% menos que en 2023, reflejando desafíos en costos operativos y optimización de procesos.

El principal hito de Call Center en 2024 fue la expansión de servicios de atención omnicanal, incorporando nuevas plataformas digitales para mejorar la experiencia del cliente y optimizar tiempos de respuesta.

Nota: Resultados de Entel Call Center incluyen servicios a filiales.

Resultados Call Center

Millones CLP	2023	2024	Var%
Ingresos	**72.461**	**76.836**	**+6,0%**
EBITDA	5.343	3.135	-41,3%



Entel Perú

Llegamos a Perú en 2014 con el objetivo de expandir nuestro negocio hacia un mercado en crecimiento, transformando así el statu quo dominado por dos operadores. En los últimos 10 años, Entel ha cambiado significativamente la dinámica competitiva y los estándares de los servicios del mercado con el 4G, la portabilidad móvil y un mejor servicio al cliente.

Nuestra clara propuesta de valor en términos de marca y experiencia general se ha reflejado en resultados positivos. Un crecimiento significativo en nuestra participación sobre los ingresos por servicios del mercado en la última década nos ha convertido en el segundo operador en el mercado, alcanzando un 25,7% de margen EBITDA al cierre de 2024. En la última década, hemos experimentado un crecimiento significativo en nuestra participación en los ingresos por servicios del mercado, lo que nos ha posicionado como el segundo operador con 24.2% de participación . Además, al cierre de 2024, alcanzamos un margen de EBITDA de 25.7%.

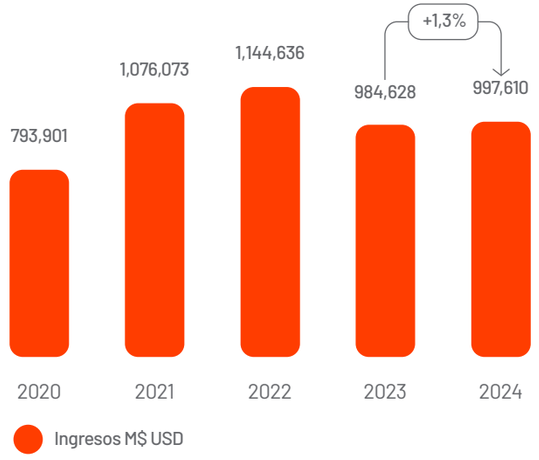
En 2024, los ingresos totales en Perú alcanzaron USD 997,6 millones, creciendo un 1,3% con respecto a los USD 984,6 millones de 2023. En 2024, los ingresos totales en Perú alcanzaron USD 997,5 millones, creciendo un 1,3% con respecto a los USD 984,6 millones de 2023. Asimismo, el EBITDA alcanzó USD 256 millones, creciendo un 32,6% con respecto a 2023 y registrando un margen EBITDA de un 25,7%. Este crecimiento considera efectos extraordinarios por la provisión de incobrables en 2023 por USD 39,8 millones. Excluyendo estos efectos, el crecimiento orgánico es de un 9,92% en comparación con 2023 y registrando un margen EBITDA de un 25,7%. Excluyendo los efectos extraordinarios por provisión de incobrables, el crecimiento orgánico es de un 9,92% en comparación a 2023, con un Margen EBITDA que creció 2,93 puntos base. En adelante, buscamos escalar aumentando nuestra participación de ingresos por más de 3 puntos base, alcanzando márgenes EBITDA competitivos de entre un 27% y un 30%.

Resultados Entel Perú 2024

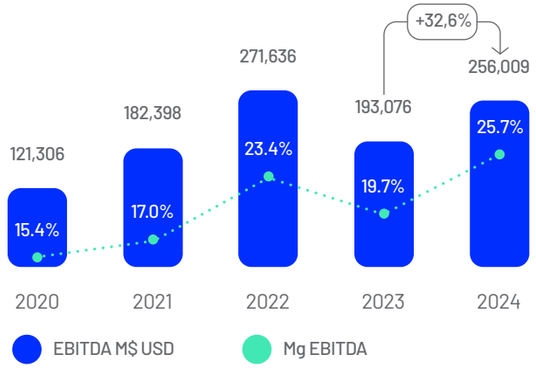
M$ USD	2023	2024	Var%
Ingresos	**984.628**	**997.610**	**1,3%**
Ingresos móviles (Servicios y Equipo)	928.639	942.722	1,5%
Servicios	642.213	652.705	1,6%
Equipos	286.425	290.017	1,3%
Negocios Fijos	33.055	34.079	3,1%
Negocio mayorista y tráfico	6.350	7.759	22,2%
Otros ingresos / Venta de activos	16.584	13.049	-21,3%
EBITDA	**193.076**	**256.009**	**32,6%**
Mg. EBITDA	19,7%	25,7%	

**Todos los valores convertidos a USD a TC constante de 3,7668 USD/SOL.

Ingresos



EBITDA Y EBITDA Mg





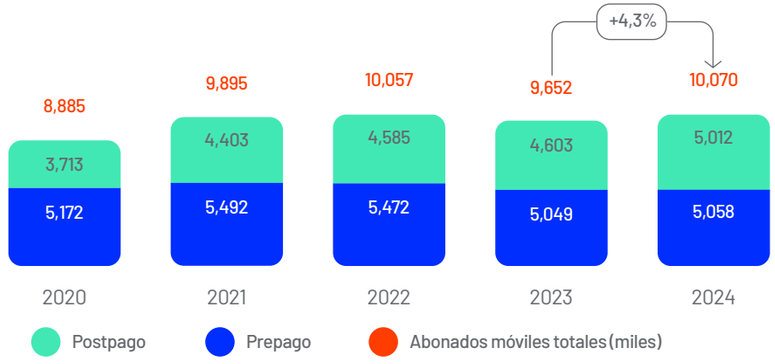
Negocio móvil

Durante 2024, hemos triplicado nuestra participación en los ingresos desde 2014, desde un 6,8% a más de un 26%. Nuestra base móvil alcanzó 10.070.055 al 31 de diciembre de 2024, con incrementos tanto en nuestra base de abonados de prepago (+0.2% vs 2023) como por, sobre todo, de pospago (+10.1% vs 2023).

Los ingresos móviles alcanzaron USD 942,7 millones (+1,5% vs 2023), compuestos por USD 652,7 millones por servicios móviles (+1.6% vs 2023) y USD 290,0 por equipos móviles (+1,3% vs 2023), explicado por la expansión de las tiendas exprés y al fortalecimiento de los canales de venta, los que generaron un aumento significativo de la base de abonados.

El ARPU móvil en Perú alcanzó USD 5,52, un 2% menor a 2023 explicado principalmente por mayores descuentos y promociones. Asimismo, el Churn estuvo 0,2 puntos porcentuales por sobre el de 2023, empujado principalmente por mayor Churn en prepago. Sin embargo, el Churn de pospago cayó en 2024, incluso dejando una variación negativa en el último trimestre de 2024.

Abonados Móviles Entel Perú



Negocio Fijo

Los ingresos del negocio fijo alcanzaron USD 34.1 millones en 2024, un 3,1% mayor al mismo período de 2023. Este aumento se explica principalmente por mayores ingresos TI del segmento B2B. Por su parte, las UGI en el segmento fijo residencial (conexiones inalámbricas) cayeron un 32.7% en comparación a 2023. Esta disminución se explica por el cambio tecnológico que está adoptando la industria desde BAFI a Fibra óptica.

Mayorista y Otros

En 2024, los ingresos del negocio mayorista fueron de USD 7.8 millones un 22,2% más altos que en el año 2023. Esta positiva variación se explica por un incremento en arriendos de red a otros operadores.

Experiencia de clientes

Al igual que en Chile, nuestro foco está en brindar a nuestros clientes una experiencia de atención simple, ágil y cercana implementado medidas orientadas a la resolución en primer contacto, modelos de atención de valor y programas de solución de causa raíz. Destacan, por ejemplo, programas de escucha como En Vivo y Directo 2023, en el que colaboradores visitaron el call center para conocer en forma directa los requerimientos de sus clientes. También impulsa con fuerza la digitalización de las interacciones, con medidas como la implementación de nuevas funcionalidades en la aplicación y el sitio Mi Entel, que incluyen la opción de agendar citas en tienda y transar dólares de manera segura gracias a una alianza con la casa de cambio digital TuCambista.

Adicionalmente, en 2024 la empresa repotenció la plataforma de beneficios en tres aspectos: Generando innovación, repotenciando alianzas y otorgando el doble de beneficios al segmento de clientes con planes familia.

En 2024, nuestro Net Promotor Score (NPS) promedio fue de 28, terminando el año con un NPS de 32, siendo el mejor puntaje de la industria en el país.



3.4

Una red sólida y robusta para para soportar los servicios

Tema Material | Cobertura y Calidad de la red

GRI 201-1, 203-1, 3-3
CSA3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4
SASB TC-TL-520a.2, TC-TL-520a.3, TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C, TC-TL-000.D, GRI 203-1

Entel se destaca, desde su creación, por su compromiso con la conectividad de primer nivel, adaptándose al crecimiento del tráfico de datos. Nuestros clientes valoran nuestra excelente señal tanto en áreas urbanas como remotas. Gracias a inversiones estratégicas y tecnología avanzada, incluyendo 5G, soluciones en la nube y automatización, Entel ofrece un servicio de alta calidad. Nuestro plan de inversiones trianual asegura mantener la calidad del servicio y expandir la cobertura de nuestra red móvil. A finales de 2024, 2,9 millones de clientes utilizan los servicios de 5G correspondiente al 32% de nuestra base total de clientes de internet móvil.

El tráfico de Internet móvil ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, con una tasa compuesta anual de crecimiento (CAGR) del 20% entre 2021 y 2024[5].



[5]Más información en capitulo **Gestión Social: ítem Inclusión digital.**

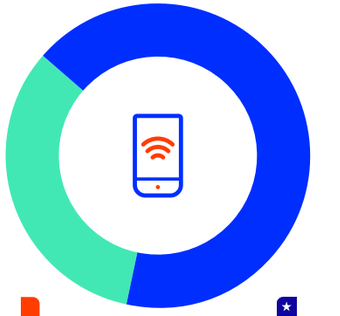
Plan de Acción, Compromiso y Progreso

Para garantizar la calidad de nuestra red móvil, nuestro Comité Mejor Red realiza análisis y gestión sistemáticos. Equipos multidisciplinarios trabajan para asegurar un rendimiento óptimo de la red, alineados con nuestra estrategia de ser los líderes del mercado y optimizar el CAPEX por zona.

Inversión en redes

Para expandir la cobertura en Entel ejecutamos un plan de inversiones trianual, que ajustamos anualmente según las condiciones de mercado, económicas y de implementación. En 2024, nuestras inversiones consolidadas alcanzaron CLP 477.049 millones, un 0,2% más que en 2023, reflejando una gestión eficiente y estratégica de los recursos. Nuestro principal foco fue el desarrollo de la red móvil, con una inversión de CLP 199.684 millones en Chile y CLP 144.728 millones en Perú. De este total, destinamos CLP 81.385 millones al despliegue de la red 5G en su expansión comercial en Chile, mientras que, en Perú, priorizamos el fortalecimiento de la red 4G. Además, invertimos CLP 68.056 millones en la expansión del negocio Hogar, mientras que el resto de las inversiones se enfocaron en el desarrollo de nuestra infraestructura fija, TI, ciberseguridad para empresas y otros proyectos transversales que fortalecen nuestros servicios.

Inversiones en redes 2024 (en millones de CLP)

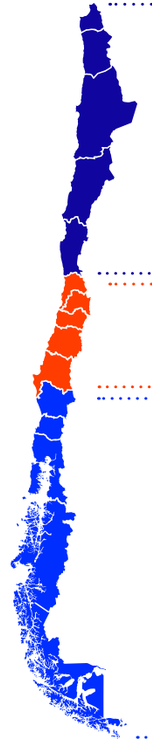


33% Perú

67% Chile

Despliegue de Red Móvil

En Chile, la red se divide en macrozonas donde cada equipo analiza KPIs de redes y mercado, tomando acciones correctivas que busquen mejorar performance de nuestras redes tanto en tecnología 4G como 5G.



Zona Norte
PoP: **1.137**
(14,9% total)

Zona Centro
PoP: **2.311**
(30,2% total)

Zona Centro
PoP: **4.198**
(54,9% total)

Red Móvil Total
PoP: 7.675

Red Móvil Total
PoP: 5.293

Regiones
PoP: **2.687**
(50,8% total)

Lima Metropolitana
PoP: **2.606**
(49,2% total)



Infraestructura robusta: Asignación de espectro Chile

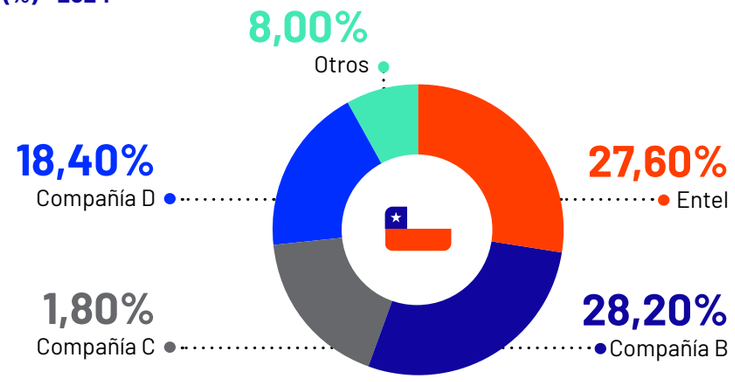
Banda	Rango Frecuencias (MHz)	Total MHz
26 GHz	27.100-27.500	4 x 100 MHz TDD en 20 Comunas
3500MHz (móvil)	3.300-3.350	50 MHz TDD, Nacional
3500MHz (fijo)	3.400-3.425 / 3.500-3.525	2 x 25 MHz TDD, Nacional
2600MHz	UL 2.525-2,545 / DL 2.645-2.665	40MHz FDD, Nacional
1900MHz	Bloque A: UL 1.850-1.865 / DL 1.930-1.945 Bloque C: UL 1.895-1.910 / DL 1.975-1.990	60 MHz FDD, Nacional
900MHz	UL 907-912 / DL 952-957	10 MHz FDD, Nacional
700MHz	UL 723-738 / DL 778-793	30MHz FDD, Nacional

Asignación de espectro Perú

Banda	Grupo Entel (MHz)	Comentario
700MHz	30 MHz	FDD Nacional
800MHz	canales de 25KHz	FDD distintas asignaciones de canales para Lima y Provincias
1.9GHz	35 MHz	FDD Nacional
2.1GHz	40 MHz	FDD Nacional
2.6GHz	40 MHz	FDD Lima y 6 Provincias
2.3GHz*	30 MHz	TDD Lima y 5 Departamentos
3.5GHz	100 MHz	TDD Entel + Americatel, 100MHz en 5 Departamentos y 50 MHz en 7 Departamentos
39 GHz	800 MHz	TDD Provincias de Lima y Callao

Espectro Chile[1]

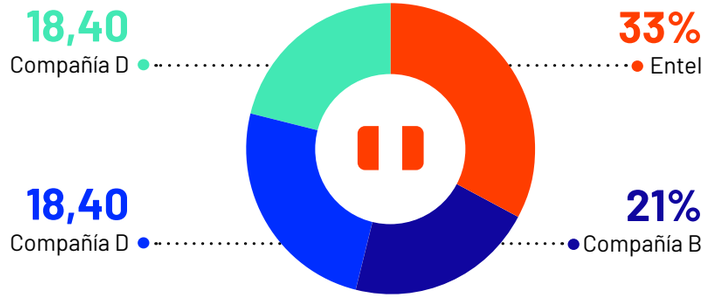
Market share (%) - 2024



Fuente: Entel.
[1] 50 MHz restringido para su uso en negocios fijos. El gráfico excluye la banda de 26 GHz donde Entel posee 400 MHz.

Espectro Perú[1]

Market share (%) - 2023



Fuente: Entel.
[1] 50 MHz restringido para su uso en negocios fijos. El gráfico excluye la banda de 26 GHz donde Entel posee 400 MHz.

Proyecto 5G en Chile

La eficiencia de la red 5G

La tecnología 5G es la solución más eficiente para gestionar el crecimiento exponencial del tráfico de datos. A diferencia del 4G, que requeriría una gran expansión de estaciones base, 5G permite una mayor capacidad de tráfico con menos antenas, muchas de las cuales pueden instalarse sobre infraestructura existente.

Además de reducir costos por tráfico cursado, esta tecnología optimiza el uso de energía, consumiendo menos kilovatios por cada gigabyte traficado, lo que la convierte en una alternativa más sostenible.

La evolución 5G

El despliegue de 5G puede realizarse bajo dos modelos: Non-Stand Alone (NSA) y Stand Alone (SA). 5G NSA combina la nueva tecnología de acceso 5G New Radio (NR) con el núcleo (CORE Red Móvil) de red 4G, permitiendo a los operadores aprovechar su infraestructura existente y acelerar la introducción de capacidades 5G en el mercado.

Por otro lado, 5G SA es una red completamente independiente, con su propio núcleo (CORE Red Móvil) 5G, lo que permite habilitar aplicaciones avanzadas que NSA no puede soportar, como la asignación de recursos dedicados mediante network slicing. Mientras NSA facilita una implementación rápida, SA representa el futuro del 5G, con nuevas funcionalidades para soportar casos de uso más complejos y nuevos productos.

En Entel, avanzamos hacia la próxima etapa del desarrollo 5G con una estrategia clara y progresiva. Hemos iniciado un proceso de implementación de los bloques funcionales para 5G Stand Alone que permitirán el desarrollo de los nuevos casos de uso y productos.

Cifras destacadas del 5G 2024

5G alcanza a un **23%** del tráfico total.

En nov/2024 hay

2.25 millones de móviles activos 5G.

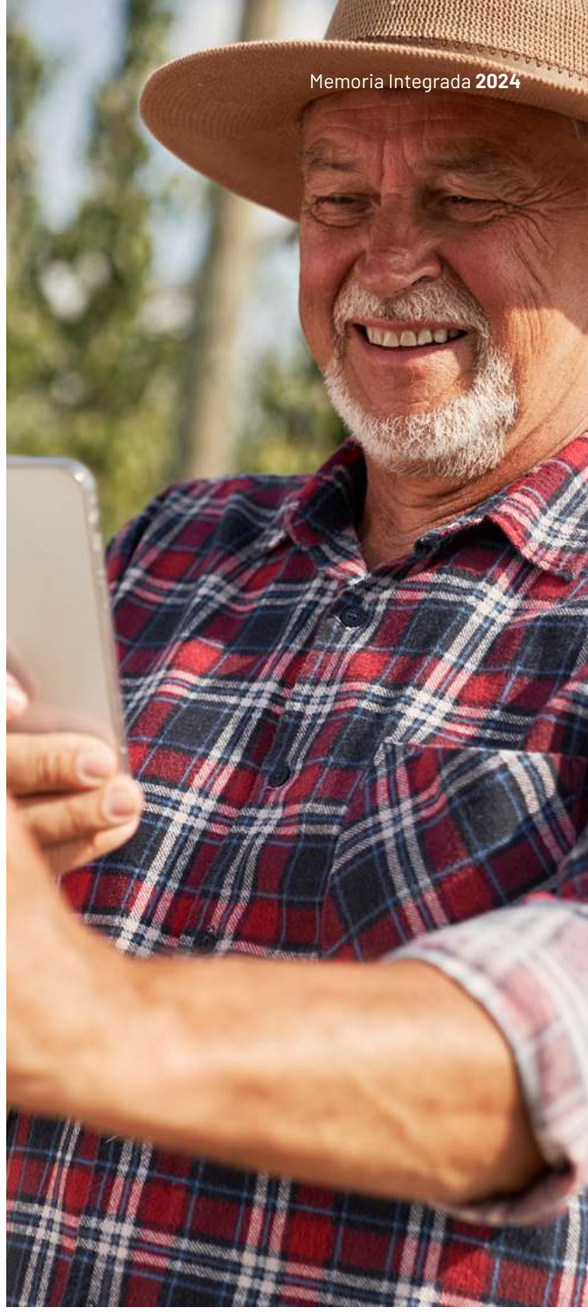
GOU 5G = 38,3 GB (Nov. 2024).

Paralelamente, seguimos avanzando en la incorporación de tecnologías clave para la evolución de nuestra red. Esto incluye el despliegue de IPv6 para gestionar el creciente número de dispositivos conectados, la implementación de soluciones en Cloud y el uso de herramientas de automatización e inteligencia artificial, esenciales para optimizar la gestión y operación de las redes del futuro.

Nuestra Red de Fibra Óptica

Entel posee una red de fibra óptica de 28.700 kms que permite ofrecer servicios de conectividad de alta capacidad y confiabilidad, estructurada en distintos niveles para garantizar un servicio óptimo. La Red Troncal de aproximadamente 5.000 kms es a la columna vertebral de sus comunicaciones en el país, conectando los principales puntos regionales de Arica a Puerto Montt. Desde allí, las redes regionales y redes de distribución extienden la conectividad de fibra óptica a los centros urbanos de cada región y finalmente hasta los puntos de acceso locales, permitiendo llegar con fibra óptica hacia una parte importante de sus sitios móviles, otros nodos de la red y clientes finales. Nuestras principales rutas son redundantes, con 2 o más caminos alternativos, complementada con capacidades de transporte y rutas de fibra óptica de terceros, sobre 6.500 Kms. distribuidos en gran parte del país, hacen que nuestra infraestructura esté diseñada para dar el mejor servicio de conectividad y alta capacidad.

Los **reconocimientos** recibos por Entel reflejan nuestro compromiso con la innovación y la entrega de un servicio de excelencia para nuestros clientes. **Premio a la Mejor Red de Chile 2024** otorgado por OpenSignal en su reporte anual publicado en febrero 2025. En Entel hemos demostrado nuestro liderazgo en la industria de telecomunicaciones en Chile al obtener 14 de los 16 premios en distintas categorías de experiencia móvil en el informe de Opensignal – Mobile Experience Awards, medidos en el cuarto trimestre del 2024. En particular, nos hemos consolidado como el mejor en red 5G, destacando en múltiples métricas de rendimiento y calidad de servicio.



Calidad de red
Principales indicadores

Tráfico de red (petabytes) de Entel Chile 2024	
Red móvil	**Red fija inalámbrica**
2.576 PB	**42 PB**
Red IM (DL+UL)	RED BAFI (DL+UL)
Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)	Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)

Promedio de velocidad de descargas (Mbps) contenidos propios o de alianzas comerciales		
Red Móvil		**Red GPON**
52,14 Mbps	**14,46 Mbps**	**438 Mbps**
Download Speed Experiencie	Upload Speed Experience Red móvil	Velocidad en downlink, diciembre 2024

Tráfico de red (petabytes) de Entel Perú 2024	
Red móvil	**Red fija inalámbrica**
1.599,8 PB	**76,2 PB**
Red IM (DL+UL)	RED BAFI (DL+UL)
Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)	Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)

Promedio de velocidad de descargas (Mbps) contenidos propios o de alianzas comerciales		
Red Móvil		**Red GPON**
17,9 Mbps	**13,2 Mbps**	**102 Mbps**
Download Speed Experiencie	Upload Speed Experience Red móvil	Velocidad en downlink, diciembre 2024

Premios a la Mejor Red de Chile en 2024 por Open Signal

Experiencia de red móvil

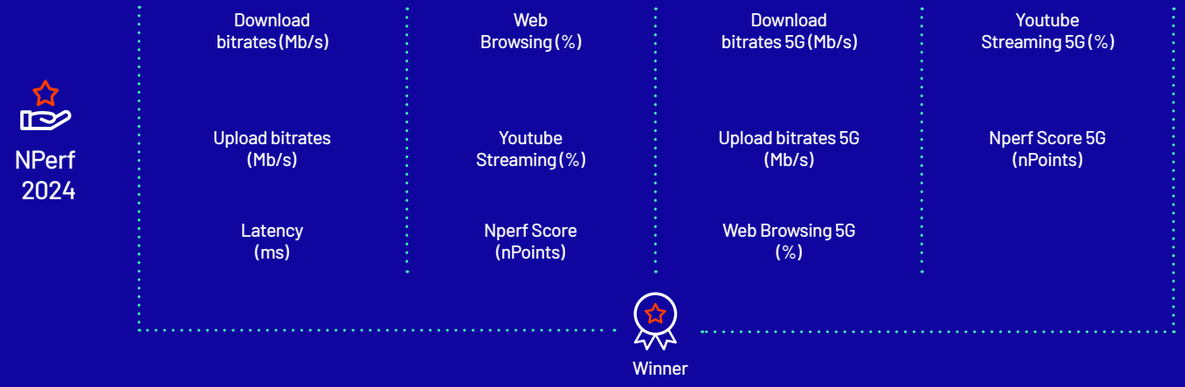
N°de dimensiones ganadas / total de dimensiones de la categoría.

Chile	Experiencia General	Experiencia 5G	Cobertura	Consistencia
Entel	4 / 5	5 / 5	3 / 4	2 / 2
Op. 2	0 / 5	0 / 5	1 / 4	0 / 2
Op. 3	0 / 5	-	1 / 2	0 / 2
Op.4	1 / 5	1 / 5	1 / 4	0 / 2

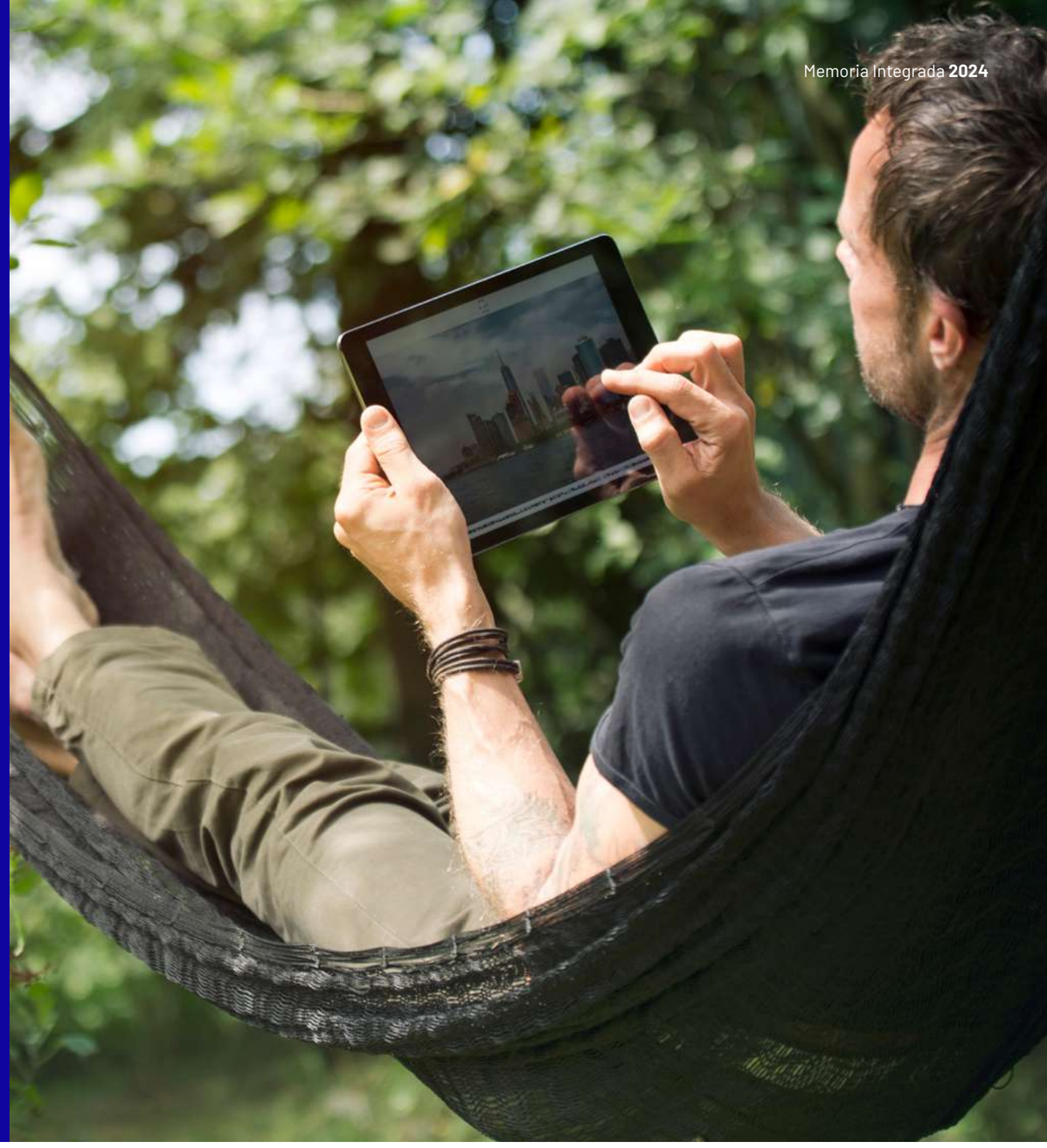
Entel gana en **14/16** categorías en Chile y en **7/14** categorías en Perú. **Es líder en experiencia en ambos países.**

Premio al mejor desempeño de la Red Móvil y de la Red Móvil 5G en Chile 2024 otorgado por NPerf. En enero 2025, la empresa NPerf entregó a Entel los premios al mejor desempeño del internet móvil y al mejor desempeño de la red 5G de Chile durante el año 2024. En Entel buscamos entregar a nuestros clientes el mejor servicio disponible y ser la empresa líder en telecomunicaciones lo que hemos logrado al obtener el primer lugar en 11 de 12 de las categorías medidas por Nperf.

Premios a la Mejor Red de Chile en 2024 por NPerf



Sello BCX 2024 a la mejor compañía de Telcos en Chile. Este es un reconocimiento a Entel del compromiso con entregar la mejor experiencia de uso a todos nuestros clientes. Entel ha sido premiado por BCX (IZO) que evalúa las dimensiones de [a] Interacción: es fácil conseguir lo que necesito cuando interactúo con la empresa, [b] Producto: los productos/servicios que ofrece la empresa resuelven las necesidades de los clientes, y [c] Marca: los clientes sienten un vínculo emocional con la marca de la empresa.





Experiencia Entel Perú

Según el 'Mobile Network Experience Report' de Opensignal, en la categoría Consistent Quality, Entel Perú se ubica como la empresa que ofrece la mejor experiencia de red móvil del país.

Este indicador refleja la capacidad de nuestra red para mantener un nivel de desempeño consistente en actividades como videollamadas, navegación web, reproducción de contenido en streaming y otros usos frecuentes. Además, en este mismo reporte, Entel Perú lidera las categorías de Games Experience, Upload Speed Experience, 5G Games Experience, 5G Upload Speed y Availability.

Perú	Experiencia General	Experiencia 5G	Cobertura	Consistencia
Entel	2 / 4	2 / 4	1 / 4	2 / 2
Op. 2	0 / 4	1 / 4	0 / 4	0 / 2
Op. 3	2 / 4	1 / 4	2 / 4	0 / 2
Op.4	0 / 4	0 / 4	0 / 4	0 / 2

3.5

Innovación y adaptación al entorno digital y tecnológico

Visión

La innovación en Entel es un proceso que se utiliza como herramienta para adaptarnos a un entorno de transformación constante. Esta nos permite anticiparnos a los nuevos desafíos, respondiendo con una oferta de productos y servicios de calidad, novedosos y sostenibles, que generan impactos positivos en el bienestar y progreso de nuestros clientes y de la sociedad.

Así, en Entel hemos avanzado en un portafolio de iniciativas, destacando la exploración e implementación de casos de uso en 5G Stand Alone e inteligencia artificial (IA), para ser actores relevantes en el desarrollo de estas nuevas tecnologías que nos permitan impactar positivamente nuestro negocio junto a la calidad de vida de clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

Gobernanza

NCG 461 3.1.v

Nuestro Modelo de Innovación Corporativo tiene por objetivo instalar capacidades, marcos de referencia, y habilitadores que promuevan la innovación en servicios, productos y procesos con el fin de generar una experiencia distintiva y una transformación en cultura organizacional, en las plataformas tecnológicas y en los modelos de negocios, con el fin de fortalecer nuestras ventajas competitivas.

La innovación es liderada en Entel por Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo, a través de Gerencia Innovación Corporativa quien es la responsable gestionar las distintas actividades e iniciativas en ejecución, en permanente coordinación con las vicepresidencias de los mercados (B2C, B2B Telco y B2B Negocios Digitales) y de CTIO tanto en Chile y Perú.



Pilares estratégicos

Nuestro modelo de innovación desarrolla un ecosistema que articula estrategia, tecnologías, procesos, cultura y colaboraciones en torno a las oportunidades que traen las nuevas tecnologías, en base a tres pilares:

Foco Cliente

Entendimiento de nuestros clientes y sus necesidades, identificando tempranamente cambios de preferencias y de comportamientos, con el fin de detectar oportunidades para ayudar satisfacer sus necesidades.

Adaptación

Generamos una cultura Lean Agile-Innovadora, que permite explorar rápidamente oportunidades y soluciones tecnológicas, migrando hacia ideas, oportunidades y prácticas, que nos permitan operar en un ambiente desafiante y en constante evolución.

Visión del futuro

Visión y propósito de los desafíos de nuestra sociedad en el futuro, con una estrategia clara con el fin de proyectarnos como un agente transformador, focalizando nuestros esfuerzos en identificar iniciativas que contribuyan a fortalecer nuestras ventajas competitivas y a capturar valor.

Para más información sobre nuestra estrategia de innovación ver:

(https://informacion-corporativa.entel.cl/innovacion/bases-modelo-innovacion)

Plan de acción, compromiso y progreso

Programas de innovación Adaptativos

Tema Material | Innovación y digitalización de la economía

Programa Digital Flow

Esta iniciativa tiene por objetivo el desarrollo de capacidades digitales aplicadas, promover la adopción tecnológica en la compañía y desarrollar un portafolio de ideas que utilicen tecnología de interés para Entel.

Durante el 2024 el foco de los Digital Flow estuvo en el descubrimiento de casos de uso y desarrollo de capacidades en IA Generativa, entre lo que podemos destacar:

Se realizaron

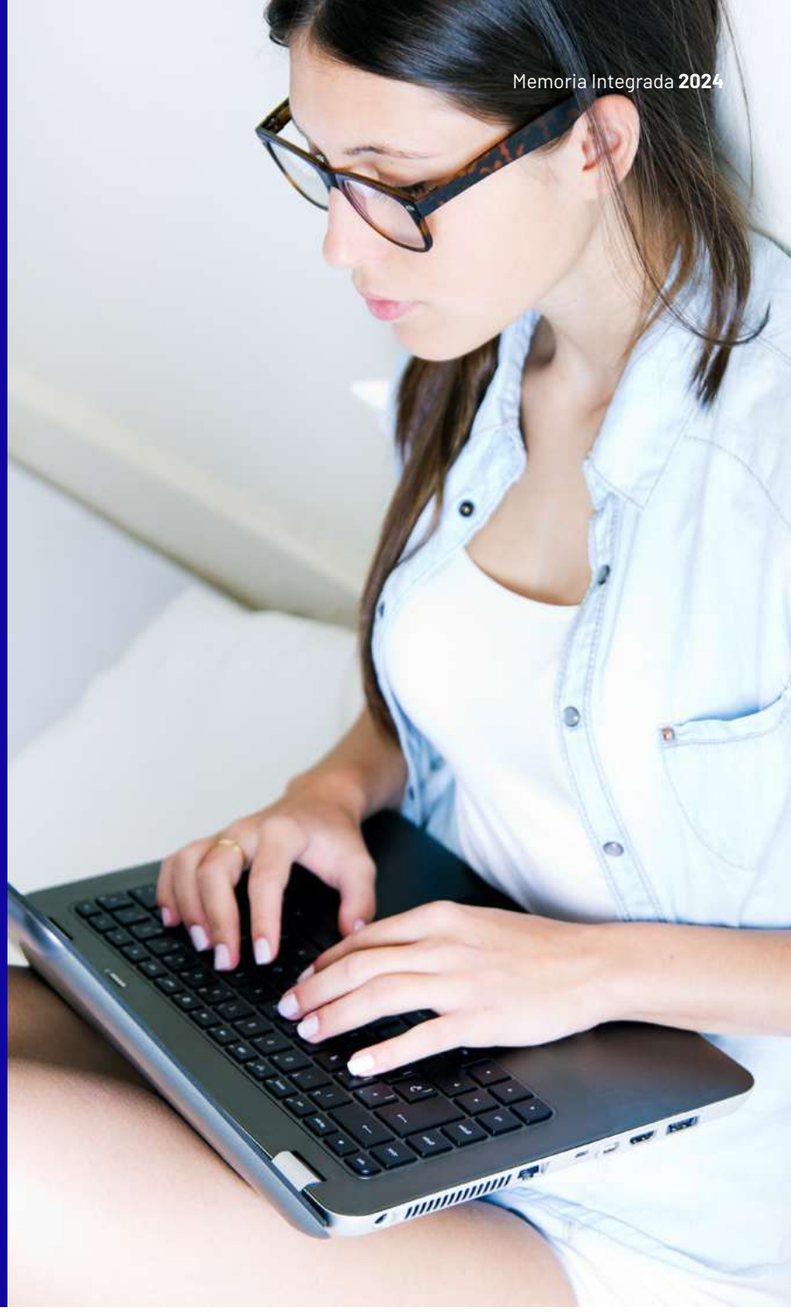
4 versiones del digital flow (3 Chile y 1 Perú)

3 VP fueron parte del programa

Participaron más de **1402** colaboradores en total

Identificamos **50** Casos de uso de IA Generativa

Y se trabajaron **17** PoC autogestionadas en sus respectivas áreas



Programa de Escalamiento y Amplificación de la IA Gen en Entel

Un foco relevante de Entel es ser una organización que data driven, poniendo énfasis en la generación, captura y uso de datos para la toma de decisiones, lo cual está fuertemente apalancado en el uso de IA.

Tomando en cuenta lo anterior, los espacios en los cuales creemos hay una oportunidad para la captura de valor de IA son los siguientes:

- **Conductas de riesgo:** lograr un entendimiento permanente del comportamiento comercial de nuestros clientes en profundidad para ajustar nuestra oferta de valor (market fit).
- **Operación y redes:** ser más eficiente en la utilización de recursos y así mejorar la gestión del OPEX y capex, ajustando nuestros procesos e infraestructura para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- **Próxima mejor acción & Marketing:** tener visión 360 de nuestros clientes es una necesidad critica., ya que nos ello ajustar nuestra oferta de productos y servicios y mejorar la experiencia comercial y en los canales de atención.
- **Monetización de la información:** identificar y desarrollar modelos que nos permitan genera valor de nuestra información anonimizada en negocios digitales cumpliendo con el más alto estándar de protección de datos.

A fines del 2023 en Entel desarrolló un proceso de reflexión estratégica con el fin de definir un marco de acción concreto para la instalación de la IA en la organización, el cual fue liderado por las gerencias de Analytics & Data Governance y de Innovación Corporativa, cuyo resultado fue la definición del Programa de Escalamiento y Amplificación de la IA que se basa en 4 pilares estratégicos:

Gobierno

La instalación de tecnologías disruptivas conlleva una serie de desafíos. En Entel hemos implementado un modelo de gobierno corporativo, basado en 3 niveles de toma de decisiones: comité de líderes, comités de negocio y comité de tecnología y arquitectura.

Arquitectura

Desarrollo de un modelo de trabajo y un AI Landscape que nos permite trabajar con distintos proveedores de modelos de análisis de datos, en una arquitectura componible y un orquestador que permite organizar los distintos modelos desarrollados, con comunicaciones e integraciones vía APIs.

Capacitación

En conjunto con la VP de Personas se lanzó una academia de formación en análisis de datos e IA, lo que nos ha permitido mejorar el talento interno. El 2024 pasaron por la academia más de 400 personas de distintas áreas de Entel, mejorando sus competencias en datos e IA en más de un 60%.

Embudo de casos de uso

Construcción de un portafolio de 200 casos de uso transversales a toda la organización y que considera tanto Chile como Perú, a partir de un proceso de reflexión interno, sesiones de ideación con las áreas de negocio y la realización de los digital Flow. Dichos casos de uso son agrupados en 3 grandes arquetipos 1) asistentes: preguntas y respuestas sobre uno o más tópicos definidos, 2) insights: obtención de conocimiento desde fuentes de información no estructurada, para tomar mejores decisiones y auditar procesos 3) personalización de contenido; para adecuar textos, imágenes y voz a las necesidades de cada usuario final.

Casos de éxito

SinfonIA

Es una herramienta que utiliza IA mediante el análisis de interacciones de clientes en nuestros distintos canales. Permite identificar adherencia a los protocolos, clasificar y resumir interacciones y analizar silencios y sentimientos entre otros.

Entre sus logros destacan la mejora en tiempos del proceso de análisis de audio en 96% (pasando de 4 semanas a 1 día en el análisis de 10,000 audios), lo que permite implementar de forma ágil una serie de mejoras en la atención de nuestros clientes.

Genio

Es un asistente virtual, impulsado por Inteligencia Artificial Generativa, que lee, escucha y comprende las conversaciones en tiempo real. Transforma los datos de la compañía en información de valor, potenciando el desempeño y eficiencia en la atención a los clientes. Genio hoy día está instalado en más de 350 posiciones y entre foco está en que ofrece asesoramiento para brindar la mejor experiencia de atención y venta a los clientes.



04.

Gestión **responsable**

4.1

Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo

NCG 461 3.6.i, 3.6.iv, 3.6.v, 3.6.vi

Visión

En Entel, la gestión de riesgos es crucial para nuestra sostenibilidad y resiliencia. Por eso, promovemos una cultura que integre la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en todos los niveles, ayudando a tomar decisiones informadas y alineadas con nuestros objetivos.

Gobernanza

NCG 461 3.6.i, NIIF S1 27.b, 44.a,44.a.v

Nuestro Modelo de Gestión y Control Interno es único y transversal para todos los niveles de la compañía. Adicionalmente, está alineado con los estándares COSO ERM, la norma ISO 31000 y el modelo de las tres líneas de control del Instituto de Auditores Internos (THEIIA). De esta manera, se identifican oportunamente los riesgos que las afectan y establecen acciones de mitigación efectivas.

El Directorio de Entel le ha entregado al **Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento** el propósito de asistirlo en sus responsabilidades de supervisión, diligencia e información respecto de directrices, estrategias, supervisión y cumplimiento en las materias relacionadas con Auditoría, Cumplimiento y Gestión de Riesgos, considerando en este último ámbito, temas sociales, de medio ambiente y de gobernanza, tanto para Entel S.A. y sus filiales.

Este proceso se sustenta en la **Política de Control y Gestión de Riesgos de Entel,** elaborada según las pautas de nuestro Manual de Gobierno Corporativo y fue actualizada y aprobada en julio de 2023 por el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Directorio y el Comité de Líderes de la Administración.

Es aplicable a toda la compañía y a sus filiales, y establece los principios básicos y marco general de actuación para identificar, controlar y gestionar los riesgos que pudieran afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la organización, estableciendo los siguientes objetivos:

1. Promover la cultura de gestión de riesgos en la compañía.
2. Establecer criterios y definiciones.
3. Entregar resultados al Directorio y a la administración.

En Entel son las propias gerencias las que dirigen la gestión de riesgos esenciales en nuestro negocio. La Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos apoya estableciendo el marco metodológico, proporcionando capacitación, asesorando unidades, monitoreando planes de mitigación y reportando el estado de los macro riesgos a la administración, al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y al Directorio. Operativamente, esta gerencia se encarga de que las unidades reporten el estado de los macro riesgos y de auditar el desempeño de esta actividad, comunicándose funcionalmente con el Comité.

Comités de Riesgos

Con el objetivo de fortalecer la primera y segunda línea en la gestión de riesgos, existen comités que sesionan periódicamente:

- Ciberseguridad
- Protección de Datos
- Seguridad Física y de las Personas
- Continuidad de Negocio
- Macrozona Sur
- Proveedores y Terceros
- Medioambiente y Cambio Climático
- Gobierno de Fraude
- Comunicaciones Corporativas
- Invierno Altiplánico
- Incendios
- Fraude Empresas
- Entre otros

Todos cuentan con la participación de áreas según el tipo de riesgo tratado e incentivan la gestión colaborativa.

Estructura de Gobierno de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos



Pilares estratégicos

Nuestra gestión de riesgos se sustenta en una estructura robusta que permite una evaluación continua y una respuesta efectiva a los desafíos del entorno. Los pilares estratégicos que guían este modelo son:

Enfoque integral y transversal

Incorporamos la gestión de riesgos en todas las áreas de la organización, asegurando una visión holística que abarque riesgos financieros, operacionales, estratégicos, ambientales, sociales y de derechos humanos.

Gobernanza y responsabilidad compartida

Definimos roles y responsabilidades claras en todos los niveles, con mecanismos de control, reporte y seguimiento que facilitan una gestión efectiva y alineada con nuestra estrategia corporativa.

Metodología basada en estándares internacionales

Aplicamos marcos de referencia reconocidos como COSO ERM, ISO 31000 y el modelo de tres líneas de defensa, garantizando un proceso estructurado y alineado con las mejores prácticas globales.

Monitoreo y mejora continua

Evaluamos periódicamente nuestra exposición al riesgo, fortaleciendo nuestras capacidades de respuesta y ajustando nuestras estrategias para anticiparnos a cambios en el entorno.

Cultura organizacional orientada a la prevención

Fomentamos la toma de decisiones basada en el análisis de riesgos, promoviendo una cultura que integra la gestión de riesgos en la planificación y ejecución de nuestras actividades.



Proceso de gestión de riesgos

NCG 461 3.6.iii, NIIF S1 27.b.ii, 30.a, 30.b, 30.c, 33.a

En base a nuestra estructura de gobernanza aplicada a la gestión de riesgos, contamos con un proceso integrado en esta materia para los diferentes estamentos y órganos de nuestra compañía. Este modelo se somete a un análisis permanente para trabajar eficiente y eficazmente en los objetivos estratégicos, proteger los activos críticos y ser responsables con los grupos de interés que interactúan con nosotros.

Proceso periódico de Gestión de Riesgos

4 Monitorear

Riesgos y seguimiento de acciones

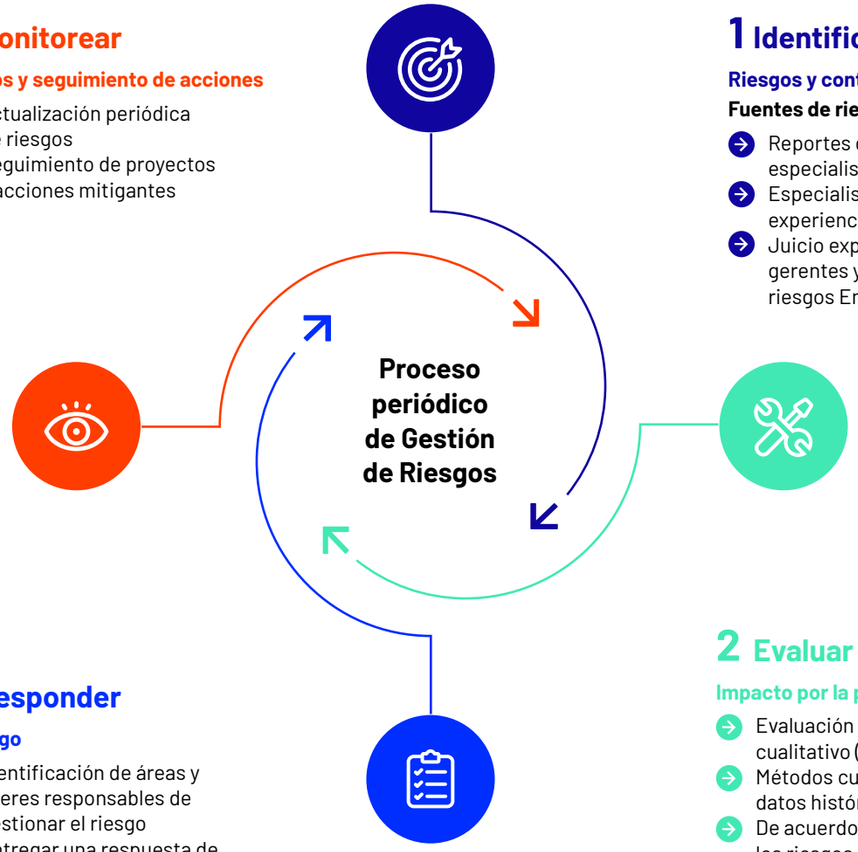
- Actualización periódica de riesgos
- Seguimiento de proyectos y acciones mitigantes

1 Identificar

Riesgos y controles

Fuentes de riesgo:

- Reportes de riesgos de especialistas
- Especialistas internos/ experiencia áreas
- Juicio experto de VP, gerentes y responsables de riesgos Entel



3 Responder

Al riesgo

- Identificación de áreas y líderes responsables de gestionar el riesgo
- Entregar una respuesta de acción frente al riesgo

2 Evaluar

Impacto por la probabilidad

- Evaluación con método cualitativo (juicio, experiencia)
- Métodos cuantitativos con datos históricos
- De acuerdo con la evaluación los riesgos se dividen en tres niveles

Bajo este proceso, los riesgos se clasifican en tres niveles:

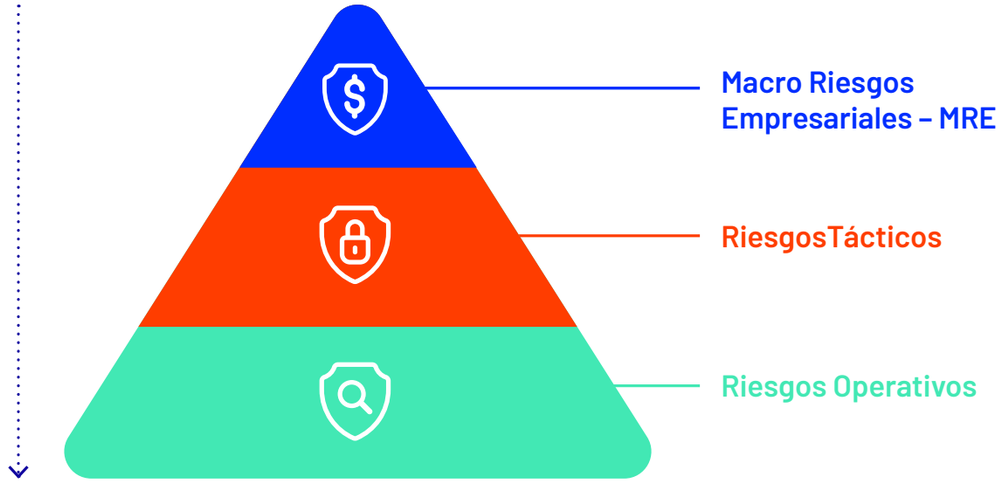
Macro Riesgos Empresariales (MRE): afectan los objetivos a largo plazo (más de 3 años); el Directorio y Alta Gerencia los identifican y evalúan.

Riesgos tácticos: : impactan objetivos a mediano plazo (1 a 3 años); surgen de los MRE; gerentes y sus informes directos los identifican y evalúan.

Riesgos operativos: afectan objetivos a corto plazo (hasta un año); surgen de los riesgos tácticos; jefaturas y áreas especializadas los identifican y evalúan.

Riesgos de alta y muy alta criticidad

NCG 461 3.6.ii.c,3.6.ii.d, 3.6.ii.e, 3.2.xi, NIIF S1 33.c, 34.a, 34.b, 35.a, 35.c, 44.a.i, 44.a.ii, 44.a.iii, 44.a.iv, 44.b, 44.c, 46.b.i, 46.b.ii



Los procesos de revisión y definición de los **Macro Riesgos Empresariales se efectúan dos veces al año**, sin perjuicio de que, si algún riesgo cambia o se activa uno nuevo, se actualiza y valida en su particularidad.

Junto con el Comité de Líderes y la Subgerencia de Gestión de Riesgos, durante el primer trimestre, se revisa el inventario de macro riesgos, considerando posibles impactos financieros, regulatorios, operacionales, estratégicos, climáticos, sociales y de derechos humanos, entre otros. Aquellos riesgos clasificados con exposición "alta" o "muy alta" son sometidos a validación por el Comité de Líderes, el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, y finalmente, el Directorio. Dado su carácter de largo plazo, esta evaluación se ratifica y/o actualiza en el cuarto trimestre bajo el mismo proceso.

Matrices de Macro Riesgo Empresarial - MRE

Financiero
- Desequilibrio financiero y rentabilidad inferior al costo de capital
- Presión capex negocio fijo y sustentabilidad del negocio
- Incremento en la tasa de incobrabilidad

Cumplimiento
- Incumplimiento legal y regulatorio
- Incumplimientos éticos y normativos - Ley 20.393 (Delitos Económicos)

Estratégico
- Cambio en el sistema de concesión de espectro
- Pérdida de posicionamiento competitivo, de valor y de marca
- Pérdida de liderazgo en la innovación de productos y servicios
- Dependencia tecnológica por conflictos geopolíticos
- Inadecuadas estrategias para implementar Inteligencia Artificial en los procesos de la compañía
- No contar con la factibilidad técnica, regulatoria y medioambiental en la implementación del servicio de telefonía satelital

Operacional
- Insatisfacción en la experiencia y entrega de productos a clientes
- Vulneración de información reservada y datos personales
- Ineficiencia energética
- Discontinuidad de procesos críticos
- Planes de Continuidad deficientes de proveedores de servicios críticos TI/TELCO
- Estrategias débiles de atracción y retención de talentos digitales
- Baja calidad de servicio de conectividad que no permita mantener el nivel competitivo
- Fraude interno/externo

Matrices de Riesgos Tácticos
- Fraude – Empresas
- Prevención de Fraude
- Seguridad territorial
- Eficiencia energética
- Servicios críticos red Core
- Comité zona de precaución
- Financiero - Contable
- Protección de Datos Corporativa S.A.
- Gobierno Modelo de Prevención del Delito
- O&M Redes
- Gobierno Libre Competencia
- Medioambiente
- Cambio Climático
- Ciberseguridad corporativa
- Gobierno corporativo de continuidad de negocio
- Seguridad física de infraestructura y tiendas
- Seguridad Patrimonial
- Seguridad de las personas
- Gobierno de protección al consumidor
- Gobierno DD.HH.
- Proveedores y terceros
- Entre otras

Matrices de Riesgos Operativos
- Compliance
- Modelo de Prevención de Delito
- Libre Competencia
- Medioambiente
- Certificación ISO 27001
- Certificación ISO 9001
- Certificación ISO 50001
- Servicios críticos Red Core
- Fraude
- Seguridad física de infraestructura y tiendas
- Ciberseguridad
- Protección de datos
- Protección al consumidor
- Ley de control de armas
- Entre otras



En cuanto a los procesos de gestión de riesgos, el grado del riesgo se determina según diversos criterios, como el impacto financiero en el EBIT, el impacto en pérdida de clientes, la pérdida de activos, entre otros.

Evaluamos cualitativamente riesgos como pérdida de activos, reducción de clientes, deterioro de imagen, incumplimiento regulatorio, efectos en el personal e impacto ambiental. También realizamos una evaluación cuantitativa del impacto financiero en el resultado operativo, analizando la sensibilidad de riesgos financieros y no financieros:

- **Para el riesgo financiero**, usamos la metodología Weighted Average Cost of Capital (WACC) para comparar la rentabilidad de la estructura de la empresa a largo plazo.
- **Para los riesgos no financieros**, aplicamos la escala corporativa de impactos según los criterios mencionados.

Estratégico

Pérdidas potenciales de valor o de reputación debido a estrategias inefectivas.

Financiero

Administración de recursos financieros de la compañía.

Cumplimiento

Normativas, leyes y otros documentos legales.

Operacional

Afectación a la continuidad operacional de la compañía.

Evaluamos nuestras oportunidades considerando su impacto en ganancia financiera, incremento en la cantidad de clientes, mejora de la imagen corporativa y efectos en nuestro equipo. Estas oportunidades no solo nos permiten impulsar el crecimiento del negocio, sino también fortalecer nuestro posicionamiento en el mercado y nuestra reputación.

Para la mejora continua de estos procesos, organizamos reuniones de retroalimentación con el personal clave de las áreas (gestores de riesgos), realizamos encuestas a los líderes principales y participamos en las reuniones de los comités específicos, donde revisamos las situaciones en curso y las medidas ejecutadas.

Con el fin de involucrar a toda la organización en este trabajo fundamental para nuestra compañía, evaluamos semestralmente el desempeño de nuestros líderes según el cumplimiento de metas estratégicas relacionadas con riesgos y oportunidades para el periodo 2023-2025. Este proceso incluye incentivos financieros basados en los resultados obtenidos. Asimismo, las contribuciones de nuestros colaboradores a la consecución de estos objetivos forman parte de su evaluación de desempeño.

Adicionalmente, en el desarrollo de nuevos productos o servicios, involucramos a las unidades de negocio y a los equipos de gestión responsables de riesgos para evaluar su cumplimiento con nuestros estándares corporativos. Áreas clave como Ciberseguridad, Protección de Datos, Legal, Cumplimiento y Fraude siempre participan, y, dependiendo del alcance, también integramos otras unidades, como Medio Ambiente o Redes.

Por su parte, en situaciones de crisis, el Directorio actúa conforme al Plan de Continuidad de Negocio. Si la contingencia es de origen tecnológico, se establece la modalidad de trabajo virtual para garantizar la operatividad y la toma de decisiones.

Plan de acción, compromiso y progreso

En 2024, continuamos con el trabajo de difusión y reforzamiento de conceptos, roles y funciones que abarca el proceso periódico de gestión de riesgos:

Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos:
- Incremento del nivel de madurez en la gestión de riesgos
- Plan de auditoría interna 2024
- Clasificación de riesgos
- Actualización de riesgos

Programas de capacitación y difusión en gestión de riesgos

NCG 461 3.6.viii

Capacitación

765 colaboradores se capacitaron en los cursos de gestión de riesgos en formato e-learning, disponibles en la plataforma corporativa Universidad Entel, uno centrado en el desarrollo de matrices de riesgo y el otro, en los liderazgos. Capacitación a dueños de procesos críticos, respecto de su responsabilidad en la continuidad de los servicios a su cargo, con formalización de dichas responsabilidades.

Capacitaciones a nivel estratégico:
- 678 colaboradores, gerentes y subgerentes realizaron el e-learning ejecutivo.
- Taller de Tolerancia al Riesgo para el Comité Ejecutivo de Entel Chile y Gerente General de Entel Perú.
- Reforzamiento metodológico sobre el gobierno de gestión de riesgos y tolerancia al Comité de Ejecutivos y al Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento.

Capacitaciones a nivel táctico:
- 87 personas realizaron la capacitación en línea de aprendizaje operativo.
- 82 colaboradores capacitados en la metodología y en el uso del Software de Gestión de Riesgos Archer para actualizar matrices de riesgo y monitoreo de planes de mitigación.
- 12 líderes referentes participaron en Workshop de análisis de propuesta de Riesgos Emergentes 2024-2025.
- 54 talleres de consultoría y aplicación metodológica.

Actividades de difusión

A nivel corporativo se difundieron infografías en temas tales como:
- Actualización de tablas de Probabilidad e Impacto
- Categorías de Riesgos
- Etapas de la Gestión de Riesgos
- Aplicación de las etapas de Gestión de Riesgos
- Roles y responsabilidades del Gobierno de Continuidad de Negocio

Se realizaron cuatro Workshop de reforzamiento metodológico, con personal clave y referentes de gestión de riesgos para identificar oportunidades de mejora en el proceso de gestión de riesgos.

Se realizó el 7° Evento Anual de Reconocimiento a la Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio en Chile, y el 2° en Perú. En este evento se presentaron las metas logradas, casos de éxito en la organización y se premió a los colaboradores destacados en esta esfera.

Incremento del nivel de madurez en la gestión de riesgos

NIIF S1 32.a, 33.b

Definición de Tolerancia al Riesgo

Dentro de las buenas prácticas que se han incorporado a la organización, se ha definido, junto al Comité Ejecutivo, cinco niveles de Tolerancia asociados a nueve familias de riesgos, estableciendo el marco de análisis para todos los riesgos que se actualicen o identifiquen de aquí en adelante, acordando que se realizará un análisis anual de los niveles de tolerancia por familia, ya que deben estar alineados con los objetivos estratégicos de Entel.

A fines de 2024 los MRE se asociaron a las familias de riesgo existentes, lo que ha permitido comparar el nivel de criticidad resultante de la evaluación de riesgos con el nivel de tolerancia de la familia a la cual pertenece, lo que permitirá analizar y priorizar de mejor forma los planes de tratamiento al riesgo, consiguiendo un adecuado equilibrio entre la exposición al riesgo y la estrategia de la compañía.

Identificación y evaluación de Riesgos Emergentes

Se ha fortalecido el proceso, analizando los riesgos con foco en las fuentes de riesgo de la ISO 31050 (Gestión de Riesgos Emergentes) que son: cambio climático, seguridad de la información, nuevas tecnologías, salud, presiones políticas y económicas y cambios sociales, considerando también que estos riesgos se podrían activar por cambios no reconocidos en contextos organizacionales, innovación o desarrollo social y tecnológico y por procesos, productos o servicios nuevos o modificados.

Con ello, hemos logrado mayor eficiencia en el proceso de identificación vigente, en el cual se revisan diversos reportes internacionales de empresas especializadas en los ámbitos ya mencionados, para lo cual trabajó el equipo de Gestión de Riesgos junto a la Gerencia de Innovación.

Implementamos un Workshop de Riesgos Emergentes para líderes referentes en los temas antes mencionados, donde reforzamos la cultura de Riesgos Emergentes que siempre debe estar presente en sus áreas especialistas, como Medio Ambiente y Sustentabilidad, Ingeniería de Red, TI, Ciberseguridad, Analytics, Mercados, Soluciones Digitales, Personas y Desarrollo Corporativo, obteniendo también su visión frente a Riesgos Emergentes que pudiesen afectar a la compañía.

Plan de Auditoría Interna 2024

Nuestro Plan de Auditoría Interna 2024 priorizó temas clave basados en evaluaciones de riesgos de los responsables de procesos y macro riesgos de la empresa. Incluye una autoevaluación de riesgos y controles en los procesos financieros-contables de Entel Chile y Perú, revisada por el equipo de Auditoría Interna para verificar controles y detectar brechas.

También evaluamos los controles generales de sistemas críticos para cumplir con la nueva Ley de Delitos Económicos, enfocándonos en los delitos informáticos. Esto asegura la identificación de riesgos y la efectividad de los controles.

Clasificación de riesgos

Durante el 2024, se realizaron varias actividades para robustecer el desempeño de la compañía en relación con los riesgos, centradas en homologaciones metodológicas, actualización de las matrices y mediciones de madurez.



Estructura corporativa de gestión de riesgos y niveles de criticidad

Entre los nuevos MRE identificados en 2024, están:

- La rápida disrupción de tecnologías emergentes, tales como inteligencia artificial.
- Incumplimientos éticos y normativos (nueva Ley de Delitos Económicos y Atentados contra el Medio Ambiente).
- Posibles cambios en el sistema de concesión de espectro.

Al cierre de diciembre de 2024, se cuenta con un inventario de 35 Macro Riesgos Empresariales, de los cuales cinco tienen una exposición al riesgo "muy alta" y 11 "alta", conforme a la metodología interna de la compañía. Para cada MRE se han identificado las causas, impactos, oportunidades, controles existentes, proyectos de mitigación en curso y peores escenarios en caso de materializarse el riesgo.

5	Muy alto
11	Alto
12	Medio
7	Bajo
0	Muy bajo

31

Planes de mitigación ya están en operación y **han disminuido el nivel de criticidad de los MRE.**

47

Planes de mitigación están implementándose y se monitorean de forma trimestral con apoyo de la herramienta corporativa GRC Archer.

Actualización de riesgos

NCG 461 3.6.ii, 3.6.ii.a, NIIF S1 44.a. vi

Actualización de los Macro Riesgos Empresariales (MRE)

Además, se introdujeron cambios en el proceso de actualización de los MRE, tendientes a ampliar el número de personas involucradas y su rol en las evaluaciones, para lo que se realizaron las siguientes acciones:

- La identificación de riesgos es realizada considerando diversas fuentes de información, tales como, reportes de empresas referentes y especialistas de riesgos y tendencias a nivel global, reportes de gerencia de innovación, tendencias de negocio de la jornada de planificación estratégica anual, experiencia del Comité de Líderes.
- Se realizan entrevistas con todos los reportes directos del Gerente General y gerentes de áreas clave (redes, sistemas, innovación, entre otras áreas clave) y votaciones con encuestas anuales de macro riesgos a los líderes top 400 de la compañía en Chile y Top 100 en Perú.
- El proceso considera la actualización anual de riesgos considerando todas las fuentes de información señaladas, lo que implica considerar riesgos sobre nuevas regulaciones locales o internacionales, cambios en normativas y cualquier tendencia que pueda generar impactos en nuestra estrategia empresarial.
- La determinación de los riesgos de mayor nivel de exposición (impacto y/o probabilidad), es realizada en forma conjunta con la evaluación individual y en acuerdo conjunto, con el Comité de Líderes, quienes revisan el inventario de Macro Riesgos Empresariales, propuestos por la Subgerencia de Gestión de Riesgos.

Dicha evaluación considera los nuevos macro riesgos que pudiesen impactar a la compañía, ya sea en términos financieros, de cumplimiento normativo, estratégicamente, en la operación, cambio climático, derechos humanos, impactos sociales, entre otros.

Riesgos emergentes para el período 2025-2026

Riesgos emergentes	Descripción	Impactos
Tormentas solares que podrían afectar los servicios y continuidad de la red	Distintos especialistas han advertido que el Sol está entrando en un período de actividad que podría generar grandes tormentas solares.	• Pérdida de continuidad de servicio de red. • Indisponibilidad eléctrica por tiempo prolongado. • Indisponibilidad de servicio satelital. • Corrientes geomagnéticas pueden afectar la FO. • El tiempo de solución dependerá de la profundidad del daño, difícil de definir.
Constelaciones satelitales	Desarrollo de múltiples proyectos de constelaciones satelitales por diferentes potencias mundiales. Para 2026, se espera contar con nuevas constelaciones de Amazon, SpaceSail (China), IRIS2 (UE), Startical (España), OneWeb, entre otras.	• Pérdida de espacio de negocio por mayor competencia. • Definición de regulación restrictiva del espacio satelital. • Potencial daño reputacional al ser partner de las empresas satelitales que impactarán en medio ambiente producto del ingreso de satélites dañados a la atmosfera. • Indisponibilidad del servicio por colisiones entre satélites, tormentas solares, etc.
Enfermedades tecnológicas	Múltiples enfermedades gatilladas por el uso excesivo de dispositivos tecnológicos.	• Afectación al desempeño laboral, debido a enfermedades causadas por el excesivo uso de dispositivos tecnológicos (Cibercondría, Nomofobia, Síndrome FOMO, entre otras). • Aumento de licencias médicas, derivadas del uso de equipos electrónicos (tensión ocular, visión borrosa, tendinitis, entre otros). • Aumento de ansiedad producto a la dependencia de la tecnología. **A los clientes:** • Endurecimiento de regulaciones en pro del consumidor (restricciones del uso de tecnología). Ej.: Dependencia de video juegos, ludopatía. • Prohibición de uso de teléfonos en menores de edad.

Otros riesgos corporativos

NCG 461 3.6.ii.b, 3.6.ii.d, 3.6.ii.e

En Entel hemos detectado riesgos y oportunidades que afectan financieramente nuestras operaciones, incluyendo algunos propios de las características de nuestro negocio.

Tipo de riesgo	Descripción
Seguridad de la información y privacidad de datos	Los riesgos de seguridad de la información y privacidad de datos son Macro Riesgos Empresariales en Entel. Hemos analizado sus causas, efectos y oportunidades. Pone énfasis en que se produzca una intervención maliciosa en las plataformas críticas Telco y TI de Entel, que pudiese afectar la conectividad comunicacional de nuestros clientes y grupos de interés.
Libre competencia	Gestionamos los riesgos relacionados con la libre competencia a través de nuestra Gerencia de Cumplimiento, que supervisa y gestiona cualquier vulneración en esta área. Hemos implementado un Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia, certificado en 2023 por Feller Rate por un período de dos años.
Salud y seguridad de los consumidores	En relación con la salud y seguridad de nuestros clientes, la Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física monitorea y reporta anualmente a la Gestión de Riesgos los niveles de exposición asociados a la seguridad física de nuestras tiendas, franquicias y otras infraestructuras.



4.2

Ética e integridad del negocio

Tema Material | GRI 3-3

Visión

Una gestión ética y el cumplimiento normativo son dos principios centrales de nuestro propósito de transformar la sociedad responsablemente, así como de nuestros valores culturales, que llaman a hacer lo correcto.

En Entel pretendemos que todas las personas se sientan bienvenidas, valoradas, incluidas y respetadas en la empresa, independientemente de su género, color, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, pensamiento u otra característica personal. Respetamos los derechos humanos en nuestro propio negocio y a través de nuestras relaciones comerciales, trabajando siempre bajo los más altos estándares en esta materia.

Gobernanza

Sistema de gestión de la ética y el cumplimiento

NCG 461 3.1.iii, GRI 2-15

Hemos desarrollado un sistema integral de gestión de ética y de cumplimiento, que incluye un Código de Ética y un Manual de Aplicación. Estos documentos orientan a todos nuestros colaboradores, sin importar su rol, a operar dentro del marco legal y en coherencia con los valores y compromisos que definimos como organización.



Prevención de delitos y conflictos de intereses

Trabajamos para identificar y gestionar de manera oportuna los conflictos de interés que puedan afectar la integridad de nuestras operaciones, basándonos en nuestro Código de Ética y su Manual de Aplicación.

Para gestionar posibles conflictos de interés, cada colaborador debe completar una declaración formal al inicio de su vínculo con nosotros, anualmente, o cuando surja un conflicto real o potencial. Este proceso también se aplica a nuestros directores y ejecutivos principales, quienes deben informar sobre las sociedades en las que ejercen control o su participación en otros directorios.

En cuanto a proveedores y terceros, les exigimos completar una declaración similar antes de establecer una relación comercial con nosotros y cada vez que se presente un conflicto de interés. Analizamos y clasificamos estas declaraciones por nivel de riesgo, definiendo acciones específicas según corresponda.

Adicionalmente, gestionamos las operaciones con partes relacionadas conforme a la Ley de Mercado de Valores (Ley 18.045) y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, asegurando la transparencia y el manejo adecuado de estas interacciones.

En relación a los tipos de conflictos de interés que se informa a los grupos de interés, tienen relación con la existencia de accionistas controladores y las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.

Código de Ética y Manual de Aplicación

NCG 461 3.6.vii

Nuestro Código establece los lineamientos y normas de comportamiento que reflejan los principios y valores fundamentales de nuestra compañía. Este documento se aplica a todas las categorías laborales, incluidos directores, colaboradores y terceros contratados para realizar actividades en nuestro nombre. Todos los involucrados tienen la obligación de respetar las normativas y reportar cualquier infracción.

El Manual de Aplicación complementa el Código, proporcionando un flujo claro de acciones a seguir en caso de dudas frente a dilemas éticos o conflictos de interés, y fue actualizado durante 2024. Para garantizar su implementación y cumplimiento, contamos con un Comité de Ética dedicado a supervisar su ejecución y efectividad.

Modelo de Cumplimiento Normativo

GRI 2-27, 205-1

Nuestro modelo de cumplimiento normativo garantiza la adherencia a las regulaciones internas y externas, con el objetivo de mitigar los riesgos relacionados con la libre competencia, lavado de activos, la protección al consumidor, la corrupción, entre otros. Este sistema integral abarca todas nuestras operaciones e incluye los siguientes componentes:

- Modelo de Prevención de Delitos.
- Política de Anticorrupción y Prevención
- de Delitos
- Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia.
- Modelo de Protección del Consumidor.
- Programa de Privacidad de Datos Personales.
- Política Tributaria.
- Política de Fondos por Rendir.
- Política de Inversiones y Financiamiento

En Entel, monitoreamos semestralmente nuestros modelos de cumplimiento, cuyos resultados se informan periódicamente al Directorio. Además, realizamos evaluaciones específicas para identificar riesgos asociados a la corrupción y otros temas normativos. Durante 2024, no evaluamos operaciones en riesgo de corrupción.

La **Gerencia de Compliance** es responsable de gestionar y supervisar todos los aspectos vinculados al cumplimiento ético y normativo, con especial énfasis en la Ley 20.393, la libre competencia y la protección al consumidor. Su misión es fomentar una cultura de integridad a través de la implementación y mejora continua de los procesos de control, identificando de manera proactiva los riesgos críticos.

Para identificar los procesos más expuestos a delitos de corrupción, utilizamos una **matriz de riesgos**, cuyo monitoreo constante es llevado a cabo por las gerencias de Compliance y Auditoría Interna. A partir de los seguimientos, auditorías e investigaciones realizadas, desarrollamos planes de acción específicos junto con las áreas involucradas, mitigando de manera efectiva los riesgos detectados.

Realizamos una revisión continua de la matriz de riesgos de cada modelo, evaluando su actualización en función de nuevas legislaciones o de los hallazgos derivados de monitoreos, auditorías e investigaciones realizadas.

Adicionalmente, evaluamos anualmente la percepción de ética e integridad organizacional mediante el **Barómetro de Valores y Ética Empresarial**, una encuesta elaborada por la Fundación Generación Empresarial. Para medir nuestro progreso en este ámbito, utilizamos indicadores clave de desempeño.

- Porcentaje de personas capacitadas en los Modelos de Protección al Consumidor.
- Porcentaje de personas capacitadas en Prevención de Delitos y Libre Competencia.
- Porcentaje de declaraciones de conflicto de intereses realizadas.
- Número de colaboradores que participan en la encuesta Barómetro de Valores y Ética Empresarial.



Modelo de Prevención de Delitos

NCG 461 3.6.xiii, GRI 415-1

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos[6] constituye el principal mecanismo de protección frente a posibles actos de corrupción. Este modelo se aplica de manera obligatoria a todos los directores, colaboradores y personas que presten servicios a nuestra empresa, sin distinción de cargo o posición.

Prevención

Se realizan jornadas de comunicación, formación y sensibilización en torno al Modelo.

Respuesta

Se establecen lineamientos para realizar investigaciones y aplicar sanciones y medidas disciplinarias en caso de ser necesario.

El modelo está estructurado en torno a cuatro actividades principales, cada una respaldada por subactividades específicas para garantizar su efectividad:

Detección

Se identifican los riesgos relacionados con la prevención de delitos; y provee los lineamientos para la evaluación de dichos riesgos, en términos de impacto y probabilidad de ocurrencia. Además, se promueve el uso del Canal de Denuncias y Consultas para que se puedan comunicar infracciones.

Supervisión y mejora continua

Se realiza una evaluación continua de riesgos, leyes y cambios regulatorios para modificar lo necesario.

Revisamos constantemente nuestro Modelo de Prevención de Delitos y nuestra Política de Anticorrupción para garantizar su vigencia y alineación con los cambios normativos. Durante 2024, actualizamos tanto la Política como el Manual del MPD para ajustarlos a la Ley de Delitos Económicos, ampliando su alcance al incorporar más delitos y fortaleciendo la gobernanza.

En este contexto, organizamos nuestro Modelo de forma tal que, abarcando a toda la compañía, permita involucrar de manera directa y efectiva a la alta administración. Para ello, designamos a una Sujeto Responsable Principal, nuestra Gerente de Compliance, quien tiene la responsabilidad de centralizar y gestionar la información que deben entregar los Sujetos Responsables delegados. Estos, a su vez, son líderes de nuestra compañía designados por el Directorio, encargados de aplicar políticas y mitigar los riesgos en sus respectivas áreas de actividad.

Asimismo, en 2024, modificamos los estatutos del Comité de Auditoría y Riesgos para incluir expresamente entre sus funciones la revisión de asuntos relacionados con la prevención de delitos económicos. Con este fin, cambiamos su nombre a Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Además, no realizamos contribuciones a partidos políticos. Por lo tanto, durante el ejercicio, no se efectuaron aportes a este tipo de instituciones, ni incurrimos en gastos o pagos relacionados con agencias de intermediación público-privada o actividades de lobby.

[6] Desarrollado en conformidad con la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas Ley 20.393 de Chile y la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos.

Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia

Contamos con una Política de Libre Competencia que establece las directrices generales para el comportamiento esperado en esta materia. Esta política define los elementos clave que componen nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia, entre los cuales se incluyen: una matriz de riesgos sobre esta temática, un programa de monitoreo de libre competencia, un encargado de libre competencia, un canal de consultas, un canal de denuncias y medidas disciplinarias. Este modelo está certificado por parte Feller Rate hasta 2025.

Además, cuenta con políticas y procedimientos como:

- Política de Libre Competencia
- Modelo de Cumplimiento de Libre Competencia y su manual de uso
- Guía Práctica de Libre Competencia

Categoría	2024
Cantidad de acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal	3
Cantidad de acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a las infracciones de la lesgislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0

Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor

NCG 461/ 519 8.1

En consideración del artículo 24, inciso cuarto, letra c) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, así como de las circulares interpretativas emitidas por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Especificación Técnica INN/ET12 del Instituto Nacional de Normalización, implementamos un Plan de Cumplimiento sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual fue certificado por HD Systems.

El 26 de enero de 2024, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) aprobó, por un período de dos años, nuestro Plan de Cumplimiento en dos áreas fundamentales: los procesos de Venta Remota (e-commerce) y la Garantía Legal. Este plan busca identificar, delimitar y prevenir las acciones u omisiones que constituyan una infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Somos la primera empresa en Chile, junto con nuestras filiales, en obtener la **certificación de aprobación de un Plan Preventivo de Cumplimiento de Protección al Consumidor** entregado por el SERNAC.

Ética Digital y Gestión de IA

Reconocemos los riesgos asociados al uso intensivo de datos en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, por lo que hemos incorporado lineamientos de ética digital en nuestro Código de Ética. Estos principios promueven el uso responsable de la IA y su cumplimiento es implementado formalmente a través de nuestro modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial.

Exigimos que cada iniciativa tecnológica evidencie el cumplimiento de los controles establecidos en su ciclo de desarrollo, aplicables tanto a nuestros equipos internos como a los terceros involucrados.

Este modelo está en constante mejora, adoptando las mejores prácticas internacionales, con un enfoque principal en las referencias europeas.

1

Tiempo que se conserva la información en los archivos corporativo.

Según las regulaciones vigentes y las necesidades de la empresa para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, entre otros factores.



Nota: Más información sobre Inteligencia Artificial en Entel en el Capítulo **"Gestión financiera y comercial"** de esta Memoria.

Plan de acción, compromiso y progreso

Formación y difusión en ética y cumplimiento

GRI 205-2

Contamos con un plan integral de difusión de nuestras políticas y procedimientos orientados a prevenir y responder ante posibles incidentes relacionados con corrupción, libre competencia y protección del consumidor, entre otros temas clave. Este plan incluye la realización de capacitaciones obligatorias continuas dirigidas a todos nuestros colaboradores a lo largo del año.

Capacitaciones obligatorias sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Categoría	N° de colaboradores	% que representa del total de colaboradores
Directorio[7]	9	0,0%
Alta Gerencia	13	0,3%
Gerencia	84	2,1%
Jefatura	1.008	24,7%
Operario	-	0,0%
Fuerza de venta	-	0,0%
Administrativo	40	1,0%
Auxiliar	-	0,0%
Otros profesionales	2.370	58,0%
Otros técnicos	574	14,0%
Total	**4.089**	**100%**

[7]Directorio no cuenta como colaboradores por lo que no se incluyen en el total.

Cursos, charlas y talleres 2024

9

Charlas sobre la nueva **Ley de Delitos Económicos** para directores, altos ejecutivos y colaboradores.

4

Charlas sobre **libre competencia** para altos ejecutivos y colaboradores.

10

Talleres de **dilemas éticos** realizados con Fundación Generación Empresarial.

1

E-learning para proveedore sobre **Ley de Delitos Económicos y Modelo de Prevención de Delitos.**

2

E-learning para Trabajadores: **1) Código de Ética y 2) Ley de Delitos Económicos y Modelo de Prevencion de Delitos.**

1

Programa de capacitación sobre **integridad y ética** para contratistas y franquiciados con Chile Transparente.



Comité de Ética

NCG 461 3.1.iii

Nuestro Comité, presidido por el Gerente General e integrado por ocho ejecutivos, pretende garantizar el cumplimiento de nuestro Código de Ética y sus buenas prácticas asociadas. Este organismo busca prevenir que nuestros colaboradores incurran en violaciones al Código, promoviendo una cultura de integridad dentro de la organización.

Entre nuestras responsabilidades se incluyen:

- Proponer mejoras al sistema de cumplimiento.
- Administrar y gestionar las denuncias recibidas a través de los canales habilitados.
- Corregir fallas identificadas durante las investigaciones de denuncias.
- Atender asuntos relacionados con nuestras normativas internas.

Nos reunimos mensualmente y presentamos informes regulares al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Directorio, asegurando la supervisión continua del desempeño del sistema y su alineación con nuestros estándares corporativos.

El Comité de Ética está conformado por:

- Gerente General
- Fiscal
- VP Personas
- VP B2C Corporativo
- VP Entel Digital
- VP CTIO
- Gerente Sostenibilidad y Comunicaciones
- Gerentes Auditoría y Gestión de Riesgos
- Gerente Regulación y Asuntos Corporativos

Denuncias y sanciones

NCG 461/ 519 3.2.xii.c, 3.6.ix, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, GRI 2-16, 2-26, 2-27 SASB TC-TL520a.1

Disponemos de un canal digital abierto para que todos nuestros grupos de interés puedan reportar faltas o infracciones a las normas internas o a las leyes cometidas por miembros de la organización. Este canal es facilitado de manera independiente por la Fundación Generación Empresarial. La plataforma garantiza el anonimato del denunciante y la confidencialidad de la denuncia, permitiendo también hacer seguimiento de la tramitación.

Todos los casos son revisados por el Comité de Ética, cuyo secretario reporta mensualmente la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. Los integrantes del Directorio tienen accesos individuales para revisar las denuncias. Además, en el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento se revisa bimestralmente el estado de avance de las investigaciones.

Así, los comités de Ética de Perú y de Chile examinaron los casos surgidos en sus respectivos países, en que el tiempo promedio de investigación fue de 32 días.

Durante 2024, se recibieron 486 denuncias en Chile y Perú. Este aumento refleja una serie de medidas para incentivar el uso del canal, con capacitaciones y difusiones, transmitiendo una mayor confianza en el sistema y su efectividad, permitiendo que el canal sirva para identificar posibles riesgos éticos.

El canal de denuncias también funciona como canal de consultas. Durante 2024, se recibieron 93 consultas y 111 reclamos comerciales.

Entel Chile

106 Denuncias

+33% vs. 2023

86 Reclamos comerciales

Entel Perú

38 Denuncias

+81% vs. 2023

25 Reclamos comerciales

Entel Call Center

138 Denuncias

+150% vs. 2023

0 Reclamos comerciales

Tasa Casos y Denuncias 2024

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center
Dotación	4.078	1.769	7.699
N° Casos (denuncias+reclamos +consultas)	274	63	149
N° denuncias	106	38	138
Tasa casos cada 100 trabajadores	6,7	3,6	1,9
Tasa denuncias cada 100 trabajadores	2,6	2,1	1,8



Recepción de denuncias e investigación

NCG 461/ 519 8.5 GRI 205-3,206-1,406-1

Contamos con un procedimiento formal para la recepción de denuncias e investigaciones, diseñado para analizar los antecedentes relacionados con posibles infracciones a nuestro Código de Ética y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Este reglamento establece las sanciones aplicables a los colaboradores que incurran en dichas faltas, garantizando un manejo transparente y riguroso de los casos reportados.

En 2024, no recibimos multas ni amonestaciones no monetarias por casos de corrupción, soborno, infracciones a la libre competencia, lavado de dinero, uso de información privilegiada, discriminación, acoso, incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes o transgresiones a las normativas medioambientales. Asimismo, no se registraron incidentes de corrupción confirmados que hayan resultado en la rescisión o no renovación de contratos con socios de negocio.

En Chile, pagamos CLP $48.986.900 en multas relacionadas con infracciones a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

En cuanto a procedimientos judiciales pendientes, al cierre de 2024, no existen causas relativas a infracciones a la libre competencia en Chile. Además, gestionamos 76 casos asociados a materias de protección de los derechos del consumidor y uno por incumplimientos en materia de privacidad de datos de clientes.

En lo referente a derechos laborales, durante 2024, pagamos CLP $119.792.835. En Chile, contamos con 43 procesos judiciales en curso al cierre de este reporte. La prevención y detección de incumplimientos regulatorios en derechos laborales se realiza mediante nuestro proceso de Certificación Mensual del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.

Denuncias e investigaciones recibidas en 2024

Categoría	Número de denuncias recibidas	Denuncias substanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas/ mejoras aplicadas
Clientes (reclamos comerciales) **	111	0	0	111
Trabajadores*	281	105	32	73
Ambiental	1	0	0	0
Consultas**	93	0	0	93
Libre competencia	0	0	0	0
Ley N°20.393	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0

Nota: Los incumplimientos más relevantes en cuanto a clientes son la venta engañosa y suplantación de identidad, mientras que para trabajadores es el resguardo de las personas y el ambiente en el trabajo. * En esta categoría se incluyen los siguientes tipos de denuncias: 1. Resguardo de las personas y ambiente en el trabajo. 2. Uso indebido de bienes de la compañía. 3. Conducta en los negocios y Libre Competencia. 4. Otro tipo de denuncias. ** Todas los reclamos comerciales y las consultas fueron gestionadas a través de la plataforma.

Categoría	N° total de multas	Valor monetario total de multas (CLP)	N° de sanciones no monetarias	N° casos sometidos a resolución de litigios
Clientes	53	$48.986.900	0	53
Trabajadores	44	$119.792.835	0	43
Ambiental	0	0	0	0
Libre competencia	0	0	0	0
Ley N°20.393	0	0	0	0

Nota: 0 significa que no existió el evento

Conducta tributaria responsable

GRI 207-1, 207-2,207-3,207-4, 3-3

En Entel, nos comprometemos con el cumplimiento de la normativa tributaria vigente en todos los países donde operamos, asegurando una gestión transparente y responsable de nuestras obligaciones fiscales. Nuestra estrategia tributaria es aprobada por el Directorio y revisada periódicamente por el vicepresidente de Finanzas Corporativa, incorporando las actualizaciones normativas y mejores prácticas internacionales.

Adoptamos principios de integridad y transparencia en la gestión tributaria, asegurando que el pago de impuestos se realice conforme a las regulaciones locales. No utilizamos estructuras que tengan como finalidad la evasión o elusión fiscal, y evitamos operar en jurisdicciones de baja o nula tributación sin una justificación comercial legítima.

Nuestro enfoque fiscal se centra en:

Cumplimiento normativo: Todos los colaboradores deben actuar con rectitud y diligencia en el cumplimiento de las leyes tributarias, sin excepciones.

Responsabilidad ejecutiva: El Gerente General, vicepresidentes y ejecutivos deben conocer y cumplir esta política.

Cumplimiento de obligaciones: Se asegura el pago de impuestos conforme a la normativa vigente en cada país de operación.

Estructuras fiscales: Se evita el uso de estructuras que reduzcan la carga tributaria sin justificación económica o comercial.

Transacciones con partes relacionadas: Se respeta el principio de valor de mercado (Arm's Length) en todas las operaciones.

Jurisdicciones de baja tributación: No se mantienen filiales ni inversiones en paraísos fiscales, ni se transfieren valores a estos.

Colaboración con autoridades: Se proporciona información clara y se coopera con los reguladores en cada país.

Transparencia financiera: Se reporta información financiera cumpliendo normativas locales e internacionales, auditada por terceros.

En cuanto a la gobernanza fiscal, y para gestionar los riesgos asociados, la Vicepresidencia de Finanzas Corporativa lidera la identificación, evaluación, control y mitigación de estos, alineándose con normativas internas, regulaciones locales y estándares internacionales. Asimismo, cuenta con los recursos adecuados para garantizar la correcta implementación de la política fiscal, ajustándose a las circunstancias del negocio.

Para canalizar las opiniones de nuestros grupos de interés sobre fiscalidad, contamos con canales de comunicación abiertos que permiten a nuestros colaboradores y partes interesadas reportar cualquier situación que pueda representar un riesgo en el cumplimiento de la normativa tributaria. Cualquier colaborador que tenga conocimiento de un acto que infrinja o pueda infringir la normativa tributaria debe informarlo de inmediato a la Vicepresidencia de Finanzas Corporativas o utilizar el Canal de Denuncias y Consultas de la Compañía. Esta medida garantiza una supervisión efectiva de nuestro marco de gobernanza fiscal y refuerza nuestro compromiso con la ética y la transparencia.

Entorno normativo

NCG 461 6.1.iii, 6.1.iv, NCG 461 6.2.vii

Operamos en un entorno normativo guiado por las legislaciones de los países en los que estamos presentes, asegurando el respeto y cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada jurisdicción.

Entorno normativo en Chile

Entre los principales instrumentos regulatorios en Chile se encuentran la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 18.168) y sus normas complementarias. Este marco legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones, regula los concursos para servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico cuando solo puede participar un número limitado de empresas, y ordena la interconexión entre servicios ofrecidos por diferentes compañías. Asimismo, permite la libre fijación de precios y tarifas al público para estos servicios.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es la entidad responsable de implementar la Ley 18.168. Sus funciones incluyen organizar concursos públicos para la asignación de concesiones del espectro radioeléctrico.

En Entel, operamos en Chile bajo diversas concesiones, licencias y permisos que nos permiten ofrecer servicios de telecomunicaciones y otras prestaciones asociadas:

- Servicio público telefónico local.
- Servicio público de telecomunicaciones inalámbrico.
- Servicio público de voz sobre internet.
- Servicio limitado de televisión.
- Servicio telefónico de larga distancia internacional.
- Servicio público de transmisión de datos.
- Servicio público de transmisión de datos móviles por satélite.
- Servicio público telefónico móvil digital.
- Servicio intermedio de telecomunicaciones.

Cambios normativos 2024

Reconocimiento del acceso a internet como servicio público: El 3 de julio de 2024, se promulgó la Ley N° 21.678, que modifica la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 18.168), declarando el acceso a internet como un servicio público de telecomunicaciones. Esta Ley introduce principios rectores como la neutralidad tecnológica, universalidad, continuidad, convergencia tecnológica, uso compartido de infraestructura física y transparencia en la asignación de recursos. Además, establece que el MTT desarrollará un Plan Nacional Digital para implementar estas políticas.

Nuevos deberes para proveedores de servicios de telecomunicaciones: El 15 de noviembre de 2024, se publicó la Ley N° 21.708, que reforma la Ley del Consumidor. Esta normativa obliga a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones a informar proactivamente a sus clientes sobre la existencia de planes más convenientes, ya sea con precios más bajos o con mayores servicios al mismo costo. La información debe comunicarse clara y oportunamente, incluyendo detalles en la boleta de facturación y, complementariamente, por correo electrónico. El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) supervisa la implementación de esta Ley y ha notificado preventivamente a las principales empresas del sector para asegurar su cumplimiento.

Ley N° 21.637: de diciembre de 2023, que modifica el procedimiento de fijación de tarifas de las concesionarias de telefonía fija en Chile.

Ley Marco de Ciberseguridad y Ley de Protección de Datos: Ambas configuran nuevos órganos reguladores (Agencias), deben dictarse reglamentos para su implementación, y según las materias, tienen plazos de vacancia para la ejecución de las obligaciones.

Entorno normativo en Perú

El modelo peruano de telecomunicaciones se distingue por su enfoque en la promoción de la inversión privada, respaldado por un marco normativo que ha impulsado el desarrollo de la industria y fomentado una intensa competencia en el mercado móvil. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) actúa como la entidad rectora del sector, mientras que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) desempeña el rol regulador.

Entre las principales normativas que rigen el sector se encuentran la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento, la Ley Marco de Organismos Reguladores, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado y los Lineamientos de Consolidación de la Competencia y Expansión de Infraestructura.

Este marco define las competencias de las autoridades sectoriales, así como las políticas y directrices en materias como concesiones, acceso al mercado, asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), acceso universal, interconexión de servicios, competencia leal y libre fijación de tarifas, entre otros aspectos clave.

Además, estas normas generales se complementan con diversos planes nacionales y técnicos emitidos por el MTC, que abarcan espectro, numeración y señalización, así como con regulaciones de Osiptel sobre tarifas, condiciones de uso de servicios, interconexión, calidad del servicio, atención al cliente y manejo de reclamos.

En Entel Perú, operamos bajo un marco de concesiones y registros que nos permite ofrecer una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, entre los que se incluyen:

- Servicio público de comunicaciones personales (PCS).
- Servicio público de portador local.
- Servicio público de telefonía fija.
- Registro de Valor Añadido (Internet, SMS, entre otros).
- Registro de Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Servicio público de portador de larga distancia nacional e internacional.
- Servicio público de radio troncalizada.

Este enfoque normativo y operativo permite a Entel Perú contribuir al crecimiento de la industria y garantizar servicios de calidad en el mercado peruano.

Cambios normativos 2024

Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL: El 12 de febrero de 2024, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) aprobó, mediante la Resolución Nº 00030-2024-CD/Osiptel, los "Lineamientos de Mejora Regulatoria". Esta iniciativa fortalece la gobernanza y promueve la eficiencia en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones, asegurando una prestación óptima para los usuarios. Los lineamientos incluyen la implementación de un Manual del Análisis de Impacto Regulatorio y un Manual de Técnica Normativa, orientados a evaluar y mejorar la calidad de las regulaciones emitidas por el organismo.

4.3

Espacios Digitales Seguros

Tema Material | Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Visión

SASB TC-TL-230.a.2

Consideramos la ciberseguridad esencial para nuestra operación y la confianza de nuestros grupos de interés. La seguridad de la información es clave en nuestra gestión, contribuyendo a la continuidad de servicios y protección de datos en un entorno digital cambiante.

Nuestra ciberseguridad se enfoca en identificar, prevenir y mitigar riesgos, con un enfoque proactivo y adaptativo ante amenazas emergentes. Con una gobernanza clara y un marco estratégico alineado con las mejores prácticas del sector, aseguramos la seguridad de la información en toda la organización.



Gobernanza: Estructuras y Políticas

Actualizada en agosto de 2024, **la Política Corporativa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Entel establece lineamientos para proteger activos digitales**, alineando la gestión de riesgos con estándares internacionales. Basada en 10 principios, garantiza confidencialidad, integridad y disponibilidad de información, y define roles y responsabilidades para una supervisión efectiva.

La Política se revisa periódicamente con auditorías y evaluaciones para asegurar el cumplimiento de las mejores prácticas y regulaciones vigentes. Así, el modelo de gobernanza incluye las Gerencias de Ciberseguridad y Analytics, además de comités de seguridad que coordinan acciones para mejorar la resiliencia organizacional.

Principios rectores de ciberseguridad

Los principios rectores que guían nuestra estrategia de ciberseguridad incluyen:

1

Responsabilidad: cada dueño de un activo es responsable de su seguridad y del riesgo asociado.

2

Resiliencia: capacidad para prevenir, resistir y recuperarse de incidentes de ciberseguridad.

3

Conciencia y formación: promoción de una cultura de seguridad mediante capacitación continua.

4

Confidencialidad: asegurar que la información esté accesible solo para personas autorizadas.

5

Integridad: garantizar que la información solo pueda ser modificada por procesos autorizados.

6

Disponibilidad: asegurar que los datos y sistemas estén operativos cuando se necesiten.

7

Trazabilidad: habilitar el seguimiento de todas las acciones realizadas en sistemas.

8

Seguridad por diseño: integrar seguridad desde el inicio del desarrollo de sistemas.

9

Legalidad: cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

10

Debida diligencia: actuar con cuidado para mitigar riesgos de ciberseguridad.

Para lograr esto, utilizamos metodologías de trabajo y estándares internacionales como NIST e ISO 27001 y una estrategia de confianza cero, siguiendo las recomendaciones por CISA (Agencia de Seguridad Cibernética y de Infraestructura de Estados Unidos), integrando tecnologías avanzadas como inteligencia artificial para el análisis de tráfico, sistemas de Prevención de Pérdida de Datos (DLP, siglas en inglés de Data Loss Prevention) y acceso remoto seguro de Confianza Cero a la red (ZTNA, siglas en inglés de Zero Trust Network Access).





Roles y responsabilidades

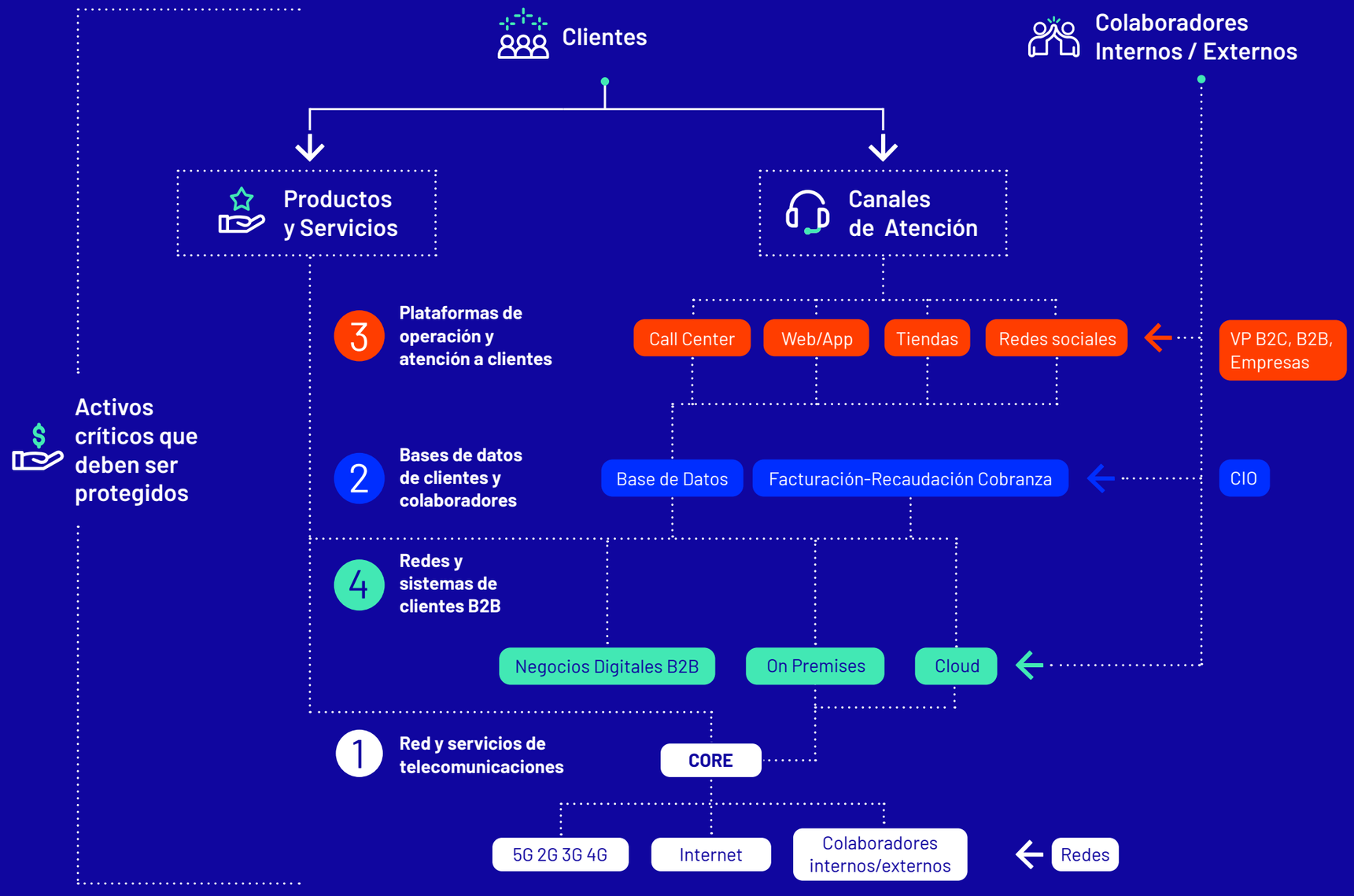
La nueva Política define de manera detallada los roles y responsabilidades para asegurar una gestión efectiva de la ciberseguridad:

Rol	Responsabilidades
Gerencia de Ciberseguridad	Lidera la estrategia de ciberseguridad, establece políticas y normas, define controles de seguridad y supervisa su cumplimiento. Tiene autoridad para autorizar excepciones cuando el alcance lo requiera.
Chief Information Security Officer (CISO)	Responsable del programa de ciberseguridad. Define la estrategia, prioriza el presupuesto, coordina los Comités de Seguridad, gestiona riesgos e informa a la alta gerencia. Supervisa la respuesta a incidentes de alto impacto.
Subgerencia de Operaciones SIOC	Monitorea eventos de seguridad de forma permanente, gestiona incidentes, coordina con áreas operativas (NOC, SOC) y retroalimenta a las unidades responsables con indicadores y casos de uso para prevenir ciberamenazas.
Subgerencia de Ingeniería de Seguridad	Gestiona la seguridad tecnológica, define y valida controles de acceso y procesos higiénicos, realiza ejercicios de seguridad ofensiva (pentesting) y asesora en proyectos tecnológicos desde la perspectiva de seguridad.
Subgerencia de Seguridad de la Información	Actualiza y difunde la política de seguridad, asegura su cumplimiento, gestiona el riesgo de ciberseguridad, supervisa la seguridad de terceros y lidera programas de concientización y capacitación.
Oficiales de Seguridad de la Información (BISO)	Garantizan el cumplimiento de las políticas y normas de ciberseguridad en sus unidades de negocio, gestionan planes de acción, supervisan controles y reportan incidentes al interior de sus vicepresidencias.
Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento	Supervisa la ciberseguridad a nivel corporativo, asegurando el cumplimiento normativo y promoviendo una cultura de control de riesgos.
Comité Ejecutivo	Recibe informes periódicos de la Gerencia de Ciberseguridad sobre el estado de la ciberseguridad y revisa los avances del programa en sesiones anuales.
Comité de Seguridad Técnico	Revisa avances del programa de ciberseguridad, tendencias, incidentes, planes de remediación e indicadores de riesgo. Monitorea los controles de seguridad en la operación tecnológica.
Comité de Seguridad de Negocio	Analiza mensualmente temas de ciberseguridad relacionados con las unidades de negocio, incluyendo incidentes, regulaciones y estado de los controles en dichas áreas.

Pilares Estratégicos

Para gestionar y proteger los activos críticos de la compañía:

- **Directrices:** Establecer principios y políticas claras para la ciberseguridad y el cumplimiento normativo.
- **Cultura de cuidado:** Capacitar a empleados y terceros sobre la importancia de la ciberseguridad, fomentando comportamientos responsables.
- **Seguridad de terceros:** Supervisar a proveedores para asegurar que cumplan con los estándares de ciberseguridad de Entel.
- **Detección de vulnerabilidades:** Implementar programas de Bug bounty, hacking ético y pentesting.
- **Control de identidad y acceso:** Utilizar doble factor de autenticación (DFA), gestión de accesos (Zscaler) y control de acceso a servidores (PAM).
- **Monitoreo de exposición a internet:** Usar Risk Rating (Security ScoreCard).
- **Detección y respuesta a ataques:** Monitoreo con SIEM y Darktrace, alarmas, Playbook de respuesta, detección de fuga de datos (DLP), antivirus (EDR), ciberinteligencia y control de acceso a red cableada (NAC).





Plan de acción, compromiso y progreso

Integración binacional de las operaciones

En 2024, fortalecimos la integración entre Entel Chile y Entel Perú en el ámbito de la ciberseguridad, avanzando en la homologación de procesos y conocimientos entre ambas operaciones. Como parte de este esfuerzo, realizamos ejercicios conjuntos de identificación de riesgos, lo que permitió implementar accesos seguros para los canales de fuerza de ventas y desarrollar proyectos estratégicos de mitigación liderados por nuestra Gerencia de Redes y el equipo CIO.

Adicionalmente, nuestros expertos en ciberseguridad de ambos países continuaron su formación mediante talleres quincenales y culminaron con éxito la Academia de Fundamentos de Hacking Ético, estableciendo una base común de conocimientos aplicable a toda la Gerencia de Ciberseguridad. Estas acciones fortalecen nuestra capacidad conjunta para gestionar riesgos cibernéticos de manera proactiva y alineada.

Gestión de vulnerabilidades

Disponemos de herramientas avanzadas para identificar de manera temprana vulnerabilidades en la infraestructura de TI y aplicaciones, lo que permite mitigarlas de forma eficiente en coordinación con las áreas responsables. Este enfoque se complementa con procesos adicionales de detección, como el **Programa de Bug Bounty**, en el que hackers externos reportan vulnerabilidades en las aplicaciones web de Entel a cambio de una compensación monetaria. En ambos países se realizaron:

- **Pruebas de pentesting** externas e internas.
- **Ejercicios internos de hacking ético** para identificar riesgos en entornos controlados.
- Procesos transversales de **desarrollo seguro** para reducir vulnerabilidades desde el diseño.
- **Mediciones de nivel de riesgo corporativo**, tanto en la superficie pública, utilizando **Security ScoreCard**, como en la privada, mediante **Lumin Tenable.**

Por otro lado, existe un proceso de Gestión de Accesos e Identidades, donde se garantiza el uso adecuado de las identidades que acceden a los activos críticos, poniendo énfasis en aquellos que almacenan datos personales. Durante el 2024, completamos la implementación del 100% de los controles básicos de accesos (uso, empleo y cuentas huérfanas) y de autorización en todos los activos críticos de la compañía, tanto en Chile como en Perú.

Finalmente, contamos con un proceso de Inteligencia de Amenazas que, de manera proactiva, realiza búsquedas continuas de amenazas y posibles riesgos que podrían afectar a la organización y/o a los servicios.

La Gerencia de Ciberseguridad tiene bajo su responsabilidad el proceso crítico de respuesta ante incidentes, que debe considerar planes de continuidad de negocio o servicio. Para ello, hemos definido un total de cuatro planes, considerando: Indisponibilidad de Personal, Indisponibilidad de Tecnologías, Indisponibilidad de Proveedores e Indisponibilidad de Oficinas. Durante el 2024, se realizaron ocho pruebas, considerando los casos anteriores.

Además de lo anterior, Entel cuenta con procedimientos documentados de respuesta a incidentes denominados Playbook. Hasta diciembre de 2024, hemos desarrollado 17 Playbook específicos para distintos tipos de incidentes de seguridad.



Uno de los riesgos más relevantes en ciberseguridad que enfrentan las empresas son los ataques a través de la cadena de suministro. Para abordar este desafío, hemos evolucionado nuestro proceso de gestión de seguridad de terceros. Para esto, los capacitaremos y entregaremos periódicamente su nivel de riesgos de ciberseguridad, además de realizar pruebas de hacking ético y proporcionarles recomendaciones para mitigar sus brechas de seguridad.

Los tres ejes sobre los cuales se sustenta la mejora de la postura de seguridad de nuestros terceros son:

1.Riesgo público

Contamos con una herramienta worldclass que permite tener un informe detallado del nivel de riesgo de una empresa en base a lo que tiene expuesto en internet, este informe se comparte dándole soporte y seguimiento a la remediación.

2. Ethical hacking

En coordinación con nuestros terceros, les realizamos EH a los servicios o productos que nos dan soporte para darles visibilidad de sus vulnerabilidades acompañándolos en la remediación.

3. Portal de concientización

Dirigido principalmente a pequeñas y medianas empresas (Pymes) que aún no alcanzan el nivel básico de madurez en ciberseguridad ni disponen de un programa de seguridad interno. Este portal ofrece cápsulas educativas que guían a las empresas sobre los controles mínimos de seguridad que deben implementar. Hasta la fecha, hemos capacitado a 68 empresas y formado a 604 colaboradores.

Monitoreo y gestión de la exposición de Entel a internet

En nuestra Gerencia de Ciberseguridad, utilizamos el Risk Rating para evaluar la exposición al cibercrimen de la compañía, proveedores y terceros. Este indicador identifica áreas críticas y prioriza acciones de mitigación para mantener la seguridad:

> 90 Puntos
Risk Rating Internet

> 90 Puntos
Risk Rating de Terceros

< 350 (riesgo bajo)
Risk Rating Interno

Este enfoque permite a Entel gestionar los riesgos cibernéticos efectivamente, fortaleciendo la protección de sus operaciones y la confianza de sus stakeholders.

Detección de ataques y respuestas

La Mesa SIOC es nuestro canal centralizado para reportar incidentes de seguridad, disponible por correo electrónico, teléfono y Workplace. Garantiza una respuesta inicial en 30 minutos, mejorando nuestra capacidad de reacción.

Anualmente, auditamos nuestro proceso de gestión de incidentes bajo la norma ISO 27001. En 2023, renovamos esta certificación, válida hasta 2025, para los servicios de Ciberseguridad de Gestión de Eventos y SIOC, y para Entel Secure Cloud.

Además, implementamos medidas para asegurar la continuidad del negocio. Realizamos simulaciones mensuales de protocolos de respuesta ante incidentes y ejercicios de **Red Team** en Chile y Perú, donde una consultora externa simuló ataques APT para evaluar nuestra preparación.

La Subgerencia SIOC ejecutó cuatro pruebas de continuidad de servicio y realizó simulacros de cibercrisis con la participación del Gerente General y diversas áreas internas.

En 2024, no se registraron incidentes relacionados con la pérdida de información que involucrara datos personales de clientes o que comprometieran la infraestructura.

Durante los últimos años, hemos logrado una serie de hitos relevantes en materia de privacidad, entre los que podemos mencionar:

- Alcanzamos el percentil 100 en la dimensión de Privacy Protection en Dow Jones 2024.
- Poseemos un formulario para solicitudes ARCO en nuestro sitio web público.
- Gestión de cookies en nuestros sitios web.
- Herramienta tecnológica de gestión de consentimiento implementada, en generación de ciclo de vida de este y conexión con canales.
- Herramienta de Data Mapping implementada.
- Proveedores críticos con condiciones contractuales con altos estándares de Privacidad.
- Centro de Privacidad para clientes y stakeholders disponible en web pública.
- Herramienta de Gobernanza de datos implementada e inicio del mapeo de datos críticos del mercado masivo.
- Políticas, estándares y guías realizadas con buenas practicas de GDPR.
- Proceso Privacy By Design implementado en el proceso de gestión de proyectos waterfall y proceso de evaluaciones de impacto para iniciativas con mayor riesgo.
- Programas de cultura anuales de Privacidad con alcance a toda la compañía.
- Incorporación de aspectos de Privacidad en procesos claves: gestión de terceros, contratos, entre otros.
- Implementación de controles, monitoreo y gestión permanente, de acuerdo a nuestro Modelo de Cumplimiento.

Formación en Ciberseguridad

El **Plan de Cultura de Ciberseguridad de Entel** tiene como objetivo convertir a todos sus colaboradores en ciudadanos digitales conscientes y preparados frente a los riesgos cibernéticos. Para lograrlo, implementamos un programa integral de concientización y entrenamiento.

Durante 2024, este programa alcanzó una amplia cobertura, fortaleciendo las capacidades de los equipos para identificar y responder a posibles amenazas digitales, contribuyendo así a una cultura organizacional orientada a la seguridad en el entorno digital.

A través de una mayor concientización, en Chile logramos aumentar en 5% el cumplimiento del programa anual, mientras que un 19% en Perú, llegando a capacitar en mejores prácticas de ciberseguridad al 98,94% y 94,45% de los colaboradores, respectivamente.

De igual forma, logramos reducir en 2,9% en Chile y 1,41% en Perú la tasa promedio de clic en ejercicios de simulación de phishing, y aumentamos en 6,9% en Chile y 2,58% en Perú los reportes al SIOC.

- **Programa Security Champions:** Se realizaron seis charlas técnicas sobre desarrollo seguro con 310 colaboradores.
- **Programa Track de Expertos:** 51 colaboradores de las gerencias de Ciberseguridad, Redes y CIO participaron en 23 capacitaciones formales, 12 cursos + certificación y tres talleres técnicos.
- **Semana de Ciberseguridad:** más de 12.020 visualizaciones, likes y compartidos de publicaciones y videos en Chile y Perú, 455 colaboradores en Chile y 220 en Perú participaron de Cyberland, 1.435 colaboradores en Chile participaron en la CyberTalk sobre IA y Deepfakes, y en el conversatorio sobre Gestión de Riesgos de terceros y 104 colaboradores en Perú participaron en la CyberTalk sobre Deepfakes y el conversatorio El lado oscuro de las redes sociales.

Colaboradores

Completaron el programa masivo de capacitaciones

3.848 | 1.805

Completaron el programa de nuevos ingresos

452 | 391

Participaron en capacitaciones sobre mejores prácticas de ciberseguridad y seguridad de datos

868 | 1.773

4.4

Protección y tratamiento de datos personales

Tema Material | NCG 461 3.6.ii.b, GRI 3-3, SASB TC-TL-220a-1

Visión

La protección de datos personales es nuestra prioridad, debido al aumento de amenazas cibernéticas, exigencias regulatorias y su impacto en la experiencia cliente. Queremos ser una empresa impulsada por datos e IA, creando valor de forma segura y responsable, acercando las infinitas posibilidades que nos da la tecnología a nuestra sociedad, por lo que la protección de datos personales y la privacidad de clientes, colaboradores y proveedores es un pilar de nuestra gestión. Para ello, implementamos un modelo de gobernanza de datos que permite cumplir con la regulación vigente y futura, y que está formado por un equipo multidisciplinario de varias áreas de la organización, que promueve decisiones colaborativas.

Trabajamos en el desarrollo y actualización de nuestras políticas y protocolos, alineados con el GDPR y la regulación nacional. Este compromiso incluye reforzar la cultura de seguridad de la información en la organización, minimizar riesgos de privacidad y adaptarnos a nuevas normativas.

En la búsqueda de velar por la privacidad y protección de datos personales en toda la cadena de valor, los proveedores y contratistas que acceden a datos personales deben cumplir con nuestra Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores y las cláusulas contractuales. A los proveedores críticos se les aplica la Revisión de Postura de Seguridad para asegurar altos estándares de resguardo y seguridad de la información.

Gobernanza

Para asegurar la correcta ejecución de la gestión de la privacidad de datos personales, hemos establecido un modelo de gobernanza liderado por la **Gerencia de Analytics & Data Governance**, conformado por las áreas de mercados, compliance, legal, regulación y ciberseguridad, los que se reúnen mensualmente en el comité de privacidad, cuyo principal objetivo es identificar y movilizar iniciativas que permitan mitigar riesgos de privacidad. También, con el objetivo de minimizar los riesgos de privacidad de datos, hemos establecido para Chile y Perú un programa de privacidad y protección de datos personales que tiene cuatro líneas de acción: Estrategia y base de privacidad, Procesos de tratamientos de datos, Gestión de herramientas de privacidad, Relación con la autoridad y Gestión del cambio.

La protección de datos personales es fundamental en toda nuestra cadena de valor, y para facilitar la gobernanza, nuestras políticas y procesos de privacidad se actualizan constantemente, con el fin de cumplir con regulaciones vigentes, adoptando buenas prácticas internacionales y anticipándonos a cambios normativos futuros. Identificamos riesgos de privacidad, implementando medidas de mitigación efectivas y apoyando a quienes gestionan datos en nuestra compañía.

Nuestra **Política Interna de Protección de Datos**, aplicable a todas las empresas del grupo Entel, regula a los colaboradores involucrados en el tratamiento de datos personales. Esta política, adaptada a cada país, está disponible en nuestra intranet y se difunde activamente mediante capacitación continua.

Contamos con una **Política de Privacidad de clientes** en la que se establece que usamos datos personales para mejorar nuestros servicios, optimizar la experiencia del cliente y enviar comunicaciones comerciales de interés. Esta refleja nuestro compromiso con la protección de datos personales y se publica y actualiza regularmente en nuestro sitio web, incluyendo versiones anteriores para garantizar transparencia. También tenemos una **Política de Seguridad y Privacidad para Proveedores**, aplicable a todos los proveedores que tratan datos personales, especialmente los críticos.

Esta política impone requisitos estrictos para garantizar la protección de datos gestionados por terceros.

Otras políticas y comités relacionados con el Gobierno de privacidad de datos

- Política Ownership
- Comité de Gerentes
- Comité de Data Privacy
- Política de Data Management
- Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento
- Comité de Gobierno de Datos Corporativo Chile-Perú

Obligaciones de Protección de Datos

El incumplimiento de nuestra Política Interna de Protección de Datos por parte de los trabajadores es una falta contractual y del Reglamento Interno, y puede resultar en amonestaciones, multas o despido. Los colaboradores con mayor exposición a datos personales deben firmar anexos de confidencialidad con obligaciones adicionales.

Nuestras normativas internas documentan la gestión del ciclo de vida de los datos personales, garantizando la privacidad en cada etapa. Este ciclo tiene siete fases clave:

1. **Adquirir:** de diversas fuentes, definiendo estrategias de captura y asegurando la seguridad y base legal, según la **Guía Interna de Gestión de Consentimientos.**

2. **Almacenar:** en entornos seguros con medidas de protección y períodos específicos de conservación, conforme a la **Guía Interna de Anonimización** y las **Políticas de Ciberseguridad.**

3. **Consolidar** para análisis, aplicando estrictas medidas de seguridad.

4. **Analizar:** protegiendo las identidades con técnicas de anonimización y seudonimización, siguiendo la **Guía Interna de Anonimización.**

5. **Uso:** respetando políticas de privacidad por personal autorizado.

6. **Compartir:** información anónima y se usan medios seguros para datos personales, según la **Guía Interna de Compartir Datos** y las **Políticas de Ciberseguridad.**

7. **Eliminar:** datos de manera segura cuando ya no son necesarios, conforme a la **Guía de Conservación y Eliminación de Datos.**

Definiciones sobre resguardo de datos y comunicación comercial:

- En Entel no compartimos datos personales con terceros sin autorización del cliente. Contratamos empresas de marketing para enviar comunicaciones en nombre de Entel, usando los datos solo para esto.
- Los usuarios pueden cancelar las comunicaciones comerciales siguiendo las instrucciones de cada mensaje. Sin embargo, esta cancelación solo aplica al medio específico utilizado.
- Si un cliente autoriza a un tercero a tratar sus datos personales, ese tercero será responsable del tratamiento, aunque la comunicación inicial provenga de Entel.





Pilares estratégicos

Desarrollamos un **Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos**, integrado en nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo y de gestión de riesgos, el cual se sustenta en cuatro pilares estratégicos:

Prevención

- Comunicación y formación.
- Políticas y procedimientos.
- Gobierno corporativo y cultura de riesgo.

Detección

- Matriz de riesgos.
- Auditorías y monitoreo continuo.
- Canal de denuncias.

Respuesta

- Interacción y coordinación con entes reguladores.
- Escalamiento, investigación y resolución de casos.
- Sanciones y medidas disciplinarias.

Supervisión y mejora continua

- Evaluación continua de riesgos.
- Revisión de leyes y cambios regulatorios.
- Actualización constante del Modelo de Cumplimiento.

Plan de acción, compromiso y progreso

Durante el año 2024, cumplimos con las acciones críticas definidas para el despliegue de nuestro modelo de protección y gobierno de datos. **Los principales avances de nuestro plan de acción son:**

- Implementamos un formulario para solicitudes ARCO, accesible desde nuestro sitio web público.
- Establecimos una gestión de cookies en todos nuestros sitios web.
- Desarrollamos una herramienta tecnológica de gestión de consentimiento, que permite gestionar el ciclo de vida del consentimiento y su conexión con canales de contacto.
- Implementamos una herramienta de Data Mapping y comenzamos el mapeo de datos críticos del mercado masivo.
- Aseguramos que los proveedores críticos cumplan con estándares contractuales altos en privacidad.
- Creamos un Centro de Privacidad para clientes y stakeholders, disponible en nuestra web pública.
- Implementamos una herramienta de Gobernanza de Datos, fortaleciendo la gestión y mapeo de activos clave.
- Adoptamos políticas, estándares y guías basadas en las mejores prácticas del GDPR.
- Incorporamos el proceso Privacy By Design en la gestión de proyectos bajo metodología waterfall y en evaluaciones de impacto para iniciativas de alto riesgo.
- Desarrollamos programas anuales de cultura de privacidad con alcance a toda la organización.
- Integramos aspectos de privacidad en procesos clave, como la gestión de terceros y contratos.
- Implementamos controles, monitoreo y gestión permanente en el marco de nuestro Modelo de Cumplimiento.

En paralelo, nuestra Gerencia de Ciberseguridad cuenta con un proceso de Gestión de Accesos e Identidades, donde se garantiza el uso adecuado de las identidades que acceden a los activos críticos, poniendo énfasis en aquellos que almacenan datos personales. Durante 2024, completamos la implementación del 100% de los controles básicos de accesos (uso, empleo y cuentas huérfanas) y de autorización en todos los activos críticos de la compañía, tanto en Chile como en Perú.

Programas y proyectos en torno a privacidad de datos

Programa de Gobierno de Datos

Fue diseñado para definir la autoridad y control que tendríamos como organización en relación a los datos, así como documentar y gestionar los datos más relevantes de la organización en Chile y Perú. Abarca diversas iniciativas centradas en cuatro ámbitos: estrategia, organización, modelo de gobierno y gestión.

Programa de Privacidad de Datos

Compuesto por diversas iniciativas orientadas a proteger los datos personales, siguiendo las buenas prácticas del sistema de gestión de la privacidad de GDPR. Está integrado a la gestión corporativa de riesgos y dentro del modelo de cumplimiento de la organización.

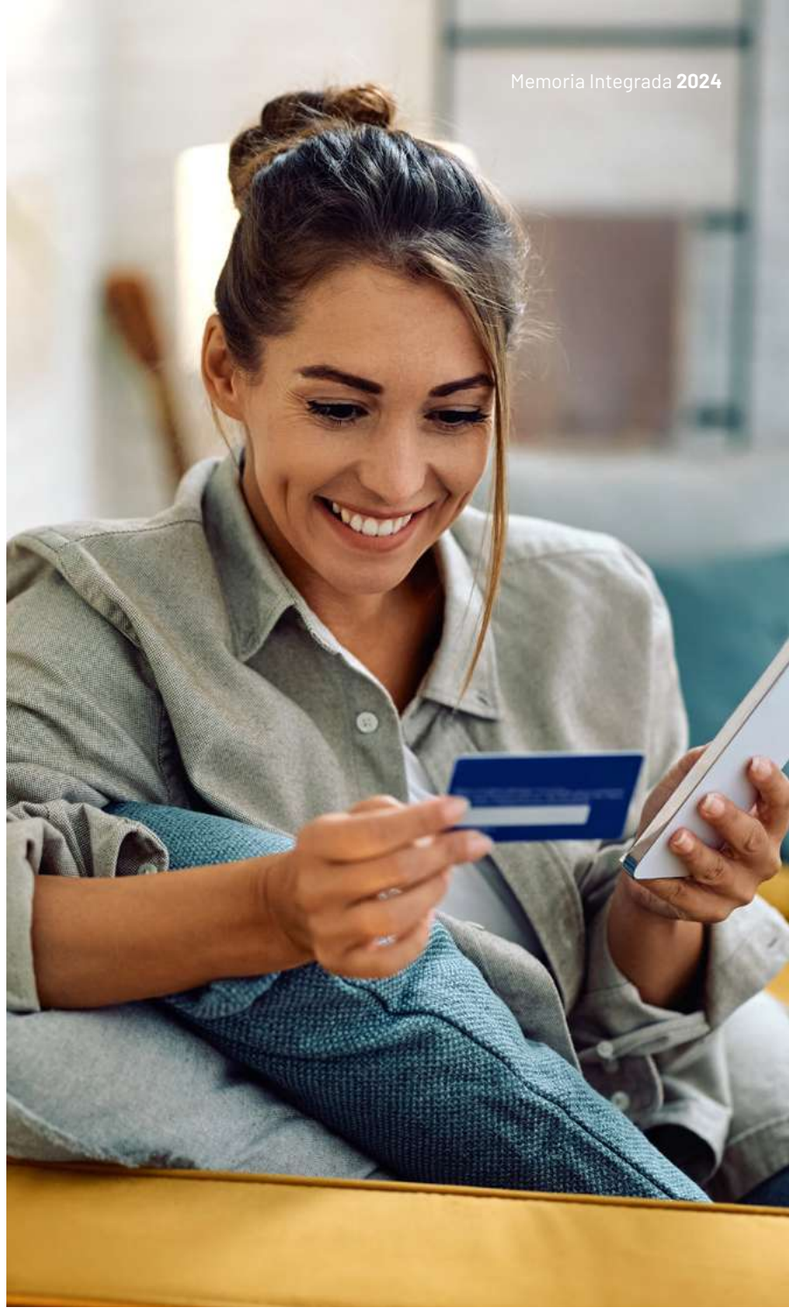
Programa de Gestión del Cambio

Tiene como meta transformar a Entel en una empresa Data Driven, generando valor con la información de manera responsable y con calidad para contribuir así a mejorar la sociedad. Uno de los focos relevantes es el de Data Privacy, que posee un plan propio para ir generando esta cultura de resguardo de los datos en la organización. Para ello, se implementa un programa de concientización y entrenamiento en el que en 2024 participaron el 70% de los colaboradores, quienes realizaron capacitaciones, asistieron a charlas y recibieron material de divulgación de los lineamientos asociados a la protección de datos personales.

Indicadores para la evaluación de la gestión de la privacidad

GRI 418-1, SASB TC-TL-220a.2, TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4, TC-TL-230a.1, TC-TL-520a.1

Categoría	Indicador	Chile	Perú	Total
Violaciones de privacidad	Reclamos por violaciones de la privacidad del cliente recibidos por terceros y corroborados por la organización	0	13	**13**
	Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	**0**
	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	0%	0%	**0%**
	Número de clientes afectados	0	0	**0**
	Monto total de pérdidas monetarias o multas relativas a procedimientos legales asociados con la del cliente	0	S/149.895,5	**S/ 149.895,50**
Uso de datos	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	10.699.170	9.163.750	**19.862.920**
	Porcentaje de los datos de los clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	100%	91%	**96%**
Solicitudes legales de datos	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	9.886	28.362	**38.248**
	Número de usuarios cuya información fue solicitada	88.228	26.240	**114.468**
	Porcentaje que dio lugar a la divulgación	98%	70,2%	**84%**





4.5

Uso responsable de productos y servicios

GRI 3-3

Visión

Entel aborda con responsabilidad las oportunidades y riesgos que presentan las nuevas tecnologías, buscando mantenerse relevante en el mercado digital y abordando las preocupaciones éticas y sociales relacionadas. Para ello, implementamos diversas estrategias adaptativas.

La conexión es fundamental para nuestro negocio, por lo que realizamos una significativa inversión en infraestructuras resilientes y de calidad para que cada día más personas, hogares y empresas puedan acceder al mundo digital.

Nos esforzamos diariamente en asegurar el cumplimiento de todas las normativas y estándares de salud y seguridad vigentes en los países donde operamos. Ofrecemos servicios digitales seguros y fiables, garantizando la calidad y disponibilidad de la red, y asegurando la seguridad, funcionalidad, accesibilidad y trazabilidad de nuestros productos y servicios. Estamos comprometidos a cubrir todas las necesidades de nuestros clientes.

En Entel reconocemos la vulnerabilidad de grupos como adultos mayores y menores en entornos digitales. Así, nuestra Estrategia de Sostenibilidad "Conciencia en Todas" 2024-2030 refuerza el compromiso con la creación de espacios digitales seguros, enfocándose en proteger a estos grupos[8].

[8] Más información en el capítulo Gestión social (Inclusión Digital) y Gestión ambiental (Soluciones digitales reducción Alcance 4).

Plan de acción, compromiso y progreso

GRI 201-1, 203-1, 3-3

Calidad y disponibilidad de red y servicios digitales

Buscamos garantizar la calidad y la disponibilidad de la red de manera continuada, manteniendo desde nuestros orígenes el compromiso de asegurar una conectividad de primer nivel a nuestros clientes, más allá de dónde se encuentren. Esto se ha plasmado en la red móvil más robusta de Chile, que hoy sigue evolucionando para adaptarse a la tecnología móvil de quinta generación y soportar los crecientes tráficos de datos.

Para más información sobre el desarrollo responsable de nuestros productos y servicios ver el capítulo de Gestión social.

4.6

Nuestros grupos de interés

NCG 461/519 3.1. iv, 3.7. i, 3.7.ii ,6.1. v, 6.3 GRI 2-29

Visión

Aspiramos a establecer relaciones sólidas de largo plazo y distintivas con nuestros grupos de interés. Articulamos nuestra relación con ellos desde nuestros valores, manteniendo el sello Entel que nos caracteriza: calidad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valoración de la diversidad, ser eficientes y atreviéndonos a probar nuevas formas de hacer las cosas e ir siempre por más.

Gobernanza

En Entel contamos con una **Política de Relacionamiento con Grupos de Interés** que busca robustecer su modelo de creación de valor, describiendo principios, mecanismos y gobernanza entre la empresa y sus diversos actores. La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones es el área encargada en Chile, apoyada por Embajadores de Relacionamiento con Grupos de Interés.

Disponemos de un correo de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que incluye la Dirección de Relacionamiento con Grupos de Interés (sostenibilidad@entel.cl), donde pueden enviar sus consultas o comentarios.

Además, contamos con un **Canal de Denuncias y Consultas** cuyo objetivo es establecer un canal de comunicación bidireccional, de disposición abierta y libre, desde el cual cualquier persona natural o jurídica perteneciente a un grupo de interés de Entel puede ingresar, de manera nominada o anónima, cualquier duda, consulta o denuncia respecto a cualquier actividad y/o proyecto del Grupo Entel.

Para más detalles sobre nuestro Sistema Ético, incluyendo nuestro protocolo en caso de incumplimiento, por favor referirse a nuestro Código de Ética en nuestra **sección de Gobierno Corporativo.**

Comités de Líderes

El Comité de Líderes define lineamientos, prioridades y aprueba planes de trabajo anuales para asegurar la alineación con la estrategia de negocios y sostenibilidad. El comité está conformado por todos los ejecutivos que reportan directamente al Gerente General.

Pilares Estratégicos

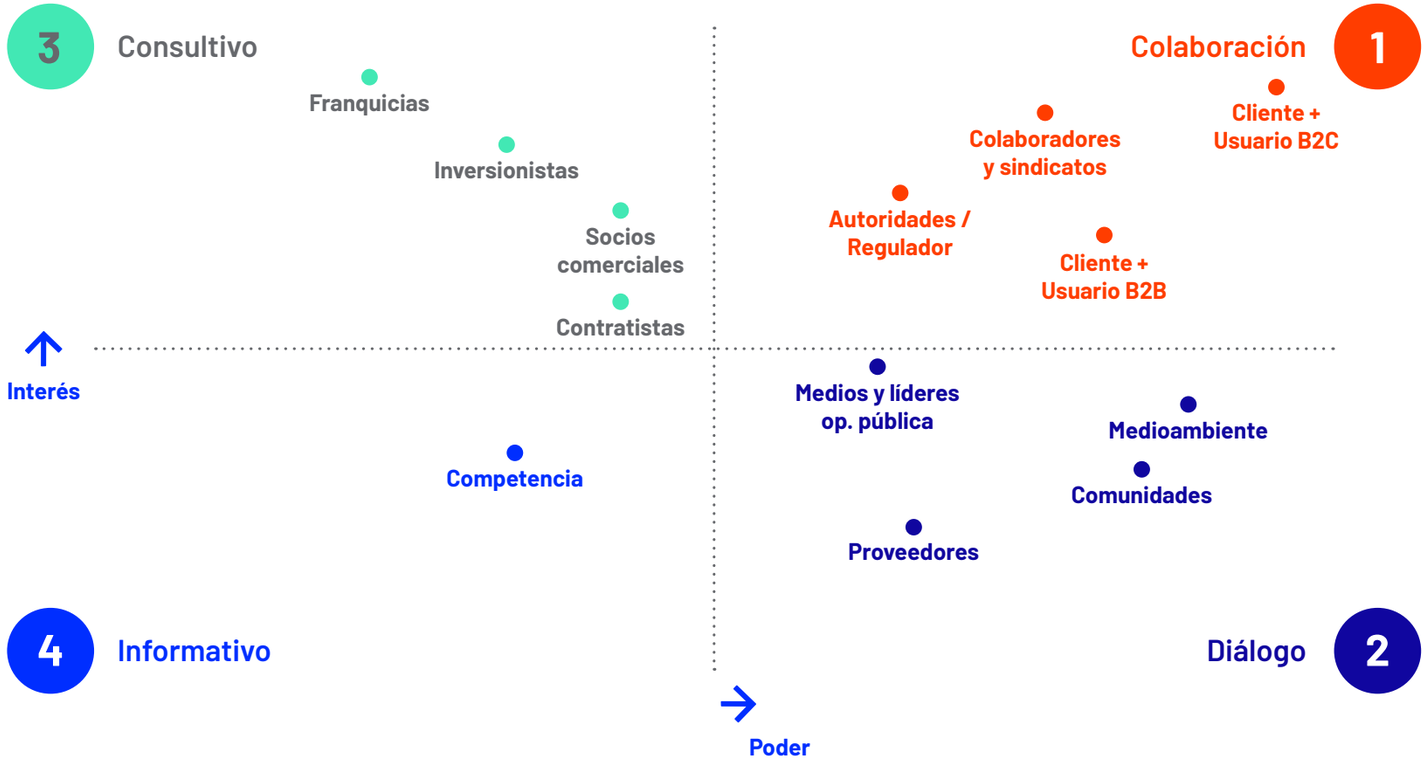
Trabajamos por instaurar una cultura de relacionamiento en base al respeto, confianza y transparencia con los diferentes actores que interactúan con todas las operaciones de la compañía. Para ello, buscamos un acercamiento temprano con nuestro entorno para propiciar instancias informativas, consultivas, de diálogo, colaboración, y reciprocidad, para que en cada instancia, cada grupo de interés pueda dar retroalimentación de asuntos relevantes o influenciados de nuestras operaciones.

Para identificar nuestros principales grupos de interés y sus subgrupos más vulnerables, en Entel realizamos cada dos años un levantamiento de información de primera y segunda fuente a través de:

- Entrevistas a personas clave de Entel.
- Análisis de documentos internos y estudios de benchmarking.
- Encuestas y estudios de investigación.

Una vez identificados nuestros principales grupos de interés, analizamos los niveles de **poder e interés** de cada grupo para determinar su impacto potencial en las operaciones y/o el desarrollo de productos y servicios de Entel.

El 2024 actualizamos nuestra **matriz de identificación y priorización de los grupos de interés más relevantes** para el negocio, la que quedó definida de la siguiente manera:



De acuerdo con el posicionamiento de los distintos grupos de interés en esta matriz, **se definió la motivación del relacionamiento y las vías de comunicación bidireccional entre Entel y los grupos más críticos.**



A continuación, se detallan los diferentes niveles y medios de comunicación asociados y la forma (vía o instrumento) en que nos comunicamos con cada grupo de interés. Es importante destacar que los canales de comunicación mencionados son los más tradicionales y/o transversales; sin embargo, Entel utiliza canales adicionales específicos para comunicarse con cada grupo de interés.

Relacionamiento	Canales	Competencia / Industria	Inversionistas	Socios Comerciales	Contratistas	Franquicias	Proveedores	Comunidades	Medios / Líderes de Opinión	Medioambiente	Clientes y Usuarios B2C	Clientes y Usuarios B2B	Colaboradores	Autoridades /Regulador
Informativo (unidireccional)	• Página web corporativa	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	• Redes sociales	●	●	●				●	●	●	●	●		●
	• Notas en medios	●	●		●			●	●	●	●	●		●
	• Conferencias / eventos	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●
	• Anuncios públicos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	• Newsletter		●		●				●	●	●	●	●	●
	• Publicidad	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●
Consultivo	• Notificaciones App										●	●		
	• Email		●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	• SMS										●	●		
	• Discusión en línea (foros)										●	●	●	●
	• Encuestas / entrevistas		●		●		●		●		●	●	●	●
	• Encuentros 1 a 1		●		●	●			●		●	●	●	●
	• Focus Group				●			●			●	●	●	●
	• Encuentros físicos en espacios públicos		●						●			●	●	●
Diálogo	• Canales dedicados						●				●	●	●	
	• Workshops						●			●	●	●	●	●
	• Comités consultivos									●	●		●	●
	• Mesas de trabajo									●	●		●	●
Colaboración	• Sistemas de ejecución de trabajo										●		●	
	• Visitas a terreno										●	●	●	●
	• Reuniones periódicas programadas											●	●	●
	• Uso de plataformas para agilizar										●	●	●	

En el caso de Entel, los principales motivos de relacionamiento con cada grupo de interés son los siguientes:

Grupos de interés	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Clientes y Usuarios B2C	• Proveer productos y servicios innovadores con altos estándares de calidad • Comprender a nuestros clientes • Desarrollar nuevos productos y servicios	• Estar conectado • Acceder a un completo portafolio de productos y servicios	• Sistemas de ejecución de trabajo • Página web corporativa • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Mesas de trabajo • Comités consultivos • Visitas a terreno • Focus group	Experiencia de Clientes, Marketing, Ventas y Comunicaciones Corporativas.
Clientes y Usuarios B2B	• Proveer productos y servicios innovadores con altos estándares de calidad • Comprender a nuestros clientes • Desarrollar nuevos productos y servicios	• Estar conectado • Acceder a un completo portafolio de productos y servicios	• Uso de plataformas para agilizar comunicación • Página web corporativa • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Visitas a terreno • Focus group	Experiencia de Clientes, Marketing, Canales y Comunicaciones Corporativas.
Colaboradores y sindicato	• Involucrar a todos los colaboradores en el proyecto corporativo • Proveer un ambiente de oportunidades y desarrollo basado en el mérito laboral • Responder a cualquier dificultad	• Mantener relaciones efectivas, respetuosas y justas • Dialogar sobre cómo mejorar el desempeño y el clima laboral	• Página web corporativa • Newsletter • Focus group • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Canales dedicados • Workshops • Comités consultivos	Personas Corporativa
Inversionistas	• Establecer relaciones estables y transparentes • Impulsar un desarrollo sostenible • Gestionar las expectativas y riesgos	• Oportunidad de invertir en desarrollo sostenible • Acceso oportuno a la información • Comprender el modelo de negocio	• Página web corporativa • Newsletter • Email • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Conferencias / eventos • Encuentros físicos en espacios públicos	Relación con Inversionistas

Grupos de interés	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Autoridades / Reguladores/	• Trabajar de manera colaborativa con las autoridades • Promocionar actividades y realizar eventos	• Colaborar con una de las empresas clave en telecomunicaciones a lo largo del país	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Focus group • Workshops • Comités consultivos • Encuentros físicos en espacios públicos	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas del negocio
Proveedores	• Acceder a los servicios requeridos • Optimizar las operaciones • Ampliar oferta	• Fortalecer acuerdos comerciales • Participar en una logística operacional a nivel nacional	• Página web corporativa • Email • Canales dedicados • Workshops • Entrevistas / encuestas	Compras (gestión de proveedores) y transversal a distintas áreas del negocio
Contratistas	• Fortalecer trabajo colaborativo • Ampliar oferta y capacidad de respuesta • Asegurar el cumplimiento de las políticas y estándares de la compañía	• Colaborar con la empresa líder en telecomunicaciones a lo largo del país	• Entrevistas / encuestas • Encuentros 1 a 1 • Focus group	Transversal a distintas áreas del negocio
Socios comerciales	• Fortalecer relacionamiento con actuales y nuevos socios comerciales • Extender las áreas de actividad comercial • Mejorar la oferta para nuestros clientes	• Afianzar relaciones comerciales • Participar de alianzas constructivas para ambas partes	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Anuncios públicos	Transversal a distintas áreas del negocio
Franquicias	• Fortalecer la representación de marca • Ampliar la presencia de la compañía en el territorio	• Colaborar con una de las empresas clave en telecomunicaciones a lo largo del país	• Página web corporativa • Email • Conferencias / Eventos • Encuentros 1 a 1	Gerencia Divisional de Ventas
Medios / Líderes de Opinión Pública	• Promocionar nuestras iniciativas • Informar a los grupos de interés	• Aprender sobre las nuevas tecnologías • Informarse sobre las contingencias	• Página web corporativa • Email • Encuentros físicos en espacios públicos • Encuentros 1 a 1 • Focus group	Comunicaciones Corporativas y Marketing

Grupos de interés	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Comunidades	• Construir vínculos duraderos y transparentes • Crear conciencia y promover tecnologías limpias • Mantener la independencia respecto a contingencias políticas, religiosas o ideológicas.	• Colaborar en la resolución de problemas • compartidos • Recibir asesoría y apoyo en temas relativos a las telecomunicaciones	• Página web corporativa • Notas en medios • Redes sociales - Email • Focus group	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
Medioambiente	• Promover la gestión medioambiental • Impulsar procesos de descarbonización • Fomentar la economía circular	• Asegurar que Entel cumpla con la regulación ambiental • Asegurar que las operaciones de Entel disminuyan su impacto con el medioambiente	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Workshops • Comités consultivos • Mesas de trabajo	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
Competencia / Industria	• Mantener una relación respetuosa • Prevenir prácticas que atenten contra la libre competencia • Promover nuestra visión de la industria	• Promover intereses conjuntos • Establecer un vínculo de mutuo aprendizaje	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Publicidad • Notas en medios • Asuntos Públicos	Gerencia de Compliance, Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas de la compañía



Plan de acción, compromiso y progreso

El equipo de sostenibilidad realiza evaluaciones periódicas donde se mide y actualiza el estado de los vínculos con los grupos de interés y los cambios experimentados tras la realización de cada proyecto. Para ello, se utilizan indicadores basados en los requisitos de la norma AA1000 y las experiencias concretas.

El gran desafío del 2024 fue la participación de nuestros grupos de interés en la actualización de la Doble Materialidad de Entel. Esta se llevó a cabo a través de encuestas para conocer en qué medida se ven afectados por un impacto determinado, a partir del nivel de importancia que le atribuyen.

Materialidad de impacto – relevancia de los impactos por grupo de interés: top 3

Comunidades

1. Expansión y adaptación de la red: disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y rojas.
2. Protección y tratamiento de datos personales: vulneración al derecho a la privacidad.
3. Biodiversidad: afectación a la biodiversidad por el despliegue de instalaciones.

Proveedores

1. Gestión de proveedores y contratistas: vulneración de derechos laborales en la cadena de suministro.
2. Ética y responsabilidad corporativa: pérdida de integridad por violaciones de código ético.
3. Ética y responsabilidad corporativa: pérdida de integridad y transparencia: corrupción, lavado de activos, política.

Colaboradores

1. Ética y responsabilidad corporativa: pérdida de integridad por violaciones de código ético.
2. Protección y tratamiento de datos personales: vulneración al derecho a la privacidad.
3. Seguridad y ciberseguridad: fortalecimiento de la ciberseguridad para garantizar la protección de datos.

Clientes

1. Seguridad y ciberseguridad: fortalecimiento de la ciberseguridad para garantizar la protección de datos.
2. Expansión y adaptación de la red: disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y rojas.
3. Seguridad y ciberseguridad: aumento de capacitación y preparación ante ataques cibernéticos.

Evaluación relacionamiento y comunicación grupos de Interés

Los resultados del trabajo nos permitieron identificar las oportunidades de consolidación de términos de las temáticas de impacto a trabajar en nuestras propuestas de relacionamiento y comunicación con cada grupo de interés:

Resultado General (76%): Indica una evaluación favorable de la gestión de riesgos y sostenibilidad de Entel por parte de sus stakeholders.

- Alto puntaje en Gobierno Corporativo.
- Valoración positiva de colaboradores e inversionistas.
- Alta lealtad en clientes (calidad del servicio) y colaboradores (beneficios y trabajo híbrido).
- Inversionistas valoran la información y el trato igualitario.
- Compromiso de equipos internos y externos con la calidad del servicio y la tecnología.
- Buena recepción de iniciativas de apoyo a la comunidad.

Participación en Gremios, asociaciones y organizaciones

NCG 461 6.1.vi, 6.3, GRI 2-28

En Entel trabajamos junto a gremios, autoridades, empresas, universidades, centros de estudios y demás instancias en las cuales podamos aportar nuestra visión y experiencia. Esta participación se centra, sobre todo, en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, la protección de la información privada de los clientes y el impulso de la tecnología 5G.

Guiamos nuestras relaciones con todas estas instituciones de acuerdo con los lineamientos definidos en nuestro Código de Ética, Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, Política de Lobby y Política de Donaciones, entre otras.

En 2024, los aportes y pagos de membresías a las entidades con las que Entel se relaciona fue de CLP 275.716.584 en Chile y CLP 48.787.790 en Perú. En tanto, las contribuciones en dinero realizadas a instituciones de caridad, ascendieron a CLP 515.947.416, por concepto de donaciones, y CLP 563.952.779 en otras actividades de valor distribuido. Estas últimas son reguladas por la Política de Donaciones y su procedimiento, que forman parte del Modelo de Prevención de Delitos.

Adicionalmente, la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos de la compañía identifica las donaciones como un posible mecanismo de soborno, por lo que establece normas y procedimientos para asegurar que se materialicen en el marco de la Ley. Entel no hace contribuciones a partidos políticos, en consecuencia, no hubo aportes a instituciones de este tipo durante el ejercicio, ni gastos o pagos a agencias de intermediación público-privada o lobby.

Nombre entidad
Pacto Global UN
ACCIÓN Empresas
Chile Transparente
Acceso TV A.G.
Global System for Mobile Communication Association (GSMA)
Chile Telcos (Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G.)
Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)
Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham)
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)
Centro de Estudio del Desarrollo
Centro de Estudios Públicos
Fundación País Digital
Fundación Libertad y Desarrollo
SOFOFA
Pride Connection
Red + Activa
ICARE (Instituto Chileno de Administración Nacional de Empresas)

Nombre entidad
Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
Cámara de Comercio Americana del Perú (Am-Cham)
Cámara de Comercio de Lima
Red de Empresas Perú Sostenible
Red de Empresas y Discapacidad

Mayores contribuciones y otros gastos en organizaciones colaboradoras

Contribuciones CLP	2021	2022	2023	2024
Lobby, representación de intereses o similar	71.327.100	0	0	0
Campañas políticas locales, regionales o nacionales / organizaciones / candidatos	0	0	0	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	168.037.762	329.578.357	339.007.085	324.504.374
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	0	0	0	0
Contribuciones totales y otros gastos	**239.364.862**	**329.578.357**	**339.007.085**	**324.504.374**
Cobertura de datos	70%	100%	100%	100%

4.7

Cadena de proveedores y contratistas responsables

Tema Material | NCG 461 5.9,7.1, GRI 3-3, 2-8

Visión

Promovemos una cadena de suministro responsable, basada en la transparencia, el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de altos estándares éticos, ambientales y sociales. Nuestro relacionamiento con proveedores y contratistas se sustenta en principios de integridad, promoviendo prácticas que garantizan la sostenibilidad y la mitigación de riesgos en todas las etapas del proceso de abastecimiento.

Trabajamos de manera colaborativa para fortalecer las capacidades de nuestros proveedores y contratistas, asegurando que sus operaciones se alineen con nuestros valores y con las expectativas de nuestros grupos de interés. A través de un monitoreo riguroso y procesos de mejora continua, buscamos consolidar relaciones responsables que aporten valor tanto a nuestra compañía como a la sociedad.

Gobernanza

En Entel contamos con políticas claras que establecen las directrices para la selección y gestión de empresas proveedoras y contratistas, garantizando procesos transparentes y alineados con nuestra visión.

El Código de Conducta para Proveedores constituye un recurso fundamental para garantizar la integridad y definir lineamientos que regulan nuestras interacciones con proveedores y contratistas. En él se menciona de forma explícita el cumplimiento ético, ambiental y normas relativas a materias sociales como el trabajo infantil, el trabajo forzado o involuntario, medidas disciplinarias y acoso, salud y seguridad, remuneraciones, y libertad de asociación, entre otros. Es deber de proveedores y terceros la firma y su adhesión para establecer una relación comercial con las empresas del grupo.

Nuestra Política de Compras y Política de Outsourcing definen las bases generales para la adquisición y disposición de bienes, así como para la prestación de servicios. Como complemento, el Manual de Proveedores proporciona una guía detallada sobre los requisitos, criterios de selección y uso de nuestras plataformas.

El Reglamento Especial para Empresas Contratistas (REC) establece requisitos de prevención de riesgos para contratistas y subcontratistas, fortaleciendo nuestra gestión responsable y validando el cumplimiento de los estándares legales en cada país donde se opera.

La supervisión de la implementación de nuestros principios de abastecimiento responsable es liderada por la Gerencia de Compras, gerencia que dirige el Comité de Proveedores y Terceros, cuya misión es velar por el buen desempeño de los proveedores y el correcto trato que reciban de parte de Entel. Además, propone mejoras y busca implantar prácticas de compras sostenibles en la cadena de suministro.





Pilares Estratégicos

Avanzar hacia un modelo de trato justo, transparente y sostenible con nuestros proveedores y contratistas, aspirando a instaurar un alto estándar en materia de transparencia y sostenibilidad.

El desarrollo de una cadena de proveedores responsable de Entel se gestiona en base a estas fases:

Gobernanza / Políticas

- Definición de una gobernanza transversal.
- Desarrollo y firma del Código de Conducta y políticas relevantes.
- Capacitaciones internas sobre responsabilidad en compras.
- Divulgación pública de datos y detalles de los procesos.

Incorporación de Proveedores

- Estándares ESG mínimos para cumplir.
- Exclusión de proveedores por incumplimiento de criterios ESG.
- Criterios ESG tienen preferencia para selección de proveedores.

Segmentación / Riesgos

- Análisis de riesgos específicos por sector, país, commodity.
- Identificación de proveedores con alto riesgo ESG.

Evaluación

Uso de estándares y metodologías reconocida por la industria.

- Auditorías on-site por organismos de auditoría independiente.
- Evaluación a proveedores Tier 1, Tier 2 y Tier 3.

Capacitación

- Plan de acción correctiva por incumplimiento.
- Acceso a comparaciones ESG con sus pares.
- Planes de desarrollo para proveedores (seminarios, etc.).
- Mecanismo de denuncia para trabajadores de proveedores.

Plan de acción, compromiso y progreso

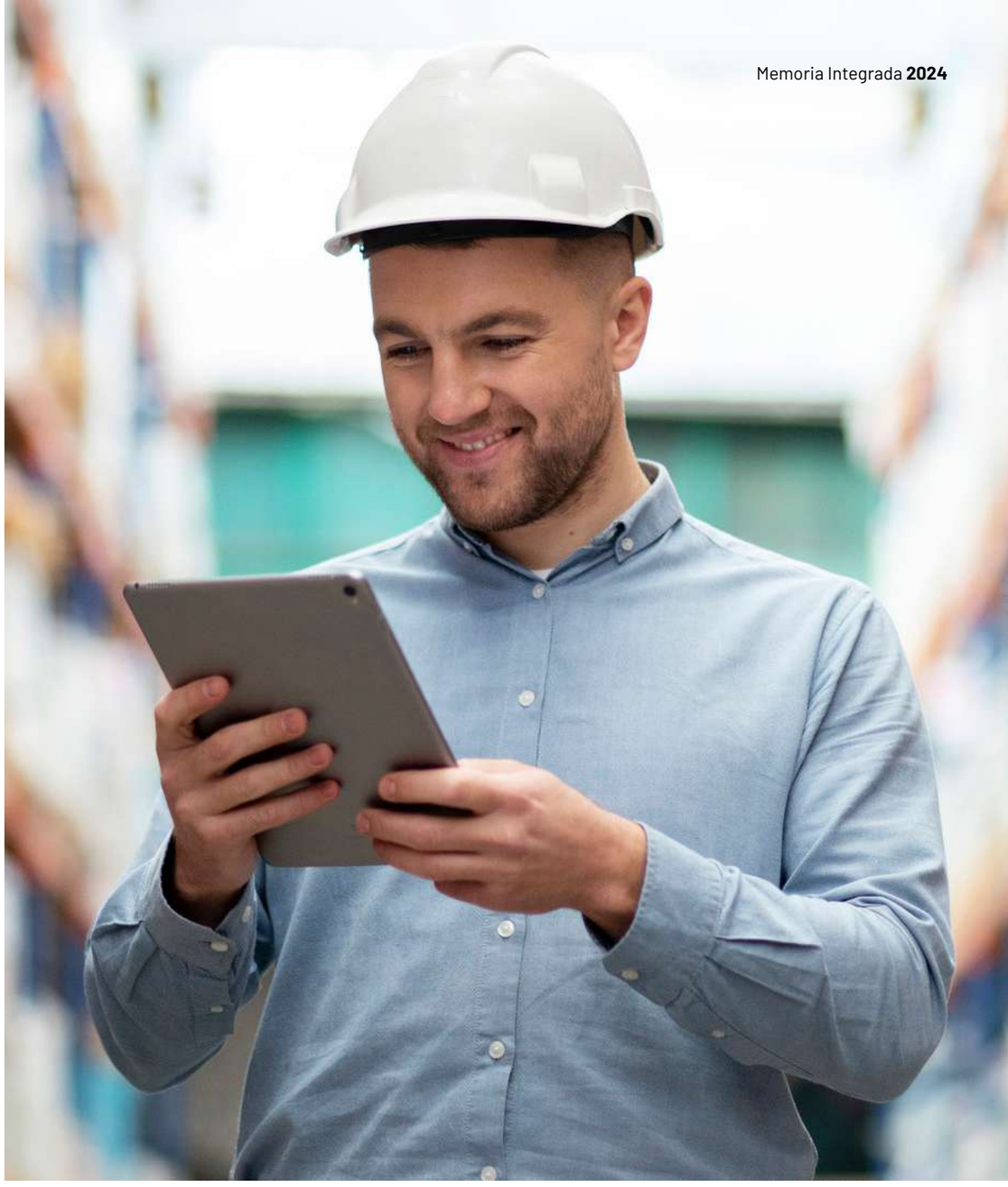
Segmentación y Evaluación de proveedores

NCG 461 7.2, GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1,414-2

Durante 2024, en línea con los criterios y procedimientos para la segmentación de proveedores y contratistas de Entel y filiales, 655 proveedores fueron clasificados como importantes, un 4,25%menos en relación con 2023, dando cuenta del esfuerzo por optimizar y consolidar la base de proveedores. De estos proveedores importantes 393 son Tier -1 (directos) y representaron el 31,17% del gasto total del año en Chile.

Proveedores importantes Entel Chile según segmentación

	2023	2024
Número total de proveedores Tier-1	430	481
Número total de proveedores Tier-1 (directos) importantes	366	393
% Gasto en proveedores importantes Tier-1	34%	31,17%
Número total de proveedores no Tier-1 (directos) importantes	318	262
Número total de proveedores importantes	684	655





Proveedores evaluados bajo criterios de sostenibilidad

NCG 461 7.2, GRI 308-1,308-2, GRI 414-1,414-2

Evaluamos a nuestros proveedores en función de una segmentación estratégica, priorizando el monitoreo de aquellos que consideramos críticos para nuestras operaciones. **Este proceso incluye el análisis de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, con un enfoque especial en los impactos sociales y la sostenibilidad de sus actividades.**

Evaluación de proveedores Chile

País	Indicador	Nacionales		Extranjeros	
		Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje del total
Chile	Proveedores evaluados	393	23,42%	0	0%
	Proveedores analizados con criterios de sostenibilidad (ASG)	393	23,42%	0	0%
	Monto total de compras a proveedores evaluados (CLP)	386.505.540.034	31,17%	0	0%
	Monto de compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (CLP)	386.505.540.034	31%	0	0%
	Proveedores que cumplen con estándares ASG	393	23,42%	0	0%

Evaluación de proveedores Perú

País	Indicador	Nacionales		Extranjeros	
		Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje del total
Perú	Proveedores evaluados	91	10,57%	0	0%
	Proveedores analizados con criterios de sostenibilidad (ASG)	91	10,57%	0	0%
	Monto total de compras a proveedores evaluados (USD)	247.724.632,00	36%	0	0%
	Monto de compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (USD)	247.724.632,00	36%	0	0%
	Proveedores que cumplen con estándares ASG	91	10,57%	0	0%

Proveedores nuevos evaluados bajo criterios de sostenibilidad

GRI 414-1,414-2

En 2024, se identificaron proveedores con impactos sociales negativos potenciales vinculados al cumplimiento laboral (riesgo de deudas laborales y/o previsionales, y la presencia de trabajadores no acreditados para prestar servicios), cumplimiento en ciberseguridad, e incumplimiento en prevención de riesgos relacionados al Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional (SGP-SSO).

Un 19% de los proveedores con impactos negativos, sustanciales actuales o potenciales, aplicaron un plan correctivo acordado con Entel en 2024, mientras que 16 (4%) proveedores con impactos negativos sustanciales dejaron de trabajar para Entel.

Entel Chile

393	Proveedores evaluados con relación a impactos sociales.
36	Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales.
33	Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales y seleccionados.
76	Proveedores identificados con impactos sociales negativos.
16	Proveedores con impactos negativos sustanciales dejaron de trabajar para Entel Chile.

Entel Perú

91	Proveedores evaluados con relación a impactos sociales
1	Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales.
1	Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales y seleccionados.
0	Proveedores identificados con impactos sociales negativos.



Evaluación y desarrollo continuo

En 2024 evaluamos el nivel de madurez y la percepción de impacto de nuestros proveedores en las temáticas ASG que más afectan su desarrollo. Los resultados nos han permitido definir un plan de trabajo para apoyar su avance en diferentes temáticas.

Entre las acciones del plan de trabajo, ofrecimos capacitaciones mensuales sobre el uso de nuestra plataforma de compras y temas clave como la prevención de corrupción y delitos económicos. Estas sesiones cubrieron prevención del soborno, gestión de conflictos de interés y verificación del cumplimiento de los proveedores. Además, los proveedores pueden acceder a sesiones de capacitación para el desarrollo de capacidades en ciberseguridad, ética, sostenibilidad, medio ambiente y capacidades digitales.

Para los proveedores de alto o mediano riesgo, desarrollamos planes de acción específicos con plazos definidos. Estos planes, disponibles en nuestra web en la sección de Proveedores, detallan los pasos necesarios y los canales de contacto para resolver dudas.

Junto con los clientes empresariales de la compañía, los proveedores de Entel también son usuarios de la plataforma **Comunidad Empresarial**, **Digitalizados**, **Entel Digital** y **Empresas Entel** de Entel. A través de estas plataformas, pueden acceder a diferentes herramientas como webinars, guías, manuales, entrevistas y otros para que las pymes que se relacionan con la empresa tengan acceso y apoyo en temas como alfabetización digital, ciberseguridad y sostenibilidad, entre otros.

Proveedores locales

204-1, 414-1, 414-2

En Entel valoramos profundamente el impacto positivo que nuestras operaciones pueden generar en las personas y comunidades locales. Por ello, nos esforzamos en fortalecer nuestras relaciones con proveedores locales y priorizar su participación en nuestra cadena de abastecimiento.

Ubicación de operación	Total de presupuesto para abastecimiento (CLP)	Presupuesto en proveedores locales (CLP)	Porcentaje de presupuesto en proveedores locales
Chile	1.240.003.995.115	1.045.367.549.046	84,30%



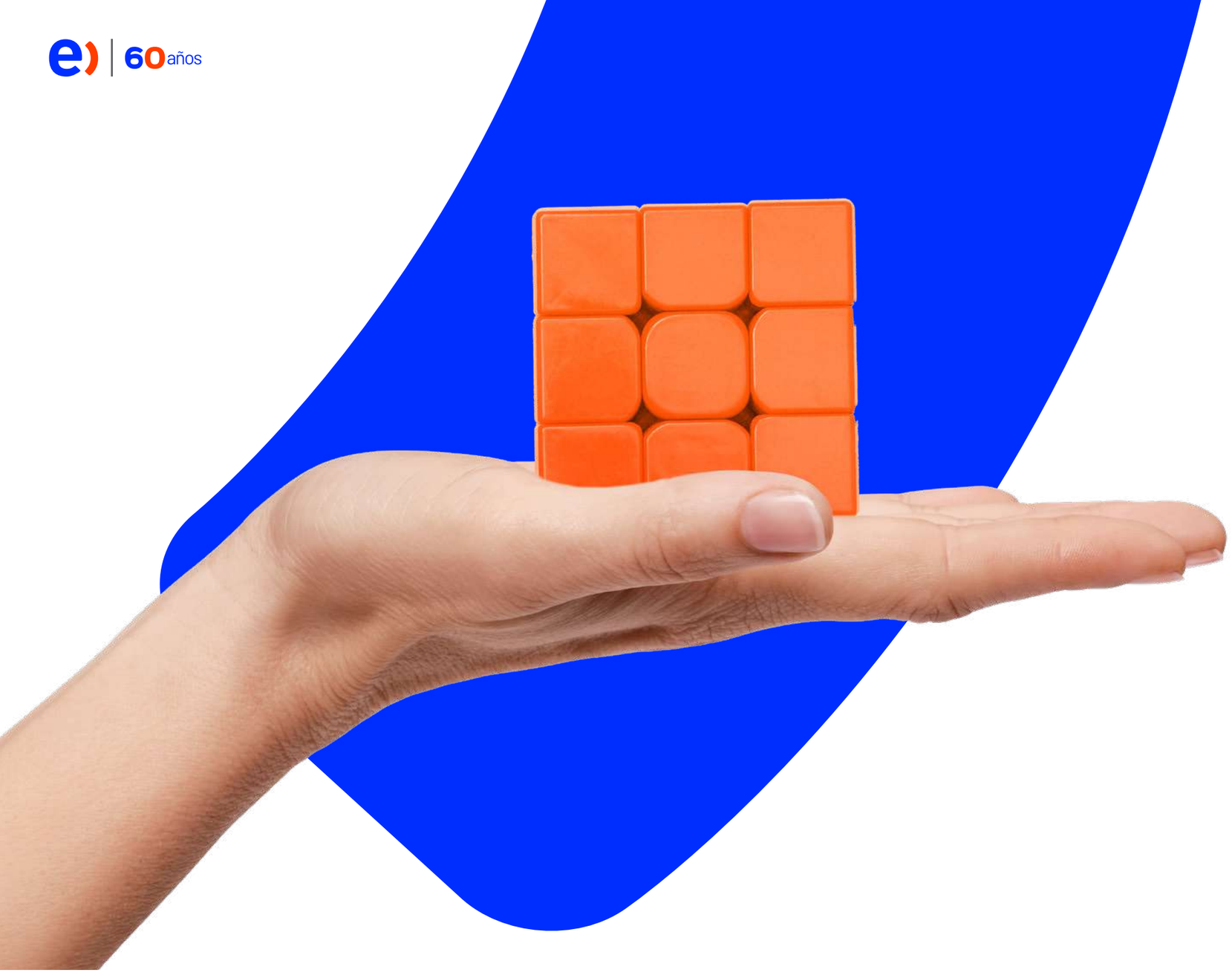
Pago a Proveedores

NCG 519 7.1.i, NCG 519 7.1.ii , NCG 519 7.1.iii, NCG 519 7.1.iv, NCG 519 7.1.v, GRI 204-1

Inserto en su Política de Compras, el compromiso de pago a todos los proveedores de Entel es de 30 días de acuerdo a la Ley de Pago 21.131. En caso de existir un plazo negociado mayor a 30 días, este es debidamente inscrito en el Ministerio de Economía (sólo aplicable para gran empresa). Este compromiso no hace distinción en base a la criticidad (críticos o no críticos).

Indicador	País	Proveedores nacionales			Proveedores extranjeros		
		Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
Número de facturas pagadas	Chile	74.048	17.563	16.742	1.716	1.451	809
	Perú	17.081	21.905	23.798	912	1.080	322
Monto total de facturas pagadas	Chile (CLP)	1.042.538.598.113	320.403.472.374	326.661.868.564	367.142.417.270	99.963.486.180	24.800.426.923
	Perú (USD)	407.706.511,3	170.533.288,8	208.551.709,5	35.626.200,8	54.220.309,8	5.430.176,2
Monto total de intereses por mora	Chile (CLP)	181.625	0	0	0	0	0
Número de facturas pagadas durante el año	Chile	5.673	658	430	128	110	102
	Perú	872	439	417	22	122	71
Número de acuerdos con plazo excepcional de pago	Chile	No aplica	69	138	No aplica	No aplica	No aplica

En 2024, el gasto total en proveedores de Entel en Chile y Perú alcanzó los CLP $1.894.652.051.416. El 86,55% de esa suma corresponde a proveedores locales y 31,17% a proveedores críticos o importantes Tier 1. A nivel corporativo, dos proveedores representaron en forma individual al menos un 10% del total de compras efectuadas en el periodo 2024 (Entel Chile y Perú).



05.

Nuestras **personas**

5.1

Nuestras Personas

Visión

NCG 461 3.1.vi, 3.1.vii

En Entel creemos en un entorno de trabajo donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente y aportar desde sus distintas experiencias profesionales y de vida. El liderazgo cercano con foco en el impacto, la confianza y la colaboración, la obsesión por el cambio, siempre a la vanguardia tecnológica y el aprendizaje continuo son las palancas habilitadoras de nuestro modelo de gestión del talento.

Contar con equipos humanos que posean las competencias y los niveles de compromiso requeridos por los desafíos presentes y futuros de la industria, es uno de los objetivos estratégicos de Entel, tanto en Chile como en Perú.

Para abordar este objetivo de manera efectiva, en 2024, la Vicepresidencia de Personas Corporativa implementó cambios importantes, que incluyen ampliar su alcance en ambos países, desarrollar una estrategia corporativa única y crear nuevas áreas operativas conjuntas. Además, hemos puesto énfasis en la digitalización y análisis de datos en los procesos, profundizando la cultura ágil en los equipos y reorganizándolos para proporcionar servicios más específicos a las distintas unidades de negocio. De esta manera, buscamos facilitar la constante transformación que requiere una empresa como Entel para enfrentar un entorno cambiante.



Nuestras personas y cultura: El liderazgo es clave



Metas ambiciosas **Resultados** extraordinarios

Liderazgo cercano, generando **confianza** y **colaboración**, **Inspirador** y movilizador

Visión **estratégica**
Obsesivos por el **cambio**
A la vanguardia **tecnológica**

Competencia Entel	Definición transversal
Metas ambiciosas y resultados	Nos ponemos metas altas y nos esforzamos por superar los objetivos que nos proponemos, potenciando nuestro desempeño personal y de equipo, logrando el máximo rendimiento del negocio.
Visión estratégica	Abordamos desafíos alineándonos con una mirada amplia de largo plazo, creando estrategias coherentes que contribuyen al logro de resultados.
Promover el cambio	Somos agentes de cambio, anticipándonos, impulsando y promoviendo transformaciones. Cuestionamos la forma en que se hacen las cosas.
Referente tecnológico	Buscamos oportunidades tecnológicas para transformarlas en un gran servicio, generando soluciones innovadoras para ayudar a las personas y empresas en su transformación.
Experiencia del Cliente	Nos enfocamos en sorprender a nuestros clientes con experiencias fantásticas, donde cada interacción esté diseñada para anticipar y superar sus expectativas. Ponemos la experiencia del cliente en el corazón de nuestra estrategia para garantiz ar su satisfacción y fidelidad.
Colaboración e Influencia	Establecemos asociaciones y colaboramos con los pedidos de otros de manera generosa y desinteresada. Conectamos genuinamente con las personas.
Liderazgo Cercano	Buscamos liderar y desarrollar a nuestro equipo de manera cercana y abierta. La mayor tarea de un líder es generar un gran ambiente de trabajo para sacar lo mejor de todos. El equipo es mejor que cada uno por separado.



Gobernanza

La Vicepresidencia de Personas lidera la definición y coordinación de estrategias para desarrollar el bienestar y gestión del talento en la organización. En 2024, este liderazgo se consolidó mediante una estrategia corporativa única para Chile y Perú, con áreas especializadas en soluciones, y que operan de manera conjunta para atender las necesidades específicas de cada unidad de negocio.

Las principales áreas de gestión de personas incluyen:

- **Desarrollo y Experiencia Organizacional:** su foco principal es diseñar e implementar un contexto de trabajo extraordinario, que permita atraer y cautivar al mejor talento, asegurando el desarrollo y permanencia de este. Es responsable, por tanto, del desarrollo profesional de los colaboradores, de su formación y de la gestión del desempeño, entre otros.
- **Relaciones Laborales y Servicios a Personas:** encargada de los servicios al personal, así como de la gestión de relaciones sindicales, negociación colectiva y bienestar laboral.
- **Agilidad, Gestión de Cambio y Soluciones de Personas:** responsable de acompañar a las distintas unidades de negocio de Entel en sus desafíos de transformación y cambio.
- **Business Partners:** responsables de cuidar que la estrategia de Personas tenga una adecuada implementación en las distintas unidades de Entel.
- **Planificación de Personas:** área que busca gestionar de manera conjunta con los negocios, la necesidad actual y futura en términos de personas.

Las líneas estratégicas de gestión y evaluación global de Recursos Humanos se informan, discuten y deciden en el Comité Ejecutivo, compuesto por el Gerente General y todos sus reportes directos. Las reuniones de este Comité se realizan una vez a la semana.

Esta estructura nos permite asegurar que las decisiones en materia de gestión de personas estén alineadas con nuestra estrategia de transformación cultural.

Principales políticas y reglamentos relacionados con la VP de Personas:

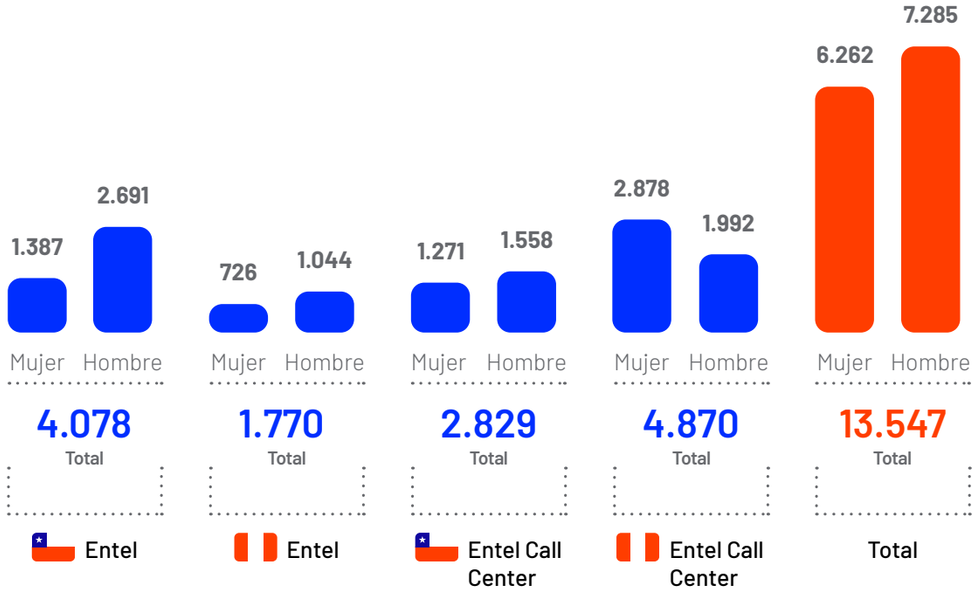
- Política de Diversidad e Inclusión
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Política de Movilidad Interna
- Política de Outsourcing

Nuestra Dotación

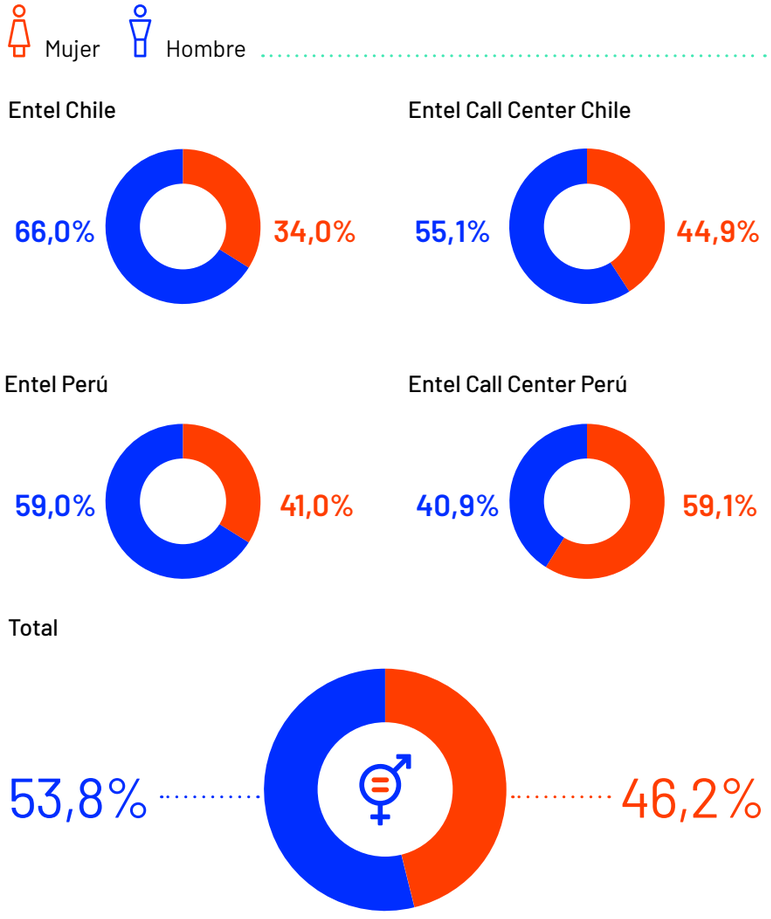
NCG 461 5.1,1,5.1.2,5.1.3,5.1.4,5.1.4, 5.2 GRI 2-7, 2-30,405-1

Al 31 de diciembre de 2024, el Grupo Entel contaba con una dotación de 13.547 personas: 4.078 en Entel Chile, 1.770 en Entel Perú, 2.829 en Entel Call Center Chile, y 4.870 en Entel Call Center Perú. Sobre este total, un 53,8% son hombres y un 46,2% mujeres.

Colaboradores por filial



Distribución de la dotación por género



- Del total del personal, un 66% tenía contrato indefinido (8.979 personas), de aquellos, un 59% son hombres (5.331 personas) y un 41% son mujeres (3.648 personas). El 34% restante tenía contrato fijo (4.568 personas), y de aquellos, un 43% corresponden a hombres (1.954 personas) y un 57% eran mujeres (2.614 personas).
- El 99,34% de los colaboradores en Entel Chile está cubierto por un convenio de negociación colectiva. Por otro lado, el 77,73% de la dotación está sindicalizada. En las filiales de Perú no existen sindicatos.
- No contamos con personal contratado por obra o faena, ni personal a honorarios.

Distribución de género por estamentos – Grupo Entel

Estamento	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	89,7%	10,3%
Gerencias	71,1%	28,9%
Jefaturas	64,8%	35,2%
Operario	16,7%	83,3%
Fuerza de ventas	40,6%	59,4%
Administrativos	60,3%	39,7%
Auxiliar	100,0%	0,0%
Otros profesionales	66,4%	33,6%
Otros técnicos	73,9%	26,1%

Personas con discapacidad:

- En Entel Chile son 42 personas que representan a un 1% de la dotación.
- En Call Center Chile, 28 personas con discapacidad están contratadas, de las cuales 12 son mujeres y 16 hombres.

5.2

Atracción y desarrollo del talento

Tema Material | GRI 3-3

Visión

Fomentamos la construcción de equipos altamente capacitados, comprometidos y diversos, que contribuyan a nuestra transformación y éxito a largo plazo. Nos enfocamos en atraer y cautivar a los mejores talentos, asegurando que nuestros procesos de selección estén alineados con las necesidades estratégicas del negocio. Para retener a este talento, desarrollamos un entorno de trabajo con oportunidades claras de desarrollo profesional, planes de carrera personalizados y programas de bienestar que apoyen la conciliación entre la vida laboral y personal.

Gobernanza

La gestión del talento en Entel es liderada por la **Vicepresidencia de Personas**, que trabaja de manera coordinada con las unidades de negocio para garantizar que las estrategias de atracción, desarrollo y retención respondan a las necesidades organizacionales. Esto se lleva a cabo a través de la figura de Business Partners, que lideran comités de personas con las unidades de negocios, con el fin de gestionar los temas de personas que son específicos para cada una de estas.

Existe un Consejo de Diversidad e Inclusión que busca promover e instalar una cultura diversa e inclusiva en la compañía. Este comité asesora, propone, orienta y aprueba la ejecución de programas, planes de acción y proyectos de Diversidad e Inclusión. Además, asegura el cumplimiento de la Política de Diversidad e Inclusión de la empresa.

Además, tenemos un Comité de Talento, que da seguimiento periódico a los principales elementos de esta estrategia, que incluye los planes de sucesión y desarrollo ejecutivo. La periodicidad del comité es mensual.

A través de estas instancias, aseguramos la continuidad del talento en la organización, promoviendo la empleabilidad de perfiles digitales y el fortalecimiento de una cultura de aprendizaje continuo. La Política de Movilidad Interna refuerza este objetivo, entregando directrices que priorizan el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores antes de recurrir al reclutamiento externo.



Plan de acción, compromiso y progreso

Un objetivo clave en la gestión de Personas en Entel es la generación de un entorno laboral que permita una experiencia extraordinaria a nuestros colaboradores. Con ello, buscamos ser un polo de atracción del mejor talento en Chile y en Perú. A la vez, este entorno debe ser lo suficientemente poderoso para asegurar que quienes se desarrollan en Entel, quieran seguir entregando todo ese valor en la compañía.

En 2024, nos enfocamos en distintas iniciativas que fortalecen nuestra cultura organizacional, entre las que destacamos:

Liderazgo Entel

Desde 2023 y durante todo 2024, hemos trabajado con fuerza la definición del Líder Entel, se han descrito las competencias que se espera de este, y se ha desarrollado un plan potente para desarrollar líderes en línea con estas definiciones.

Este programa ha sido diseñado para asegurar que los líderes de Entel estén bien equipados para enfrentar los desafíos actuales y futuros, promoviendo una cultura de respeto, diversidad y excelencia en resultados. El programa llamado Academia de Liderazgo Ejecutivo se ha desarrollado en colaboración con la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) y Alejandría, y es una iniciativa clave para fortalecer las competencias de liderazgo dentro de Entel.

Analítica de personas

Priorizado en Personas en 2024, es el fortalecimiento de la estrategia de analítica de personas, que busca recolectar y analizar datos organizacionales para optimizar sistemas, procesos y estrategias empresariales, para mejorar la toma de decisiones y generar más eficiencia y agilidad en este proceso.

En este frente, estamos trabajando en:

- **Democratización de Datos Críticos:** Democratizar el 60% de los datos críticos para la toma de decisiones. Esto incluye el levantamiento de información, mapeo de datos críticos y la implementación de un gobierno de datos en la Vicepresidencia de Personas Corporativa (VPPC).
- **Madurez Digital:** Estamos potenciando la madurez digital para los roles críticos en la VPPC, asegurando que nuestros colaboradores estén bien equipados para enfrentar los desafíos tecnológicos.

Todo lo anterior con miras a integrar la tecnología, los datos y la analítica en el core de nuestros procesos, facilitando nuestra propia transformación y mejorando la experiencia de nuestros colaboradores.

Nuevas contrataciones en 2024

GRI 401-1

Desglose	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
30 años o menos	205	142	512	3.504	**4.363**
Entre 31 y 40 años	231	120	534	1.618	**2.503**
Entre 41 y 50 años	84	35	222	606	**947**
Entre 51 y 60 años	19	2	97	124	**242**
Más de 60 años	0	0	11	7	**18**
Total	**539**	**299**	**1.376**	**5.859**	**8.073**



Promoción interna

GRI 3-3, 401-1

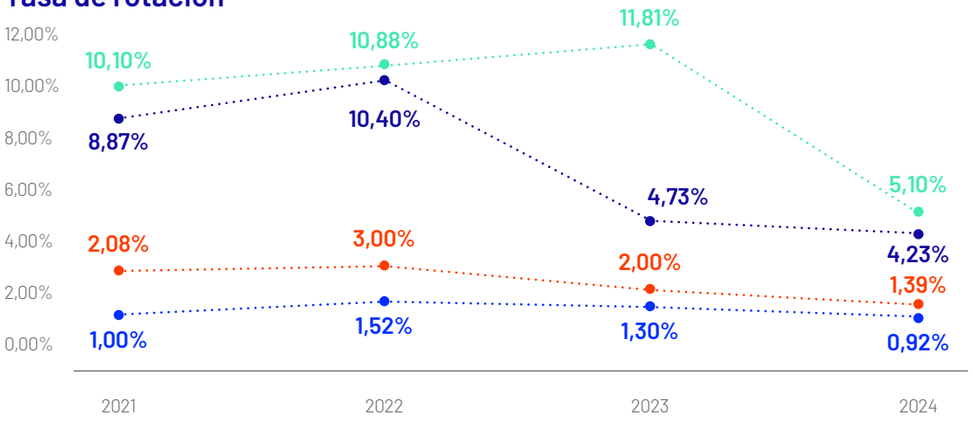
Nuestro proceso de selección de candidatos para ocupar una vacante en Entel busca garantizar la movilidad interna. En beneficio del desarrollo profesional de nuestros colaboradores, solo iniciamos una búsqueda en el mercado externo cuando las competencias requeridas para el cargo no se encuentran dentro de la organización. Contamos con una política de movilidad interna, publicada para toda la organización, que detalla el funcionamiento del proceso y los requisitos necesarios para optar a un rol. Asimismo, disponemos de un procedimiento para la búsqueda externa que incluye todas las etapas hasta llegar a la contratación.

Porcentaje de posiciones cubiertas con candidatos internos en 2024

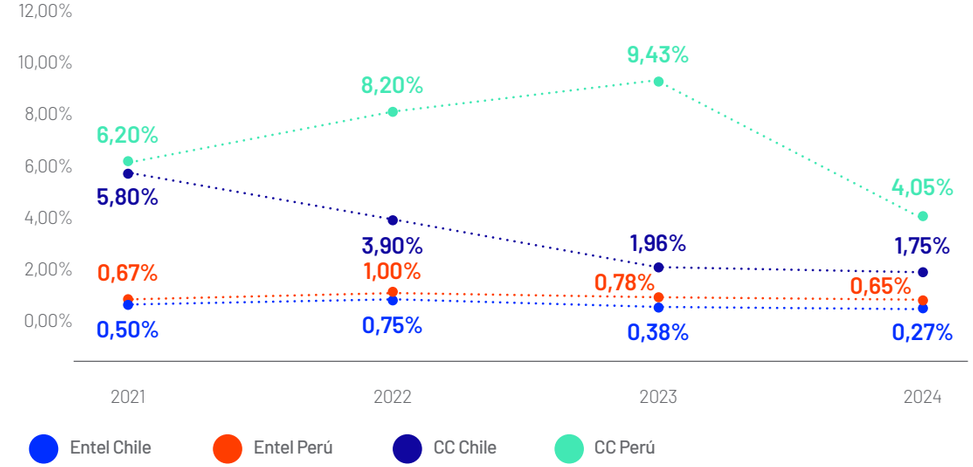
42% Entel

52% Entel

Tasa de rotación



Rotación voluntaria



Nota: La tasa de rotación anual se calcula como el promedio de las rotaciones mensuales, las que, a su vez, se calculan como el cociente entre las salidas de colaboradores con contrato indefinido del mes, dividido en la cantidad de colaboradores activos con contrato indefinido.

Evaluación de desempeño

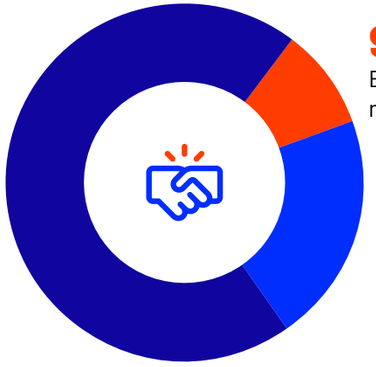
GRI 404-3

Contamos con un programa de evaluación de desempeño con diferentes modalidades y periodicidades, según los requerimientos de cada equipo, que considera las competencias y el cumplimiento de objetivos. Como parte de la nueva estrategia integrada de la Vicepresidencia de Personas, este proceso se realiza de manera unificada en Chile y Perú, a cargo de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Experiencia y con la participación de todos los colaboradores.

Modelos de gestión del desempeño en Entel Chile y Entel Perú

Modalidad	Participantes	Etapas	Periodicidad
Ágil	Colaboradores que llevan un mínimo de tres meses y tengan un rol en la metodología Scrum.	• Evaluación de pares • Evaluación del líder • Conversación y feedback • Firma o rechazo • La nota final anual es el promedio de las evaluaciones realizadas	Tres veces al año
PEC	Quienes tienen contacto directo con el cliente en tienda.	• Autoevaluación • Evaluación líder • Conversación y feedback • Firma o rechazo	Cada 6 meses según la fecha de ingreso de cada colaborador
Funcional	Quienes no están incluidos en los otros modelos.	• Autoevaluación • Evaluación líder • Conversación y feedback • Firma o rechazo	Semestral

Porcentaje de colaboradores por modelo de gestión del desempeño en Entel Chile y Entel Perú



9%
Evaluación multidimensional**

21%
Otras

70%
Evaluación por objetivos

Notas: **Por ejemplo, evaluaciones 360°.

En Entel Call Center (Chile y Perú), realizamos de modo constante evaluaciones de desempeño. Estos procesos se enfocan en valorar competencias relacionadas con nuestros pilares culturales y las conductas asociadas a cada cargo.





Empleados que recibieron una evaluación periódica de su desempeño en 2024

GRI 404-3

Género	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	2.172	66,6	833	58,3	623	78,9	336	56,3	**3.964**	**65,2**
Mujeres	1.091	33,4	597	41,7	167	21,1	261	43,7	**2.116**	**34,8**
Total	**3.263**		**1.430**		**790**		**597**		**6.080**	

Nota: Porcentaje representa la participación de cada grupo descriptivo sobre la dotación total de ese mismo grupo descriptivo (Género vs Sociedad)

Desglose por estamento de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño

GRI 404-3

Categoría laboral	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Alta gerencia	0	0	9	1	**10**
Gerencia	387	73	6	4	**470**
Jefatura	575	213	43	22	**853**
Operario	0	0	0	0	**0**
Fuerza de Venta	364	119	37	325	**845**
Administrativo	37	4	117	26	**184**
Auxiliar	0	0	0	1	**1**
Otros profesionales	1.641	939	47	218	**2.845**
Otros técnicos	259	82	531	0	**872**
Total	**3.263**	**1.430**	**790**	**597**	**6.080**

Modelo de sucesión y talento

En 2024, nuestra misión es fomentar el desarrollo de nuestros líderes y establecer planes de sucesión que aseguren la continuidad del talento. Esto considera las competencias y habilidades necesarias para el futuro de la organización, con base en metodología interna para mapear e identificar el talento ejecutivo.

Para respaldar este proceso, hemos definido como principal herramienta la aplicación de assessments de desarrollo, los cuales permitieron diseñar planes de acción para abordar las oportunidades identificadas y potenciar el crecimiento de cada uno de nuestros líderes.



Agilidad en Entel

En 2024, Entel buscó avanzar en relación con los fundamentos ágiles, convencidos que la Agilidad sigue siendo un elemento clave de nuestro modelo operativo para hacer frente a desafíos complejos y el habilitador para nuestro plan corporativo de transformación.

Estrategia: aumentamos la cobertura en incorporación de la práctica de OKRs en nuestra operación con el modelo de gestión Ágil Entel, tanto en las áreas de negocio como en áreas de soporte, implementamos el monitoreo continuo del desempeño mediante la planificación táctica integrada, fortaleciendo la alineación y el foco de la compañía en los mismos temas importantes para la consecución de resultados estratégicos, cerrando un 2024 con un 67% de cobertura global de equipos que utilizan la práctica.

Estructura: aumentamos el tamaño de la plantilla Entel conformada por equipos multidisciplinarios orientados a la misión de generar un flujo de valor. La cantidad de equipos en Chile, Perú y corporativos alcanzó las 162 células, siendo un referente mundial en agilidad a escala en telecomunicaciones y representando aproximadamente el 23% del total de colaboradores del grupo.

Personas: cerramos 2024 con el 100% de nuestros colaboradores formados en nuestra academia de Agilidad, nivelando el conocimiento en los fundamentos, principios y valores que promueve esta cultura. Adicionalmente, incorporamos el capítulo Ágil en la agenda del Onboarding de nuevas incorporaciones a la compañía.

Cultura de reconocimiento

Reconocemos a colaboradores y equipos que han destacado en su trabajo, superando expectativas y contribuyendo al logro de los objetivos de Entel.

- **Top Entel Individual:** Se premia al 0,5% de los colaboradores cada semestre.
- **Top Entel Equipos Multitareas:** Compuesto por tres a ocho miembros con proyectos exitosos y resultados medibles. Se premian tres equipos al año.

Compromiso y satisfacción de nuestros colaboradores

Nuestra encuesta de Engagement para medir la satisfacción de los colaboradores se realiza de forma bianual para contar con indicadores actualizados y contrastables que posibiliten la toma de decisiones basadas en datos. Consiste en una encuesta con cuatro dimensiones: liderazgo, cultura, equipo y Mi Experiencia Entel.

90,83%

de participación total de la compañía (Chile y Perú) en la encuesta de clima laboral.

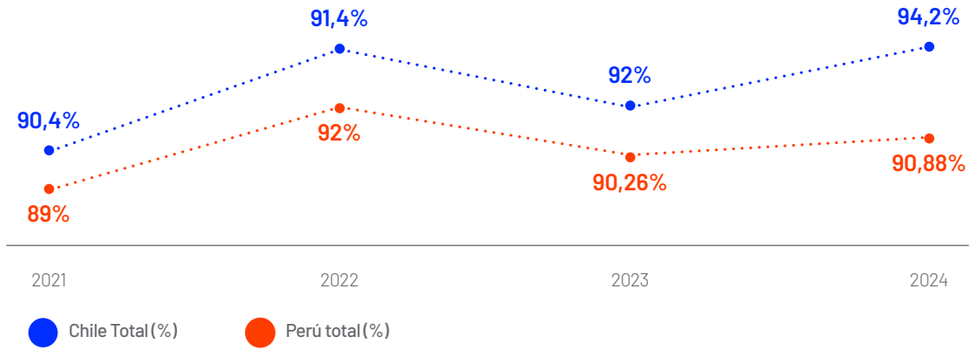
Engagement

Engagement Chile Perú 2024

	Chile Total (%)	Perú Total (%)	Entel (Chile y Perú) Total promedio ponderado (%)
Promedio Engagement	90,88	94,2	91,97
Participación	89,66	93,28	90,83

Los resultados reflejan un alto nivel de Engagement en nuestra organización, con un promedio ponderado de 91,97%, manteniendo altos valores en Chile con 90,88%, y Perú con 94,2%.

Evolución Engagement Chile Perú



Employee Net Promoter Score (eNPS)

El Employee Net Promoter Score (eNPS) en Entel es una métrica utilizada para medir la satisfacción y lealtad de los empleados hacia la empresa. Esta métrica se basa en la pregunta: "¿Recomendarías Entel como lugar de trabajo?" y se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. Es **una herramienta** clave para entender el nivel de satisfacción de los empleados y su disposición a recomendar a la empresa como un buen lugar para trabajar.

Un eNPS alto indica que los empleados están satisfechos y comprometidos, lo cual es crucial para el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

Evolución eNPS

	Dic. 2022	Dic. 2023	Dic. 2024
Chile	72,5	67,74	69,07
Perú	73,2	67,15	71,96
Compañía	72,7	67,54	70,01

Desarrollo de Capacidades[9]

NCG 461/ 519 5.8.i,5.8.ii,5.8.iii,5.8.iv, GRI 404-1, 404-2

En Entel, priorizamos la formación y el desarrollo de nuestros colaboradores a través de una amplia oferta de programas y cursos que abarcan competencias técnicas, liderazgo y habilidades interpersonales. Estas iniciativas son gestionadas de manera transversal y forman parte de nuestras políticas corporativas para fomentar una cultura de aprendizaje continuo. Entre nuestras principales iniciativas destacan:

- **Universidad Entel Corporativa:** cuenta con más de 400 cursos internos y alianzas con plataformas como LinkedIn Learning, GetAbstract, Coursera, Udemy, Datacamp y Speexx.
- **Desarrollo de Liderazgo:** crea un ecosistema de mejora continua que facilita la transferencia efectiva de conocimientos para fortalecer la cultura deseada.
- **Academia de Liderazgo:** inaugurado en septiembre de 2024, este programa proporciona conocimientos y habilidades esenciales a los gerentes de primera y segunda línea de Entel para enfrentar futuros desafíos.
- **Academia CIO:** este programa entrena a jóvenes talentos en tecnologías clave para Entel. En agosto de 2024, comenzó su segunda generación con 15 recién egresados seleccionados de universidades, formándose en OutSystems, Digital Enablers y sistemas operacionales y de negocio.
- **Track de Especialidades:** ofrece formación integral en estrategia de negocio para profesionales con alta experticia técnica, incluyendo Ciberseguridad y Proyectos.
- **Certificaciones Oracle:** desde marzo de 2024, nuestros colaboradores pueden certificarse en soluciones y programas de Oracle, gracias a una alianza con Oracle University.
- **Academia de IA & Datos:** tiene como objetivo proporcionar los conocimientos necesarios para conocer, entender y aplicar la inteligencia artificial en los desafíos y oportunidades tecnológicos. Fue inaugurada a mediados del 2024, centralizando contenidos sobre data driven, protección de datos, herramientas de visualización de datos, lenguajes de programación e inteligencia artificial generativa.
- **Desarrollo de Skills Digitales:** en colaboración con Relink/SOSOFA, se mapean las habilidades digitales del personal de Entel Digital para identificar brechas y crear una formación personalizada según las necesidades del rol.
- **Becas de formación de posgrado:** apoyamos a nuestros colaboradores con cofinanciamiento para estudios de posgrado, diplomados, maestrías y MBA, entre otros programas de certificación.
- **Gestión y Comunicación Eficiente en el Trabajo (Buen Trato):** su meta es promover interacciones positivas que permitan el crecimiento laboral y personal de nuestros colaboradores mediante charlas, activaciones y dinámicas clave.
- **Habilidades Profesionales:** provee herramientas y competencias para el desarrollo profesional y personal. En 2024, los contenidos se enfocaron en crear presentaciones efectivas, realizar presentaciones profesionales, branding personal y pensamiento crítico para el aprendizaje continuo.

Resultados de las iniciativas de capacitación 2024

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Número de personas capacitadas	4.357	1.441	601	370
Total de horas de capacitación	114.516	11.998	88.267	29.379
Promedio de Horas de Capacitación [1]	26,3	8,3	146,9	79,4

Nota: Total de horas de capacitación / total personas capacitadas
Promedio de horas de capacitación por género [1] Total de horas de capacitación por género / total de colaboradores por género.

Capacitación promedio	Hombre	Mujer
Entel Chile	26,9	25
Entel Perú	14	15
Call Center Chile	131,8	164,6
Call Center Perú	38,5	42,3

[9]Tablas en anexos.

Beneficios laborales y esquemas de adaptabilidad/ flexibilidad laboral[10]

NCG 461/519 5.3,5.8, GRI 401-2

Como Entel, brindamos beneficios laborales a nuestros colaboradores para promover su bienestar y fortalecer su satisfacción y fidelidad. Entre ellos, destacamos los seguros de salud, que cubren una parte significativa de los costos de atención médica e incluyen beneficios adicionales como consultas especializadas y servicios de emergencia. También contamos con programas de bienestar, que incorporan iniciativas para fomentar un estilo de vida saludable, incluyendo actividades de ejercicio físico, bienestar mental y nutrición, además de descuentos en actividades recreativas y de salud. Para facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal, ofrecemos horarios flexibles, trabajo remoto y permisos especiales para la atención de dependientes o situaciones familiares de emergencia, permitiendo que nuestros colaboradores alcancen un equilibrio entre sus responsabilidades profesionales y personales[1].

Modelo de trabajo híbrido: Entel Work

Entel cuenta con un modelo laboral híbrido y flexible que combina presencialidad con trabajo remoto. Aunque es el más extenso en adopción, también hay colaboradores en modalidad 100% remota o 100% presencial, según la naturaleza de las funciones correspondientes.

Programa Smart Remote

Para flexibilizar aún más el trabajo en Entel y brindar la mejor experiencia laboral, en octubre de 2023 debutó este beneficio que permite a los colaboradores acogerse a la modalidad de teletrabajo total durante 30 días o dos periodos de 15 (consecutivos en ambos casos), dentro de un mismo año, desde cualquier lugar que disponga de conexión wifi.

1.347
colaboradores gozaron de Smart Remote en Chile en 2024.

387
colaboradores utilizaron esta modalidad en Perú en 2024.

9,6 / 10
fue el grado de satisfacción con la nueva modalidad.

100%
de recomendación.

[10]Para más detalle revisar anexos **tabla de teletrabajo** y **adaptabilidad laboral**.



Beneficios de Entel para sus colaboradores en Chile y Perú

2024	A quiénes cubre	Detalle del beneficio		Colaboradores beneficiados en 2024
Beneficio		**Chile**	**Perú**	
Horario flexible	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	Se puede optar entre tres horarios de ingreso.	Horario escalonado de ingreso de 7:30 a 8:30 y salida de 17:00 a 18:00 (según hora de ingreso).	**3.589** en Chile y **1.520** en Perú.
Modelo de trabajo híbrido	No aplica para colaboradores en modalidad 100% presencial.	Dos días a la semana de jornada laboral presencial y tres de teletrabajo, en coordinación con el equipo y la jefatura.	Entre dos y tres días de trabajo presencial a la semana y el resto en modalidad remota.	**3.702** en Chile y **1.574** en Perú.
Smart Remote		Teletrabajo total durante un periodo acotado.		**1.347** en Chile y **387** en Perú.
Opción de trabajo part-time	Colaboradores de Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Opción de jornada parcial con ajuste de renta proporcional a las horas trabajadas.	No aplica	0
Sala cuna o bono de sala cuna	Todas las colaboradoras en Chile con hijos hasta dos años. No se aplica en Perú.	Pago de servicio de sala cuna o un bono equivalente a 12,5 UF mensuales por hijo menor a dos años.	No aplica	**80** colaboradoras.
Beneficios para la alimentación de los hijos	En Chile, por Ley se extiende a todos los padres y madres con hijos menores de dos años. En Perú, aplica a todas las colaboradoras en proceso de amamantamiento de hijos de hasta un año, con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, al término del periodo posnatal, los padres y madres tienen una hora de permiso durante la jornada laboral para alimentar a hijos menores de dos años.	En Perú, al término del periodo posnatal, las colaboradoras tienen derecho a una hora diaria de permiso por lactancia materna dentro de su jornada laboral hasta que el hijo tenga un año. En caso de parto múltiple, el permiso se extiende en otra hora al día.	Las salas de lactancia son usadas por: **4** colaboradoras en Chile. **24** colaboradoras en Perú.
		Adicionalmente, Entel Chile y Entel Perú cuentan con dos salas de lactancia o lactarios cada uno (en Chile, están en el edificio corporativo y en la torre Titanium, y en Perú, en los edificios San Borja y Plaza República). Las cuatro están acondicionadas para que las madres extraigan tranquilamente su leche durante el horario laboral y cuentan con refrigeradores para que conservarla de forma adecuada.		
Licencia parental para cuidadores directos	Colaboradores con contrato a plazo indefinido y fijo.	En Chile, a continuación del periodo posnatal, las trabajadoras tienen el derecho al permiso posnatal parental, que abarca doce semanas (84 días) con pago de subsidio que reemplaza su remuneración. A contar de la séptima semana, la madre puede ceder este permiso al padre, si ambos son trabajadores.	En Perú, por las madres trabajadoras tienen derecho a un descanso de 14 semanas (98 días), que pueden ser divididos en 49 días antes del parto y 49 días después. Además, los padres trabajadores tienen derecho a una licencia de 10 días hábiles después del nacimiento del hijo y existe una licencia laboral legal por adopción de 30 días naturales para ambos padres. A lo anterior, Entel Perú suma un permiso de 15 días consecutivos adicionales.	En Chile, hubo **33** mujeres con Permiso Posnatal Parental. En Perú, **29** mujeres y **24** hombres con licencia legal, y **29** mujeres y **16** hombres con licencia legal.
Licencia pagada para familia más allá de la licencia parental	Colaboradores en Chile con contrato a plazo indefinido y fijo. No se aplica en Perú.	Licencia médica para colaboradoras con hijos enfermos menores a un año.	No aplica	En Chile, **127** mujeres con Licencia Enfermedad hijo menores a un año.

5.3

Espacio de trabajo desafiante, seguro y motivador

Tema Material | Salud y Seguridad laboral

NCG 461 5.6, GRI 3-3 403-1, 403-2

Visión

En Entel, creemos que un entorno laboral seguro, motivador y desafiante es clave para el crecimiento profesional y personal. Promovemos un ambiente de confianza y bienestar. Nuestro modelo híbrido y flexible facilita la conciliación entre la vida laboral y personal. Además, fortalecemos nuestra cultura de bienestar con iniciativas en salud física y mental, seguridad laboral y desarrollo integral, proporcionando las herramientas necesarias para que cada colaborador alcance su máximo potencial.

Gobernanza

La gobernanza en salud y seguridad en Entel se estructura a través de políticas, sistemas de gestión y mecanismos de monitoreo que garantizan entornos laborales seguros para nuestros colaboradores y contratistas.

Nuestra **Política de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)** en Chile, suscrita por el Gerente General, en Perú, la **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** es liderada por la Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo y se implementa a través de un Sistema de Gestión de SST alineado con la Ley 29.783 y el reglamento D.S. 005-2012-TR.

Pilares estratégicos

Nuestros pilares estratégicos en materia de salud y seguridad ocupacional están diseñados para garantizar entornos laborales seguros, promover el bienestar integral y minimizar los riesgos asociados a las operaciones en Chile y Perú.

Prevención y gestión de riesgos laborales

- Implementamos sistemas de gestión certificados en ISO 45001:2018 en Chile y alineados con la Ley 29.783 en Perú, con el objetivo de identificar, evaluar y mitigar los riesgos laborales.

Bienestar integral de los colaboradores

- Promovemos la salud física y mental de nuestros colaboradores a través de programas diseñados para mejorar su calidad de vida.

Capacitación y sensibilización

- Aseguramos que nuestros colaboradores y contratistas estén informados y preparados para enfrentar los desafíos en materia de SSO.

Participación y colaboración

- Fomentamos la participación de los colaboradores en la gestión de salud y seguridad mediante comités y espacios de consulta.

Monitoreo y evaluación del desempeño

- Establecemos indicadores clave para medir el desempeño en SSO y priorizamos la auditoría y certificación de nuestros sistemas.

Impactos, riesgos y oportunidades

Respecto a la **salud y el bienestar de los colaboradores y contratistas,** los **impactos positivos** incluyen el aumento de la motivación y satisfacción laboral, la mejora de la conciliación familiar y el fortalecimiento del bienestar físico y mental. Los **riesgos** se relacionan con los posibles impactos en la salud, bienestar, productividad y seguridad de la fuerza laboral.

Plan de acción, compromisos y progreso

GRI 403-2

El procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos en Entel Chile sigue la metodología del Decreto Supremo N° 44 y el Reglamento de Gestión Preventiva del ISP, considerando probabilidad (exposición) y severidad (consecuencia) del riesgo. La evaluación es periódica y se actualiza ante cambios normativos o modificaciones en la empresa.

En Perú, seguimos la metodología del Ministerio de Trabajo (Resolución Ministerial 050-2013-TR). Los resultados permiten actualizar procedimientos, identificar áreas críticas, ajustar capacitaciones y establecer planes de auditorías e inspecciones.

Salud en el trabajo

GRI 403-3, 403-7

Nuestro enfoque en salud y seguridad en el trabajo incluye la atención médica a través de convenios externos.

Entel Chile

Los colaboradores pueden acceder a servicios médicos mediante un convenio con la ACHS, que cubre incidentes no laborales a través del fono de emergencia de Entel, mientras que los accidentes laborales, de trayecto o enfermedades profesionales son atendidos directamente en la ACHS.

Entel Perú

La salud ocupacional es gestionada por un servicio externo contratado con una clínica del trabajador, además de contar con EPS para atención médica por enfermedades y accidentes comunes.

Participación en Salud

GRI 403-4, 403-5

Entel cuenta con participación y consulta para el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de salud y seguridad, los cuales se llevan a cabo principalmente a través de los comités paritarios (15 a nivel nacional en Chile y un comité en Perú). La empresa cuenta con comités paritarios formales de seguridad y salud en el trabajo, tanto en Chile como en Perú. A la vez, contamos con cursos de formación en la identificación de técnicas de bienestar y calidad de vida laboral que apuntan a potenciar el bienestar de todos nuestros colaboradores que trabajan en áreas vinculadas a la experiencia de los clientes, entregando herramientas para que se hagan cargo de su autocuidado físico y emocional, con base en la psicología positiva.

Programa de Salud Física y Mental

GRI 403-6

Este programa fue concebido para promover el bienestar integral de nuestros colaboradores, considerando un enfoque holístico que tiene como base la convicción de que una mente y un cuerpo saludables son clave para un desempeño óptimo y una vida equilibrada. Busca fomentar hábitos saludables, prevenir enfermedades, y brindar apoyo emocional y psicológico a través de un abordaje que considera las diversas dimensiones del bienestar.

Contempla actividades como evaluaciones médicas anuales, acceso a gimnasios, clases de yoga y meditación, como también campañas de sensibilización sobre la relevancia de la actividad física y una nutrición equilibrada. Además, ofrece herramientas digitales que permiten a los colaboradores realizar un seguimiento de su salud y participar en retos colectivos que estimulan el ejercicio y la adopción de un estilo de vida saludable. Con esto, hacemos un aporte para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, y fortalecemos el sentido de comunidad y pertenencia dentro de Entel.

El programa incluye un componente de salud mental, el que proporciona acceso a apoyo psicológico mediante una línea de ayuda confidencial, talleres de manejo del estrés y sesiones grupales para fortalecer la resiliencia emocional. También contempla jornadas de desconexión digital y flexibilidad laboral para equilibrar las demandas del trabajo con las necesidades personales.

Indicadores de salud y seguridad laboral 2024

NCG 461 5.6

		Meta	Colaboradores propios	Contratistas
Chile	Tasa de accidentabilidad	3%	0,17%	1,84%
	Tasa de fatalidad	0%	0%	0%
	Tasa de enfermedades profesionales	3%	0%	0%
	Promedio de días perdidos por accidente	30	38,9	21,58
Perú	Tasa de accidentabilidad	2%	0,018%	0,019%
	Tasa de fatalidad	0%	0%	0%
	Tasa de enfermedades profesionales	3%	0%	0%
	Promedio de días perdidos por accidente	20	0,17	48,5

		2023	2024
Call Center (Chile)	Tasa de accidentabilidad	1,07%	0,99%
	Tasa de fatalidad	0%	0%
	Tasa de enfermedades profesionales	0%	0,18%
	Promedio de días perdidos por accidente	25	18
Call Center (Perú)	Tasa de accidentabilidad	0%	0,013%
	Tasa de fatalidad	0%	0%
	Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%
	Promedio de días perdidos por accidente	0	6

1.- Tasa accidentabilidad = número de accidentes total de trabajo (con y sin tiempo perdido) / número de trabajadores x 100. 2.- Tasa fatalidad = número de fatalidades por accidentes de trabajo. 3.- Tasa de enfermedades profesionales = número total de enfermedades profesionales/número de trabajadores x 100. 4.- Promedio de días perdidos = total de días perdidos/número total de incidentes con días perdidos. 5.- En el caso de Entel Call Center, se informa el número promedio de trabajadores contratados durante el año.





5.4

Cultura inclusiva e innovadora

Tema Material | Diversidad e inclusión en el trabajo

GRI 3-3

Visión

Creemos firmemente que la inclusión e innovación son pilares fundamentales para construir un entorno de trabajo respetuoso, equitativo y colaborativo. Nos mueve que cada persona que forma parte de nuestra organización se sienta valorada, incluida y respetada, reconociendo las diferencias como una fortaleza que nos impulsa hacia la excelencia.

Trabajamos continuamente para erradicar toda forma de discriminación. Este compromiso se refleja en nuestras políticas, programas y prácticas, que buscan promover un ambiente laboral libre de sesgos, donde cada colaborador pueda desarrollar su máximo potencial.

Gobernanza

Nuestra gobernanza en diversidad e inclusión está estructurada bajo la **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)**, la cual establece los principios, focos estratégicos y estructura organizacional que orientan nuestras acciones hacia un entorno laboral más inclusivo y equitativo.

El modelo de gobernanza en DEI cuenta con diversas instancias que lideran y supervisan la implementación de iniciativas:

- **Consejo Ejecutivo de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI):** responsable de promover e instalar una cultura diversa e inclusiva en la organización. Este comité asesora, propone, orienta y aprueba la ejecución de programas, planes y proyectos. Es el encargado de coordinar estrategias, definir prioridades y supervisar el cumplimiento de objetivos en esta materia, siguiendo las directrices de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- **Mesas de Trabajo por Foco Estratégico:** espacios de participación de colaboradores en temas de Equidad de Género, Diversidad Sexual y Personas con Discapacidad, donde se monitorean avances y se proponen nuevas iniciativas.
- **Mesa de Mujeres Power:** instancia dedicada al desarrollo y empoderamiento femenino dentro de la organización, impulsando programas de liderazgo y equidad en posiciones estratégicas.

Además, promovemos la inclusión mediante iniciativas concretas, como:

- Participación en certificaciones internacionales, destacando la obtención de la Categoría A en Pride Connection Chile y la certificación de Human Rights Campaign.
- Implementación del Protocolo de Transición de Género, que establece lineamientos para acompañar y apoyar a colaboradores/as en su proceso de transición.
- Desarrollo del Laboratorio de Inclusión en Entel Call Center, orientado a fortalecer la empleabilidad de personas con discapacidad.



Pilares estratégicos

Estamos comprometidos con la diversidad e inclusión, trabajando desde el gobierno corporativo por la igualdad de oportunidades y la promoción de una cultura de respeto. Estos principios son recogidos nuestra Política de Diversidad e Inclusión y se materializan en un gobierno compuesto por tres mesas de trabajo, una por cada foco que se ha definido como estratégico en esta esfera: balance de género y personas con discapacidad. Tanto Entel Chile como Entel Perú tienen sus propios comités, que se reúnen mensualmente.

A través de los siguientes pilares estratégicos, articulamos iniciativas concretas que refuerzan nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo de todos nuestros colaboradores:

Promoción de la equidad de género

Fomentamos la participación equitativa de mujeres en todos los niveles organizacionales, eliminando barreras estructurales y promoviendo su desarrollo y liderazgo a través de programas como la Mesa de Mujeres Power y talleres de habilidades técnicas y de liderazgo.

Promovemos un ambiente inclusivo para la comunidad LGBTIQ+, participando activamente en certificaciones como Pride Connection Chile (Categoría A) y Human Rights Campaign, y generando iniciativas que aseguren un entorno de trabajo respetuoso y sin discriminación.

Apoyo a personas con discapacidad física

Impulsamos la empleabilidad de personas con discapacidad mediante iniciativas como el Laboratorio de Inclusión en Entel Call Center y nuestra participación en ferias laborales inclusivas. Además, trabajamos para garantizar accesibilidad en los espacios de trabajo y procesos organizacionales.

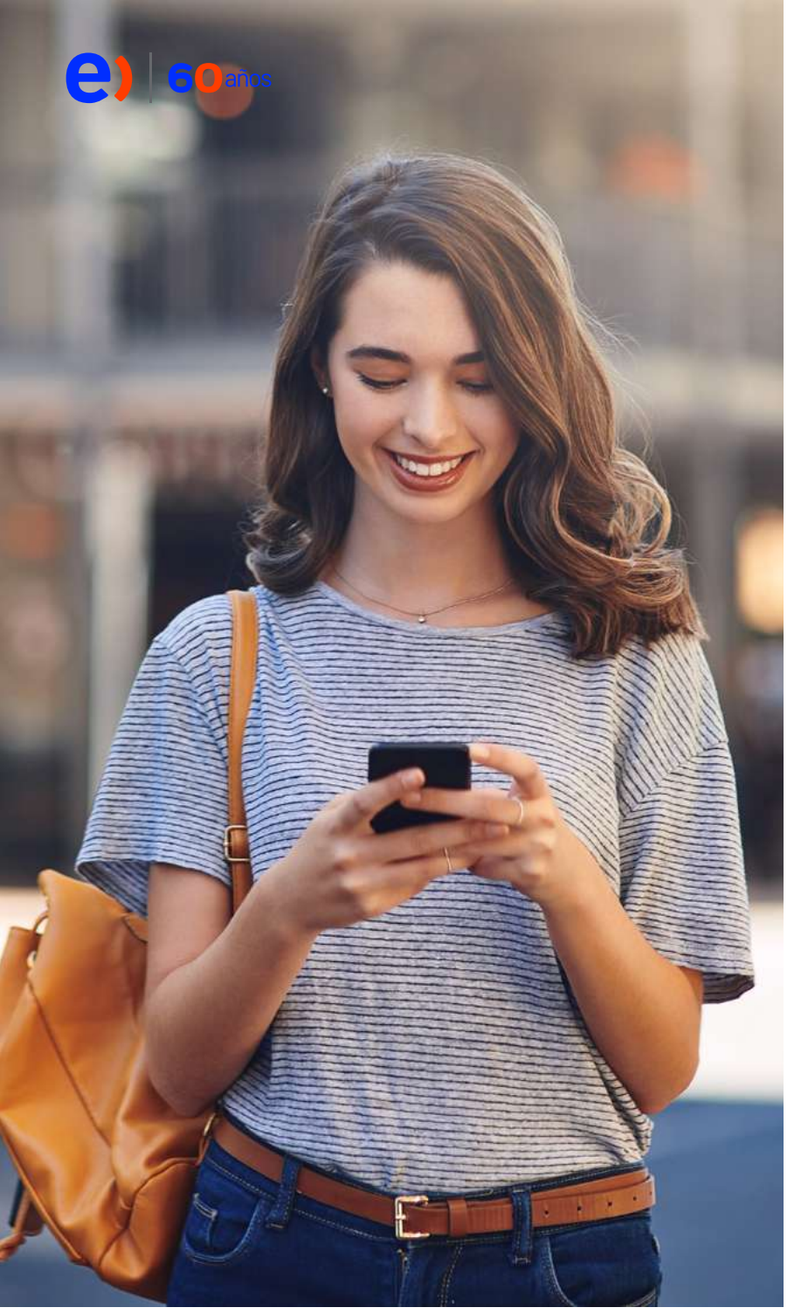
Pilares que se sustentan en los siguientes ejes transversales:

Capacitación en Diversidad e Inclusión

Ofrecemos entrenamientos regulares a nuestros colaboradores, enfocados en los focos estratégicos de diversidad, equidad e inclusión, fortaleciendo una cultura organizacional consciente y respetuosa.

Monitoreo y Mejora Continua

Evaluamos constantemente nuestras políticas e iniciativas a través de encuestas de clima laboral y otros mecanismos de retroalimentación, permitiéndonos identificar áreas de mejora y asegurar que nuestras acciones generen un impacto positivo en la organización y la sociedad.



Plan de acción, compromisos y progreso

Acoso laboral y sexual

NCG 461/519 5.5

Tenemos un compromiso inquebrantable con un ambiente laboral libre de acoso laboral y sexual. Contamos con un protocolo de prevención de acoso y violencia en el trabajo, parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, cuyo objetivo es promover entornos seguros, fomentar el buen trato, la igualdad de género y prevenir el acoso y la violencia laboral. Nos comprometemos a erradicar conductas que atenten contra la dignidad de nuestros colaboradores.

Nuestro procedimiento de investigación forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y nuestras políticas incluyen entrenamientos obligatorios para la prevención del acoso y el tratamiento confidencial y profesional de las denuncias.

3.052
Colaboradores capacitados sobre el Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Número de denuncias

Indicador	Consolidado			
	Dirección del Trabajo		Internamente	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Denuncias acoso laboral	2	2	27	38
Denuncias acoso sexual	0	0	12	1
Denuncias por violencia en el trabajo	0	0	2	5

Equidad de género y brecha salarial

GRI 3-3, NCG 461 5.4.1, 5.4.2, GRI 405-2

Nuestro proceso de selección de nuevos colaboradores se distingue por su carácter inclusivo, por lo cual no solicitamos datos personales de los candidatos. A los postulantes que cumplen a nivel curricular con las competencias requeridas para un cargo, los invitamos a participar en la siguiente etapa, consistente en una entrevista en la que se abordan solo aspectos laborales y de competencias.

Entel cuenta con una Política de Compensaciones basada en los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y equidad interna, reconociendo la responsabilidad, complejidad del cargo, competencias y desempeño. La Subgerencia de Compensaciones es responsable de su gestión.

Cada cargo tiene un nivel asociado a una banda salarial, y el posicionamiento se define según la madurez en el cargo y el desempeño. Además, cuando una persona es promovida, se comprometen ajustes salariales en un plazo determinado para que quede dentro de la banda correspondiente.

Nuestras políticas garantizan la equidad en la remuneración y eliminan cualquier brecha salarial basada en género u otros factores discriminatorios. La estructura salarial se fundamenta en una evaluación justa de competencias, experiencia y responsabilidad. Las principales medidas implementadas en este ámbito incluyen:

- **Revisión periódica de salarios**: a través de auditorías salariales regulares que detectan y corrigen cualquier disparidad que pueda existir entre los sueldos de hombres y mujeres que ejercen puestos similares o de igual responsabilidad.
- **Políticas de compensación equitativa:** aseguramos que los beneficios y la compensación sean iguales para todos los empleados, sin hacer diferencias por género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica personal.
- **Programas de inclusión:** por medio de estas iniciativas promovemos la inclusión activa de mujeres, personas con discapacidad y otras minorías en roles de liderazgo y toma de decisiones. Incluyen programas específicos de mentoring y el desarrollo de carrera para asegurar que todos los empleados tengan las mismas oportunidades de avanzar en la organización.
- **Capacitación en diversidad e inclusión:** este ámbito considera sesiones de sensibilización sobre la importancia de la diversidad, la equidad y la inclusión en el lugar de trabajo, donde participan todos los colaboradores.
- **Programa Mujeres Entel:** esta iniciativa persigue el fomento de la equidad de género, el empoderamiento femenino y la diversidad en el entorno laboral y social. Se sustenta en la visión inclusiva que permea todo el quehacer de Entel, enfocándose en modificar barreras estructurales, impulsar la representación femenina en roles clave y generar un ambiente de trabajo que valore la igualdad y el respeto. Su enfoque busca reconocer el talento y potencial de las mujeres, fortalecer la carrera de las colaboradoras, y, a la vez, inspirar a más mujeres a involucrarse en sectores tradicionalmente liderados por hombres. En el marco de este programa, hemos llevado a cabo talleres orientados al fortalecimiento de habilidades digitales, liderazgo y competencias STEM, que son esenciales en el sector de las telecomunicaciones. Además, hemos entregado oportunidades de desarrollo profesional y personal a través de capacitaciones, mentorías y espacios de liderazgo.

Brecha salarial (%promedio)

2024			
Entel Chile	**Entel Perú**	**Call Center Chile**	**Call Center Perú**
N/A	N/A	N/A	N/A
91,71%	93,61%	84,9%	0,0%
95,83%	99,56%	81,3%	101,9%
105,77%	86,99%	100,0%	100,0%
114,22%	116,24%	97,7%	130,8%
92,80%	92,55%	88,3%	80,0%
97,34%	98,40%	94,3%	0,0%



Permiso postnatal

NCG 461/519 5.7, GRI 401-3

En Entel tenemos una política de permiso postnatal diseñada según las leyes locales. Busca garantizar que padres y madres puedan disponer de un tiempo adecuado para atender a sus hijos recién nacidos, sin perjudicar su bienestar económico ni su carrera profesional. Las principales disposiciones en este campo incluyen:

- **Permiso para madres:** las mujeres tienen derecho a un permiso posnatal de varias semanas, que puede extenderse si es necesario, según las leyes locales, recibiendo durante ese tiempo una compensación salarial.
- **Permiso para padres:** entregamos permisos para padres, promoviendo que los hombres puedan participar activamente en el cuidado de sus hijos durante los primeros días de vida.
- **Trabajo flexible post-permiso:** luego del permiso posnatal, nuestros empleados pueden optar por modalidades de trabajo flexible, como el teletrabajo u horarios ajustados, para facilitar la reincorporación de los padres y madres al entorno laboral.

Permisos posnatales[11]

Categoría laboral	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Números elegibles para el permiso	124	60	31	248
Número de personas que hicieron uso efectivo del permiso	124	60	31	248
Días utilizados (mujeres)	399	36	336	196
Días utilizados (hombres)	58,2	24	25	30
Número de padres que utilizaron el permiso de 5 días	73	24	8	54
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	0	0	0	0

Entel cuenta con procedimientos para administrar asignaciones y permisos relacionados con el permiso posnatal y una plataforma digital, a través de la cual los colaboradores pueden solicitarlo.

[11]En Chile, las mujeres tienen el derecho a los seis meses de permiso por maternidad estipulado por ley, mientras que los hombres tienen cinco días de permiso parental legal, a los que Entel suma dos días adicionales. En Perú, el permiso posnatal es de 98 días para las mujeres y de diez para los hombres.



06.

Gestión **social**

6.1

Compromiso con el desarrollo

Tema Material

GRI 3-3, 3.7.i, GRI 2-25

Visión

Una sociedad cuyo modelo de desarrollo económico y social se centra progresivamente en una transformación digital acelerada y en el uso intensivo de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), tiene entre sus principales desafíos lograr que un porcentaje importante de sus territorios, comunidades, empresas y personas tenga mejor cobertura, conectividad, usabilidad y accesibilidad a tecnología digitales.

Ser un actor clave en este reto ha sido siempre parte de la esencia de Entel. Es por esto que nos hemos posicionado como una empresa pionera en llevar a los territorios las mejores y más modernas tecnologías, abogando siempre por un proceso de digitalización ética centrada en las personas.

Como empresa, aspiramos a que nadie se quede atrás de este proceso que transforma la vida de las personas y las comunidades. Nuestra vocación social nos ha llevado, durante seis décadas, a conectar zonas aisladas y con mayor precariedad económica y social de nuestro territorio nacional.

En los próximos años, profundizaremos nuestro compromiso de acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología las personas mayores, a personas con algún tipo de discapacidad, y a comunidades rurales. Nuestro foco estará en empresas pequeñas y medianas, con la urgencia de conectarse a la mejor tecnología, facilitarles el acceso a los nuevos servicios digitales y formarlos en habilidades y capacidades que les permitan beneficiarse del valor económico y social de estas.





Gobernanza

El marco que rige nuestro compromiso con la inclusión digital se encuentra contenido en diversas normativas corporativas, entre las cuales se encuentran:

- Manual de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Política de Derechos Humanos
- Política de Relacionamiento con Grupos de Interés
- Plan de Relacionamiento Comunitario
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Control y Gestión de Riesgos

Pilares estratégicos

La brecha digital se refiere a la diferencia en el acceso y el uso de TIC que existe entre individuos, comunidades, organizaciones e incluso países. Nuestro compromiso en Entel está plasmado en nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, y nuestros pilares estratégicos son:

- Cobertura y Conectividad.
- Accesibilidad y Usabilidad en personas y Pymes.
- Desarrollo de Habilidades Digitales en personas
- y Pymes.
- Accesibilidad y tecnología para personas con discapacidad y necesidades especiales.
- Inclusión digital de comunidades en situaciones de emergencias y catástrofes.

Plan de acción, compromiso y progreso

La Transformación Inclusiva es el pilar clave que refuerza nuestro compromiso con una experiencia de cliente más equitativa y accesible. Nos enfocamos en ampliar el acceso a la conectividad y la digitalización, reduciendo la brecha de cobertura y mejorando la usabilidad y accesibilidad de nuestros servicios.

A través de iniciativas específicas, trabajamos para facilitar la digitalización de Pymes, fortalecer la alfabetización digital en personas mayores y potenciar el acceso a productos y servicios para personas con discapacidad física. Además, mantenemos un enfoque especial en brindar soluciones y apoyo a comunidades y personas en situaciones de emergencia o catástrofe, asegurando que la tecnología sea un puente hacia mayores oportunidades y desarrollo[12].

Durante 2024, nos enfocamos en el avance de nuestro compromiso de ampliación de la cobertura y mejorar la conectividad en comunidades rurales o aisladas y facilitar la accesibilidad, usabilidad y desarrollo de habilidades digitales a personas mayores de 55 años o con algún tipo de discapacidad, y en empresas pequeñas y medianas (Pymes).

Apoyar en la reducción de la brecha de cobertura y conectividad

- Programa de ampliación de urbanas de bajos ingresos.
- Expandir la conectividad a comunas en ciudades secundarias y localidades con menos de 150 mil habitantes, así como a áreas urbanas con poblaciones en los dos primeros quintiles.

Contribuir a la reducción de la brecha de usabilidad y accesibilidad de Pymes

- Programa para promover la adopción de herramientas que ayuden a la transformación digital de micro y pequeñas empresas.

Disminuir la brecha de alfabetización y desarrollo de habilidades digitales, con foco en personas mayores

- Fondo de apoyo para la alfabetización y desarrollo de habilidades digitales en personas mayores, con el fin de mejorar su calidad de vida y contribuir a su inclusión tecnológica.
- Proyecto apagado 2G: recambio de equipos a clientes mayores de 70 años de sectores vulnerables en zonas rurales y urbanas.
- Programa para promover el acceso y uso de tecnología por parte de personas mayores, con planes preferentes y servicios de atención personalizados.

Potenciar el acceso a servicios y productos de personas con discapacidad física

- Programa de desarrollo de productos, servicios y plataformas de atención con accesibilidad universal, para asegurar la inclusión de las personas con discapacidades físicas.

Apoyar a comunidades y personas en situaciones de emergencia o catástrofe

- Programa Primera Respuesta Entel en apoyo a personas y comunidades afectadas por diferentes emergencias y catástrofes climáticas. Medidas especiales para habilitar o reponer los servicios.

[12]Para más información revisar la sección **anexos.**

Principales indicadores de inclusión digital

Métrica (familia)	Métrica (nombre)	Métrica (nombre)	Año 2024	Año 2023
Cobertura de red	Población cubierta por red móvil	Porcentaje de población cubierta por la red móvil (3G, 4G, 5G)	95,78% (3G); 98,43% (4G); 61,54% (5G)	95,78% (3G); 98,43% (4G); 61,54% (5G)
Asequibilidad	Asequibilidad del dispositivo y la suscripción	Precio minorista del smartphone más asequible	59.990 CLP (peso chileno) / 184 PEN (sol peruano)	49.990 CLP (peso chileno)
	Precio minorista de la forma más económica de comprar 1 GB de datos		3.990 CLP (peso chileno) / 12.990 CLP (peso chileno) / 5 PEN (sol peruano)	3.990 CLP (peso chileno) / 10.990 CLP (peso chileno)
Habilidades digitales	Programas de habilidades digitales	Número de personas capacitadas (excluye empleados)	100	0

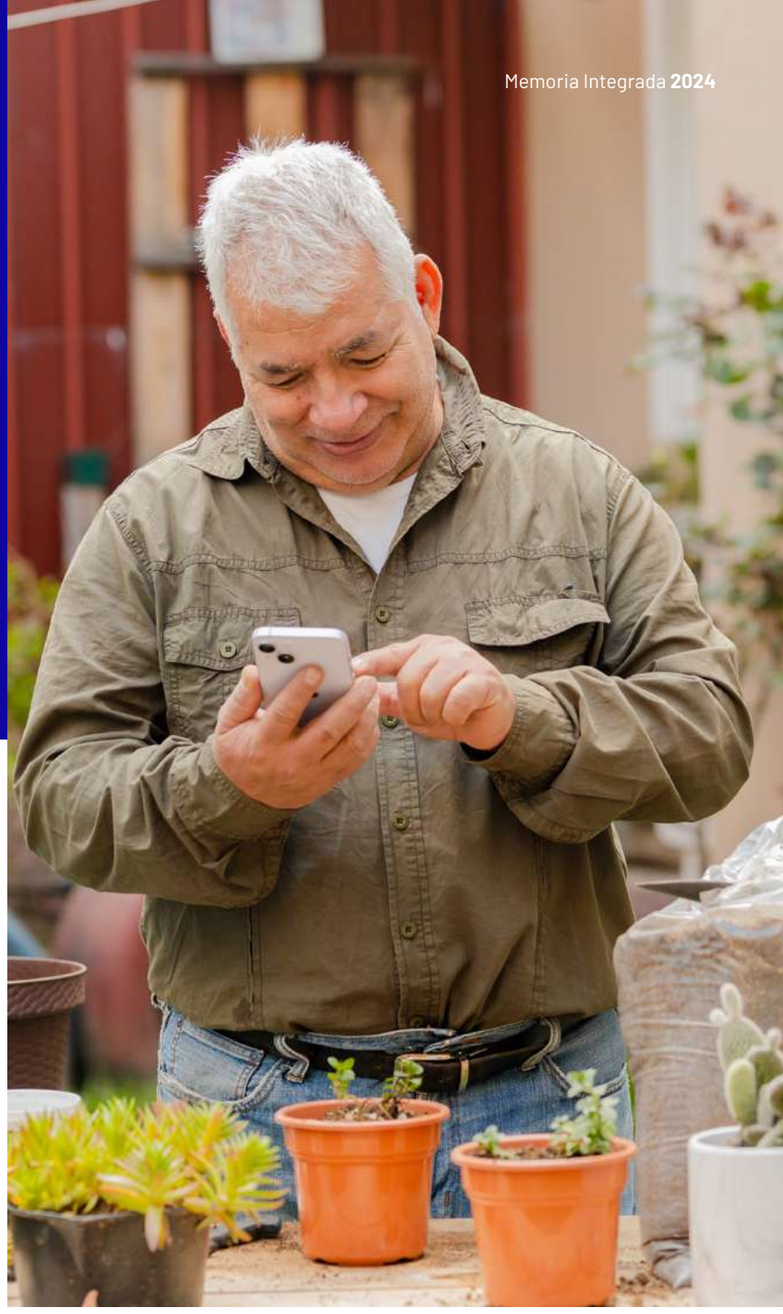
Cobertura y conectividad

Tema Material | Expansión y adaptación de la red

GRI 3-3

Evolucionamos y actualizamos nuestras redes de conectividad fija y móvil con la mejor tecnología disponible, en una economía cada vez más digitalizada.

Asumimos el compromiso de proveer soluciones de conectividad en zonas rurales y alejadas. En Chile, más de un tercio de los puntos de presencia de nuestra red, se encuentran en zonas con estas características. No obstante, aún persisten desafíos importantes, tanto en Chile como en Perú, donde aún hay brechas territoriales en el acceso a conectividad móvil y fija de calidad. Para enfrentar estas dificultades, en ambos países hemos desarrollado planes estratégicos para expandir y adaptar nuestra red fija y móvil en zonas con rezagos por obstáculos geográficos y condiciones de aislamiento que dificultan el acceso a telecomunicaciones. Nuestro compromiso es ir progresivamente desplegando tecnología de mejor calidad en todas las zonas geográficas que lo necesiten, para no dejar a nadie atrás.



Actualización tecnológica de red móvil en zonas rurales o aisladas del territorio nacional

Todos los años, el plan de despliegue y renovación tecnológica de nuestra red móvil y fija, incorpora al menos 32 localidades de zonas geográficas rurales y/o aisladas, en las que se realiza un upgrade de 3G a 4G. El 2024 no fue la excepción, incorporándose en el proceso de toma de decisiones el equipo de comunidades y territorios de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones.

Plan de ampliación de cobertura y actualización tecnológica de nuestra red, con especial foco en el trabajo realizado en 2024 en zonas rurales aisladas:

Plan Chile

Hemos definido métricas de avance para tres tipos de tecnologías diferentes: 2G, 4G y 5G hasta 2027. Para 2G:

- **Para 2G:** El objetivo es apagar gradualmente esta red hasta mediados de 2024.
- **Para 4G:** El objetivo es actualizar una serie de sitios que ya están instalados.
- **Para 5G:** El objetivo es cumplir con el despliegue de la red según lo estipulado por el regulador (Subtel) y comenzar con el despliegue de la red 5G Standalone con fines comerciales.

El objetivo es apagar gradualmente esta red hasta mediados de 2024. Para 4G: El objetivo es actualizar una serie de sitios que ya están instalados. Para 5G: El objetivo es cumplir con el despliegue de la red, según lo estipulado por el regulador (Subtel) y comenzar con el despliegue de la red 5G Standalone con fines comerciales.

Plan Perú

En Perú, seguimos trabajando en nuestra estrategia de crecimiento, que tiene como eje la extensión de la cobertura de servicios móviles de cuarta generación en provincias. Para esto, operamos con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas. En 2021, nos acogimos al canon por cobertura del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, destinando parte del pago por uso del espectro radioeléctrico a instalar antenas 4G en zonas desatendidas. Desde 2019, compartimos infraestructura con Internet Para Todos (IPT), empresa desarrollada por Telefónica, Meta, BID Invest y CAF, con el objetivo de conectar provincias rurales con internet móvil 4G.

En 2022, nos unimos al Grupo Satelital para llevar conectividad móvil de alta velocidad a Iquitos, en plena Amazonía, con fibra óptica subfluvial en Perú a diciembre de 2024.

Progreso

Uno de los ejes de la estrategia de crecimiento de Entel Perú es la extensión de la cobertura de sus servicios móviles de cuarta generación en provincias, con infraestructura propia en los sectores más densamente poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas.

Para el despliegue propio, nos acogimos al régimen de canon por cobertura, programa establecido por el MTC en 2021 para que los operadores puedan destinar un porcentaje de su pago por el uso del espectro radioeléctrico al despliegue de antenas 4G en zonas desatendidas. En 2024, este porcentaje creció de 40% a 60% en virtud de una Resolución Ministerial que busca reducir la brecha urbano-rural, mediante la instalación de 136 nuevas antenas 4G para 2024.

En 2024, llegamos con esta tecnología a unos **97** nuevos centros poblados, que suman **13.330** habitantes en total. Con esto, a la fecha, acumulamos más de **153** centros poblados cubiertos. Esta colaboración ofrece un amplio espacio de crecimiento, ya que IPT tiene como meta sumar 12.260 miles de personas a las 31.354 que ya ha beneficiado.

238
nuevas localidades en Perú.

Conectadas a la red

4G y 5G
en 2025, todas en zonas rurales.

Año	# CCPP	# Habitantes	Acumulado CCPP	Total habitantes acumulativo
2024	97	13.330	153	31.354
2025	100	12.260	253	43.614

Starlink Direct to Cell (D2C)

Otra forma de reducir la brecha digital geográfica es optar por nuevas alternativas de conexión, como lo es internet satelital. Entel ha sido pionera a nivel internacional en apostar por esta innovadora forma de brindar cobertura, firmando una alianza con Starlink para reforzar sus operaciones en Chile y Perú a través de la cobertura satelital.



Accesibilidad y usabilidad

Tema Material | Capacidades digitales

GRI 3-3

Sabemos que entregar y proveer cobertura y conectividad de calidad no es suficiente, queremos que nuestros usuarios puedan aprovechar las herramientas tecnológicas para abrir puertas y generar posibilidades que cambian sus vidas.

En esa línea, en Entel enfocamos nuestros esfuerzos en las siguientes líneas de trabajo:

Entel Chile

El trabajo de Entel para fortalecer su accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de las comunicaciones contemporáneas se ve reflejado en las siguientes iniciativas:

Las personas mayores conforman uno de los grupos más impactados por la brecha digital, frente a lo cual, en Entel hemos diseñado planes preferenciales y servicios personalizados que incluyen atención dedicada, a través de un centro de atención telefónica especializado, asesorías técnicas a domicilio, capacitación en el uso de dispositivos y servicios digitales, y acceso a recursos digitales mediante plataformas que ofrecen tutoriales prácticos y recomendaciones sobre seguridad en línea y manejo de datos.

Plan Persona Mayor

Enfocado en beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal (PGU) de más de 70 años, los que obtienen 12 GB para navegar en internet, 300 minutos para llamar a cualquier parte de Chile y uso libre de algunas aplicaciones por CLP$3.990.

Programa 70+

- **Centro De Atención Telefónica con atención especializada:** para asegurar un espacio de comprensión y cercanía. Al llamar al 103, el sistema reconoce automáticamente a la persona mayor por su RUT.
- **Acompañamiento:** por tres meses, desde la compra del equipo, para resolver dudas sobre el uso del producto o el servicio contratado.
- **Despacho del equipo:** para que las personas sobre 70 años puedan resolver dudas y recibir una asesoría personalizada cuando se les entrega el producto.
- **Servicio técnico a domicilio sin costo adicional:** en la Región Metropolitana, y horarios preferenciales en las tiendas de todo el país.
- **Habilitación de una pestaña exclusiva en el sitio web de Ciudadano Digital de Entel:** contiene recomendaciones sobre uso de internet, datos móviles, 5G y seguridad informática, entre otros temas.

Recambio gratuito de terminales por Apagado gradual red 2G

El programa de recambio permite mayor eficiencia en el uso del espectro, potenciando tecnologías más modernas, como el 3G, 4G y 5G, además de redes de mejor calidad y más rápidas en todo el territorio nacional. A partir de este proceso, diseñamos un programa de recambio proactivo y presencial con nuestros clientes que viven en zonas rurales o aisladas, mayores de 70 años y de bajo nivel socioeconómico. El recambio tecnológico de la telefonía móvil se realizó directamente en sus localidades para asegurar la habilitación tecnológica de cada persona, como un complemento necesario al recambio tecnológico. Solo así aseguramos que no se aumentaba la brecha digital en nuestros clientes al evitar su desconexión post apagado de la red 2G.

- **Se realizaron 11.406 recambios de equipos**, proporcionando un ahorro promedio de $40.801 por cada persona beneficiaria. Además, más del 68% de los recambios los han recibido clientes de prepago, que son un segmento de cliente generalmente mayor de 70 años y más vulnerable.
- Por otra parte, para el **77% de las entregas se trasladó un equipo de Entel** a la comuna para hacer el reparto presencialmente, asistir a los beneficiarios en el traspaso de su antiguo terminal al nuevo y garantizar su usabilidad, formar a los responsables de las municipalidades, entre otras actividades.

342
comunas alcanzadas

100%
de los departamentos de Entel estuvieron involucrados en este proyecto

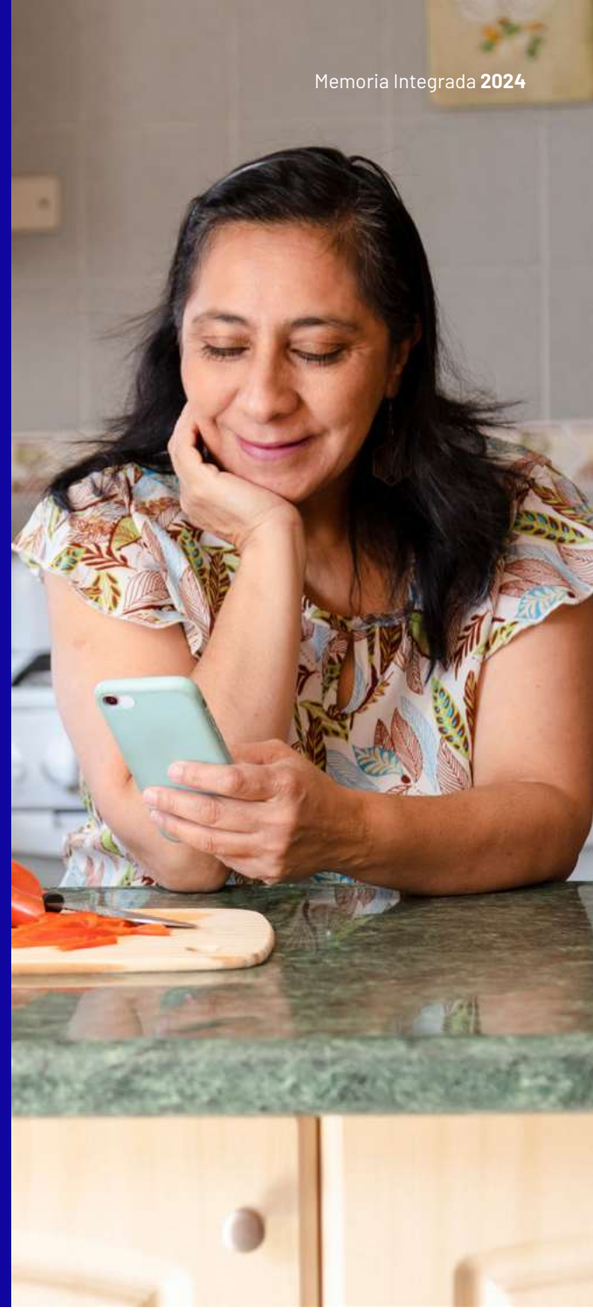
5.000
equipos 2G integrados a programa de reciclaje

52
acuerdos firmados con municipalidades prioritarias

26.000
dispositivos disponibles

95%
de satisfacción con el proceso de recambio

64%
de equipos reciclados





Alfabetización y Desarrollo de Habilidades Digitales

Tema Material | Capacidades digitales

GRI 3-3

En Entel estamos comprometidos con reducir la brecha digital y promover la inclusión tecnológica, entendiendo que el acceso a la tecnología no basta si las personas no cuentan con las habilidades necesarias para aprovecharla al máximo.

Producto de esta convicción, impulsamos la alfabetización digital y el desarrollo de competencias en diversos grupos, como personas mayores, micro y pequeñas empresas (Pymes) y comunidades en situación de vulnerabilidad. El fin último de este esfuerzo es aportar en el aumento de las capacidades digitales, en el nivel de empleabilidad, y en el aporte socioeconómico de las personas, empresas y comunidades en los países donde operamos.

Entel Chile

Fondo 55+: Proyectos que sean innovadores, escalables e idóneos para el segmento etario 55+.

Entel aspira a apoyar a 350.000 personas de diferentes comunidades a lo largo de todo Chile en su proceso de alfabetización y desarrollo de diferentes habilidades digitales con impacto social y económico en cuatro ámbitos de inclusión digital.

Meta: Apoyar en el desarrollo de diferentes habilidades digitales a 350.000 personas al 2030.

Eje 1 Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad

Programas que ayuden a personas mayores en su reinserción laboral o emprendimiento mediante la adquisición de competencias tecnológicas actualizadas.

Eje 2 Fortalecer vínculos sociales y comunitarios

Iniciativas que usen la digitalización para crear redes de apoyo, fomentar la participación comunitaria y prevenir situaciones de aislamiento o emergencia.

Eje 3 Incrementar el nivel de educación y salud financiera

Proyectos que faciliten herramientas digitales para una mejor administración financiera, reducción de la vulnerabilidad económica y acceso a información educativa relevante.

Eje 4 Promover la autonomía en el mundo digital

Programas que desarrollen habilidades digitales para que las personas mayores puedan interactuar de manera independiente con servicios y plataformas digitales, garantizando su inclusión en la era digital.

Programa Fondo 55+		Implementa
Conectadas 55+: Mujeres liderando el cambio	Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad.	innovacien.* innovación + educación
Silver Finances	Aumentar el nivel de educación y salud financiera.	ASECH
OpenSeniors – Formación para grandes	Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad.	Universidad de Chile
Monitores digitales mayores	Promover la autonomía en el mundo digital.	Universidad Austral de Chile
Reactívate para revivir		revivir MÁS AÑOS MEJOR
Mapeo participativo, autonomía digital	Fortalecer vínculos sociales y comunitarios.	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Otras iniciativas

Potenciando a la próxima generación de digitales

Para fomentar la innovación temprana, Entel auspicia el concurso **Los Creadores**, impulsado por Fundación Kodea. En esta iniciativa, se invita a escolares de varios países sudamericanos a proponer soluciones digitales para problemas comunitarios y medioambientales. En 2024, se presentaron 160 proyectos. Noventa finalistas de Chile, Perú, Colombia y Argentina asistieron a una charla en nuestras dependencias sobre los usos e impactos de la inteligencia artificial en la innovación. Los equipos reconocidos fueron 19, los que estaban integrados por 59 alumnos y 19 docentes.

Programa Mentoría Entel–Educa: estudiantes técnico-profesionales

Durante el 2024 se realizó el programa de tutorías con 25 alumnos de los colegios José María Caro y Francisco Fresno, pertenecientes a la Fundación Belén Educa. Estos alumnos, todos cursando 4to medio, tienen intereses en las carreras de Ingeniería en Telecomunicaciones, Ciberseguridad, Informática, Comercial, Mecánica y Diseño. El programa se compuso de cinco sesiones presenciales, entre mayo y octubre, en que cada alumno con su tutor de Entel llevó a cabo actividades de planificación, orientación vocacional y análisis de las alternativas de carreras técnicas o universitarias.

Apoyo a la digitalización de Pymes

Tema Material | Innovación y digitalización de la economía

GRI 3-3

El innovar y digitalizarse es crucial para generar nuevos modelos, productos o servicios que les permitan a las empresas de todos los tamaños crecer y así impulsar al país y a la sociedad en su conjunto.

Avanzamos en la **oferta de cursos, materiales gratuitos y plataformas de acceso simple para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.**

Creación de Corporación Grande Pymes, en alianza con otras empresas nacionales. Corporación sin fines de lucro que promueve el desarrollo, prosperidad y fortalecimiento de las Pyme: Iniciativa conjunta con otras empresas socias fundadoras.

Programa Comunidad Empresas: plataforma abierta a todo el ecosistema empresarial, que pone a disposición de emprendedores diferentes contenidos, cursos y materiales gratuitos para que recorran el camino a la digitalización.

En 2024, se seleccionaron seis emprendimientos entre las postulaciones recibidas a través de la Comunidad Empresas.

Entel Perú

Ruta Entel Empresas: comprometidos con mantener a nuestros clientes conectados e impulsar su crecimiento, Entel Empresas apostamos por acompañar a los empresarios en su camino hacia el éxito. Este año, el evento se enfocó en dar información útil para que los empresarios puedan potenciar su perfil profesional. En 2024, tuvieron lugar en Piura, Ica y Lima.

Cifras de progreso al 2024

Beneficiaros de programas de habilidades digitales

Personas

350.000

meta año 2030

Formación de habilidades digitales para personas y PYMES

PYMES

15



Accesibilidad y tecnología para personas con discapacidad y/o necesidades especiales

Tema Material | Productos y servicios responsables | Capacidades digitales

GRI 3-3

Plan de acción, compromiso y progreso

Porque sabemos lo importante que es la inclusión digital de personas con diferentes tipos de discapacidades o con necesidades especiales, tales como no dominar la lengua oficial de un país, en la mantención de su autonomía en el ámbito social y económico, estamos trabajando en las siguientes iniciativas:

Entel Chile

Desde mayo de 2023, nuestras tiendas chilenas implementaron una tecnología de videoconferencia, que permite a los vendedores comunicarse con personas sordas a través de intérpretes en lengua de señas.

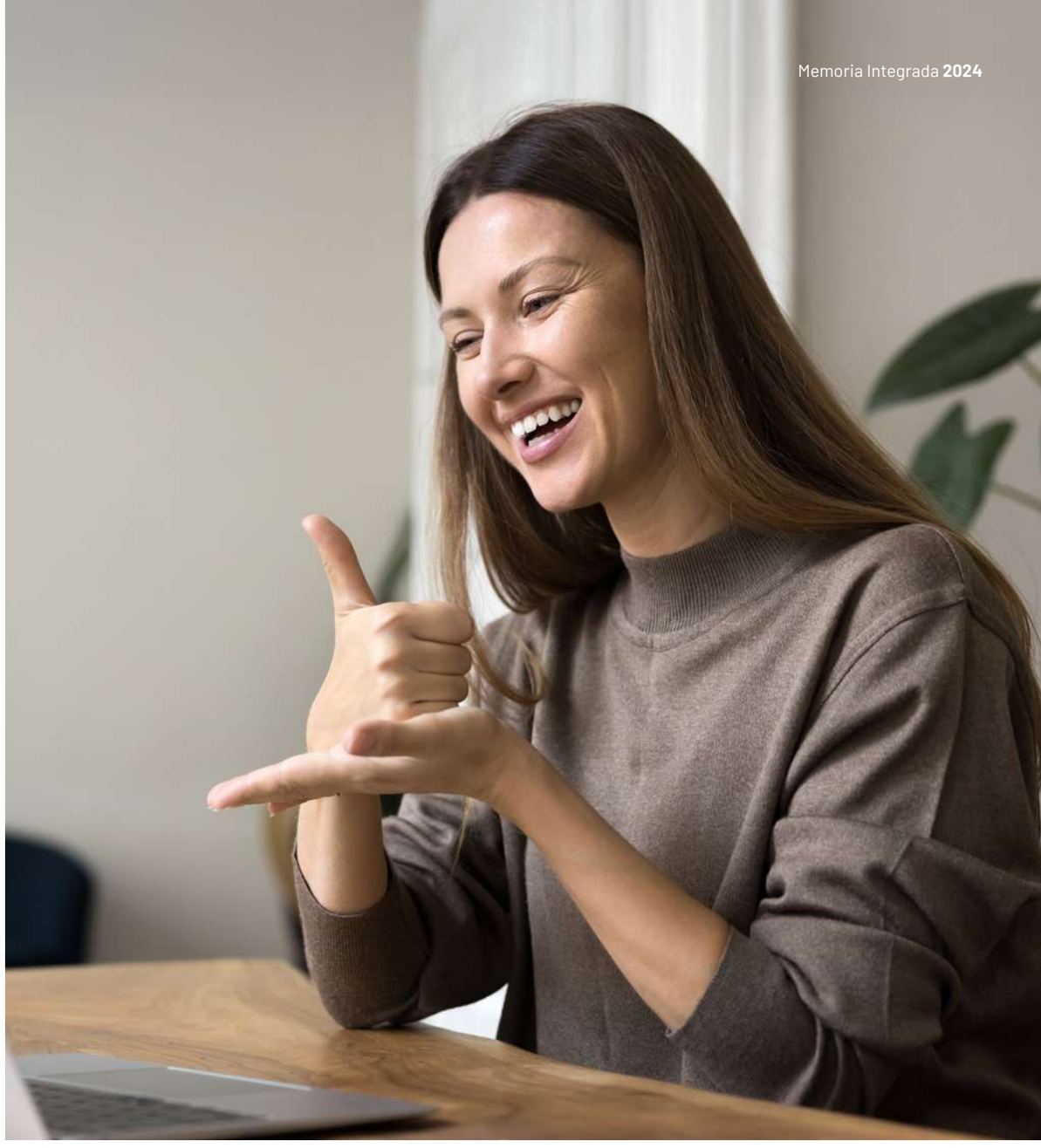
Entel Perú

El programa Señas que Conectan, busca enseñar lengua de señas a asesores de tiendas y al equipo de seguridad. En 2024, se ha desplegado en ciudades como Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Ica, Huancayo y Lima.

Todos nuestros clientes, tanto de prepago como de pospago, pueden usar sin gastar sus datos las funciones principales de la aplicación Lazarillo, que ayuda a personas con limitaciones visuales a desplazarse por la ciudad con guías de voz en tiempo real.

Inclusión digital en comunidades quechua hablantes

Asimismo, en 2023, Entel Perú inauguró su primera tienda en Abancay, que cuenta con **asesores quechua hablantes** para que todos los habitantes de la ciudad puedan acceder a los servicios de la compañía y a la red 4G, desplegada en la provincia de Apurímac.



Programa Primera Respuesta: para comunidades en circunstancias de emergencia y catástrofes

Tema Material | Satisfacción de los clientes y calidad de la red

GRI 3-3

En Entel, entendemos que las emergencias y catástrofes climáticas pueden cambiar dramáticamente el escenario nacional en los últimos años.

Sabemos que apoyar a las personas, comunidades y equipos de emergencia es vital en contingencias. Por eso, hemos creado este programa para asegurar la conectividad y brindar apoyo en continuidad operacional y ayuda socioeconómica.

Nuestro compromiso es estar presentes cuando más se nos necesita, ayudando a mantener la comunicación y el acceso a servicios esenciales.

Programa Primera Respuesta Entel: Apoyo a comunidades en emergencias y desastres naturales

Este programa ofrece medidas para asistir a personas afectadas por estas situaciones, siguiendo las mejores prácticas de empresas de telecomunicaciones.

Plan Solidario: apoyo a clientes afectados

- Clientes de suscripción: gigas libres, 300 minutos para llamadas y 50 SMS al mes.
- Clientes de prepago: gigas libres y 300 SMS al mes.
- Servicios de hogar de internet: hasta 2 Mbps de bajada sin costo.
- Telefonía fija: 300 minutos a móviles y teléfonos fijos al mes.



Mega incendio Región de Valparaíso

Frente al mega incendio que afectó a la Región de Valparaíso durante febrero de 2024, activamos el **Programa Primera Respuesta Entel**. Se priorizó la reposición de antenas e infraestructura crítica.

- A menos de una semana del incendio, un 98% de la red de Entel operaba con normalidad.
- Entregamos 5.000 simcards a las autoridades para que apoyaran a los damnificados.
- Desplegamos cuatro carros móviles adicionales para reforzar la conectividad en la zona afectada.
- Entregamos 600 celulares nuevos para los más necesitados.
- Mantuvimos el roaming nacional de emergencia activo por 15 días.

Sistema frontal en la zona sur del país

El plan Primera Respuesta Entel también se activó para los clientes de las regiones de O'Higgins, Biobío y La Araucanía, que fueron las más afectadas por cortes de energía debido al grave temporal de agosto de 2024.

En ese marco, suspendimos los cortes por boletas impagas a clientes con contrato móvil y repusimos los servicios para clientes con deuda en esas regiones. Además, activamos el roaming para conectarse a la red móvil más cercana, independiente de la compañía a la que pertenecía.

6.2

Relacionamiento comunitario

NCG 461 3.7.ii, GRI 3-3, GRI 413-1, GRI 413-2, GRI 2-25

Visión

En Entel, nos comprometemos a mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos los grupos de interés, incluyendo comunidades cercanas a su infraestructura. Nos enfocamos en evitar o mitigar los impactos del despliegue de redes y mantenemos un equipo multidisciplinario que considera el entorno y sus habitantes en cada proyecto, cumpliendo con la legislación y adoptando prácticas de hermoseamiento en su infraestructura.

El despliegue de infraestructura que nos permite conectar a personas, comunidades e instituciones, es esencial para el desarrollo de las telecomunicaciones y la digitalización. Una colaboración fluida con comunidades y autoridades locales ha sido clave para cumplir con los estándares y expectativas del entorno social, fortaleciendo nuestra relación con estos actores, mejorando la gestión de riesgos y optimizando la eficiencia operativa.

Nuestro modelo de relacionamiento está alineado con la Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, asegurando que la participación comunitaria contribuya a la generación de valor compartido y al crecimiento sostenible.

Gobernanza

La **Gerencia de Comunicaciones y Comunidades**, dependiente de la **Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones**, tiene un rol central en la articulación e implementación de nuestras políticas de relacionamiento, comunicaciones y despliegue de operaciones en los territorios donde estamos presentes.

Para fortalecer este enfoque, lideramos el **Comité de Relacionamiento con Comunidades**, compuesto por representantes de diversas áreas de la empresa que interactúan con las comunidades. Este comité reporta al **Comité de Relacionamiento con Grupos de Interés**, asegurando una estrategia de vinculación alineada y monitoreada de manera consistente.

Mecanismos para abordar el relacionamiento con las comunidades

NCG 461 3.7ii

Para gestionar de manera eficiente los intereses de nuestros principales grupos de interés, contamos con los siguientes mecanismos:

- **Matriz de relacionamiento y priorización:** Evaluamos el nivel de poder e interés de cada grupo para definir estrategias de comunicación y acción.
- **Canales de comunicación directa:** Implementamos reuniones periódicas, encuestas, entrevistas y mesas de trabajo para conocer sus inquietudes y responder de manera oportuna.
- **Gobernanza definida:** La Dirección de Grupos de Interés y Territorios lidera la relación con estos actores, asegurando un monitoreo y respuesta efectiva a sus necesidades.
- **Programas de vinculación y diálogo:** Desarrollamos iniciativas específicas para fortalecer la relación con cada grupo, promoviendo la transparencia y la colaboración.
- **Retroalimentación continua:** Integramos las perspectivas y sugerencias de los grupos de interés en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.



Pilares estratégicos

Respeto
Promovemos relaciones basadas en la consideración de las necesidades y expectativas de las comunidades.

Confianza
Actuamos con transparencia, manteniendo canales de comunicación abiertos y efectivos.

Oportunidades
Fomentamos iniciativas que beneficien tanto a las comunidades como a la empresa.

Estos pilares están alineados con estándares internacionales como la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard, que establece criterios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta en la gestión de grupos de interés.



Plan de acción, compromiso y progreso

GRI 413-1, 413-2

Para fortalecer nuestra interacción con las comunidades y garantizar un impacto positivo en los territorios donde operamos, hemos desarrollado diversas estrategias de relacionamiento y mitigación de impactos.

- **Identificación temprana de impactos locales**, con especial énfasis en comunidades vulnerables.
- **Monitoreo y evaluación constante de riesgos comunitarios**, utilizando herramientas de medición como el **Termómetro Comunitario.**
- **Acciones preventivas para mitigar riesgos antes de que escalen a conflictos**, incluyendo mecanismos de consulta y resolución de inquietudes.
- Encuentros con la comunidad para nutrir sus programas sociales, buscando acuerdos que respondan a las necesidades locales.

Modelo de relacionamiento con comunidades en la Macrozona Sur

Desde 2023, implementamos un modelo especial de relacionamiento con comunidades mapuches, asegurando un despliegue tecnológico respetuoso de su cultura y territorio. Este modelo incluye:

- Protocolos culturales específicos que garantizan el respeto a las costumbres y tradiciones mapuches en cada interacción.
- Participación comunitaria en las decisiones de despliegue de infraestructura, promoviendo relaciones basadas en confianza y colaboración.

Progreso

- **89 intervenciones** en comunidades durante 2024, enfocadas en comunicación y consulta sobre instalación de infraestructura de red 4G y 5G (de un total de 970 operaciones).
- **Programa de compensaciones en 17 comunidades**, conforme a la Ley 20.599.
- **Apagado gradual de la red 2G**, con reemplazo de más de 22.000 equipos en coordinación con municipalidades.
- Lanzamiento del **Programa de habilidades digitales 55+**, con la participación de 127 instituciones a nivel nacional.
- Consolidación de un **Programa de gestión de quejas y resolución de conflictos**, con un mecanismo formal de reclamos accesible a través de una línea gratuita y un portal en línea.

Optimización de procesos en la instalación de infraestructura

Para reducir los reprocesos y los conflictos comunitarios al instalar antenas en postes eléctricos, hemos implementado la filosofía LEAN, enfocándonos en la eficiencia operativa y la mejora continua.

Acciones implementadas a contratistas, asegurando mejores prácticas en la instalación de antenas.

- Creación de una **Matriz de Riesgo**, permitiendo identificar anticipadamente zonas de mayor conflictividad.
- **Coordinación con compañías de electricidad y autoridades locales**, mejorando la planificación y ejecución de los proyectos.
- Evaluación del **impacto del 5G** en comunidades, diseñando estrategias para fortalecer su aceptación.
- Implementación del **Termómetro Comunitario**, una herramienta de evaluación periódica que mide la percepción y expectativas de las comunidades sobre el desempeño de la empresa en temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).
- Ajustes en estrategias de comunicación y vinculación en función de la retroalimentación recibida.

Resultados clave

- Reducción de la tasa de reprocesos del 13,7% en 2019 al 0,69% en 2024.
- Ahorro estimado de USD 220 mil en costos hundidos por rechazos comunitarios.
- Más de 600 apoyos en terreno desde 2022, optimizando la instalación de antenas y el cambio de postes.
- Capacitación de 50 contratistas de la Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil en “Manejo y Relacionamiento con Comunidades y Solución de Conflictos”, asegurando que los equipos en terreno actúen con criterios de respeto y diálogo en cada interacción.



6.3

Evaluación y gestión del impacto social

GRI 203-1, 203-2

En Entel iniciamos el ejercicio de poder avanzar en la medición y gestión del impacto social y económico que nuestras operaciones, productos, servicios y programas sociales tienen en los países donde tiene presencia. Así, hemos avanzado en sumar al ya logrado reporte de resultados financieros, sociales y medioambientales la generación de valor que tiene en diferentes ámbitos del bienestar de las personas y comunidades.

Contribución económica

Buscamos que nuestros grupos de interés se beneficien del valor económico que generamos cada año. Además, aportamos al desarrollo de la economía y la sociedad en general con nuestra oferta de productos y servicios, junto con todas las interacciones y posibilidades que da la tecnología. Tras la distribución, la compañía retiene parte de lo generado para la reinversión y el desarrollo de proyectos estratégicos que permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Evolución del valor económico generado, distribuido y retenido, entre 2022 y 2024

GRI 201-1

Categoría	2022	2023	2024	Variación 2023-2024
Valor generado				
Ingresos de actividades ordinarias	2.540.682.904	2.473.692.310	2.703.236.728	+ 9,3%
Otros ingresos y otras ganancias	597.026.668	99.449.613	61.523.546	-38,1%
Subtotal ingresos	3.137.709.572	2.573.141.923	2.764.760.274	+7,4%
Impuestos indirectos netos	120.736.249	98.826.531	135.795.691	+37,4%
Total generado	**6.396.155.393**	**5.245.110.377**	**5.665.316.239**	**+8,6%**
Valor distribuido				
Costos directos (bienes y servicios)	1.507.426.731	1.451.607.146	1.607.764.806	+10,8%
Empleados	296.129.502	301.943.159	323.940.670	+7,3%
Estado	355.192.608	156.665.489	277.304.521	+77,0%
Comunidad y medio ambiente	1.606.199	1.474.831	1.079.900	-26,8%
Accionistas	363.374.568	27.527.087	83.872.849	+204,7%
Financieros	180.817.300	99.436.375	74.465.444	-25,1%
Total distribuido	**2.704.546.908**	**2.038.654.087**	**2.368.428.133**	**+16,2%**
Valor retenido				
Valor retenido	529.792.342	633.314.367	532.127.832	-16,0%



Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto

En 2024, en Entel desarrollamos nuestro Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto, una herramienta clave para la toma de decisiones de negocio estratégicas, permitiendo analizar de forma prospectiva y retrospectiva la materialidad de impacto de la compañía. Con este modelo, podemos evaluar el impacto social generado por nuestras iniciativas y comparar las distintas en términos de métricas de impacto en negocio, permitiendo una visión holística de los efectos de cada intervención.

Para el desarrollo metodológico del Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto de Entel, se han tomado en cuenta marcos y metodologías clave en el ámbito de la medición de impacto, así como referencias sectoriales.

Hoy podemos evaluar el impacto generado por la compañía a dos niveles:

- **Evaluación agregada del impacto:** Esta proporciona indicadores para evaluar el impacto social generado por la compañía. Estos indicadores son de utilidad para la gestión interna de los impactos y para su comunicación y posicionamiento frente a grupos de interés (sociedad, administraciones, inversionistas, etc.).
- **Evaluación del impacto social y económico por iniciativa:** Esta facilita la clasificación de iniciativas de acuerdo con un índice previamente definido y la identificación de aquellas que han generado un mayor valor social.

Cadena de valor del impacto

Adoptamos un enfoque integral que analiza los pasos intermedios que conducen a la generación de impacto. Este modelo desglosa el impacto en cuatro etapas principales:

Inputs (Insumos)

Incluye los recursos humanos, financieros y organizativos que utilizamos para ejecutar nuestras iniciativas.

Actividades

Procesos, herramientas, eventos y tecnología que forman parte de la ejecución planificada.

Outputs (Productos)

Resultados tangibles derivados de las actividades realizadas.

Outcomes (Resultados)

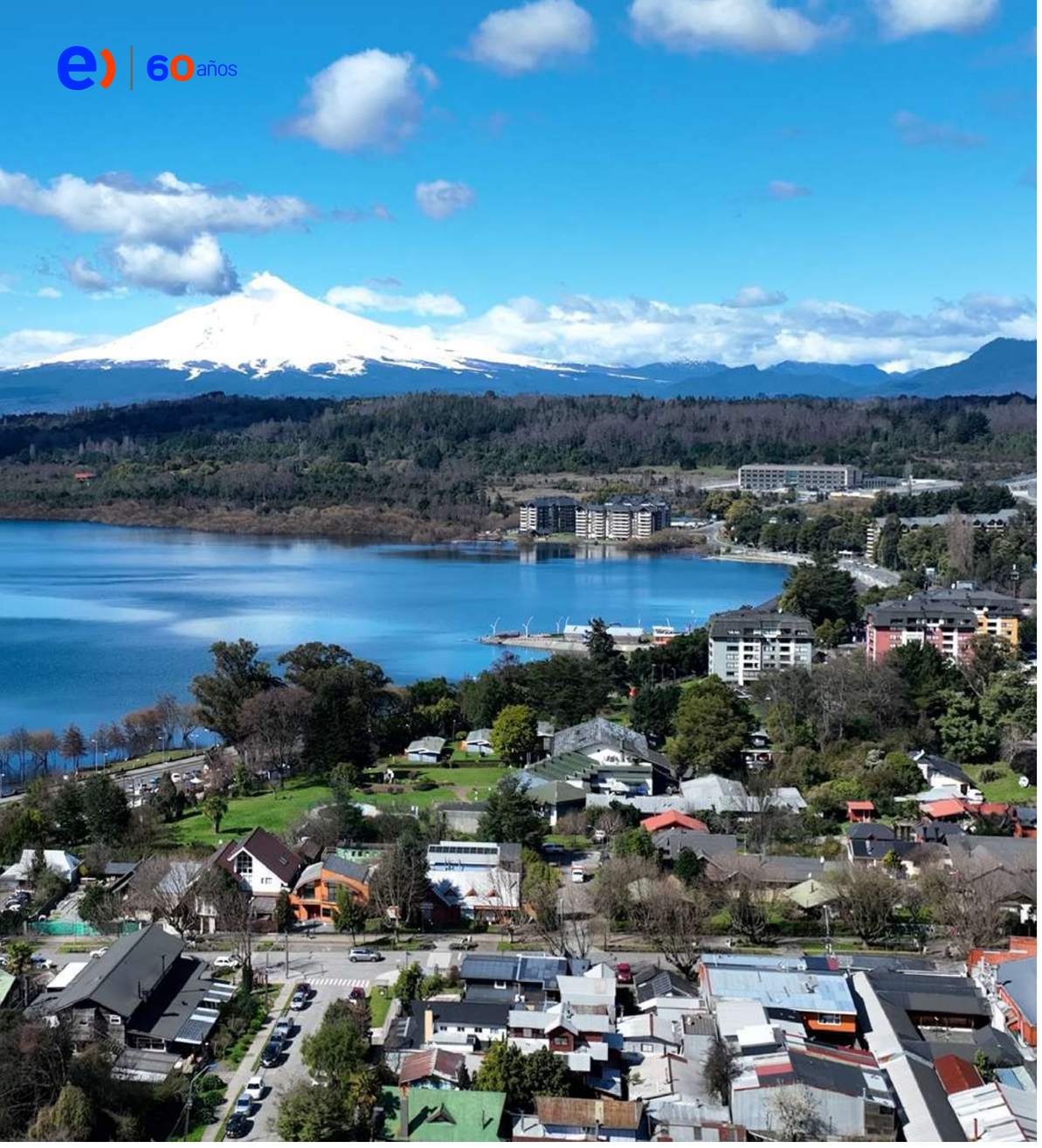
Cambios específicos logrados en los beneficiarios y en las comunidades donde operamos.

Impactos

Transformaciones fundamentales a largo plazo, tanto intencionadas como no intencionadas, que generan un valor sostenible para nuestros grupos de interés.

En 2024 iniciamos la implementación de la primera fase de nuestro modelo, evaluando el impacto de iniciativas clave como las dirigidas a las personas y el proyecto de apagado de la red 2G.





Evaluación del impacto social y económico del Apagado de la red 2G

Resultados de la medición de impacto social y económico

Tras aplicar el **Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto** al recambio de terminales por el apagado de la red 2G en Chile, se han obtenido resultados tanto a nivel nacional, como por región y comuna. La diferenciación permite evaluar mejor el impacto en cada territorio, facilitando comparaciones y conclusiones que se exponen a continuación:

Impacto social

11.460 **beneficiarios alcanzados** (recambios efectivos), siendo más del 68% clientes de prepago de Entel.

Gracias al recambio gratuito, se ha generado un ahorro percibido promedio de **$40.801** **en cada beneficiario.**

Un 76% de las entregas realizadas fueron presencial, ofreciendo asistencia a las personas para usar sus nuevos terminales en las zonas remotas y rurales de Chile.

De los resultados obtenidos, observamos los siguientes valores de impacto social agregado en aquellas **regiones con mayor valor social generado por Entel:**

	Evaluación agregada de impacto social
Región del Biobío	3,40
Región del Maule	2,78
Región de Ñuble	2,71
Región Metropolitana de Santiago	2,58
Región de La Araucanía	2,27

Así, avanzamos con un enfoque de impacto alineado con las tendencias y referentes sectoriales. El modelo incluye la evaluación de la profundidad desde la perspectiva del ahorro percibido (*affordability*), en línea con las métricas clave definidas por GSMA para medir la contribución del sector de las telecomunicaciones a los ODS.

Este ejercicio, apoya a su vez la medición de la contribución de Entel en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2030). De esta forma, aspiramos a incorporar de forma progresiva, criterios de sostenibilidad en nuestros procesos de toma de decisiones financieras, comerciales y operacionales.

6.4

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030, se contribuye de forma clara a la consecución de nueve Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. De estos nueve objetivos, son tres en los que el modelo de creación de valor de Entel tiene mayor impacto: ODS 8, 9 y 12.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de la relación entre nuestra Estrategia de Sostenibilidad y su impacto en los ODS, metas y ambición. El estado de avance se desarrolla a lo largo de toda la Memoria Integrada 2024.

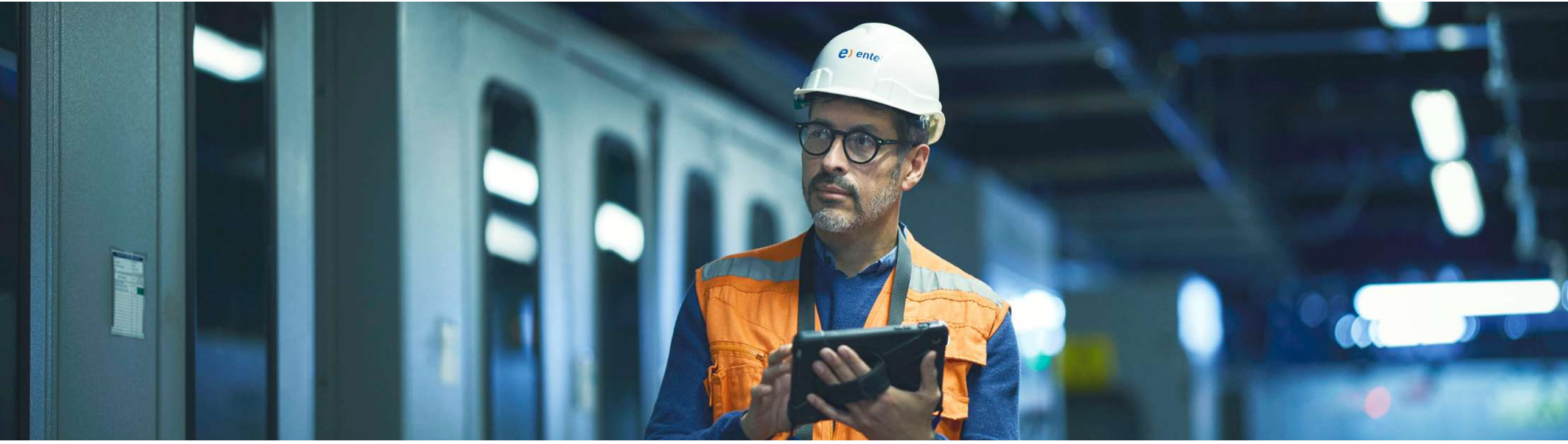


Eje de la estrategia	Foco de trabajo	KPI	ODS	Meta	Ambición
Transformación Inclusiva	Cobertura y conectividad	1. N° de antenas instaladas en el periodo en zonas rurales y urbanas de bajos ingresos		9.1	Impulsamos la digitalización invirtiendo en redes de alta capacidad para apoyar el desarrollo económico y bienestar humano.
				9.4	Modernizamos infraestructura, redes e industrias para que sean lo más sostenible posibles.
				9.c	Llevamos nuestra conectividad a zonas remotas, conectando a millones de personas, con servicios de alta calidad.
		2. Nuevas estaciones 4G instaladas en comunas rurales o con perfil socioeconómico.		10.1	Facilitamos el acceso a herramientas digitales y servicios de telecomunicaciones asequibles para impulsar el desarrollo económico de personas y comunidades con menores ingresos, promoviendo su inclusión en la economía digital.
				11.a	Promovemos la integración de comunidades urbanas y rurales, facilitando el desarrollo territorial y fortaleciendo la conexión entre regiones.
				11.b	Aseguramos la conectividad y apoyamos la continuidad operacional durante emergencias y catástrofes climáticas.
	Alfabetización y habilidades digitales	N° de beneficiarios de programas/ servicios para grupos en desventaja (personas / pymes).		4.4	Impulsamos proyectos que brindan herramientas digitales para que jóvenes y adultos mejoren su educación y gestión financiera, impulsando su desarrollo económico.
				5.b	Desarrollamos programas que entreguen herramientas digitales a mujeres para promover su empoderamiento.
				8.3	Promovemos herramientas que faciliten la transformación digital de pequeñas y medianas empresas para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.
				9.5	Fomentamos la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación.
				10.2	Fomentamos iniciativas que aprovechan la digitalización para prevenir el aislamiento y permitir que personas con discapacidad o necesidades específicas mantengan su autonomía en el ámbito social y económico.
	Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Cantidad de clientes 70+ vigentes al cierre del período.		1.4	Fortalecemos la accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de la información, diseñando planes preferenciales y servicios personalizados para ellos.
				17.6	Impulsamos la colaboración nacional e internacional para desarrollar y compartir soluciones tecnológicas accesibles.
				17.8	Mejoramos el acceso y usabilidad de las TIC a través de alianzas estratégicas que fomentan la inclusión digital.

Eje de la estrategia	Foco de trabajo	KPI	ODS	Meta	Ambición
Transformación Cultural	Atracción y desarrollo de talento	1. % de Engagement y tasa de rotación. 2. Déficit de talento digital (cantidad en dotación vs cantidad necesaria).		8.5	Fomentamos el empleo de calidad con igualdad de oportunidades, garantizando condiciones laborales dignas y equitativas para todos, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
				8.2	Promovemos una cultura ágil, impulsando la digitalización y la innovación tecnológica para aumentar la productividad y el crecimiento sostenible en diversos sectores.
				8.8	Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	Cultura inclusiva	1. % mujeres ocupando cargos de liderazgo directivo. 2. Brecha salarial de género por estamento		5.2	Implementamos iniciativas para prevenir y erradicar el acoso laboral y sexual, promoviendo entornos seguros y equitativos dentro y fuera de la organización.
				5.5	Fomentamos el desarrollo y empoderamiento femenino, impulsando el liderazgo y la equidad en posiciones estratégicas.
				5.b	Trabajamos en fortalecer habilidades digitales, de liderazgo y competencias STEM en mujeres para apoyar su desarrollo profesional y personal.
Transformación sustentable	Cambio climático y gestión energética	KWh energía eléctrica /GB tráfico, promedio, reduciendo en un 5% la intensidad de consumo de energía y en un 10% las emisiones de CO2 al 2030.		13.2	Integramos estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático en nuestras operaciones, reduciendo emisiones y promoviendo una gestión sostenible.
				7.2	Desarrollamos estrategias para aumentar el uso de energía renovable en nuestras operaciones.
				7.3	Hemos desarrollado rutas de trabajo para mejorar la eficiencia energética y métricas para monitorear su progreso.
	Economía circular	% de residuos efectivamente recuperados, por peso.		12.5	Reducimos la generación de residuos a través de estrategias de prevención, reutilización, reciclaje y reducción, promoviendo la economía circular y el manejo sostenible de desechos.
				12.6	Integramos principios de sostenibilidad en nuestra gestión y fomentamos la transparencia mediante la divulgación de nuestro desempeño ambiental y social.
	Descarbonización	Huella CO2 Alcance 1, 2 y 3.		11.6	Buscamos avanzar a la descarbonización año a año, con el fin de lograr la carbono neutralidad en 2050.

Eje de la estrategia[13]	Foco de trabajo	KPI	ODS	Meta	Ambición
Transformación Responsable	Integridad	1. % de proveedores de alto riesgo evaluados en sostenibilidad. 2. Satisfacción de clientes en red y en canales. 3. Cantidad de usuarios afectados por quiebres de seguridad, por millón de abonados.		16.5	Implementamos mecanismos de control y prevención para asegurar prácticas empresariales íntegras y libres de corrupción.
				16.10	Protegemos el acceso seguro a la información mediante medidas de ciberseguridad, garantizando la privacidad y la integridad de los datos en el entorno digital.
				16.6	Fortalecemos la confianza en nuestra gestión con políticas de transparencia y procesos de rendición de cuentas.
				8.7	Aseguramos condiciones laborales justas en toda nuestra cadena de valor, previniendo el trabajo forzoso e infantil y promoviendo el respeto a los Derechos Humanos.

[13]Más detalle sobre los contenidos de la tabla en **anexos.**



6.5

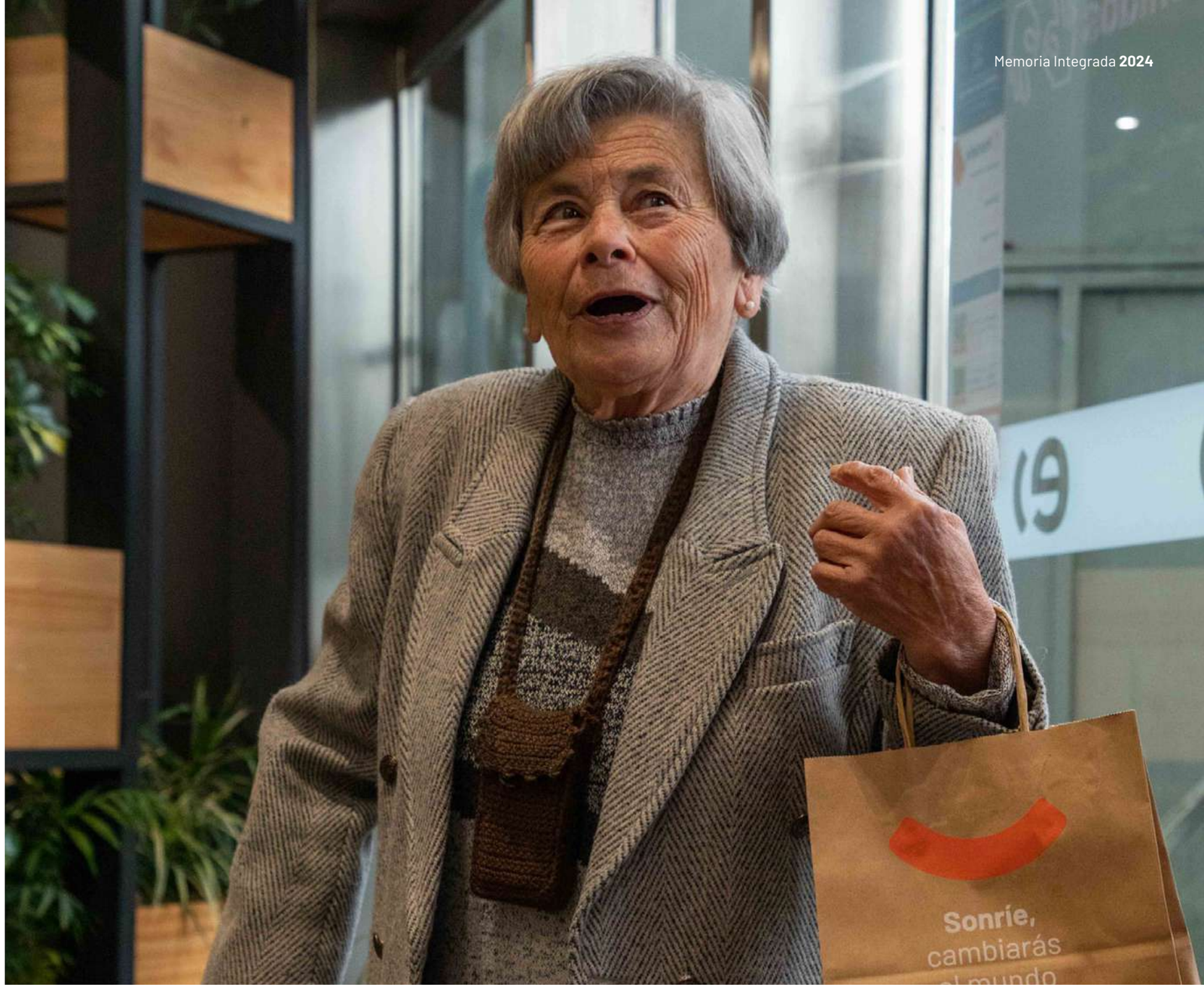
Derechos Humanos

GRI 411-1, GRI 413-1, GRI 413-2

Visión

La incorporación del enfoque de Derechos Humanos en el contexto del quehacer empresarial está en el corazón de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Adherimos a los Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (2011) y las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Somos miembros del Pacto Global de Naciones Unidas, la iniciativa de sostenibilidad empresarial más grande del mundo, adoptando los Diez Principios en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y lucha contra la Corrupción, en los que se basa el análisis de debida diligencia en esta materia.

Nuestro compromiso en este sentido abarca toda nuestra cadena de valor, con especial foco en nuestras propias operaciones, en nuestros proveedores y contratistas, y en nuestros clientes mediante el desarrollo de productos y servicios responsables.



Gobernanza

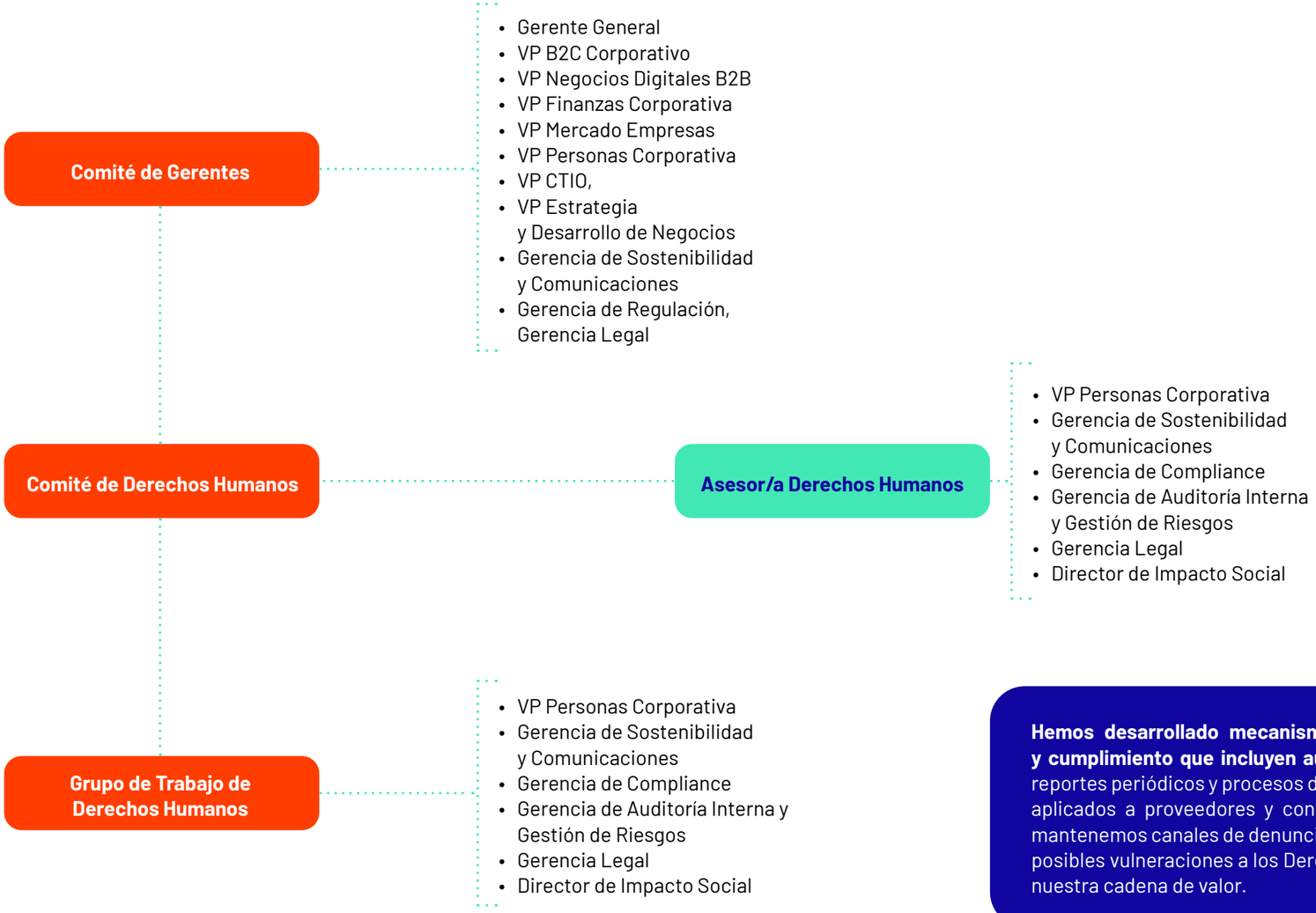
407-1, GRI 2-12, 2-13, GRI 2-23, 2-24

Nuestra Política de Derechos Humanos se inspira en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y en los Convenios Fundamentales de la OIT relacionados con los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta política cuenta con el compromiso de la alta dirección y se aplica a todos los miembros del Directorio, así como a todos los colaboradores de Entel S.A. y sus empresas relacionadas. Además, su alcance se extiende a proveedores, contratistas y otras partes interesadas.

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones supervisa la implementación de la Política y lidera el Comité de Derechos Humanos, organismo creado en 2022 con el fin de integrar el enfoque de derechos humanos en la estrategia de negocio y modelo de creación de valor.

Para garantizar la correcta implementación de esta política, hemos desarrollado mecanismos de monitoreo y cumplimiento que incluyen auditorías internas, reportes periódicos y procesos de debida diligencia aplicados a proveedores y contratistas. Además, mantenemos canales de denuncia y seguimiento de posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en nuestra cadena de valor.

En 2024 no se registraron casos, implementando mejoras preventivas para evitar futuros incidentes.



Hemos desarrollado mecanismos de monitoreo y cumplimiento que incluyen auditorías internas, reportes periódicos y procesos de debida diligencia aplicados a proveedores y contratistas. Además, mantenemos canales de denuncia y seguimiento de posibles vulneraciones a los Derechos Humanos en nuestra cadena de valor.

Nuestra hoja de ruta que nos ayuda a gestionar la gobernanza en Derechos Humanos en Entel se resume en el siguiente esquema:



¿Cómo abordamos los Derechos Humanos en Entel?

Creamos un modelo de gobernanza operativa para mejorar continuamente nuestro conocimiento, gestión e integración del enfoque de Derechos Humanos en todas las operaciones y el desarrollo de productos y servicios de nuestra empresa.

- **Igualdad de oportunidades y no discriminación**
- **Salud y seguridad**
- **Salarios, prestaciones y condiciones de trabajo**
- **Trabajo infantil**
- **Trabajo forzoso u obligatorio**
- **Libertad de asociación y negociación colectiva**
- **Privacidad**
- **Libertad de expresión**
- **Cuidado del medioambiente, mitigación de impactos de infraestructura y accesibilidad en las comunidades directas**

Pilares estratégicos

GRI 3-3, 408-1, 409-1

Nuestra estrategia de Derechos Humanos se basa en un enfoque sistemático y alineado con los Principios Rectores de las Naciones Unidas. A través de un proceso de debida diligencia, identificamos, evaluamos y gestionamos riesgos e impactos en Derechos Humanos, asegurando la creación de valor para nuestros grupos de interés y la mitigación de riesgos potenciales.

Los pilares estratégicos que estructuran esta gestión son:

Identificación y evaluación de riesgos e impactos

Llevamos a cabo evaluaciones periódicas para identificar riesgos reales o potenciales en Derechos Humanos en nuestras operaciones, productos, servicios y relaciones comerciales.

Priorizamos aquellos riesgos que puedan tener un impacto significativo en nuestros grupos de interés, considerando vulnerabilidades específicas.

Gestión de riesgos e implementación de medidas mitigadoras

Diseñamos e implementamos planes de acción específicos para mitigar riesgos identificados y maximizar los impactos positivos.

Estas medidas incluyen la integración de prácticas de Derechos Humanos en los procesos tradicionales de negocio, como el desarrollo de productos y servicios responsables.

Participación de grupos de interés y comunicación

Mantenemos un diálogo continuo y bidireccional con nuestros grupos de interés clave: colaboradores, contratistas, clientes, comunidades y proveedores.

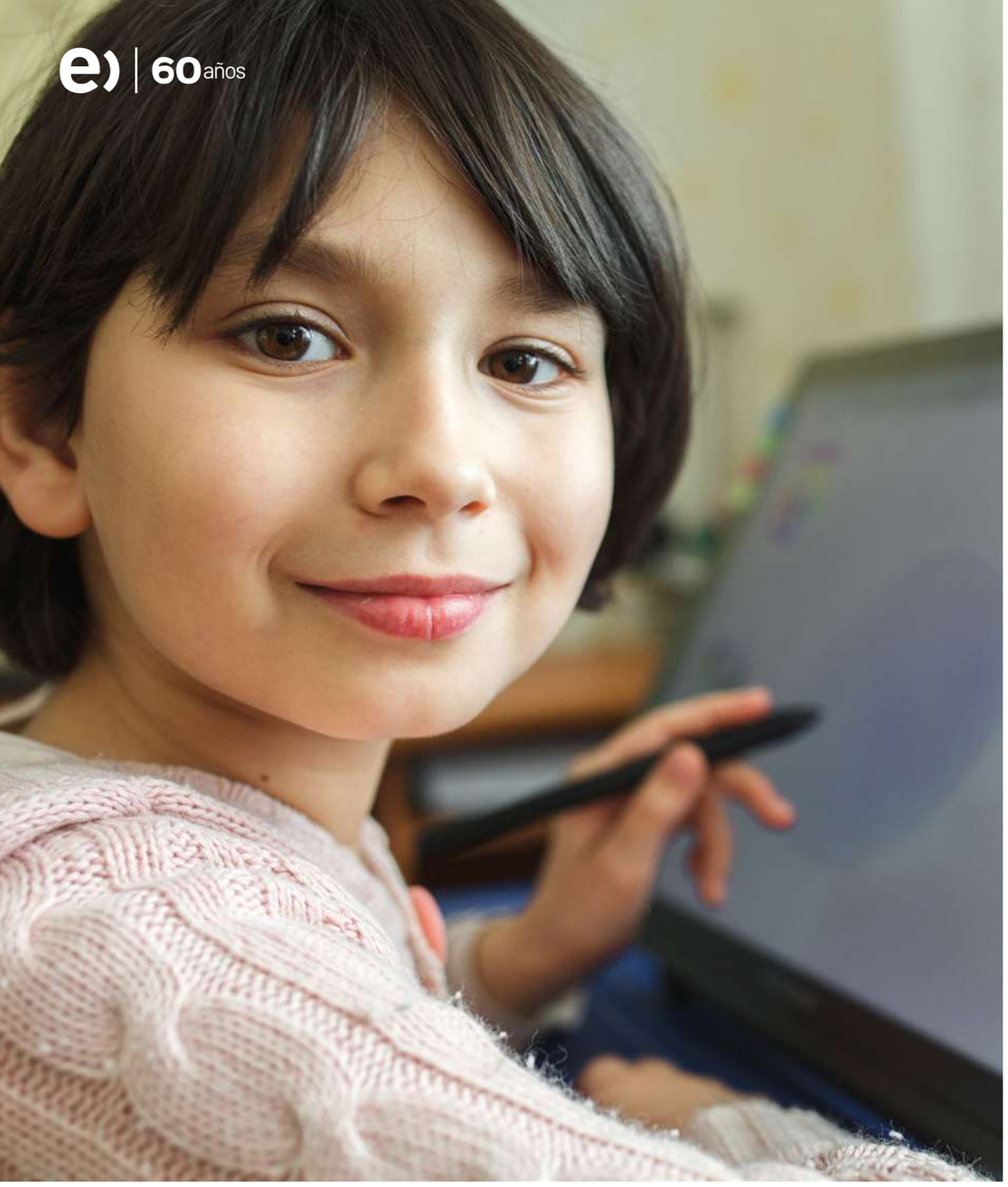
Este enfoque asegura la identificación de oportunidades de mejora y fomenta relaciones de confianza.

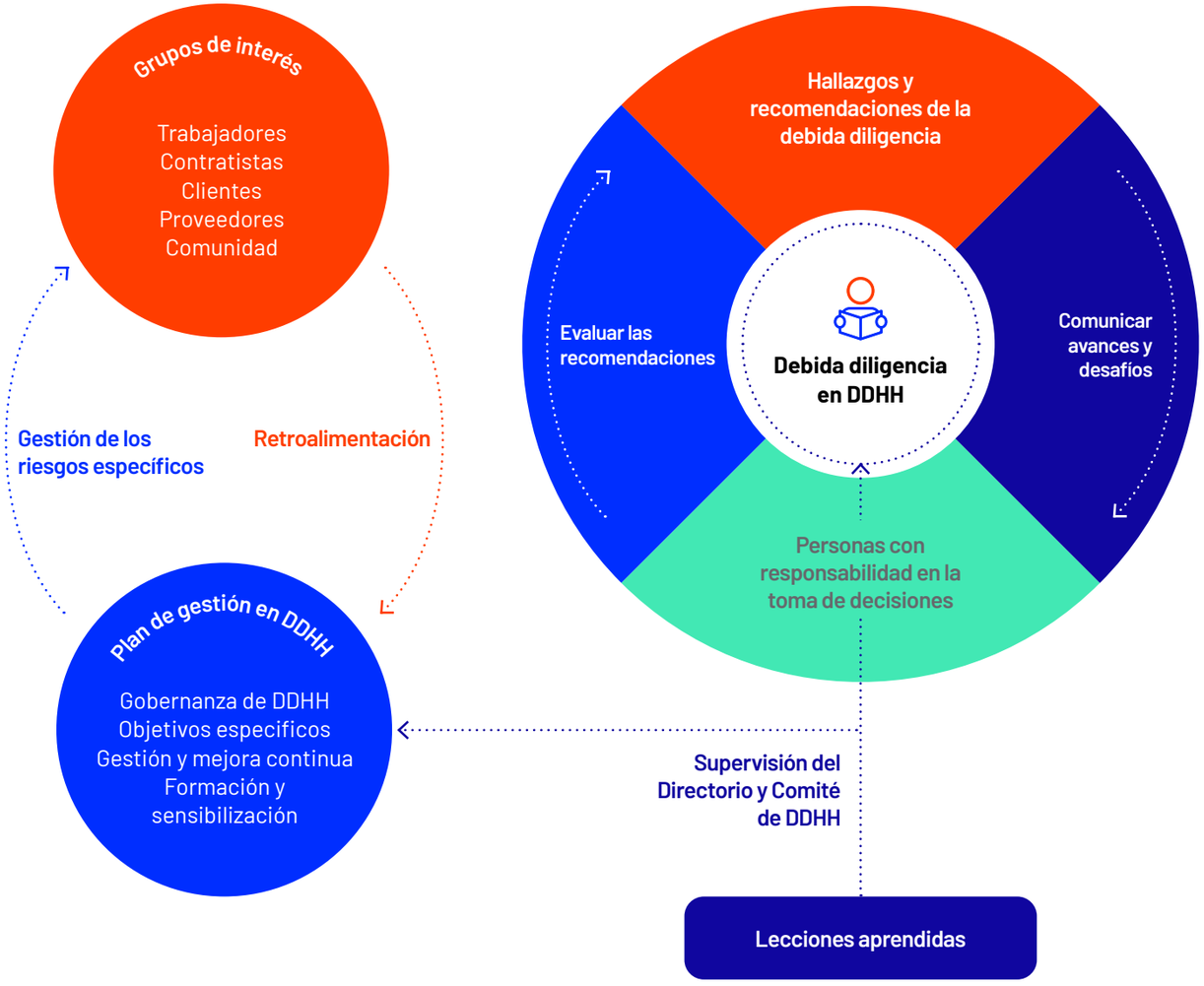
Capacitación y sensibilización

Desarrollamos programas de formación sobre Derechos Humanos para colaboradores y proveedores, promoviendo una cultura organizacional alineada con estos principios.

Estos pilares estratégicos nos permiten gestionar los Derechos Humanos de manera proactiva, para que nuestras operaciones contribuyan al desarrollo sostenible y a la protección de los Derechos Fundamentales en nuestra cadena de valor.






Grupos de interés
Trabajadores
Contratistas
Clientes
Proveedores
Comunidad
Gestión de los riesgos específicos
Retroalimentación
Plan de gestión en DDHH
Gobernanza de DDHH
Objetivos especificos
Gestión y mejora continua
Formación y sensibilización
Hallazgos y recomendaciones de la debida diligencia
Evaluar las recomendaciones
Debida diligencia en DDHH
Comunicar avances y desafíos
Personas con responsabilidad en la toma de decisiones
Supervisión del Directorio y Comité de DDHH
Lecciones aprendidas



Derechos humanos en nuestra cadena de suministro

GRI 3-3, 408-1, 409-1

En Entel aseguramos que nuestras operaciones cumplan estrictamente con las normativas legales. Nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece que todos los trabajadores deben ser mayores de 18 años.

En nuestra cadena de suministro, el Código de Conducta de Proveedores de Entel prohíbe expresamente el trabajo infantil, de acuerdo con la legislación local aplicable. Adicionalmente, el Manual de Proveedores clasifica esta infracción como una falta grave, lo que conlleva medidas disciplinarias. También monitoreamos continuamente el cumplimiento de estas disposiciones mediante nuestra Política de Outsourcing, que exige a contratistas y subcontratistas garantizar los derechos laborales y previsionales de sus trabajadores. Para erradicar este riesgo, implementamos un modelo de control basado en declaraciones de los proveedores, acompañado de sanciones específicas en caso de incumplimientos.

Respecto al trabajo forzoso, nuestra Política de Derechos Humanos refleja un compromiso claro con la eliminación de cualquier forma de esclavitud, trata de personas o servidumbre. Garantizamos que todos nuestros colaboradores puedan finalizar su relación laboral de forma voluntaria y en un entorno que respete plenamente sus derechos fundamentales. En la relación con nuestros proveedores, el Código de Conducta de Proveedores prohíbe estrictamente el uso de trabajo forzado, incluyendo servidumbre por deudas o trabajo de prisioneros.

Nuestra Política de Compras exige a todos los proveedores garantizar condiciones laborales dignas y justas. Además, el Código de Ética establece que la selección de proveedores se realiza bajo estrictos principios de responsabilidad, evaluando su cumplimiento normativo y sus prácticas laborales. Para abordar este riesgo, confiamos en un modelo de supervisión basado en declaraciones de los proveedores, realizando monitoreos constantes y aplicando sanciones en caso de detectar irregularidades.

Plan de acción, compromiso y progreso 2024

Basado en la debida diligencia en Derechos Humanos realizada en 2024, definimos el siguiente plan de acción:

- Publicación de la Política Corporativa de Derechos Humanos.
- Comunicación y sociabilización interna de la política corporativa de Derechos Humanos.
- Implementación de un marco de gobernanza en Derechos Humanos, potenciando el Comité de Derechos Humanos.
- Comunicaciones y sensibilización interna sobre Derechos Humanos. En marzo de 2025, se lanzó el primer curso de DDHH y empresa en Entel, el que está disponible para todos los colaboradores de la empresa y los proveedores que estén interesados en el mismo.

Los progresos 2024 del plan de DDHH se reportan en diferentes capítulos a lo largo de toda la Memoria.





07.

Gestión **ambiental**

7.1

Gestión Ambiental

Visión

En Entel reconocemos que la expansión y operación de nuestras redes de telecomunicaciones no solo traen progreso, conectividad a nuestros clientes, sino también desafíos ambientales, tales como la optimización de los consumos de energía y agua, la gestión de los residuos, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la permanente concientización y educación ambiental de nuestros grupos de interés, y consigo la mejora continua del desempeño ambiental.

Frente a este desafío, nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024-2030 incorpora el pilar de **transformación sustentable**, que integra el cuidado del planeta con el desarrollo de un negocio sostenible. A través de este enfoque, impulsamos la descarbonización, la eficiencia energética y la adopción de un modelo de economía circular que fomente un futuro más responsable. A la vez, destacamos nuestro rol en el desarrollo de productos y servicios digitales que favorecen la reducción de la huella de CO_2 de nuestros clientes.

Con este enfoque integral, no solo avanzamos hacia un modelo de negocio más sostenible, sino que también promovemos la transformación digital como motor de cambio positivo, asegurando que nadie quede atrás en la construcción de un futuro más sustentable.

Gobernanza

NCG 519 8.3, NIIF S2 6.a, 6.a.i,6.a.ii, 6.a.iii,6.a. iv,6.a. v, 25.a, 25.a.v, 29.g.i, 29.g.ii

Nuestra gobernanza ambiental incorpora la supervisión, gestión de impactos, riesgos y oportunidades asociados a materias ambientales, incluidos los asuntos relacionados con el clima. Es un esfuerzo colectivo que involucra a todos los niveles de la organización, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los equipos operativos. El máximo órgano responsable de dicha supervisión es el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Estructura de Gobernanza

Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento

Está compuesto por tres directores y cuenta con la participación permanente del Gerente General, el Gerente Legal, el Vicepresidente de Finanzas y la Gerenta de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos. Este Comité realiza reuniones bimestrales y desempeña un papel clave en la gestión de macro riesgos empresariales, entre ellos el riesgo climático.

Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones

La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones es responsable del desarrollo, implementación y difusión de la Estrategia de Sostenibilidad, incluyendo el monitoreo de metas y objetivos. Esta gerencia mantiene una comunicación activa con el Directorio, presentando anualmente los avances más destacados.

Además, reporta de forma anual al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento el progreso de las iniciativas destinadas a gestionar riesgos y oportunidades ambientales y/o relacionadas con el clima.

Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos

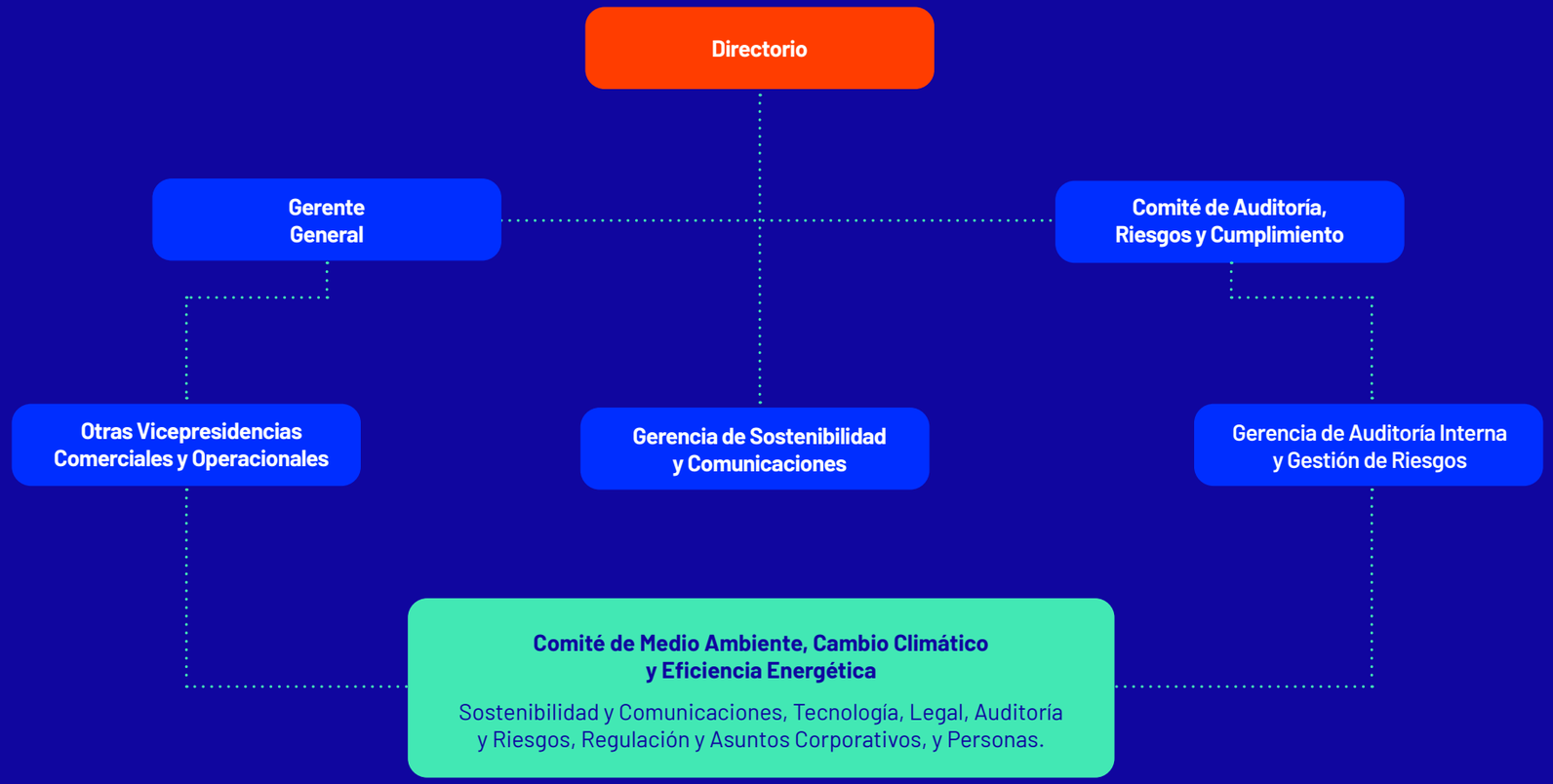
La Gerencia de Auditoría Interna y Control de Riesgos, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, asegura la gestión integral de los macro riesgos asociados a las temáticas ambientales, cambio climático y eficiencia energética.

Comité de Medio Ambiente, Eficiencia Energética y Cambio Climático

A nivel táctico, el Comité de Medio Ambiente, Eficiencia Energética y Cambio Climático se articula directamente con el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, actuando como órgano de consejo, orientación y coordinación corporativa en todo lo que respecta a directrices, posicionamiento y fortalecimiento de materias ambientales, eficiencia energética y clima, junto con las implicancias de la gestión ambiental y promoción de prácticas sustentables.

Este órgano de gobierno está integrado por vicepresidentes, gerentes y colaboradores de áreas clave, tales como Sostenibilidad y Comunicaciones, Medio Ambiente, Tecnología, Legal, Auditoría y Riesgos, Regulación, Asuntos Corporativos y Personas. Es de carácter permanente y sesiona trimestralmente. Su dirección y liderazgo ha sido formalizada en estatutos específicos en esta materia.

Estructura de Gobernanza Ambiental, Cambio Climático y Eficiencia Energética de Entel



Políticas y Sistema de Gestión Medioambiental

- Política Ambiental
- Política de Energía
- Código de Conducta de Proveedores

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

- Nuestros compromisos de la Política Ambiental cobran vida a través de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 14001:2015. Este esfuerzo busca complementar el cumplimiento regulatorio con altos estándares ambientales, reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

- La implementación del SGA incluye la evaluación y actualización constante de los riesgos ambientales asociados a aspectos como el manejo de suelo, gestión de residuos, control de emisiones y otros factores derivados de nuestras actividades operativas. Este enfoque no solo fomenta la eficiencia operativa y la mejora continua, sino que también contribuye a la mitigación de riesgos regulatorios, como los contemplados en la Ley 21.595.

Estrategia de Gestión Ambiental

Nuestra estrategia de gestión ambiental tiene como objetivo establecer y gestionar un modelo de cumplimiento normativo en esta materia que acompañe la expansión del negocio, anticipe riesgos y garantice su seguridad y continuidad operacional. A su vez, busca ejecutar la estrategia de sostenibilidad en el eje de la transformación sustentable en Entel y su cadena de valor, con lineamientos transversales en medición y gestión del triple impacto -económico, social y ambiental.

Objetivos de la Estrategia de Gestión Ambiental

- Implementar y actualizar permanentemente un Sistema de Gestión Ambiental, el cual está basado en la ISO 14001:2015, en las operaciones de Entel, promoviendo su adherencia en proveedores y contratistas.
- Mejorar continuamente el desempeño ambiental de Entel en sus actividades, productos y servicios, para promover el desarrollo sostenible basado en el uso eficiente de recursos.
- Reducción y mitigación de los impactos ambientales generados por las operaciones directas de Entel, desde la etapa de diseño, construcción y operación, involucrando a contratistas y proveedores; a través de adopción de nuevas tecnologías disponibles y de mejores prácticas ambientales desde la perspectiva de economía circular.
- Promover servicios y productos amigables con el medio ambiente en cuanto al uso eficiente de recursos, minimizar la generación de residuos y fomentar la economía circular.
- Cumplir la legislación y normativa ambiental chilena aplicable y otros compromisos que Entel suscriba a las áreas en que desarrolla sus actividades, implementando donde sea procedente, los estándares reconocidos por la industria de telecomunicaciones.
- Fomentar y difundir la sustentabilidad ambiental en clientes, colaboradores, proveedores y contratistas, comunidad y sociedad en general para contribuir con el cuidado del medio ambiente y reducción de la huella de carbono.

Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 3-3

Los riesgos ambientales y de cambio climático los gestionamos en Entel bajo el modelo global de riesgos de la compañía. Los principales impactos, riesgos y oportunidades identificados y evaluados se relacionan con la gestión de emisiones dentro de un contexto normativo y geográfico de adaptación climática, la variación de costos directos e indirectos relacionados con el uso de la energía y la eficiencia energética de nuestras operaciones. En menor medida, hemos identificado posibles afectaciones por la instalación de infraestructura en zonas de alta biodiversidad, la disponibilidad de agua y la gestión de residuos a través de la cadena de valor.



Plan de acción, compromiso y progreso

Principales metas de Gestión Ambiental de Entel Chile

Principales metas	Principales iniciativas en acción
Reducir nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% para 2030 a partir de lineamientos basados en ciencia, tomando 2022 como año base.	• Plan de reducción de emisiones de CO_2 de Alcance 1 y 2, tomando 2022 como año base.
Contribuir a reducir la huella de CO_2 de Alcance 3.	• Gestión de la huella de carbono de proveedores principalmente para la categoría 1 de mayor relevancia: bienes y servicios adquiridos. • Continua priorización de datos primarios reales por sobre estimaciones.
Reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base. Considera una meta intermedia en 2024 de reducir en un 2% el consumo eléctrico de la red móvil.	• Plan de Eficiencia Energética y recambio tecnológico por equipos energéticamente más eficientes en toda nuestra red. • Plan de desmantelamiento de tecnologías legacy, cuyo objetivo es optimizar el uso de energía, apagando y desmantelando en sectores donde no hay tráfico y/o existen tecnologías obsoletas. • Incorporación de más energías renovables certificadas a la matriz energética.
Valorizar el 20% de los terminales móviles distribuidos a clientes finales al 2030.	• Plan de Economía Circular de la red y sus operaciones asociadas, cuyo objetivo es gestionar residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, priorizando su recuperación y valorización para lograr la máxima disminución de desechos a rellenos sanitarios. • Programa de Economía Circular de aparatos móviles que promueve el concepto de las 4Rs: Reducción, Reutilización, Reparación y Reciclaje.
Aumentar la oferta de soluciones digitales que habiliten la reducción de la huella ambiental de terceros, a una velocidad de un producto o servicio al año.	• Programa de desarrollo de soluciones digitales para clientes de Entel Digital, cuyo objetivo es la optimización de procesos para una adecuada gestión y reducción de emisiones de CO_2.

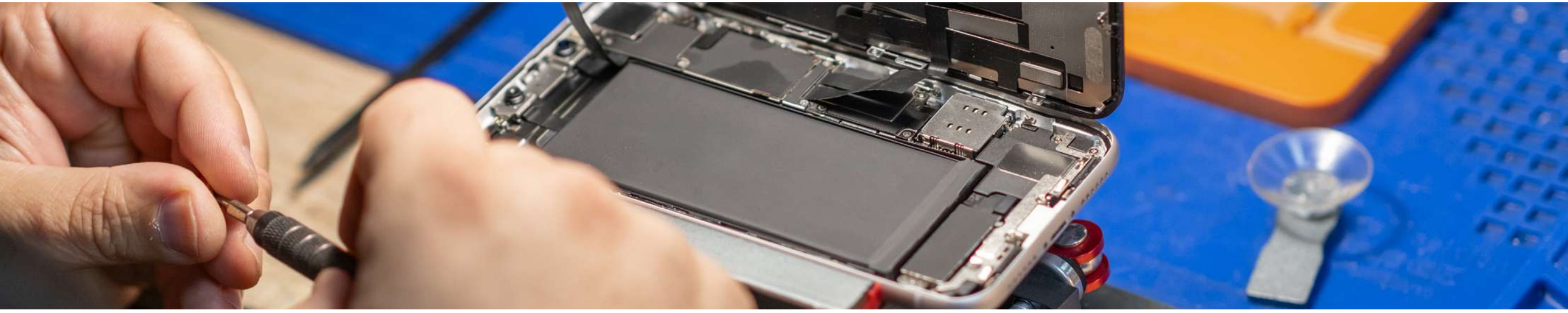


Principales cifras sectoriales de Transformación Sustentable promovidas por GSMA

Tópico	Métrica (familia)	Métrica (nombre)	Año 2023	Año 2024
Emisiones	Emisiones de GEI de Alcance 1 y 2	1.2a i. Alcance 1 (toneladas de CO_2e)	7.874	8.620
		1.2a iii. Alcance 2, basadas en el mercado (toneladas de CO_2e)	66.198	56.618
		1.2a iv. Cambio en las emisiones combinadas de Alcance 1 + 2 desde el último período de informes	-31,9%	-11,9%
		1.2a v. Emisiones combinadas de Alcance 1 + 2 (toneladas de CO_2e por moneda, basadas en el mercado)	74.071	65.238
	Emisiones de GEI de Alcance 3	1.2b i. Alcance 3 (toneladas de CO_2e)	298.615	225.575
		1.2b ii. Alcance 3, por categoría (toneladas de CO_2e)	Ver tabla: Distribución de las emisiones de Alcance 3 por categoría de medición en Chile	
Energía	Consumo de energía	1.3a i. Consumo total de energía (MWh)	270.358	269.961
		1.3a ii. Electricidad comprada, total (MWh)	267.461	269.690
		1.3a iv. Electricidad generada de fuentes renovables (MWh)	257	270
		1.3a iv. Consumo total de diésel en generadores (litros)	2.879.567	2.813.731
	Consumo de energía de la red	1.3b i. Energía total consumida por la red (MWh)	230.961	269.961
		1.3b ii. Energía consumida por las redes móviles (MWh)	230.961	269.961
		1.3b iii. Energía total consumida por la red por unidad de data (kWh/TB)	S/I	96,4

Tópico	Métrica (familia)	Métrica (nombre)	Año 2023	Año 2024
Economía circular	Circularidad de los equipos de la red	1.4a i. Número de equipos reutilizados en el hogar y de la red	S/I	119.405
		1.4a ii. Residuos operacionales reciclados en base del total de residuos (%)	70%	71%
	Circularidad de los dispositivos móviles	1.4b i. Dispositivos móviles usados recolectados a través de esquemas de recuperación del operador (%)	28% [1]	8%
		1.4b ii. Dispositivos móviles usados recolectados a través de esquemas de recuperación del operador que fueron desviados de los vertederos o la incineración (%)	100%	100%
		1.4b iii. Dispositivos móviles reacondicionados, reparados o usados distribuidos a los clientes para su reutilización como parte del total de dispositivos móviles distribuidos directamente a los clientes (%)	7%	6%
	Residuos electrónicos	1.5a i. Residuos electrónicos generados total (toneladas)	594.501	106.771
		1.5a ii. Porcentaje de residuos electrónicos reutilizados o reciclados, por peso (%)	95%	81% [2]

[1] Considera todo residuos de aparato eléctrico y electrónico. No existía información por tipo de residuo AEE, por lo tanto, no son comparables.
[2] Valor considera una mayor cobertura del registro de residuos de la operación respecto al año anterior.
S/I: sin información.



7.2

Cambio Climático

NIIF S2 6.b,6.b.i,6.b.ii

Visión

Nuestra visión frente al cambio climático se centra en contribuir a la descarbonización de la economía y limitar el aumento de la temperatura global por debajo de 1,5°C, alineándose con las metas mundiales establecidas en el Acuerdo de París. Reconocemos que el uso intensivo de energía en el modelo económico actual es un factor clave del cambio climático, por lo que trabajamos para reducir las emisiones que provienen principalmente del consumo de electricidad, un recurso fundamental para nuestra operación.

Gobernanza

Los roles y responsabilidades de la gestión de impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático están distribuidos transversalmente en la organización, según la estructura de gobernanza de gestión ambiental, y cambio climático (ver esquema de **Estructura de Gobernanza Ambiental, Cambio Climático y Eficiencia Energética de Entel**), lo que permite definir e implementar medidas de mitigación y adaptación de manera integral y coordinada entre áreas de negocios y soporte.

Estrategia Climática y Descarbonización

NCG 461 3.6.ii.a, NIIF S2 22.a.i, 25.a.i, 25.a.ii, 25.a.iii, 25.a.iv, 25.a.vi

En Entel tenemos un compromiso suscrito para reducir las emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% al 2030 respecto al 2022, que se apalanca en los siguientes habilitadores:

1

Transformación más eficiente de nuestra red de telecomunicaciones fija y móvil a través de la concreción del Plan de Eficiencia Energética.

2

Incorporación progresiva de energías renovables.

3

Desarrollo de una cultura consciente del cambio climático y de trabajo colaborativo con la cadena de valor.

Objetivo: Reducir las emisiones de Entel Chile de Alcance 1 y 2 en un 42% al año 2030 (respecto a 2022) guiándose por lineamientos basados en la ciencia.

Metas intermedias: Para alcanzar la meta de descarbonización comprometida con un año base en el 2022, hemos determinado que la meta de reducción anual de emisiones de GEI debe ser de al menos 5,25% anual.

Plan de Eficiencia Energética

Alinearse con los esfuerzos para optimizar el desempeño energético y la operación del sistema de gestión de energía de Entel.

Incorporación de energía renovable

Explorar rutas para reducir el impacto de GEI del consumo de energía en las operaciones a través de la generación y compra de energías renovable.

Otras iniciativas y cultura

Identificar, implementar y promover acciones de descarbonización en toda la empresa, incluyendo los edificios, la flota y las actividades de los empleados.



Modelación de trayectorias y metas de descarbonización

Nuestra trayectoria y meta de descarbonización son el resultado de un análisis exhaustivo de nuestras capacidades operativas y del entorno en el que operamos, análisis que consideró:

1 Transición acelerada (optimista):

El escenario de Transición Energética prevé el cumplimiento anticipado de la meta de Carbono Neutralidad (antes del año 2050) y un cierre más acelerado de las centrales a carbón, programado para 2030. Asimismo, contempla un alto crecimiento económico y precios elevados de los combustibles fósiles, entre otros factores.

2 Carbono neutralidad (central):

Proyecta el cumplimiento de la meta de carbono neutral para el año 2050, con un cierre acelerado de centrales a carbón en 2035. Además, contempla un crecimiento económico moderado y precios medios de los combustibles fósiles, entre otros factores.

3 Recuperación (pesimista):

El escenario de Recuperación plantea incertidumbres respecto al cumplimiento de la meta de Carbono Neutralidad (CN) para el año 2050. Este escenario contempla el cierre de centrales a carbón en 2040, un bajo crecimiento económico, y precios reducidos de los combustibles fósiles, entre otros factores.

Este modelo ha permitido identificar diferentes estrategias para reducir la huella de carbono, basándose en factores importantes como el crecimiento de la empresa, los cambios en el sistema energético de Chile y nuestros proyectos de eficiencia energética actuales y futuros. De igual forma, incorpora una estimación de la contribución en la reducción de la huella de carbono de nuestros principales proveedores.

Impactos, riesgos y oportunidades

NCG 519 3.6.ii.a, NIIF S2 22.a.i, 25.a.i, 25.a.ii, 25.a.iii, 25.a.iv, 25.a.vi

Análisis de escenarios climáticos

GRI 201-2, NIIF S2 10.a, 10.b, 10.c, 10.d, 14.a, 14.a.i, 14.a.ii, 14.a.iii, 14.a.iv, 15.a, 15.b, 16.a, 16.b, 16.c, 16.c.i, 16.c.ii, 16.d, 22.a.i, 22.a.ii, 22.a.iii, 22.b, 22.b.i, 22.b.ii, 22.b.iii, 25.b, 25.c, 29.b, 29.c, 29.d, 29.e

En línea con nuestro compromiso de gestionar los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático, analizamos escenarios climáticos siguiendo las recomendaciones del TCFD y las consideraciones de la NIIF S2.

El primer análisis de escenarios fue realizado en 2022, ejercicio que fue actualizado en 2024, considerando los efectos directos sobre nuestros activos y los impactos indirectos en nuestra cadena de valor, que incluye a proveedores y clientes, además de implicancias críticas para nuestra estrategia y modelo de negocio.

Se analizaron dos escenarios principales, permitiendo planificar estrategias de mitigación y adaptación adecuadas para cada contexto:

Escenario 1

Las elevadas y continuas emisiones globales de GEI provocan un alto calentamiento global e impactos extremos en el sistema climático (IPCC Representative Concentration Pathway, RCP 8.5).

Escenario 2

Transición gradual hacia una economía baja en carbono, limitando el aumento en temperatura por debajo de 2°C (Network for Greening the Financial System, NGFS).

Los hallazgos de este análisis resultaron en la identificación de dos categorías principales de riesgos: físicos y de transición.

Riesgos físicos

Estos riesgos, según la clasificación del TCFD, están relacionados con los impactos adversos ocasionados por fenómenos climáticos. Incluyen tanto eventos extremos, como inundaciones e incendios forestales, como cambios graduales en los patrones climáticos, como el aumento sostenido de temperaturas o la reducción de precipitaciones.

Riesgos de transición

El TCFD define estos riesgos como aquellos derivados de la incertidumbre asociada a las medidas adoptadas por los países para mitigar las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Estas acciones, orientadas a limitar el aumento de la temperatura global de acuerdo con los objetivos del Acuerdo de París, pueden generar implicancias significativas en aspectos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales.

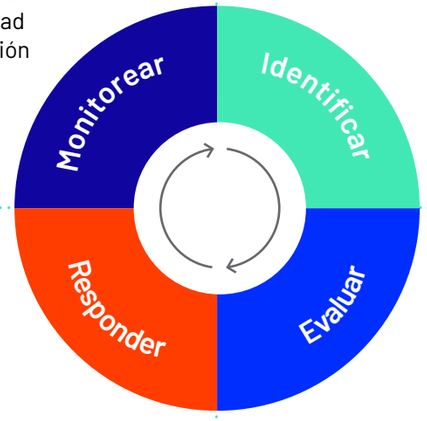


El detalle de cada uno de ellos, incluida la parte de la cadena de valor afectada, su horizonte de tiempo, y acciones de mitigación, se presenta en Riesgos y oportunidades de Entel relacionados con el clima en **Información adicional (Anexos).** La gestión de estos riesgos ha sido integrada en el modelo tradicional de gestión de riesgos de la compañía, como describe el diagrama y en el apartado Gestión de Riesgos:

Integración de riesgo climático en el sistema de gestión de riesgos de Entel

- Seguimiento mensual de los planes de mitigación por parte de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos.
- Reevaluación semestral del riesgo residual y seguimiento de la efectividad de la aplicación del modelo de gestión de riesgos a los riesgos climáticos.
- Informe semestral del mapa de riesgo.

- Análisis de escenarios de cambio climático realizado, considerando estudios climáticos nacionales e internacionales.
- Participación de equipos multidisciplinarios de todo el negocio.



- Definición de acciones de mitigación que abordan los riesgos materiales identificados.
- Incorporación en programas liderados por las áreas correspondientes de Entel, incluyendo de Continuidad de Negocio, Eficiencia Energética y Sostenibilidad.

- Definición de Cambio Climático como un macro riesgo empresarial permitiendo evaluación de su materialidad frente a otros riesgos empresariales.
- Actualización periódica de una matriz táctica del riesgo de cambio climático con evaluación del riesgo residual de los riesgos identificados según probabilidad y magnitud.

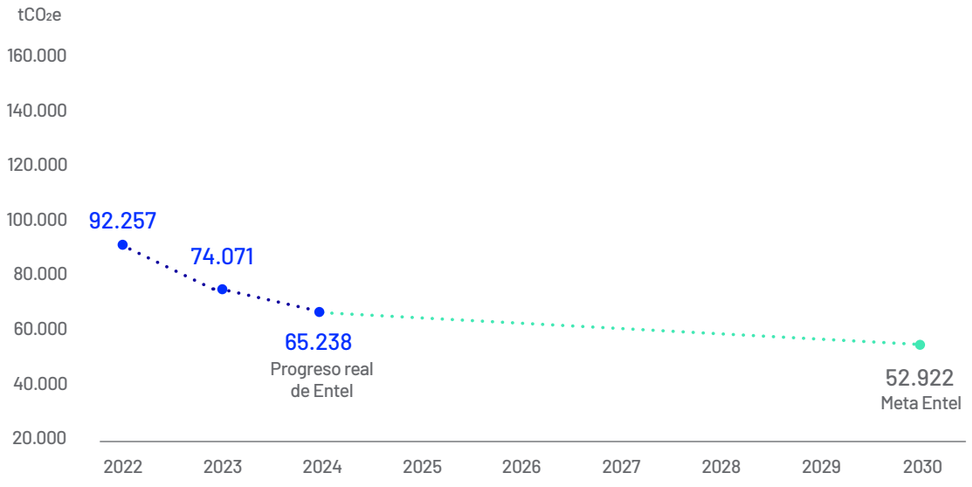
Plan de acción, compromiso y progreso

Tema Material | Adaptación y mitigación del cambio climático

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7, NIIF S2 14.a.v, 14.b, 14.c, 29.a.i, 29.a.ii, 29.a.iii, 29.a.iv, 29.a.v, 29.a.vi, 29.f.i, 29.f.ii, 33, 33.b, 33.c, 33.d, 33.e, 33.f, 33.g, 33.h, 34.a, 34.b, 34.c, 34.d, 35, 36, 36.a, 36.b, 36.c, 36.d, 36.e, 36.e.i, 36.e.ii, 36.e.iii, 36.e.iv

El progreso en la ruta de descarbonización Alcance 1 y 2 proyectada al 2030 para Entel Chile se representa en el siguiente gráfico:

Avances en la trayectoria de descarbonización de Entel Chile 2024



Como compañía hemos superado ampliamente la meta de reducción anual en los últimos años, alcanzando una disminución del **29,3% de las emisiones alcance 1 y 2 desde 2022** y un progreso del **68% hacia la meta.**

2023
reducción de
19%
de las emisiones de alcance 1 y 2 respecto a 2022.

2024
reducción de
12%
de las emisiones del alcance 1 y 2, en comparación con 2023.

- La compañía ha superado la tasa promedio de descarbonización requerida para cumplir con la meta (5,25% anual).
- Se confirma el efecto chorreo: Entel se está beneficiando de la caída en la intensidad de GEI de la matriz eléctrica en Chile del -20% en 2023, y de un -16,5% en 2024 (respecto al año anterior). Este factor es relevante debido al alto nivel de electrificación de las actividades de Entel.

Estas cifras se explican principalmente por una significativa disminución en la intensidad de GEI de la matriz energética en Chile, considerando el alto nivel de electrificación de nuestras actividades. Adicionalmente, contribuyeron medidas clave de eficiencia energética, como el apagado de tecnologías en retirada, 2G, la incorporación de energías renovables no convencionales (ERNC) en sitios urbanos y la optimización de legados de red fija y transporte, entre otras iniciativas en curso.

Cálculo de nuestra huella de carbono

Para avanzar en la reducción de nuestra huella de carbono, medimos nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en Chile desde 2016, con verificaciones externas implementadas desde 2022. Este proceso incluye un inventario de emisiones directas (Alcance 1) e indirectas (Alcance 2), basado en datos proporcionados por áreas clave como Redes, Inmobiliaria, Compras y Logística[14].

Nuestro inventario de emisiones GEI 2024 detalla las emisiones directas, indirectas de energía y otras indirectas de la cadena de valor. En el Alcance 1, incluye emisiones por combustión en fuentes estacionarias, móviles y pérdidas de refrigerantes. En el Alcance 2, considera las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico bajo métodos basados en la ubicación y en el mercado.

Finalmente, en el Alcance 3, identifica como principales contribuyentes las emisiones asociadas a bienes y servicios adquiridos, bienes de capital y transporte aguas arriba. El reporte se fundamenta en metodologías internacionales reconocidas, como el GHG Protocol y el IPCC, utilizando datos primarios y secundarios para garantizar precisión y transparencia.

Hasta 2021, las emisiones de Alcance 3 se limitaban al traslado y distribución aguas arriba, viajes aéreos de negocios y uso de papel de oficina. Sin embargo, desde 2022, se ampliaron para incluir otras categorías de la cadena de valor, como bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades relacionadas con combustibles y energía aguas arriba, viajes terrestres de negocios, estadías en hoteles y uso de productos.

Durante 2024, monitoreamos el progreso de nuestras metas y la trayectoria de emisiones de Entel Chile correspondiente a 2023. Logramos una reducción del 12% en nuestras emisiones Alcance 1 y 2, superando ampliamente la tasa anual de descarbonización establecida en 5,25%.

Reducción del

30,8%

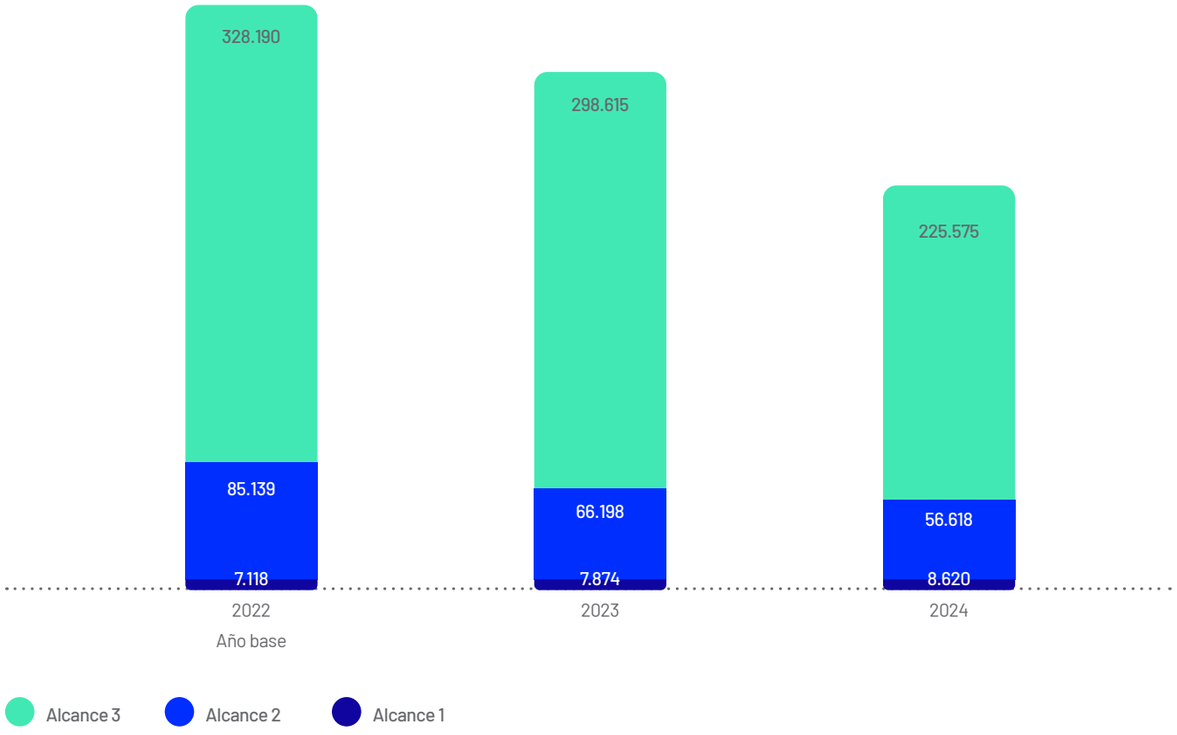
de nuestras emisiones totales con respecto al año base 2022.

Reducción del

22,0%

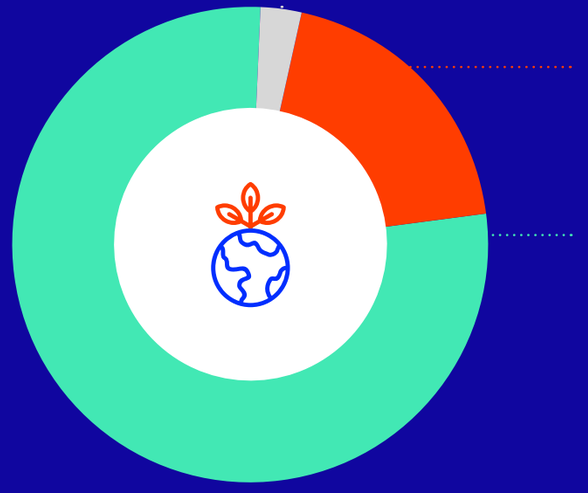
de nuestras emisiones totales en 2024 respecto a 2023.

Huella de carbono Entel Chile



[14] La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se alinea con los estándares reconocidos globalmente, desarrollados por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Estos incluyen el Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard, Greenhouse Gas Protocol Scope 3 Value Chain Standard, Greenhouse Gas Protocol Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions y Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Guide.

Distribución de las emisiones de CO_2 de Entel Chile por Alcance



3,0%

Alcance 1
8.620 tCO_2e

- Consumo de combustible y gases refrigerantes

19,5%

Alcance 2
56.618 tCO_2e

- Electricidad

77,6%

Alcance 3
225.577 tCO_2e

- Bienes y servicios adquiridos
- Bienes capitales
- Transportes agua arriba
- Actividades aguas arriba energía
- Uso de productos vendidos
- Viajes de negocio
- Traslado de empleados
- Desechos generados en las operaciones
- Fin de la vida util de productos vendidos

Emisiones totales

290.815 tCO_2e

Consumo de energía y emisiones

El consumo total de electricidad aumentó en un 1,6%, las emisiones derivadas disminuyeron un 12,2% gracias a una reducción del 17% en el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

La energía renovable autogenerada, actualmente, representa un 0,1% del consumo total, lo que abre una oportunidad de mejora para potenciar el uso de fuentes limpias.

Emisiones de Alcance 3

Las emisiones de Alcance 3 son aquellas emisiones indirectas generadas a lo largo de la cadena de valor de una empresa, excluyendo las derivadas de fuentes propias o del consumo de energía (Alcances 1 y 2). Estas emisiones provienen de actividades como la producción de bienes y servicios adquiridos, el transporte y distribución, el uso y disposición de productos vendidos, los viajes de negocios y los desplazamientos de empleados.

El 2024 las principales emisiones de Alcance 3 provienen de diversas categorías, siendo las más relevantes las asociadas a los bienes y servicios adquiridos, y al uso de productos vendidos, que representan el mayor impacto en las emisiones indirectas generadas durante el año, con un 54 %.

Además de estas categorías, existen otras fuentes significativas que contribuyen a la huella de carbono de la empresa. A continuación, se presentan las principales categorías de emisiones del Alcance 3, mientras que aquellas no mencionadas representan en conjunto solo el 1% de las emisiones indirectas de GEI dentro de la cadena de valor.

Categoría 1: Bienes y Servicios Adquiridos

Se observa una reducción del 36% en comparación al año anterior, debido al uso de factores de emisión específicos para terminales electrónicos según marca y tipo de celular. Este análisis fue incluido el 2024 para considerar las optimizaciones que nuestros proveedores están realizando y cuyas reducciones de emisiones se contabilizan en la cadena de valor de terminales comprados por Entel a las marcas Samsung, Apple, Motorola, Huawei, Xiaomi, entre otros.

Categoría 2: Bienes de Capital

El descenso en esta categoría es aún más significativo, alcanzando casi un 38,5%, lo que está directamente relacionado con una reducción en el gasto en bienes de capital, tales como construcción, adquisición de equipos, entre otros.

Categoría 3: Actividades Relacionadas con la Energía

Se observa un incremento en las emisiones de un 34%, ligado al mayor consumo energético registrado durante el período.

Categoría 4: Transporte y Distribución en la Cadena de Suministro

Se evidencia un aumento del 2,9% de las emisiones con respecto al año 2023.

Categoría 6: Viajes de Negocios

Cabe destacar la caída en un 51,5% en las emisiones derivadas de viajes de negocios con respecto al año 2023.

Categoría 11: Uso de Productos Vendidos

Este ítem muestra un incremento significativo de un 26,8% asociado a la inclusión de un mayor número de elementos de red clasificados como "otros", los cuales tienen un alto consumo unitario de energía durante su vida útil.

Distribución de las emisiones de Alcance 3 por categoría de medición en Chile

	Año 2023		Año 2024	
	%	ton CO_2e	%	ton CO_2e
Cat. 1: Bienes y Servicios Adquiridos	66,2%	197.799	56,4%	127.250
Cat. 2: Bienes de Capital	12,2%	36.553	10,0%	22.484
Cat. 3: Actividades relacionadas con el combustible y la energía	5,6%	16.839	10,0%	22.569
Cat. 4: Transporte y Distribución Aguas Arriba	6,2%	18.638	8,5%	19.183
Cat. 5: Residuos Generados en Operaciones	0,03%	91	0,01%	20
Cat. 6: Viajes de Negocios	0,7%	2.020	0,4%	979
Cat. 7: Desplazamientos de los Empleados	0,5%	1.538	0,6%	1.435
Cat. 11: Uso de Productos Vendidos	8,2%	24.492	13,8%	31.063
Cat. 12: Tratamiento de Fin de la Vida Útil	0,01%	42	0,03%	78
Cat. 14: Franquicias	0,2%	604	0,2%	514

Huella de Carbono de Entel Perú

La Huella de Carbono de Entel Perú considera las actividades corporativas para el año 2024 de sus cuatro operaciones: Plaza República, San Borja, Miraflores y Antenas, y su medición sigue la metodología planteada por la norma ISO 14064-1:2018. A la fecha, se encuentra en revisión los resultados del inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero motivo por el cual no son incluidos en el presente documento.

7.3

Eficiencia Energética

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, SASB TC-TL-130a.1

Visión

En Entel trabajamos para implementar tecnologías innovadoras y prácticas eficientes que nos permitan disminuir el consumo energético en nuestras operaciones, al tiempo que buscamos mecanismos para aumentar la adopción de energías renovables.

Estructura de Gobernanza

Complementando la estructura de gobernanza de los asuntos medioambientales y climáticos, y para reforzar la implementación de los planes de eficiencia energética, contamos con un equipo de Poder y clima, perteneciente a la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones. Este equipo es responsable de la coordinación y el seguimiento de todas las iniciativas contenidas en el plan de eficiencia energética, cuyo diseño y despliegue es transversal a la Vicepresidencia. Su principal enfoque está en la optimización del consumo eléctrico en Redes, que es la mayor fuente de demanda energética de nuestras operaciones.

Los avances de la gestión de eficiencia energética son monitoreados y evaluados a nivel de Comité Ejecutivo, reportando sus resultados de manera trimestral al Comité de Medioambiente, Cambio Climático y Eficiencia Energética.

Política de Energía

Nuestra Política Energética será adaptativa en función de la permanente evolución, cambio de la sociedad y de la tecnología, teniendo como una de nuestras prioridades el cuidado del medio ambiente. A continuación, se describen algunos de los principales conceptos y lineamientos asociados a nuestra Política de Energía:

1. Establecer un modelo de gobierno energético instaurando prácticas que nos ayuden a disminuir el consumo de energía y sus impactos medioambientales.
2. Asegurar una instancia formal donde definir y revisar los objetivos y metas energéticas, en base a una planificación estructurada, para posterior gestión de estas.
3. Asegurar la asignación de recursos humanos, financieros y materiales que nos permitan lograr los objetivos, metas y planes de acción definidos. A la vez, asegurar la disponibilidad de la información y datos para alcanzarlas.
4. Promover la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes, junto con la consideración de mejoras de desempeño energético y control operacional en el diseño de nuestros proyectos.
5. Mejorar de manera continua nuestro desempeño energético y la operación del Sistema de Gestión de Energía.
6. Revisar de manera periódica los requisitos legales y normativos que nos atañen y asegurar su cumplimiento.

Sistema de Gestión de Energía (SGE)

El Sistema de Gestión de Energía (SGE) de Entel Chile abarca todos los procesos y servicios que consumen energía en la operación, estableciendo como indicador principal la intensidad energética, medida como el consumo de energía por volumen de tráfico de datos móviles. Su alcance considera el desempeño energético, el contexto operativo, los requisitos legales y las partes interesadas, incluyendo procesos clave como Comunicaciones, Compras, Capacitación, Ingeniería, Construcción, y Operación & Mantenimiento (O&M).

El sistema está certificado internacionalmente por AENOR bajo la norma ISO 50.001 de Eficiencia Energética, con una vigencia de tres años, requiriendo auditorías de seguimiento anuales y una auditoría de recertificación en 2027.

En Chile, estamos alineados con la Ley de Eficiencia Energética (21.305), que exige reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base. Para enfrentar estos desafíos, contamos con el **Programa de Eficiencia Energética** que, gestionado por el Comité Ejecutivo, incluye planes de acción, indicadores de avance, seguimiento y evaluaciones periódicas.

Su enfoque principal está en la optimización del consumo eléctrico en redes, la mayor fuente de demanda energética. Las iniciativas implementadas incluyen el uso de: barreras térmicas (aisladores, pinturas, entre otros); energías renovables no convencionales; apagado dinámico de capacidades no utilizadas en horarios de bajo tráfico y desconexión de tecnologías obsoletas.

Estrategia de Eficiencia Energética

En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos desarrollado un Plan de Eficiencia Energética para Entel Chile, que se alinea a las exigencias de la Ley de Eficiencia Energética y a la meta de descarbonización de los Alcances 1 y 2 al año 2030.

Plan de acción, compromisos y progreso

En 2024, implementamos un plan de eficiencia energética cuya base fue la exploración de soluciones innovadoras, desde barreras térmicas (aisladores, pinturas térmicas y otros) y el uso de energías renovables no convencionales. Estas iniciativas incluyen la optimización del consumo energético mediante el apagado dinámico de capacidades no utilizadas en horarios de bajo tráfico, y la desconexión de tecnologías obsoletas, como la red 2G, que actualmente representa solo el 1% del tráfico total.

Este proyecto cuenta con un 96% de avance en el proceso de apagado, lo que equivale a un ahorro energético de 6.510 MWh. Desde su inicio, se ha evitado la emisión de 2.278,5 toneladas de CO_2, lo que equivale a aproximadamente 569,6 millones de cargas completas de smartphone.

Con el apagado de la tecnología 2G, logramos un ahorro de 2,74% del consumo energético y en Entel Chile se logra superar la meta comprometida en la implementación del Sistema de Gestión de Energía que apuntó a mejorar el desempeño energético de los sitios de la Red Móvil en un 2% respecto a 2023.

En Perú, utilizamos un sistema interno para registrar el consumo eléctrico mensual y generar indicadores de seguimiento, y hemos asegurado un control eficiente de los recursos energéticos.

Intensidad Energética

Meta: Reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base.

La intensidad energética de la red en 2024 alcanzó los 96,4 kWh/TB, presentando una mejora interanual de un 6% con respecto al 2023. Este resultado se logró gracias al apagado de la red 2G y al incremento de tráfico en la red 5G.

Para alcanzar el objetivo a largo plazo, evaluamos diversas iniciativas, priorizando las que generan un mayor ahorro y un menor esfuerzo.

Cartera de proyectos Entel

- El Plan de Eficiencia Energética en Redes: 24 iniciativas
  - 11 iniciativas en curso (con presupuesto)
  - 13 potenciales (en evaluación)
- Iniciativas en inmobiliaria: Un set inicial de 2 iniciativas en curso y 1 potencial en edificios corporativos y flota.

Consumo energético en Entel Chile 2024

Tipo de energía	Unidad	2022	2023	2024
Gas natural estacionarias	m^3	38.102	35.590	38.954
Diésel estacionarias	l	2.271.575	2.567.550	2.813.731
Diésel vehículos	l	313.964	284.397	279.691
Gasolina vehículos	l	1.135	-	-
Electricidad	kWh	295.472.199	265.596.954	269.961.096

Consumo Total de Energía Eléctrica en Chile

Fuentes renovables (solar y eólica)	Fuentes no renovables[2]	Proveniente de la red eléctrica interconectada
270 MWh	N/A	296.691 MWh
0,1%	N/A	99,9%

Consumo energético en Entel Perú 2024

Energía renovable		
Categoría	**Unidad de medida**	**2024**
Solar	MWh	86,82
Eólica	MWh	n/a
Total combustibles renovables	**MWh**	**86,82**
Energía no renovable		
Energía Eléctrica no renovable	MWh	302,66
Diesel	l	2.064.401
Gasohol	l	1.754.404
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	l	2.615
Total combustibles no renovables	**MWh**	**3.821.722,66**
Consumo total (renovable y no renovable)	**MWh**	**3.821.809,48**

[2] Existe consumo de gas natural en edificios administrativos de Punta Arenas, Puerto Montt y Coyhaique; y consumo de diésel en la flota nacional.

7.4

Economía Circular

Tema
Material

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, SASB TC-TL-440a.1

Visión

En Entel hemos incorporado la visión de economía circular y avanzamos en el proceso de transformar nuestras operaciones hacia un sistema más eficiente y sostenible, maximizando el uso de los recursos y minimizando la generación de residuos.

Promovemos la reutilización, el reciclaje y la recuperación de materiales, especialmente en la gestión de residuos electrónicos, para reducir nuestro impacto ambiental y favorecer la reincorporación de materiales al ciclo productivo.

Además, trabajamos junto a nuestros proveedores y clientes para fomentar prácticas responsables que impulsen la circularidad en toda la cadena de valor.

Gobernanza

El diseño, implementación y supervisión del Modelo de Economía Circular está a cargo de la Gerencia de Medioambiente y Sustentabilidad. Los avances en esta materia son revisados en el Comité de Medio Ambiente, Cambio Climático y Eficiencia Energética de forma trimestral.



Políticas y Procedimientos de Economía Circular

Nuestro marco de actuación y directrices en materia de economía circular están contenidos en la Política de Medio Ambiente y alineados al Sistema de Gestión Ambiental que se está implementando en Entel Chile.

Para la gestión de residuos, se cuenta con procedimientos específicos de manejo de residuos peligrosos y no peligrosos de la operación, a fin de contribuir con la disminución de la disposición de éstos a relleno sanitario. A su vez, contamos con una Política de Reversa y Rezago donde se establece que los equipos desinstalados de la red y recuperados de clientes son gestionados por empresas especializadas y autorizadas priorizando su reaprovechamiento.

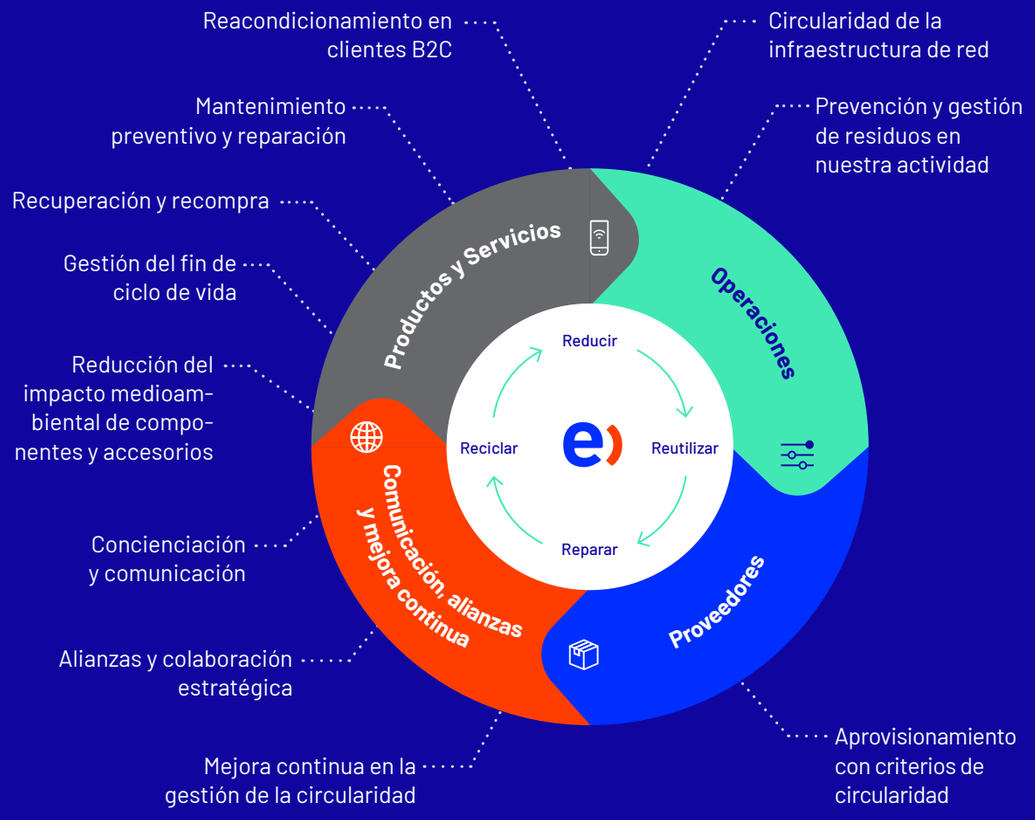
Estos equipos son evaluados y enviados a laboratorios de refacción para ser reintegrados a la cadena de valor. Aquellos que no pueden reutilizarse son reciclados por empresas especializadas, con respaldos de certificados de destrucción. Los residuos son monitoreados mediante un sistema ERP y reportes anuales de las empresas de reciclaje, y se utiliza un sistema de gestión colectivo para el reciclaje de productos prioritarios.

Modelo de Economía Circular

En 2024, desarrollamos un modelo integral de economía circular, diseñado para maximizar la gestión de residuos, priorizando su recuperación y valorización, para reducir al mínimo los desechos enviados a rellenos sanitarios. Este modelo está estructurado en cuatro dimensiones clave:

- Productos y servicios
- Operaciones
- Proveedores
- Comunicación, Alianzas y Mejora Continua

Nuestro principal enfoque está en la gestión de residuos electrónicos, impulsando acciones alineadas con nuestras **4R: Reducir, Reutilizar/Reacondicionar, Reparar y Reciclar.** Además, trabajamos con nuestros socios, proveedores y clientes para integrar prácticas circulares a lo largo de la cadena de valor, impulsando un modelo que combina sostenibilidad, innovación y responsabilidad ambiental.





Estrategia de Economía Circular

Nuestro pilar de sustentabilidad de Entel se vincula estrechamente con un modelo de economía circular al promover la optimización de recursos y la reducción de residuos en todas nuestras operaciones, productos y servicios. Este enfoque fomenta la reutilización, el reciclaje y la valorización de materiales, particularmente en la gestión de residuos electrónicos, alineándose con nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental.

Hemos asumido el desafío de establecer una meta para 2030 de valorizar el 20% de los terminales móviles distribuidos a clientes finales, evitando que terminen en rellenos sanitarios. Además, buscamos establecer alianzas estratégicas y desarrollamos campañas que involucran a clientes y comunidades, fomentando una cultura de sostenibilidad. Este compromiso no solo nos alinea con normativas y objetivos globales, sino que también posiciona a Entel como líder en sostenibilidad dentro de la industria, promoviendo un futuro más responsable y circular.

Nuestro plan de acción para lograr la meta de recuperación de al menos un 20% de los celulares que colocamos en el mercado al año 2030, está enfocado en maximizar las iniciativas en el territorio para la captura de celulares que están sin uso y que están guardados en los escritorios y veladores de nuestros clientes.

Metas para 2030

20%
de los teléfonos móviles recogidos de clientes es nuestro nuevo objetivo para 2030, alineado con GSMA.

Para ello, aumentaremos la cobertura de puntos de reciclaje de celulares tanto fijos cómo móviles, e implementaremos una serie de incentivos y premios gratuitos, a través de nuestro Club Entel para todo cliente que traiga su celular en desuso a reciclaje en los espacios que habilitaremos.

Ley REP (Responsabilidad Extendida del Productor)

La Ley 20.920 introduce la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), un mecanismo que obliga a los productores de productos prioritarios a asumir la organización y el financiamiento de la gestión de los residuos generados por la comercialización de sus productos en el país.

Los envases y embalajes, considerados productos prioritarios, ya cuentan con cuotas obligatorias de reciclaje. Para cumplir con estas exigencias, nos unimos al mecanismo colectivo de gestión (GRANSIC), que nos permite colaborar con otras empresas del sector. Por otro lado, al cierre de esta Memoria, aún no se habían establecido por decreto las metas específicas para aparatos eléctricos y electrónicos, que cuando entre en vigor, formará parte de la base de cumplimiento ambiental de Entel.

En Perú, en el Decreto Supremo 009-2019-MINAM aplica el principio de responsabilidad extendida a los residuos generados por el uso de los equipos de telecomunicaciones comercializados por Entel. Para cumplir con mayor eficiencia la cuota anual de reciclaje, hemos optado por un sistema de gestión colectiva que fomenta la colaboración y una gestión más efectiva de los residuos.

Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 306-1

En nuestras operaciones, productos y servicios identificamos diversos impactos potenciales asociados a la gestión de residuos, como la alteración de la calidad del suelo, principalmente debido a la generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos e inadecuado manejo. Estos impactos se relacionan con actividades como el funcionamiento de oficinas y centros de distribución, el despliegue e instalación de redes, y la operación de laboratorios para la evaluación de equipos electrónicos.

Si bien estos residuos son asimilables a domiciliarios o industriales, su adecuada gestión es clave para minimizar riesgos ambientales. Como parte de nuestro compromiso, trabajamos en la implementación de procedimientos alineados con la ISO 14001:2015 y prácticas responsables que aseguren una gestión eficiente de los residuos, reduciendo su impacto en el suelo y contribuyendo a la sostenibilidad de nuestras actividades.

En cuanto a riesgos, identificamos aquellos relacionados con la gestión de residuos eléctricos y electrónicos, debido a la falta de infraestructura regional de reciclaje. Además, enfrentamos desafíos asociados con la adaptación tecnológica necesaria para cumplir con los requerimientos de un modelo de economía circular, lo que podría limitar nuestro avance hacia prácticas más sostenibles.

Contamos con importantes oportunidades para impulsar la economía circular, como el desarrollo de servicios móviles que fomenten la circularidad y la ampliación de alianzas público-privadas y acuerdos con proveedores para mejorar la gestión de residuos. También se visualiza la oportunidad de incorporar nuevas técnicas que faciliten la reincorporación de materiales al ciclo productivo y optimizar recursos a través de innovaciones en el diseño de productos y empaques bajo principios de ecodiseño.



Plan de acción, compromiso y progreso

GRI 306-2

Progreso 2024

Las 4R

- **Reduce**
- **Reutiliza/Reacondiciona**
- **Repara**
- **Recicla**

Reduce

Proyecto SIMCARD

En 2022, lanzamos nuestras nuevas SIMCARDS fabricadas con plástico 100% reciclado, reduciendo su tamaño a la mitad y pasando de un peso de 3,5 gramos a 1,7 gramos. Este cambio no solo disminuyó el uso de plástico virgen, sino que también redujo significativamente los residuos generados por este producto.

En 2024, este esfuerzo permitió reducir 12.165 kg de plástico, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la implementación de soluciones que minimicen nuestro impacto ambiental.

Reutiliza /Reacondiciona

Reacondicionamiento de equipos de clientes

Reacondicionamos equipos de clientes, tales como electrónicos de hogar, celulares y accesorios. En 2024, logramos reacondicionar 141.294 unidades.

141.294
unidades de equipos reacondicionados

Reutilización de equipos

El sitio web de Entel vende equipos seminuevos a precios competitivos.

Recompra

Ofrecemos a nuestros clientes comprar sus teléfonos en tiendas y usarlo como medio de pago en la adquisición/ renovación de un nuevo equipo.

Tour Reutiliza por Chile

Junto a Kyklos recorremos localidades de todo el país para recibir celulares, tablets y computadores con el fin de repararlos y entregarlos a estudiantes en contextos de vulnerabilidad. Si no es posible su reparación, se reciclan.

Llegamos a
104
comunas y
16 regiones

18.510
equipos electrónicos recolectados

937
aparatos reacondicionados y donados

37.519 kg
de RAEE reciclados y reacondicionados

Reacondicionamiento en operaciones

Reacondicionamos equipos electrónicos de sitios de telecomunicaciones.

10.694
aparatos eléctricos RAEE reacondicionados

64.799 kg
de RAEE reciclados

Repara

Reparación de equipos

Ofrecemos soluciones integrales para extender la vida útil de los teléfonos, incluyendo software, configuraciones, reparación de pantallas y accesorios seminuevos, todo respaldado con la garantía Entel. Además, nuestras tiendas facilitan el envío de equipos a centros de servicio técnico certificados por los fabricantes, asegurando un manejo profesional y de calidad.

52.707
teléfonos celulares reparados



Recicla

Buzones de reciclaje en tiendas

Disponemos de 108 buzones de reciclaje ubicados en todas nuestras tiendas Entel, donde los clientes pueden depositar celulares, teléfonos fijos, cargadores, accesorios y otros dispositivos en desuso, facilitando su correcta gestión y reciclaje.

Llegamos a
85
comunas

Contamos con
108
buzones de reciclaje

3.552 kg
de RAEE
reciclados

Campañas de colaboradores

Realizamos dos campañas anuales dirigidas a nuestros colaboradores: una en el Día del Reciclaje y otra en el Día de los RAEE.

Estas iniciativas incentivan al personal de Entel a reciclar electrodomésticos, aparatos electrónicos, muebles y otros residuos, en colaboración con la empresa especializada Midas, fomentando una cultura de sostenibilidad dentro de nuestra organización.

891 kg
de RAEE reciclados

E-week y RECICLAPP

Se trata de una campaña abierta a toda la comunidad que se realiza dos veces al año, invitando a las personas a gestionar activamente sus residuos electrónicos (RAEE). Esta iniciativa abarca 5 regiones y coordina el retiro a domicilio a través de la aplicación RECICLAPP, en alianza con Entel.

Esta aplicación está disponible durante todo el año y permite a cualquier persona solicitar el retiro de RAEE a domicilio a través de la aplicación RECICLAPP.

Actualmente, los retiros se realizan en 25 comunas de la zona central, facilitando el reciclaje continuo y accesible para todos.

Llegamos a
63
comunas y **5 regiones del país**

3.795 kg
de RAEE reciclados

Campaña proyecto apagado 2G

Como parte del Proyecto de Apagado 2G, hemos instalado buzones de reciclaje en municipios, facilitando la correcta disposición de equipos y promoviendo prácticas sostenibles en las comunidades.

250 kg
de RAEE reciclados
en municipios

Reciclaje en nuestra operación

Contamos con reciclaje de envases y embalajes, aparatos eléctricos y electrónicos y baterías.

47.884 kg
de envases reciclados

572.756 kg
de RAEE reciclados

148.278 kg
de baterías recicladas

Generación de residuos

Continuamente, año a año, trabajamos en mejorar la calidad y precisión de la información sobre los residuos generados por Entel, según su tratamiento y disposición final. Conjuntamente, este 2024, aumentamos la cobertura del levantamiento de información, incluyendo la generación de residuos en los centros de distribución de la compañía. Estas mejoras permiten una gestión integral de los residuos, asegurando que cada tipo de residuo sea tratado de manera adecuada y conforme a las normativas vigentes.

Gestión de residuos operacionales de Entel Chile en base a su composición

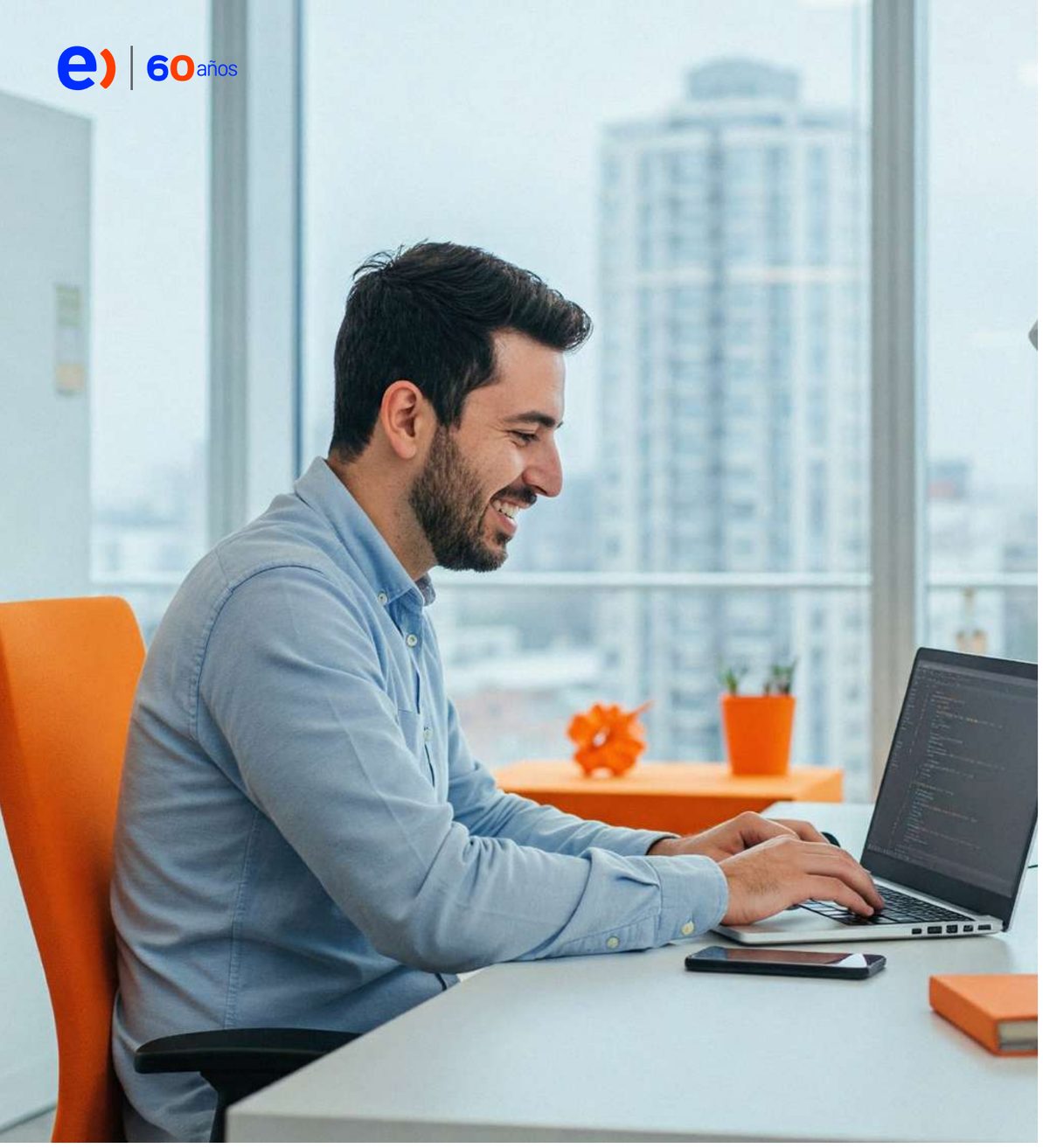
GRI 306-3, 306-4, 306-5, SASB TC-TL-440a.1

Chile	
Categoría	**Residuos (ton) 2024**
Reciclaje	754,6[1]
Reutilización	140,4[2]
Residuos valorizados totales	895,0
Residuos destinados a eliminación	
Disposición final en relleno sanitario	137,5
Relleno de seguridad	31,9[3]
Residuos destinados a eliminación totales	169,4
Residuos totales	
Residuos totales	**1.064,4[4]**

Gestión de residuos en base a la metodología de tratamiento

Chile		
Tipo de residuo	**Tipo de tratamiento**	**Peso (ton) 2024**
Residuos peligrosos	Relleno de seguridad	31,9
	Reciclaje	157,1
	Valorización energética	11,5
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	Reciclados	466,0
	Relleno sanitario	106,8
Residuos no peligrosos	Relleno sanitario	30,7
	Reciclaje	131,6
	Valorización energética	112,7
	Compostaje	16,1

[1] Residuos electrónicos peligrosos (baterías de plomo), metales, papel y cartón, plásticos flexibles y rígidos, y vidrios.
[2] Valorización energética de chips de madera e hidrocarburos, compostaje de madera.
[3] Parte de los hidrocarburos generados, y baterías/pilas (Litio, Cadmio, Níquel, Mercurio, Alcalinas, otras).
[4] Se incorporan residuos operacionales de centros de distribución.



7.5

Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de emisiones de GEI

Reconocemos nuestro rol como habilitadores en la transición hacia un futuro más sostenible. Nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono no solo abarca nuestras propias operaciones, sino que se extiende al apoyo de otras empresas en sus esfuerzos por minimizar su impacto ambiental.

A través de soluciones digitales innovadoras, ofrecemos herramientas que mejoran significativamente la gestión de las emisiones de CO_2, permitiendo a las organizaciones optimizar sus procesos, reducir el consumo energético y avanzar en sus metas de sostenibilidad.

Estas soluciones contribuyen a mitigar los efectos del cambio climático y destacan la importancia de la tecnología como motor para transformar cómo las empresas operan, ayudándoles a ser más eficientes, responsables y competitivas en un entorno cada vez más exigente en materia ambiental.

La unidad de negocio digital de Entel, que atiende a clientes B2B, ha desarrollado proyectos innovadores que integran analítica o inteligencia artificial, permitiendo a los clientes gestionar mejor los aspectos ambientales al eficientizar sus procesos mediante la tecnología.

Estos proyectos permiten, por ejemplo, una mejor gestión de las flotas de transporte con el consecuente ahorro en combustible y emisiones de CO_2 o una mejor predicción de consumos de agua, la integración de variables ambientales para la toma de decisiones, y su oportuna mitigación.

Esto nos permite entregar soluciones digitales para la transición climática y ser un actor que permita desarrollar soluciones eficientes, a la vez que cuantificar las emisiones evitadas conocidas como Alcance 4.

Soluciones digitales con foco ASG

Dimensión	Nombre	Subtítulo	Descripción
Ambiental	Elements	Eficiencia en recursos naturales	Mide y monitorea el uso o calidad del agua, aire, clima y suelo a través de sensores, conectividad y plataforma, ayudando a optimizar procesos que tienen impactos ambientales, sociales y normativos de manera centralizada.
	Onway	Huella de carbono - Alcance 4	Solución de gestión de flotas que ofrece desde posicionamiento vehicular (GPS) hasta gestión de rutas y controles de la velocidad, frenado y estado del conductor a través de sensores. Reduce el consumo de combustible y las emisiones.
Social	Vision	Seguridad	Solución para compañías que necesitan monitorear procesos industriales. Emplea visión computacional para detectar y prevenir situaciones de riesgo de manera proactiva, brindando una capa de protección clave a los trabajadores y líneas productivas. También es utilizada para videovigilancia.
Gobernanza	Crowds	Crowds	Herramienta de analítica avanzada y geo inteligencia basada en datos Telco anonimizados y agrupados para negocios y diseño de políticas públicas.

Elements:
eficiencia en recursos naturales

Mide y monitorea el uso o calidad del agua, aire, clima y suelo a través de sensores, conectividad y plataforma, ayudando a optimizar procesos que tienen impactos ambientales, sociales y normativos de manera centralizada.

Onway:
huella de carbono

Solución de gestión de flotas que ofrece desde posicionamiento vehicular (GPS) hasta gestión de rutas y controles de la velocidad, frenado y estado del conductor a través de sensores. Reduce el consumo de combustible y las emisiones.





7.6

Otros temas medio ambientales

Biodiversidad

Tema
Material

Visión

En Entel entendemos que la riqueza de los ecosistemas es fundamental para el bienestar social y ambiental, y reconocemos que nuestras operaciones podrían tener un impacto en ellos. Por eso, trabajamos permanentemente en mitigar nuestros impactos en el territorio.

Gobernanza

En el Sistema de Gestión Ambiental implementado en Entel Chile, buscamos minimizar todo impacto ambiental y posee diferentes procedimientos de apoyo para el despliegue de instalaciones del servicio de telecomunicaciones.

Compromiso de biodiversidad de Entel

En Entel fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible mediante acciones proactivas para proteger el medio ambiente. Sabemos que la diversidad de ecosistemas son esenciales para el bienestar social y ambiental, por lo que buscamos minimizar y mitigar los efectos que podamos causar, especialmente cuando nuestras actividades se desarrollan en zonas protegidas, reafirmando nuestra responsabilidad con el entorno natural.

- Proteger la biodiversidad dentro de áreas y/o zonas naturales protegidas como, Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Santuarios de la Naturaleza, cumpliendo con las normativas nacionales vigentes en la materia.
- Llevar un monitoreo y evaluación periódica de los sitios donde operamos, identificando las zonas protegidas para determinar el nivel de riesgo e impacto a la biodiversidad y ecosistemas.
- En caso de ser necesario, se elaborarán planes de manejo para minimizar, mitigar y/o compensar nuestros impactos.
- Se capacitará a los colaboradores, proveedores, contratistas y subcontratistas, para alinear y gestionar sus impactos en la biodiversidad y ecosistemas.

Compromiso de no deforestación

En Entel también promovemos activamente la no deforestación como parte de nuestro compromiso ambiental, existiendo un procedimiento dentro del SGA. Sin embargo, cuando las necesidades de nuestro servicio de telecomunicaciones hacen inevitable alguna intervención, nos enfocamos en minimizar los impactos de nuestras operaciones. Para ello, nos comprometemos a:

- Cooperar activamente con las actividades de protección forestal solicitadas por los grupos de interés durante el período de actividad, operación y cierre, para que el ecosistema natural pueda desarrollarse, realizando los esfuerzos para restaurar bosques nativos y espacios verdes si es necesario.
- Velar por que el cumplimiento de los principios de No deforestación y protección forestal se cumplan por parte de los colaboradores, contratistas, subcontratistas y proveedores que mantengan relación con Entel.





Impactos, riesgos y oportunidades

Las empresas de telecomunicaciones podrían afectar en el entorno natural, siendo especialmente relevante en áreas protegidas.

Realizamos evaluaciones anuales de riesgos relacionados con la biodiversidad, a través de la Matriz Táctica de Riesgos de Cambio Climático y el Sistema de Gestión Ambiental. Así, hemos identificado instalaciones de infraestructura digital en áreas protegidas, donde una cantidad mínima de nuestras Estaciones Base se encuentran instaladas en Parque Nacionales o Reserva Nacional (áreas protegidas). Así, para desarrollar la obra civil, se cumple con los altos estándares regulatorios según la normativa vigente.

Plan de acción, compromiso y progreso

Nos esforzamos por minimizar los impactos de las intervenciones necesarias para garantizar la continuidad de nuestro servicio de telecomunicaciones, y reafirmamos los compromisos adscritos en Biodiversidad, así como la continua gestión de riesgos en esta materia.

Agua

Tema
Material

GRI 303-1,303-3, 303-5

Visión

Aunque el consumo de agua en Entel no es significativo valoramos profundamente el cuidado y optimización del consumo, ya que es un recurso esencial para la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades y la vida en el planeta.

Pilares estratégicos

Nuestro pilar de sustentabilidad se relaciona con el agua a través de su compromiso con la gestión eficiente y responsable de este recurso clave. Reconocemos que el agua es fundamental para garantizar la sostenibilidad ambiental y social, por lo que nuestras iniciativas buscan minimizar el consumo hídrico, reducir impactos en las operaciones y adoptar tecnologías que optimicen su uso. Además, trabajamos para fomentar una conciencia hídrica entre nuestros colaboradores mediante iniciativas de eficiencia y tecnología, y promovemos prácticas responsables tanto en nuestras operaciones.

Nota: Según la definición del Decreto MOP N°24/2024 de la DGA, contamos con una tienda propia ubicada en Puerto Montt, que está declarada como zona de escasez hídrica. Su consumo representa el 0,4% del consumo total de agua de Entel Chile.

Impactos, riesgos y oportunidades

Los principales impactos, riesgos y oportunidades del sector de Telecomunicaciones en esta materia se relacionan con el uso de este recurso en procesos como el de enfriamiento de equipos, los que podrían incidir en la disponibilidad del recurso y el consecuente aumento de costos operativos o afectación de las comunidades.

Hemos evaluado estos IRO´s como no materiales, teniendo en cuenta que el consumo de agua en Entel está principalmente relacionado con el agua potable para los servicios higiénicos que es abastecida por la red de servicio sanitario de Chile para los consumos en los edificios corporativos y administrativos y tiendas de atención al cliente, por lo que, no se identifica como un riesgo significativo que pudiese afectar los costos de operación de la red. En la operación, se utiliza agua solamente para el enfriamiento de los equipos de procesamiento de datos del Centro Nacional de Telecomunicaciones (CNT). Este centro cuenta con cuatro equipos enfriadores de agua (chillers) que climatizan sus 15 salas y espacios técnicos.

Si bien a corto plazo no se vislumbran riesgos relacionados con el consumo hídrico, sí se considera el monitoreo y evaluación de nivel táctico de:

- i) la amenaza operativa y financiera derivada de la escasez o restricción del acceso al agua,
- ii) el incremento en los costos operativos por el aumento de su precio

En cuanto a las oportunidades, estas se relacionan al desarrollo de soluciones tecnológicas de eficiencia hídrica a través de Entel Digital que permiten la automatización y seguimiento del consumo para clientes empresas y corporaciones.

Plan de acción, compromiso y progreso

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, desde hace cinco años mantenemos una campaña permanente en todos nuestros edificios y tiendas propias para fomentar el uso responsable del agua. Esta iniciativa está alineada con la Política de Gestión Ambiental, promoviendo la conciencia y el cuidado del medio ambiente entre clientes, colaboradores, proveedores, contratistas y la sociedad en general.

Desde 2022, con la implementación del trabajo híbrido, el consumo de agua en edificios corporativos y administrativos ha disminuido considerablemente. Además, desde diciembre de 2023, se está desarrollando un piloto en el Edificio Amunátegui con urinarios que no requieren agua, contribuyendo aún más a la eficiencia hídrica.

Uno de los principales edificios corporativos de Entel es el de Parque Titanium, ubicado en Santiago, donde trabaja un alto número de colaboradores de manera presencial. Para optimizar el uso del agua, nos instalamos en este edificio "inteligente", que cuenta con tecnologías como el corte automático del suministro de agua en servicios higiénicos y dispensadores eficientes, incluyendo inodoros de bajo consumo.

En Perú, nuestra sede en San Borja opera en un edificio inteligente diseñado para maximizar la eficiencia, con un sistema de distribución de agua que optimiza su consumo y reduce el impacto ambiental. El uso de agua proviene principalmente de actividades domésticas, como los servicios higiénicos, cuyo consumo también ha disminuido gracias a la implementación del trabajo híbrido desde 2021.

Consumo hídrico anual en metros cúbicos

65.786 m³
Chile 2023

78.923 m³
Chile 2024

18.911 m³
Perú 2023

16.224 m³
Perú 2024



08.

Información **Adicional** (Anexos)

8.1

Información Societaria y Financiera

Información societaria

Documentos constitutivos

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo 5.487 del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964. El extracto pertinente y el decreto antes referido se inscribieron en el Registro de Comercio de Santiago con fecha 18 de enero de 1965 (a fojas 381 Nº 191 y a fojas 384 Nº 192, respectivamente) y se publicaron en el Diario Oficial del 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

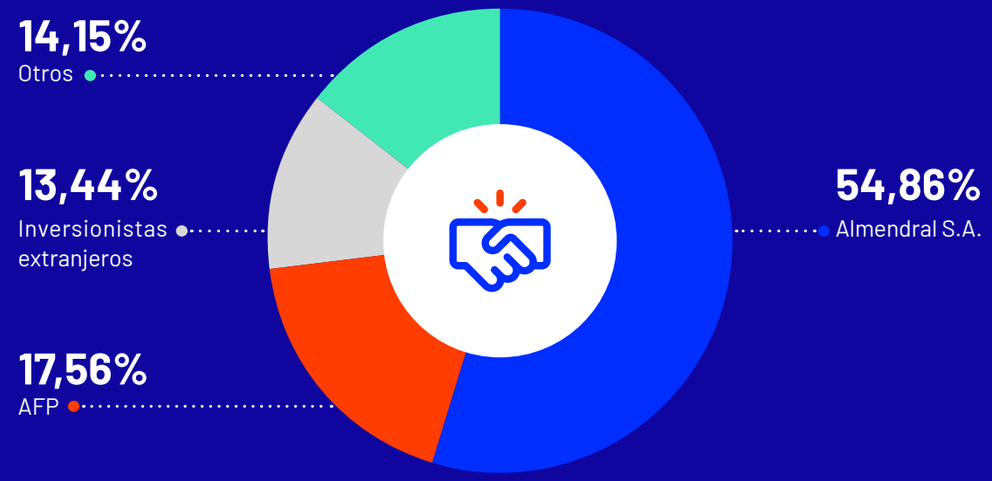
Con posterioridad, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley 3.500 de 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

Principales Accionistas

Al 31 de diciembre de 2024, el capital social de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuía en 302.017.113 acciones de única serie.

Número de acciones

	Grupo Controlador	Fondos de Pensión	Inversionistas Extranjeros	Otros Inversionistas	Total
Número de acciones	165.674.102	53.025.358	40.047.432	43.270.221	302.017.113



Grupo controlador

NCG 461 2.3.1,2.3.2,2.3.3

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.265.122.557	7,02%
96.895.660-4	Inversiones El Rauli S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S. A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S. A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O¨Higgins S. A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S. A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
4.333.299-6	Patricia Matte Larrain	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
	Grupo Matte (16)	**5.872.532.439**	**32,59%**
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
	Grupo Fernández León (4)	**2.186.930.096**	**12,14%**
96.950.580-0	Inversiones Huildad SPA.	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA.	415.084.403	2,30%
	Grupo Hurtado Vicuña (2)	**1.941.276.103**	**10,77%**
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S. A.	102.431.278	0,57%
	Grupo Consorcio (3)	**1.765.067.656**	**9,80%**
76.503.333-0	Inversiones Rapel SpA.	141.221.944	0,78%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones	(%)
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	130.689.087	0,73%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda. (*)	82.360.247	0,46%
79.934,710-5	Inversiones Marchigue Spa. (*)	520.609.410	2,89%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-1	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda	4.110.485	0,02%
76.497.224-4	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
71.307.700-3	Monasterio Asuncion Santa María Virgen de las Monjas	4.099.022	0,02%
65.201.331-7	Fundacion de Beneficiencia Santa Leticia	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S. A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estoril S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	43.109	0,00%
	Grupo Izquierdo Menéndez (17)	**1.440.089.595**	**7,99%**
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solariat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.421.241-k	Floridest Chile SpA.(*)	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarno SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA (*)	11.764.007	0,07%
	Grupo Gianoli (6)	**923.885.230**	**5,13%**
	Grupo Controlador (48)	**14.129.781.119**	**78,42%**
	Minoritarios	**3.887.798.012**	**21,58%**
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

(*) Con acciones en Custodia en Corredores

Personas naturales que forman parte del grupo controlador

De acuerdo con el Título XV de la Ley 18.045, a continuación, se detallan las sociedades titulares de acciones de Almendral S.A. que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2024.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%).

Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,26%).

Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (4,26%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (4,61%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (4,61%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (4,61%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.

Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,275%, 46,203% y 0,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son:

- Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.8172, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,934%, 20,677% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente.
- Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.8644, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,505%, 0,67%, 9,165%, 9,165%, 9,165%, 9,165% y 9,165%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del Capital Social.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.5035, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.5027, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- P&S S.A., con una participación del 43,95% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.1739), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).
- Banvida S.A., con una participación del 43.95% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera.

c) CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a)Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,60%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 15,90%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 15,90, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 15,90%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 15,90%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 15,90%, María Josefina Izquierdo Valdes, 9.099.218-K con un 15,90%.

c) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social.

e) Inversiones Marchigue Spa, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 29,46%%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,14%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 12,68%%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 12,68%%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 12,68%%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 12,68%%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 12,68%%, del capital social.

f) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

g) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

h) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

i) Inversiones Magallanes SpA. sociedad que absorbió a Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., durante el año 2024 y actualmente sus controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 17,83%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,04%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 6,32%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,32%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,32%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 6,32%; Matías Izquierdo.

j) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

k) Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas, entidad sin fines de lucro que absorbió a Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada de propiedad de la Hermana Alejandra Izquierdo Menéndez quien pertenece a dicha congregación.

l) Fundación de Beneficencia Santa Leticia., cuyo controlador final es Gracia Izquierdo Menéndez, RUT: 5.742.317-K, Directora de la Fundación.

m) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

n) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0.50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14.31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16.18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0.85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13.63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0.85%; Elisa Izquierdo Droppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0.85%; Olivia Izquierdo Droppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0.85%; Juan Izquierdo Droppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0.85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13.63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0.85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0.85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0.85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0.85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17.03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17.03% de participación directa del capital social, respectivamente.

o) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 22,71%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60%, Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,48% y Carmen Izquierdo Menéndez RUT 5.548.409-0 con un 18,87% del capital social.

p)Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Allegra SpA y Solariat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.
c) Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

Propiedad en la compañía de Directores y principales ejecutivos

NCG 3.4.iv

Según el registro de accionistas al 31 de diciembre de 2024, la siguiente es la participación en la propiedad de directores:

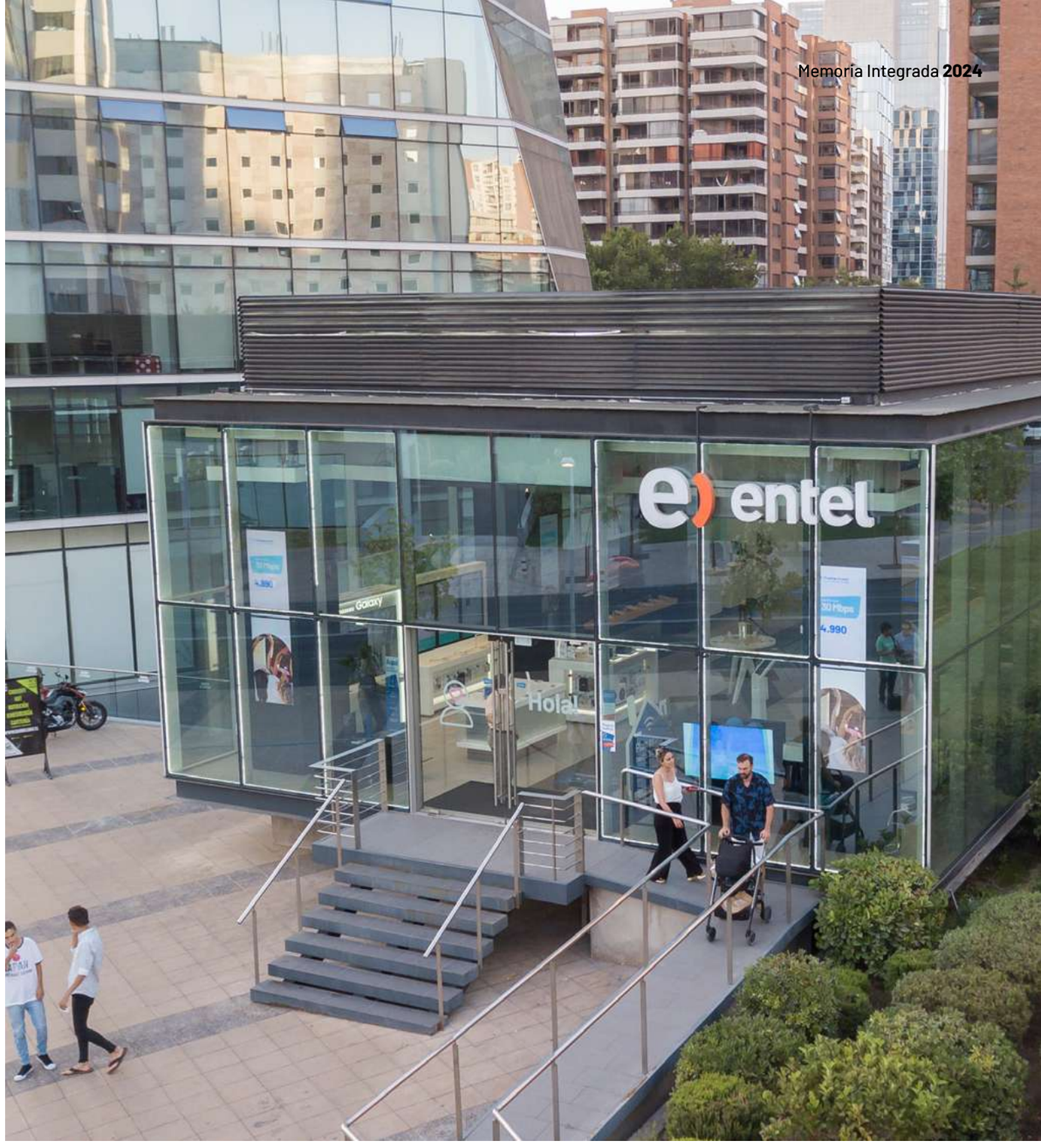
El director Sr. Juan Hurtado tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones e, indirectamente, a través del grupo controlador. El director Sr. Bernardo Matte tiene participación indirecta a través del grupo controlador y un 0,014% de participación indirecta a través de la sociedad Ecoterra SpA.

El director Sr. Richard Buchi tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones. Los directores Andrés Echeverria, Enrique Gundermann, Juan José Mac Auliffe, Luis Felipe Gazitúa, Luz Granier y Carla Brusoni no tienen participación directa ni indirecta en la propiedad.

Propiedad en la compañía de ejecutivos principales

NCG 3.4.iv

Nombre	Porcentaje de propiedad
Antonio Büchi	0,026%
José Luis Poch	0,015%
Mario Núñez	0,007%
Sebastián Domínguez	0,006%
Marcelo Bermúdez	0,000%
Julián San Martín	0,003%
Alexis Licci	0,003%
Manuel Araya	0,002%
Maria Francisca Florenzano	0,00%
Roberto Thompson	0,00%
Luis Felipe Silva	0,00%
José Manuel Ovalle	0,00%



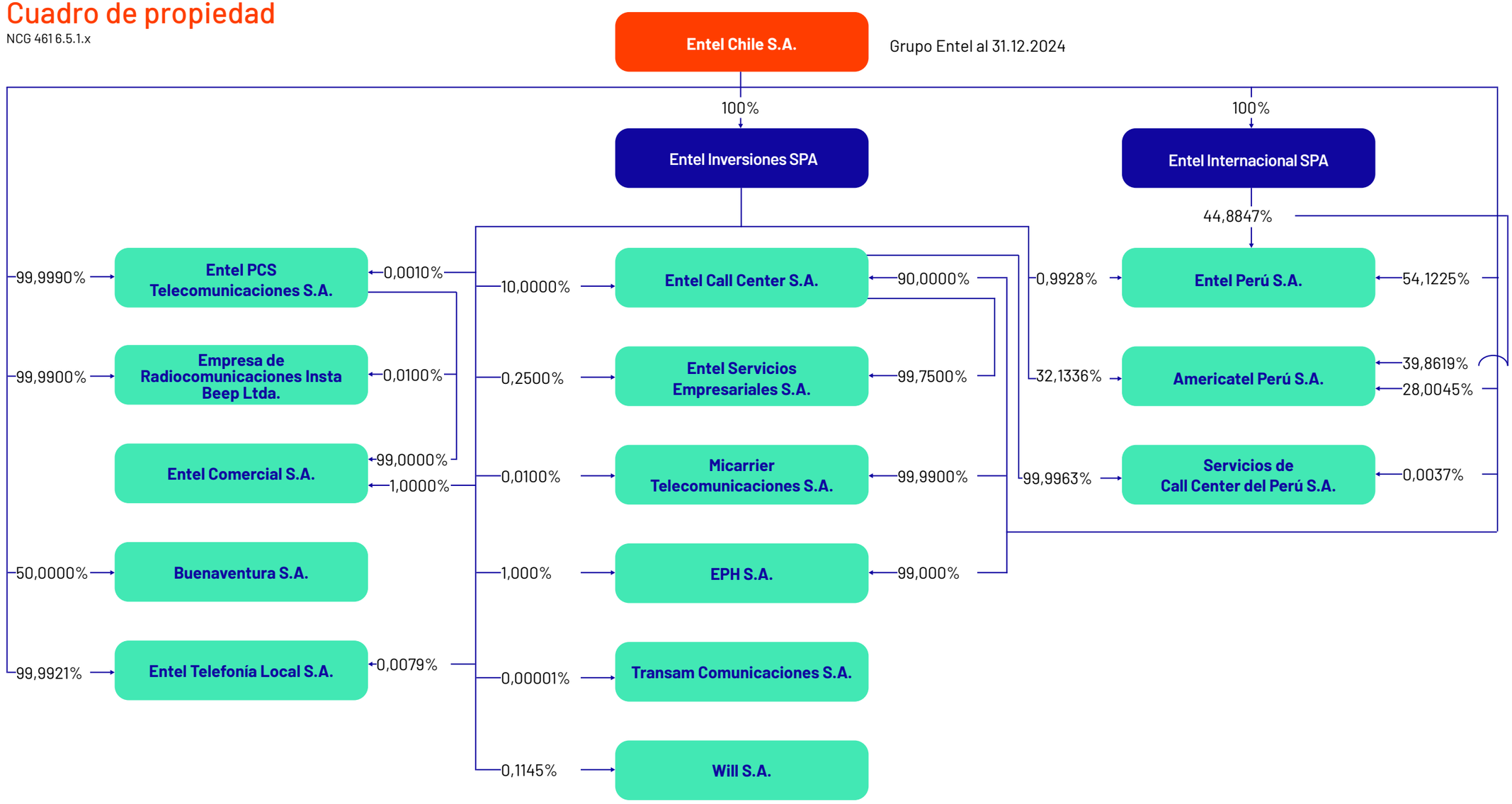
Matriz

Holding

Sociedades Operativas

Cuadro de propiedad

NCG 461 6.5.1.x



Política de dividendos

NCG 461 2.3.4

Se contempla repartir hasta el 80% de la utilidad líquida distribuible proveniente de las actividades ordinarias de cada ejercicio. Esta política tiene validez anual y debe ser aprobada en cada Junta Anual de Accionistas.

Adicionalmente, se evalúa el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre del año, cuya procedencia, monto y fecha de pago se determina de acuerdo con los resultados de las actividades ordinarias de la empresa en los primeros tres trimestres del ejercicio. De existir utilidades resultantes de transacciones fuera del curso normal de las operaciones o extraordinarias, el Directorio puede acordar dividendos provisorios o proponer a los accionistas dividendos definitivos o eventuales que se sumen a lo señalado en los párrafos anteriores. Todo lo anterior, siempre contemplando la obligación legal de distribuir como dividendo definitivo al menos el 30% de la utilidad líquida del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades para pagar en la forma de dividendos se ha tenido en cuenta el mantenimiento del equilibrio financiero de la sociedad. Particularmente, se tuvieron en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, así como los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de créditos celebrados por la sociedad.

En todo caso, las decisiones y propuestas del Directorio en materia de pago de dividendos quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad. En conformidad con ello, el Directorio se reserva la facultad de efectuar o proponer repartos de dividendos provisorios, eventuales o definitivos, por porcentajes o condiciones distintos a los señalados precedentemente, según lo requiera el interés social.

Política de inversiones

El objetivo de la sociedad en materia de inversiones es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, además de la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados en Chile y el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, junto con materializar inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de empresas, organizaciones y personas en general. Asimismo, la sociedad efectúa proyectos que permiten conservar un nivel apropiado de eficiencia técnica y económica, y hacer un mantenimiento adecuado de sus instalaciones, buscando habilitar la evolución que requiere la infraestructura, las redes, las plataformas y los sistemas de una manera costo-eficiente.

En consecuencia, la sociedad se preocupa de que sus inversiones tengan una tasa de retorno acorde con su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que a lo menos sea igual al costo de capital de la estructura de financiamiento. Siguiendo los lineamientos que apruebe la Junta General de Accionistas, le corresponde al Directorio definir las inversiones específicas que efectúa la sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependen esencialmente del desarrollo de los programas que deban materializarse o que maduren durante el año calendario o en periodos posteriores.

La sociedad está autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en su política. Con el fin de maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la sociedad hace inversiones en activos financieros o valores negociables, según criterios de selección y diversificación de cartera que también consideran factores de liquidez, seguridad, rentabilidad y criterios ASG.

Política de financiamiento

La política de financiamiento de Entel se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda. Para estos efectos, la sociedad considera principalmente las siguientes fuentes de recursos en Chile y en el extranjero:

- **Recursos propios**.
- Recursos generados por **aumentos del Capital Social** por medio de la emisión y colocación de acciones.
- **Créditos de proveedores.**
- **Préstamos de bancos** e instituciones financieras.
- **Derechos de aduana diferidos.**
- **Emisión y colocación de instrumentos de oferta** pública o privada.
- **Operaciones de leasing y leaseback**.
- **Venta de activos no esenciales.**

La política propone considerar un **endeudamiento máximo** que no supere ninguno de los dos siguientes indicadores[15]:

- (Deuda financiera – (efectivo y equivalentes al efectivo + otros activos financieros corrientes y no corrientes)) / (patrimonio más participaciones no controladoras) = 1,7 veces
- (Deuda financiera – (efectivo y equivalentes al efectivo + otros activos financieros corrientes y no corrientes)) / EBITDA últimos 12 meses = 3,5 veces

La empresa hace sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando como uno de sus objetivos tener una clasificación de riesgo "grado de inversión". La administración de la empresa no puede convenir con acreedores restricciones específicas para los dividendos, ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas.

Son activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios. Lo anterior, a menos que la autoridad ordene su venta o proceda su sustitución, cambio o cualquier otra modificación. Esto incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias u otras alternativas que se estimen más convenientes para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes o para poder llevar a efecto ajustes, reordenamientos o estrategias que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar todos sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones según lo que determine el Directorio como conveniente para la estrategia de la sociedad.

[15] Para el cálculo de ambos indicadores se computa la deuda financiera descontadas las inversiones financieras y la caja

Comentarios de Accionistas y Comité de Directores

NCG 461/519 11

Durante el ejercicio 2024, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

Utilidad distribuible

NCG 461 2.3.4

El Estado de Resultados Consolidado para el ejercicio 2024 presenta una utilidad de CLP 67.672 millones. Para determinar la utilidad líquida distribuible que se considerará en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2024, no corresponde realizar deducción alguna por cuanto la variación neta de los ajustes a valor de mercado representó una pérdida. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2024 asciende a CLP 67.672.

Dividendos pagados por acción:

Tipo de dividendo	Precio por acción (CLP)	Fecha límite	Fecha pago	Utilidad del ejercicio
Definitivo	154	19.05.2020	25.05.2020	2019
Definitivo	139	19.05.2021	26.05.2021	2020
Eventual	700	27.10.2021	03.11.2021	2021
Definitivo	200	22.04.2022	28.04.2022	2021
Provisorio	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Eventual	470	25.05.2022	31.05.2022	2022
Provisorio	100	25.11.2022	01.12.2022	2022
Definitivo	94	12.05.2023	18.05.2023	2022
Definitivo	235	24.04.2024	30.04.2024	2023
Provisorio	50	20/12/2024	27/12/2024	2024

Presencia bursátil

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante 2024 alcanzó el 100%, calculada de acuerdo con la Norma de Carácter General 327 de la CMF. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Santiago y en la Bolsa Electrónica.

Resumen de transacciones de acciones (precio de cierre):

Con dividendos		
Mes	**Entel CD**	**IPSA CD**
diciembre 2023	3.223	6.198
enero 2024	3.037	5.987
febrero 2024	3.146	6.450
marzo 2024	3.261	6.645
abril 2024	3.535	6.512
mayo 2024	3.190	6.633
junio 2024	3.022	6.414
julio 2024	2.884	6.441
agosto 2024	3.035	6.460
septiembre 2024	3.384	6.491
octubre 2024	3.364	6.550
noviembre 2024	3.143	6.577
diciembre 2024	3.238	6.710

Sin dividendos		
Mes	**Entel CD**	**IPSA CD**
diciembre 2023	3.223	3.468
enero 2024	3.037	3.341
febrero 2024	3.146	3.600
marzo 2024	3.261	3.676
abril 2024	3.300	3.578
mayo 2024	2.955	3.596
junio 2024	2.787	3.477
julio 2024	2.649	3.492
agosto 2024	2.800	3.501
septiembre 2024	3.149	3.516
octubre 2024	3.129	3.547
noviembre 2024	2.908	3.556
diciembre 2024	2.953	3.615

Información de otros valores

NCG 461 2.3.5

El detalle de las obligaciones con el público garantizadas y no garantizadas, y su vencimiento se pueden encontrar en la Nota 16.b de los Estados Financieros Consolidados de Entel S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2024. A continuación, se presenta un resumen de estas obligaciones:

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre de 2021 por un capital de USD 800 millones. Contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD + 3,05%.
- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: Serie N por UF 6 millones a un plazo de nueve años, con una tasa de colocación de UF + 0,87% anual y tasa cupón de UF + 2,40% anual; Serie Q por UF 2 millones a un plazo de 20 años, con una tasa de colocación de UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF + 2,90%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en julio de 2014, recomprados parcialmente en septiembre de 2021. El capital vigente es de USD 562 millones, con dos vencimientos iguales en 2025 y 2026 y una tasa fija anual de USD + 4,75%.
- Colocación de bonos en el mercado local en julio de 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,5%.
- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en octubre de 2013, recomprados parcialmente en septiembre de 2021. El capital vigente es de USD 146 millones, con tres vencimientos iguales en 2022, 2023 y 2024 y una tasa fija anual de USD + 4,875%.

Estados financieros

Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel:

https://entel.modyocdn.com/uploads/7d5511c0-272f-4490-90ce-647133480830/original/Estados_financieros_PDF_92580000_202412.pdf

Los Estados Financieros han sido verificados externamente por PricewaterhouseCoopers.

Hechos Esenciales

NCG 461/519 10

Hecho esencial 1 de abril de 2024

El Directorio de Entel convocó a la Junta Ordinaria de Accionistas para el 23 de abril de 2024, con el fin de someter a aprobación de los accionistas los siguientes puntos:

- Aprobación de la Memoria Anual 2023 y los Estados Financieros auditados.
- Distribución de utilidades y pago de dividendos definitivos por $235,4419 por acción, sin deducción alguna, ya que no se pagaron dividendos provisorios durante 2023.
- Información sobre la Política de Dividendos.
- Aprobación de la Política de Inversiones y Financiamiento.
- Determinación de la remuneración de los Directores para 2024.
- Fijación de la remuneración del Comité de Directores y su presupuesto.
- Nombramiento de la Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas para el ejercicio 2024.
- Designación de Clasificadoras de Riesgo.
- Informe sobre operaciones con partes relacionadas.
- Definición del medio de publicación de avisos oficiales de la sociedad.
- Otros asuntos de interés de la Sociedad.

Se aprobó también la participación y votación a distancia de los accionistas mediante medios tecnológicos adecuados, con instrucciones disponibles en la web de Entel.

Hecho esencial 23 de abril de 2024

En la Junta Ordinaria de Accionistas, los accionistas acordaron:

1. Aprobar la Memoria Anual, el Balance y el Estado de Resultados 2023, junto con el informe de la auditoría externa.
2. Distribuir un dividendo definitivo de $235,4419 por acción, equivalente al 80% de la utilidad del ejercicio, con cargo a las utilidades líquidas de 2023. Se pagará desde el 30 de abril de 2024 a los accionistas inscritos en el Registro de Accionistas hasta la medianoche del quinto día hábil anterior al pago.
3. Aprobar la Política de Inversiones y Financiamiento.
4. Mantener la remuneración de los Directores y del Comité de Directores, fijando el presupuesto anual del Comité.
5. Mantener a PwC como auditor externo, con KPMG como opción subsidiaria. Se designaron los Inspectores de Cuentas para 2024.
6. Ratificar a Fitch Ratings e ICR como clasificadoras de riesgo para el ejercicio 2024.
7. Mantener al diario "El Mercurio" como el medio de publicación de avisos sociales.
8. Aprobar las operaciones con partes relacionadas.

Hecho esencial 06 de agosto de 2024

El Directorio de Entel aprobó una Política de Operaciones Habituales en conformidad con la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y la Norma de Carácter General N° 501 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

- Se definieron las operaciones regulares dentro del giro de la compañía, estableciendo criterios para su tratamiento y aprobación.
- Se publicó la política en la web corporativa de Entel para consulta de los accionistas con la siguiente URL: https://infonnacioncorporativa.entel.cl/gobiemo-corporativo

Hecho esencial 28 de noviembre de 2024

Se informó sobre la terminación del acuerdo de suscripción de acciones (SSA) entre Entel Perú, Kohlberg Kravis Roberts (KKR) y Telefónica Hispanoamérica, S.A. (Telefónica Hispam) para la compra de Pangea S.A.C., una empresa mayorista de fibra óptica en Perú.

- Telefónica Hispam anunció la terminación del SSA, argumentando incumplimiento de ciertas condiciones de cierre relacionadas con otra transacción paralela entre KKR y Telefónica Hispam.
- A la fecha del informe, las partes seguían en negociaciones sobre los términos de la terminación.
- No se puede estimar aún el impacto financiero que esto tendrá en la utilidad consolidada de Entel.

Hecho esencial 09 de diciembre de 2024

El Directorio aprobó la distribución de un dividendo provisorio de $50 por acción, lo que equivale a un total de $15.100.855.650, con cargo a las utilidades líquidas del ejercicio 2024.

- El pago se realizará a partir del 27 de diciembre de 2024.
- Podrán acceder al dividendo los accionistas inscritos en el Registro hasta la medianoche del quinto día hábil anterior al pago.
- Se habilitó un procedimiento opcional para que los accionistas opten por el Impuesto Sustitutivo de los Impuestos Finales (ISIF), con una retención del 12% del dividendo.
- Información detallada y formularios estarán disponibles en la web corporativa a partir del 10 de diciembre de 2024.
- El aviso formal sobre el dividendo se publicará el 17 de diciembre en "El Mercurio".

Hecho esencial 11 de diciembre de 2024

Se informó la conclusión de la venta de activos de infraestructura de fibra óptica en Chile a InfraCo SpA, en cumplimiento de las condiciones impuestas por la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

- En diciembre de 2023, la FNE aprobó la transacción con la condición de que Entel desinvirtiera su infraestructura de fibra óptica en 8 comunas (Calama, Concón, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Santiago y Vitacura).
- En diciembre de 2023, Entel transfirió sus activos a InfraCo SpA y firmó un acuerdo para seguir prestando servicios de Internet sobre la red transferida.
- El 11 de diciembre de 2024, InfraCo SpA vendió los activos desinvertidos al Fondo de Inversión CMB LV Digital Infra I, con Entel actuando como administrador.
- Dado que el precio de venta fue inferior al valor de referencia acordado, Entel debió compensar a InfraCo SpA con $13.848.800.887.
- Se firmaron contratos para garantizar la continuidad del servicio de Intern. No es posible estimar aún el impacto financiero de la operación en la utilidad consolidada de Entel.

Subsidiarias y asociadas

NCG 461 6.5

Información subsidiarias y asociadas en Chile

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Partic-ipación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
Entel PCS Telecomuni-caciones S.A y Filiales / Sociedad Anónima Cerrada	96.806.980-2	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomuni-caciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesa-rios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios comple-mentarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la pres-tación de cualquiera clase de servicios de telecomunica-ciones móviles.	Entel PCS Teleco-municaciones S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicacio-nes de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicacio-nes que soportan el negocio de comuni-caciones móviles.	M$ 789.784.186	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	M$ 71.841.861	0,1851	ENTEL S.A.: 99,999% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones SpA.: 0,001%	Antonio Büchi B.	Juan Hurtado V	Juan Hurtado V., Presidente del Directorio Richard Büchi B., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Sebastián Domínguez P., Director José Luis Poch P., Director

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Partic-ipación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
Entel Tele-fonía Local / Sociedad Anónima Cerrada	96.697.410-9	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 9. Las Condes, Santiago.	Su objetivo es satisfa-cer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraes-tructura de usuarios de alto consumo; comercia-lización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	Entel Telefonía Local S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija.	M$ 98.078.928	Su capital suscrito y pagado es de M$ 123.804.848	M$ (10.243.923)	0,0225	ENTEL S.A. 99,9921% Aumento de capital con fecha 4 de diciembre de 2024 Entel Inversiones SpA. 0,0079%	Mario Núñez P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julian San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Marcelo Bermúdez S., Director
Entel Call Center S.A y Filiales/ Sociedad Anónima Cerrada	96.563.570-K	Avenida del Valle Sur 537 Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomuni-caciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operado-ras o de funcionamiento automático.	Entel Call Cen-ter S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, EN-TEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunica-ciones que soportan el negocio de call center.	M$ 31.733.422	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175	M$ (2.281.115)	0,0066	ENTEL S.A. 90,00%	José Antonio Llanos D.	Sebastián Domínguez P	Sebastián Domínguez P., Presidente del Directorio Julián San Martín A., Director Mario Núñez P., Director José Luis Poch P., Director Marcelo Bermúdez S., Director

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Partic-ipación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
Micarrier Telecomu-nicaciones S.A o Mica-rrier S.A / Sociedad Anónima Cerrada	96.548.490-6	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomu-nicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.	No tiene.	M$ 4.551.632	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580	M$ 245.530	0,001	Entel Chile S.A 99,99% Entel Inversiones SpA. 0,01% Sin variaciones en el ejercicio.	Pablo Pfingsthorn O.	Sebastián Domínguez P.	Sebastián Domínguez P., presidente del directorio. Julián San Martín A., director. Mario Núñez P., director. José Luis Poch P., director. Marcelo Bermúdez S., Director
EPH1 S.A y Filiales / Sociedad Anónima Cerrada	77.088.124-2	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	Su objetivo es satisfa-cer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraes-tructura de usuarios de alto consumo; comercia-lización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	No tiene.	M$ 35.274.103	Su capital suscrito y pagado es de M$ 12.095.854	M$ 5.455.830	0,008	ENTEL S.A. 99,00% Entel Inversiones SpA. 1,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Mario Núñez P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Julian San Martín A., Director José Luis Poch P., Director Marcelo Bermúdez S., Director

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Partic-ipación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
ENTEL Internacio-nal SpA. / Sociedad por accio-nes	76.942.869-0	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operacio-nes de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realiza-ción de inversiones en el extranjero.	No tiene.	M$ 1.115.792.765	Su capital suscrito y pagado es de M$ 1.125.953.245	M$ 21.687.595	0,2565	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Antonio Büchi B.	No tiene.	No tiene.
ENTEL Inversiones SpA/So-ciedad por acciones	96.561.790-6	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Su objetivo es realizar inversiones que estraté-gicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las tele-comunicaciones.	No tiene.	M$ 24.317.093	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.848	M$ (1.933.442)	0,0047	ENTEL S.A. 100,00% Sin variaciones en el ejercicio.	Antonio Büchi B.	No tiene.	No tiene.
Sociedad de Telecomu-nicaciones Instabeep Ltda./ Sociedad de respon-sabilidad limitada	79.637.040-8	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	El objeto de la sociedad será la ejecución de ne-gocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmen-te aquellos relativos al es-tablecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.	No tiene.	M$ (1.252.865)	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.969.432	M$ (60.419)	0	ENTEL S.A. 99,99% Entel PCS Telecomu-nicaciones S.A. 0,01% Sin varia-ciones en el ejercicio.	José Luis Poch P.	No tiene.	No tiene.

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Partic-ipación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
ENTEL Perú S.A/Filial en el exterior	Extranjero	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	M$ 850.749.358	Su capital suscrito y pagado M$ 1.184.803.348	M$ 6.209.180	0,1059	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional SpA. 44,8847% Entel Inversiones SpA. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.	Alexis Licci P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M., Director

Información subsidiarias y asociadas en Perú

Razón social y naturaleza jurídica	RUT	Domicilio	Objeto social	Descripción de la relación comercial	Patrimonio MUSD 2024	Capital suscrito y pagado 2024	Utilidad perdida MUSD 2024	% que representa inversión sobre total de activos individuales de Entel 2024	% Participación directa e indirecta	Gerente 2024	Presidente del Directorio 2024	Directores 2024
ENTEL Perú S.A/Filial en el exterior	Extranjero	Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima, Perú.	La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana; así como realizar actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones y con el suministro de servicios relacionados.	Entel Perú S.A. y ENTEL S.A. se proveen mutuamente de servicios de transporte y terminación internacional de comunicaciones.	M$ 850.749.358	Su capital suscrito y pagado M$ 1.184.803.348	M$ 6.209.180	0,1059	ENTEL S.A. 54,1225% Entel Internacional SpA. 44,8847% Entel Inversiones SpA. 0,9928% Sin variaciones en el ejercicio.	Alexis Licci P.	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B., Presidente del Directorio Sebastián Domínguez P., Director Richard Büchi B., Director José Luis Poch P., Director Juan Hurtado V., Director Luis Felipe Gazitúa A., Director Mario Nuñez P., Director Martín Perez M., Director

Estados de situación financiera de filiales

Estados de situación financiera filiales

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 (en miles de pesos).

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 (en miles de pesos)	CHILE														PERÚ		OTROS	
	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023
ACTIVOS																		
Activos Corrientes	499,695,051	453,531,928	3,132,779	3,772,660	15,910,039	6,981,448	-	-	374,977	1,436,043	-	-	-	-	325,045,743	308,235,422	23,962,999	22,961,209
Activos No Corrientes	1,180,678,935	1,099,716,123	109,737,493	104,566,222	25,003,827	51,935,664	4,563,185	4,317,094	31,741,709	29,092,219	1	1	1,119,211,294	976,302,519	2,062,611,332	1,840,102,096	29,267,621	29,437,665
TOTAL ACTIVOS	**1,680,373,986**	**1,553,248,051**	**112,870,272**	**108,338,882**	**40,913,866**	**58,917,112**	**4,563,185**	**4,317,094** 0	**32,116,686**	**30,528,262**	**1**	**1**	**1,119,211,294**	**976,302,519**	**2,387,657,075**	**2,148,337,518**	**53,230,620**	**52,398,874**
PASIVO																		
Pasivos Corrientes	420,560,683	407,143,626	2,166,793	3,292,256	1,051,514	4,542,478	-	-	-	-	-	-	3,418,529	2,615,603	433,946,425	404,385,012	16,373,600	13,250,687
Pasivos No Corrientes	470,029,117	419,670,098	12,624,551	119,524,998	4,588,249	1,087,409	11,553	10,992	7,799,593	7,337,288	1,252,866	1,192,447	-	-	1,102,961,292	978,765,599	5,123,598	6,364,341
TOTAL PASIVOS	**890,589,800**	**826,813,724**	**14,791,344**	**122,817,254**	**5,639,763**	**5,629,887**	**11,553**	**10,992** 0	**7,799,593**	**7,337,288**	**1,252,866**	**1,192,447**	**3,418,529**	**2,615,603**	**1,536,907,717**	**1,383,150,611**	**21,497,198**	**19,615,028**
PATRIMONIO NETO																		
Capital Pagado	128,398,586	128,398,586	123,804,848	1,267,832	12,095,854	12,095,854	4,141,580	4,141,580	2,870,848	2,870,848	2,969,432	2,969,432	1,125,953,245	1,125,953,245	1,184,803,348	1,184,754,108	13,867,175	13,867,175
Otras Reservas	-10,552,608	-10,491,078	160,591	-103,615	-606,766	-606,766	-338,476	-338,476	11,127,094	8,067,533	-242,681	-242,681	23,746,994	-96,671,260	98,132,839	18,828,808	636,562	-594,082
Resultados Acumulados	671,868,650	608,460,838	-25,886,511	-15,642,589	23,763,431	41,756,316	748,528	502,998	10,319,151	12,252,593	-3,979,616	-3,919,197	-33,907,474	-55,595,069	-432,186,829	-438,396,009	17,216,167	19,499,549
Participación no controladora	69,558	65,981	-	-	21,584	41,821	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13,518	11,204
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	**1,680,373,986**	**1,553,248,051**	**112,870,272**	**108,338,882**	**40,913,866**	**58,917,112**	**4,563,185**	**4,317,094** 0	**32,116,686**	**30,528,262**	**1**	**1**	**1,119,211,294**	**976,302,519**	**2,387,657,075**	**2,148,337,518**	**53,230,620**	**52,398,874**

Estados de Situación Financiera de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 (en miles de pesos)	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023
Estados de Resultados Integrales Resumidos de Filiales (por los años finalizados al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023 en miles de pesos)																		
Ingresos Ordinarios	1,696,785,541	1,595,028,704	76,540,668	41,338,520	327,158,846	398,199,021	0	0	0	0	0	0	22,128	0	915,161,188	804,840,068	85,520,462	81,510,414
Otros Ingresos de Operación	37,657,428	32,566,183	0	0	13,703	34,353	0	0	0	0	0	0	-507,947	-503,993	12,378,378	12,829,470	0	0
Gastos de Personal	-79,650,465	-72,923,018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-65,324,814	-60,701,378	-64,368,577	-59,070,931
Depreciación y Amortización	-205,498,803	-187,112,413	-3,366,973	-3,366,973	-678,580	-671,917	0	0	0	0	0	0	0	0	-180,698,149	-160,619,471	-5,596,700	-6,194,795
Otros Gastos Varios de Operación	-1,365,686,154	-1,329,245,297	-87,846,129	-51,623,345	-319,909,052	-324,134,985	245,530	230,735	-837,420	-445,600	-60,419	-61,829	28,503,043	1,342,429	-675,801,384	-642,977,528	-16,733,435	-15,588,716
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	**83,607,547**	**38,314,159**	**-14,672,434**	**-13,651,798**	**6,584,917**	**73,426,472**	**245,530**	**230,735**	**-837,420**	**-445,600**	**-60,419**	**-61,829**	**28,017,224**	**838,436**	**5,715,219**	**-46,628,839**	**-1,178,250**	**655,972**
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	-11,765,686	5,426,289	4,428,512	3,752,796	-1,129,087	-19,485,943	0	0	-1,096,022	-4,168	0	0	-6,329,629	-6,173,969	493,961	440,754	-1,102,865	-257,850
GANANCIA (PÉRDIDA)	**71,841,861**	**43,740,448**	**-10,243,922**	**-9,899,002**	**5,455,830**	**53,940,529**	**245,530**	**230,735**	**-1,933,442**	**-449,768**	**-60,419**	**-61,829**	**21,687,595**	**-5,335,533**	**6,209,180**	**-46,188,085**	**-2,281,115**	**398,122**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de participación en el patrimonio neto de la controladora	71,838,284	43,736,708	-10,243,922	-9,899,002	5,456,912	53,891,753	245,530	230,735	-1,933,442	-449,768	-60,419	-61,829	21,687,595	-5,335,533	6,209,180	-46,188,085	-2,283,382	395,420
Ganancia (Pérdida) atribuible a participación no controladores	3,577	3,740	0	0	-1,082	48,776	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,267	2,702
GANANCIA (PÉRDIDA)	**71,841,861**	**43,740,448**	**-10,243,922**	**-9,899,002**	**5,455,830**	**53,940,529**	**245,530**	**230,735**	**-1,933,442**	**-449,768**	**-60,419**	**-61,829**	**21,687,595**	**-5,335,533**	**6,209,180**	**-46,188,085**	**-2,281,115**	**398,122**
GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN																		
Acciones Comunes	896	546	-47,808	-570	312	3,106	24,553	23,074	-174,341	-40,556	0	0	-15	-4	459	44	-240	42

Estados de Flujo de Efectivo Resumidos de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A.		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier		Entel Inversiones SPA		Empresa de		Entel Internacional SPA		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y filiales	
	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023
Flujos de Efectivo Netos procedentes(Utilizados en) de Operación	239,288,629	208,092,320	40,036,616	37,250,369	40,036,616	37,250,369	23,054	132,650	4,031,569	6,230,813	-3,953	-2,589	-2,507	-1,686	-185,717,762	-145,916,058	8,997,062	-1,340,102
Flujos de Efectivo Netos procedentes (Utilizados en) Otras Actividades de Operación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	4,146,597	23,328,611	-12,532,233	-3,720,146	-9,349,508	50,229,675	-32,395	-30,682	-226,186	-74,176	-7,645	-1,873	-507,947	-498,490	331,853,050	261,870,142	10,354,347	5,742,493
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	-153,684,237	-205,378,827	0	0	-4,242,599	-8,800,371	32,395	30,682	253,654	6,853,689	0	0	507,947	497,921	-178,198,000	-112,655,946	-1,257,270	-3,175,557
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	147,241,542	183,821,550	12,544,150	3,720,034	13,592,066	-41,429,263	0	0	-27,468	-6,779,513	7,645	1,873	0	0	-163,090,183	-136,291,033	-10,625,796	-832,207
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	**-2,296,098**	**1,771,334**	**11,917**	**-112**	-41	41	**0**	**0**	0	0	0	0	0	-569	**-9,435,133**	**12,923,163**	-1,528,719	1,734,729
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,940,156	2,894,894	66,785	-13,081
Efectos de los Cambios del Alcance de la Consolidación en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	6,391,486	4,620,152	67	179	41	0	0	0	0	0	0	0	0	569	55,254,903	39,436,846	3,349,146	1,627,498
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	**4,095,388**	**6,391,486**	**11,984**	**67**	-	41	-	-	-	-	-	-	-	-	**51,759,926**	**55,254,903**	**1,887,212**	**3,349,146**

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto de Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023

(en miles de pesos)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y	Entel Telefonía Local S.A.	EPH1 y Filial	Micarrier Telecomunicaciones	Entel Inversiones SPA	Empresa de Radiocomunicaciones		Entel Internacional SPA	Entel Perú S.A (1)	Entel Call Center S.A. y filiales
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2024	**726,434,327**	**-14,478,372**	**53,287,225**	**4,306,102**	**23,190,974**	**-1,192,446**	**0**	**973,686,916**	**765,186,907**	**32,783,846**
Aumento de Capital	-	122,801,222	-	-	-	-		-	-	-
Resultado de Ingresos y otros resulados Integrales	71,841,861	-10,243,922	5,455,830	245,530	-1,933,442	-60,419		21,687,595	6,209,180	-2,283,382
Distribución de Dividendos definitivos	-	-	-23,468,952	-	-	-		-	-	-
Dividendos mínimo legal	-21,551,485	-	-	-	-	-		-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	13,059,483	-	-	-	3,059,561	-		120,418,254	79,353,271	1,232,958
Saldo Final Período Actual 31-12-2024	**789,784,186**	**98,078,928**	**35,274,103**	**4,551,632**	**24,317,093**	**-1,252,865**	**0**	**1,115,792,765**	**850,749,358**	**31,733,422**
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2023	**745,307,687**	**-4,579,370**	**40,775,982**	**4,075,367**	**37,572,199**	**-1,130,617**	**0**	**936,375,343**	**756,957,743**	**31,777,429**
Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-		-		-
Resultado de Ingresos y otros resultados Integrales	43,740,448	-9,899,002	53,940,529	230,735	-449,768	-61,829		-5,335,533	-46,188,085	395,420
Distribución de Dividendos definitivos	-77,856,874	-	-41,429,287	-	-15,294,873	-		-	-	-
Dividendo Mínimo	-13,121,013	-	-	-	-	-		-	-	-
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	28,364,079	-	1	-	1,363,416	-		42,647,106	54,417,249	610,997
Saldo Final al 31-12-2023	**726,434,327**	**-14,478,372**	**53,287,225**	**4,306,102**	**23,190,974**	**-1,192,446**		**973,686,916**	**765,186,907**	**32,783,846**

Nota: (1) Entel Perú SA, es una sociedad del Grupo Entel que tiene asentamineto en Lima Perú al igual que Entel Servicios Call Center del Perú SA (SCCP) la cual se muestra consolidada como filial de Entel Call Center SA, filial nacional de Entel S.A. (2)

Certificado de Cuenta de Inspectores

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2024, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.

Abelardo Ernesto Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas

Gastón Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, Enero 30 de 2025

Declaración de responsabilidad

GRI 2-14

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Razón Social: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - RUT: 92.580.000-7

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe, referido al 31 de Diciembre 2024, de acuerdo al siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Estados Financieros		x
Notas Explicativas a los estados financieros		x
Análisis Razonado		x
Resumen de Hechos Relevantes del período		x

Nota: Marcar con una "X" donde corresponde

Nombre	Cargo	R.U.T	FIRMA
Juan José Hurtado Vicuña	Presidente	5.715.251-6	
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	6.069.087-1	
Richard Büchi Buc	Director Titular	6.149.585-1	
Andrés Echeverría Salas	Director Titular	9.669.081-9	
Enrique Gundermann Wylie	Director Titular	9.900.567-K	
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director Titular	5.543.624-K	
Bernardo Matte Larraín	Director Titular	6.598.728-7	
Carla Brusoni Silvani	Director Titular	7.620.642-2	
Luz Granier Bulnes	Director Titular	7.040.317-K	
Antonio Büchi Buc	Gerente General	9.989.661-2	

Fecha: Miércoles 29 de Enero 2025.-

8.2

Tablas de Anexos

Metas asociadas a ODS

Pilar transformación inclusiva

Conectividad y Digitalización

ODS	Metas
 ODS 9: Modernizamos nuestra infraestructura para conectar a millones de personas y fomentar el desarrollo de la sociedad a través de la innovación.	9.1 Impulsamos la innovación constante para transformar la conectividad, apoyando el desarrollo económico y bienestar humano. 9.4 Modernizamos las infraestructuras, redes e industrias para que sean lo más sostenible posibles. 9.c Llevamos la conectividad a zonas remotas, conectando a millones de personas, con servicios de alta calidad
 ODS 11: Contribuimos a que las ciudades y comunidades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, asegurando la conectividad en todo el territorio.	11.a Promovemos la integración de comunidades urbanas y rurales, facilitando el desarrollo territorial y fortaleciendo la conexión entre regiones. 11.b Aseguramos la conectividad y apoyamos la continuidad operacional durante emergencias y catástrofes climáticas. **Más información:** Sección: Cobertura y Conectividad

Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales

ODS	Metas
 ODS 4: Garantizamos educación de calidad a través de herramientas digitales que fortalecen el aprendizaje y el desarrollo económico.	4.4 Impulsamos proyectos que brindan herramientas digitales para que jóvenes y adultos mejoren su educación y gestión financiera, impulsando su desarrollo económico.
 ODS 5: Promovemos la igualdad de género, impulsando el empoderamiento y la participación de las mujeres.	5.b Desarrollamos programas que entreguen herramientas digitales a mujeres para promover su empoderamiento.
 ODS 8: Impulsamos el crecimiento económico sostenible y el empleo digno mediante la digitalización	8.3 Promovemos herramientas que faciliten la transformación digital de pequeñas y medianas empresas para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.
 ODS 9: Potenciamos la innovación y el emprendimiento tecnológico, promoviendo el desarrollo de soluciones digitales. ODS 10: Trabajamos en reducción de la desigualdad mediante la inclusión digital.	9.5 Fomentamos la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación. 10.2 Fomentamos iniciativas que aprovechan la digitalización para prevenir el aislamiento y permitir que personas con discapacidad o necesidades específicas mantengan su autonomía en el ámbito social y económico. **Más información:** Sección Alfabetización y Desarrollo de Habilidades Digitales

Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios

ODS	Metas
ODS 1: Facilitamos el acceso y uso de la tecnología a todas las personas.	1.4 Fortalecemos la accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de la información, diseñando planes preferenciales y servicios personalizados para ellos.
ODS 10: Ofrecemos servicios asequibles para impulsar el desarrollo económico.	10.1 Facilitamos el acceso a servicios de telecomunicaciones asequibles para impulsar el desarrollo económico de personas y comunidades con menores ingresos.
ODS 17: Establecemos alianzas estratégicas para expandir la accesibilidad tecnológica y la inclusión digital.	17.6 Impulsamos la colaboración nacional e internacional para desarrollar y compartir soluciones tecnológicas accesibles 17.8 Mejoramos el acceso y usabilidad de las TIC a través de alianzas estratégicas que fomentan la inclusión digital **Más información:** Sección Accesibilidad y usabilidad

Pilar transformación cultural

ODS	Metas
ODS 8: Promovemos un entorno laboral que impulsa la innovación, la digitalización y el empleo de calidad con igualdad de oportunidades.	8.2 Promovemos una cultura ágil, impulsando la digitalización y la innovación tecnológica para aumentar la productividad y el crecimiento sostenible. 8.5 Fomentamos el empleo de calidad con igualdad de oportunidades, garantizando condiciones laborales dignas y equitativas para todos, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.8 Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. **Más información:** Sección Espacio de trabajo desafiante, seguro y motivador
ODS 5: Fomentamos una cultura organizacional que impulsa el liderazgo femenino, la equidad de género y la erradicación de la violencia laboral.	5.2 Implementamos iniciativas para prevenir y erradicar el acoso laboral y sexual, promoviendo entornos seguros y equitativos dentro y fuera de la organización. 5.5 Fomentamos el desarrollo y empoderamiento femenino, impulsando el liderazgo y la equidad en posiciones estratégicas 5.b Trabajamos en fortalecer habilidades digitales, de liderazgo y competencias STEM en mujeres para apoyar su desarrollo profesional y personal. **Más información:** Sección Cultura inclusiva e innovadora

Transformación responsable

ODS	Metas
ODS 16: Nos comprometemos con la transparencia y la ética empresarial, asegurando la seguridad de la información y la lucha contra la corrupción	16.5 Implementamos mecanismos de control y prevención para asegurar prácticas empresariales íntegras y libres de corrupción. 16.6 Fortalecemos la confianza en nuestra gestión con políticas de transparencia y procesos de rendición de cuentas. 16.10 Protegemos el acceso seguro a la información mediante medidas de ciberseguridad, garantizando la privacidad y la integridad de los datos en el entorno digital. Sección Pilares Estratégicos
ODS 8: Garantizamos condiciones laborales justas, promoviendo los derechos humanos.	8.7 Aseguramos condiciones laborales justas en toda nuestra cadena de valor, previniendo el trabajo forzoso e infantil y promoviendo el respeto a los derechos humanos. **Más información:** Sección Derechos Humanos

Transformación sustentable

ODS	Metas
ODS 11: Impulsamos la disminución del impacto ambiental negativo de las ciudades.	11.6 Buscamos avanzar a la descarbonización año a año, con el fin de lograr la carbono neutralidad en 2050. Sección Estrategia de descarbonización.
ODS 7: Aumentamos el uso de energías renovables y optimizamos la eficiencia energética en nuestras operaciones.	7.2 Desarrollamos estrategias para aumentar el uso de energía renovable en nuestras operaciones. 7.3 Hemos desarrollado rutas de trabajo para mejorar la eficiencia energética y métricas para monitorear su progreso.
ODS 13: Adoptamos medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.	13.2 Integramos estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático en nuestras operaciones, reduciendo emisiones y promoviendo una gestión sostenible. **Más información:** Sección Adaptación y mitigación del cambio climático
ODS 12: Fomentamos la economía circular mediante la reducción, reutilización y reciclaje de residuos.	12.5 Reducimos la generación de residuos a través de estrategias de prevención, reutilización, reciclaje y reducción, promoviendo la economía circular y el manejo sostenible de desechos. 12.6 Integramos principios de sostenibilidad en nuestra gestión y fomentamos la transparencia mediante la divulgación de nuestro desempeño ambiental y social. **Más información:** Sección Modelo de Economía Circular

Fuentes de información sobre los derechos de los clientes de Entel

Derecho	Chile	Perú
Conocer la naturaleza de la información recopilada y su uso	Información contenida en la Política de Privacidad de Clientes.	Información contenida en la Política de Protección de Datos Personales para cliente.
Consentimiento de suscripción	En cumplimiento con la normativa vigente, Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en todas las comunicaciones comerciales se indica cómo suspender las suscripciones.	En los contratos de suscripción, se encuentra la solicitud de consentimiento para envío de publicidad.
Decidir cómo se recopilan, utilizan, retienen y procesan los datos privados	Los clientes pueden reclamar sobre incumplimientos en la protección de datos a través del formulario de reclamos disponible en Mi Entel, llamando al número 105 o en el canal de denuncias, abierto a cualquier persona.	A través del ejercicio de los derechos ARCO.
Opción de exclusión	En el Centro de Privacidad está disponible un formulario para realizar solicitudes relacionadas con los derechos ARCO. Para la opción de exclusión, además se dispone de un formulario web expedito y fácil para suspender las comunicaciones comerciales. También existe información sobre el derecho de acceso en la Política de Privacidad.	
Acceder a los datos en poder de la empresa		
Solicitar la corrección o eliminación de los propios datos		
Cesión de los datos personales a otros proveedores de servicios	En ambos países existe el proceso de portabilidad numérica, que le permite al cliente cambiar de proveedor de servicio telefónico móvil o fijo manteniendo su número, de acuerdo con la regulación vigente.	

Equipo Humano

Distribución por género en cada filial

Filial	Hombre	Mujer	Total
Grupo Entel	53,8%	46,2%	**100%**
Entel Chile	66,0%	34,0%	**100%**
Entel Perú	59,0%	41,0%	**100%**
Call Center Chile	55,1%	44,9%	**100%**
Call Center Perú	40,9%	59,1%	**100%**

Dotación total por género por filial

2024	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
Mujeres	1.387	726	1.271	2.878	**6.262**
Hombres	2.691	1.044	1.558	1.992	**7.285**
Total	**4.078**	**1.770**	**2.829**	**4.870**	**13.547**

Dotación por género y categoría laboral

NCG 5.1, GRI 405-1

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
Categoría laboral	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**
Alta Gerencia	26	4	**30**	86,7%	13,3%
Gerencia	349	141	**490**	71,2%	28,8%
Jefatura	612	332	**944**	64,8%	35,2%
Operario	1	5	**6**	16,7%	83,3%
Fuerza de venta	2.822	4.132	**6.954**	40,6%	59,4%
Administrativo	140	92	**232**	60,3%	39,7%
Auxiliar	1	0	**1**	100,0%	0,0%
Otros profesionales	2.486	1.254	**3.740**	66,5%	33,5%
Otros técnicos	848	302	**1.150**	73,7%	26,3%
Total	**7.285**	**6.262**	**13.547**	**53,8%**	**46,2%**

Entel Chile

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
Categoría laboral	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**
Alta Gerencia	11	1	**12**	91,7%	8,3%
Gerencia	291	115	**406**	71,7%	28,3%
Jefatura	427	206	**633**	67,5%	32,5%
Operario	0	0	**0**	0,0%	0,0%
Fuerza de venta	211	284	**495**	42,6%	57,4%
Administrativo	34	6	**40**	85,0%	15,0%
Auxiliar	0	0	**0**	0,0%	0,0%
Otros profesionales	1.573	626	**2.199**	71,5%	28,5%
Otros técnicos	144	149	**293**	49,2%	50,8%
Total	**2.691**	**1.387**	**4.078**	**65,9%**	**34,1%**

Entel Perú

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
Categoría laboral	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**
Alta Gerencia	7	1	**8**	87,5%	12,5%
Gerencia	49	25	**74**	86,2%	33,8%
Jefatura	140	98	**238**	58,8%	41,2%
Operario	0	0	**0**	0%	0%
Fuerza de venta	89	82	**171**	52%	48%
Administrativo	2	2	**4**	50%	50%
Auxiliar	0	0	**0**	0%	0%
Otros profesionales	692	480	**1.172**	59%	41%
Otros técnicos	65	38	**103**	63,1%	36,9%
Total	**1.044**	**726**	**1.770**	**59%**	**41%**

Call Center Chile

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
Categoría laboral	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**
Alta Gerencia	7	2	**9**	78%	22%
Gerencia	5	1	**6**	83%	17%
Jefatura	28	18	**46**	61%	39%
Operario	0	0	**0**	0%	0%
Fuerza de venta	747	1.051	**1.798**	42%	58%
Administrativo	86	69	**155**	55%	45%
Auxiliar	0	0	**0**	0%	0%
Otros profesionales	46	15	**61**	75%	25%
Otros técnicos	639	115	**754**	85%	15%
Total	**1.558**	**1.271**	**2.829**	**55%**	**45%**

Call Center Perú

2024	Valores numéricos			Porcentaje	
Categoría laboral	**Hombre**	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**
Alta Gerencia	1	0	**1**	100%	0%
Gerencia	4	0	**4**	100%	0%
Jefatura	17	10	**27**	63%	37%
Operario	1	5	**6**	17%	83%
Fuerza de venta	1.775	2.715	**4.490**	40%	60%
Administrativo	18	15	**33**	55%	45%
Auxiliar	1	0	**1**	100%	0%
Otros profesionales	175	133	**308**	57%	43%
Otros técnicos	0	0	**0**	0%	0%
Total	**1.992**	**2.878**	**4.870**	**41%**	**59%**

Dotación por nacionalidad, cargo y categoría laboral

NCG 461 5.1.2

Entel Chile

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	267	102	1	3	2	1	1	5	20	4
Jefatura	396	187	0	2	2	3	6	11	23	3
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	182	241	3	2	4	9	21	29	1	3
Administrativo	34	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1.467	561	7	2	0	0	92	55	7	8
Otros técnicos	138	139	0	1	0	1	5	7	1	1
Total	**2.495**	**1.237**	**11**	**10**	**8**	**14**	**125**	**107**	**52**	**19**

Entel Perú

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	3	0	4	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia	5	0	43	25	0	0	0	0	1	0
Jefatura	0	2	137	93	0	0	1	0	2	2
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	0	0	89	82	0	0	0	0	0	0
Administrativo	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1	1	688	476	1	0	0	3	2	0
Otros técnicos	0	0	64	38	1	0	0	0	0	0
Total	**9**	**3**	**1.027**	**716**	**2**	**0**	**1**	**3**	**5**	**3**

Call Center Chile

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	28	15	0	0	0	0	0	3	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	705	963	2	3	1	6	35	69	4	10
Administrativo	76	68	0	0	0	0	10	1	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	46	13	0	1	0	0	0	1	0	0
Otros técnicos	600	100	1	3	4	1	33	9	1	2
Total	**1.467**	**1.162**	**3**	**7**	**5**	**7**	**78**	**83**	**5**	**12**

Call Center Perú

Categoría laboral	Chilena		Peruana		Colombiana		Venezolana		Otras nacionalidades	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	0	17	10	0	0	0	0	0	0
Operario	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	0	0	1.756	2.681	1	0	15	32	3	2
Administrativo	0	0	18	14	0	0	0	1	0	0
Auxiliar	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	0	0	171	133	0	0	4	0	0	0
Otros técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**1**	**0**	**1.968**	**2.843**	**1**	**0**	**19**	**33**	**3**	**2**

Dotación por edad, género y categoría laboral

NCG 461/519 5.1.3

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	4	5	1	0
	Mujer	0	0	0	1	0	0
Gerencia	Hombre	2	64	116	95	14	0
	Mujer	1	42	52	19	1	0
Jefatura	Hombre	9	175	156	70	17	0
	Mujer	11	96	69	30	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	34	114	48	15	0	0
	Mujer	34	102	100	45	3	0
Administra-tivo	Hombre	3	7	6	14	4	0
	Mujer	0	0	3	1	2	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	279	644	371	234	44	1
	Mujer	150	290	137	47	2	0
Otros técnicos	Hombre	12	39	49	32	12	0
	Mujer	16	40	51	40	2	0
Total	**Hombre**	**339**	**1044**	**750**	**465**	**92**	**1**
	Mujer	**212**	**570**	**412**	**183**	**10**	**0**

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	1	5	0	0
	Mujer	0	0	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	1	16	26	7	0	0
	Mujer	0	6	14	5	0	0
Jefatura	Hombre	11	60	56	12	0	0
	Mujer	6	47	38	7	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	18	48	21	2	0	0
	Mujer	15	48	17	2	0	0
Administrativo	Hombre	1	0	1	0	0	0
	Mujer	0	1	1	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	173	309	169	40	1	0
	Mujer	168	188	114	8	2	0
Otros técnicos	Hombre	18	37	8	2	0	0
	Mujer	13	12	12	1	0	0
Total	**Hombre**	**222**	**471**	**282**	**68**	**1**	**0**
	Mujer	**177**	**302**	**197**	**23**	**2**	**0**

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	4	2	0	0
	Mujer	0	0	2	0	0	0
Gerencia	Hombre	0	0	4	1	0	0
	Mujer	0	0	1	0	0	0
Jefatura	Hombre	0	8	15	5	0	0
	Mujer	0	10	1	5	2	0
Operario	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	201	361	133	45	6	1
	Mujer	185	522	190	128	24	2
Administra-tivo	Hombre	15	37	24	5	5	0
	Mujer	17	31	9	9	3	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	6	23	14	3	0	0
	Mujer	0	10	2	2	1	0
Otros técnicos	Hombre	133	276	147	72	11	0
	Mujer	17	52	34	10	1	1
Total	**Hombre**	**355**	**706**	**341**	**133**	**22**	**1**
	Mujer	**219**	**625**	**239**	**154**	**31**	**3**

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	Hombre	0	0	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombre	0	1	2	1	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombre	0	9	8	0	0	0
	Mujer	0	6	2	2	0	0
Operario	Hombre	1	0	0	0	0	0
	Mujer	5	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	952	568	208	44	3	0
	Mujer	1.332	880	395	97	11	0
Administra-tivo	Hombre	5	8	1	3	1	0
	Mujer	5	10	0	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	63	84	24	4	0	0
	Mujer	71	51	9	2	0	0
Otros técnicos	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0
Total	**Hombre**	**1.021**	**670**	**245**	**52**	**4**	**0**
	Mujer	**1.413**	**947**	**406**	**101**	**11**	**0**

Dotación por antigüedad laboral, sexo y categoría laboral

NCG 461/519 5.1.4

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	4	0	0	0	7
	Mujer	1	0	0	0	0
Gerencia	Hombre	44	46	28	41	132
	Mujer	18	16	13	29	39
Jefatura	Hombre	105	55	47	79	141
	Mujer	51	28	31	49	47
Operario	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	138	35	19	11	8
	Mujer	130	52	28	27	47
Administra-tivo	Hombre	8	1	1	6	18
	Mujer	1	0	0	0	5
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	684	180	121	229	359
	Mujer	338	88	47	59	94
Otros técnicos	Hombre	31	23	10	28	52
	Mujer	35	24	18	20	52
Total	**Hombre**	**1.014**	**340**	**226**	**394**	**717**
	Mujer	**574**	**208**	**137**	**184**	**284**

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	1	0	1	4	1
	Mujer	0	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	6	11	6	8	18
	Mujer	2	1	4	6	12
Jefatura	Hombre	43	22	18	24	33
	Mujer	14	11	22	16	35
Operario	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	45	17	11	6	10
	Mujer	31	8	17	11	15
Administra-tivo	Hombre	0	1	0	1	0
	Mujer	0	0	1	1	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	270	116	89	157	60
	Mujer	189	87	69	61	74
Otros técnicos	Hombre	37	1	14	9	4
	Mujer	17	1	3	8	9
Total	**Hombre**	**402**	**168**	**139**	**209**	**126**
	Mujer	**253**	**109**	**116**	**103**	**145**

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	1	2	1	1	2
	Mujer	0	1	0		1
Gerencia	Hombre	0	1	0	1	3
	Mujer	0	1	0	0	0
Jefatura	Hombre	4	6	4	9	5
	Mujer	1	4	3	7	3
Operario	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	376	221	81	43	26
	Mujer	536	307	151	42	15
Administra-tivo	Hombre	29	33	8	9	7
	Mujer	23	23	15	5	3
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	17	8	7	4	10
	Mujer	1	4	6	2	2
Otros técnicos	Hombre	303	216	60	23	37
	Mujer	39	31	18	14	13
Total	**Hombre**	**730**	**487**	**161**	**90**	**90**
	Mujer	**600**	**371**	**193**	**70**	**37**

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Alta Gerencia	Hombre	0	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombre	2	1	0	0	1
	Mujer	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombre	5	5	2	2	3
	Mujer	7	1	0	0	2
Operario	Hombre	1	0	0	0	0
	Mujer	5	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	1.553	147	49	15	11
	Mujer	2.329	259	84	19	24
Administra-tivo	Hombre	7	2	3	3	3
	Mujer	10	2	1	2	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	1	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	77	45	27	17	9
	Mujer	61	42	19	8	3
Otros técnicos	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Total	**Hombre**	**1.645**	**201**	**81**	**38**	**27**
	Mujer	**2.412**	**304**	**104**	**29**	**29**

Número de personas en situación de discapacidad según tipo de cargo y sexo

NCG 461/519 5.1.5

2024	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
Categoría laboral	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directorio	0	0	0	0	0	0	0	0
Alta Gerencia	0	0	1	0	0	0	0	0
Gerencia	1	1	0	0	0	0	0	0
Jefatura	3	0	0	0	0	0	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	1	8	1	0	14	11	7	2
Administrativo	1	0	0	0	0	1	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	11	12	0	0	0	0	0	1
Otros técnicos	1	3	0	0	2	0	0	0
Total	**18**	**24**	**2**	**0**	**16**	**12**	**7**	**3**

Dotación por tipo de contrato y sexo

NCG 461/519 5.2 GRI 2-7

Grupo Entel

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	24	2	0	0
	Mujer	4	0	0	0
Gerencia	Hombre	347	2	0	0
	Mujer	141	0	0	0
Jefatura	Hombre	605	7	0	0
	Mujer	325	7	0	0
Operario	Hombre	0	1	0	0
	Mujer	0	5	0	0
Fuerza de venta	Hombre	1.132	1.690	0	0
	Mujer	1.666	2.466	0	0
Administrativo	Hombre	129	11	0	0
	Mujer	76	16	0	0
Auxiliar	Hombre	1	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	2.329	157	0	0
	Mujer	1.143	111	0	0
Otros técnicos	Hombre	764	84	0	0
	Mujer	293	9	0	0
Total	**Hombre**	**5.331**	**1.954**	**0**	**0**
	Mujer	**3.648**	**2.614**	**0**	**0**

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	11	0	0	0
	Mujer	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	291	0	0	0
	Mujer	115	0	0	0
Jefatura	Hombre	427	0	0	0
	Mujer	206	0	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	187	24	0	0
	Mujer	271	13	0	0
Administrativo	Hombre	34	0	0	0
	Mujer	6	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	1.562	11	0	0
	Mujer	620	6	0	0
Otros técnicos	Hombre	142	2	0	0
	Mujer	149	0	0	0
Total	**Hombre**	**2.654**	**37**	**0**	**0**
	Mujer	**1.368**	**19**	**0**	**0**

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	5	2	0	0
	Mujer	1	0	0	0
Gerencia	Hombre	48	1	0	0
	Mujer	25	0	0	0
Jefatura	Hombre	140	0	0	0
	Mujer	98	0	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	88	1	0	0
	Mujer	82	0	0	0
Administrativo	Hombre	2	0	0	0
	Mujer	2	0	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	653	39	0	0
	Mujer	466	14	0	0
Otros técnicos	Hombre	65	0	0	0
	Mujer	38	0	0	0
Total	**Hombre**	**1.001**	**43**	**0**	**0**
	Mujer	**712**	**14**	**0**	**0**

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	7	0	0	0
	Mujer	2	0	0	0
Gerencia	Hombre	5	0	0	0
	Mujer	1	0	0	0
Jefatura	Hombre	28	0	0	0
	Mujer	18	0	0	0
Operario	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombre	628	119	0	0
	Mujer	904	147	0	0
Administrativo	Hombre	82	4	0	0
	Mujer	64	5	0	0
Auxiliar	Hombre	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombre	43	3	0	0
	Mujer	15	0	0	0
Otros técnicos	Hombre	557	82	0	0
	Mujer	106	9	0	0
Total	**Hombre**	**1.350**	**208**	**0**	**0**
	Mujer	**1.110**	**161**	**0**	**0**

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Personas con contrato indefinido	Personas con contrato a plazo fijo	Personas con contrato por obra o faena	Personas a honorarios
Alta Gerencia	Hombre	1	0	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Gerencia	Hombre	3	1	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Jefatura	Hombre	10	7	-	-
	Mujer	3	7	-	-
Operario	Hombre	0	1	-	-
	Mujer	0	5	-	-
Fuerza de venta	Hombre	229	1546	-	-
	Mujer	409	2306	-	-
Administrativo	Hombre	11	7	-	-
	Mujer	4	11	-	-
Auxiliar	Hombre	1	0	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Otros profesionales	Hombre	71	104	-	-
	Mujer	42	91	-	-
Otros técnicos	Hombre	0	0	-	-
	Mujer	0	0	-	-
Total	**Hombre**	**326**	**1.666**	**0**	**0**
	Mujer	**458**	**2.420**	**0**	**0**

Dotación por tipo de jornada y sexo

NCG 461/519 5.2, 5.3 ; GRI 2-7

Entel Chile

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	11	0,27%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	11	0,30%
	Mujer	1	0,02%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	1	0,03%
Gerencia	Hombre	291	7,14%	0	0%	0	0%	0	0	1	3,57%	290	7,87%
	Mujer	115	2,82%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	115	3,12%
Jefatura	Hombre	427	10,47%	0	0%	0	0%	0	0	4	14,29%	423	11,48%
	Mujer	206	5,05%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	202	5,48%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Fuerza de venta	Hombre	211	5,17%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	119	3,23%
	Mujer	284	6,96%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	170	4,61%
Administrativo	Hombre	34	0,83%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	5	0,14%
	Mujer	6	0,15%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	6	0,16%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Otros profesionales	Hombre	1573	38,57%	0	0%	0	0%	0	0	22	78,57%	1489	40,41%
	Mujer	626	15,35%	0	0%	0	0%	0	0	1	3,57%	619	16,80%
Otros técnicos	Hombre	144	3,53%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	106	2,88%
	Mujer	149	3,65%	0	0%	0	0%	0	0	0	0,00%	129	3,50%
Total	**Hombre**	**2.691**	**65,99%**	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**0**	**0**	**27**	**96,43%**	**2.443**	**66,30%**
	Mujer	**1.387**	**34,01%**	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**0**	**0**	**1**	**3,57%**	**1.242**	**33,70%**

Entel Perú

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	5	0,29%	0	0	0	0	0	0	0	0%	7	0,5%
	Mujer	1	0,06%	0	0	0	0	0	0	0	0%	1	0,1%
Gerencia	Hombre	48	2,80%	0	0	0	0	0	0	2	3%	38	2,5%
	Mujer	25	1,46%	0	0	0	0	0	0	0	0%	23	1,5%
Jefatura	Hombre	140	8,17%	0	0	0	0	0	0	9	14%	86	5,7%
	Mujer	98	5,72%	0	0	0	0	0	0	1	2%	66	4,4%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
Fuerza de venta	Hombre	88	5,14%	0	0	0	0	0	0	5	8%	40	2,7%
	Mujer	82	4,79%	0	0	0	0	0	0	3	5%	61	4,0%
Administrativo	Hombre	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	0	0%	2	0,1%
	Mujer	2	0,12%	0	0	0	0	0	0	0	0%	2	0,1%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0,0%
Otros profesionales	Hombre	653	38,12%	0	0	0	0	0	0	28	43%	658	43,3%
	Mujer	466	27,20%	0	0	0	0	0	0	14	22%	457	28,9%
Otros técnicos	Hombre	65	3,79%	0	0	0	0	0	0	1	2%	27	1,6%
	Mujer	38	2,22%	0	0	0	0	0	0	2	3%	33	1,8%
Total	**Hombre**	**1.001**	**58,44%**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**45**	**69%**	**858**	**50,4%**
	Mujer	**712**	**41,56%**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**20**	**31%**	**643**	**37,8%**

Call Center Chile

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	7	0,5%	0	0,0%	0	0	0	0%	3	0,4%	4	2,8%
	Mujer	2	0,2%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	2	1,6%
Gerencia	Hombre	5	0,3%	0	0,0%	0	0	0	0%	5	0,7%	0	0,0%
	Mujer	1	0,1%	0	0,0%	0	0	0	0%	1	0,1%	0	0,0%
Jefatura	Hombre	28	1,9%	0	0,0%	0	0	0	0%	10	1,4%	8	5,7%
	Mujer	18	1,7%	0	0,0%	0	0	0	0%	11	1,3%	6	4,9%
Operario	Hombre	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Fuerza de venta	Hombre	647	44,5%	100	97,1%	0	0	0	0%	589	82,8%	60	42,6%
	Mujer	818	79,0%	233	98,7%	0	0	6	86%	776	89,2%	74	60,7%
Administrativo	Hombre	83	5,7%	3	2,9%	0	0	0	0%	30	4,2%	26	18,4%
	Mujer	67	6,5%	2	0,8%	0	0	1	14%	23	2,6%	20	16,4%
Auxiliar	Hombre	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%	0	0	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros profesionales	Hombre	46	3,2%	0	0,0%	0	0	0	0%	11	1,5%	26	18,4%
	Mujer	15	1,4%	0	0,0%	0	0	0	0%	8	0,9%	4	3,3%
Otros técnicos	Hombre	639	43,9%	0	0,0%	0	0	0	0%	63	8,9%	17	12,1%
	Mujer	114	11,0%	1	0,4%	0	0	0	0%	51	5,9%	16	13,1%
Total	**Hombre**	**1.455**	**100,0%**	**103**	**100,0%**	**0**	**0**	**0**	**0%**	**711**	**100,0%**	**141**	**100,0%**
	Mujer	**1.035**	**100,0%**	**236**	**100,0%**	**0**	**0**	**7**	**100%**	**870**	**100,0%**	**122**	**100,0%**

Call Center Perú

Categoría laboral	Sexo	Tiempo completo	% del total tiempo completo	Jornada parcial	% del total jornada parcial	n° de personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	% del total pactos adaptabilidad	n° de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	% del total de personas con bandas de hora que tegan al cuidado niños de hasta 12 años	n° de personas con teletrabajo completo	% del total de personas con teletrabajo completo	n° de personas con teletrabajo parcial	% de personas con teletrabajo parcial
Alta Gerencia	Hombre	1	0,1%	0	0,0%					0	0,0%	1	0,1%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Gerencia	Hombre	4	0,3%	0	0,0%					0	0,0%	4	0,3%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Jefatura	Hombre	17	1,1%	0	0,0%					0	0,0%	17	1,3%
	Mujer	10	0,5%	0	0,0%					0	0,0%	10	0,7%
Operario	Hombre	1	0,1%	0	0,0%					0	0,0%	1	0,1%
	Mujer	2	0,1%	3	0,4%					0	0,0%	5	0,3%
Fuerza de venta	Hombre	1.367	86,3%	408	100,0%					641	99,2%	1.134	84,2%
	Mujer	1.937	92,4%	778	99,5%					1.398	99,6%	1.317	89,3%
Administrativo	Hombre	18	1,1%	0	0,0%					0	0,0%	18	1,3%
	Mujer	14	0,7%	1	0,1%					1	0,1%	14	0,9%
Auxiliar	Hombre	1	0,1%	0	0,0%					0	0,0%	1	0,1%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Otros profesionales	Hombre	175	11,0%	0	0,0%					5	0,8%	170	12,6%
	Mujer	133	6,3%	0	0,0%					5	0,4%	128	8,7%
Otros técnicos	Hombre	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
	Mujer	0	0,0%	0	0,0%					0	0,0%	0	0,0%
Total	**Hombre**	**1.584**	**100,0%**	**408**	**100,0%**					**646**	**100,0%**	**1.346**	**100,0%**
	Mujer	**2.096**	**100,0%**	**782**	**100,0%**					**1.404**	**100,0%**	**1.474**	**100,0%**

Teletrabajo y adaptabilidad 2024

NCG 461/519 5.3

Indicador	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
% del total pactos adaptabilidad	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Nº de personas con bandas de hora (cuidado niños hasta 12 años)	0	0	0	0	0	7		
% de personas con bandas de hora (cuidado niños hasta 12 años)	0%	0%	0%	0%	0%	100%		
Nº de personas con teletrabajo completo	27	1	45	20	711	870	646	1404
% del total de personas con teletrabajo completo	96.43%	3.57%	69%	31%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Nº de personas con teletrabajo parcial	2.443	1.242	858	643	141	122	1.346	1.474
% de personas con teletrabajo parcial	66.30%	33.70%	57.2%	42.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Permiso postnatal

NCG 461/519 5.7

Categoría laboral	Género	Entel Chile				Entel Perú				Call Center Chile				Call Center Perú			
		N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal	N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal	N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal	N° de personas que fueron elegibles para el posnatal	Porcentaje de personas elegibles para posnatal	N° de personas que hicieron uso del posnatal	Porcentaje de personas que hicieron uso del posnatal
Alta Gerencia	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombres	7	5,65%	7	5,65%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	4	3,23%	4	3,23%	1	2%	1	2%	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombres	13	10,48%	13	10,48%	2	3%	2	3%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	10	8,06%	10	8,06%	7	12%	7	12%	1	3,22%	1	3,2%	0	0	0	0
Operario	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombres	8	6,45%	8	6,45%	4	7%	4	7%	0	0	0	0	46	18,55	46	18,55%
	Mujeres	5	4,03%	5	4,03%	4	7%	4	7%	24	77,4	24	77,4%	180	72,5%	180	72,5%
Administrativo	Hombres	2	1,61%	2	1,61%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	3	1,2%	3	1,2%
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	1	3,2%	1	3,2%	0	0	0	0
Auxiliar	Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	Hombres	41	33,06%	41	32,26%	18	30%	18	30%	0	0	0	0	5	2,01%	5	2,01%
	Mujeres	28	22,58%	28	23,39%	22	37%	22	37%	0	0	0	0	14	5,65%	14	5,65%
Otros técnicos	Hombres	2	1,61%	2	1,61%	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	4	3,23%	4	3,23%	2	3%	2	3%	5	16,12%	5	16,12%	0	0	0	0

Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Entel Chile

Número de nuevas contrataciones	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos			**206**	129	76	**205**
Entre 31 y 40 años			**232**	162	69	**231**
Entre 41 y 50 años			**103**	52	32	**84**
Entre 51 y 60 años			**22**	15	4	**19**
Más de 60 años			**3**	0	0	**0**
Total	**336**	**230**	**566**	**358**	**181**	**539**

Call Center Chile

Número de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	306	206	**512**
Entre 31 y 40 años	292	242	**534**
Entre 41 y 50 años	115	107	**222**
Entre 51 y 60 años	26	71	**97**
Más de 60 años	5	6	**11**
Total	**744**	**632**	**1.376**

Entel Perú

Número de nuevas contrataciones	2023			2024		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos			**141**	71	71	**142**
Entre 31 y 40 años			**159**	82	38	**120**
Entre 41 y 50 años			**56**	31	4	**35**
Entre 51 y 60 años			**8**	2	0	**2**
Más de 60 años			**0**	0	0	**0**
Total	**221**	**143**	**364**	**186**	**113**	**299**

Call Center Perú

Número de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	1.575	1.929	**3.504**
Entre 31 y 40 años	641	977	**1.618**
Entre 41 y 50 años	223	383	**606**
Entre 51 y 60 años	42	82	**124**
Más de 60 años	2	5	**7**
Total	**2.483**	**3.376**	**5.859**

Tasa de nuevas contrataciones

GRI 401-1

Entel Chile

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	23,93%	14,10%	**38,03%**
Entre 31 y 40 años	30,06%	12,80%	**42,86%**
Entre 41 y 50 años	9,65%	5,94%	**15,58%**
Entre 51 y 60 años	2,78%	0,74%	**3,53%**
Más de 60 años	0,00%	0,00%	**0,00%**
Total	**66,42%**	**33,58%**	**100,00%**

Call Center Chile

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	22,24%	14,97%	**37,21%**
Entre 31 y 40 años	21,22%	17,59%	**38,81%**
Entre 41 y 50 años	8,36%	7,78%	**16,13%**
Entre 51 y 60 años	1,89%	5,16%	**7,05%**
Más de 60 años	0,36%	0,44%	**0,80%**
Total	**54,07%**	**45,93%**	**100,00%**

Entel Perú

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	24%	24%	**47%**
Entre 31 y 40 años	27%	13%	**40%**
Entre 41 y 50 años	10%	1%	**12%**
Entre 51 y 60 años	1%	0%	**1%**
Más de 60 años	0%	0%	**0%**
Total	**62%**	**38%**	**100%**

Call Center Perú

Tasa de nuevas contrataciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	26,88%	32,92%	**59,81%**
Entre 31 y 40 años	10,94%	16,68%	**27,62%**
Entre 41 y 50 años	3,81%	6,54%	**10,34%**
Entre 51 y 60 años	0,72%	1,40%	**2,12%**
Más de 60 años	0,03%	0,09%	**0,12%**
Total	**42,38%**	**57,62%**	**100,00%**

Número de rotaciones

GRI 401-1

Entel Chile

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	43	25	**68**
Entre 31 y 40 años	117	63	**180**
Entre 41 y 50 años	72	41	**113**
Entre 51 y 60 años	47	11	**58**
Más de 60 años	18	2	**20**
Total	**297**	**142**	**439**

Call Center Chile

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	268	167	**435**
Entre 31 y 40 años	361	245	**606**
Entre 41 y 50 años	142	118	**260**
Entre 51 y 60 años	43	69	**112**
Más de 60 años	7	7	**14**
Total	**821**	**606**	**1427**

Entel Perú

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	35	32	**67**
Entre 31 y 40 años	85	44	**129**
Entre 41 y 50 años	51	24	**75**
Entre 51 y 60 años	12	8	**20**
Más de 60 años	0	1	**1**
Total	**183**	**109**	**292**

Call Center Perú

Número de rotaciones	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	1.197	1.584	**2.781**
Entre 31 y 40 años	508	774	**1.282**
Entre 41 y 50 años	182	292	**474**
Entre 51 y 60 años	30	71	**101**
Más de 60 años	5	4	**9**
Total	**1.922**	**2.725**	**4.647**

Tasa de rotación

GRI 401-1

Tasa de rotación	Entel Chile			Entel Perú			Call Center Chile			Call Center Perú		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
30 años o menos	1,25%	1,15%		0,17%	0,15%	**0,3%**	5,4%	5,0%		6,0%	8,9%	**8,0%**
Entre 31 y 40 años	0,97%	0,93%		0,40%	0,21%	**0,6%**	4,5%	3,7%		2,1%	5,0%	**4,0%**
Entre 41 y 50 años	0,80%	0,82%		0,24%	0,11%	**0,4%**	3,4%	4,1%		2,1%	3,7%	**3,0%**
Entre 51 y 60 años	0,82%	0,50%		0,06%	0,04%	**0,1%**	2,8%	3,8%		0,04%	4,01%	**3,0%**
Más de 60 años	9,77%	1,59%		0,00%	0,00%	**0,1%**	2,7%	1,8%		10,9%	4,4%	**6,6%**
Total				**0,87%**	**0,52%**	**1,4%**	**2,7%**	**4,4%**	**4,2%**	**3,0%**	**5,0%**	**5,0%**

Porcentaje de empleados por categoría laboral

GRI 405-1

Para todos los empleados:	Entel Chile 2024		Entel Perú 2024		Entel Chile Call Center 2024		Entel Perú Call Center 2024	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	2.691	66%	1.044	59%	1.558	55%	1.992	41%
Mujeres	1.387	34%	726	41%	1.271	45%	2.878	59%
Menores de 30 años	670	16%	424	24%	574	20%	2.189	45%
Entre 30 y 50 años	2.657	65%	1.252	71%	1.911	68%	2.513	52%
Mayores de 50 años	751	18%	94	5%	344	12%	168	3%
Nacionales	3.732	92%	1.743	98%	2.629	93%	4.811	99%
Extranjeros	346	8%	27	3%	200	7%	59	1%
Personas con discapacidad	42	1%	2	0,1%	28	1%	10	0,2%

Capacitación y beneficios

NCG 461/519 5.8 GRI 404-1

Entel Chile

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre	11	0,25%	2.589	$ 1.899.125	0,34%
	Mujer	1	0,02%	334	$ -	0,00%
Gerencia	Hombre	315	7,23%	30.944	$ 75.281.286	13,64%
	Mujer	124	2,85%	8.451	$ 28.416.354	5,15%
Jefatura	Hombre	465	10,67%	7.782	$ 76.469.751	13,85%
	Mujer	217	4,98%	3.803	$ 35.862.253	6,50%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	$ -	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	$ -	0,00%
Fuerza de venta	Hombre	233	5,35%	4.008	$ 10.082.371	1,83%
	Mujer	309	7,09%	8.646	$ 16.773.099	3,04%
Administrativo	Hombre	36	0,83%	649	$ 1.661.732	0,30%
	Mujer	6	0,14%	55	$ 593.476	0,11%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	$ -	0,00%
	Mujer	0	0,00%	0	$ -	0,00%
Otros profesionales	Hombre	1.662	38,15%	29.390	$ 188.185.853	34,10%
	Mujer	661	15,17%	12.969	$ 85.078.575	15,41%
Otros técnicos	Hombre	164	3,76%	2.245	$ 13.208.083	2,39%
	Mujer	153	3,51%	2.571	$ 18.418.077	3,34%
Total	**Hombre**	**2.886**	**66,24%**	**77.687**	**$ 366.788.201**	**66,46%**
	Mujer	**1.471**	**33,76%**	**36.829**	**$ 185.141.834**	**33,54%**

Entel Perú

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (Soles)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre	7	0%	29	S/ 192,85	0,01%
	Mujer	0	0%	0	S/ -	0,00%
Gerencia	Hombre	51	4%	277,5	S/ 9.129,75	0,45%
	Mujer	25	2%	93,4	S/ 1.797,95	0,09%
Jefatura	Hombre	138	10%	1.136,5	S/ 113.763,65	5,60%
	Mujer	90	6%	602,6	S/ 44.502,01	2,19%
Operario	Hombre	0	0%	0	S/ -	0,00%
	Mujer	0	0%	0	S/ -	0,00%
Fuerza de venta	Hombre	65	5%	322,5	S/ 4.289,25	0,21%
	Mujer	54	4%	256,2	S/ 3.407,46	0,17%
Administrativo	Hombre	1	0%	1	S/ -	0,00%
	Mujer	1	0%	1	S/ -	0,00%
Auxiliar	Hombre	0	0%	0	S/ -	0,00%
	Mujer	0	0%	0	S/ -	0,00%
Otros profesionales	Hombre	570	40%	5.566,1	S/ 1.387.072,12	68,32%
	Mujer	361	25%	2.696,0	S/ 451.984,40	22,26%
Otros técnicos	Hombre	47	3%	795,8	S/ 12.812,38	0,63%
	Mujer	30	2%	221,3	S/ 1.316,74	0,06%
Total	**Hombre**	**879**	**61%**	**8128,4**	**S/ 1.527.260,00**	**75,22%**
	Mujer	**562**	**39%**	**3870,5**	**S/ 503.008,56**	**24,78%**

Call Center Chile

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (CLP)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre					
	Mujer					
Gerencia	Hombre	5	0,8%	60	1.023.077	0,5%
	Mujer	1	0,2%	12	204.615	0,1%
Jefatura	Hombre	26	4,3%	804	5.827.960	2,6%
	Mujer	18	3,0%	855	4.637.086	2,1%
Operario	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Fuerza de venta	Hombre	105	17,5%	25.768	53.176.130	23,5%
	Mujer	141	23,5%	34.347	71.034.516	31,4%
Administrativo	Hombre	31	5,2%	306	6.343.077	2,8%
	Mujer	44	7,3%	896	9.618.446	4,3%
Auxiliar	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Otros profesionales	Hombre	37	6,2%	1.470	9.278.512	4,1%
	Mujer	9	1,5%	99	1.841.538	0,8%
Otros técnicos	Hombre	121	20,1%	14.463	40.181.133	17,8%
	Mujer	63	10,5%	9.207	22.725.877	10,1%
Total	**Hombre**	**325**	**54,0%**	**42.851**	**115.829.889**	**51,0%**
	Mujer	**276**	**46,0%**	**45.416**	**110.062.079**	**49,0%**

Call Center Perú

Categoría laboral	Género	Número de personas capacitadas	% de personas capacitadas	Número de horas de capacitación	Total recursos monetarios respecto a capacitación y beneficios (Soles)	Porcentaje que representa los recursos monetarios del total destinado a capacitaciones
Alta Gerencia	Hombre					
	Mujer					
Gerencia	Hombre	1	0,3%	15	204.615	0,2%
	Mujer		0,0%			0,0%
Jefatura	Hombre	13	3,5%	180	2.660.000	2,5%
	Mujer	7	1,9%	90	1.432.308	1,4%
Operario	Hombre	1	0,3%	9	204.615	0,2%
	Mujer	1	0,3%	9	204.615	0,2%
Fuerza de venta	Hombre	94	25,4%	13077	32.948.774	31,5%
	Mujer	82	22,2%	12063	29.477.469	28,2%
Administrativo	Hombre	13	3,5%	126	2.660.000	2,5%
	Mujer	12	3,2%	108	2.455.385	2,3%
Auxiliar	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Otros profesionales	Hombre	83	22,4%	2175	18.506.958	17,7%
	Mujer	63	17,0%	1527	13.906.690	13,3%
Otros técnicos	Hombre		0,0%			0,0%
	Mujer		0,0%			0,0%
Total	**Hombre**	**205**	**55,0%**	**205**	**57.184.963**	**54,6%**
	Mujer	**165**	**45,0%**	**165**	**47.476.467**	**45,4%**

Empleados con evaluación de desempeño

GRI 404-3

2024		Entel Chile 2024		Entel Perú 2024		Entel Chile Call Center 2024		Entel Perú Call Center 2024	
Categoría laboral	**Género**	**Número**	**%**	**Número**	**%**	**Número**	**%**	**Número**	**%**
Alta Gerencia	Hombre	0	0,00%	0	0%	7	1%	1	0%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	2	0%		
Gerencia	Hombre	279	8,55%	50	3%	5	1%	4	1%
	Mujer	108	3,31%	25	2%	1	0%		
Jefatura	Hombre	389	11,92%	119	8%	26	3%	15	3%
	Mujer	186	5,70%	94	7%	17	2%	7	1%
Operario	Hombre	0	0,00%	0	0%	-			
	Mujer	0	0,00%	0	0%	-			
Fuerza de venta	Hombre	145	4,44%	58	4%	22	3%	179	30%
	Mujer	219	6,71%	61	4%	15	2%	146	24%
Administrativo	Hombre	31	0,95%	2	0%	66	8%	13	2%
	Mujer	6	0,18%	2	0%	51	6%	13	2%
Auxiliar	Hombre	0	0,00%	0	0%	-		1	0%
	Mujer	0	0,00%	0	0%	-			
Otros profesionales	Hombre	1.188	36,41%	550	38%	35	4%	123	21%
	Mujer	453	13,88%	386	27%	12	2%	95	16%
Otros técnicos	Hombre	140	4,29%	54	4%	462	58%		
	Mujer	119	3,65%	29	2%	69	9%		
Total	**Hombre**	**2.172**	**66,56%**	**833**	**58%**	**623**	**79%**	**336**	**56%**
	Mujer	**1.091**	**33,44%**	**597**	**42%**	**167**	**21%**	**261**	**44%**

Salud y seguridad

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-8

Indicador	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad	4.089	100%	1.895	100%	2.829	100%	4.870	100%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	4.089	100%	1.895	100%	2.829	100%	4.870	100%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	4.089	100%	1.895	100%	Sin información	Sin información	4870	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad	6.336	76%	206	89.6%	Sin información	Sin información	9	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	6.336	76%	206	89.6%	Sin información	Sin información	9	100%
Colaboradores que no son empleados Cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercer	6.336	76%	230	100%	Sin información	Sin información	9	100%

Indicadores salud y seguridad

NCG 461/519 5.6

2024	Entel Chile		Entel Perú		Call Center Chile		Call Center Perú	
	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas
Trabajadores contratados al 31 de diciembre	4089	8321	1895	10427	1376	-	4.870	7
Total de horas trabajadas	10.304.280	18.772.176	4,006,162.00	1,668,267.00	6050742	-	9.781.375	16.736
Horas efectivamente trabajadas	9892108	17.573.952	3,558,521.9	1,668,267.00	5944565	-	9.781.439	16.800
Fatalidades por accidentes laborales	0	0	0	0	0	-	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	7	66	1	12	27	-	2	0
Días perdidos por accidentes	272	1424	2	582	505	-	8	0
Enfermedades profesionales nuevas	0	-	0	0	5	-	0	0
Enfermedades profesionales antiguas	0	-	0	0	0	-	0	0
Casos de enfermedad común reportados	0	-	465	0	-	-	1.609	22
Casos de enfermedad profesional	0	-	0	0	5	-	0	0
Días de incapacidad por enfermedad laboral	0	-	0	0	250	-	0	0

Riesgos y oportunidades de Entel relacionados con el clima

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	Impacto reputacional y comercial por no alinearse con las expectativas de los stakeholders.	Una gestión inadecuada de los asuntos relacionados con el cambio climático que no se alinea con las expectativas de los stakeholders de Entel tiene consecuencias negativas en términos de reputación y relaciones comerciales con clientes retail y corporativos.	• Publicidad negativa en los medios • Pérdida de clientes (revenue) • Pérdida de inversionistas (accionistas, costos de capital) • Costos adicionales de cumplimiento para la medición de actividades e informes • Mala evaluación por parte de los calificadores ESG • Riesgo de litigios en torno a la acción climática	Potencial: mediano plazo.	Aguas abajo	- Ingresos	• Monitoreo de criterios asociados con el cambio climático en licitaciones • Monitoreo de temas de cambio climático como parte de actividades de Stakeholder engagement • Establecimiento de gobernanza, compromiso y responsabilidades en la alta gerencia / directorio • Generar informes sobre de temas de cambio climático en línea con estándares internacionales (TCFD, IFRS S2, etc.) • Participar en CDP Climate Change (iniciativa de transparencia) • Medición y divulgación anual de la huella de carbono: comprometido Alcance 1, 2 y a futuro 3 • Meta y plan de descarbonización de emisiones S1 y S2 al 2030.	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	No cumplimiento de las metas y plan de descarbonización de la compañía.	No realizar las acciones internas necesarias para reducir las emisiones de GEI de las operaciones de Entel Chile (Alcance 1 y 2) en un 42% para 2030, incluyendo mantener la velocidad de descarbonización acorde a esta trayectoria basada en la ciencia y las metas intermedias definidas anualmente.	• Publicidad negativa por no cumplir un compromiso público • Incumplimiento de expectativas de stakeholders • Potencial de perder clientes B2B • Impacto negativo en los ratings ESG (p.ej. CSA, CDP) • Implementación del plan de descarbonización resulta más costosa que el plan original	Potencial: mediano plazo.	Entel	- Ingresos	• Grupo de trabajo interdisciplinario para supervisar implementación, definición de roles • Establecer un Plan y herramientas para su monitoreo e informe periódico de progreso • Incorporación de incentivos en los planes de remuneración variable de gerentes y empleados relevantes • Implementación de Sistema de]Gestión Ambiental y mejora continua • Implementación de Sistema de Gestión Energética, y monitoreo continuo del consumo energético • Incorporación de energía renovable certificada en el consumo total de Entel ya sea a través de compra de energía a través de PPAs u otro mecanismo • Monitoreo de tendencias de energía renovable en el sistema energético en Chile (disponibilidad, intensidad) • Identificación y análisis de factibilidad de iniciativas adicionales de descarbonización en operaciones	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	Incumplimiento de normas y regulaciones relacionadas con el cambio climático	Incumplimiento de regulaciones emergentes, especialmente considerando un contexto regulatorio dinámico y en constante cambio con relación a cambio climático.	• Multas y/o Sanciones relacionadas a incumplimientos regulatorios • Pérdidas de contratos con externos por incumplimiento normativo • Impactos negativos directos de las operaciones a sus entornos, los cuales Entel deba restaurar y compensar • Cierre de Operaciones y en consecuencia pérdida de revenue	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba, Entel, aguas abajo	+ Costos	• Implementación de Sistema de Gestión Ambiental y mejora continua • Auditorías Internas y Externas en Entel para garantizar cumplimiento de normativas • Creación de planes y procesos en caso de contingencias • Certificaciones Operacionales con estándares nacionales / internacionales	No cuantificado actualmente
	Incremento de los costos directos e indirectos debido a las condiciones de mercado y los cambios regulatorios con incidencia en costos. A su vez aumento de costos por climatización.	La intensificación de la regulación de las emisiones de GEI, la eficiencia energética y el consumo de combustibles fósiles genera nuevos costos directos de cumplimiento (como mayores demandas de eficiencia energética) y costos indirectos donde la regulación impacta la cadena de suministro y estos costos se traspasan a Entel (p.ej., los precios energéticos).	• Costos de capital y operativos para cumplir con la regulación directa • Aumento de los precios de la energía, los combustibles, y otros servicios. • Degradación del margen por la dificultad de pasar los costos a clientes (alta sensibilidad a precios)	Potencial: mediano plazo	Entel	+ Costos + CapEx	• Plan de Eficiencia Energética de Entel • Implementación del Sistema de Gestión de Energía (ley 21.305) para reducir consumos eléctricos y gestionar costos • Monitoreo de variación de los precios de energía eléctrica fósil y renovable • Monitoreo de tendencias de energía renovable en el sistema energético en Chile (disponibilidad, intensidad) • Renovación de infraestructura de climatización	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo de Transición	Daños a propiedades e infraestructura interna o externa que resulte en un corte de suministro de servicios debido a eventos climáticos extremos	Un aumento en la frecuencia y severidad de eventos climáticos extremos provoca daños o perturbaciones en las instalaciones de la empresa, con potencial de alterar la continuidad y calidad de los servicios que otorga la empresa.	• Degradación de servicio • Corte de servicios • Multas por discontinuidad de servicios (red mínima) • Pérdida reputacional del servicio de repetirse los cortes de servicio (potencial de perder clientes) • Costos de reparación o recambio de equipos dañados • Aumento de los costos de seguros (necesidades de cobertura, primas)	Potencial: mediano plazo	Entel, aguas abajo	+ Costos + CapEx	• Actualización de Planes de Continuidad operacional • Evaluación y actualización continua de los planes de mitigación de riesgos de cambio climático, para asegurar su eficacia y correcto despliegue • Medidas preventivas para proteger infraestructura frente a estas amenazas • Sistema de Alerta de Emergencias (SAE) • Poda de vegetación alrededor del cableado para minimizar la probabilidad de incendios • Aumentar la resiliencia de la Red (mayor autonomía energía, más rutas de respaldo) • Activación de RAN (roaming nacional de emergencia) en zonas afectadas	No cuantificado actualmente
Riesgo Físico							• Cruzar con Planes de Continuidad Operacional • Completar diversidad de rutas alternativas de fibra óptica para la troncal (en ejecución) • Reforzamiento de OO.CC. reparación de goteras y reforzamiento de techos por nieve y trombas • Limpieza de canaletas • Reforzamiento de torres aledañas a los edificios donde exista equipamiento Core • Revisión y actualización a equipos de climatización en salas alineados con los cambios climáticos • Validación de dimensionamiento y Pruebas de Sistemas de respaldo de energía (ej. Grupos Electrógenos) • Todas las instalaciones deben contar con pararayos como protección. • Actualización permanente de los mapas de zonas inundables. • Aumentar la resiliencia de la Red (mayor autonomía energía, más rutas de respaldo)	

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo Físico	Incremento de los costos de operación y mantención por cambios físicos en el clima	Las tendencias en temperatura, precipitación y otros parámetros generan un mayor estrés en la red, aumentando los costos de mantenimiento, climatización y operación, mientras que el impacto en el sistema energético aumenta los precios de la energía.	• Incremento de la demanda de energía y agua para la climatización de equipos • Riesgo de sobrecalentamiento de equipos (aumenta los costos de operación, mayor desgasto) • Aumento de los precios de suministro de energía y agua • Aumento de las fallas en equipos y necesidades de mantención • Falta y/o limitación de la disponibilidad de agua para enfriamiento y operaciones • Aumento de la inseguridad en la continuidad operacional	Potencial: mediano plazo	Entel, aguas abajo	+ Costos	• Plan de Eficiencia Energética • Reemplazo de equipos por modelos más eficientes o resilientes a temperaturas extremas • Integración de sistemas con ventiladores o free cooling • Implementación del sistema de gestión energética (Ley 21.305) para gestionar costos energéticos • Monitoreo de variación de los precios de energía eléctrica fósil y renovable • Monitoreo de condiciones climáticas extremas y afectación de la infraestructura	No cuantificado actualmente
	Desabastecimiento de equipamiento y otros insumos necesarios para la operación, así como también de productos que vendemos por impacto en las cadenas de suministro	El aumento de la severidad y frecuencia de los eventos climáticos genera interrupciones en las cadenas de suministro, impactando la producción, así como el transporte y la logística, y creando el riesgo de mayores costos, tiempos de espera y potencialmente desabastecimiento de insumos críticos (por ejemplo, equipos de red).	• Desabastecimiento de equipamiento, componentes y otros insumos • Potencial de pérdida de ventas o quejas de clientes por desabastecimiento o retraso • Aumento de costos de mantención (compra de repuestos, etc.) • Posibles pérdidas de productos comprados o vendidos	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba	+ Costos - Ingresos	• Diversificación de la cadena de suministro para reducir los impactos de eventos climáticos localizados • Integración de criterios climáticos en la evaluación de proveedores • Identificación de equipamiento y productos críticos para evaluar riesgos para el negocio de desabastecimiento.	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Riesgo Físico	El cambio climático impacta negativamente a los empleados y clientes de Entel	Los eventos climáticos extremos, generan estrés en los empleados o clientes de Entel, ya sea en sus hogares o en las instalaciones de Entel, impactan la productividad y cambian los hábitos de los clientes. Estos eventos también tienen el potencial de impactar la seguridad de los colaboradores de Entel en terreno, como los equipos de mantenimiento de redes y equipos de servicio técnico para clientes.	• Impactos en la salud y el bienestar de empleados • Decrecimiento en la productividad de los colaboradores • Aumento de la accidentabilidad, comprometiendo la seguridad de la fuerza laboral (personas en terreno) • Cambios en los hábitos de clientes, por ejemplo, prefiriendo las compras online a las tiendas físicas	Potencial: mediano plazo	Entel, aguas abajo	- Ingresos + Costes	• Consideración de elementos climáticos en la política de Salud y Seguridad Operacional y los programas de prevención • Proporcionar EPP adecuados para evitar impactos en la salud de diferentes eventos climáticos • Contar con chequeos médicos preventivos anuales a los colaboradores expuestos. • Aplicación de los procedimientos Operación Plan Invierno, Exposición a Altas Temperaturas, Operación Incendio Forestal.	No cuantificado actualmente
Macro riesgo empresarial	Inadecuada adaptación al cambio climático	La inadecuación al cambio climático de una organización es la falta de adaptación de su infraestructura, operaciones y estrategias a los impactos del cambio climático, que puede manifestarse, por ejemplo, en la necesidad de un mayor consumo de energía para el enfriamiento de los equipos. Esta inadecuación puede resultar en interrupciones de servicio, daños a equipos y pérdida de competitividad.	• Inadecuada adaptación al cambio climático • Mayor consumo para enfriamiento	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba, Entel	+ Costos + CapEx	• Aplican los controles de mitigación de los riesgos de transición y físicos.	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Macro riesgo empresarial	Ineficiencia energética	La ineficiencia energética supone el riesgo de un consumo excesivo e innecesario de energía en las operaciones y la infraestructura de red que resulta en mayores costos operativos.	• Ineficiencia energética	Potencial: largo plazo	Entel	+ Costos	• Aplican los controles de mitigación de los riesgos de transición y físicos.	No cuantificado actualmente
Oportunidad	Reducción de huella de carbono a través de la incorporación de energía renovable (autogeneración de energía solar o eólica)	Una estrategia que utiliza múltiples vías, como la autogeneración de energía, para asegurar el suministro de electricidad limpia a largo plazo, a precios estables y predecibles, mientras reduce su huella de carbono y cumple con objetivos de sostenibilidad.	• Retorno en forma de eficiencias se estima bajo por la alta inversión inicial y de largo plazo. • Conseguir clientes derivado de esta política dependerá de cuánto se publique, es decir, el mercado lo valora positivamente, pero depende de la comunicación. Si una reducción en costos influirá en el factor precio es inseguro. • La mejora de la imagen de marca derivada de la política irá de la mano de las campañas realizadas, dependerá de los esfuerzos de comunicación de la empresa. Medios especializados pueden tener mayor interés en temas energéticos.	Potencial: mediano plazo	Aguas arriba, Entel	- Costos	• Plan de Eficiencia Energética considera incorporación de energía renovable: - Incorporación masiva de ERNC en sitios de acceso urbano. - Incorporación de ERNC en la red core.	No cuantificado actualmente

Tipo	Nombre del Riesgo/ Oportunidad	Descripción del riesgo/ oportunidad	Descripción de los impactos asociados	Horizonte de tiempo	Parte de la Cadena de Valor afectada	Implicaciones financieras del riesgo (-: menor, +: mayor)	Metodología para gestionar el riesgo	Costos asociados a su gestión
Oportunidad	Soluciones digitales para clientes frente a las amenazas climáticas físicas y que avanzan hacia una economía baja en carbono	Servicios y productos tecnológicos innovadores diseñados para ayudar a clientes a reducir su huella de carbono y a anticipar, mitigar y responder a los riesgos y desafíos asociados con eventos climáticos extremos.	• Soluciones que ayudan a los clientes con el monitoreo, la gestión y la continuidad operacional frente a las amenazas climáticas físicas. • Soluciones de conectividad, análisis y control para activos energéticos que se alinean con la transición hacia una economía baja en carbono.	Potencial: corto plazo	Aguas abajo	+ Ingresos	• Identificación y seguimiento de iniciativas de soluciones digitales, desarrolladas por Entel digital • Cuantificación de las emisiones evitadas.	No cuantificado actualmente
	Reducción de costos a través de mejoras en la eficiencia energética	Optimización del consumo energético en redes, infraestructuras y operaciones mediante tecnologías innovadoras, resultando en menores gastos operativos y reducción de la huella de carbono a largo plazo de la organización.	• Lograr reducciones de costos a través de mejoras en la eficiencia energética.	Potencial: corto plazo	Entel	- Costos	• Monitoreo de la ejecución del Plan de eficiencia energética y sus costos.	No cuantificado actualmente

Propiedades e instalaciones

NCG 461/519 6.4

Categoría o segmento del negocio	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área/capacidad	Tipo de contrato
Servicios móviles	POP Macro Infra Propio	2.981	Torres, monopostes, etc	n/a	-
	POP Macro Infra Terceros	1.169	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	-
	POP Macro Infra Torreras	2.746	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	-
	POP Indoor Infra Propio	7	Edificios, call center, URA	55.049 m^2	-
	POP Indoor Infra Terceros	768	Metro, malls, clínicas, etc	11.942.142 m^2	-
	POP Indoor Infra Torreras	4	Hotel W, Clínica Vespucio, Autopista Vespucio Oriente (AVO I), Mercado Urbano Tobalaba (MUT)	603.203 m^2	-
	POP Macro Infra Propio	996	Torres, monopostes, etc	-	
	POP Macro Infra Terceros	106	Torres, monopostes, etc	-	
	POP Macro Infra Torreras	3.406	Torres, monopostes, etc	-	
	POP Sector extendido Infra propio	272	Postes, etc	-	
	POP Sector extendido Infra Torreras	7	Postes, etc	-	
	POP Indoor Infra Propio	503	Malls, Estadios, Empresas, etc	-	
	POP Indoor Infra Torreras	3	Aeropuertos, Estacionamiento	-	
Otros Servicios	Call centers	1	Santiago, Chile	5.026 m^2/1.406 posiciones	Arrendado
	Call centers	1	Viña del Mar, Chile	734m^2/154 posiciones	Arrendado
	Call centers	4	Lima, Perú	9.071 m^2/2.301 posiciones	Arrendado
Edificios corporativos	Torre C Parque Titanium	1	Santiago	19.441 m^2	Propio
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m^2	Propio, arrendado a terceros
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	Propio, arrendado a terceros

Categoría o segmento del negocio	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área/capacidad	Tipo de contrato
Edificios corporativos	Plaza República	1	Lima, Perú	12.060 m	Arrendado
	CO San Borja	1	Lima, Perú	18.613 m^2	Propio
	MSO Miraflores	1	Lima, Perú	2.398 m^2	Propio
	Oficinas administrativas en regiones	22	Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Constitución	18.140 m^2	Propios
	Tiendas propias	10	Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago (3) y Rancagua.	6.300 m^2	Propio y Arrendádo
	Tiendas propias	9	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo.	4.278 m	Arrendado
	Tiendas Franquiciadas	91	Arica, Alto hospicio, Iquique (2), Antofagasta (2), Calama (2), San Pedro de Atacama, Copiapó, Vallenar, Coquimbo, Illapel, La Serena (2), Ovalle, Salamanca, Angol, Pucón, Temuco (3), Victoria, Villarrica, Machalí, Melipilla, Santiago (28), La Calera, La Ligua, Limache, Los Andes, Quillota, Quilpué, San Antonio, San Felipe, Valparaíso, Villa alemana, Viña del Mar (2), Las Cabras, Pichilemu, Rancagua, Rengo, San Fernando, San Vicente, Santa Cruz, Cauquenes, Constitución, Curicó (2), Linares, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca (2) , Chillán (2), San Carlos Arauco, Concepción (2), Coronel, Curanilahue, Los Ángeles (2) , La Unión, Panguipulli, Valdivia, Talcahuano, Ancud, Castro, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Quellón, Coyhaique, Puerto Aysén, Puerto Natales, Punta Arenas.	8.450 m^2	Arrendado

Políticas y lineamientos para la Gobernanza vigentes a diciembre 2024

Políticas Corporativas

Gobernanza	Social y económico	Medioambiente
Manual de Gobierno Corporativo	Política de Protección al Consumidor	Política Ambiental
Información sobre prácticas de Gobierno Corporativo	Política de Contractibilidad B2C	Compromiso de no deforestación
Política Corporativa de Seguridad de la Información	Código de conducta Proveedores	Política de Eficiencia Energética
Política de Anticorrupción y Prevención del Delito	Política Corporativa de Derechos Humanos	Política de Cambio Climático
Política de Lobby	Política de Relacionamiento con grupos de interés	Modelo de Economía Circular
Política de Libre Competencia	Modelo de relacionamiento con grupos de interés Comunidades	Política de Sostenibilidad Entel 2024-2030
Política de Compras	Procedimiento de investigación de Denuncias	Compromiso de Biodiversidad
Política de Gestión y Control de Riesgos	Política de Diversidad e Inclusión de Entel	
Política Tributaria	Reglamento Interno de orgen, higiene y seguridad	
Protocolo de Relacionamiento con Funcionarios Públicos	Política y procedimi Política de ento de Gestión de Donaciones	
Procedimiento Gestión Conflictos de Interés	Política de Auspicios y Patrocinios	
Procedimiento de Revisión Bases y Publicidad	Política de Sostenibilidad Entel 2024-2030	
Entel - Compliance Decálogo Funcionarios	Política de Movilidad Interna	
Política de Fondos por rendir y rendición de Gastos	Política de Outsourcing	
Política de Regalos, Invitaciones y Viajes	Política de Compensaciones	

8.3

Índice CMF

Norma de Carácter General N° 461 Comisión para el Mercado Financiero (CMF), con su actualización vigente según la Norma de Carácter General N° 519

Categoría		Contenido	Página
2. Perfil de la identidad	**2.1**	**Misión, visión, propósito y valores**	49,50
	2.2	**Información histórica**	14-18
	2.3	**Propiedad**	
	2.3.1	Situación de control	43, 231, 232
	2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	231
	2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	231,233
	2.3.4.i	Descripción de serie de acciones	237
	2.3.4.ii	Política de dividendos	237
	2.3.4.iii.a	Información estadística: Dividendos	239
	2.3.4.iii.b	Información estadística: Transacciones en bolsas	239
	2.3.4.iii.c	Información estadística: Número de accionistas	231,232
	2.3.5	Otros Valores	240
3. Gobierno corporativo	**3.1**	**Marco de gobernanza**	
	3.1.i	Buen funcionamiento gobierno corporativo	25
	3.1.ii	Enfoque de sostenibilidad estratégico	25
	3.1.iii	Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	108, 113

Categoría		Contenido	Página
3. Gobierno corporativo	3.1.iv	Identificación y relación con grupos de interés	113,136
	3.1.v	Promoción e innovación de I+D	94
	3.1.vi	Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	147
	3.1.vii	Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	147
	3.1	Organigrama	26
	3.2	**Directorio**	
	3.2.i	Identificación de Directorio	27
	3.2.ii	Ingresos de miembros	37
	3.2.iii	Política de contratación de asesorías	34
	3.2.iv	Matriz de habilidades	30
	3.2.v	Inducción	30
	3.2.vi	Reunión con unidades clave	33
	3.2.vii	Información sobre asuntos ambientales y sociales	33
	3.2.viii	Visitas a terreno	34
	3.2.ix	Evaluación de desempeño	34
	3.2.ix.a	Áreas de perfeccionamiento	30
	3.2.ix.b	Barreras de diversidad	31
	3.2.ix.c	Asesorías independientes para definir mejoras o áreas de perfeccionamiento	33
	3.2.x	Número de reuniones	31
	3.2.xi	Situaciones de crisis	27, 34
	3.2.xii.a	Acceso a las actas de las sesiones	32
	3.2.xii.b	Minutas de las sesiones	32

Categoría		Contenido	Página
3. Gobierno corporativo	3.2.xii.c	Canal de denuncias	34, 114
	3.2.xii.d	Texto definitivo de cada acta	32
	3.2.xiii.a	Directores, por sexo	31
	3.2.xiii.b	Directores, por nacionalidad y sexo	31
	3.2.xiii.c	Directores, por rango de edad y sexo	31
	3.2.xiii.d	Directores, por antigüedad y sexo	31
	3.2.xiii.e	Directores en situación de discapacidad, por sexo	31
	3.2.xiii.f	Brecha salarial del Directorio	No existe diferencia salarial por sexo en el Directorio
	3.3	**Comités del Directorio**	
	3.3.i	Descripción de comités	35
	3.3.ii	Integrantes de comités	35
	3.3.iii	Ingresos por comité	37
	3.3.iv	Principales actividades	35
	3.3.v	Asesorías	35
	3.3.vi	Reunión con unidades clave	35
	3.3.vii	Reporte al Directorio	35
	3.4	**Ejecutivos Principales**	
	3.4.i	Identificación de ejecutivos principales	38
	3.4.ii	Remuneraciones	42
	3.4.iii	Planes de compensación	42
	3.4.iv	Participación en la propiedad	235
	3.5	**Adherencia a códigos nacionales o internacionales**	25

Categoría		Contenido	Página
3. Gobierno corporativo	**3.6**	**Gestión de riesgos**	
	3.6.i	Directrices de gestión de riesgos	98
	3.6.ii.a	Riesgos y oportunidades inherentes de la actividad	102,106
	3.6.ii.b	Riesgos relacionados a la seguridad de información	102,107
	3.6.ii.c	Riesgos relacionados a la libre competencia	102,107
	3.6.ii.d	Riesgos relacionados a la salud y seguridad	102,107
	3.6.ii.e	Otros riesgos medioambientales o sociales	107
	3.6.iii	Detección de riesgos	101
	3.6.iv	Rol del directorio en monitoreo de riesgos	98,99
	3.6.v	Unidad de gestión de riesgos	98,99
	3.6.vi	Unidad de auditoría interna	98,99
	3.6.vii	Código de ética	109
	3.6.viii	Información y capacitación sobre la gestión de riesgos	104
	3.6.ix	Canal de denuncias	34, 114
	3.6.x	Plan de sucesión	42
	3.6.xi	Revisión de estructuras salariales	42
	3.6.xii	Revisión de políticas de compensación	42
	3.6.xiii	Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393)	110
	3.7	**Relación con los grupos de interés y el público en general**	
	3.7.i	Relaciones con los grupos de interés (inversionistas)	131,132
	3.7.ii	Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	131,132
	3.7.iii	Procedimiento para informar a la junta de accionistas sobre las capacidades y características de los directores a elección	27

Categoría		Contenido	Página
3. Gobierno corporativo	3.7.iv	Participación remota de accionistas	32
4. Estrategia	**4.1**	**Horizontes de tiempo**	52
	4.2	**Objetivos estratégicos**	63
	4.3	**Planes de inversión**	No se publica por ser estratégico
5. Dotación de personal	**5.1**	**Personas**	
	5.1.1	Número de personas, por sexo	150,255
	5.1.2	Número de personas, por nacionalidad	150,258
	5.1.3	Número de personas, por rango de edad	150,262
	5.1.4	Antigüedad laboral	150,264
	5.1.5	Número de personas con discapacidad	150,266
	5.2	**Formalidad laboral**	267
	5.3	**Adaptabilidad laboral**	270
	5.4	**Equidad salarial por sexo**	
	5.4.1	Política de equidad	167
	5.4.2	Brecha salarial	167
	5.5	**Acoso laboral y sexual**	166
	5.6	**Seguridad laboral**	163,286
	5.7	**Permiso postnatal**	168,275
	5.8	**Capacitación y beneficios**	
	5.8.i	Recursos monetarios para capacitación	280
	5.8.ii	Número de personal capacitado	280
	5.8.iii	Promedio anual de horas de capacitación	150,280

Categoría		Contenido	Página
5. Dotación de personal	5.8.iv	Temas de las capacitaciones	158
	5.8	Beneficios por vínculo laboral	159-160
	5.9	**Política de subcontratación**	139-141
6. Modelo de negocios	**6.1**	**Sector industrial**	
	6.1.i	Naturaleza de productos y servicios	54-56
	6.1.ii	Competencia	65
	6.1.iii	Marco legal	117
	6.1.iv	Entidades reguladoras	117
	6.1.v	Grupos de interés	131-136
	6.1.vi	Afiliación a gremios	138
	6.2	**Negocios**	
	6.2.i	Principales bienes y servicios	73
	6.2.ii	Canales de venta y distribución	55, 82
	6.2.iii	Proveedores que representan el 10% del total de compras	55, 82
	6.2.iv	Clientes que representen el 10% del ingreso	55, 82
	6.2.v	Marcas utilizadas	54
	6.2.vi	Patentes de propiedad	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuelve Entel
	6.2.vii	Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	117
	6.2.viii	Otros factores relevantes al negocio	65
	6.3	**Grupos de interés**	295,296
	6.4	**Propiedades e instalaciones**	242-247
	6.5	**Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades**	

Categoría		Contenido		Página
6. Modelo de negocios		6.5.1	Subsidiarias y asociadas	236,242-247
		6.5.2.i	Inversión en otras sociedades	236,242-247
7. Gestión de proveedores	**7.1**	**Pago a proveedores**		
		7.1	Política de pago a proveedores	139,140
		7.1.i	Número de facturas pagadas	145
		7.1.ii	Monto total	145
		7.1.iii	Monto total mora	145
		7.1.iv	Número de proveedores de las facturas pagadas	145
		7.1.v	Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional	145
	7.2	**Evaluación de proveedores**		142
8. Indicadores	**8.1**	**Cumplimiento legal y normativo**		
		8.1	En relación con clientes	111,114
		8.2	En relación con sus trabajadores	114
		8.3	Medioambiental	114
		8.4	Libre Competencia	114
		8.5	Otros	115
9. Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria				305
10. Hechos relevantes o esenciales				240,241
11. Comentarios de accionistas y del Comité de Directores				238
12. Informes financieros				248,249

8.4

Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Categoría		Contenido	Página
Comportamiento competitivo e Internet abierto	**TC-TL-520a.2**	Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	87
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	87
	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	114
Huella ambiental de las operaciones	**TC-TL-130a.1**	Total de energía consumida, porcentaje de electricidad de la red, porcentaje de renovables.	214
Gestión del final de la vida útil del producto	**TC-TL-440a.1**	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados, y depositados en un vertedero	216
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	**TC-TL-550a.1**	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente.	Frecuencia de interrupción media: 43,58 minutos Duración media de la interrupción: 6,99%
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	El Plan Fénix asegura la continuidad del negocio ante eventos de alto impacto. Actualizado a 2023, protege la integridad de las personas, mantiene procesos críticos y mejora continuamente el sistema. Se complementa con la ISO 22301 y un comité de crisis.
Parámetros de actividad	**TC-TL-000.A**	Número de abonados de red inalámbrica	87
	TC-TL-000.B	Número de abonados de línea fija	87
	TC-TL-000.C	Número de abonados de banda ancha	87
	TC-TL-000.D	Tráfico de red	87

Categoría		Contenido	Página
Protección de datos	**TC-TL-220a.1**	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente	125
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	129
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	129
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	129
	TC-TL-220a.4	Número de usuarios cuya información fue solicitada	129
	TC-TL-220a.4	Porcentaje que dio lugar a la divulgación.	129
Seguridad de datos	**TC-TL-230a.1**	Número de filtraciones de datos.	129
	TC-TL-230a.1	Porcentaje que implica información de identificación personal.	129
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	128

8.5

Índice Global Reporting Initiative (GRI)

Categoría		Contenido	Página
GRI 2: Contenidos generales	2-1	Detalles organizacionales	49
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3
	2-4	Actualización de la información	3
	2-5	Verificación externa	3
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	51
	2-7	Empleados	150
	2-8	Trabajadores que no son empleados	139
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	27, 35
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	27
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	27
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	33
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	57
	2-15	Conflictos de interés	108
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	34, 114
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	30
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34

Categoría		Contenido	Página
	2-19	Políticas de remuneración	37, 42
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	37
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6
	2-23	Compromisos y políticas	194
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	194
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	170
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	34, 114
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	109, 114
	2-28	Afiliación a asociaciones	138
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	131
	2-30	Convenios de negociación colectiva	150
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	57
	3-2	Lista de temas materiales	57
	3-3	Gestión de temas materiales	86, 108, 116, 118, 130, 139, 141, 151, 153, 162, 164, 167, 170, 173, 174, 177, 179, 180, 181, 182, 196, 198, 203, 216, 228
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	87, 130
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	208
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	130
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	87
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	185
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	145

Categoría		Contenido	Página
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	109
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	112
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	115
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	115
GRI 207: Fiscalidad	207-1	Enfoque fiscal	116
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	116
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	116
	207-4	Presentación de informes país por país	116
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	214
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	214
	302-3	Intensidad energética	214
GRI 303: Agua y efluentes	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	228
	303-3	Extracción de agua	228
	303-5	Consumo de agua	228
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	210-213
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	210-213
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	210-213
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	210-213
	305-5	Iniciativas de reducción de emisiones	210-213
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	210-213
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	210-213

Categoría		Contenido	Página
GRI 306: Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	216
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	216
	306-3	Residuos generados	216
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	216
	306-5	Residuos destinados a eliminación	216
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	141
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	141
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	115
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	159
	401-3	Permiso parental	168
GRI 403: Salud y seguridad	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	161
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	162
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	162
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	162
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	162
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	162
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	162
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	285
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	163
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	163

Categoría		Contenido	Página
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	158
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	158
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	154
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	255,279
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	167
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	115
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	194
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	196
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	196
GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	182
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	182
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	141
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	141
GRI 415: Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	110
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	129

8.6

Índice Normas Internacionales de Información Financiera NIIF S1 - S2

Categoría	Código	Indicador	Página
Gobernanza	27.a	El órgano u órganos de gobernanza (que puede incluir un consejo, comité u órgano equivalente encargado de la gobernanza) o personas responsables de la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	33
	27.a.i	Cómo se reflejan las responsabilidades relativas a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en los términos de referencia a, mandatos, descripciones de funciones y otras políticas relacionadas aplicables a dichos órganos o personas.	53
	27.a.ii	Cómo determina el órgano o los órganos o las personas si se dispone o se desarrollarán las habilidades y competencias adecuadas para supervisar las estrategias diseñadas para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	30
	27.a.iii	Cómo y con qué frecuencia se informa a los órganos o personas sobre los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	33
	27.a.iv	Cómo tiene en cuenta el órgano o los órganos los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad al supervisar la estrategia de la entidad, sus decisiones sobre transacciones importantes y sus procesos de gestión de riesgos y políticas relacionadas, incluyendo si el órgano o los órganos han considerado las compensaciones asociadas a esos riesgos y oportunidades.	33
	27.a.v	La forma en que el órgano o los órganos o la persona o personas supervisan el establecimiento de objetivos relacionados con los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad, y controlan los avances hacia la consecución de esos objetivos, incluyendo si las métricas de desempeño relacionadas se incluyen en las políticas de remuneración y de qué manera.	63
	27.b	El papel de la gerencia en los procesos de gobernanza, los controles y los procedimientos utilizados para vigilar, gestionar y supervisar los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	98
	27.b.i	Indique si la función se delega en un cargo específico a nivel de gestión o en un comité a nivel de gestión y cómo se ejerce la supervisión sobre dicho cargo o comité.	-
	27.b.ii	Si la gerencia utiliza controles y procedimientos para apoyar la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y, en caso afirmativo, cómo se integran estos controles y procedimientos con otras funciones internas.	101
Estrategia	30.a	Describirá los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que podría esperarse razonablemente que afecten a las perspectivas de la entidad.	101
	30.b	Especificará los horizontes temporales—corto, medio o largo plazo—en los que podría esperarse razonablemente que se produzcan los efectos de cada uno de esos riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	101
	30.c	Explicará cómo define la entidad el "corto plazo", el "medio plazo" y el "largo plazo" y cómo se vinculan estas definiciones a los horizontes de planificación utilizados por la entidad para la toma de decisiones estratégicas.	101

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	32.a	Una descripción de los efectos actuales y previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre el modelo de negocio y la cadena de valor de la entidad.	104
	32.b	Una descripción de dónde se concentran en el modelo de negocio y en la cadena de valor de la entidad los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad (por ejemplo, zonas geográficas, instalaciones y tipos de activos).	33
	33.a	Cómo ha respondido y prevé responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en su estrategia y toma de decisiones.	101
	33.b	Los progresos realizados en relación con los planes que la entidad haya revelado en periodos anteriores sobre los que se informa, incluida la información cuantitativa y cualitativa.	104
	33.c	Las compensaciones entre los riesgos relacionados con la sostenibilidad y las oportunidades que la entidad consideró (por ejemplo, al tomar una decisión sobre la ubicación de nuevas operaciones, una entidad podría haber considerado los impactos medioambientales de esas operaciones y las oportunidades de empleo que crearían en una comunidad).	102
	34.a	Los efectos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de las entidades durante el periodo sobre el que se informa (efectos financieros actuales).	102
	34.b	Los efectos previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta cómo se incluyen los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en la planificación financiera de la entidad (efectos financieros previstos).	102
	35.a	Cómo los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad han afectado a su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo durante el periodo sobre el que se informa.	102
	35.b	Los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad identificados en el párrafo 35(a) para los que existe un riesgo significativo de un ajuste material o con importancia relativa dentro del próximo periodo anual sobre el que se informa sobre los importes en libros de los activos y pasivos informados en los estados financieros relacionados.	104
	35.c	Cómo espera que cambie su situación financiera a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, teniendo en consideración:	102
	35.c.i	Sus planes de inversión y disposición (por ejemplo, planes de desembolso de capital, adquisiciones y desinversiones importantes, negocios conjuntos, transformación de negocios, innovación, nuevas áreas de negocio y retiros de activos), incluidos los planes con los que la entidad no esté comprometida contractualmente.	No se publica por ser estratégico.
	35.c.ii	Sus fuentes de financiación previstas para la implementación de su estrategia.	No se publica por ser estratégico.
	35.d	Cómo espera que cambien su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	No se publica por ser estratégico.

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	41	Una entidad revelará información que permita a los usuarios de los informes financieros con propósito general comprender su capacidad para ajustarse a las incertidumbres que surjan de los riesgos relacionados con la sostenibilidad. Una entidad revelará una evaluación cualitativa y, en su caso, cuantitativa de la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio en relación con sus riesgos relacionados con la sostenibilidad, incluyendo información sobre cómo se llevó a cabo la evaluación y su horizonte temporal. Al proporcionar información cuantitativa, una entidad podrá revelar un único importe o un rango.	33,250
Gestión de riesgos	44.a	Los procesos y las políticas relacionadas que la entidad utiliza para identificar, evaluar, priorizar y supervisar los riesgos relacionados con la sostenibilidad.	98
	44.a.i	Los insumos y métricas que utiliza la entidad (por ejemplo, información sobre las fuentes de datos y el alcance de las operaciones cubiertas en los procesos).	102
	44.a.ii	Si la entidad utiliza el análisis de escenarios para fundamentar su identificación de los riesgos relacionados con la sostenibilidad y cómo lo hace.	102
	44.a.iii	Cómo evalúa la entidad la naturaleza, probabilidad y magnitud de los efectos de esos riesgos (por ejemplo, si la entidad considera factores cualitativos, umbrales cuantitativos u otros criterios).	102
	44.a.iv	Si la entidad da prioridad a los riesgos relacionados con la sostenibilidad en relación con otros tipos de riesgo y cómo lo hace.	102
	44.a.v	Cómo supervisa la entidad los riesgos relacionados con la sostenibilidad.	98
	44.a.vi	Si la entidad ha cambiado los procesos que utiliza en comparación con el periodo de información anterior y cómo lo ha hecho.	106
	44.b	Los procesos que utiliza la entidad para identificar, evaluar, priorizar y supervisar las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.	102
	44.c	El grado y la forma en que los procesos de identificación, evaluación, priorización y seguimiento de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad se integran en el proceso global de gestión de riesgos de la entidad e informan al respecto.	102
Métricas y objetivos	46.a	Las métricas requeridas por una Norma NIIF de Información a Revelar sobre Sostenibilidad aplicable.	-
	46.b.i	Las métricas que la entidad utiliza para medir y supervisar ese riesgo u oportunidad relacionados con la sostenibilidad.	102
	46.b.ii	Las métricas que la entidad utiliza para medir y supervisar sus resultados en relación con ese riesgo u oportunidad relacionados con la sostenibilidad, incluido el progreso hacia cualquier objetivo que la entidad se haya fijado, y cualquier objetivo que se le requiera cumplir por ley o regulación.	102
	51	Una entidad revelará información sobre los objetivos que se ha fijado para supervisar el progreso hacia la consecución de sus objetivos estratégicos, y cualquier objetivo que se le requiera cumplir por ley o regulación. Para cada objetivo, una entidad revelará:	63
	51.a	La métrica utilizada para fijar el objetivo y supervisar los avances hacia la consecución de éste.	63
	51.b	El objetivo cuantitativo o cualitativo específico que la entidad ha fijado o que se le requiera cumplir.	63
	51.c	El periodo durante el cual se aplica el objetivo.	63
	51.d	El periodo base a partir del cual se mide el progreso.	63

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	51.e	Cualquier hito u objetivo intermedio.	63
	51.f	Los resultados con respecto a cada objetivo y un análisis de las tendencias o cambios en los resultados de la entidad.	63
	51.g	Cualquier revisión del objetivo y una explicación de dichas revisiones.	63
Gobernanza	6.a	El órgano u órganos de gobernanza (que puede incluir un consejo, comité u órgano equivalente encargado de la gobernanza) o personas responsables de la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	201
	6.a.i	Cómo se reflejan las responsabilidades relativas a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en términos de referencia a, mandatos, descripciones de funciones y otras políticas relacionadas aplicables a dichos órganos o personas.	201
	6.a.ii	Cómo determinan los órganos o las personas si se dispone o se desarrollarán las habilidades y competencias adecuadas para supervisar las estrategias diseñadas para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	201
	6.a.iii	Cómo y con qué frecuencia se informa a los órganos o personas sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	201
	6.a.iv	Cómo tienen en cuenta los órganos o personas los riesgos y oportunidades relacionados con el clima al supervisar la estrategia de la entidad, sus decisiones sobre transacciones importantes y sus procesos de gestión de riesgos y políticas relacionadas, incluyendo si los órganos o personas han considerado las compensaciones asociadas a esos riesgos y oportunidades.	201
	6.a.v	La forma en que los órganos o personas supervisan el establecimiento de objetivos relacionados con los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima, y controlan los avances hacia la consecución de esos objetivos, incluyendo si y de qué manera las métricas de desempeño relacionadas se incluyen en las políticas de remuneración y de qué manera.	201
	6.b	El papel de la gerencia en los procesos de gobernanza, los controles y los procedimientos utilizados para vigilar, gestionar y supervisar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	207
	6.b.i	Si la función se delega en un cargo específico a nivel de gerencia o en un comité a nivel de gerencia y cómo se ejerce la supervisión sobre dicho cargo o comité.	207
	6.b.ii	Si la gerencia utiliza controles y procedimientos para apoyar la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y, en caso afirmativo, cómo se integran estos controles y procedimientos con otras funciones internas.	207
Estrategia	10.a	Describirá los riesgos y oportunidades relacionados con el clima que podría esperarse razonablemente que afecten a las perspectivas de la entidad.	208
	10.b	Explicará, para cada riesgo relacionado con el clima que la entidad haya identificado, si la entidad considera que el riesgo es un riesgo físico relacionado con el clima o un riesgo de transición relacionado con el clima.	208
	10.c	Especificará, para cada riesgo y oportunidad relacionados con el clima que la entidad haya identificado, en qué horizontes temporales—corto, medio o largo plazo—podría esperarse razonablemente que se produjeran los efectos de cada riesgo y oportunidad relacionados con el clima.	208

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	10.d	Explicará cómo define la entidad el "corto plazo", el "medio plazo" y el "largo plazo" y cómo se vinculan estas definiciones a los horizontes de planificación utilizados por la entidad para la toma de decisiones estratégicas.	208
	13.a	Una descripción de los efectos actuales y previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima sobre el modelo de negocio y la cadena de valor de la entidad.	-
	13.b	Una descripción de dónde se concentran en el modelo de negocio y en la cadena de valor de la entidad los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, zonas geográficas, instalaciones y tipos de activos).	-
	14.a	Información sobre la forma en que la entidad ha respondido y prevé responder a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en su estrategia y toma de decisiones, incluida la forma en que la entidad prevé alcanzar los objetivos relacionados con el clima que haya fijado y los objetivos que se le requieran por leyes o regulaciones. Concretamente, la entidad revelará información sobre:	208
	14.a.i	Los cambios actuales y previstos en el modelo de negocio de la entidad, incluida su asignación de recursos, para abordar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, estos cambios podrían incluir planes para gestionar o desmantelar operaciones intensivas en carbono, energía o agua; asignaciones de recursos resultantes de cambios en la demanda o en la cadena de suministro; asignaciones de recursos derivadas del desarrollo del negocio mediante desembolsos de capital o gastos adicionales en investigación y desarrollo; y adquisiciones o desinversiones).	208
	14.a.ii	Los esfuerzos directos actuales y previstos de reducción o adaptación (por ejemplo, mediante cambios en los procesos de producción o en los equipos, la reubicación de las instalaciones, los ajustes de la mano de obra y los cambios en las especificaciones de los productos.	208
	14.a.iii	Los esfuerzos indirectos actuales y previstos de reducción o adaptación (por ejemplo, a través del trabajo con los clientes y las cadenas de suministro).	208
	14.a.iv	Cualquier plan de transición relacionado con el clima que tenga la entidad, incluida la información sobre los supuestos clave utilizados en el desarrollo de su plan de transición, y las dependencias en las que se basa el plan de transición de la entidad.	208
	14.a.v	Cómo prevé la entidad alcanzar cualquier objetivo relacionado con el clima, incluido cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero, descrito de conformidad con los párrafos 33 a 36.	210
	14.b	Información sobre la forma en que la entidad está dotando de recursos a las actividades reveladas de conformidad con el párrafo 14(a), así como sus planes de seguir haciéndolo.	210
	14.c	Información cuantitativa y cualitativa sobre el progreso de los planes revelados en periodos anteriores sobre los que se informa de acuerdo con el párrafo 14(a).	210
	15.a	Los efectos de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de las entidades durante el periodo sobre el que se informa (efectos financieros actuales).	208
	15.b	Los efectos previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta cómo se incluyen los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en la planificación financiera de la entidad (efectos financieros previstos).	208

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	16.a	Concretamente, una entidad revelará información cuantitativa y cualitativa sobre cómo los riesgos y oportunidades relacionados con el clima han afectado a su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo durante el periodo sobre el que se informa.	208
	16.b	Los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, identificados en el párrafo 16(a), para los que existe un riesgo significativo de un ajuste material o con importancia relativa dentro del próximo periodo anual sobre el que se informa, que afecte a los importes en libros de los activos y pasivos de los que se informa en los estados financieros correspondientes.	208
	16.c	Cómo espera que cambie su situación financiera a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, teniendo en consideración:	208
	16.c.i	Sus planes de inversión y disposición (por ejemplo, planes de desembolso de capital, adquisiciones y desinversiones importantes, negocios conjuntos, transformación de negocios, innovación, nuevas áreas de negocio y retiros de activos), incluidos los planes con los que la entidad no esté comprometida contractualmente.	208
	16.c.ii	Sus fuentes de financiación previstas para la implementación de su estrategia.	208
	16.d	Cómo espera la entidad que cambien su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, aumento de los ingresos de actividades ordinarias procedentes de productos y servicios alineados con una economía más baja en carbono; costos derivados de daños físicos a los activos por eventos climáticos; y gastos asociados a la adaptacióno mitigación del clima).	208
	22.a	Una entidad revelará información que permita a los usuarios de informes financieros con propósito general comprender la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio de la entidad a los cambios, desarrollos e incertidumbres relacionados con el clima, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades identificados por la entidad en relación con el clima. La entidad utilizará el análisis de escenarios relacionados con el clima para evaluar su resiliencia climática utilizando un enfoque acorde con las circunstancias de la entidad. Al proporcionar información cuantitativa, la entidad podrá revelar un único importe o un rango. Concretamente, la entidad revelará la evaluación por la entidad de su resiliencia climática en la fecha de presentación, que permitirá a los usuarios de los informes financieros con propósito general comprender:	
	22.a.i	Las implicaciones, en su caso, de la evaluación de la entidad para su estrategia y modelo de negocio, incluida la forma en que la entidad necesitaría responder a los efectos identificados en el análisis del escenario relacionado con el clima.	208
	22.a.ii	Las áreas significativas de incertidumbre consideradas en la evaluación de la resiliencia climática.	208
	22.a.iii	La capacidad de la entidad para ajustar o adaptar su estrategia y modelo de negocio al cambio climático a corto, medio y largo plazo, incluyendo:	208
	22.a.iii.(1)	La disponibilidad y flexibilidad de los recursos financieros existentes de la entidad para responder a los efectos identificados en el análisis del escenario relacionado con el clima, incluso para hacer frente a los riesgos relacionados con el clima y aprovechar las oportunidades relacionadas con el clima.	208
	22.a.iii.(2)	La capacidad de redistribuir, reutilizar, mejorar o desmantelar los activos existentes de la entidad.	208

Categoría	Código	Indicador	Página
Estrategia	22.a.iii.(3)	El efecto de las inversiones actuales y planificadas de la entidad en la mitigación, la adaptación y las oportunidades de resiliencia climática relacionadas con el clima.	210
	22.b	Cómo y cuándo se llevó a cabo el análisis del escenario relacionado con el clima incluyendo:	208
	22.b.i	Información sobre los datos de entrada que utilizó la entidad, incluyendo:	208
	22.b.i.(1)	Qué escenarios relacionados con el clima utilizó la entidad para el análisis y las fuentes de esos escenarios.	208
	22.b.i.(2)	Si el análisis incluyó un rango diverso de escenarios relacionados con el clima.	208
	22.b.i.(3)	Si los escenarios relacionados con el clima utilizados para el análisis están asociados a riesgos de transición relacionados con el clima o a riesgos físicos relacionados con el clima.	208
	22.b.i.(4)	Si la entidad utilizó, entre sus escenarios, un escenario relacionado con el clima alineado con el último acuerdo internacional sobre el cambio climático.	208
	22.b.i.(5)	Por qué la entidad decidió que los escenarios relacionados con el clima elegidos son relevantes para evaluar su resiliencia a los cambios, evoluciones o incertidumbres relacionados con el clima.	208
	22.b.i.(6)	Los horizontes de tiempo utilizados por la entidad en el análisis.	208
	22.b.i.(7)	El alcance de las operaciones que la entidad ha utilizado en el análisis (por ejemplo, las sedes operativas y las unidades de negocio utilizadas en el análisis).	208
	22.b.ii	Los supuestos clave que la entidad realizó en el análisis, incluidos los supuestos sobre:	208
	22.b.ii.(1)	Las políticas relacionadas con el clima en las jurisdicciones en las que opera la entidad.	208
	22.b.ii.(2)	Las tendencias macroeconómicas.	208
	22.b.ii.(3)	Variables a nivel nacional o regional (por ejemplo, patrones climáticos locales, demografía, uso del suelo, infraestructuras y disponibilidad de recursos naturales).	208
	22.b.ii.(4)	El uso y la combinación de energías.	208
	22.b.ii.(5)	Los desarrollos de la tecnología.	208
	22.b.iii	El periodo sobre el que se informa en el que se ha llevado a cabo el análisis del escenario relacionado con el clima.	208
Gestión de riesgos	25.a	Los procesos y las políticas relacionadas que la entidad utiliza para identificar, evaluar, priorizar y supervisar los riesgos relacionados con el clima, incluida la información sobre:	201
	25.a.i	Los datos de entrada y métricas que utiliza la entidad (por ejemplo, información sobre las fuentes de datos y el alcance de las operaciones cubiertas en los procesos).	207,208

Categoría	Código	Indicador	Página
Gestión de riesgos	25.a.ii	Si la entidad utiliza el análisis de escenarios relacionados con el clima para fundamentar su identificación de los riesgos relacionados con el clima y cómo lo hace.	207,208
	25.a.iii	Cómo evalúa la entidad la naturaleza, probabilidad y magnitud de los efectos de esos riesgos (por ejemplo, si la entidad considera factores cualitativos, umbrales cuantitativos u otros criterios).	207,208
	25.a.iv	Si la entidad da prioridad a los riesgos relacionados con el clima en relación con otros tipos de riesgo y cómo lo hace.	207,208
	25.a.v	Cómo supervisa la entidad los riesgos relacionados con el clima.	201
	25.a.vi	Si la entidad ha cambiado los procesos que utiliza en comparación con el periodo anterior sobre el que se informa y cómo lo ha hecho.	207,208
	25.b	Los procesos que utiliza la entidad para identificar, evaluar, priorizar y supervisar las oportunidades relacionadas con el clima, incluida la información sobre si la entidad utiliza, y de qué manera, el análisis de escenarios relacionados con el clima para fundamentar su identificación de oportunidades relacionadas con el clima.	208
	25.c	El grado y la forma en que los procesos de identificación, evaluación, priorización y seguimiento de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima se integran en el proceso global de gestión de riesgos de la entidad e informan al respecto.	208
Métricas y objetivos	29.a.i	Gases de efecto invernadero—la entidad revelará sus emisiones brutas absolutas de gases de efecto invernadero generadas durante el periodo sobre el que se informa, expresadas en toneladas métricas equivalentes de CO2:	210
	29.a.i.(1)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1.	211
	29.a.i.(2)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2.	211
	29.a.i.(3)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3.	211
	29.a.ii	Medirá sus emisiones de gases de efecto invernadero de conformidad con el Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero: Un Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (2004), a menos que sea requerido por una autoridad jurisdiccional o una bolsa en la que cotice la entidad requiera que ésta utilice un método diferente para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.a.iii	Revelará el enfoque que utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero, incluyendo:	210
	29.a.iii.(1)	El enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos que la entidad utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.a.iii.(2)	La razón por la que la entidad ha elegido el enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos que utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.a.iii.(3)	Cualquier cambio que la entidad haya introducido en el enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos durante el periodo sobre el que se informa y las razones de esos cambios.	210
	29.a.iv	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 y Alcance 2 reveladas de conformidad con el párrafo 29 (a) (i) (1) y (2), desagregar las emisiones entre:	210

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	29.a.iv.(1)	El grupo contable consolidado (por ejemplo, en el caso de una entidad que aplique las Normas NIIF de Contabilidad, este grupo estaría formado por la entidad controladora y sus subsidiarias consolidadas).	210
	29.a.iv.(2)	Otras participadas excluidas del párrafo 29(a)(iv)(1) (por ejemplo, para una entidad que aplique las Normas NIIF de Contabilidad, estas participadas incluirían las asociadas, los negocios conjuntos y las subsidiarias no consolidadas).	210
	29.a.v	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 reveladas de conformidad con el párrafo 29 (a)(i)(2), revelar sus emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 basadas en la ubicación, y proporcionar la información sobre cualquier instrumento contractual que sea necesaria para que los usuarios comprendan las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 de la entidad.	210
	29.a.vi	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3 reveladas de conformidad con el párrafo 29 (a)(i)(3), revelar:	210
	29.a.vi.(1)	Las categorías incluidas dentro de la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3 de la entidad, de conformidad con las categorías de Alcance 3 descritas en la Norma de Contabilidad e Informes de la Cadena de Valor Corporativa (Alcance 3) del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (2011).	210
	29.a.vi.(2)	Información adicional sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de la Categoría 15 de la entidad o las asociadas a sus inversiones (emisiones financiadas), si las actividades de la entidad incluyen la gestión de activos, la banca comercial o los seguros.	210
	29.b	Riesgos de transición relacionados con el clima-la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales vulnerables a los riesgos de transición relacionados con el clima.	208
	29.c	Riesgos físicos relacionados con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales vulnerables a los riesgos físicos relacionados con el clima.	208
	29.d	Oportunidades relacionadas con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales alineadas con las oportunidades relacionadas con el clima.	208
	29.e	Despliegue de capital—la cantidad de gasto de capital, financiación o inversión aplicada a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	208
	29.f.i	Precios internos del carbono— la entidad revelará una explicación de si la entidad está aplicando un precio del carbono en la toma de decisiones y cómo lo está haciendo (por ejemplo, decisiones de inversión, precios de transferencia y análisis de escenarios).	210
	29.f.ii	Precios internos del carbono— la entidad revelará el precio por cada tonelada métrica de emisiones de gases de efecto invernadero que la entidad utiliza para evaluar los costos de sus emisiones de gases de efecto invernadero.	210
	29.g.i	Remuneración—la entidad revelará una descripción de si las consideraciones relacionadas con el clima se tienen en cuenta en la remuneración de los ejecutivos y de qué manera.	201
	29.g.ii	Remuneración—la entidad revelará el porcentaje de la remuneración de la gerencia ejecutiva reconocida en el periodo actual que está vinculada a consideraciones relacionadas con el clima.	201

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	33	Una entidad revelará los objetivos cuantitativos y cualitativos relacionados con el clima que haya establecido para supervisar el progreso hacia la consecución de sus objetivos estratégicos, así como cualquier objetivo que se le requiere que cumpla por ley o regulación, incluido cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero. Para cada objetivo, una entidad revelará:	210
	33.a	La métrica utilizada para fijar el objetivo.	101
	33.b	El objetivo de la meta (por ejemplo, reducción, adaptación o conformidad con iniciativas basadas en la ciencia).	210
	33.c	La parte de la entidad a la que se aplica el objetivo (por ejemplo, si el objetivo se aplica a la entidad en su totalidad o solo a una parte de la entidad, como una unidad de negocio específica o una región geográfica concreta).	210
	33.d	El periodo en el que se aplica el objetivo.	210
	33.e	El periodo base a partir del cual se mide el progreso.	210
	33.f	Cualquier hito y objetivo intermedio.	210
	33.g	Si el objetivo es cuantitativo, si se trata de un objetivo absoluto o de un objetivo de intensidad.	210
	33.h	El modo en que el último acuerdo internacional sobre cambio climático, incluidos los compromisos jurisdiccionales derivados de dicho acuerdo, ha influido en el objetivo.	210
	34	Una entidad revelará información sobre su enfoque para establecer y revisar cada objetivo, y sobre cómo supervisa el progreso con respecto a cada objetivo, incluyendo:	
	34.a	Si el objetivo y la metodología para fijar el objetivo han sido validados por un tercero.	104, 210
	34.b	Los procesos de la entidad para revisar el objetivo.	104, 210
	34.c	Las métricas utilizadas para supervisar el progreso hacia la consecución del objetivo.	210
	34.d	Cualquier revisión del objetivo y una explicación de dichas revisiones.	210
	35	Una entidad revelará información sobre sus resultados en relación con cada objetivo relacionado con el clima y un análisis de las tendencias o cambios en los resultados de la entidad.	210
	36	Para cada objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero revelado de conformidad con los párrafos 33 a 35, una entidad revelará:	210
	36.a	Qué gases de efecto invernadero están cubiertos por el objetivo.	210
	36.b	Si las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1, Alcance 2 o Alcance 3 están cubiertas por el objetivo.	210

Categoría	Código	Indicador	Página
Métricas y objetivos	36.c	Si el objetivo es un objetivo de emisiones brutas de gases de efecto invernadero o un objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero. Si la entidad revela un objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero, también se le requerirá que revele por separado su objetivo de emisiones brutas de gases de efecto invernadero asociado.	210
	36.d	Si el objetivo se ha obtenido utilizando un enfoque de descarbonización sectorial.	210
	36.e	El uso previsto por la entidad de créditos de carbono para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero con el fin de alcanzar cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero en términos netos.	210
	36.e.i	En qué medida, y de qué manera, el logro de cualquier objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero se basa en el uso de créditos de carbono.	210
	36.e.ii	Qué régimen o regímenes de terceros verificarán o certificarán los créditos de carbono.	210
	36.e.iii	El tipo de crédito de carbono, incluyendo si la compensación subyacente se basará en la naturaleza o en la eliminación tecnológica de carbono, y si la compensación subyacente se logra mediante la reducción o eliminación de carbono.	210
	36.e.iv	Cualquier otro factor necesario para que los usuarios de informes financieros con propósito general comprendan la credibilidad e integridad de los créditos de carbono que la entidad prevé utilizar (por ejemplo, supuestos relativos a la permanencia de la compensación de carbono).	210

8.7

Índice Indicadores propios

Indicador	Contenido	Página
Indicador propio	Frecuencia y duración de las interrupciones de la red	Frecuencia de interrupción media: 43,58 minutos Duración media de la interrupción: 6,99%
	Resultados de satisfacción por negocio/mercado	75
	Compromiso anual promedio	157
	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos/as internas	153
	Impactos de innovación tecnológica	94
	Iniciativas de promoción de la innovación interna	94
	Iniciativas de digitalización de empresas de menor tamaño	179
	Desarrollo de negocios basados en datos	94

8.8

Cartas de Verificación de Información No Financiera

Informe de Seguridad Limitada de los Profesionales Independientes sobre la Información de Sostenibilidad Identificada

Señores Accionistas y Directores de
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.:

Conclusión

Hemos realizado un trabajo de seguridad limitada sobre si los 10 indicadores ASG de la Memoria Integrada 2024, información identificada a continuación, de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (en adelante la Compañía) para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, se ha preparado de conformidad con los estándares para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma de Carácter General - NCG N°461 (modificada por la NCG N°519).

Información identificada

Código	Descripción del indicador	Aplicable a	Estándar
2-30	Convenios de negociación colectiva	Entel Chile Entel Call Center Chile	GRI
3-1	Proceso para determinar temas materiales	Entel Chile	GRI
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Entel Chile	GRI
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Entel Chile	GRI
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Entel Chile Entel Call Center Chile Entel Perú Entel Call Center Perú	GRI
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Entel Chile	GRI
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Entel Call Center Chile Entel Perú Entel Call Center Perú	GRI
403- 9	Lesiones por accidente laboral	Entel Chile	NCG 461
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Entel Chile	NCG 461
5.4.2	Brecha salarial	Entel Chile Entel Perú	NCG 461

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Santiago
Av. Presidente Riesco 5685,
piso 15, Las Condes

Basados en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a considerar que la Información Identificada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, identificados anteriormente, no estén preparados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con los estándares para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma de Carácter General - NCG N°461 (modificada por la NCG N°519).

Nuestra conclusión sobre la Información Identificada no se extiende a ninguna otra información que acompañe o contenga la Memoria Integrada 2024 de la Compañía.

Fundamento para la conclusión

Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000 (Modificada), emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Nuestras responsabilidades bajo esta norma se describen con más detalle en la sección "Nuestras responsabilidades" de nuestro informe.

Hemos cumplido los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitidas por el International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional sobre Gestión de la Calidad (ISQM) 1, Gestión de Calidad para Firmas que Realizan auditorías o Revisiones de Estados financieros, u otros Trabajos de Aseguramiento o Relacionados con estos, emitida por el IAASB. Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad, que incluya políticas o procedimientos acerca del cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra conclusión.

Responsabilidades por la información identificada

La Administración de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. es responsable de:

- Diseñar, implementar y mantener un control interno pertinente para la preparación de la Información identificada tal que estén exentos de representaciones incorrectas materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Seleccionar o desarrollar criterios adecuados para preparar la Información identificada y referirse o describir adecuadamente los criterios usados; y
- Preparar la Información identificada de acuerdo con el estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma de Carácter General N°461 (modificada por la NCG N°519).

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de preparación y presentación de la Información identificada de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si la Información identificada está exenta de representaciones incorrectas materiales, ya sea debido a fraude o error;
- Formarnos una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido; e
- Informar nuestra conclusión a la gerencia de la Compañía.

Resumen del trabajo que realizamos como base para nuestra conclusión

Ejercimos nuestro juicio profesional y mantuvimos el escepticismo profesional durante el trabajo. Diseñamos y realizamos nuestros procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada acerca de la Información identificada para proporcionar una base para nuestra conclusión. Los procedimientos seleccionados dependieron de nuestro entendimiento de la Información identificada y otras circunstancias del trabajo, y la consideración de áreas en las que probablemente surjan representaciones incorrectas materiales. Al realizar nuestro trabajo, los procedimientos que realizamos consistieron principalmente en:

- Entrevistar al personal clave de la Gerencia de Sostenibilidad de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., responsable del proceso de elaboración, definición de su contenido y los sistemas de información utilizados para preparar la Información identificada.
- Comprender el proceso para recopilar y reportar los datos reflejados en el Trabajo de Aseguramiento.
- Realizar pruebas sustantivas sobre los datos incluidos en la Información identificada a partir de la documentación de respaldo proporcionada por la Administración.
- Comparar los datos asociados a los indicadores ASG cubiertos por este Trabajo de Aseguramiento limitado con los presentados en la Memoria Integrada 2024 de la Compañía.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en su naturaleza y oportunidad, y su alcance es menor que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable.

Atentamente,

Juan Pablo Belderrain P.
Socio

KPMG Ltda.

Santiago, 8 de abril de 2025

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

8.9

Glosario de Acrónimos

ALCO: Premio recibido por Entel como líderes del mercado móvil y hogar.

ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Se refiere a los derechos de las personas con respecto a sus datos personales.

ASG: Ambiental, Social y de Gobernanza. Factores ambientales, sociales y de gobernanza que son relevantes para la sostenibilidad y la gestión de riesgos y oportunidades.

B2B: Business-to-Business. Segmento de mercado de empresas.

B2C: Business-to-Consumer. Segmento de mercado de clientes individuales o masivos.

BCX: Premio recibido por Entel como líderes del mercado móvil.

CAPEX: Capital Expenditures. Se refiere a los gastos de capital o inversiones en activos fijos.

CEO: Chief Executive Officer.

CMF: Comisión para el Mercado Financiero: Es el organismo regulador chileno ante el cual se presenta información.

CNT: Centro Nacional de Telecomunicaciones. Es una infraestructura importante de Entel.

CO2e: Dióxido de Carbono equivalente. Es una medida para comparar las emisiones de diferentes gases de efecto invernadero en función de su potencial de calentamiento global.

CSRD: Directiva sobre Información de Sostenibilidad Corporativa (Corporate Sustainability Reporting Directive). Es una directiva europea que promueve la presentación de informes de sostenibilidad.

CTC: Compañía de Teléfonos de Chile.

CTIO: Chief Technology and Innovation Officer (Director de Tecnología e Innovación).

DDHH: Derechos Humanos fundamentales de las personas.

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization. Es una medida del rendimiento financiero.

FO: Fibra Óptica. Es un medio de transmisión de datos a alta velocidad.

GEI: Gases de Efecto Invernadero. Son gases que contribuyen al calentamiento global.

GPS: Sistema de Posicionamiento Global (Global Positioning System). Sistema de navegación por satélite.

GRI: Global Reporting Initiative: Se refiere a un estándar para la presentación de informes de sostenibilidad.

IA: Inteligencia Artificial.

IFRS: Normas Internacionales de Información Financiera. Se menciona que el reporte sigue estas normas, específicamente las NIIF S1 y S21. IIRC: Consejo Internacional de Reporting Integrado. Es un marco de referencia para la presentación de informes integrados.

IROs: Impactos, Riesgos y Oportunidades relacionados con aspectos ASG.

KPMG: Firma de auditores externos que verificó los indicadores no financieros seleccionados.

M$: Miles de pesos chilenos.

MM$: Millones de pesos chilenos.

MBO: Management by Objectives (Gestión por Objetivos). Sistema de gestión donde se definen objetivos específicos para los empleados.

MINAM: Ministerio del Ambiente (Perú). Es el ministerio peruano encargado de temas ambientales.

NCG: Norma de Carácter General. Se refiere a las normas emitidas por la Comisión para el Mercado Financie ro (CMF).

NIIF S1: Norma Internacional de Información Financiera S1. Relacionada con requerimientos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad.

NIIF S2: Norma Internacional de Información Financiera S21.Relacionada con la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

NPS: Net Promoter Score. Es una métrica de satisfacción de la cliente utilizada en el contexto de los servicios móviles postpago.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas para abordar los desafíos globales.

OKRs: Objectives and Key Results (Objetivos y Resultados Clave). Es una metodología de gestión para definir y rastrear objetivos y sus resultados.

OSIPTEL: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú). Es el ente regulador de las telecomunicaciones en Perú.

PoC: Prueba de Concepto (Proof of Concept). Es una demostración para verificar la viabilidad de una idea.

PWC: PricewaterhouseCoopers. Firma de auditores externos que verificó los estados financieros e indicadores no financieros seleccionados.

PYME: Pequeña y Mediana Empresa.

RAEE: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Son los residuos generados por equipos electrónicos en desuso.

REP: Responsabilidad Extendida del Productor. Mecanismo que obliga a los productores a gestionar los residuos de sus productos.

RONA: Return on Net Assets. Métrica de rentabilidad utilizada para evaluar el rendimiento de los activos netos.

SASB: Sustainability Accounting Standards Board: Es un estándar para la industria de servicios de telecomunicaciones incluido en el reporte.

SGE: Sistema de Gestión de Energía. Es un sistema para gestionar el consumo de energía de una organización.
S/I: Sin Información. Indica que no se dispone de la información solicitada.

SOFOFA: Sociedad de Fomento Fabril. Es una asociación gremial industrial chilena.

TCFD: Task Force on Climate-related Financial Disclosures. Es un grupo de trabajo que desarrolló recomendaciones para la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación. Se refiere al conjunto de tecnologías que permiten acceder, producir, almacenar, presentar y transferir información.

TI: Tecnologías de la Información. Área relacionada con la gestión y procesamiento de información a través de la tecnología.

UAI: Universidad Adolfo Ibáñez.

USD: dólar estadounidense. Es la moneda en la que se presentan algunos datos financieros.

VP: Vicepresidencia.

VPPC: Vicepresidencia de Personas Corporativa. Es una alta posición ejecutiva responsable de la gestión de personas.

WBCSD: World Business Council for Sustainable Development. Es un consejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible.

WRI: World Resources Institute. Es una organizaión global.



60 años

Memoria Integrada **2024**

Memoria Integrada

2025





IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

GRI 2-1

Razón social	Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Nombre de fantasía	Entel-Chile S.A.
Nemotécnico	ENTEL
Domicilio legal	Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C
Dirección	Av. Costanera Sur Río Mapocho 2760, Piso 22, Torre C
Rut	92.580.000 – 7
Tipo de sociedad	Sociedad Anónima Abierta
Inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores	162
Teléfono	(56 -2) 2360 0123
Código postal	Casilla 4254, Santiago
Sitio web	www.entel.cl

Relación con inversionistas

Gerenta de Relaciones con Inversionistas

Paula Raventós

praventos@entel.cl

Sostenibilidad

Gerenta Sostenibilidad y Comunicaciones

Francisca Florenzano

mflorenzano@entel.cl

Servicio de Atención de Accionistas del DCV Registros

Tel: (562) 2393 9003 / (562) 2393 9005

Av. Los Conquistadores 1730, piso 24, Providencia, Santiago.

Lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas.

Viernes de 9:00 a 16:00 horas.

atencionaccionistas@dcv.cl



SOBRE ESTA MEMORIA INTEGRADA

GRI 2-2, 2-3, 2-5

La presente Memoria ofrece una visión integral del desempeño de Entel, abordando sus principales resultados financieros y los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de sus operaciones en Chile y Perú. Asimismo, describe la evolución de su estrategia y modelo de negocio durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Este documento ha sido elaborado en conformidad con la Norma de Carácter General N°461/519 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), integrando además indicadores del estándar Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicables a la industria de telecomunicaciones. Asimismo, su preparación se alinea con los Estándares GRI 2021, priorizando la divulgación de los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes para sus grupos de interés. Complementariamente, este reporte contribuye a la Comunicación de Progreso al Pacto Global de las Naciones Unidas, reflejando los avances de la compañía en materia de sostenibilidad.

Los Estados Financieros, junto con determinados indicadores no financieros, han sido sometidos a procesos de verificación externa por parte de PricewaterhouseCoopers (PwC) y Deloitte, respectivamente. La carta de los auditores se encuentra disponible en los documentos anexos, mientras que los estados financieros pueden consultarse tanto en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero como en la sección de Inversionistas del sitio web corporativo de Entel.

En el último capítulo de esta memoria (Información adicional) se identifica de manera específica la información de sostenibilidad que ha sido objeto de verificación.

CONTENIDOS

Capítulo 1
Quiénes somos 5

- Carta del presidente 6
- Entel en una mirada: 2025 9
- Reseña histórica 11
- Estructura de propiedad 14
- Relación con inversionistas 15
- Reconocimientos y rankings 2025 17

Capítulo 2
Cómo creamos valor 20

- Propósito y valores corporativos 21
- Modelo de creación de valor 22
- Objetivos estratégicos y modelo de negocio 24
- Doble materialidad 31
- Estrategia de Sostenibilidad 2030 36
- Nuestros grupos de interés 42

Capítulo 3
Gobernanza 47

- Gobierno corporativo 48
- Modelo corporativo de gestión de riesgos 64
- Ética e integridad del negocio 75

Capítulo 4
Gestión financiera y comercial 84

- Contexto regulatorio 85
- Contexto de mercado 89
- Resultados consolidados 95
- Resultados de Entel Chile 98
- Resultados de Entel Call Center 112
- Resultados de Entel Perú 113
- Una red sólida y robusta para soportar más y mejores servicios 115
- Innovación y adaptación estratégica al entorno 122

Capítulo 5
Gestión responsable 125

- Espacios digitales seguros 126
- Protección y tratamiento de datos personales 132
- Cadena responsable de proveedores y contratistas . . 136
- Derechos humanos 142

Capítulo 6
Nuestras personas 144

- Nuestras personas 145
- Dotación 146
- Atracción y desarrollo de talento 148
- Cultura ágil e innovadora 154
- Espacio de trabajo seguro, motivador y desafiante . . . 156

Capítulo 7
Gestión social 164

- Compromiso con el desarrollo 165
- Relacionamiento comunitario 172
- Evaluación y gestión del impacto social 175

Capítulo 8
Gestión ambiental 178

- Gobernanza y estrategia ambiental 179
- Cambio climático 182
- Eficiencia energética 190
- Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de emisiones de GEI 194
- Economía circular 195
- Biodiversidad 203
- Consumo hídrico 204

Capítulo 9
Información adicional 206

- Información societaria 207
- Estados de situación financiera de filiales 257
- Cartas de verificación de información no financiera . . 267
- Índices 274

Capítulo 1

Quiénes somos

- Carta del presidente 6
- Entel en una mirada: 2025 9
- Reseña histórica 11
- Estructura de propiedad 14
- Relación con inversionistas 15
- Reconocimientos y rankings 2025 17



CARTA DEL **PRESIDENTE**



Estimados accionistas:

Me complace presentarles la Memoria Integrada de Entel, correspondiente al ejercicio 2025. Este fue un año importante para nosotros en cuanto a la consolidación de nuestro liderazgo tecnológico y materialización de nuestro propósito, tanto en Chile como en Perú.

Hace solo unos meses, el 24 de noviembre, marcamos un hito desde el Parque Nacional Pan de Azúcar, un punto del desierto de Atacama sin acceso a conexión móvil. Allí, gracias a una alianza estratégica entre Entel y Starlink, lanzamos un servicio de conexión satelital único, directamente al celular, ofreciendo inicialmente el servicio de SMS, pero que muy prontamente incluirá uso de WhatsApp y otras aplicaciones.

Con este paso, Chile se posicionó como el primer país de Latinoamérica y el quinto en el mundo en ofrecer comercialmente esta tecnología y semanas más tarde extendimos esta innovación también a nuestros clientes en Perú. Gracias a este avance, los habitantes de zonas sin cobertura móvil terrestre, en ambos países, cuentan ahora con conexión directa desde sus celulares en lugares remotos, de poco acceso o históricamente aislados como la Patagonia, el desierto en nuestro norte grande o el nevado Huascarán y la Reserva de Paracas en Perú.

Este lanzamiento es mucho más que un nuevo servicio, es el reflejo de la vocación que nos ha guiado por décadas, ser pioneros y traer nuevas tecnologías para transformarlas en un gran servicio, contribuyendo así a mejorar la vida de personas y empresas.

En otras materias, comercialmente este también fue un buen año. Durante 2025 Entel, en una industria altamente competitiva, capturó un 44% del crecimiento neto del mercado de suscripción móvil en Chile y un 27,5% en Perú. De igual forma, en el mercado de internet al hogar, y en un entorno muy competitivo, pudimos capturar un 42% del crecimiento neto de las nuevas conexiones.

Los ingresos consolidados de la compañía experimentaron un alza de 9,7% respecto al año anterior y el EBITDA tuvo un aumento de 5,9%. Cerramos el año con un CAPEX de 15,1% sobre ingresos, una cifra balanceada que muestra nuestro compromiso con mantener una red robusta y de calidad, pero con inversiones focalizadas y eficientes, necesario en este entorno de rentabilidades desafiadas.

Estos positivos resultados fueron impulsados por los segmentos móvil y fijo en Chile, con aumentos en sus ingresos de 5,9 y 6,3% respectivamente,

“
Chile se posicionó como el primer país de Latinoamérica y el quinto en el mundo en ofrecer comercialmente esta tecnología y semanas más tarde extendimos esta innovación también a nuestros clientes en Perú. Gracias a este avance, los habitantes de zonas sin cobertura móvil terrestre, en ambos países, cuentan ahora con conexión directa desde sus celulares en lugares remotos, de poco acceso o históricamente aislados como la Patagonia, el desierto en nuestro norte grande o el nevado Huascarán y la Reserva de Paracas en Perú.

destacando el alza en venta de equipos de 10,1%. La operación de Perú, que actualmente representa el 33% del EBITDA Consolidado, también contribuyó significativamente, con un alza en sus ingresos de 14,2% en el negocio móvil expresados en pesos chilenos, impulsados por venta de terminales (+20,5%) y servicios (+11,5%).

Asimismo, consolidamos nuestro grado de inversión en nivel BBB- con Outlook estable, reduciendo la deuda bruta en 21,5% y alcanzando un ratio de deuda financiera neta a EBITDA (incluyendo IFRS 16) de 2,47 veces. Esto responde a un plan integral de refinanciamiento, que incluyó pagos y amortizaciones de deuda por $ 603 mil millones y la obtención de nuevas fuentes por $ 456 mil millones, con una tasa muy conveniente de 6,14% anual en pesos (all-in), y un plazo promedio de 5,2 años, despejando así los vencimientos de deuda en el mediano plazo.

En cuanto a operaciones relevantes, Entel Perú suscribió un acuerdo con Wi-Net Telecom S.A.C. para permitir el despliegue de su negocio de fibra óptica en Perú. Esta alianza permitirá ofrecer servicios de internet banda ancha a más de 3,7 millones de hogares y empresas en Lima, Callao y otras ciudades relevantes de Perú, tal como lo hacemos en Chile a través de Onnet y otros operadores con acceso a 4,5 millones de hogares, fortaleciendo también nuestra posición móvil, en especial en un mercado donde las ofertas convergentes tienen especial relevancia. Gracias a estos acuerdos, apoyados en el uso de infraestructuras compartidas, tenemos acceso a millones de Hogares en ambos países, sin tener que invertir en una red propia y a costos muy competitivos.

En otras materias, este año subimos dos puestos en el Ranking de Reputación Corporativa General de Merco, alcanzado la posición número 7 entre todas las empresas evaluadas en Chile y el lugar número 9 en Merco Talento. Además, obtuvimos diversas distinciones por nuestra atención y servicios; el primer lugar por lealtad del consumidor en telefonía móvil de los premios Alco, que se suma al primer lugar en la categoría "Telefonía Móvil" del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes de Procalidad, y el reconocimiento de Chile3D 2025, que destacó a Entel como la compañía de telecomunicaciones más valorada de Chile, entre otros.

Si bien estos reconocimientos son relevantes, lo más importante para nosotros es la valoración y fidelidad de nuestros clientes, quienes nos eligen y prefieren día a día. Esto se ve reflejado en nuestra tasa de port-out de 0,79%, 53 puntos base más baja que la del resto de la industria en Chile, y donde competimos estrechamente por el primer lugar en Perú. Además, somos líderes en NPS en ambos países en el servicio móvil, a varios puntos porcentuales de nuestros competidores.

> "Pese a las adversidades de la industria, en Entel nos hemos distinguido por ser la única operadora del sector en presentar resultados financieros positivos en Chile, demostrando la solidez de nuestro modelo de negocio.

En materia de Sostenibilidad, tenemos muchos motivos para estar orgullosos. Entel se ubicó, por primera vez, entre las diez empresas de telecomunicaciones con mejor desempeño del mundo, en el Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S&P Global en 2025, con 82 puntos (+2 vs. 2024), impulsado por avances en la dimensión Social y Gobernanza y Economía, y por tercer año consecutivo formamos parte de The Sustainability Yearbook, que la posiciona dentro de las empresas más sostenibles de su sector a nivel mundial.

Todos estos logros, se dan en un contexto desafiante para la industria local y también de Perú.



> Mirando al futuro, nuestros focos estratégicos se mantienen: liderazgo en los mercados maduros en Chile, como móvil y fijo B2B, asegurando rentabilidades compatibles con el desarrollo del negocio; incrementar nuestra escala en el negocio móvil en Perú, de manera de asegurar mejores márgenes; expandirnos en el negocio hogar en ambos países en un entorno de operadores integrados, potenciado por el uso de infraestructuras de fibra compartidas.

Pese a las adversidades de la industria, en Entel nos hemos distinguido por ser la única operadora del sector en presentar resultados financieros positivos en Chile, demostrando la solidez de nuestro modelo de negocio.

Durante los últimos casi 15 años hemos visto un deterioro progresivo de la regulación que tiene al sector en una situación compleja. Existe una obsesión por forzar la participación de cuatro operadores móviles, no por evolución natural sino por imposición de variadas reglas y fallos judiciales, por encima de países con mucha mayor población como EE.UU, Alemania o Brasil, y otros de la OCDE; cargas y obligaciones desproporcionadas; limitaciones al uso del espectro y costos para su cambio de uso; precarización de las concesiones; licitaciones de espectro con foco en recaudar; reglas disímiles en las exigencias de cumplimiento entre operadores, como en la primera licitación del 5G, entre otras. Esto impone dificultades a muchas compañías que no pueden alcanzar la escala necesaria para ser sostenibles en el tiempo.

Chile fue siempre líder en promover políticas que premiaban la innovación y fomentaban la libre empresa, apoyados en derechos de propiedad sólidos, con un Estado facilitador que acompañaba, allanando el camino para el desarrollo competitivo de los negocios, siempre con respeto a normativa y pensando en el bienestar de los consumidores.

Es tiempo de retomar ese camino exitoso. Con toda seguridad, esto permitirá invertir y desarrollar de manera sostenible el mercado de las telecomunicaciones, columna vertebral de la economía digital y habilitador natural de la actividad económica. Un sector de telecomunicaciones sano y pujante permitirá contribuir con mucho mayor impulso al crecimiento, colaborando así a que las nuevas generaciones tengan más y mejores oportunidades.

En este entorno, en Entel nos mantenemos fieles a los pilares de nuestra estrategia de creación de valor: una red muy robusta; búsqueda permanente de la más avanzada tecnología; obsesión por la experiencia del cliente; foco en el desarrollo de talento humano; una marca empática, viva y cercana; y, por último, un profundo uso de la inteligencia artificial para la transformación del negocio. Estas son palancas que nos llevan a tener un liderazgo de mercado construido a partir de una marca muy valorada, con clientes fieles, satisfechos y que, por sobre todo, confían en Entel.

Mirando al futuro, nuestros focos estratégicos se mantienen: liderazgo en los mercados maduros en Chile, como móvil y fijo B2B, asegurando rentabilidades compatibles con el desarrollo del negocio; incrementar nuestra escala en el negocio móvil en Perú, de manera de asegurar mejores márgenes; expandirnos en el negocio hogar en ambos países en un entorno de operadores integrados, potenciado por el uso de infraestructuras de fibra compartidas.

En esta estrategia, no puedo dejar de mencionar dos áreas con potencial de crecimiento. Una es Entel Digital, que estamos convencidos puede expandirse en dos o tres veces sus ingresos y generar rentabilidades adecuadas, sobre la base de servicios digitales para las empresas, alineadas a nuestro core de negocios, como lo hacen varias grandes empresas de telecomunicaciones del mundo.

Lo segundo, es que estamos invirtiendo fuerte en negocios adyacentes a nuestra oferta de conectividad en B2C; aquí hay muchas opciones de interés, como ofertas complementarias para el Hogar, o expandir nuestro negocio financiero, ya muy importante en el financiamiento de terminales. Tenemos la marca, los canales, los talentos y la confianza de nuestros clientes para generar una oferta de valor diferenciadora, tanto en Chile como en Perú.

Para terminar, quiero expresar mi sincero agradecimiento a todos nuestros colaboradores por su dedicación y compromiso, a nuestros clientes por su preferencia y confianza, y a ustedes, estimados accionistas, por su respaldo constante a nuestra visión y estrategia.

Así, juntos, seguiremos construyendo el futuro de las telecomunicaciones en Chile y en Perú, y consolidando a Entel como líder indiscutido del mercado, siempre un paso adelante.

Atentamente,
Juan Hurtado Vicuña
Presidente del Directorio
Entel

ENTEL EN UNA MIRADA: **2025**

CIFRAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO ENTEL[1]



3.032.274
Ingresos consolidados (MM CLP)

835.473
EBITDA (MM CLP)

191.396
Utilidad neta (MM CLP)



457.043
Inversión (MM CLP)

20.284.462
Abonados móviles en Chile y Perú
* incluye postpago, prepago

701.333
UGI[2] Hogar

15,1%
Inversión / Ingresos totales

1 Datos al 31 de diciembre de 2025, tanto para Grupo Entel como para Chile y Perú. Incluye internet, telefonía y TV.

2 Unidades generadoras de ingresos.

Chile

10.262.937
Abonados móviles *

556.693
EBITDA (M USD)
Mg EBITDA: 28,7%

34,4%
Market share en servicios móviles

4,2
Direcciones a través de ON*NETFIBRA (Millones)

1.943.236
Ingresos (MM CLP)

290.775
Inversión (M USD)

667.510
UGI Hogar

38
Promedio del NPS[1] 2025 móvil postpago

15,0%
Inversión / Ingresos Totales

Perú

10.021.525
Abonados móviles

308.147
EBITDA (M USD)
Mg EBITDA: 25,8%

3,7 Millones
Direcciones pasadas de fibra óptica a través de Wi-Net[2]

23,8%
Market share en servicios móviles

1.196.435
Ingresos (M USD)

183.703
Inversión (M USD)

32
Promedio del NPS 2025 móvil postpago

34.000
UGI Hogar

15,4%
Inversión / Ingresos Totales

3 Net Promoter Score: indicador que señala la probabilidad de que los clientes de una marca repitan una compra o recomienden un producto.

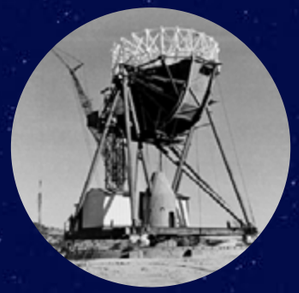
4 Acuerdo con Wi-Net se firmó en diciembre de 2025. El lanzamiento de la oferta comercial se proyecta para 2026.

RESEÑA HISTÓRICA

NCG 461 2.2

1964

- Luego del terremoto de Valdivia de 1960, el Ministerio de Hacienda crea la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel), entidad de carácter público, para asegurar la continuidad de las comunicaciones interurbanas y proveer conectividad de larga distancia internacional.



1968

- La primera estación satelital de Latinoamérica se instala en Longovilo, Región Metropolitana.



1974

- Se inaugura la Torre Entel en Santiago, en la que opera el Centro Nacional de Telecomunicaciones.

1987

- La red de larga distancia nacional e internacional de Entel se digitaliza.



1990

- Comienza el despliegue de la red de fibra óptica a lo largo de Chile.

1992

- Finaliza el traspaso de propiedad de la compañía a privados, proceso iniciado en 1986.

1994

- Entel lanza el código 123 del sistema multicarrier.

1995

- La empresa estrena los servicios de conexión a internet.



1996

- Entel ingresa al negocio de telefonía móvil analógica.

1997

- Debuta el servicio de telefonía móvil PCS (personal communication service) en todo Chile.

2000

- Entel ingresa a Perú con la marca Americatel, que provee servicios de larga distancia y terminación de tráfico.

2005

- La empresa amplía su giro para ofrecer servicios en tecnologías de la información (TI).

2006

- Entel es el primer operador de Latinoamérica en lanzar una red de telefonía móvil 3G y el servicio de banda ancha móvil.



2012

- Entel se adjudica espectro en la banda 2.600 MHz para prestar servicios sobre redes LTE o 4G.Debuta Entel Hogar, con servicios de telefonía fija inalámbrica, televisión satelital e internet para el segmento residencial.



2013

- Entel adquiere el 100% de las acciones de Nextel Perú, la tercera compañía móvil de ese país.
- A través de Americatel Perú, la empresa se adjudica el bloque B de la banda AWS (40 MHz), para el despliegue del servicio LTE.

2014

- Comienza a operar Entel Perú, apoyado en la expansión y modernización de las redes 2G, 3G y 4G existentes.

2016

- Entel inaugura la red 4G+ LTE Advanced, la primera en la banda 700 MHz, adjudicada en 2014.
- Por primera vez la empresa es parte del Dow Jones Sustainability Index Chile.
- Entel Perú se adjudica uno de los tres bloques de la banda 700 MHz para dar servicios 4G.

2017

- En Chile, Entel es el primer operador en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz (4G y 4G+) y comienza el despliegue del servicio Fibra Óptica Hogar.
- Entel hace los primeros ensayos con tecnología 5G en Latinoamérica.



2019

- Entel Perú y Americatel integran sus operaciones.

2021

- Entel se adjudica espectro en la banda 3,5 GHz para desarrollar la tecnología 5G en Chile y hace el lanzamiento comercial de la primera etapa de esa red.
- La empresa coloca su primer bono sostenible en el mercado internacional.

2022

- Entel es la primera compañía en completar el despliegue de la red 5G en todo Chile.
- Entel firma un acuerdo con ON*NETFIBRA para la venta de su red de fibra óptica en Chile. El trato le da acceso a la red neutral de ON*NET, que cubre más de cuatro millones de hogares.

2023

- Entel lanza la primera red comercial NB-IoT en Chile, clave para masificar la internet de las cosas.
- Nace Entel Digital, la unidad de soluciones digitales de la compañía.





2024

- Entel concreta el apagado de la red 2G en Chile e inicia su servicio comercial 5G en la Antártica.
- La compañía lanza en Chile su nueva cobertura de fibra al hogar a través de la red neutral de ON*NETFIBRA.

2025

- **Entel lanza el servicio de conexión satelital Starlink a través del celular.**
- **Entel Perú sella un acuerdo con Wi-Net (WIN) para utilizar parte de su red de fibra óptica y desplegar cobertura de servicios de alta velocidad en el país.**
- **Entel inicia operaciones de su negocio digital de soluciones B2B en Perú.**

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

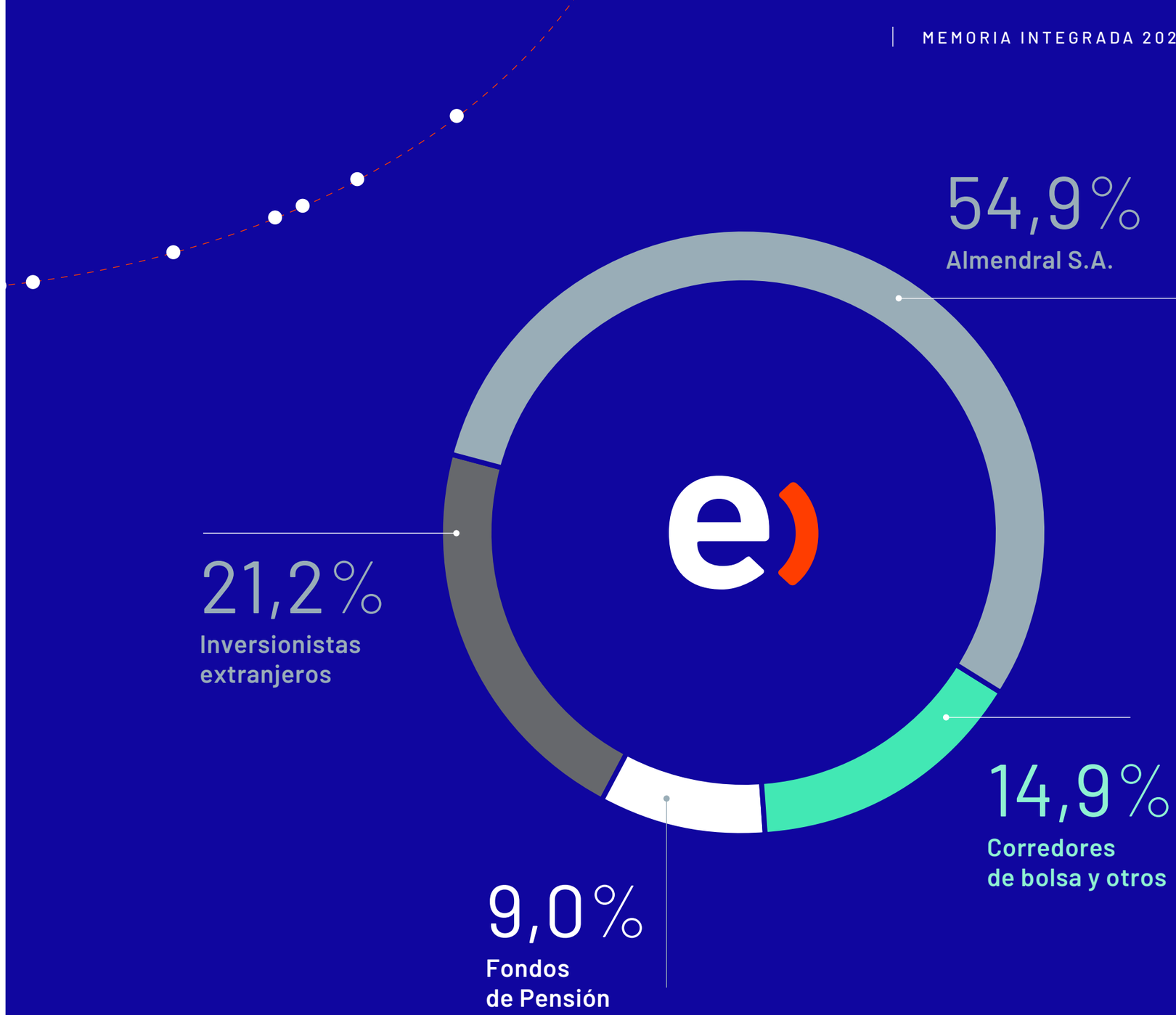
NCG 2.3.1

Al 31 de diciembre de 2025, la propiedad se repartía entre 1.634 accionistas registrados, con Almendral S.A. como el accionista controlador.

A parte de los controladores, no existen personas naturales ni jurídicas que, por sí solas o con otras con que tengan un acuerdo de actuación conjunta, puedan designar a lo menos un miembro del Directorio o de la administración de la sociedad, o posean un 10% o más del capital.

Con 302.017.113 acciones de serie única, Entel cotiza en la Bolsa de Santiago de Chile y es parte del Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA), compuesto por las 30 sociedades con mayor capitalización de mercado en dicha bolsa.

En 2025 destaca el aumento de la participación de los inversionistas extranjeros en la propiedad de la empresa, que se alzó de un 13,4% en 2024 a 21,2% al cierre del ejercicio reportado . Esto responde a factores del mercado de capitales, a la sólida posición financiera de Entel y a un plan desplegado por la compañía para atraer nuevos inversores.



RELACIÓN CON **INVERSIONISTAS**

NCG 461 3.7.i

En Entel desarrollamos relaciones cercanas, fluidas y transparentes con nuestros accionistas, inversores institucionales, tenedores de bonos, analistas financieros y agencias de calificación de riesgo.

La Gerencia de Relación con Inversionistas, dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, actúa como un canal estratégico para conectar la visión corporativa con las expectativas del mercado. Su responsabilidad es garantizar que los inversionistas reciban información clara, coherente y alineada con los objetivos de la compañía, abarcando tanto la estrategia empresarial como el desempeño financiero y operativo. A través de una comunicación transparente y proactiva, busca fortalecer la confianza y consolidar relaciones sostenibles a largo plazo.

La Gerencia de Relación con Inversionistas publica trimestralmente información clave (estados financieros y desempeño por negocio), disponible en la sección correspondiente del sitio web corporativo.

Para garantizar una comunicación clara, inversionistas y analistas disponen de diversos canales: sitio web corporativo, redes sociales, contactos especializados y eventos como presentaciones de resultados, reuniones, conferencias y juntas de accionistas.

PRINCIPALES ACTIVIDADES EN 2025

La empresa intensificó sus actividades de relacionamiento en 2025, generando más de mil contactos con inversionista, 19% más que en 2024, con una alta participación en Investor Day, *conference calls* (multiconferencias) trimestrales de resultados y reuniones 1 x 1. Todo esto permitió obtener el premio Institutional Investor[5] por segundo año y un 84% de percepción positiva por parte de inversionistas en la encuesta SSIndex 2025.



5 Más información en la próxima sección.



19%

incremento en el contacto con inversionistas respecto a 2024

Conferencias de presentaciones de resultados trimestrales

Se realizaron cuatro en el año: el 30 de enero (para los resultados de 2024), el 6 de mayo (para los del primer trimestre de 2025), el 5 de agosto (para los del segundo trimestre) y el 4 de noviembre (para los del tercero).

Investor Day 2025

Tuvo lugar el 23 de octubre, de forma presencial, en las oficinas corporativas de Entel. Contó con la participación de Thilo Klein, vicepresidente ejecutivo de Compass Lexecon, que dictó la charla "Trends in the antitrust assessment of mobile telecommunications mergers" (Tendencias en la evaluación antimonopolio de las fusiones en el sector de las telecomunicaciones móviles). Además, Antonio Büchi, gerente general de Entel, expuso sobre los avances de la estrategia de la compañía; Marcelo Bermúdez, vicepresidente de Finanzas, habló de las perspectivas financieras; Matías del Campo, vicepresidente B2C, dio detalles de la alianza con Starlink, y miembros del equipo ejecutivo respondieron preguntas del público.

Hubo un 40% más de asistentes que en 2024: 87 presenciales y 90 en línea, con muy buena presencia de inversionistas, proveedores y bancos que prestan cobertura.

40%

más de asistentes que en 2024

Junta de Accionistas

La sesión ordinaria se efectuó el 22 de abril de 2025. No hubo juntas extraordinarias durante el año.

Participación en conferencias de inversionistas

Entel participó en seis conferencias locales e internacionales durante 2025, 20% más que en 2024, en ciudades como Londres y Nueva York. Allí se reunió con inversionistas de renta fija y *equity* de diversos países.

Rondas de presentaciones (roadshows y non-deal roadshows)

La empresa incursionó en nuevos mercados, como Brasil, donde sostuvo reuniones con inversionistas del sector local de las telecomunicaciones.

En abril de 2025, se realizó un *road show* local con más de 100 inversionistas de deuda, asociado a la emisión de un bono local por UF 2 millones.



Reuniones presenciales y virtuales

Se concretó un total de 645 reuniones, 21% más que en 2024.

Todas estas acciones, sumadas a factores del mercado de capitales —como mayor interés de los inversionistas extranjeros en las empresas chilenas y el anuncio de la venta de un operador de la industria—, y al positivo flujo y desempeño del mercado de capitales, hicieron que el precio de la acción de Entel aumentara un 59% durante el año y la liquidez se incrementara en un 69%.

El sitio web institucional cuenta con una amplia gama de documentos de interés para inversionistas[6], incluyendo estados financieros, resultados trimestrales, memorias integradas anuales, comunicados de prensa, análisis razonados y presentaciones corporativas, en español e inglés. También se puede acceder al Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, vigente desde 2010.

6 Disponible en: https://informacioncorporativa.entel.cl/inversionistas



COBERTURA DE ANALISTAS

Entel dispone de diez coberturas de analistas, siete son internacionales y tres, nacionales. Se consideran las coberturas de todos los informes provenientes de los principales corredores globales y locales, con excepción de los que no han actualizado sus estimaciones en los últimos 12 meses.



NUEVO MARCO DE FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE

En octubre de 2025, Entel publicó una actualización de su Marco de Financiamiento Sostenible, originalmente difundido en 2021. La nueva versión le permite a Entel invertir recursos elegibles en:

- Empoderamiento digital de adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos demográficos prioritarios.
- Desarrollo de soluciones digitales para que los clientes empresas reduzcan su impacto ambiental.

Este nuevo marco se sometió a un proceso de opinión de segunda parte a cargo de Sustainalytics, que le asignó la calificación de fuerte (*strong*), la máxima posible, lo que denota un sólido alineamiento de las actividades elegibles con la sostenibilidad.

Dado que la actualización considera un período de retroactividad, esta aplica a la línea de financiamiento comprometida a largo plazo por hasta USD 200 millones otorgada por un banco internacional en septiembre 2025, de los cuales se han girado USD 100 millones.

RECONOCIMIENTOS Y RANKINGS 2025

Proyectos de alto impacto social y tecnológico, como el inicio de la operación comercial de Starlink D2C, el lanzamiento del primer centro de operaciones de emergencias móvil con conexión satelital del país y el Fondo 55+, reafirmaron el liderazgo de Entel en una serie de rankings y distinciones entregadas durante el año.

Encuesta Extel Institutional Investor

Tal como en 2024, Entel fue una de las 49 empresas nombradas Most Honored Company en la encuesta internacional Extel Institutional Investor 2025, donde más de 1.100 profesionales de la comunidad financiera evalúan empresas latinoamericanas por recordación espontánea. La última versión incluyó a Brasil, lo que amplió significativamente el universo de compañías evaluadas (a 309).

En este escenario, Entel volvió a destacarse en la industria de Tecnología, Medios & Telecomunicaciones, dentro de la categoría Latin America Small Cap, donde obtuvo los primeros lugares en Best Investor Day, Best IR Professional (Paula Raventós) e IR Team (Sell Side). Asimismo, alcanzó el tercer lugar en Best CEO (Antonio Büchi) y Best CFO (Marcelo Bermúdez).

A nivel de Chile, obtuvo el segundo lugar en la categoría Small Cap, con distinciones en Best Company Board, Best CEO, Best CFO, Best IR Professional, Best IR Program y Best Investor Day.

Conecta LATAM Awards

Por segundo año consecutivo, Entel fue distinguida como "La mejor iniciativa de impacto social y sostenibilidad en telecomunicaciones de Latinoamérica y el Caribe". Esta vez, se adjudicó el reconocimiento por la ejecución del Fondo 55+, que promueve habilidades digitales en personas de entre 55 y 70 años de Chile. El premio se entregó en Panamá, durante el encuentro Conecta LATAM 2025, uno de los más relevantes del sector de las telecomunicaciones en la región.

Impulso Eficiente

Entel fue reconocida con el Premio Impulso Eficiente, otorgado por Colbún en el marco del evento Verde Verdadero 2025, instancia que reunió a empresas y expertos para abordar los desafíos y oportunidades de la eficiencia energética en las organizaciones. Este reconocimiento distingue a compañías que demuestran avances concretos en la gestión eficiente de la energía y en la consolidación de una cultura organizacional orientada a optimizar el uso de los recursos energéticos. En esta edición, Entel obtuvo el tercer lugar, posicionándose además como la única empresa del sector de telecomunicaciones entre las organizaciones reconocidas, lo que refleja el compromiso de la compañía con la mejora continua de su desempeño energético y con la incorporación de prácticas que contribuyen a una operación cada vez más eficiente y sostenible.

Tercer Estudio de Reputación Corporativa Empresas Humanas

Por segundo año seguido, Entel obtuvo el puntaje más alto dentro de la categoría de telecomunicaciones en este estudio que desarrollan True Brands, NielsenIQ y Diario Financiero para medir la reputación corporativa desde la perspectiva ciudadana. Se evaluaron más de 120 compañías en Chile con más de 4.000 encuestas.

Marketer Scope

La consultora global Scopen realizó por primera vez en Chile el Marketer Scope, estudio que analiza las opiniones de los profesionales de agencias creativas y medios sobre las marcas anunciantes con las que trabajan. Entel fue elegida "el cliente ideal".

Premios Alco

El estudio de Alco Consultores y la Universidad de los Andes distinguió a Entel como la telco nacional con más lealtad de clientes de telefonía móvil. Sobre 80 empresas del mercado chileno fueron evaluadas con la metodología Net Promoter Score (NPS).

Premios Chócale

Entel lideró la categoría Mejor Servicio de Telecomunicaciones del país con un 51% de las preferencias de las 16.500 personas que votaron.

Fundación Generación Empresarial

Esta organización premió a Entel en la categoría Trayectoria por su sostenido compromiso con la integridad y la ética empresarial. Este reconocimiento se otorga a empresas que han participado en al menos tres mediciones consecutivas del Barómetro de Valores e Integridad (BVIO), mostrando mejoras continuas o manteniendo un alto nivel de cumplimiento.

Merco Talento

Entel alcanzó el puesto nueve en el ranking de las 100 empresas más atractivas para trabajar en Chile, encabezando la categoría de telecomunicaciones por segundo año consecutivo.

Merco Empresas

La compañía subió dos puestos y quedó en la séptima posición en el ranking general de las empresas con mejor reputación corporativa de Chile, que elabora anualmente Merco. Además, es líder en la industria de las telecomunicaciones.

Top Employer

El Top Employers Institute volvió a reconocer a Entel por sus buenas prácticas en gestión de personas, ambiente laboral y desarrollo de talento.

Chile 3D

Entel es la marca de telecomunicaciones más valorada en Chile, según este estudio de NielsenIQ que evalúa la presencia de las marcas en la mente de las personas, su prestigio y el vínculo afectivo con los consumidores. Es el tercer año seguido que nuestra empresa obtiene esta distinción.

IniciativaMayor

El galardón otorgado por SelloMayor reconoció la labor de Entel en el desarrollo de iniciativas orientadas a mejorar la atención y los servicios para adultos mayores, como el Fondo 55+ y el Programa 70+ (Plan Persona Mayor).

Procalidad

Nuestra empresa retomó el primer lugar en la categoría Telefonía Móvil del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes de Procalidad, que se elabora con las opiniones de los propios clientes. Además, por tercer año consecutivo, fue la telco más valorada por los chilenos. El índice mide el desempeño de más de 150 empresas de servicios en Chile en variables como calidad de atención, facilidad de uso, resolución de problemas y relación precio-valor percibido.

OpenSignal

Una vez más, esta empresa independiente que evalúa la experiencia de red móvil y banda ancha reconoció a Entel con el premio a la mejor red. Nuestra compañía obtuvo 873 puntos en una escala de 1.000, además de liderar en 14 de 16 categorías.



Sustainability Yearbook 2026

Entel se mantuvo como miembro en el Sustainability Yearbook 2026, destacándose como una de las 15 empresas líderes de la industria a nivel global.

Índice de Percepción Ciudadana de Sostenibilidad de IPSOS 2025

La tercera edición de este ranking basado en la opinión de la ciudadanía sobre la gestión sostenible de más de 100 empresas en Chile distinguió a Entel como la mejor en la categoría de telecomunicaciones. La empresa pasó del puesto 50 en 2024 al 21.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Entel mantuvo su fuerte presencia en este índice que reconoce a las empresas líderes en sostenibilidad, y continúa siendo parte del DJBICI Chile y MILA Pacific Alliance por noveno año consecutivo.

Carbon Disclosure Project (CDP)

En 2025 Entel obtuvo una calificación B+ en la evaluación del Carbon Disclosure Project, que mide la gestión climática.

Capítulo 2

Cómo creamos valor

- Propósito y valores corporativos 21
- Modelo de creación de valor 22
- Objetivos estratégicos y modelo de negocio . 24
- Doble materialidad 31
- Estrategia de Sostenibilidad 2030 36
- Nuestros grupos de interés 42



PROPÓSITO Y VALORES CORPORATIVOS

NCG 461 2.1

Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad.

Movidos por este propósito, durante seis décadas hemos impulsado la conectividad e inclusión digital, primero en Chile y luego en Perú, para que nadie se quede atrás. Hacia el futuro, continuaremos esforzándonos en aumentar el nivel de interconexión, digitalización y uso de nuevas tecnologías en la sociedad porque sabemos que su impacto es cada vez más decisivo para el bienestar económico y social de las personas.

Este propósito común se sostiene en nuestros cinco pilares culturales, que construimos con los distintos equipos de la compañía para definir en conjunto los valores que nos movilizan.

PILARES CULTURALES

¡Hazlo increíble!

- Hacemos que las cosas pasen y lo hacemos extraordinario.
- Lideramos desde nuestro rol y logramos resultados increíbles.
- Reconocemos las buenas ideas y colaboramos para impulsarlas.

¡Haz lo correcto!

- Construimos una cultura de respeto, donde cada persona se siente valorada, incluida e inspirada.
- Somos fieles a nuestros principios.

¡Conecta con las personas!

- Nos comunicamos de manera asertiva y respetuosa.
- Somos protagonistas de nuestro propio desarrollo e impulsamos el aprendizaje constante.
- Confiamos en las capacidades de nuestros equipos y su compromiso con la entrega de los resultados.
- Cuidamos de las personas y su experiencia desde cualquier lugar.

¡Vive como tu cliente!

- Somos empáticos y dirigimos nuestras acciones para potenciar la experiencia, proporcionando soluciones simples, cercanas y sorprendentes.
- Centramos las decisiones en el cliente, lo mantenemos al lado, consideramos sus inquietudes y necesidades para entregar valor y construir una relación de largo plazo.
- Escuchamos para entender y aprender de los clientes, colaboradores, grupos de interés y la comunidad en general, brindando una solución.

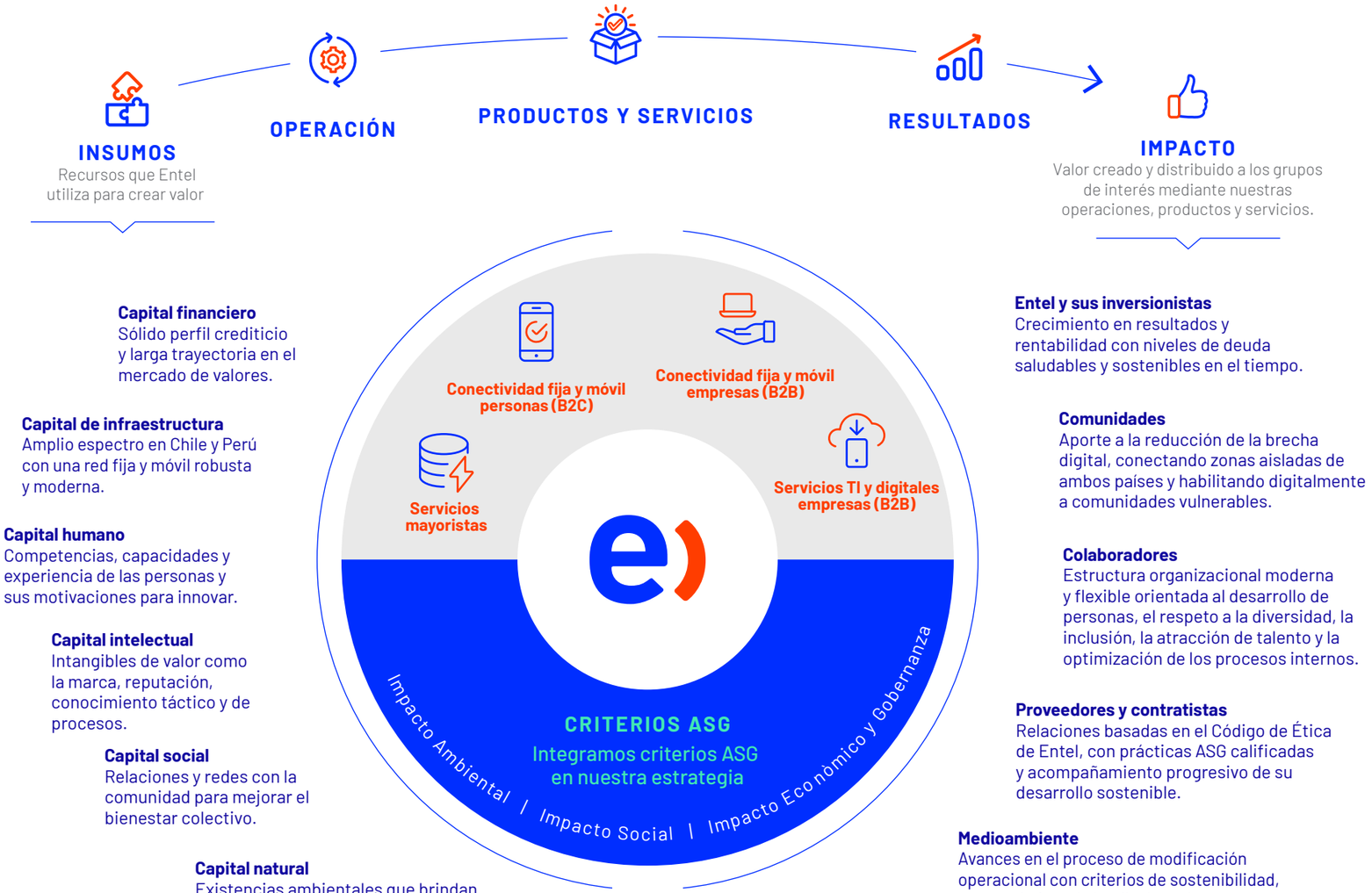
¡Cambia el mundo!

- Nos atrevemos a cuestionar lo establecido y proponemos ideas innovadoras, basándonos en la información.
- Hacemos del mundo un lugar más conectado, utilizando la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Lideramos la transformación: colaboramos y construimos de forma ágil.
- Trabajamos de forma sostenible, promoviendo el desarrollo social, económico y ambiental.

MODELO DE **CREACIÓN DE VALOR**

GRI 2-6

Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, cumplimos un rol relevante en la vida de millones de personas, comunidades e instituciones. Por eso, hemos puesto nuestra estrategia de sostenibilidad en el centro del modelo corporativo de negocios.



VALORES CORPORATIVOS

¡Cambia el mundo! ¡Conecta con las personas! ¡Haz lo correcto! ¡Hazlo increíble! ¡Vive como tu cliente!

El modelo de creación de valor financiero de Entel se materializa en nuestra gestión diaria a través de la siguiente fórmula:

1 Fundamentos clave

Una red robusta y obsesión por la experiencia del cliente, con foco en atraer y desarrollar talento, una marca empática y una arquitectura digital ágil.



3 Sostenibilidad financiera

Esta se refleja en un mayor ARPU y clientes más leales.

2 Poder de marca y satisfacción

Una marca potente con altos niveles de satisfacción al cliente.

4 Todo esto nos permite alcanzar una rentabilidad superior

Los fundamentos del modelo generan una marca potente basada en la buena experiencia de los clientes que, por lo mismo, valoran la calidad de nuestros servicios y son más leales con la compañía. Eso, a su vez, redunda en una rentabilidad superior al promedio de la industria, lo que nos permite seguir invirtiendo en los fundamentos para reforzar el poder de la marca y la satisfacción de los clientes.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Y MODELO DE NEGOCIO

NCG 461 4.1, 4.2

En el marco de nuestra visión de mediano y largo plazo[1], desarrollamos un plan estratégico integral que establece objetivos claros y fundamentos claves basados en nuestro ciclo de creación de valor, con miras al crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad.

Los objetivos estratégicos se definen con un alcance de tres años y se reevalúan anualmente en función de los cambios que experimenta un sector tan dinámico como la industria de las telecomunicaciones y la tecnología.

Estos focos se traducen en metas de corto plazo y acciones concretas para alcanzarlas que las distintas áreas de Entel deben desarrollar a lo largo de cada período y que se revisan cada trimestre.

En 2025 este proceso de planificación estratégica, coordinado por la Vicepresidencia de Estrategia, pasó por una restructuración para hacerlo más ágil y flexible, en línea con el proyecto de Gestión Integral de Entel (GIE), una renovación del modelo operativo de la empresa que busca extender la metodología ágil a toda la organización[2].

Los cambios abarcaron el análisis de tendencias, los procesos de actualización de los objetivos estratégicos y su comunicación a través de la compañía, incorporando nuevos hitos y metodologías.

Así, el proceso se inició con un taller de dos días donde oradores externos expusieron ante los líderes de Entel sobre las últimas tendencias en telecomunicaciones, cultura, geopolítica y demografía, entre otros temas previamente seleccionados por medio de entrevistas a los vicepresidentes. Luego, se realizó un taller de estrategia con participación del Comité Ejecutivo, el gerente general y los vicepresidentes, donde se revisaron y actualizaron los objetivos que dan origen al plan trianual. Por último, en función de estos focos, las distintas áreas definieron sus metas específicas de corto plazo.

El plan trianual resultante mantuvo gran parte de los objetivos de la versión anterior, con algunos cambios como un mayor impulso al crecimiento de Entel Perú, la adecuación de las expectativas respecto al negocio digital y la inclusión de uno nuevo: explorar negocios adyacentes al *core* B2C.



1 A nivel transversal, los horizontes de tiempo se definen de la siguiente manera: el corto plazo corresponde a un período de hasta 1 año; el mediano plazo abarca entre 1 y 3 años; y el largo plazo considera un horizonte superior a 3 años.

2 Más información en la sección "Cultura ágil e innovadora" del capítulo 6 de esta memoria.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2026-2028



Sostener liderazgo y rentabilidad en negocios maduros en Chile: Móvil y Redes & Datos.



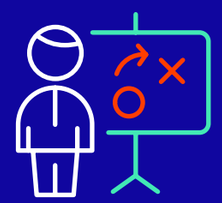
Alcanzar escala de operación en negocio móvil de Perú.



Expandir los negocios core: Hogar y Pymes.



Capturar valor en negocios beyond core: Digital B2B y adyacencias B2C.



Desarrollar habilitadores claves para la organización.

FUNDAMENTOS CLAVES

- Mantener el liderazgo tecnológico y de calidad de nuestra red.
- Entregar la mejor experiencia al cliente para convertirlos en fans.
- Ser líderes en eficiencias operacionales, cuidando propuestas de valor en calidad y experiencia.
- Desarrollar capacidades de sistemas y plataformas TIC, con foco en agilidad.
- Atraer y cautivar talento para transformar la compañía ante un entorno digital acelerado.
- Tener una comunicación asertiva y transparente, acompañada de una marca cercana, dinámica y ciudadana.



SOSTENER LIDERAZGO Y RENTABILIDAD EN NEGOCIOS MADUROS EN CHILE: MÓVIL Y REDES & DATOS

Negocio móvil

Entel mantiene un liderazgo sólido y sostenido en la industria chilena de telefonía móvil, con más de un 30% de participación de mercado y sobre el 40% de los ingresos del sector, respaldado por la red, experiencia y la marca mejor valorada de la industria. En este contexto, la compañía continúa impulsando un crecimiento sostenible enfocado en clientes de mayor margen y rentabilidad, tales como los clientes de pospago, aquellos con múltiples líneas y los clientes convergentes, fortaleciendo la calidad de sus ingresos y relaciones de largo plazo.

Esta posición competitiva, en un mercado altamente exigente, se traduce en ventajas estructurales relevantes, como una mayor capacidad de atracción de clientes y menores tasas de port-out, lo que incrementa la eficiencia operativa y los márgenes. Ello permite sostener un elevado nivel de inversión en infraestructura de red, elemento clave para consolidar el liderazgo de Entel y respaldar la creación de valor en el largo plazo.

NUESTRA ASPIRACIÓN A FUTURO:

Ganar entre
1 y 2 puntos
porcentuales de participación en ingresos del servicio móvil para 2028.

Lograr un RONA del negocio de conectividad fija B2B de
entre 13% y 15% en 2028

Alcanzar un
30-32%
de participación de ingresos en redes y datos al 2028

Redes & Datos

Hemos alcanzado una buena participación de mercado en empresas medianas y grandes, con tasas de convergencia altas, pero aún podemos mejorar en rentabilidad y hay espacio para crecer en las micro y pequeñas, apalancados en la capilaridad de la red fija de ON*NET.





ALCANZAR ESCALA DE OPERACIÓN EN EL NEGOCIO MÓVIL DE PERÚ

En poco más de diez años de operación en Perú, Entel ha logrado escalar hasta el segundo lugar en participación de ingresos, superando los diez millones de líneas. Al igual que en Chile, en los últimos períodos se ha registrado un crecimiento sostenido en los clientes de mayor margen. En este contexto, la compañía busca profundizar su crecimiento para alcanzar mayor escala y eficiencia, ampliando su cobertura y consolidando una propuesta basada en la mejor red y una experiencia superior para los clientes, con el objetivo de fortalecer su rentabilidad y posicionamiento competitivo de largo plazo

NUESTRA ASPIRACIÓN A FUTURO:

Ganar entre
3 y 5 puntos
porcentuales de participación en ingresos del servicio móvil para 2028.

Mejorar el RONA mòvil a un
6-8%
a 2028.

Crecer hasta un
28-30%
en participación de mercado en prepago.

Alcanzar Margen Ebitda móvil de
28-30%
al 2028.





EXPANDIR LOS NEGOCIOS CORE: HOGAR Y PYMES.

Hogar

La experiencia del sector muestra que los clientes que cuentan con servicios móviles y fijos de un mismo proveedor suelen presentar mayores niveles de lealtad y menores tasas de churn. Esto refuerza la creciente importancia de los servicios fijos para la industria de las telecomunicaciones. Por eso, nos hemos propuesto crecer en hogares con servicios de fibra para proteger nuestra base móvil en Chile y Perú, consolidándonos como un actor relevante en el mercado fijo de ambos países.

NUESTRA ASPIRACIÓN A FUTURO:

Chile: Alcanzar en 2028 una participación de mercado en internet fijo de
18-20%

Alcanzar en 2028 una participación de mercado en internet fijo de
8-10%

Aumentar la tasa de convergencia a un
65%-70%
para 2028.

Pymes

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) de nuestro país están viendo sus operaciones cada vez más expuestas a procesos y herramientas que dependen de la conectividad fija, como es el caso de los esfuerzos de digitalización asociados con el e-commerce o la automatización de procesos con inteligencia artificial (IA).

NUESTRA ASPIRACIÓN A FUTURO:

Crecer en
5 a 7 puntos de participación
de mercado en internet fijo para pymes en Chile a 2028.



CAPTURAR VALOR EN NEGOCIOS BEYOND CORE: DIGITAL B2B Y ADYACENCIAS B2C.

Negocio digital B2B

Entel Digital nació con el fin de aprovechar nues-tro liderazgo en conectividad para desarrollar negocios adyacentes en dos niveles: soluciones digitales avanzadas y administración de infraestructura TI, tanto en modelos on premise como de nube. Hoy esta unidad de negocios ya está presente tanto en Chile como en Perú, dos mercados con un amplio potencial para capturar, sobre todo impulsado por la creciente adopción de nuevas tecnologías, como el internet de las cosas (IoT) y la inteligencia artificial (IA), y por la recuperación del dinamismo económico.

NUESTRA ASPIRACIÓN A FUTURO:

Representar entre un

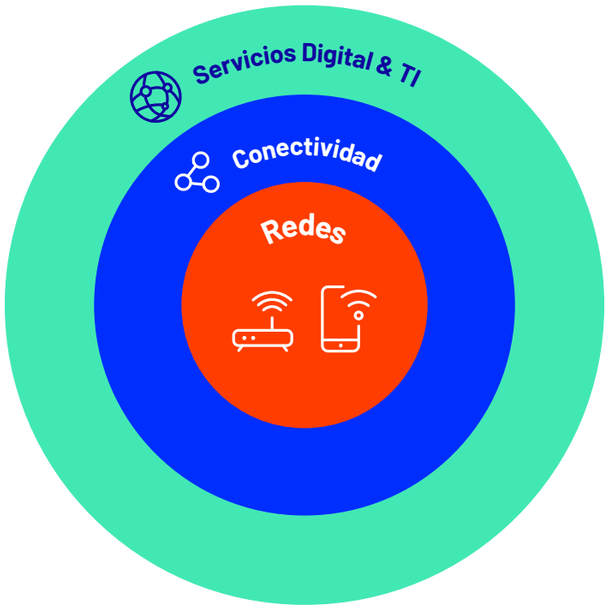
8-10%

de los ingresos consolidados de Entel en 2028.

Lograr un margen EBITDA - CAPEX de entre

10-12%

en 2028



Servicios Digital & IT
- Advanced Analytics
- Gestión de servicios TIC
- Plataformas IoT
- Redes móviles privadas
- Ciberseguridad
- Orquestación de servicios
- Cloud

Conectividad
- Servicio 5G
- Internet satelital
- SD-WAN
- Comunicaciones unificadas
- Fibra
- Servicio móvil

Redes
- Red fija
- Red móvil

Adyacencias B2C

Entel cuenta con un posicionamiento competitivo sólido, una marca altamente valorada y capacidades diferenciadoras que le permiten explorar oportunidades de crecimiento más allá de su negocio core. Este potencial abre la puerta a ampliar y diversificar las fuentes de generación de valor en el largo plazo, desarrollando nuevas propuestas que aprovechen la confianza de los clientes y las ventajas competitivas existentes.

NUESTRA ASPIRACIÓNA FUTURO:

Tener

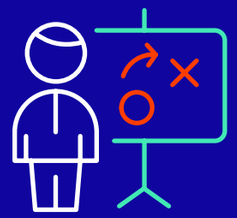
4 casos

de negocio testeados por año.

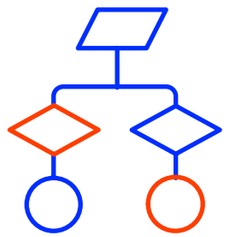
Representar entre un

4-6%

de los ingresos consolidados de Entel en 2028.



DESARROLLAR HABILITADORES CLAVES PARA LA ORGANIZACIÓN



El logro de los objetivos estratégicos requiere de una organización más ágil, liviana, capaz de adaptarse rápidamente a los cambios y obtener resultados en plazos cada vez más cortos. Por eso, estamos impulsando una serie de cambios culturales y estructurales profundos que han requerido años de planificación.

Entel impulsa estos cambios en su estructura, cultura organizacional y adopción tecnológica para fortalecer su eficiencia y agilidad operativa. Estas transformaciones buscan fomentar un entorno colaborativo, adaptable y orientado a resultados, apoyado por la incorporación estratégica de soluciones basadas en inteligencia artificial. Con ello, la empresa apunta a posicionarse como un referente tecnológico, potenciando talento excepcional y capacidades de innovación sostenida.



DOBLE **MATERIALIDAD**

GRI 2-14, 3-1, 3-2

Llevamos a cabo un proceso de análisis de doble materialidad al menos cada dos años, con revisiones anuales que consideran las perspectivas de todos nuestros grupos de interés, tanto externos como internos, para identificar y valorar los factores económicos, sociales, ambientales y de gobernanza más relevantes para la creación y preservación de valor. Este proceso nos permite priorizar e integrar de manera efectiva diversas materias de sostenibilidad en la estrategia y la toma de decisiones, direccionando la gobernanza, las iniciativas y el seguimiento de compromisos bajo una mirada de impacto en el entorno y en el negocio.

El último proceso de doble materialidad fue elaborado según los lineamientos de los Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad, que promueve la Directiva sobre Información de Sostenibilidad (CSRD), y las adecuaciones a la Norma de Carácter General 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que impulsan la incorporación de las NIIF S1 y S2.

MATERIALIDAD DE IMPACTO

Cómo la empresa impacta en el entorno



Incluye impactos positivos y negativos para nuestros grupos de interés.

MATERIALIDAD FINANCIERA

Cómo el entorno impacta en el valor económico de la empresa



Incluye los riesgos y las oportunidades relacionados con aspectos ASG que pueden incidir en la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

DOBLE MATERIALIDAD



Fase 1





Fase 2





Fase 3





Fase 4

Revisión de temas ASG relevantes

Tomando como referencia los temas ASG del ejercicio de materialidad anterior, realizamos un análisis interno para identificar prioridades estratégicas, actividades y relaciones con nuestros grupos de interés. Paralelamente, revisamos documentos externos relevantes (ratings y estándares ASG, *benchmarks*, GSMA y otros referentes) y consultamos a expertos para identificar tendencias sectoriales y regulatorias. Con esto, se generó una lista inicial de 17 temas medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con potencial relevancia para Entel.

Identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IRO) potencialmente materiales

Identificamos los impactos positivos y negativos de Entel en sus principales grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y el medioambiente), así como los riesgos y oportunidades con impacto en el desempeño financiero de la empresa, relacionados con temas ASG potencialmente relevantes para Entel. Los IRO identificados se categorizaron según su horizonte temporal (corto, medio, largo plazo), la parte de la cadena de valor donde ocurren (aguas arriba, operaciones de Entel, aguas abajo), los grupos de interés afectados y el efecto financiero esperado (incremento o disminución de ingresos, costes operativos, inversión, etc.).

Diversos riesgos y oportunidades vinculados a la sostenibilidad que se identificaron están ya integrados dentro de los procesos regulares de evaluación comercial o gestión de riesgos de la compañía, por ejemplo, en matrices estratégicas (MRE), tácticas u operativas.

Evaluación de IRO potencialmente materiales

Los IRO fueron evaluados desde una doble perspectiva de impacto en los grupos de interés y su efecto financiero en la empresa, para determinar su severidad.

- **Evaluación de impacto:** Incluimos la contribución de nuestros grupos de interés, recogida a través de canales de comunicación corporativos, encuestas y estudios como SSINDEX, el que además de entregarnos perspectiva, facilititó la valoración de la importancia o nivel de afectación de cada tema material por parte de los grupos de interés en una escala de 1 a 5, donde 1 representó un impacto muy bajo y 5 uno muy alto

- **Evaluación de riesgos y oportunidades:** Se realizó por parte de expertos de Entel que aplicaron la metodología de evaluación de riesgos corporativos utilizada en los procesos tradicionales de la empresa, logrando alineación entre riesgos y umbrales financieros establecidos.

Construcción del análisis de doble materialidad

De acuerdo con los hallazgos de la evaluación, los temas se agruparon para establecer el nivel de materialidad según su grado de relevancia y prioridad.

ACTUALIZACIONES

En 2025 la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, junto a las vicepresidencias de Finanzas, Auditoría y Riesgos Corporativo y a representantes de áreas claves de negocio y soporte, llevó a cabo una revisión de los riesgos y oportunidades de mayor relevancia financiera con el fin de monitorear avances, el grado de gestión y su divulgación de acuerdo con los requerimientos de las NIIF S1 y S2. Los resultados fueron aprobados por el Directorio en sesión del Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y servirán de base para implementar una hoja de ruta para avanzar en una divulgación alineada con dichos estándares.

Además, durante el año seguimos trabajando en nuestro Modelo de Evaluación y Gestión de Impacto, que nos permitirá una mejor visualización y evaluación de los impactos sociales de la compañía para así reforzar el proceso de doble materialidad, el seguimiento de las iniciativas de la Estrategia de Sostenibilidad 2030 y la transparencia en las materias relevantes para nuestros grupos de interés.[3]

Tanto el proceso como los resultados de este análisis fueron verificados por un tercero independiente.

3 Más información en el capítulo 7 de esta memoria.



TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS

Ambientales	Sociales	Gobernanza
• Adaptación y mitigación del cambio climático • Economía circular • Biodiversidad • Agua	• Atracción y retención de talentos • Diversidad e inclusión en el trabajo • Desarrollo de capacidades digitales • Protección y tratamiento de datos personales • Salud y bienestar de los colaboradores y contratistas • Uso responsable de productos y servicios • Innovación y digitalización de la economía • Expansión y adaptación de la red • Experiencia de clientes y calidad de la red • Relacionamiento y gestión territorial	• Ética y responsabilidad corporativa • Gestión de proveedores y contratistas • Seguridad de la información y ciberseguridad

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD DE ENTEL

	Tema ASG	Material	1.1. Materialidad de Impacto		1.2. Materialidad Financiera	
			Evaluación	Material	Evaluación	Material
Ambiental	Adaptación y mitigación del cambio climático	Sí	Muy Alto	Sí	Alto	Sí
	Economía circular	Sí	Muy Alto	Sí	Medio	Sí
	Biodiversidad	Sí	Muy Alto	Sí	Bajo	No
	Agua	Sí	Muy Alto	Sí	Bajo	No
Social	Atracción y retención de talentos	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Diversidad e inclusión en el trabajo	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Desarrollo de capacidades digitales	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Protección y tratamiento de datos personales	Sí	Muy Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Salud y bienestar de los colaboradores y contratistas	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
	Uso responsable de productos y servicios	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
	Innovación y digitalización de la economía	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Expansión y adaptación de la red	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Experiencia de clientes y calidad de la red	Sí	Alto	Sí	Muy Alto	Sí
	Relacionamiento y gestión territorial	Sí	Alto	Sí	Bajo	No
Gobernanza	Ética y responsabilidad corporativa	Sí	Alto	Sí	Alto	Sí
	Gestión de proveedores y contratistas	Sí	Medio	Sí	Medio	Sí
	Seguridad de la información y ciberseguridad	Sí	Muy Alto	Sí	Alto	Sí

MATERIALIDAD DE IMPACTO

La siguiente tabla contiene los principales impactos encontrados en el estudio de doble materialidad, incluyendo el tipo (positivo o negativo), la parte de la cadena de valor en la que suceden y el grupo de interés al que afectan.

Tema material	Descripción	Impacto	Ubicación en cadena de valor	Grupo afectado
Desarrollo de capacidades digitales	Mayor accesibilidad y usabilidad digital para colectivos con brechas digitales	Positivo	Downstream	Clientes
	Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales de adultos mayores, niñas y adolescentes	Positivo	Downstream	Comunidades, clientes
	Incremento de la alfabetización / digitalización de empresas	Positivo	Downstream	Clientes
Experiencia de clientes y calidad de la red	Aumento de la satisfacción y evaluación del cliente con una atención eficiente y personalizada	Positivo	Entel Downstream	Clientes
	Provisión de conectividad frente a amenazas climáticas físicas	Positivo	Entel Downstream	Clientes, comunidades
Relacionamiento y gestión territorial	Diálogo comunitario para la mitigación de impactos negativos relacionados con la instalación de redes	Positivo	Entel Upstream	Comunidad
	Preocupación de las comunidades por afectación a la salud	Negativo	Upstream Entel Comunidad	Entel, comunidades
Innovación y digitalización de la economía	Apoyo a emprendedores tecnológicos e impulso a soluciones innovadoras con impacto social	Positivo	Downstream	Comunidades
	Impulso de la transformación digital en sectores económicos	Positivo	Downstream	Comunidades, clientes
Expansión y adaptación de la red	Mantener calidad y cobertura ante despliegue de nuevas tecnologías. Disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y zonas aisladas	Positivo	Entel Downstream	Comunidades

MATERIALIDAD FINANCIERA

A continuación se brindan más detalles sobre los efectos financieros y se especifica la parte de la cadena de valor donde se concentran los riesgos y oportunidades.

Oportunidades

Tema material	Descripción	Ubicación en cadena de valor	Efecto financiero
Desarrollo de capacidades digitales	Mercado potencial sin explotar por brecha existente en capacidades digitales	Downstream	+ Ingresos
	Optimización de procesos y aumento de eficiencia interna a través de soluciones tecnológicas innovadoras	Entel	- Costos
Innovación y digitalización de la economía	Ciudades sostenibles e innovación de la economía a través de la internet de las cosas	Downstream	+ Ingresos
	Fomento de la innovación y desarrollo tecnológico a través de interacciones con el ecosistema de innovación	Downstream	+ Ingresos
Expansión y adaptación de la red	Mercado potencial sin explotar por brecha existente en cobertura de red	Entel Downstream	+ Ingresos
	Conectividad satelital para aumentar la accesibilidad y usabilidad	Entel Downstream	+ Ingresos

Riesgos

Tema material	Descripción	Ubicación en cadena de valor	Efecto financiero
Expansión y adaptación de la red	Inviabilidad técnica, regulatoria y medioambiental en la implementación	Entel Downstream	+ Costos - Ingresos
Experiencia de clientes y calidad de la red	Dificultad en el mantenimiento de la calidad de la red	Entel Downstream	+ Costos
	Discontinuidad de procesos críticos que impactan en clientes	Entel Downstream	- Ingresos
Relacionamiento y gestión territorial	Movimientos sociales contrarios a instalación de infraestructura física	Entel Downstream	+ Costos - Ingresos

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2030

NCG 461 4.2

La sostenibilidad es un eje de nuestro modelo de creación de valor y de la estrategia de negocios de Entel. Orienta la toma de decisiones en toda la compañía, la forma en que hacemos negocios y el alineamiento con nuestros valores culturales. Bajo este marco común, y al alero de la Estrategia de Sostenibilidad 2030: Conciencia en Todas, establecemos directrices, priorizamos focos de gestión y elaboramos planes de trabajo para asegurar la coherencia con la maximización de los beneficios socioeconómicos y la minimización del impacto ambiental del despliegue operacional y de la propuesta de valor de nuestros productos y servicios.

EJES ESTRATÉGICOS	COMPROMISOS	FOCOS DE TRABAJO	NUESTRA ASPIRACIÓN
Nuestras personas	Con nuestros colaboradores	Atraer y cautivar el talento	• Desarrollar una oferta laboral que atraiga y cautive a nuestros talentos, definida de acuerdo con las principales necesidades de las unidades de negocio y apoyo.
		Espacio de trabajo desafiante y motivador	• Aumentar de forma progresiva el índice de Madurez Digital y MIC[4] de innovación.
		Cultura inclusiva e innovadora	• Avanzar en el proceso de reducción de las brechas de género existentes en cargos de liderazgo ejecutivo. • Fortalecer la cultura de innovación entre colaboradores.
Gestión social	Con la inclusión digital de grupos de personas e instituciones con mayores necesidades	Aumento de cobertura y conectividad a lo largo y ancho del territorio nacional	• Apoyar en el desafío nacional de la disminución de la brecha de cobertura y conectividad, mediante el despliegue de red, con especial foco en zonas rurales aisladas y urbanas de bajos ingresos.
		Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	• Ampliar acceso a terminales y planes de precios más accesibles en los grupos definidos como prioritarios.
		Alfabetización y desarrollo de habilidades y capacidades digitales	• Disminuir la brecha de alfabetización y habilidades digitales en grupos prioritarios.

4 Ranking TELECOM "Most innovative companies"

EJES ESTRATÉGICOS	COMPROMISOS	FOCOS DE TRABAJO	NUESTRA ASPIRACIÓN
Gestión ambiental	Con el cuidado del medioambiente	**Estrategia de Descarbonización**	• Ser una empresa que avanza en su proceso de descarbonización, con el fin de lograr una disminución de al menos 42% al año 2030 / Alcances 1 y 2.
		Estrategia de Eficiencia Energética	• Optimizar el desempeño energético incorporando sistemas y procesos más eficientes y energías renovables.
		Estrategia de Economía Circular	• Implementar un modelo de economía circular que permita mantener en circulación los productos y/o materiales, además de eliminar residuos y reducir la contaminación a través de ecodiseño.
		Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de la huella de carbono de alcance 4	• Contribuir a la reducción de la huella de carbono de otras compañías mediante el desarrollo de soluciones digitales que tengan un impacto en la gestión de sus emisiones de CO_2.
Gestión responsable	Con todos nuestros grupos de interés	**Transparencia y trato justo**	• Consolidar una cadena de suministros sostenible para Entel. • Proteger los datos de nuestros clientes con lo más altos estándares de privacidad y seguridad.
		Espacios digitales seguros	• Promover espacios digitales seguros para niños, niñas y adolescentes y grupos de mayor vulnerabilidad.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La Estrategia de Sostenibilidad de Entel contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, como se indica en la siguiente tabla. El estado de avance de las medidas se describe a lo largo de toda esta memoria integrada.

AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE			ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ENTEL		
ODS	META	AMBICIÓN DE LA META ODS	EJES ESTRATÉGICOS	FOCO DE TRABAJO	KPI ENTEL
9	9.1	Impulsamos la innovación constante para transformar la conectividad, apoyando el desarrollo económico y bienestar humano.	Gestión Social	Cobertura y conectividad	1. N° de antenas instaladas en el periodo en zonas rurales y urbanas de bajos ingresos.
9	9.4	Modernizamos las infraestructuras, redes e industrias para que sean lo más sostenibles posible.			
9	9.c	Llevamos la conectividad a zonas remotas, conectando a millones de personas, con servicios de alta calidad.			2. Nuevas estaciones 4G instaladas en comunas rurales o con perfil socioeconómico vulnerable.
11	11.a	Promovemos la integración de comunidades urbanas y rurales, facilitando el desarrollo territorial y fortaleciendo la conexión entre regiones.			
11	11.b	Aseguramos la conectividad y apoyamos la continuidad operacional durante emergencias y catástrofes climáticas.			
4	4.4	Impulsamos proyectos que brindan herramientas digitales para que jóvenes y adultos mejoren su educación y gestión financiera, impulsando su desarrollo económico.	Gestión Social	Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales	N° de beneficiarios de programas/ servicios para grupos en desventaja (personas / pymes).
5	5.b.	Desarrollamos programas que entreguen herramientas digitales a mujeres para promover su empoderamiento.			
8	8.3	Desarrollamos programas que entreguen herramientas digitales a mujeres para promover su empoderamiento.			
9	9.5	Promovemos herramientas que faciliten la transformación digital de pequeñas y medianas empresas para optimizar sus procesos y mejorar su competitividad.			
10	10.2	Fomentamos la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación.			
10	10.1	Fomentamos iniciativas que aprovechan la digitalización para prevenir el aislamiento y permitir que personas con discapacidad o necesidades específicas mantengan su autonomía en el ámbito social y económico.			

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
ODS	**META**	**AMBICIÓN DE LA META ODS**
	1.4	Facilitamos el acceso a servicios de telecomunicaciones para impulsar el desarrollo económico de personas y comunidades con menores ingresos.
	17.6	Fortalecemos la accesibilidad y usabilidad de las personas mayores a la tecnología de la información, diseñando planes preferenciales y servicios personalizados para ellos.
	17.8	Mejoramos el acceso y usabilidad de las TIC a través de alianzas estratégicas que fomentan la inclusión digital.
	8.5	Fomentamos el empleo de calidad con igualdad de oportunidades, garantizando condiciones laborales dignas y equitativas para todos, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
	8.8	Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.
	8.2	Promovemos una cultura ágil, impulsando la digitalización y la innovación tecnológica para aumentar la productividad y el crecimiento sostenible.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ENTEL		
EJES ESTRATÉGICOS	**FOCO DE TRABAJO**	**KPI ENTEL**
Gestión Social	Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Cantidad de clientes 70+ vigentes al cierre del período
Gestión Social	Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Alianzas concretadas por Entel Digital
		Alianzas concretadas en pos de la inclusión digital
Nuestras Personas	Atracción y desarrollo de talento	% de Engagement y tasa de rotación
		• 1. Tasas de accidentabilidad • 2. Tasa de fatalidad • 3. Tasa de enfermedades profesionales • 4. Promedio de días perdidos por accidentes
		Déficit de talento digital (cantidad en dotación vs. cantidad necesaria)

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE			ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ENTEL		
ODS	**META**	**AMBICIÓN DE LA META ODS**	**EJES ESTRATÉGICOS**	**FOCO DE TRABAJO**	**KPI ENTEL**
	5.2	Implementamos iniciativas para prevenir y erradicar el acoso laboral y sexual, promoviendo entornos seguros y equitativos dentro y fuera de la organización.	Nuestras Personas	Cultura inclusiva	Número de denuncias relacionadas a acoso laboral y sexual producidas durante el año de reporte
	5.5	Fomentamos el desarrollo y empoderamiento femenino, impulsando el liderazgo y la equidad en posiciones estratégicas.			• 1. % mujeres ocupando cargos de liderazgo directivo • 2. Brecha salarial de género por estamento
	5.b	Trabajamos en fortalecer habilidades digitales, de liderazgo y competencias STEM en mujeres para apoyar su desarrollo profesional y personal.			
	16.5	Implementamos mecanismos de control y prevención para asegurar prácticas empresariales íntegras y libres de corrupción.			Capacitaciones obligatorias sobre políticas y procedimientos anticorrupción para los colaboradores
	16.6	Fortalecemos la confianza en nuestra gestión con políticas de transparencia y procesos de rendición de cuentas.	Gestión Responsable	Integridad	Satisfacción de clientes en red y en canales
	16.10	Protegemos el acceso seguro a la información mediante medidas de ciberseguridad, garantizando la privacidad y la integridad de los datos en el entorno digital.			Cantidad de usuarios afectados por quiebres de seguridad, por millón de abonados
	8.7	Aseguramos condiciones laborales justas en toda nuestra cadena de valor, previniendo el trabajo forzoso e infantil y promoviendo el respeto a los derechos humanos.	Gestión Responsable	Integridad	Proveedores evaluados con relación a impactos sociales
	11.6	Buscamos avanzar a la descarbonización año a año, con el fin de lograr la carbono-neutralidad en 2050.	Gestión Ambiental	Estrategia de Descarbonización	Huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3)

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE			ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ENTEL		
ODS	**META**	**AMBICIÓN DE LA META ODS**	**EJES ESTRATÉGICOS**	**FOCO DE TRABAJO**	**KPI ENTEL**
	7.2	Desarrollamos estrategias para aumentar el uso de energía renovable en nuestras operaciones.	Gestión Ambiental	Estrategia de Eficiencia Energética	Avance respecto a nuestras metas: • Reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base. • Reducir en un 42% las emisiones de gases de efecto de invernadero Alcances 1 y 2 (ton CO_2e) al 2030, con año base 2022.
	7.3	Hemos desarrollado rutas de trabajo para mejorar la eficiencia energética y métricas para monitorear su progreso.			
	13.2	Integramos estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático en nuestras operaciones, reduciendo emisiones y promoviendo una gestión sostenible.			
	12.5	Reducimos la generación de residuos a través de estrategias de prevención, reutilización, reciclaje y reducción, promoviendo la economía circular y el manejo sostenible de desechos.	Gestión Ambiental	Estrategia de Economía Circular	• Meta: Valorización del 20% al año 2030 de terminales móviles comercializados por Entel Chile anualmente (año base 2024). • Seguimiento de la generación de residuos por la operación, clasificados por tipo y disposición de estos.
	12.6	Integramos principios de sostenibilidad en nuestra gestión y fomentamos la transparencia mediante la divulgación de nuestro desempeño ambiental y social.		Transparencia y divulgación	Utilización de indicadores de sostenibilidad incluidos en índices como GRI, SASB, TCFD, etc. para la construcción de nuestros reportes anuales.

NUESTROS **GRUPOS DE INTERÉS**

NCG 461 3.1.iv, 3.7.i, 3.7.ii, 6.1.v, 6.3; GRI 2-29

Buscamos establecer relaciones sólidas y distintivas de largo plazo con todos nuestros grupos de interés, articulándolas desde nuestros valores: calidad, eficiencia, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, valoración de la diversidad y la voluntad de probar nuevas formas de hacer las cosas e ir siempre por más.

Estos esfuerzos se inscriben dentro de la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés[5] de Entel, que declara los principios, mecanismos y la gobernanza que deben regir en la interacción entre la empresa y nuestros *stakeholders*. En Chile, el área responsable de materializar esta política es la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, con el apoyo de embajadores de relacionamiento.

Para recibir consultas y comentarios de los distintos grupos, la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones dispone de un correo: sostenibilidad@entel.cl. Además, el Canal de Denuncias y Consultas de Entel constituye una vía de comunicación bidireccional, de disposición abierta y libre para que cualquier persona natural o jurídica perteneciente a un grupo de interés de la empresa pueda hacer una consulta o denuncia respecto a cualquier actividad o proyecto del Grupo Entel, de manera nominada o anónima[6].

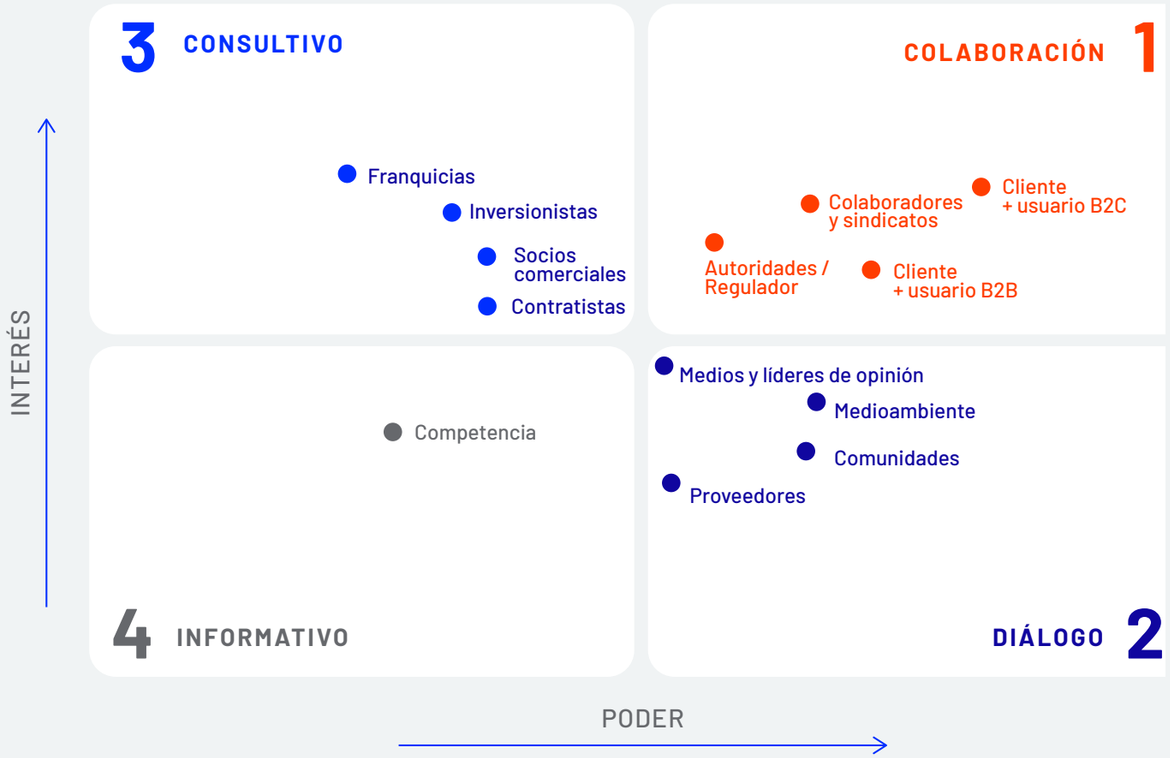
IDENTIFICACIÓN

Para identificar nuestros principales grupos de interés y las subcategorías más vulnerables, cada dos años realizamos un levantamiento de información de primera y segunda fuente a través de:

- Entrevistas a personas clave de Entel.
- Análisis de documentos internos y estudios de benchmarking.
- Encuestas y estudios de investigación.



MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS



5 Disponible en el siguiente link: Código de Ética

6 Más información sobre nuestro sistema ético, incluyendo el protocolo en caso de incumplimiento, en la sección de "Gobierno corporativo" del capitulo 3 de este reporte.

RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación	Unidad a cargo
Clientes y Usuarios B2C	• Proveer productos y servicios innovadores con altos estándares de calidad • Comprender a nuestros clientes • Desarrollar nuevos productos y servicios	• Estar conectado • Acceder a un completo portafolio de productos y servicios"	• Sistemas de ejecución de trabajo • Página web corporativa • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Mesas de trabajo • Comités consultivos • Visitas a terreno • Focus group"	• Experiencia de Clientes • Marketing • Ventas • Comunicaciones Corporativas
Clientes y Usuarios B2B	• Proveer productos y servicios innovadores con altos estándares de calidad • Comprender a nuestros clientes • Desarrollar nuevos productos y servicios	• Estar conectado • Acceder a un completo portafolio de productos y servicios"	• Uso de plataformas para agilizar comunicación • Página web corporativa • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Visitas a terreno • Focus group	• Experiencia de Clientes • Marketing • Canales • Comunicaciones Corporativas
Colaboradores y sindicato	• Involucrar a todos los colaboradores en el proyecto corporativ • Proveer un ambiente de oportunidades y desarrollo basado en el mérito laboral • Responder a cualquier dificultad"	• Mantener relaciones efectivas, respetuosas y justas • Dialogar sobre cómo mejorar el desempeño y el clima laboral"	• Página web corporativa • Newsletter • Focus group • Encuestas y entrevistas • Encuentros 1 a 1 • Canales dedicados • Workshops • Comités consultivos"	• Personas Corporativa

Grupos	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación[7]	Unidad a cargo
Autoridades / Reguladores	• Trabajar de manera colaborativa con las autoridades • Promocionar actividades y realizar eventos	• Colaborar con una de las empresas clave en telecomunicaciones a lo largo del país	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • *Focus groups* • Talleres • Comités consultivos • Encuentros físicos en espacios públicos	Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas del negocio
Proveedores	• Acceder a los servicios requeridos • Optimizar las operaciones • Ampliar la oferta	• Fortalecer acuerdos comerciales • Participar en una logística operacional a nivel nacional	• Página web corporativa • Correo electrónico • Canales dedicados • Talleres • Entrevistas / encuestas	Compras (gestión de proveedores) y transversal a distintas áreas del negocio
Contratistas	• Fortalecer trabajo colaborativo • Ampliar la oferta y capacidad de respuesta • Asegurar el cumplimiento de las políticas y estándares de la compañía	• Colaborar con la empresa líder en telecomunicaciones a lo largo del país	• Entrevistas / encuestas • Encuentros uno a uno • *Focus groups*	Transversal a distintas áreas del negocio
Socios comerciales	• Fortalecer relacionamiento con actuales y nuevos socios comerciales • Extender las áreas de actividad comercial • Mejorar la oferta para nuestros clientes	• Afianzar relaciones comerciales • Participar de alianzas constructivas para ambas partes	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Anuncios públicos	Transversal a distintas áreas del negocio
Franquicias	• Fortalecer la representación de marca • Ampliar la presencia de la compañía en el territorio	• Colaborar con una de las empresas clave en telecomunicaciones a lo largo del país	• Página web corporativa • Correo electrónico • Conferencias / eventos • Encuentros uno a uno	Gerencia Divisional de Ventas
Medios / Líderes de opinión pública	• Promocionar nuestras iniciativas • Informar a los grupos de interés	• Aprender sobre las nuevas tecnologías • Informarse sobre las contingencias	• Página web corporativa • Correo electrónico • Encuentros físicos en espacios públicos • Encuentros uno a uno • *Focus groups*	Comunicaciones Corporativas y Marketing

7 Los canales de comunicación mencionados son los más tradicionales o transversales; sin embargo, Entel utiliza canales adicionales específicos para comunicarse con cada grupo de interés.

Grupos	Motivos de Entel para vincularse	Motivos para vincularse con Entel	Canales de comunicación[8]	Unidad a cargo
Comunidades	• Construir vínculos duraderos y transparentes • Crear conciencia y promover tecnologías limpias Mantener la independencia respecto a contingencias políticas, religiosas o ideológicas	• Colaborar en la resolución de problemas compartidos • Recibir asesoría y apoyo en temas relativos a las telecomunicaciones	• Página web corporativa • Notas en medios • Redes sociales / correo electrónico • *Focus groups*	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
Medioambiente	• Promover la gestión medioambiental • Impulsar procesos de descarbonización • Fomentar la economía circular	• Asegurar que Entel cumpla con la regulación ambiental • Asegurar que las operaciones de Entel disminuyan su impacto en el medioambiente	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Talleres • Comités consultivos • Mesas de trabajo	Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones
Competencia / Industria	• Mantener una relación respetuosa • Prevenir prácticas que atenten contra la libre competencia • Promover nuestra visión de la industria	• Promover intereses conjuntos • Establecer un vínculo de mutuo aprendizaje	• Página web corporativa • Conferencias / eventos • Publicidad • Notas en medios • Asuntos Públicos	Gerencia de Compliance, Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y transversal a distintas áreas de la compañía
Inversionistas	• Establecer relaciones estables y transparentes • Impulsar un desarrollo sostenible • Gestionar las expectativas y riesgos	• Oportunidad de invertir en desarrollo sostenible • Acceso oportuno a la información • Comprender el modelo de negocio	• Página web corporativa • Boletines • Email • Encuestas y entrevistas • Encuentros uno a uno • Conferencias y eventos • Encuentros físicos en espacios públicos	Gerencia de Relación con inversionistas

8 Los canales de comunicación mencionados son los más tradicionales o transversales; sin embargo, Entel utiliza canales adicionales específicos para comunicarse con cada grupo de interés.

Evaluación de los vínculos con nuestros grupos de interés

El equipo de Sostenibilidad, junto al Comité de Relacionamiento con Grupos de Interés, hace evaluaciones periódicas en las que mide y actualiza el estado de los vínculos con los grupos de interés y los cambios experimentados tras cada proyecto. Para ello, se utilizan indicadores basados en los requisitos de la norma AA1000 y experiencias concretas.

En particular, para oír de manera activa y bidireccional a los distintos grupos, año por medio implementamos el mecanismo externo e independiente de escucha y retroalimentación llamado Stakeholders Sustainability Index (SSIndex). Es una metodología y certificación que califica cómo se implementa la sostenibilidad corporativa según la percepción de los grupos de interés. A través de un canal confidencial, se recogen datos sobre riesgos y oportunidades ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), para evaluar nuestro desempeño a nivel territorial. En 2025 logramos obtener por primera vez una doble certificación: para colaboradores y proveedores.

89% de los colaboradores y 80% de los proveedores consultados, indicó tener una evaluación favorable de la gestión de riesgos y sostenibilidad de Entel en 2025.

PARTICIPACIÓN Y CONTRIBUCIONES A GREMIOS, ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

NCG 461 6.1.vi

En Entel trabajamos junto a gremios, autoridades, empresas, universidades, centros de estudios y demás instancias en las cuales podamos aportar nuestra visión y experiencia. Esta participación se centra, sobre todo, en la resolución de temas de espectro y derechos de las concesiones, la protección de la información privada de los clientes y el impulso de la tecnología 5G.

Guiamos nuestras relaciones con todas estas instituciones de acuerdo con los lineamientos definidos en nuestro Código de Ética, Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, Política de Lobby y Política de Donaciones, entre otras.

Adicionalmente, la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos de la compañía identifica las donaciones como un posible mecanismo de soborno, por lo que establece normas y procedimientos para asegurar que se materialicen en el marco de la Ley. Entel no hace contribuciones a partidos políticos, en consecuencia, no hubo aportes a instituciones de este tipo durante el ejercicio, ni gastos o pagos a agencias de intermediación público-privada o lobby

En 2025, Entel realizó aportes por concepto de membresías y contribuciones a asociaciones comerciales y grupos exentos de impuestos, incluyendo gremios empresariales, cámaras de comercio y centros de pensamiento (think tanks) por un monto de CLP 358.792.274 en Chile y CLP 76.560.701 en Perú, alcanzando un total de CLP 435.352.976 bajo este concepto. Estas contribuciones estuvieron orientadas principalmente a entidades vinculadas al desarrollo empresarial, la sostenibilidad, la innovación y el fortalecimiento institucional, tales como ICARE, SOFOFA y Fundación País Digital. La totalidad de estos aportes se realizó conforme a los lineamientos internos de la compañía y en coherencia con su modelo de gobernanza y cumplimiento.

Nombre entidad
Pacto Global
ACCIÓN Empresas
Chile Transparente
Acceso TV A.G.
Global System for Mobile Communication Association (GSMA)
Chile Telcos (Asociación Chilena de Telecomunicaciones A.G.)
Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)
Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham)
Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)
Centro de Estudio del Desarrollo
Centro de Estudios Públicos
Fundación País Digital
Fundación Libertad y Desarrollo
SOFOFA
Pride Connection
Red + Activa
ICARE (Instituto Chileno de Administración Nacional de Empresas)

Nombre entidad
ANDA (Asociación Nacional de Anunciantes)
AFIN (Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional)
Cámara de Comercio Americana del Perú (Am-Cham)
Cámara de Comercio de Lima
Red de Empresas Perú Sostenible
Red de Empresas y Discapacidad

Mayores contribuciones (CLP)	2024	2025
1. ICARE	96.041.725	96.985.175
2. SOFOFA	46.100.028	48.264.780
3. País Digital	44.179.194	47.600.000

Montos en CLP	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Lobbying, representación de intereses o similar	68.729.824	71.327.100	-	-	-	-
Campañas/organizaciones/candidatos políticos locales, regionales o nacionales	-	-	-	-	-	-
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (p. ej., think tanks)	123.924.644	168.037.762	329.578.357	339.007.085	324.504.374	435.352.976
Otros (p. ej., gastos relacionados con medidas electorales o referéndums)	-	-	-	-	-	-
Total aportes y otros gastos	**192.654.468**	**239.364.862**	**329.578.357**	**339.007.085**	**324.504.374**	**435.352.976**
Cobertura (%)	**70%**	**70%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Capítulo 3

Gobernanza

- Gobierno corporativo 48
- Modelo corporativo de gestión de riesgos . . 64
- Ética e integridad del negocio 75



GOBIERNO **CORPORATIVO**

NCG 461 3.1.i, 3.1.ii, 3.5

Entel S.A. se rige por las disposiciones de la Ley 18.046[1] y los parámetros más altos de gobierno corporativo. Promovemos una gobernanza eficiente, fundada en estándares éticos y buenas prácticas, que apunta a generar valor sostenible a largo plazo para la empresa y sus grupos de interés. En tal sentido, las políticas, reglamentos y procesos que componen nuestro marco normativo de gobierno responden a tres principios claves:

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

Nuestra principal guía es el Manual de Gobierno Corporativo[2], que detalla las estructuras y funciones de la administración a través del Directorio y sus comités. Además, existen diversas normas complementarias de cumplimiento obligatorio para directores, ejecutivos y colaboradores, según corresponda.



ESTRUCTURA CORPORATIVA DE ENTEL

NCG 461 3.1

El gobierno es liderado por el Directorio, que aprueba los objetivos de la compañía, supervisa la dirección estratégica y asegura el cumplimiento normativo. Este órgano trabaja en estrecha colaboración con el Comité de Directores y el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, que monitorea los riesgos estratégicos, financieros y regulatorios, y con el responsable de garantizar la adecuada implementación del modelo de prevención de delitos. En el ámbito operativo, la gestión diaria recae en la Gerencia General del Grupo Entel, que debe ejecutar las estrategias definidas por el Directorio y coordinar las áreas claves de la compañía.

Junta de accionistas

NCG 461 2.3.4.iii.a, 3.7.iv

La Junta Ordinaria de Accionistas tiene lugar una vez al año para informar sobre la gestión anual de la empresa, definir los lineamientos y elegir, cada tres años, a los representantes encargados de tomar decisiones en el siguiente periodo. La citación se envía con 12 días de anticipación, acompañada de los antecedentes necesarios para su adecuada realización.

En la Junta Ordinaria Anual de Accionistas de 2025, realizada el 22 de abril, se aprobaron la Memoria Anual, los Estados Financieros consolidados al 31 de diciembre de 2024 y el informe de los auditores externos. La Junta acordó la distribución de utilidades del ejercicio 2024, aprobando un dividendo total de CLP 179 por acción, del cual CLP 50 por acción correspondieron a un dividendo provisorio ya pagado en diciembre de 2024, y un saldo de CLP 129 por acción, pagadero el 30 de abril de 2025. Asimismo, se aprobaron la Política de Dividendos y la Política de Inversiones y Financiamiento, se fijaron las remuneraciones del Directorio y del Comité de Directores para el ejercicio 2025, y se designaron la empresa de auditoría externa, clasificadoras de riesgo e inspectores de cuentas, junto con tratarse las demás materias propias de competencia de la Junta.[3]

Además, de acuerdo con los estatutos de la empresa, debe celebrarse una junta extraordinaria de accionistas para tratar, entre otros asuntos, la transformación, fusión o división de la sociedad, así como las modificaciones de sus estatutos, que requieren de la aprobación de los accionistas.

1 No existen limitaciones a la responsabilidad personal de directores y ejecutivos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 18.046.

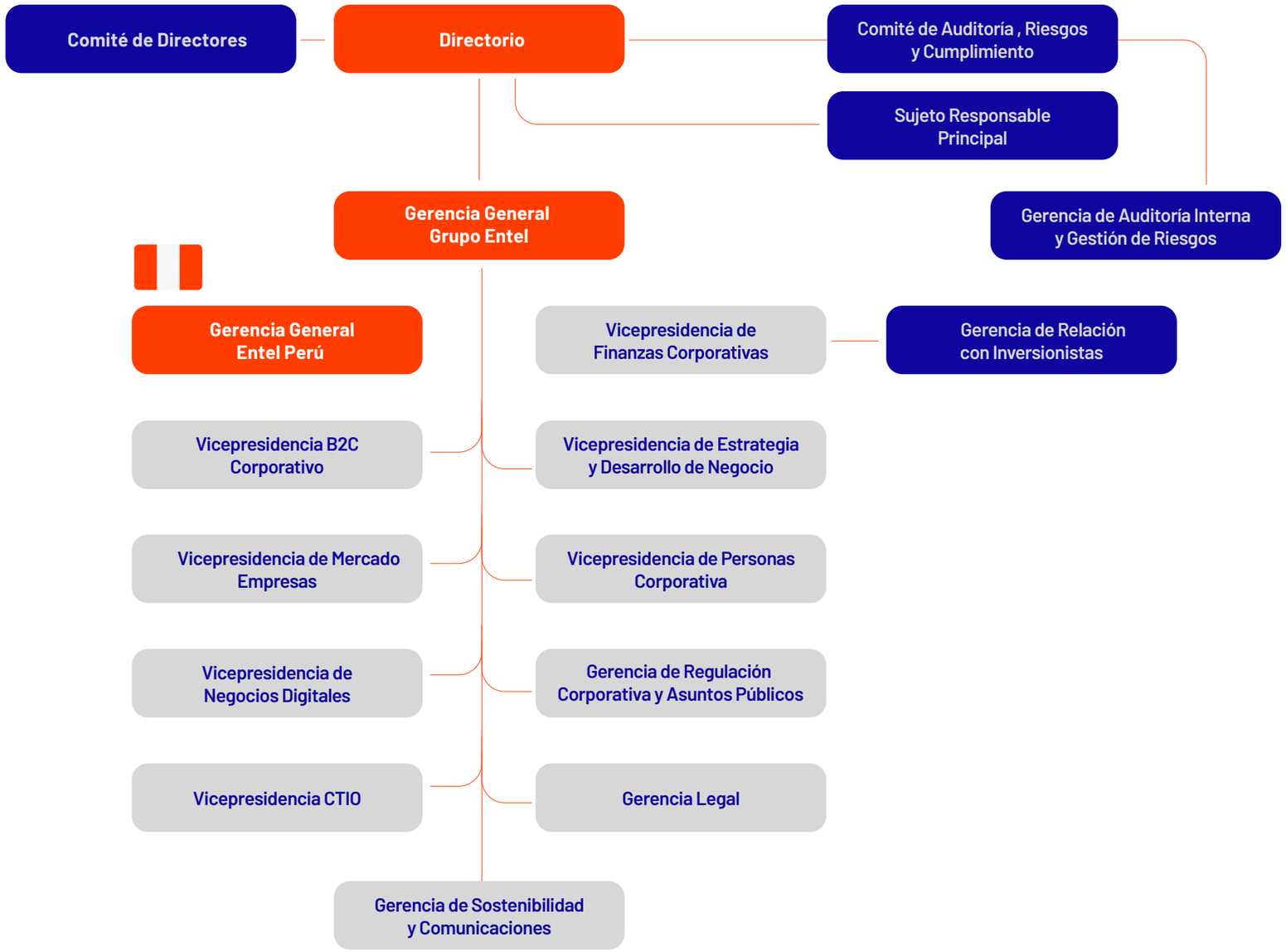
2 Disponible en: Manual de Gobierno Corporativo

3 Disponible en: Manual de Gobierno Corporativo

ESTRUCTURA CORPORATIVA DE ENTEL

NCG 461 3.1.viii





DIRECTORIO

NCG 461 3.2. i, 3.2.x, 3.2. xi, 3.2.xiii, 3.7.iii
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 405-1

Composición

El Directorio está conformado por nueve miembros, que pueden o no ser accionistas. El mandato de los directores es de tres años, tras lo cual el Directorio se renueva en su totalidad, existiendo la posibilidad de reelección indefinida.

Los actuales directores fueron designados por la Junta Ordinaria de Accionistas, conforme a lo establecido en la Ley 18.046, salvo uno que fue designado por el Directorio a fines de 2025.

Facultades

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

Funcionamiento

Sesiones ordinarias:
Se celebran a lo menos una vez al mes, en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio.

Sesiones extraordinarias:
Tienen lugar solo cuando las cita el presidente del Directorio a petición de uno o más directores, previa calificación de la necesidad de la reunión, salvo que las solicite la mayoría absoluta de los directores. Solo pueden tratarse los asuntos específicamente señalados en la convocatoria.

En ambos casos, se debe enviar la citación a los participantes con al menos cinco días de anticipación.

El gerente general, que reporta directamente al Directorio, participa en todas sus sesiones, a las que también suelen asistir otros miembros de la alta administración, como el vicepresidente de Finanzas y el gerente del área Legal, quien actúa como secretario.

No se ha definido un tiempo mínimo de dedicación presencial o remota para las sesiones del Directorio. No obstante, cada sesión mensual dura entre dos horas y media y cuatro horas.

ASISTENCIA A SESIONES ORDINARIAS DEL DIRECTORIO

Total sesiones 2025 : 12



Total sesiones 2024 : 12



Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2025

Los directores del periodo reportado obtuvieron su designación durante la junta ordinaria de accionistas realizada el 25 de abril de 2023, conforme a lo establecido en la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, salvo Carlos Hurtado Rourke, que fue designado por el Directorio en sesión del 9 de diciembre de 2025, en reemplazo de Andrés Echeverría Salas, quien renunció a su cargo como director de Entel en mayo de ese año. Todos ejercen sus cargos en calidad de titulares, ya que los estatutos de la compañía no contemplan la existencia de suplentes. Dos son directores independientes.



Juan José Hurtado Vicuña
– PRESIDENTE

Fecha de última reelección: 25.04.2023

Ingeniero civil, Universidad de Chile

C.I. 5.715.251-6

Es miembro de los directorios de Grupo Consorcio, Pucobre S.A., Universidad Santo Tomás y Previsa S.A.



Luis Felipe Gazitúa Achondo
– VICEPRESIDENTE
– DIRECTOR

Fecha de última reelección: 25.04.2023

Ingeniero comercial, Universidad de Chile

C.I. 6.069.087-1

Es presidente del directorio de Almendral S.A., y miembro de los directorios de Softys S .A, Minera Valparaíso S .A ., Pasur S.A., Bicecorp, Factoring Security y Entel Perú S .A .

Ha sido director de Colbún y Cruzados SADP. Tiene experiencia ejecutiva como gerente general de Forestal O'Higgins y de la exportadora Gnarl OPS, y experiencia académica en la Universidad de Chile, en materias de contabilidad financiera, y en la Universidad de los Andes, en marketing.



Richard Henry Büchi Buc
– DIRECTOR

Fecha de última reelección: 25.04.2023

Ingeniero civil, Universidad de Chile. MBA, Wharton School of Business, University of Pennsylvania

C.I. 6.149.585-1

Es miembro de los directorios de Sociedad Punta del Cobre, Sociedad Agrícola Los Manquis S.A., Fundación País Digital y Entel Perú.

Posee más de 30 años de trayectoria en telecomunicaciones, incluido el cargo de gerente general de Entel entre 1994 y 2011. También fue gerente general de Chilquinta; tiene experiencia en consultorías sobre estrategia, gestión y finanzas, y en investigación en tecnología digital a través de su participación en País Digital.



Bernardo Matte Larraín
– DIRECTOR

Fecha de última reelección: 25.04.2023

Ingeniero comercial, Universidad de Chile

C.I. 6.598.728-7

Es presidente de los directorios de Banco Bice, Bicecorp S.A. y Compañía Industrial El Volcán S.A.



Juan José Mac-Auliffe Granello

– DIRECTOR

Fecha de última reelección:
25.04.2023

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile

C.I. 5.543.624-K

Participa en los directorios de Cimenta S .A . y Los Parques S.A.

Fue director de Ebema S.A., Fundación Banmédica, Vidaintegra S.A. y Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. Tiene experiencia ejecutiva como gerente general de Forestal S.A., donde también desempeñó el cargo de jefe del Departamento de Estudios. Fue académico en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Carla Brusoni Silvani

– DIRECTORA

Fecha de elección:
25.04.2023

Ingeniera comercial con mención en Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile

C.I. 7.620.642-2

Participa en el directorio de Consocio (Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.).

Es gerenta de Estudios Financieros y miembro del Comité de Inversiones en Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., donde trabaja desde hace 30 años. También integra el comité de vigilancia de un fondo de inversión de BTG Pactual. Se ha desempeñado como directora en las empresas Biobío Cales y Multicaja.



Luz Granier Bulnes

– DIRECTORA INDEPENDIENTE

Fecha de elección:
25.04.2023

Ingeniera comercial con mención en Economía, Universidad de Chile

C.I. 7.040.317-K

Participa en el directorio de Grupo Saesa y en la Junta Directiva de la Universidad Andrés Bello.

Fue presidenta del Directorio de Desarrollo País (Fondo de Infraestructura S.A), y miembro del directorio de Metro, Clínica Indisa, Colbún, entre otros.

También fue Subsecretaria de Servicios Sociales.

Por más de 10 años se desempeñó en diferentes cargos en AES Gener.



Enrique Armin Gundermann Wylie

– DIRECTOR INDEPENDIENTE

Fecha de última reelección:
25.04.2023

Ingeniero civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile

C.I. 9.900.567-K

Participa en los directorios de SMU S.A ., Grupo Cochez y Sociedad Implementos S .A . (parte del Grupo Epysa).

Fue presidente del directorio de Ikea para Chile, Perú y Colombia, director del Global Home Improvement Network en Bélgica y ha integrado diversos directorios de empresas de retail en Latinoamérica. Tiene experiencia ejecutiva en Sodimac, donde fue gerente general corporativo y gerente general para Colombia y Argentina. También integró el Comité de Riesgos de esa empresa.



Carlos Hurtado Rourke

– DIRECTOR

Fecha de elección:
09.12.2025

Ingeniero civil industrial de la Universidad Católica de Chile y Master of Business Administration de la Universidad de Oxford

C.I. 10.724.999-0

Se desempeña como director en Grupo de Empresas Navieras S .A ., Sonda S.A., Bionet S .A ., Inversiones Petrohué S .A ., Tolhuaca Capital Spa y Cumplo Corp Spa.

Con anterioridad fue director de Sonda S.A., Emuchile S.A. y Agroindustrial Siracusa S.A. También fue consejero de Fundación Villa María.

Tiene 25 años de experiencia en el sector financiero, como inversionista profesional y gestor de activos en mercados públicos y privados, y como banquero de inversión en Deutsche Bank y Larraín Vial.

Matriz de habilidades del Directorio

NCG 461 3.2.iv, 3.2.ix.a,
GRI 2-17, NIIF S1 27.a.ii

En el ejercicio de cargos ejecutivos y académicos, los integrantes del Directorio de Entel han acumulado una amplia gama de habilidades, conocimientos y experiencia, que dividimos en cinco categorías.

Conocimiento de la industria telco / IT

A lo largo de su carrera profesional, la persona ha logrado conocer en profundidad la industria de las telecomunicaciones o de las tecnologías de la información en general, habiéndose desempeñado por al menos cinco años ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios o instancias académicas dentro de este rubro.

78%
Directores con experiencia en la habilidad

Expertise financiero

Posee los conocimientos para interpretar adecuadamente los estados financieros y se ha enfrentado a la toma de decisiones de índole financiera, sopesando riesgos y oportunidades por al menos cinco años, ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios o comités dedicados a este tema.

100%
Directores con experiencia en la habilidad

Gestión de riesgos y auditoría

Tiene experiencia en los mecanismos, metodologías y procesos de gestión de riesgos empresariales, y ha participado directamente en la preparación, auditoría o aprobación de matrices de riesgos empresariales por al menos cinco años, ya sea en un rol ejecutivo, de consultoría, en directorios o comités dedicados a este tema.

100%
Directores con experiencia en la habilidad

Digitalización y seguridad de la información

Demuestra estar al tanto de las tendencias y desarrollos en materia de tecnologías digitales, tanto en las oportunidades que representan como en los riesgos que pueden originar, en particular en lo relativo a la seguridad de la información. Participa en instancias en que se abordan estas temáticas, ya sea a nivel de empresa o del sector.

78%
Directores con experiencia en la habilidad

Sostenibilidad

Su trayectoria trasciende el ámbito empresarial y ha participado en causas, iniciativas u organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro, demostrando cercanía con temáticas sociales o ambientales, por lo que puede aportar desde dicha visión a la gestión empresarial sostenible.

67%
Directores con experiencia en la habilidad

Diversidad del Directorio

NCG 461 3.2 xiii.a,3.2.xiii.b,3.2.xiii.c, 3.2.xiii.d, 3.2.xiii.e

GÉNERO



7 hombres 2 mujeres

NACIONALIDAD



9 chilenos

EDAD

● Hombre ● Mujer



ANTIGÜEDAD

● Hombre ● Mujer



Ningún director o directora se encuentra en situación de discapacidad.

Elección del Directorio

NCG 461 3.2.x, 3.2.ix.b, 3.7.iii
GRI 2-10

En línea con el artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas, nuestro Manual de Gobierno Corporativo (artículos 12 y 13) establece el procedimiento que debe utilizar el gerente general para informar a los accionistas sobre el proceso de elección de directores, detallando la experiencia y el perfil profesional de quienes postulan al cargo.

Las nominaciones de directores se basan en competencias profesionales, experiencia y visión de negocio, sin criterios explícitos de diversidad. Sin embargo, se valora la multiplicidad de conocimientos, experiencias y formaciones profesionales.

Inducción

NCG 461 3.2.v

Contamos con una política formal para la inducción de los nuevos directores, que lleva a cabo el gerente general. Considera la entrega de información sobre materias como el funcionamiento y los deberes de los miembros del Directorio, las normas jurídicas que enmarcan su quehacer y los principales aspectos operacionales, financieros, legales e institucionales de la empresa. Además, se celebran reuniones con las vicepresidencias y gerencias de apoyo del primer nivel jerárquico para revisar y conocer en profundidad sus focos estratégicos, planes de acción, metas y desafíos.

Acceso a la información

NCG 461 3.2.xii, 3.2.xii.a, 3.2.xii.b, 3.2.xii.d

Los integrantes del Directorio de Entel cuentan con el Portal de Directores, plataforma permanente, segura y remota. Ahí pueden acceder a:

- Una tabla de las materias que se tratarán en cada sesión.
- El informe de gestión y su presentación, que se revisan cada mes y que sintetizan la marcha de los negocios. Esta información se sube a la plataforma antes de la reunión, en cuanto está disponible.
- El borrador del acta de la sesión, que se envía a los directores dentro de los cinco días siguientes a su celebración, para que hagan observaciones. El texto definitivo debe estar disponible para la próxima sesión.
- Las actas firmadas y la documentación que se ha presentado en cada sesión de Directorio desde 2013 en adelante.

Buenas prácticas

NCG 461 3.6.vii, 3.5

Al igual que todos los colaboradores de la empresa, los directores se comprometen a cumplir el Manual de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y su Manual de Aplicación, que incluyen un apartado respecto a los conflictos de intereses.

Asimismo, el Directorio ha implementado prácticas de gobierno corporativo basadas en diversas recomendaciones nacionales e internacionales, como revisar anualmente los alcances de los principales casos de directores sancionados por infracción a sus deberes y casos emergentes que pudieren incidir en la gestión de la compañía. Sin embargo, no adhiere de manera explícita a códigos de buen gobierno emanados de organismos públicos ni privados, nacionales ni extranjeros.

Presentaciones al Directorio

NCG 461 3.2.vi, 3.2.vii, 3.2.ix.c, GRI 2-13, NIIF S1 27.a, 27.a.iii, 27.a.iv

Área	Frecuencia	Temas abordados
Gerencia General	Mensual	Reporta la gestión del negocio y temas que requieren el conocimiento y aprobación del Directorio.
Vicepresidencia de Finanzas Corporativa	Trimestral	Presenta los estados financieros para que los aprueben y luego sean remitidos a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
Vicepresidencias de Mercados	Bianual	Presentan sus planes anuales y los estados de avance.
Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos	Anual	Presenta al menos una vez al año el estado del Plan de Auditoría y la gestión de los macroriesgos de la compañía.
Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones	Bianual	Da a conocer la situación de las redes y plataformas tecnológicas, su plan y un estado de avance.
Gerencia General de Entel Perú	Trimestral	Presenta la gestión operativa y financiera de esa filial.
Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos	Anual	Presenta su gestión en materias regulatorias.
Gerencia de Relación con Inversionistas	Anual	Da cuenta de su gestión.
Comité de Ética	Anual	Da cuenta de sus actividades al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.
Auditores externos	Semestral con el Directorio y trimestral con el Comité de Directores.	Trabajan en el plan de auditoría y en las diferencias o debilidades que se hayan detectado en las prácticas contables, sistemas administrativos y auditorías internas. Además, deben poner en inmediato conocimiento del Comité de Directores cualquier situación que, a su juicio, pueda implicar una infracción a las normas.
Gerencia de Compliance	Semestral	El sujeto responsable principal de prevención de delitos, libre competencia y protección al consumidor reporta sobre los modelos de cumplimiento y las actividades realizadas en cada uno.
Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones	Anual al Directorio y anual al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.	Reporta las principales materias y avances en el área, especialmente en temas ambientales y sociales, incluido el cambio climático. Las unidades responsables de temas ASG deben reportarlos al Directorio.



Situaciones de crisis

NCG 461 3.2.xi

Entel cuenta con un Comité de Crisis, un Manual de Crisis Comunicacional y planes de gestión de crisis para la continuidad del negocio que incluyen medidas, procedimientos y protocolos diseñados para mantener las operaciones y los negocios funcionando frente a contingencias inesperadas, y minimizar los impactos prolongados. Sin embargo, no hemos considerado necesario establecer una política específica para la continuidad del Directorio en estas situaciones.

Visitas a terreno

NCG 461 3.2.viii

En julio de 2025, el Directorio realizó una visita al NOC (Network Operation Center) con el objetivo de conocer en terreno el estado y funcionamiento de sus instalaciones y las principales funciones del equipo a cargo.

Consultorías, capacitaciones y evaluación de los directores

NCG 461 3.2.iii, 3.2.viii, 3.2.ix
GRI 2-17, 2-18

Además de las exposiciones regulares y los informes de los auditores, el Directorio y el Comité de Directores pueden contratar los expertos y profesionales que estimen necesarios para ayudarlos en su trabajo, según lo establecido en la Ley de Sociedades Anónimas. No se contrataron asesorías externas en 2025.

Durante el año reportado, los directores de Entel participaron en capacitaciones sobre gobiernos corporativos, libre competencia y delitos económicos. Además, cada sesión bimestral del Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento fue una instancia de capacitación para los directores, donde reforzaron sus conocimientos sobre los estándares de control utilizados (ISO 31.000), el modelo de tres líneas de control IIA Global, el marco de COSO ERM y la política y metodología corporativas de gestión de riesgos (incluidos los emergentes). Asimismo, en estas instancias se realizaron presentaciones con rendición de cuenta de los responsables de los macroriesgos de Entel en sus ámbitos específicos.

Actualmente el Directorio no realiza una autoevaluación de su desempeño ni se somete a evaluaciones externas.

Comités del Directorio

NCG 461 3.3. i, 3.3.ii, 3.3. iv, 3.3. v, 3.3.vi, 3.3.vii,3 GRI 2-9

Existen dos comités integrados por miembros del Directorio: el Comité de Directores y el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento. Ambos gestionan aspectos críticos.

COMITÉ DE DIRECTORES	
Rol	Órgano previsto en la Ley de Sociedades Anónimas. El gerente general y otros ejecutivos principales participan en sus reuniones. A los auditores externos se les ofrece la posibilidad de comentar cualquier tipo de materia sin la presencia del gerente general y los ejecutivos principales.
Principales funciones	Revisa ciertas materias para que luego sean aprobadas por el Directorio. Entre los temas tratados, están (1) los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros; (2) la nominación de los auditores externos y agentes calificadores de riesgo que deben ser sometidos a aprobación de la Junta Ordinaria de Accionistas; (3) las transacciones entre partes relacionadas y otras materias consignadas en el Manual de Gobierno Corporativo; (4) las transacciones que trata el título XVI de la Ley 18.046, que revisa mensualmente en virtud de lo establecido en la Política de Habitualidad de la compañía; (5) los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de todos los trabajadores, gerentes y ejecutivos principales; (6) el plan de trabajo de auditorías externas y la carta de control interno.
Principales actividades en 2025	Se dio estricto cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 50 bis de la Ley 18.046. La sociedad celebró diversas operaciones relacionadas en conformidad con su Política de Habitualidad y con ajuste a los precios, términos y condiciones que prevalecían en el mercado al tiempo de su celebración. Todas corresponden a negocios habituales propios del giro, como se detalle en la Nota 9 “Cuentas por cobrar y transacciones con entidades relacionadas” de los Estados Financieros Consolidados de la compañía, incluidos en el capítulo 9 de "Información societaria y financiera" de esta memoria.
Periodicidad	Una vez al año el comité reporta específicamente sobre el cumplimiento de sus funciones. Mensualmente informa sobre la revisión de las operaciones incluidas en la Política de Habitualidad. Trimestralmente hace reuniones con la gerenta de Auditoría Interna y Riesgos y con la empresa de auditoría externa, en las que también participan el gerente general y otros ejecutivos principales. Además, los auditores externos pueden plantearle al comité cualquier asunto sin la presencia del gerente general ni de los ejecutivos principales.
Miembros en 2025	Enrique Gundermann (independiente). Luz Granier (independiente). Luis Felipe Gazitúa (no independiente).
Contratación de asesores en 2025	No se contrataron asesorías externas.

Comités del Directorio

COMITÉ DE AUDITORÍA, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

Rol	Asiste al Directorio en sus responsabilidades de supervisión, diligencia e información, conforme a lo señalado en la Ley de Sociedades Anónimas, la Norma de Carácter General 461 de la CMF, y la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, respecto a directrices, estrategias, supervisión y cumplimiento en las materias relacionadas con auditoría, cumplimiento y gestión de riesgos, considerando, en este último ámbito, temas sociales, medioambientales y gobernanza, para Entel S.A. y sus filiales.
Principales funciones	Asesora al Directorio en el cumplimiento de las materias relacionadas con auditoría, gestión de riesgos y cumplimiento, siendo las principales funciones generales: (1) proponer, supervisar y aprobar políticas, estrategias, normativas internas, estándares y prácticas nacionales e internacionales relacionados con las materias señaladas; (2) informar al Directorio sobre las acciones ejecutadas en el comité; (3) informar al Directorio sobre la eficacia de los procesos financieros y no financieros y los soportes del sistema de control interno; (4) asegurar y promover la adopción de buenas prácticas de gobierno e integridad corporativa, alineadas con los principios y estrategias de negocio de la compañía; (5) efectuar un seguimiento sistemático y periódico del estado de las denuncias y faltas relacionadas con el Código de Ética recibidas en el Canal de Denuncias y Consultas, y asegurarse de que se establezcan las sanciones y planes correctivos adecuados; (6) velar por que el Directorio reciba capacitación sobre temas relevantes o críticos relacionados con ámbitos de riesgos que afectan a la compañía, según las tendencias globales, del negocio y las regulaciones vigentes, para que pueda desempeñar eficazmente su cometido, según la Ley de Sociedades Anónimas.
Principales actividades en 2025	El comité se reunió en sesiones bimestrales, en las que se revisaron temas relativos a los macroriesgos empresariales, control interno, el plan de auditoría, las denuncias recogidas por el Comité de Ética, su estado de avance, casos destacados y riesgos de delitos económicos del Modelo de Prevención de Delitos.
Periodicidad	Bimestral, cada dos meses.
Miembros en 2025	Luis Felipe Gazitúa (presidente del comité). Luz Granier B. (directora independiente). Enrique Gundermann (director independiente).
Contratación de asesores en 2025	No se contrataron asesorías externas.

Remuneración de los directores

NCG 461 3.2.ii, 3.3.iii
GRI 2-19, 2-20

La Junta Ordinaria de Accionistas del 22 de abril de 2025 aprobó mantener una remuneración mensual para todos los directores consistente en una suma fija de UTM 50, más UTM 25 por cada sesión a la que asistan, con un máximo de una sesión remunerada al mes. El presidente recibe el doble de la cantidad indicada y el vicepresidente, una vez y media. Los directores y ejecutivos de Entel no son remunerados con acciones ni participación en el patrimonio de la empresa, como tampoco por su desempeño como directores en sociedades filiales.

La participación en el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento no contempla pago de remuneraciones.

La remuneración del directorio en 2025 ascendió a CLP 575.222.151 por concepto de dieta, y CLP 41.221.000 por participación en comités.



Director	Dieta Directorio (CLP)		Comité de Directores (CLP)		Remuneración total (CLP)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Juan Hurtado	111.757.850	92.797.900	-	-	111.757.850	92.797.900
Luis Felipe Gazitúa	88.803.001	92.747.251	19.734.000	20.610.500	108.537.001	113.357.751
Andrés Echeverría	59.202.000	20.385.225	-	-	59.202.000	20.385.225
Juan Mac-Auliffe	59.202.000	61.831.500	-	-	59.202.000	61.831.500
Bernardo Matte	52.619.775	58.388.800	-	-	52.619.775	58.388.800
Richard Büchi	59.202.000	61.831.500	-	-	59.202.000	61.831.500
Enrique Gundermann	59.202.000	61.831.500	19.734.000	20.610.500	78.936.000	82.442.000
Carla Brusoni	57.536.300	60.099.875	-	-	57.536.300	60.099.875
Luz Granier	59.202.000	61.831.500	19.734.000	20.610.500	78.936.000	82.442.000
Carlos Hurtado	-	3.477.100	-	-	-	3.477.100
Total	**606.726.926**	**575.222.151**	**59.202.000**	**41.221.000**	**665.928.926**	**637.053.651**

EQUIPO EJECUTIVO

NCG 461 3.4.i

La alta administración de Entel está compuesta por el gerente general y los cargos que le reportan directamente, incluyendo al gerente general de Entel Perú. Este equipo tiene la responsabilidad de implementar las estrategias que determina el Directorio y coordinar las áreas claves de la compañía de manera eficiente.



Antonio Büchi Buc

Gerente general del Grupo Entel

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir del 2000.

Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master of Arts in Economics de la Universidad de Chicago

C.I. 9.989.661-2



Alexis Antonio Licci Pino

Gerente general de Entel Perú

En el cargo desde enero de 2022 y en el Grupo Entel desde 1998.

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile

C.I. 12.856.166-8



José Luis Poch Piretta

Vicepresidente B2C Corporativo

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993.

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile

C.I. 7.010.335-4



José Manuel Ovalle Vergara

Vicepresidente de Estrategia y Desarrollo de Negocios

En el cargo desde abril de 2024.

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA de University of Chicago Booth School of Business.

C.I 15.385.319-3



Julián San Martín Arjona

Vicepresidente de Negocios Digitales B2B

En el cargo desde marzo de 2023 y en el Grupo Entel a partir de diciembre de 2006.

Ingeniero civil industrial de la Universidad de las Américas e ingeniero en computación de la Universidad de Chile.

C.I. 7.005.576-7



Luis Felipe Silva Rivera

Gerente legal

En el cargo desde diciembre de 2024.

Abogado de la Universidad Diego Portales

C.I 13.829.053-0



Manuel Araya Arroyo

Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel a partir de mayo de 1994.

Ingeniero civil de Industrias y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

C.I. 10.767.214-1



Marcelo Bermúdez Sáenz

Vicepresidente de Finanzas Corporativa

En el cargo desde mayo de 2023.

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Duke

C.I. 10.037.988-0



María Francisca Florenzano Valdés

Gerenta de Sostenibilidad y Comunicaciones

En el cargo desde noviembre de 2022.

Socióloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Salud Pública de la Universidad de Cambridge, doctorada en Salud Pública de la Universidad de Chile, Máster en Políticas y Desarrollo Social de la London School of Economics.

C.I. 7.047.502-2



Mario Núñez Popper

Vicepresidente B2B

En el cargo desde marzo de 2011 y en el Grupo Entel desde 1993.

Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

C.I. 8.165.795-5



Roberto Thompson Sánchez

Vicepresidente de Personas Corporativo

En el cargo desde noviembre de 2022.

Psicólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.

C.I. 12.845.574-4



Sebastián Domínguez Philippi

Vicepresidente Tecnología y Operaciones (CTIO)

En el cargo desde noviembre de 2022 y en el Grupo Entel a partir de junio del 2000.

Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Economía de la Universidad de Cambridge.

C.I. 10.864.289-0

Diversidad del equipo ejecutivo

GÉNERO



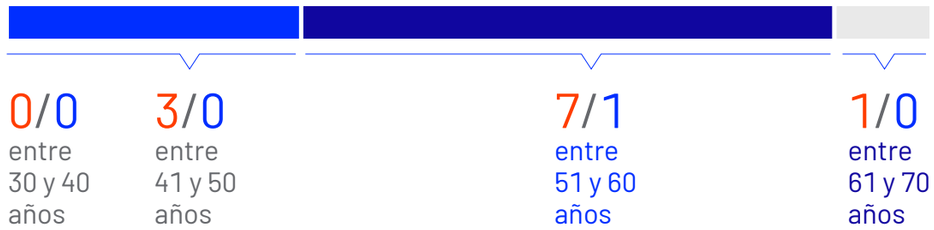
11 hombres
1 mujer

NACIONALIDAD



12 chilenos

EDAD



ANTIGÜEDAD





Plan de sucesión

NCG 461 3.6.x

Según el artículo 25 del Manual de Gobierno Corporativo de Entel, en caso de ausencia temporal del gerente general, el vicepresidente corporativo B2C asume sus funciones. Si este tampoco está disponible, el vicepresidente de CTIO toma el relevo. Ante una vacante permanente, se convoca al Directorio a la brevedad para designar un reemplazo.

Remuneración del equipo ejecutivo

NCG 461 3.4.ii,3.4.iii,3.6.xi,3.6.xii **GRI** 2-19

En Chile, el inciso tercero del artículo 25 del Manual de Gobierno Corporativo de la compañía establece el procedimiento para determinar las remuneraciones y compensaciones del gerente general y los principales ejecutivos, que no se divulgan públicamente.

Los ejecutivos de Entel Chile, incluido el gerente general, reciben una compensación variable correspondiente a un bono anual por gestión (BCE), que se calcula en función del cumplimiento de objetivos asociados a indicadores financieros como RONA, flujo de caja y EBITDA, entre otros, así como a metas relacionadas con participación de ingresos, ventas, resultados, satisfacción de clientes y fortaleza de marca, entre otros. La proporción variable del bono del gerente general está indexada al retorno total para los accionistas (TSR) de la compañía, en comparación con el desempeño del índice de las principales empresas listadas en la Bolsa de Comercio de Santiago (IPSA), replicando un modelo de acciones fantasma / acciones por desempeño.

Esto permite alinear la gestión con el plan de negocio, implementando metas compartidas de alto impacto para la compañía.

Adicionalmente, existe un plan de incentivos de largo plazo que considera pagos fijos y variables. Se utiliza un método sintético para simular la propiedad de acciones diferidas. Este plan considera pagos que se reciben en el tiempo y que dependen del rendimiento de la acción, incluyendo dividendos, durante seis años.

La estructura de compensaciones se revisa en el Comité de Directores, de acuerdo con lo establecido en la ley, sin que se requiera la aprobación de los accionistas. El análisis incluye comparaciones con el mercado hechas por asesores externos, tanto para efectos de remuneraciones como de bonos. No se realizan pagos en forma de acciones al gerente general ni a los principales ejecutivos.

Las compensaciones de los ejecutivos de Entel Perú combinan el sueldo anual base con pagos por concepto de comisiones de metas anualizadas y el bono anual (BCE). Para ese país, el Directorio solicita que consultoras externas reconocidas en el mercado hagan diagnósticos salariales y estructurales de las políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales una o dos veces al año.

	2024	2025
Total remuneración plana ejecutiva (CLP)	6.229.310.295	6.158.681.047
% del total remuneración de carácter fijo	54%	49%
% del total remuneración de carácter variable	46%	54%

MODELO CORPORATIVO DE GESTIÓN DE RIESGOS

NCG 461 3.6.i, 3.6.iv

La gestión de riesgos es crucial para la sostenibilidad y resiliencia de la compañía. Por eso, fomentamos una cultura que integra la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos en todos los niveles.

Este proceso se sustenta en la Política de Control y Gestión de Riesgos Corporativa de Entel[4], elaborada según las pautas del Manual de Gobierno Corporativo y la Norma de Carácter General 461 de la Comisión para el Mercado Financiero. Su última actualización data de julio de 2025 y fue aprobada por el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Directorio y por el Comité Ejecutivo de la administración. Aplicable a toda la compañía y sus filiales, la política establece los principios básicos y el marco general de actuación para la adecuada identificación, control y gestión oportuna de los riesgos que pudieren afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía, considerando temas sociales, de medio ambiente y de gobernanza. Es de aplicación general, comprende a toda la organización, y considera el involucramiento y compromiso de todo el personal, con independencia de su rango, función o localización, en Entel y sus filiales.

La política se materializa en el Modelo de Gestión y Control Interno, único y transversal para todos los niveles. Está alineado con los estándares COSO ERM, la norma ISO 31000 y el modelo de las tres líneas de control del Instituto de Auditores Internos (THEIIA), los cuales establecen que el Directorio y la alta administración determinan la guía estratégica y el foco de la gestión de los riesgos mediante la definición y seguimiento de macroriesgos empresariales (MRE).

4 Disponible en el siguiente link



ROLES EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

NCG 461 3.6.i, 3.6.v, 3.6.vi

Para fortalecer la primera y segunda línea de la gestión de riesgos e incentivar la colaboración, existen comités que sesionan periódicamente con participación de distintas áreas según el tipo de riesgo tratado.

DIRECTORIO

- Establece un marco de acción y un modelo general de gestión de riesgos de la compañía, adherido a los estándares y prácticas internacionales (ISO 31000 y COSO ERM).

COLABORADORES INTERNOS Y EXTERNOS

- Identifican y reportan riesgos al líder de su unidad organizacional.
- Proponen planes de mitigación para disminuir su nivel de criticidad.
- Ejecutan los controles de acuerdo con los protocolos establecidos.

COMITÉ DE AUDITORÍA, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

- Asiste al Directorio en las materias relacionadas con gestión de riesgos, auditoría interna y cumplimiento.
- Supervisa el apego al modelo establecido de acuerdo con las rendiciones de cuenta de los dueños de MRE y reportes periódicos de la administración.

GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGOS

- Establece e implementa el marco metodológico de trabajo para las unidades organizacionales.
- Imparte formación sobre el proceso de gestión de riesgos a la administración y a las unidades organizacionales.
- Asesora a las unidades organizacionales en los procesos de identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los riesgos.
- Hace seguimiento de los planes de mitigación y otros proyectos asociados a la gestión de MRE y riesgos tácticos de alto o muy alto nivel de exposición.
- Mantiene informados a la alta administración, Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y al Directorio sobre el estado de los riesgos.
- Actualiza los MRE al menos dos veces al año.
- Evalúa la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos, y verifica su cumplimiento.



UNIDADES ORGANIZACIONALES

- Gestionan sus riesgos, cumpliendo las leyes, la normativa interna, las normas emanadas de los entes regulatorios y las mejores prácticas internacionales.
- Identifican, evalúan, controlan y mitigan sus riesgos, conforme a la metodología corporativa.
- Reportan semestralmente a la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos el estado de los riesgos identificados, los controles implementados y el avance de las medidas de mitigación.
- Gestionan y reportan los riesgos bajo su responsabilidad en los comités existentes.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGOS

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECTORIO

COMITÉ DE AUDITORÍA, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

COMITÉ DE DIRECTORES

ALTA DIRECCIÓN / COMITÉ EJECUTIVO

COMITÈS

- Ética
- Redes
- Ciberseguridad
- Diversidad e Inclusión
- Proveedores y Terceros
- Comunicaciones Internas
- Compliance
- Riesgos Regulatorios
- Otros
- Seguridad Física y Personas
- Continuidad del Negocio
- Data Privacy
- Medioambiente y Cambio Climático

PRIMERA LÍNEA

- Mercados Personas (B2C), Empresas (B2B) y Mayoristas
- Gerencias Técnicas (Redes, CIO, Operaciones)
- Gerencias Staff (Compras, Legal, Regulación)

APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO PREVENTIVO Y DETECTIVO

SEGUNDA LÍNEA

- Gestión de Riesgos
- Ciberseguridad
- Aseguramiento de Ingresos
- Compliance
- Gobierno de Datos
- Otros

DEFINICIÓN Y MONITOREO DE CONTROL INTERNO

TERCERA LÍNEA

- Auditoría Interna

VERIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO

AUDITORES EXTERNOS

REGULADOR FISCALIZADOR (SUBTEL, SII, FCE, SERNAC)

PILARES CULTURALES / COMITÉ DE ÉTICA

PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

NCG 461 3.6.iii

Sobre la base de nuestra estructura de gobernanza, periódicamente se despliega un proceso integrado de gestión de riesgos que abarca los diferentes estamentos y órganos de la compañía, dividido en cinco etapas.

1 Identificación de riesgos y controles

Para identificar los riesgos se consideran diversas fuentes de información, como reportes de empresas referentes, tendencias a nivel global, informes de la Gerencia de Innovación, los resultados de la evaluación de materialidad y el juicio experto de vicepresidentes, gerentes y responsables de riesgos de Entel. Se realizan entrevistas con todos los cargos que reportan directamente al gerente general y gerentes de áreas claves (Redes, Sistemas e Innovación, entre otras), así como encuestas anuales a los 400 líderes de mayor rango de la compañía en Chile y a los primeros 100 en Perú.



2 Evaluación de impacto por la probabilidad

Los riesgos se evalúan con métodos cualitativos (juicio, experiencia) y cuantitativos (datos históricos), y luego se dividen en tres niveles que permiten identificar a qué tipo de objetivo de la compañía afectan:

- **MRE:** Son los principales riesgos a los que se expone la organización, ya que afectan los objetivos de largo plazo (más de tres años). Los identifican y evalúan el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, el Directorio y gerentes de primera línea.
- **Riesgos tácticos:** Pueden desprenderse de uno o más MRE e impactar objetivos gerenciales de mediano plazo (uno a tres años). Gerentes y sus informantes directos los identifican y evalúan.
- **Riesgos operativos:** Se desprenden de uno o más riesgos tácticos y afectan objetivos de corto plazo (hasta un año). Las jefaturas y áreas con experiencia los identifican y evalúan.

Además, los riesgos se categorizan según la naturaleza de sus causas e impactos:

- **Estratégicos:** Corresponden a pérdidas potenciales de valor o reputación corporativa por estrategias inefectivas, la inadecuada implementación de la estrategia o la incapacidad de responder a cambios en el entorno de negocio.
- **Financieros:** Pueden provocar resultados financieros desfavorables por un inadecuado manejo de las fuentes de financiamiento o de las inversiones, por cambios en las condiciones macroeconómicas, por error o incumplimiento de las normativas financiero-contables o fiscales.
- **Operacionales:** Son los relacionados con fallas que afectan la continuidad de la operación, derivadas de inadecuaciones o errores en los procesos internos, del personal, de los sistemas o de los controles aplicables, o bien a causa de acontecimientos externos.
- **De cumplimiento:** Son los relativos al incumplimiento de todo tipo de normas, leyes y otros documentos legales de cualquier ámbito que regulen las actividades de la compañía en las jurisdicciones donde opera.

A nivel corporativo, Entel evalúa cualitativamente los riesgos sobre la base de tablas de probabilidad e impacto, en las cuales el impacto financiero se actualiza anualmente según el resultado operacional del año anterior.

También hace una evaluación cuantitativa del impacto monetario en el resultado operativo, tanto para los riesgos financieros como no financieros. En el caso de los primeros, se utiliza la metodología Weighted Average Cost of Capital (WACC) para comparar la rentabilidad de la estructura de la empresa a largo plazo. Para los no financieros, se aplica una escala corporativa de impactos.

La determinación de los riesgos de mayor nivel de exposición (impacto y/o probabilidad) se efectúa con el Comité de Líderes, que revisa el inventario de MRE propuesto por la Subgerencia de Gestión de Riesgos.

3 Agrupación de riesgos en familias según el grado de tolerancia

Los riesgos se agrupan en subdivisiones (familias) que tienen asignados grados de tolerancia, es decir, el nivel de riesgo que la organización está dispuesta a asumir en relación con sus objetivos. Los grados van de agresivo a intolerable, y permiten establecer roles y responsabilidades para cada riesgo de acuerdo con el nivel de aversión establecido para cada familia.

Niveles de tolerancia

Tolerancia al riesgo es el nivel de riesgo que una organización está dispuesta a asumir en relación con sus objetivos. Es una expresión de la voluntad y la tolerancia definida por la alta administración para enfrentar incertidumbres y tomar decisiones basadas en el riesgo.

5 AGRESIVO	La empresa está dispuesta a asumir riesgos significativos.
4 MODERADO	Se aceptan determinados riesgos de nivel medio y alto de exposición.
3 CAUTELOSO	Se aceptan ciertos riesgos de nivel medio de exposición.
2 MÍNIMO	Se acepta un mínimo nivel de riesgo.
1 INTOLERABLE	Aversión extrema a asumir cualquier tipo de riesgo.

4 Respuesta al riesgo

Se identifican las áreas y líderes responsables de gestionar cada riesgo y se diseña una acción de respuesta. Para los grados de tolerancia intolerable y mínimo, se deben implantar controles o proyectos mitigantes en corto plazo (entre tres y seis meses).



5 Monitoreo de riesgos y seguimiento de acciones

NCG 461 3.6.ii.b, 3.6.ii.c, 3.6.ii.d

Junto con hacer un seguimiento de los proyectos y acciones mitigantes, hay que actualizar los principales MRE al menos dos veces al año, sin perjuicio de que, si algún riesgo cambia o se activa uno nuevo, se actualice y valide en su particularidad. Para lograr una adecuada gestión de acuerdo con la naturaleza de cada riesgo, el análisis de todos los MRE cubre sus principales problemas, causas y efectos.

En esta actualización, intervienen el Comité Ejecutivo y la Subgerencia de Gestión de Riesgos, que consideran los posibles impactos financieros, regulatorios, operacionales, estratégicos, climáticos, sociales y de derechos humanos de los riesgos, entre otros parámetros. Los clasificados con exposición alta o muy alta se someten a las validaciones del Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y, finalmente, del Directorio.

Riesgos de ciberseguridad y protección de datos personales

Los riesgos relacionados con ataques a plataformas de red o TI de la compañía que pudiesen indisponer servicios críticos para nuestros clientes, así como con la protección de datos personales, son gestionados por la Gerencia de Ciberseguridad en coordinación con la Gerencia de Analytics & Data Governance.

Riesgo de Cumplimiento Legal y Regulatorio

Contamos con una gestión del Cumplimiento Legal y Regulatorio con énfasis en las acciones que puedan afectar la imagen y reputación de la compañía o, directamente, a los clientes. Las Gerencia Legal y la de Regulación trabajan con todas las áreas responsables de los diferentes cumplimientos normativos para gestionar los riesgos en estos ámbitos, que se han visto incrementados en el último año.

Riesgos de salud y seguridad de los consumidores

La Subgerencia de Prevención de Riesgos y Seguridad Física monitorea y reporta anualmente la gestión de riesgos y los niveles de exposición asociados a la seguridad física de nuestras tiendas, franquicias y otras infraestructuras.

RIESGOS DE ALTA Y MUY ALTA CRITICIDAD



Principales matrices de riesgos tácticos

- Cumplimiento (Modelo de Prevención del Delito, Libre Competencia y Protección al Consumidor)
- Eficiencia energética
- Seguridad territorial
- Fraude a empresas
- Delitos económicos
- Medioambiente
- Derechos humanos
- Cambio climático
- Zona de precaución
- Continuidad de negocio
- Seguridad física
- Seguridad de las personas
- Seguridad patrimonial
- Ciberseguridad
- Compras a proveedores y terceros
- Protección de datos
- Contabilidad
- Tributaria
- Fraude Mercado B2C
- Financiera
- Impuestos
- O&M Core, servicios de voz y datos
- O&M Infraestructura, energía y clima

Principales matrices de riesgos operativos

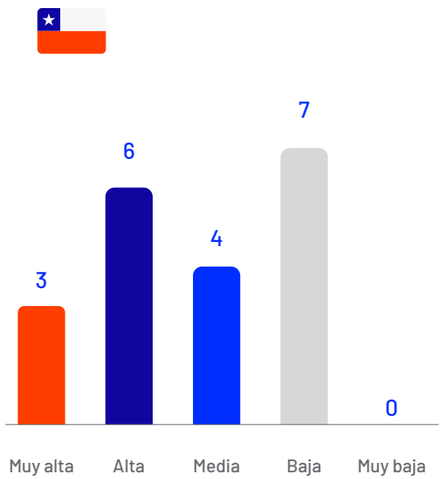
- Modelo de Prevención de Delitos
- Libre competencia
- Protección al consumidor
- Protección de datos
- Medioambiente
- Fraude
- Servicios críticos Red Core
- Seguridad física de infraestructura y tiendas
- Ley de Control de Armas
- Sostenibilidad
- Tributaria
- Eficiencia energética
- Ciberseguridad
- Certificación ISO 20000
- Certificación ISO 9001
- Certificación ISO 27001

MATRICES DE MRE 2025 DE ALTA Y MUY ALTA CRITICIDAD:

		CATEGORIA DE RIESGO		
N°	Nombre del riesgo	Chile	Corporativo	Perú
1	Ciberataque a plataformas críticas		Operacional	
2	Indisponibilidad de proveedores críticos	Operacional		Operacional
3	No lograr desempeño financiero sostenible		Financiero	
4	Disminución de calidad de servicio de conectividad	Operacional		Operacional
5	Incumplimiento legal regulatorio con impacto a clientes	Cumplimiento		Cumplimiento
6	No lograr una experiencia distintiva con los clientes y la compañía	Estratégico		Estratégico
7	Filtración y uso malicioso de datos sensibles de clientes	Operacional		Operacional
8	Incumplimiento de la Ley de Delitos Económicos	Cumplimiento		
9	Inseguridad de infraestructura, colaboradores y clientes	Operacional		Operacional
10	Incumplimiento regulatorio vinculado a concesión de espectro			Cumplimiento
11	No lograr los beneficios de las nuevas tecnologías en los procesos de la compañía		Estratégico	
12	Pérdida de liderazgo en la innovación de servicios		Estratégico	
13	Inadecuada adaptación a la cultura corporativa		Estratégico	
14	Dependencia de tecnología afectada por conflictos geopolíticos	Estratégico		Estratégico
15	Pérdida de posicionamiento competitivo, de valor y de marca	Estratégico		Estratégico
16	Insuficiente gestión de proveedores	Operacional		Operacional
17	Fraudes internos / externos	Operacional		Operacional

MRE SEGÚN NIVEL DE CRITICIDAD EN 2025

CHILE

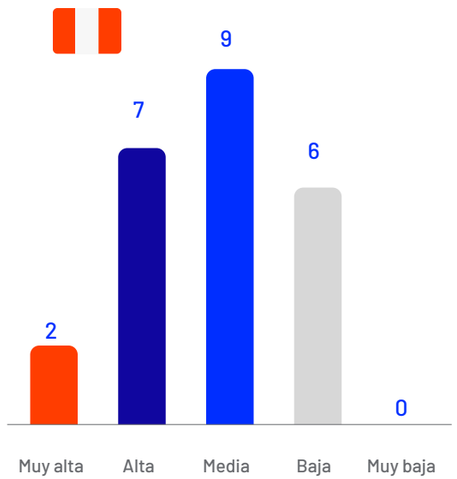


20 MRE

30

Controles claves identificados en 2025.
72 en años anteriores.

PERU

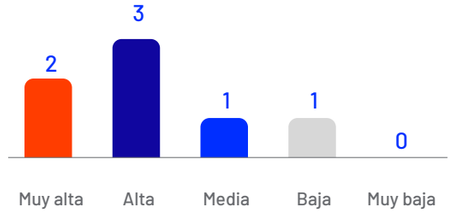


24 MRE

30

Controles claves identificados en 2025.
31 en años anteriores.

CORPORATIVO (CHILE Y PERU)



7 MRE

29

Controles claves identificados en 2025.
49 en años anteriores.

PRINCIPALES MRE EVALUADOS EN 2025

MRE	Nivel de criticidad	Familia	Grado de tolerancia	Probabilidad de Materialización
Baja calidad del servicio de conectividad que no permite mantener el nivel competitivo.	Alto	Continuidad del servicio	Intolerable	Baja
Ataque cibernético a plataformas críticas	Muy alto	Ciberseguridad	Mínima	Media

Los planes de mitigación a estos riesgos se encuentran detallados en otras secciones de esta memoria.[5]

5 Más información sobre los planes de mitigación del riesgo de baja calidad del servicio de conectividad en la sección "Una red sólida y robusta para soportar más y mejores servicios" del capítulo 4 de esta memoria. Más información sobre los planes de mitigación del riesgo de ataque cibernético a plataformas críticas en las sección “Espacios digitales seguros” del capítulo 5 de esta memoria.

EVALUACIÓN DE OPORTUNIDADES

También evaluamos las oportunidades que pueden impulsar el crecimiento del negocio, fortalecer nuestro posicionamiento en el mercado y mejorar nuestra reputación. Para ello, consideramos su impacto en ganancia financiera, incremento en la cantidad de clientes, mejora de la imagen corporativa y efectos en nuestro equipo.

EVALUACIÓN DE RIESGOS EN NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En todos los desarrollos de nuevos productos y servicios, se involucran las unidades de negocio y los equipos de gestión responsables de riesgos para evaluar que cumplan los estándares corporativos. Áreas como Ciberseguridad, Protección de Datos, Legal, Cumplimiento y Fraude siempre participan de este proceso. Dependiendo del alcance, también se integran otras unidades, como Medio Ambiente y Redes.

EVALUACIÓN DE RIESGOS EMERGENTES

Los riesgos emergentes son nuevos, generados por factores externos que están más allá de la influencia de la organización y que se desarrollan en un contexto nuevo o desconocido. Están en evolución y aumentando significativamente su importancia. También se caracterizan porque aún faltan los conocimientos necesarios y la información verificable para tomar decisiones relacionadas con ellos, sobre todo para definir su probabilidad de ocurrencia. Pueden ser grandes amenazas, pero también oportunidades, por eso su gestión hoy es tan relevante.

- Identificación (basada en la norma ISO 31050): Mediante análisis de reportes nacionales e internacionales y de tendencias tecnológicas mundiales por parte de la Gerencia de Innovación. En 2025 se realizó el primer taller sobre tendencias con líderes referentes.
- Análisis de información y generación de propuestas: Con recopilación de evidencias y análisis del impacto en Entel.
- Formalización y reporte: Presentación al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento para seleccionar los riesgos emergentes corporativos, y al Comité Ejecutivo.

Riesgos emergentes evaluados en 2025

Riesgo emergente	Descripción	Posibles impactos	Medidas de mitigación
Tormentas solares que podrían afectar los servicios y la continuidad de la red	**Especialistas han advertido que el Sol está entrando en un período de actividad que podría generar grandes tormentas solares o geomagnéticas.**	• Pérdida de continuidad de servicio de red por periodos prolongados de indisponibilidad eléctrica, daños en componentes electrónicos, errores en sistemas de navegación, pérdida de comunicación satelital, entre otros.	• Fortalecer la resiliencia y la continuidad de negocio de los servicios críticos. • Lograr la independencia energética, potenciando torres de control autosuficientes, alimentadas con energía solar y baterías de última generación para asegurar su funcionamiento si la electricidad falla.
Incremento de constelaciones satelitales de órbita baja con potencial impacto estructural en las empresas telco a nivel mundial	**Varias potencias mundiales están desarrollando constelaciones satelitales de órbita baja (LEO), lo que podría afectar a nivel técnico, económico, competitivo y regulatorio la industria de las telecomunicaciones al integrar el espacio exterior como parte del ecosistema de red.**	• Posibles cambios en el modelo de cooperación entre las telcos y los proveedores de servicios satelitales. • Caída de precios de Mbps satelital, con riesgos de comoditización del acceso, alta competencia y presión de precios. • Potencial daño reputacional por ser socios de empresas satelitales que impactan negativamente el medioambiente debido a satélites dañados que ingresen a la atmósfera o generen basura espacial. • Indisponibilidad del servicio por colisiones entre satélites o tormentas solares. • Disponibilidad de soluciones de conexiones directas de satélites a teléfonos móviles.	• Fortalecer la resiliencia y la continuidad de negocio de los servicios críticos con proveedores alternativos. • Potenciar los acuerdos y ser pioneros en el despliegue de servicios en alianza con empresas que cuentan con constelaciones LEO.



Riesgo emergente	Descripción	Posibles impactos	Medidas de mitigación
Cambio en las capacidades y el desempeño humano producto del uso intensivo de las nuevas herramientas tecnológicas	**El uso intensivo de nuevas herramientas como la IA y dispositivos tecnológicos puede gatillar el surgimiento de nuevas capacidades, así como la transformación o pérdida de las existentes, de forma temporal o permanente. Esto podría afectar positiva o negativamente el desempeño laboral.**	• Potencial reducción de capacidades como la de retener y procesar información sin ayuda tecnológica, redactar textos y hacer análisis cuantitativos, así como de habilidades relacionadas con la creatividad y la adaptabilidad. • Afectación al desempeño laboral debido a enfermedades causadas por el excesivo uso de dispositivos tecnológicos. • Transformación profunda de la cultura organizacional.	• Fortalecer las buenas prácticas que permitan el autocuidado. • Reforzar el cumplimiento de los horarios de desconexión. • Establecer culturas organizaciones más ágiles, adaptativas y basadas en datos. • Renovar las identidades laborales y centrarlas en las capacidades humanas, poniendo el foco en los niveles conceptuales y estratégicos. • Impulsar liderazgos más interpretativos y menos jerárquicos.
Pérdida de credibilidad y confianza por uso inadecuado de la IA	**El incremento en la dificultad de distinguir la información verdadera, con sesgos o definitivamente falsa podría provocar errores en la toma de decisiones.**	• Toma de decisiones erradas en base a información sesgada o errónea. • Pérdida de credibilidad y reputación ante clientes, por entregar trabajos sin el necesario análisis humano. • Aumento de fraudes masivos a clientes por suplantación de la imagen de la empresa mediante herramientas de IA. • Pérdida de conexión entre los cliente y la compañía por externalizar todas las operaciones mediante agentes operados por IA. • Riesgo derivados de la excesiva confianza en recomendaciones automatizadas por IA. • Pérdida del control de la toma de decisiones.	• Establecer una gobernanza de IA ética y transparente. • Definir y monitorear controles, con trazabilidad de las decisiones. • Exigencia de aprender a validar y supervisar resultados generados por IA.

MEJORA CONTINUA

Para optimizar todos estos procesos, la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos organiza reuniones de retroalimentación con el personal clave de las áreas (los gestores de riesgos), encuesta a los líderes principales y participa en las sesiones de los comités específicos, donde se revisan las situaciones en curso y las medidas ejecutadas.

Con el fin de involucrar a toda la organización en este trabajo, también se evalúa semestralmente el desempeño de los líderes según el cumplimiento de metas estratégicas relacionadas con riesgos y oportunidades, y se otorgan incentivos financieros según los resultados obtenidos. Asimismo, las contribuciones de los colaboradores a la consecución de estos objetivos forman parte de su evaluación de desempeño.



ACCIONES EN 2025

Nueva metodología de grados de tolerancia

En julio de 2025, la Política de Gestión de Riesgos tuvo una importante actualización, en la que se incorporó la tolerancia al riesgo. Esto significó la implementación, en Chile y Perú, de una metodología corporativa con cinco grados de tolerancia que se asignan a diez familias o grupos de riesgos, asociados a las cuatro categorías vigentes. El Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento aprobó los diferentes grados de tolerancia definidos por el Comité Ejecutivo para las familias existentes, todos ellos asignados en función de los objetivos estratégicos de Entel. Esta asociación se revisará de forma anual.

A partir de agosto, se comenzó a aplicar el parámetro de tolerancia en todos los análisis de riesgos para priorizar los proyectos de mitigación. Previamente se realizaron capacitaciones focalizadas, talleres prácticos e infografías, entre otras actividades, partiendo con los MRE y luego, con los riesgos tácticos. Los operativos serán abordados durante 2026.

Estas acciones incrementaron la madurez de la gestión de riesgos de la empresa y han sido cruciales en una serie de certificaciones, tales como ISO 27001, ISO 9001, ISO 50001 e ISO 20000 en Chile y 37001 en Perú, así como en el reporte de atestiguación NTS 3000 (ex AT205).

Auditorías

El Plan de Auditoría Interna 2025 priorizó temas claves basados en evaluaciones de riesgos de los responsables de procesos y MRE. Esto incluye una autoevaluación de riesgos y controles en los procesos financiero-contables de Entel Chile y Perú, que revisa el equipo de Auditoría Interna para verificar controles y detectar brechas.

El plan se conformó siguiendo las Normas Globales de Auditoría Interna del IIA (Instituto de Auditores Internos) y abarcó los riesgos más relevantes de la compañía, sus principales procesos y las regulaciones aplicables. Los focos estuvieron puestos en ámbitos como la ciberseguridad de plataformas críticas, la gestión de accesos, la seguridad de infraestructura esencial, el control de contratistas y terceros, los controles contables y de cumplimiento regulatorio, además de las investigaciones relacionadas con denuncias de carácter ético y normativo.

Capacitación en gestión de riesgos y continuidad de negocio

NCG 3.6.viii

En 2025 se realizaron múltiples actividades para reforzar la adherencia a la metodología corporativa de gestión de riesgos y continuidad de negocio en Chile y Perú:

CAPACITACIÓN	CONCIENTIZACIÓN	RECONOCIMIENTOS	REPORTABILIDAD
• 1.602 colaboradores se capacitaron en dos cursos de gestión de riesgos en formato *e-learning*, disponibles en la plataforma Universidad Entel, uno centrado en el desarrollo de matrices de riesgo y el otro con foco general para líderes. • 44 dueños de procesos críticos se capacitaron en sus responsabilidades relacionadas con la continuidad de negocio, y formalizaron su rol con firma digital. • 1.073 colaboradores se capacitaron en el uso del software de gestión de riesgos Archer en 70 talleres y capacitaciones prácticas. • Se realizaron ocho talleres de reforzamiento metodológico para personal clave y referentes en la materia con el fin de identificar oportunidades de mejora en el proceso de gestión de riesgo. • Se realizó un taller de análisis de propuesta de riesgos emergentes 2025-2026 para gerentes referentes. • Se realizaron 423 consultorías y asesorías de aplicación metodológica para las distintas áreas.	• A nivel corporativo, se difundieron siete infografías sobre temas como qué es la gestión de riesgos, la actualización de las tablas de probabilidad e impacto y la identificación de niveles de riesgos.	• En Chile y Perú se efectuaron los eventos anuales de reconocimiento a los colaboradores que se han destacado en la gestión de riesgos y continuidad de negocio. En total fueron premiados 23 colaboradores. También se presentaron las metas logradas y casos de éxito en la organización. • En 2025 el evento se realizó por octava vez en Chile y tercera en Perú.	• Primer comité trimestral de gestión de riesgos. • 22 comités operativos mensuales de continuidad de negocio. • Presentación de dueños de MRE al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y al Comité Ejecutivo. • Presentación de responsables de la continuidad de negocio en cada vicepresidencia al Comité Ejecutivo y al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento. • Presentación al Comité Ejecutivo y al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del estatus de la gestión de riesgos.

ÉTICA E INTEGRIDAD DEL NEGOCIO

GRI 2-15, 2-24, 3-3



En línea con nuestro propósito de transformar a la sociedad de manera responsable y con nuestros valores culturales, que llaman a hacer lo correcto, nos esforzamos por aplicar los más altos principios éticos en nuestro negocio, siempre con un estricto apego a las leyes y normas. Eso implica también que todas las personas se sientan valoradas en la empresa, con independencia de sus características personales, así como el respeto de los derechos humanos en nuestro propio negocio y a través de nuestras relaciones comerciales.

Estos principios están contenidos en dos documentos esenciales que orientan a todos nuestros colaboradores a actuar dentro del marco legal y en coherencia con los valores y compromisos organizacionales:

- **Código de Ética**[6]**:** Establece las directrices y normas de comportamiento para directores, ejecutivos, colaboradores y terceros contratados para realizar actividades en nombre de la compañía. Todos tienen la obligación de respetar las normativas y reportar cualquier infracción.
- **Manual de Aplicación**[7]**:** Complementa al código al proporcionar un flujo claro de acciones que se deben seguir en caso de dudas frente a dilemas éticos o conflictos de intereses.

El Comité de Ética de Chile se encarga de supervisar el cumplimiento y la efectividad del código y su manual. Lo preside el gerente general y está integrado por ocho ejecutivos: el gerente legal, los vicepresidentes de Personas, B2C Corporativo, Entel Digital y CTIO, y los gerentes de Sostenibilidad y Comunicaciones, Auditoría y Gestión de Riesgos y Regulación y Asuntos Corporativos. Se reúne mensualmente y presenta informes regulares al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento del Directorio. Entre sus responsabilidades están:

- Proponer mejoras al sistema de cumplimiento.
- Administrar y gestionar las denuncias recibidas a través de los canales habilitados.
- Corregir fallas identificadas durante las investigaciones de denuncias.
- Atender asuntos relacionados con las normas internas.

La Gerencia de Compliance es responsable de gestionar y supervisar todos los aspectos vinculados al cumplimiento ético y normativo, con especial énfasis en la Ley 20.393[8], la libre competencia y la protección al consumidor. Su misión es fomentar una cultura de integridad a través de la implementación y la mejora continua de los procesos de control, identificando de manera proactiva los riesgos críticos.

Por su parte, Entel Perú cuenta con su propio Comité de Ética, totalmente independiente de su homólogo chileno y con un periodo de sesiones distinto. Está conformado por la Gerencia General, la Vicepresidencia Comercial y las gerencias corporativas de Personas, Auditoría Interna, Legal, Regulatoria y de Relación con Inversionistas, además de un director de Entel Perú y el oficial de cumplimiento. Sus principales atribuciones son la gestión de denuncias y de conflictos de interés, el seguimiento de las actividades del MPD y su mejora continua, los reportes de auditoría interna y externa, y otras revisiones de reportes relacionados con el cumplimiento normativo en la compañía. Corresponde al área de Compliance de Entel Perú reportar sobre el desarrollo de estas atribuciones al Comité de Auditoría, Gestión de Riesgos y Cumplimiento de Chile.

Para hacer denuncias, ambos países gestionan canales de forma separada. Si una denuncia presentada a través del canal de Perú implica a personal de Chile, se deriva y se espera su resolución para cerrarla.

6 Disponible en el siguiente link: Código de Ética

7 Disponible en el siguiente link: Manual de Aplicación

8 La Ley 20.393 regula la responsabilidad penal aplicable a personas jurídicas, determinando el catálogo de delitos contemplados, como cohecho, lavado de activos y otros incorporados en reformas posteriores.

MODELO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

NCG 461 8.2
GRI 2-27

Para garantizar la adherencia a las regulaciones internas y externas, hemos desarrollado un sistema integral —nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo— centrado en la mitigación de los riesgos relacionados con infracciones a la libre competencia, la protección al consumidor y la lucha contra la corrupción, entre otros temas. Abarca todas nuestras operaciones e incluye los siguientes componentes:

- Modelo de Prevención de Delitos
- Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos[9]
- Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia
- Modelo de Protección del Consumidor y su política[10]
- Programa de Privacidad de Datos Personales
- Política Tributaria[11]
- Política de Fondos por Rendir
- Política de Inversiones y Financiamiento

Los modelos y programas se revisan semestralmente y los resultados se informan al Directorio en forma periódica. Además, para identificar los procesos más expuestos a delitos de corrupción y otros incumplimientos normativos, utilizamos matrices de riesgos específicas que monitorean las gerencias de Compliance y de Auditoría Interna. Los seguimientos, auditorías e investigaciones dan lugar a planes de acción desarrollados con las áreas involucradas para mitigar de manera efectiva los riesgos detectados. Las matrices de riesgos de cada modelo se actualizan cada vez que es necesario, en función de los hallazgos y de las nuevas legislaciones.

Para prevenir y detectar desvíos regulatorios en derechos laborales, la empresa se somete a una certificación mensual del cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.

Adicionalmente, una vez al año evaluamos la percepción de la ética e integridad al interior de Entel mediante el Barómetro de Valores e Integridad Organizacional, una encuesta elaborada por la Fundación Generación Empresarial. El progreso en este ámbito se mide con indicadores claves de desempeño:

- Porcentaje de personas capacitadas en el Modelo de Protección al Consumidor.
- Porcentaje de personas capacitadas en prevención de delitos y libre competencia.
- Porcentaje de declaraciones de conflictos de intereses realizadas.
- Número de colaboradores que participan en la encuesta Barómetro de Valores e Integridad Organizacional.

9 Disponible en: Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos 2024

10 Disponible en: Política de Protección al Consumidor

11 Disponible en: Política Tributaria



Conflictos de intereses

NCG 461 3.1.iii

Trabajamos para identificar y gestionar de manera oportuna los conflictos de intereses que puedan afectar la integridad de nuestras operaciones, proceso basado en nuestro Código de Ética y su Manual de Aplicación. Para gestionar posibles conflictos, cada colaborador debe completar una declaración formal al inicio de su vínculo con la empresa, anualmente o cuando surja un caso real o potencial. Esto también se aplica a los directores y ejecutivos principales, que deben informar sobre las sociedades en las que ejercen control y su participación en otros directorios. En tanto, a los proveedores y terceros se les exige completar una declaración similar antes de establecer una relación comercial con Entel y cada vez que se presente un conflicto de intereses. Tras ser analizadas, todas las declaraciones se clasifican por nivel de riesgo y se definen acciones específicas según corresponda.

Paralelamente, gestionamos las operaciones con partes relacionadas conforme a la Ley de Mercado de Valores (18.045) y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, buscando asegurar la transparencia y el manejo adecuado de estas interacciones.

Los tipos de conflictos de intereses que informamos a nuestros *stakeholders* se refieren principalmente a la existencia de accionistas controladores y las partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.

Modelo de Prevención de Delitos

NCG 461 3.6.xiii, 8.5
GRI 205-1

Desarrollado de conformidad a la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas de Chile (20.393) y la Política de Anticorrupción y Prevención de Delito, este modelo constituye el principal mecanismo de protección frente a posibles actos de corrupción. Se aplica de manera obligatoria a todos los directores, colaboradores y personas que prestan servicios a la empresa, sin distinción de cargo o posición.

El modelo se organiza de forma tal que abarque a toda la compañía e involucre de manera directa a la alta administración. Para ello, designamos a un sujeto responsable principal, la gerente de Compliance, cuya función es centralizar y gestionar la información que deben entregar los sujetos responsables delegados. Estos son líderes de la compañía designados por el Directorio para aplicar políticas y mitigar los riesgos de cumplimiento en sus respectivas áreas.

En 2025 un tercero independiente, BH Compliance, evaluó el diseño e implementación del MPD conforme a la Ley de Delitos Económicos, así como los controles destinados a mitigar los principales riesgos asociados.

Durante 2025, no se evaluaron operaciones en riesgo de corrupción.

EL MODELO SE ESTRUCTURA EN TORNO A CUATRO ACTIVIDADES PRINCIPALES:

PREVENCIÓN	DETECCIÓN	RESPUESTA	SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA
A través de comunicaciones periódicas, jornadas de formación y sensibilización sobre al modelo.	Se identifican los riesgos relacionados con la prevención de delitos y se evalúan en términos de impacto y probabilidad de ocurrencia. Además, se promueve el uso del Canal de Denuncias y Consultas para comunicar infracciones.	Se establecen lineamientos para investigar y aplicar sanciones, así como planes de acción y medidas disciplinarias en caso de ser necesario.	Se hace una evaluación continua de los riesgos, las leyes y cambios regulatorios para modificar el modelo y la Política de Anticorrupción en caso de requerirlo. El Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento revisa los asuntos relativos a la prevención de delitos económicos.

Modelo de Cumplimiento Normativo de Libre Competencia

NCG 461 8.4

La Política de Libre Competencia[12] establece las directrices generales en esta materia y define los elementos que componen el modelo, entre los cuales se incluyen una matriz de riesgos, un programa de monitoreo, un encargado, un canal de consultas y denuncias y medidas disciplinarias. Este modelo fue recertificado por Feller Rate en 2025 por dos años. Además, cuenta con un manual de uso y la Guía Práctica de Libre Competencia.

3

Acciones jurídicas pendientes o finalizadas sobre competencia desleal.

En 2025 no se generaron multas o indemnizaciones asociadas a las tres acciones por competencia desleal.

0

Acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contrarias a la libre competencia.

12 Política de Libre Competencia disponible en el siguiente link: Política de Libre Competencia

Modelo de Cumplimiento de Protección al Consumidor

NCG 461 8.1

En conformidad con la Ley 19.496[13], seguimos ejecutando nuestro Plan de Cumplimiento sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que busca identificar, delimitar y prevenir las acciones u omisiones que constituyan una infracción a la norma mencionada. Este plan fue certificado por HD Systems y aprobado por dos años, a partir de enero de 2024, por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), en dos áreas fundamentales: los procesos de venta remota (*e-commerce*) y la garantía legal. Fuimos la primera empresa en Chile en obtener el certificado de aprobación de un plan de este tipo por parte del Sernac y la única empresa de telecomunicaciones en Chile.

Además, en 2025 certificamos, también con HD Systems, los procesos de compensación, portabilidad, reposición del servicio, ofertas, promociones y concursos, conforme a las normas del Sernac y las especificaciones técnicas INN/ET1:2019 sobre planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores.

13 Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente el artículo 24, inciso cuarto, letra c), así como las circulares interpretativas emitidas por el Sernac y la Especificación Técnica INN/ET12 del Instituto Nacional de Normalización.

Ética digital y gestión de IA

Entendiendo que existen riesgos asociados al uso intensivo de datos en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA), incorporamos lineamientos de ética digital en nuestro Código de Ética. Estos principios instan al uso responsable de la IA, lo que se traduce formalmente en nuestro Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial. Cada iniciativa tecnológica debe evidenciar el cumplimiento de los controles establecidos en su ciclo de desarrollo, aplicables tanto a nuestros equipos internos como a los terceros involucrados. Este modelo está en constante optimización, adoptando las mejores prácticas internacionales, con foco en las referencias europeas.

Tiempo que se conserva la información en los archivos corporativos:
Según las regulaciones vigentes y las necesidades de la empresa para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, entre otros factores.

Formación y difusión en ética y cumplimiento

GRI 205-2

Una herramienta fundamental de nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo es el plan integral de difusión de las políticas y procedimientos relacionados con la corrupción, la libre competencia y la protección del consumidor, entre otros temas. El plan incluye la realización de capacitaciones obligatorias dirigidas a todos nuestros colaboradores a lo largo del año.

Durante 2025, la Gerencia de Compliance llevó adelante 23 sesiones formativas, que convocaron a 1.460 participantes[14] en torno a las principales temáticas del programa de integridad.

Tema	Sesiones	% del total de sesiones	% del total de asistentes total
MDP	12	52%	68%
Libre competencia	6	26%	16%
Protección al consumidor	3	13%	14%
Dilemas éticos (junto a Fundación Generación Empresarial)	2	9%	2%

14 Dato totalizado que contabiliza las múltiples asistencias de un colaborador en forma individual (es decir, si una persona asistió a dos capacitaciones, se cuenta como dos participantes).



Además, en el marco de su Semana de la Integridad, Entel organizó el evento "Liderando con Integridad", que contó con la participación de la destacada referente internacional en compliance Hui Chen, quien previamente había efectuado, a través de CDE Advisors, la evaluación del programa de cumplimiento de Entel que fue presentada al Directorio. El evento contó con 168 asistentes presenciales y 1.134 colaboradores conectados en vivo, vía *streaming*.

Por último, se emitieron 41 piezas de difusión de integridad y cumplimiento, que sumaron 64.013 visualizaciones en total (1.561 en promedio).

Difusión de las políticas y procedimientos anticorrupción de Entel en socios de negocio

112 proveedores —equivalentes al 60% de los convocados— asistieron al menos a una de las cinco sesiones del Programa de Integridad Corporativa, desarrollado junto a Chile Transparente. Un 44% de los asistentes corresponde a la clasificación Relación con Clientes y Comercial; 28%, a Infraestructura y Despliegue de Red; 22%, a Servicios Corporativos, y 6%, a Soporte Operacional y Logística.

Además, la Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos está disponible en el sitio web de Entel y se comparte con clientes institucionales o potenciales cuando la requieren. Asimismo, se comunicó a los proveedores que participaron en el Programa de Integridad Corporativa.

Capacitaciones obligatorias sobre políticas y procedimientos anticorrupción en 2025

Categoría	Colaboradores capacitados[15]	Porcentaje capacitado por categoría	Porcentaje capacitado en anticorrupción por dotación total
Directorio	9	-	-
Alta gerencia	13	41,9%	0,1%
Gerencias	77	15,4%	0,6%
Jefaturas	1.009	100,0%	7,8%
Operarios	0	0,0%	0,0%
Fuerza de venta	0	0,0%	0,0%
Administrativos	33	14,0%	0,3%
Auxiliares	0	0,0%	0,0%
Otros profesionales	2.369	61,5%	18,3%
Otros técnicos	540	54,2%	4,2%
Total	**4.041**	**31,2%**	**31,2%**

15 El Directorio no cuenta como colaboradores, por lo que no se incluyen en el total. Adicionalmente, no se consideran los colaboradores con licencias médicas extensas, que suman 47.

DENUNCIAS Y SANCIONES

NCG 461 3.2.xii.c, 3.6.ix, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, GRI 2-16, 2-26, **2-27,** 205-3, 206-1, 406-1, SASB TC-TL520a.1

El Canal de Denuncias y Consultas de Entel es una plataforma digital abierta a todos los grupos de interés de la empresa, incluidos los colaboradores, para que puedan comunicar faltas o infracciones a las normas internas y a las leyes. La plataforma del canal es provista de manera independiente por la Fundación Generación Empresarial. Garantiza el anonimato del denunciante y la confidencialidad de la denuncia, además de permitir el seguimiento del trámite. Existe un procedimiento formal para la recepción de denuncias e investigaciones, donde se detalla cómo analizar los antecedentes de las posibles infracciones a nuestro Código de Ética y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Las denuncias de acoso sexual y laboral que se realizan según los términos del reglamento (identificando a la persona afectada, su cargo y dependencia jerárquica, entre otros requisitos) deben ser investigadas por la empresa en un plazo máximo de 30 días corridos contados desde su presentación[16]. Para ello, la Vicepresidencia de Personas Corporativa designa por escrito a un profesional imparcial y debidamente capacitado dentro del plazo de cinco días contados desde la recepción de la denuncia. Sin perjuicio de lo anterior, puede remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo, dentro del mismo plazo señalado, si determina que existen inhabilidades al interior de la empresa. Todo el proceso de investigación debe constar por escrito, dejándose constancia de las acciones, medidas y diligencias realizadas por el investigador. Recibidos los antecedentes, el investigador debe notificar a las partes del inicio del procedimiento de investigación y fijar las fechas de citación para oír a los involucrados, garantizando que se mantendrá estricta reserva del procedimiento y que ambas partes podrán fundamentar sus dichos. Conforme a los antecedentes iniciales, pueden disponerse medidas precautorias. Una vez concluida la recolección de información, el investigador emite un informe que debe contener, a lo menos, la identificación de las partes involucradas, los nombres de los testigos, una relación de los hechos expuestos y los antecedentes presentados, las conclusiones a las que llegó y, si corresponde, las medidas y sanciones propuestas.

El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece la tolerancia cero a las represalias, además de las sanciones aplicables a los colaboradores que incurran en dichas faltas, garantizando un manejo transparente y riguroso de los casos que se reportan. Todos son revisados por los comités de ética de Chile y Perú, cuyos secretarios informan mensualmente en dichas instancias sobre la gestión de las denuncias recibidas, las investigaciones en curso y los cierres producidos. A su vez, el Comité de Ética de Chile le reporta al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, que revisa bimestralmente el estado de avance de las investigaciones. Además, los integrantes del Directorio tienen acceso individual para examinar dicha información y es posible divulgar un resumen del proceso de investigación de las infracciones denunciadas.



59

días fue el tiempo promedio de investigación en 2025. La mayor cantidad de denuncias sustanciadas o confirmadas de trabajadores dice relación con el resguardo de las personas y el ambiente laboral.

16 Prorrogables por 30 días debido a causas sobrevinientes, en el caso del acoso laboral.

PROMOCIÓN DE LA ÉTICA DE NEGOCIOS Y EL USO DEL CANAL DE DENUNCIAS

El uso del can al de denuncias se promueve en instancias de inducción y capacitación, así como en el sitio web de Entel. A los proveedores se les informa de la existencia del canal a través del Código de Conducta para Proveedores y el Código de Ética Entel

En 2025 se realizaron diversos talleres de dilemas éticos realizados por el operador externo del canal, Fundación Generación Empresarial; cursos e-learning para proveedores sobre el Modelo de Prevención del Delito y la normativa de delitos económicos; cursos e-learning para colaboradores sobre libre competencia y compliance; y el Programa de Formación en Ética e Integridad para contratistas y franquiciados realizado en conjunto con Chile Transparente.

NÚMERO DE CASOS Y DENUNCIAS EN 2025

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center
Dotación	4.117	1.880	6.387
Número de casos (suma de denuncias, reclamos y consultas)	314	78	156
Número de denuncias	82	40	147
Tasa de casos cada 100 trabajadores	7,6	4,1	2,4
Tasa de denuncias cada 100 trabajadores	1,9	2,1	2,3

TIPOS DE DENUNCIAS E INVESTIGACIONES EN 2025 (CHILE Y PERÚ)

Categoría de denuncia	Número de denuncias recibidas	Denuncias sustanciadas o confirmadas	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas / mejoras aplicadas
Clientes (reclamos comerciales)	140	0	0	140
Trabajadores	266	89	18	71
Ambientales	0	0	0	0
Consultas	139	0	0	139
Libre competencia	2	0	0	2
Ley 20.393	0	0	0	0
Corrupción	1	0	0	0
Discriminación	7[17]	2	0	2[18]
Lavado de activos	0	0	0	0
Uso de información privilegiada	0	0	0	0

17 Los siete casos corresponden a Entel Call Center Perú.

18 Las medidas correctivas fueron capacitaciones.

La mayor cantidad de sanciones se aplicó a denuncias relacionadas con el uso indebido de bienes en la compañía y conductas en los negocios. Todos los reclamos comerciales y consultas fueron gestionados a través de la plataforma por las áreas correspondientes.

En 2025 hubo 28 sanciones relacionadas con la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Los montos en pesos que representaron esas sanciones fueron CLP 23.157.486 en multas y CLP 15.629.966 en indemnización civil[19].

19 Considerando el valor de la UTM a diciembre 2025, de CLP 69.542.

RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS JUDICIALES EN 2025

Categoría de denuncia	Número de multas	Valor monetario total de multas (CLP)	Número de sanciones no monetarias	Número de casos sometidos a resolución de litigios
Clientes	28	23.157.486	0	28
Trabajadores	3	40.621.094[20]	0	158
Ambientales	0	0	0	0
Libre competencia	0	0	0	0
Ley 20.393	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0

20 Grupo Entel fue objeto de 40 casos de tutela laboral en 2025, de las cuales 13 fueron directas contra Entel y 27 indirectas.

DENUNCIAS POR CONFLICTOS DE INTERESES EN 2025

Número de reclamos recibidos	Reclamos fundamentados o confirmados	Casos que terminaron en sanciones	Medidas preventivas / mejoras implementadas
14	0	0	1

Número total de multas	Valor monetario total de las multas (CLP)	Número de sanciones no monetarias	Número de casos presentados para resolución de disputas
0	0	0	0



MULTAS PAGADAS EN 2025 POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LAS NORMATIVAS (UTM[21])

Pago de multas por casos de incumplimientos que se produjeron en 2025	899
Pago de multas por casos de incumplimiento que se produjeron en años anteriores	2.000
Total de multas pagadas en 2025	2.899

21 Considerando el valor de la UTM a diciembre de 2025, de CLP 69.542.

En 2025 se ingresaron denuncias por conflictos de intereses en todas las filiales: Entel Chile, Entel Perú y Call Center (Chile y Perú). Del total de 14 denuncias, diez se encontraban cerradas al 31 de diciembre de 2025. En ninguno de estos casos fue posible acreditar los hechos. Sin embargo, en uno se aplicaron otras medidas tendientes a reforzar lineamientos relacionados con conflictos de intereses.

Durante el año, no hubo programas de cumplimiento ambiental aprobados, planes de reparación por daño ambiental, ni sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente. Tampoco se registraron casos de corrupción acreditados relacionados con la Ley 20.393. Asimismo, el Directorio no recibió, a través de los mecanismos de reclamación ni de otros procesos, inquietudes críticas por impactos negativos potenciales o reales de la organización sobre los grupos de interés. Tampoco se manifestaron inquietudes con relación a la conducta empresarial de la organización en sus operaciones ni en sus relaciones comerciales.

CONDUCTA TRIBUTARIA RESPONSABLE

GRI 207-1, 207-2,207-3, 3-3

En Entel estamos comprometidos con mantener altos estándares y buenas prácticas en materia impositiva, en forma alineada con sus pilares corporativos y los principios definidos para la sustentabilidad en el tiempo.

Nuestra estrategia tributaria es aprobada por el Directorio y revisada periódicamente por el vicepresidente corporativo de Finanzas, para incorporar las actualizaciones normativas y las mejores prácticas internacionales.

La gobernanza fiscal y la gestión de los riesgos asociados recaen en la Vicepresidencia de Finanzas Corporativa, que cuenta con los recursos adecuados para garantizar la correcta implementación de la política fiscal, con ajuste a las circunstancias del negocio.

Cualquier colaborador que tenga conocimiento de un acto que infrinja o pueda infringir la normativa tributaria debe informarlo de inmediato a la Vicepresidencia de Finanzas Corporativa o a través del Canal de Denuncias y Consultas de la compañía. En esa plataforma, cualquier parte interesada puede reportar situaciones que representen un riesgo para el cumplimiento de las leyes tributarias.

Pilares del enfoque fiscal de Entel:

Cumplimiento normativo: Todos los colaboradores deben actuar con rectitud y diligencia en el cumplimiento de las leyes tributarias, sin excepciones.

Responsabilidad ejecutiva: El gerente general, vicepresidentes y ejecutivos deben conocer y cumplir esta política.

Cumplimiento de obligaciones: Se asegura el pago de impuestos conforme a la normativa vigente en cada país de operación.

Estructuras fiscales: Se evita el uso de estructuras que reduzcan la carga tributaria sin justificación económica o comercial.

Transacciones con partes relacionadas: Se respeta el principio de valor de mercado (Arm's Length) en todas las operaciones.

Jurisdicciones de baja tributación: No se mantienen filiales ni inversiones en paraísos fiscales, ni se transfieren valores a estos.

Colaboración con autoridades: Se proporciona información clara y se coopera con los reguladores en cada país.

Transparencia financiera: Se reporta información financiera cumpliendo normativas locales e internacionales, auditada por terceros.

Capítulo 4

Gestión financiera y comercial

- Contexto regulatorio 85
- Contexto de mercado 89
- Resultados consolidados 95
- Resultados de Entel Chile 98
- Resultados de Entel Call Center 112
- Resultados de Entel Perú 113
- Una red sólida y robusta para soportar más y mejores servicios. . . . 115
- Innovación y adaptación estratégica al entorno 122



CONTEXTO REGULATORIO

En Chile, el sector donde opera Entel se rige por la Ley General de Telecomunicaciones (18.168) y sus normas complementarias. Este cuerpo legal establece un régimen de acceso libre e igualitario a las telecomunicaciones; señala cómo deben someterse a concurso los servicios públicos e intermedios que requieren espectro radioeléctrico; ordena la interconexión entre los servicios que prestan las distintas compañías, y permite la libre fijación de precios a público para estas prestaciones. La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT), es responsable de aplicar la Ley 18.168, lo que incluye organizar los concursos públicos para la asignación de concesiones de uso del espectro radioeléctrico.

En Perú, el marco regulatorio de la industria se basa en el Texto Único Ordenado de Ley de Telecomunicaciones y sus normas complementarias, que fomentan la libre competencia, la inversión privada y la protección al usuario, regulando la calidad y la neutralidad de la red. Establecen las competencias de las autoridades sectoriales y las políticas de concesiones, de asignación de espectro radioeléctrico, de acceso universal, de interconexión entre servicios, de libre competencia y de libre fijación de tarifas, entre otras materias. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el órgano rector, mientras que el rol regulador recae en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

En Chile y Perú, estas reglas generales se complementan con planes nacionales y técnicos formulados por los respectivos ministerios, así como por regulaciones que emiten la Subtel y Osiptel.

La compañía posee distintas concesiones, licencias y permisos que la habilitan para prestar servicios de telecomunicaciones en ambos países, entre otros:





CHILE

- Servicio público telefónico local
- Servicio público de telecomunicaciones inalámbrico
- Servicio público de voz sobre internet
- Servicio limitado de televisión
- Servicio telefónico de larga distancia internacional
- Servicio público de transmisión de datos
- Servicio público de transmisión de datos móviles por satélite
- Servicio público telefónico móvil digital
- Servicio intermedio de telecomunicaciones

PERÚ

- Servicio público de comunicaciones personales (PCS)
- Servicio público de portador local
- Servicio público de telefonía fija
- Registro de Valor Añadido (Internet, SMS, entre otros)
- Registro de Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Servicio público de portador de larga distancia nacional e internacional
- Servicio público de radio troncalizado

Desde que se promulgó la Ley 18.168 en 1982 hasta inicios de la década de 2010, Chile fue un referente mundial en modernización y liberalización de la industria. Fue el primer país de la región en abrir el mercado a la competencia privada y luego dictó una serie de normas que impulsaron aún más la apertura y la expansión acelerada de la infraestructura: el sistema multicarrier (1994), para llamadas de larga distancia; el sistema Calling Party Pays (el que llama paga, 1999), que masificó la modalidad de prepago en la telefonía móvil; la portabilidad numérica (2012), que dinamizó la competencia, son solo algunos ejemplos que se sumaron a licitaciones de espectro focalizadas en el despliegue de redes, bajo una lógica de propiedad que facultaba a las empresas operadoras para utilizarlo con una amplia libertad. Todo lo anterior contribuyó a que Chile ostentara el liderazgo regional en penetración de telefonía móvil, con servicios de alta calidad y tarifas competitivas.

Sin embargo, a partir de 2010, la carga regulatoria comenzó a crecer con exigencias más propias de los sectores monopólicos: se impusieron requerimientos de resiliencia para la infraestructura, lo que aumentó los costos del despliegue de redes; las licitaciones de espectro añadieron más obligaciones, en última instancia, para recaudar ingresos, y se limitó la libertad en el uso del espectro concesionado. Al mismo tiempo, siguiendo el ejemplo europeo, las autoridades forzaron la implantación de una estructura de cuatro operadores al prohibir la participación de las empresas incumbentes en licitaciones de espectro, particularmente en la banda AWS (2010). Las sentencias judiciales posteriores terminaron por consolidar esta estructura, lo mismo que los topes de espectro o caps[1] impuestos por el regulador.

Como consecuencia, hoy los operadores enfrentan dificultades para invertir y desarrollar nuevas tecnologías sobre los espectros radioeléctricos existentes, con lo que el país dejó de estar a la vanguardia en la adopción tecnológica. Por otra parte, el modelo de cuatro operadores y las limitaciones en los caps afectó la eficiencia de la industria y, en definitiva, la sostenibilidad financiera de las empresas, ya que, a menor espectro por operador, más antenas se requieren, lo que implica realizar mayores inversiones y desembolsos de capital.

Perú ha experimentado una evolución similar. Existe consenso entre diversos analistas y operadores en que la industria de telecomunicaciones peruana adolece de sobrerregulación, hecho que genera altos costos, dispersión normativa y dificultades para el despliegue de infraestructura. Ese país también tiene cuatro operadores con espectros limitados, siendo que actualmente una amplia mayoría de naciones europeas ha adoptado el modelo de tres operadores. De hecho, el promedio de MHz por operador en 20 países de Europa es 285, mientras que en Chile alcanza los 200 y en Perú, 226[2]. El índice de Herfindahl-Hirschman (HHI) [3], que mide la competitividad en la industria, reafirma lo anterior:

1 Límites máximos establecidos por los reguladores de telecomunicaciones sobre la cantidad de espectro radioeléctrico que un solo operador móvil puede adquirir en una banda o mercado específico.

2 Cullen International y estimaciones internas.

3 Este índice mide la concentración del mercado de las telecomunicaciones y la intensidad competitiva al calcular la suma de los cuadrados de las cuotas de mercado de los operadores. Valores altos (más de 2,5-3,0) indican mercados concentrados, mientras que valores bajos (<2,5) señalan mercados competitivos.



ÍNDICE DE HERFINDAHL-HIRSCHMAN 2025

	Chile	Perú	Promedio OCDE
HHI industria móvil	2,5	2,5	3,4
HHI industria fija	2,2	2,1	2,8

MONITOREO LEGISLATIVO

Entel cuenta con una gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos —única para Chile y Perú desde 2025— que monitorea las nuevas normas y los proyectos en trámite que pueden modificar el marco regulatorio del negocio. La empresa se involucra en todas las instancias permitidas por la ley para expresar su opinión sobre posibles cambios normativos, ya sea de manera individual o a través de organismos gremiales.



Cambios en el entorno normativo chileno en 2025

Implementación obligatoria de sistemas de reconocimiento biométrico
A partir del 4 de febrero, la Resolución 566 de Subtel exige a las empresas de telecomunicaciones la verificación biométrica (reconocimiento facial o dactilar) para la contratación, activación de SIM y reposición de servicios. Esta medida busca frenar la suplantación de identidad y el *SIM swapping*.

Nuevo reglamento de portabilidad numérica
En febrero, entró en vigor el Decreto 6 Exento del MTT, que amplía el plazo mínimo de permanencia con un operador de 60 a 120 días. Además, exige tener las cuentas al día para realizar el cambio, con lo que se busca reducir fraudes y el uso de la portabilidad para evadir deudas. La medida beneficia a operadores con bajo churn y alta participación de mercado, como Entel.

Velocidad Mínima Garantizada de Internet
En mayo, se inició la fase operativa del sistema de mediciones del servicio de acceso a internet mediante red fija cableada (sin *router* wifi), que permite que los usuarios con mediciones válidas reciban descuentos o devoluciones en caso de incumplimiento de la velocidad garantizada. En forma paralela, los principales proveedores de internet presentaron ante la Subtel un estudio encargado a la Universidad de Concepción que propone una metodología para medir la velocidad de la internet inalámbrica móvil y que descarta la posibilidad de medir redes alámbricas fijas conectadas mediante wifi. Ante esto, la Subtel solicitó a los proveedores efectuar un proyecto piloto de medición de la internet inalámbrica móvil, propuesta que aún estaba en estudio al cierre del año.

Registro de usuarios móviles
En agosto, se publicó una nueva normativa que establece que las empresas concesionarias de servicios públicos telefónicos y de transmisión de datos móviles deberán mantener un registro actualizado de sus usuarios, incluyendo todos los datos necesarios para identificar a cada contratante, ya sea bajo la modalidad de plan o prepago. El registro debe estar implementado en agosto de 2026.

Normativa antispam
Por exigencia de la Resolución 286 de la Subtel, desde el 13 de agosto de 2025 todas las llamadas comerciales y masivas deben identificarse con los prefijos 600 y 809. Las empresas que incumplan la normativa pueden recibir sanciones que van desde una amonestación hasta multas de 5.000 UTM. Para adaptarse, Entel obtuvo la asignación de una numeración reconocible (600 123 y 809 123) y ha potenciado otros canales de atención y venta, como WhatsApp. Asimismo, está preparada para ofrecer este servicio a sus clientes empresariales que necesiten utilizar los prefijos obligatorios con otra numeración para sus propias llamadas masivas.

Inicio del Plan de gestión y mantención de líneas aéreas y subterráneas de telecomunicaciones
En septiembre, se publicó el decreto que concreta la Ley 21.172 (Chao Cables), que exige a las empresas ordenar y retirar cables en desuso. Las obligaciones incluyen:

- identificar de manera georreferenciada todos los elementos de sus redes y entregar estos inventarios periódicamente a la Subtel;
- presentar planes anuales de retiro de cables en desuso y ordenamiento de elementos en uso, que deben ser aprobados por la Subtel;
- cumplir con metas definidas por la subsecretaría;
- mantener en buen estado todos los elementos de la red;
- y responder a emergencias dentro de los plazos establecidos.

Durante el año, la Subtel coordinó un levantamiento de las necesidades de retiro de cables con las municipalidades y estableció una mesa de trabajo con los operadores.

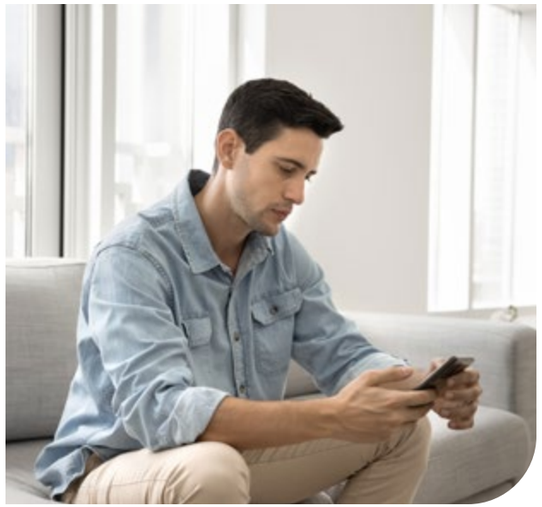
Direct to cell
En noviembre, el regulador autorizó un cambio de la concesión que posee Entel en la banda 1.900 MHz para permitirle suministrar el servicio público móvil concesionado a través de satélites, en este caso, del operador Starlink. Así, Entel quedó habilitado para brindar conectividad directa entre estaciones espaciales y equipos celulares.

Solicitudes al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)
El 25 de noviembre, Entel presentó una solicitud al TDLC para que se dejen sin efecto o se ajusten los caps de tenencia de espectro de la Resolución 59 del tribunal, modificada por una sentencia de la Corte Suprema (Rol 181-2020). La solicitud fue acogida a tramitación. Se dio plazo hasta marzo de 2026 para aportar antecedentes.

Consultas públicas de la Subtel
El 25 de noviembre, la subsecretaría abrió una consulta pública de 30 días sobre un tercer concurso 5G en la banda de 3,5 GHz. Entel señaló que no corresponde avanzar en este concurso mientras no se eliminen o ajusten los límites de tenencia de espectro determinados por el TDLC y la Corte Suprema. Asimismo, señaló que las necesidades de espectro en el mediano plazo requieren bloques adicionales y contiguos en bandas medias para absorber el creciente tráfico, el desarrollo del IoT[4] masivo y aplicaciones críticas. Entel también se opone a la devolución obligatoria anticipada de espectro.

El 28 de noviembre, la Subtel abrió una segunda consulta pública, esta vez de 37 días, sobre nuevos procedimientos para renovar concesiones y permisos de servicios de telecomunicaciones. Entel planteó que el proyecto de norma técnica se aparta de la Ley 18.168, que establece que la renovación debe realizarse a solicitud del interesado y sin mayores trámites, procedimiento que ha sido aplicado de manera constante y que validó la Contraloría General de la República. En consecuencia, la Subtel no tiene facultades para modificarlo unilateralmente a través de una resolución exenta, ya que es materia de ley, según lo que dispone nuestra Constitución.

4 Internet de las cosas.



El 15 de julio de 2025 Entel alcanzó un acuerdo con el SERNAC en el marco del procedimiento voluntario colectivo por cobros injustificados de roaming que benefició a 90 mil clientes postpago y a más de 105 mil líneas prepago, restituyendo un total de CLP 1.243 millones. El acuerdo consideró mecanismos automáticos de pago y compensaciones adicionales por costo de reclamo, además de medidas para informar a las y los consumidores y evitar la reiteración de estas prácticas. Asimismo, el 29 de diciembre de 2025, en el marco de un procedimiento voluntario similar relacionado con la comunicación de nuevas ofertas de planes de servicio de telefonía e internet móvil de Entel, la compañía acordó pagar un total de CLP 8.499 millones en compensaciones a 2,6 millones de clientes. Entel ya constituyó las provisiones para cubrir esta obligación.

Cambios en el entorno normativo peruano en 2025

Actualización regulatoria 5G
En abril, se publicó el D.S. 005-2025-MTC, que flexibiliza la regulación del sector de telecomunicaciones para otorgar beneficios a los proyectos o soluciones innovadores que colaboren con el cierre de brechas tecnológicas y la disponibilidad de servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo el despliegue de infraestructura 5G.

Normativa antispam
En mayo, entró en vigor la Ley 32.323, que prohíbe en Perú las llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos comerciales no solicitados sin consentimiento previo, expreso e informado del consumidor. La norma castiga el incumplimiento como infracción muy grave.

Nueva asignación de espectro en la banda de 3,5 GHz para 5G
En septiembre, el MTC asignó 400 MHz en la banda de 3,5 GHz a los operadores Bitel, Claro, Entel e Integratel (100 MHz cada uno) para el despliegue de 5G. Entel obtuvo el bloque entre 3.300-3.400 MHz. Para el reparto, se utilizó un mecanismo especial que prioriza compromisos de inversión sobre pagos directos.

Nueva ley contra venta ilegal de chips
En octubre, se publicó la Ley 32.451, que modifica la Ley de Delitos Informáticos (30.096) y el Código Penal con el fin de sancionar de manera contundente la venta y el uso ilegal de chips móviles. Entre otros cambios, ahora quienes vendan tarjetas SIM en la calle o activadas ilegalmente pueden recibir penas de cárcel. Además, las empresas operadoras están obligadas a proporcionar acceso a Osiptel (mediante herramientas informáticas) a toda la información relacionada al proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- **Modificación del reglamento del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles (RENTESEG)**

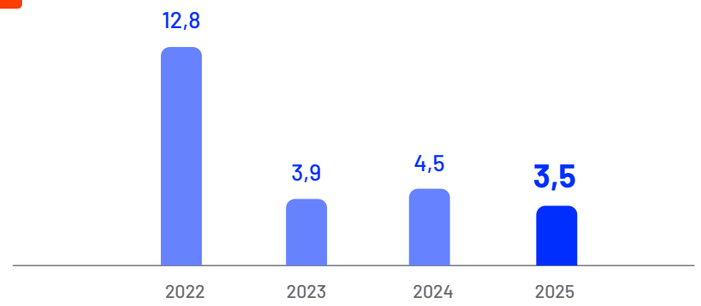
En noviembre, el Decreto Supremo 017-2025-IN introdujo modificaciones al reglamento del RENTESEG para un bloqueo más rápido de equipos robados y la baja inmediata de líneas usadas por organizaciones criminales. Los usuarios con más de diez líneas móviles debieron revalidar su identidad.

Nueva Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
En diciembre, la Resolución 000132 de Osiptel estableció nuevas reglas para agilizar la experiencia de los abonados. Entre otros cambios, se habilitó a los usuarios para tramitar migraciones y bajas en cualquier momento, eliminando la necesidad de esperar al siguiente ciclo de facturación. La cancelación de servicios podrá concretarse en un día hábil, en lugar de cinco. Además, las solicitudes de reposición de tarjetas SIM y la recuperación de números solo podrán hacerse de forma presencial y la reposición deberá efectuarse en hasta cuatro horas desde la verificación de identidad. También se eliminan servicios en desuso, se simplifican trámites y se obliga a las operadoras a devolver automáticamente cualquier cobro indebido, sin requerir solicitud previa del usuario.

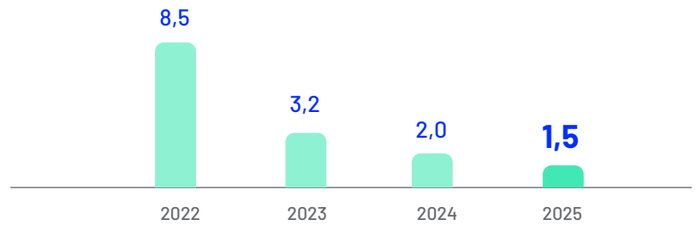
CONTEXTO DE MERCADO

Chile y Perú avanzan en la normalización de la inflación, proceso que ha sido más estable en Perú, mientras que en Chile se han registrado mayores variaciones en los últimos años. En este escenario, la compañía opera en una industria altamente competitiva de crecimiento moderado, una recuperación gradual de la actividad económica y una volatilidad cambiaria que continúa siendo relevante, especialmente en Chile.

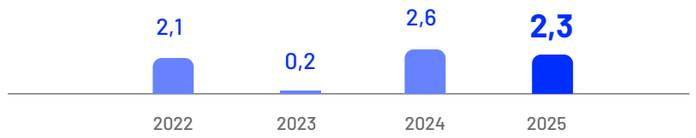
VARIACIÓN ANUAL DEL IPC EN CHILE (%)



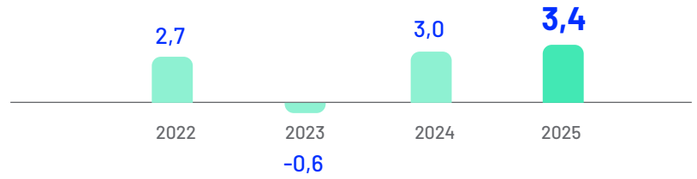
VARIACIÓN ANUAL DEL IPC EN PERÚ (%)



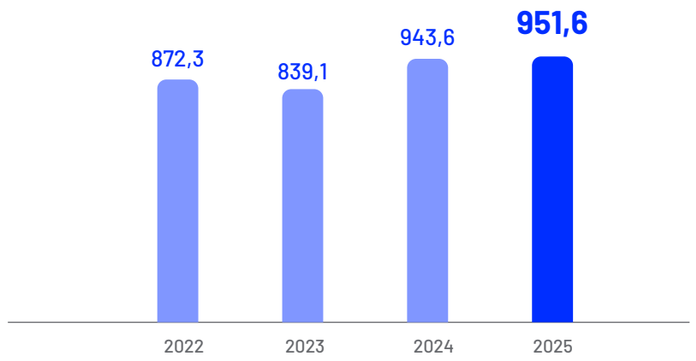
VARIACIÓN ANUAL DEL PIB EN CHILE (%)



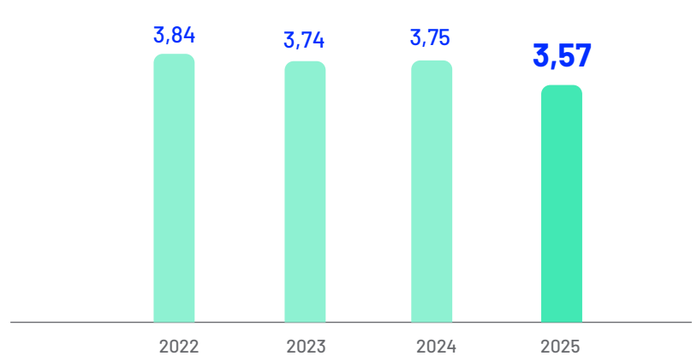
VARIACIÓN ANUAL DEL PIB EN PERÚ (%)



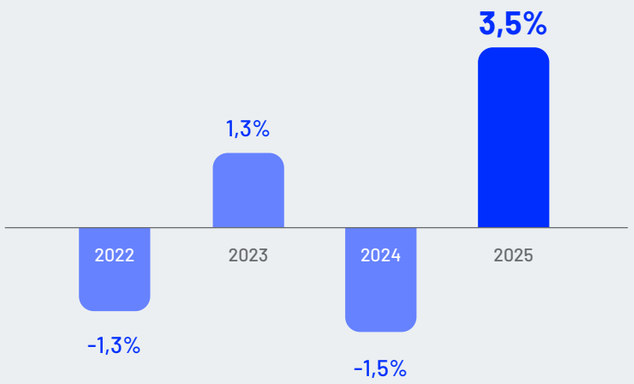
PRECIO PROMEDIO CLP/USD



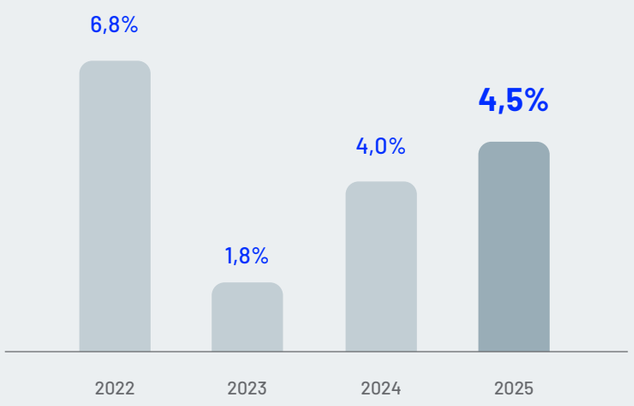
PRECIO PROMEDIO PEN/USD



CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS POR SERVICIOS MÓVILES DE LA INDUSTRIA EN CHILE (%)



CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS POR SERVICIOS MÓVILES DE LA INDUSTRIA EN PERÚ (%)



SITUACIÓN DE LA INDUSTRIA EN CHILE

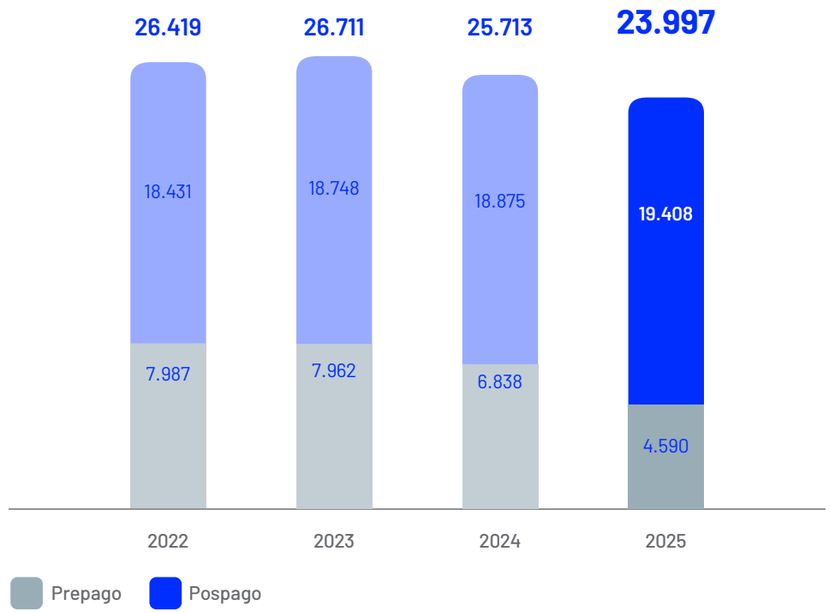
En nuestro país, Entel opera en un mercado maduro y con rentabilidades estrechas producto de un entorno altamente competitivo y una sostenida alza de costos. En 2025 la competencia por calidad y velocidad de red siguió intensa, con un fuerte despliegue de conectividad 5G y fibra óptica. A lo anterior se sumaron nuevas normas en los procesos de portabilidad y la obligación de usar métodos biométricos para verificar la identidad de clientes al momento de realizar cualquier tipo de trámite.

En ese marco, los accesos a internet fijos y móviles totalizaron 27,6 millones, lo que corresponde a una disminución anual de -1,2% y una penetración de 248,0 por cada 100 habitantes. El tráfico de datos fijos y móviles ascendió a 43.535 miles de Terabytes (TB), un 9,7% más que en 2024. En total, el sector de las telecomunicaciones otorgó 27,5 millones de servicios.

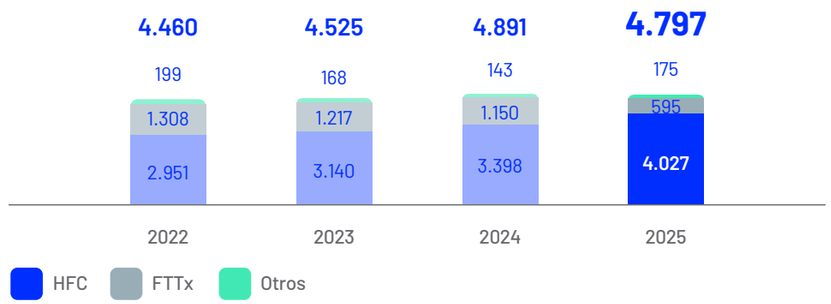
Durante el año, persistieron las discusiones regulatorias en torno a la calidad del servicio, la sostenibilidad del sector y la necesidad de inversiones a pesar de la alta penetración, en un contexto en que recientemente se han materializado o anunciado cambios en la propiedad de algunas compañías operadoras.

Fuente de datos: información proporcionada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

EVOLUCIÓN ABONADOS MÓVILES EN CHILE (MILES)



EVOLUCIÓN DE CONEXIONES FIJAS RESIDENCIALES POR TECNOLOGÍA EN CHILE (MILES)



Mercado móvil

La industria móvil en Chile ha estado sujeta a un aumento en la dinámica competitiva, una fuerte expansión del uso y las ofertas de datos móviles, incluidos los servicios 5G, y una continua migración de clientes desde la modalidad de prepago a suscripción.

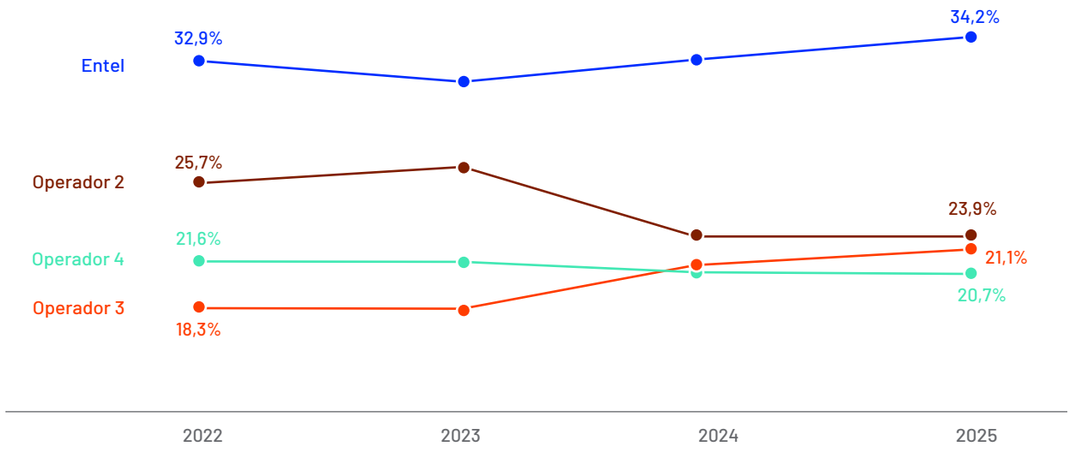
En 2025 la telefonía móvil alcanzó una penetración de 118,4 abonados por cada 100 habitantes, llegando a los 24 millones totales. En tanto, la internet móvil (3G, 4G y 5G) tuvo una penetración de 224,3 accesos por cada 100 habitantes. En suma, se acumularon 22,8 millones de accesos a internet móvil en el año, lo que representó una baja anual de -1,9%.

La masificación de la tecnología 5G siguió su curso, con un acumulado de 9,7 millones de conexiones en 2025 (+58,8%), de las cuales un 40,2% correspondió a Entel.

En cuanto a participación de mercado, Entel creció 1,5 puntos porcentuales, a un 34,2%, con lo que amplió la distancia con los demás competidores y afianzó su liderazgo. La participación de los cuatro operadores se muestra en el siguiente gráfico.



PARTICIPACIÓN DE MERCADO MÓVIL EN CHILE, ABONADOS (PREPAGO + POSTPAGO)



Fuente: Subtel

CONEXIONES TOTALES Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO POR TECNOLOGÍA (3G+4G+5G) Y 5G (EN MILES)

	2022	2023	2024	2025
Conexiones 3G + 4G + 5G Industria	22.407	22.473	23.127	22.727
Conexiones 3G + 4G + 5G Entel	7.769	7.777	8.152	8.018
Participación de mercado 3G + 4G + 5G Entel (%)	34,7%	37,6%	35,2%	35,3%
Conexiones 5G Industria	2,040	3.845	6.107	9,699
Conexiones 5G Entel	905	1.596	2.903	3,900
Participación de mercado 5G Entel (%)	44,3%	41,5%	47,5%	40,2%

Fuente: Subtel

Mercado fijo

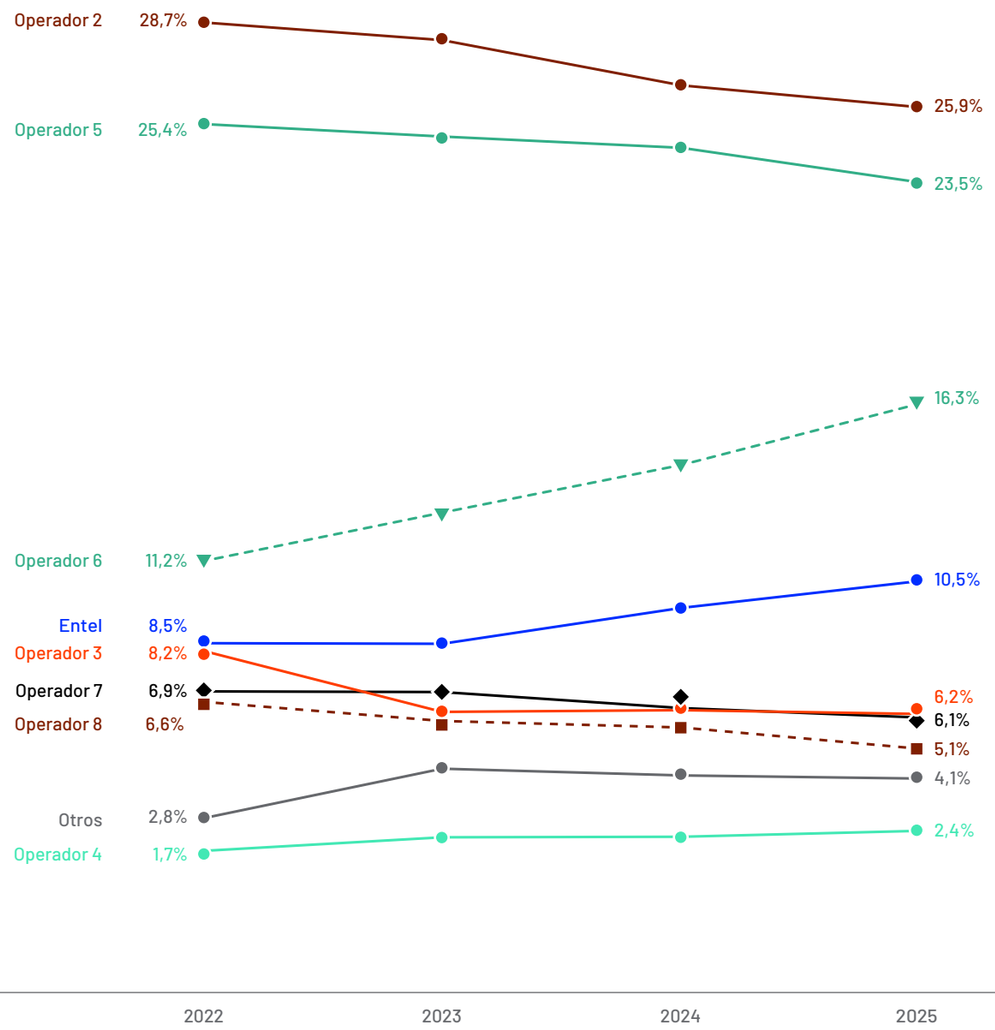
El negocio fijo en Chile también presenta elevados niveles de competitividad, con un promedio de más de cinco ofertas por cliente en algunas zonas. Esto se traduce en una permanente presión en los precios para captar nuevos abonados, aun cuando existen altos costos de adquisición (comerciales, de instalación y equipamiento domiciliario).

La penetración de internet fija fue de 23,7 accesos por cada 100 habitantes en 2025, con un total de 4,8 millones de accesos anuales, 2,3% más que en 2024. El porcentaje de hogares con internet fijo llegó a 94,6%. La fibra óptica consolidó su posición de tecnología favorita, acaparando el 84,0% de todas las conexiones.

Este mercado siguió dominado por dos competidores de Entel que, en conjunto, poseen más del 50% de las conexiones. Sin embargo, pese a la intensidad de la competencia, nuestra compañía logró aumentar su participación en 0,9 pp durante el año, alcanzando un 10,5%. Esto es resultado de la estrategia de crecimiento en fibra implementada desde 2024, cuando lanzamos la oferta comercial asociada al acuerdo con ON*NET que nos dio acceso a 4,3 millones de hogares pasados.



PARTICIPACIÓN DE MERCADO FIJO EN CHILE, CONEXIONES RESIDENCIALES Y COMERCIALES



Fuente: Subtel

SITUACIÓN DE LA INDUSTRIA EN PERÚ

La industria peruana de las telecomunicaciones también se caracteriza por sus altos niveles de competencia, de penetración de los servicios móviles y de portabilidad entre operadores, esta última impulsada principalmente por descuentos en las tarifas, situación que ejerce presión sobre los niveles generales de ARPU[5]. Sin embargo, al igual que en Chile, en 2025 se aplicaron normas regulatorias (como la Ley Antispam y restricciones a la venta de chips) que contuvieron las tasas de rotación (*revolving*).

Los accesos a internet fijos y móviles crecieron un 4% en 2025, con un total de 48 millones en el año y una penetración de 138 por cada 100 habitantes. El tráfico de datos fijos y móviles también se incrementó 19%.

Mercado móvil

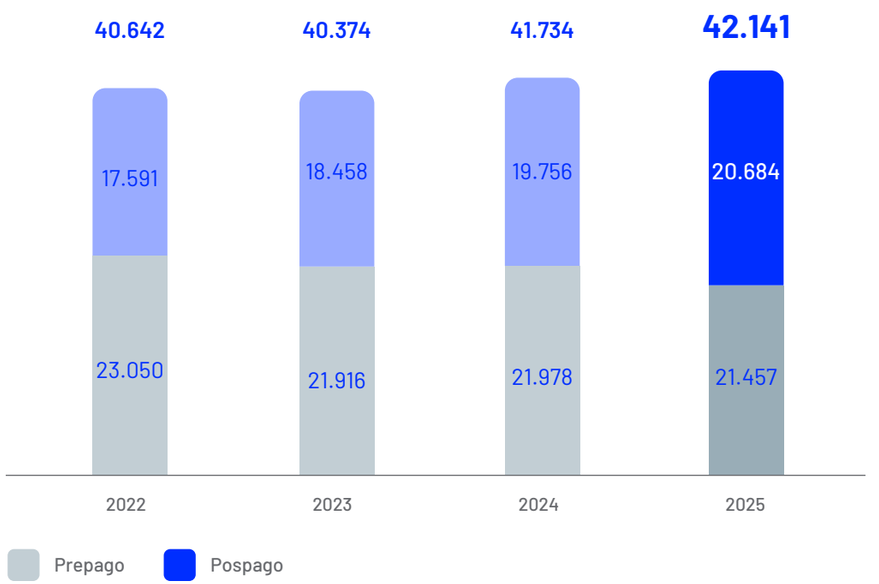
En Perú, la telefonía móvil tuvo una penetración de 126 abonados por cada 100 habitantes, con un total de 43 millones. En tanto, la internet móvil logró un total de 33 millones de accesos, 3% más que en 2025.

La portabilidad creció un 5,4%, superando los 6,6 millones de líneas que cambiaron de operador durante el año. Entre los cuatro principales, solo Entel y otro operador tuvieron resultados positivos, con 161.036 y 42.768 líneas adicionales, respectivamente. En términos de participación, Entel compite por el segundo lugar.

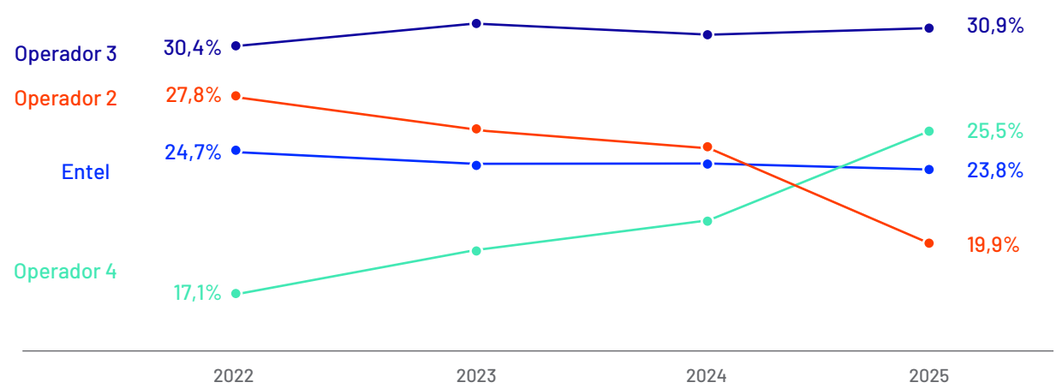
Por último, también se concretó la venta de uno de los operadores durante el año.



EVOLUCIÓN ABONADOS MÓVILES EN PERÚ (MILES)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO MÓVIL EN PERÚ, ABONADOS (PREPAGO + POSPAGO)



Fuente: Osiptel.

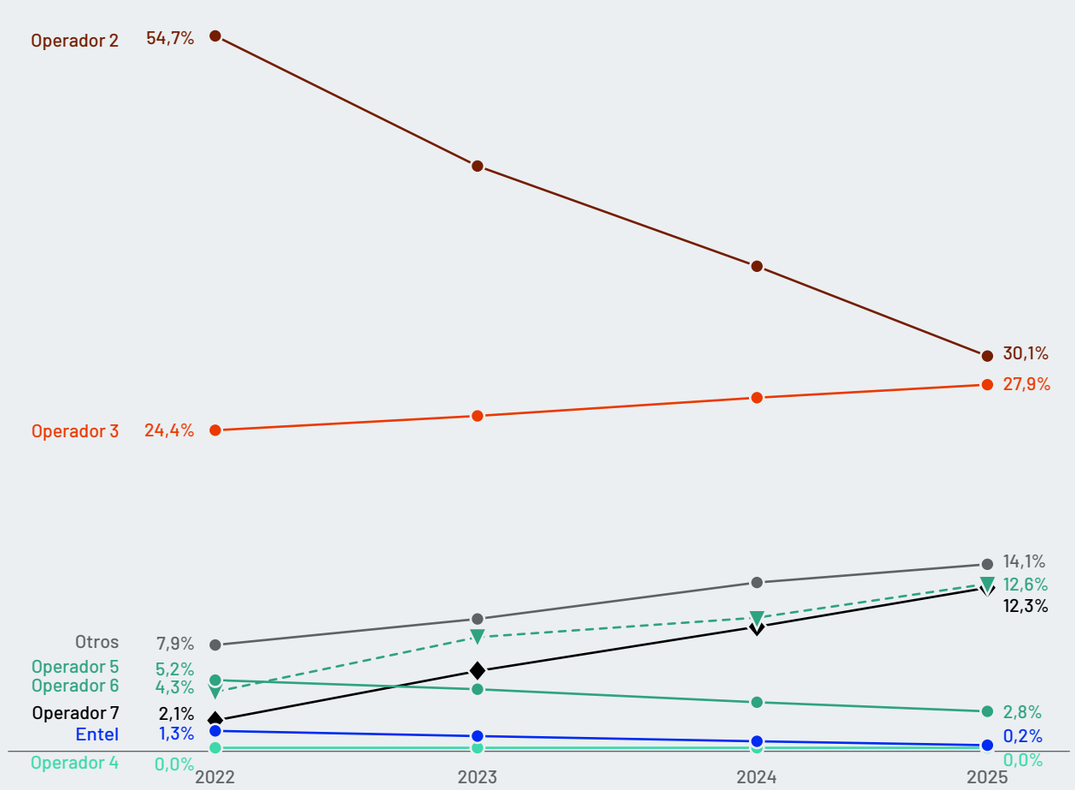
5 *Average revenue per user* o ingreso promedio por usuario.

Negocio fijo

La penetración de la internet fija en Perú llegó a 13 accesos por cada 100 habitantes en 2025, con un total 4 millones de accesos anuales, 9% más que en 2024. Un 42% de los hogares tenía internet fijo al cierre del año, siendo la fibra óptica la tecnología dominante, con 82% del total de conexiones.

En 2025 el mercado de internet fijo en Perú estuvo liderado en ingresos y participación por cuatro competidores de Entel. Durante el cuarto trimestre, nuestra compañía cerró un acuerdo con una de las operadoras de la mayor red de fibra óptica del país, Win-Net, lo que le permitirá acceder a más de tres millones de clientes potenciales.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO FIJO EN PERÚ



Fuente: Osiptel.



RESULTADOS **CONSOLIDADOS**

En un contexto desafiante, Entel continuó creciendo con una sólida posición financiera, inversiones focalizadas en brindar servicios de excelencia y un alto compromiso con nuestro modelo de creación de valor. Una vez más, nuestro posicionamiento, la calidad de nuestra infraestructura y el propósito de ir siempre un paso adelante probaron ser fortalezas claves.

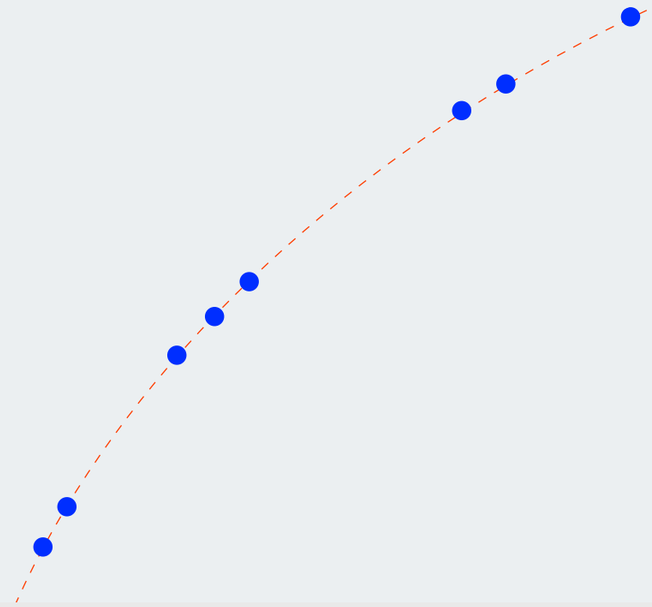


En esa línea, los ingresos consolidados alcanzaron los CLP 3.032.274 millones en 2025, un 9,7% más que el año anterior, impulsados principalmente por el incremento de 9,5% que anotaron los ingresos móviles, a su vez favorecidos por mayores ventas de servicios (+ 7,3%) y equipos (+ 14,5%) en Chile y Perú.

El negocio móvil (servicio y venta de equipos) continuó liderando la participación de los ingresos orgánicos, con el 77% del total del período. En este mercado, mantuvimos con éxito una estrategia centrada en la modalidad de pospago, cuyo nivel de utilización de servicios y ARPU es superior al del segmento de prepago. Además, pusimos el foco en la convergencia de planes móviles y fijos, estrategia que nos ha permitido crecer en forma sostenible en el negocio de fibra óptica al hogar, con menores tasas de churn voluntario e incobrables. El resto de los segmentos también mostró desempeños positivos en ambos países, destacando el aumento de 26,5% que registró el negocio mayorista.

De esta forma, a pesar de la alta competencia, el EBITDA de la compañía se incrementó en un 5,9% durante el año, hasta alcanzar los CLP 835.473 millones, impulsado por mayores ingresos en servicios móviles y venta de equipos, mejoras en el negocio mayorista y el efecto del tipo de cambio CLP/PEN en Perú. En tanto, el margen EBITDA fue de 27,6%, 0,9 puntos porcentuales (pp) menor al 2024, impactado por costos no recurrentes y por el despliegue de fibra al hogar, negocio que está en proceso de crecimiento.

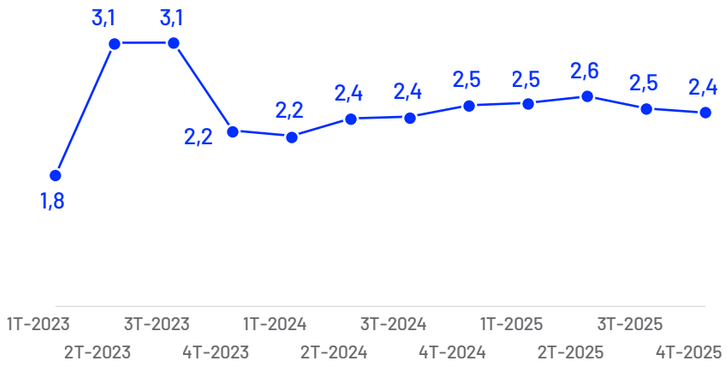
Por último, la utilidad neta llegó a CLP 191.396 millones,182,5% más que el año anterior. Este resultado incluye efectos extraordinarios en la línea de impuestos, mayoritariamente debidos a transferencias de acciones de filiales dentro del grupo.



POSICIÓN FINANCIERA

En adición a este positivo desempeño, la compañía siguió fortaleciendo su posición financiera con un plan integral de refinanciamiento que incluyó pagos y amortizaciones de deuda por CLP 603.000 millones y la obtención de nuevas fuentes de financiamiento por CLP 456.000 millones. Así, logró reducir la deuda bruta en 21,5% y alcanzó un ratio de deuda financiera neta a EBITDA (incluyendo IFRS 16) de 2,4 veces, menor que al cierre de 2024 (2,5). Dicha estructura de financiamiento nos permitió acceder a mejores condiciones de tasa (6,1% anual en pesos all-in) y un plazo promedio de 5,2 años, despejando los vencimientos de deuda en el mediano plazo y soportando las clasificaciones de riesgo en nivel BBB- (estable) para cada una de ellas.

DEUDA FINANCIERA NETA / EBITDA (INCLUYE IFRS16)





ENTEL + RELOADED

Durante el año, continuamos avanzando en este proyecto orientado a lograr eficiencias en OPEX y CAPEX por medio de iniciativas de las distintas áreas de la compañía. En el periodo 2024-2025 generamos ahorros por USD 200 millones con más de 200 iniciativas de eficiencias e iniciamos un nuevo proceso de ideación de proyectos para 2026

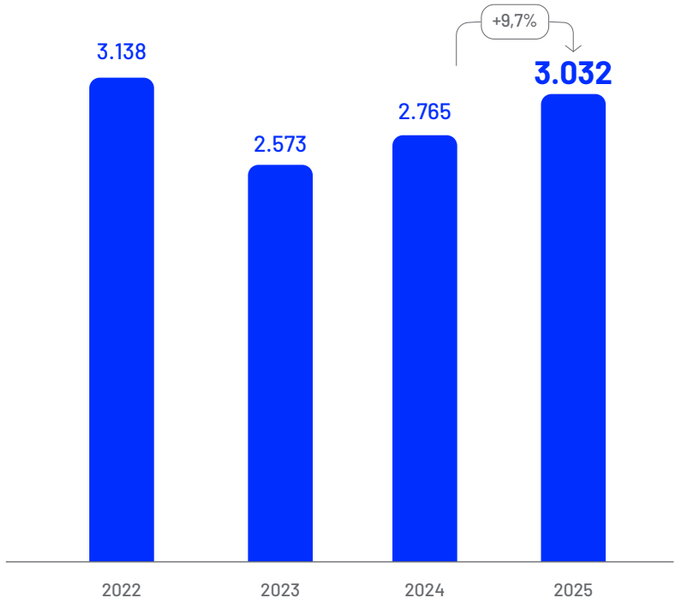


Nuevo servicio Starlink Direct to Cell

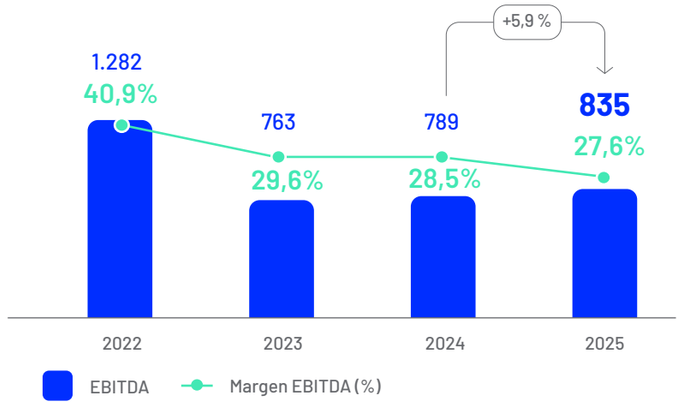
En el último trimestre de 2025, lanzamos en Chile y Perú el servicio Starlink Direct to Cell. Con ello, nos convertimos en el primer y único operador de Latinoamérica en ofrecer conectividad satelital a través del celular en zonas sin cobertura terrestre, y en uno de los primeros cinco del mundo.

Tanto en Chile como en Perú, más del 90% de la población vive en áreas cubiertas por una red terrestre de telefonía celular. Sin embargo, en alrededor de un 10% de la superficie hay acceso a estas redes. Gracias a esta alianza, hoy todos los clientes de Entel con teléfonos compatibles pueden enviar mensajes de texto desde cualquier lugar de Chile o Perú. A lo largo de 2026, a medida que Starlink densifique su constelación de satélites en órbita, se irán agregando más servicios: WhatsApp, datos y llamadas. De esta forma, seguimos haciendo realidad nuestro propósito de acercar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología e ir siempre un paso adelante.

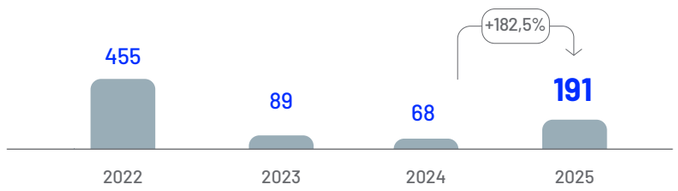
INGRESOS (MILES DE MILLONES DE CLP)



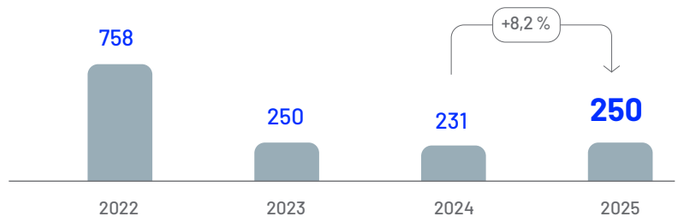
EBITDA Y MG EBITDA (MILES DE MILLONES DE CLP)



UTILIDADES (MILES DE MILLONES DE CLP)

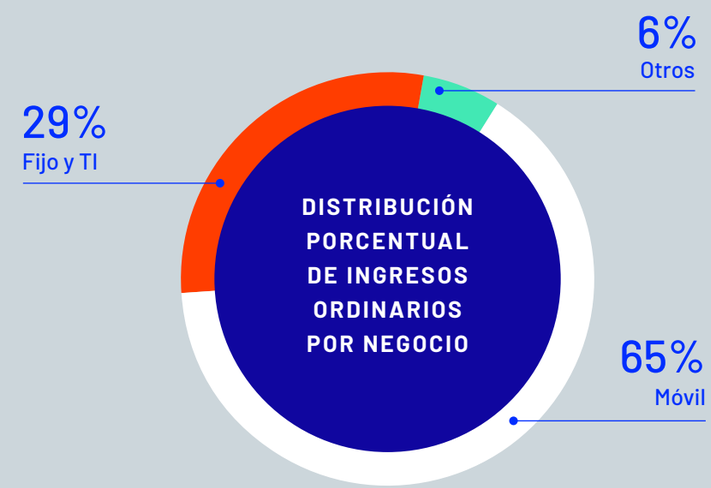


EBIT (MILES DE MILLONES DE CLP)



En 2025 ninguno de los clientes representó en forma individual más del 10% o más de los ingresos totales consolidados.



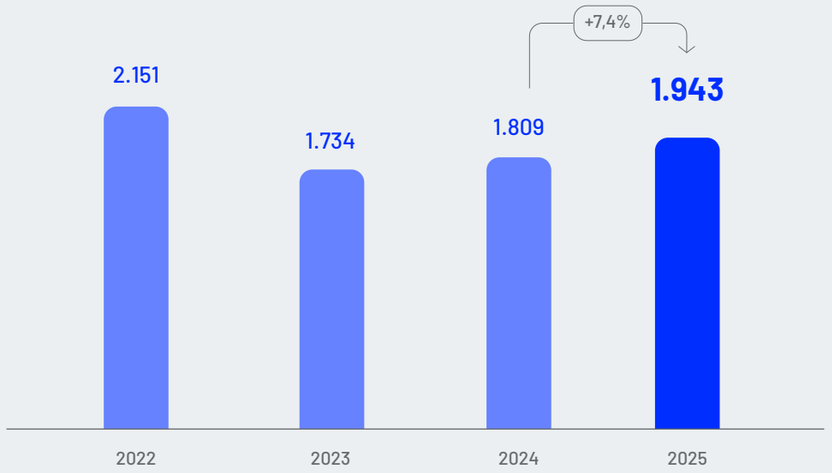


RESULTADOS DE **ENTEL CHILE**

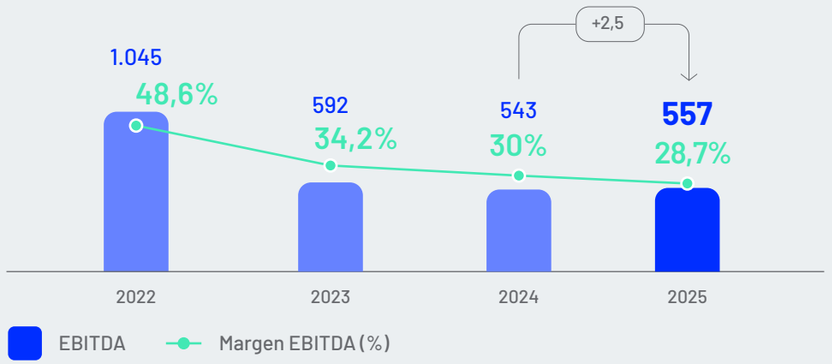
En un mercado altamente competitivo, Entel Chile ha logrado sostener su liderazgo con 41% de participación de ingresos de servicios móviles.

Los ingresos totales de Entel Chile crecieron un 7,4% comparados con los de 2024, alcanzando CLP 1.943.236 millones. Este positivo desempeño responde al buen comportamiento que mostraron los segmentos móvil y fijo en el país, cuyos ingresos tuvieron alzas de 5,9% y 6,3%, respectivamente. El EBITDA fue de CLP 556.693 millones, un 2,5% más que en el año anterior, mientras que el margen EBITDA llegó a 28,7%, 1,4 pp menos que en 2024.

INGRESOS
(MILES DE MILLONES DE CLP)



EBITDA Y MG EBITDA
(MILES DE MILLONES DE CLP)





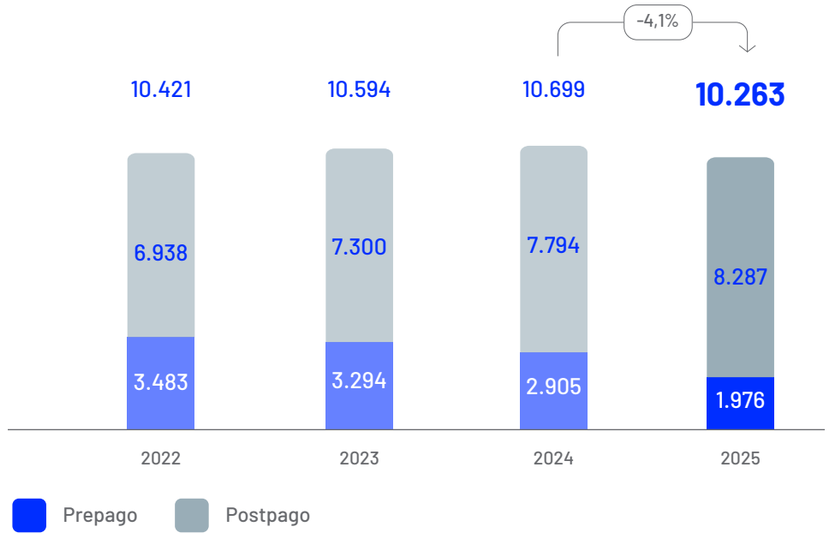
Negocio móvil

Una dinámica altamente competitiva siguió caracterizando a la industria de telefonía móvil en Chile durante 2025. En este escenario, Entel Chile ha logrado sostener su liderazgo con un 33% de participación de mercado y 41% de participación de ingresos de servicios móviles gracias a la propuesta de valor enfocada en ofrecer la mejor red y experiencia de clientes. En 2025 Entel alcanzó los 10.262.937 abonados, una disminución de 4,1% respecto al año anterior. Sin embargo, los abonados del segmento de pospago tuvieron una variación positiva interanual de 6,3% y sumaron 492.380 nuevos clientes durante el año, con lo que totalizaron 8.286.730 abonados (voz, banda ancha móvil e IoT). Así, al cierre de 2025, representaban el 81% de la base total de clientes móviles en Chile.

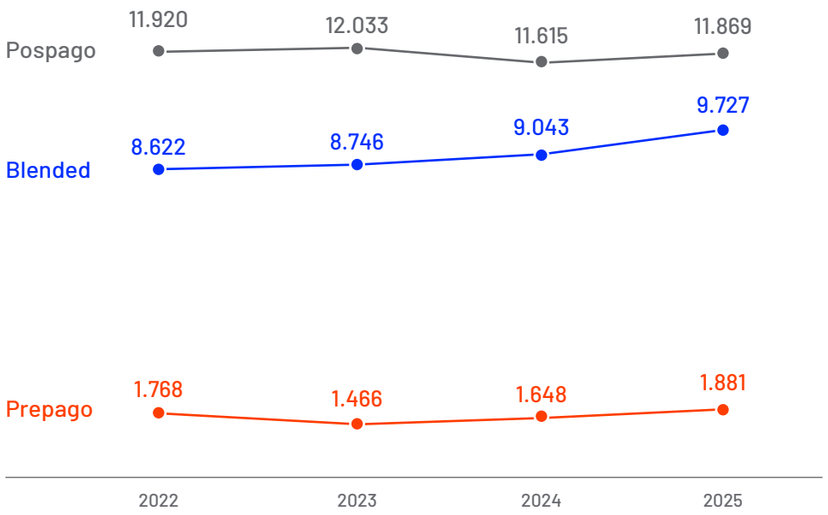
De esta forma, en Chile se registraron ingresos móviles por CLP 1.322.101 millones en 2025, un 5,9% más que en 2024, explicado por el crecimiento de 10,1% en ingresos por venta de terminales y de 4,1% en ingresos por servicios móviles, asociado al aumento en la base de clientes móviles de pospago de 3,7%.

En tanto, el ARPU promedio de servicios móviles fue de 9.727 CLP en 2025, lo que representa un 7,6% de crecimiento respecto al promedio de 2024.

ABONADOS MÓVILES EN CHILE, PREPAGO + POSPAGO (MILES)



ARPU PROMEDIO POR AÑO DE ENTEL (CLP)



Negocio fijo

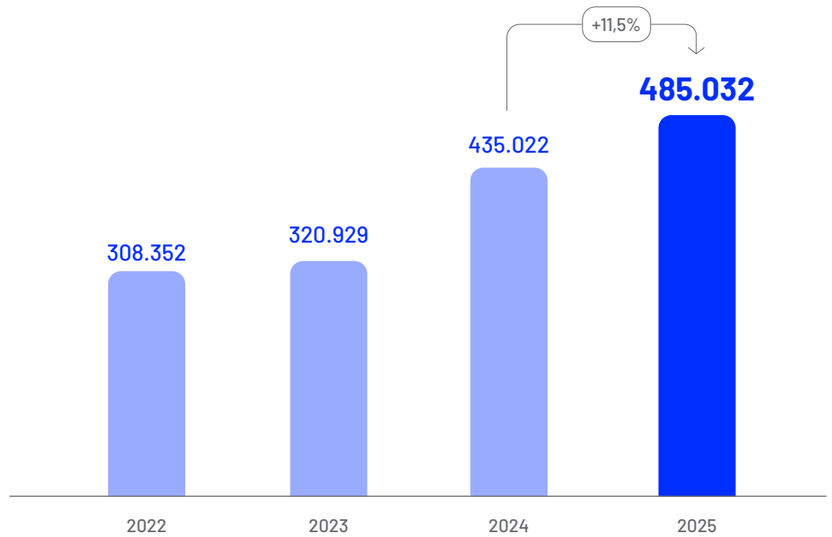
El segmento sumó 37.304 nuevas unidades generadoras de ingresos (UGI) en el año, con lo que totalizaron 667.510, un 5,9% más que al cierre de 2024. Esto incluye los servicios residenciales de Entel Hogar, como también los proporcionados a empresas (internet, telefonía y TV).

Lideraron el crecimiento las conexiones a internet a través de fibra óptica, que alcanzaron los 446.306 UGI, un alza de 18,3%% respecto a 2024. Los servicios de televisión también aumentaron, llegando a 87.878 UGI, un 10,5% más que el año anterior. En cambio, disminuyeron los UGI asociados a servicios de telefonía (- 7,8%, con 18.916 al cierre del año), de contenido paquetizado (- 4,4%, con 43.495) y los inalámbricos (- 33,9%, con 70.915). Estos últimos se han visto especialmente afectados por la expansión de la fibra óptica en el país.

Así, los ingresos por servicios fijos e IT de Entel Chile alcanzaron los CLP 479.644 millones en 2025, un 6,3% más que en 2024.

En tanto, el ARPU del servicio de fibra óptica hasta el hogar fue de CLP 23.350 en el cuarto trimestre de 2025, lo que representa un alza interanual de 3,2%.

CONEXIONES A INTERNET RESIDENCIALES Y COMERCIALES



MERCADO B2C

Los ingresos de este mercado alcanzaron los CLP 1.259.067 en 2025, un crecimiento de 7,2% respecto a 2024, explicado por el alza de 8,2% en venta de terminales, de 3,4% en servicios móviles y 18,7% en servicios fijos. El EBITDA anual del segmento fue de CLP 381.081 millones, un 1,4% menos que en 2024. En tanto, el margen EBITDA tuvo un descenso interanual de 2,6%, anotando un 30,3%. Los principales factores que explican este desempeño son efectos no recurrentes y costos de arriendos asociados al despliegue de fibra al hogar, negocio que está en proceso de crecimiento.

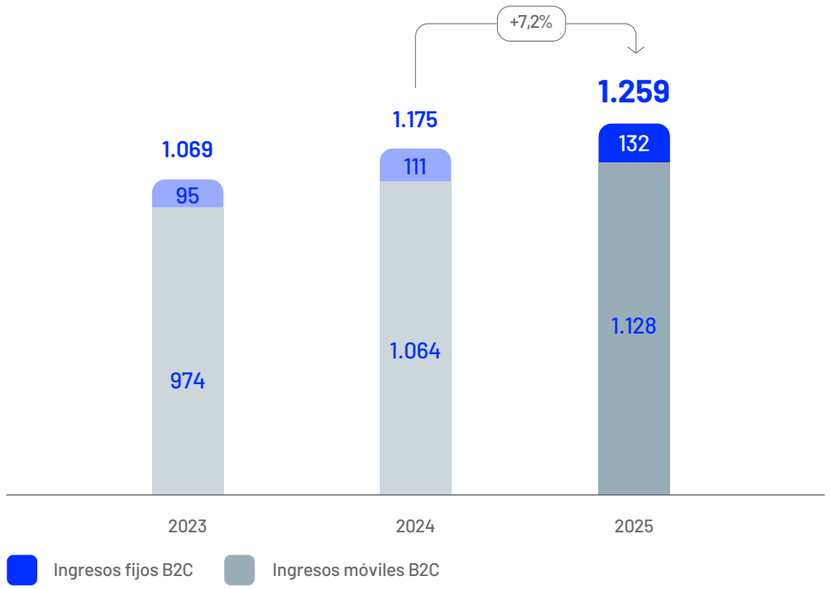


INGRESOS MÓVILES Y FIJOS B2C CHILE (EN MILES DE MILLONES CLP)

	2024	2025	Var. %
Ingresos del negocio móvil	**1.063,7**	**1.127,5**	**6,0**
Ingresos por servicios móviles	723,1	749,6	3,7
Ingresos por venta de terminales	306,8	331,9	8,2
Ingreso por otros negocios[6]	33,7	45,9	36,2
Ingresos del negocio fijo	**110,8**	**131,5**	**18,7**
Total Ingresos móvil y fijo	**1.174,5**	**1.259**	**7,2%**

6 incluye LDI, accesorios y TEV.

INGRESOS B2C
(EN MILES DE MILLONES DE CLP)

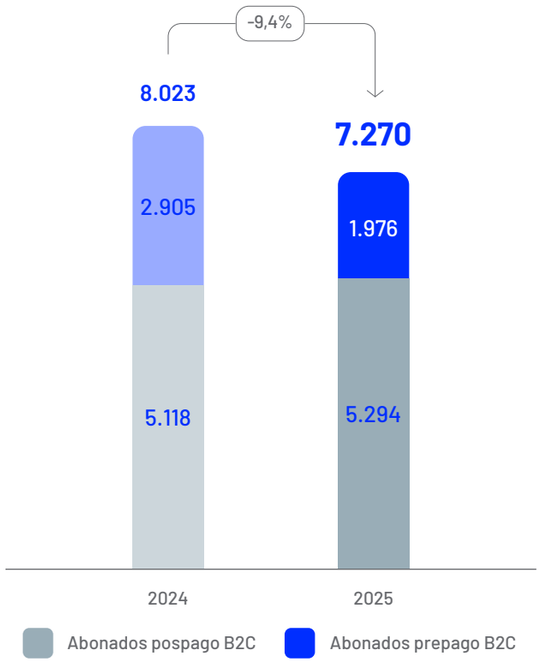


Negocio móvil

Los ingresos móviles B2C crecieron 7,2% en 2025 impulsados por los servicios móviles, que alcanzaron CLP 749.611 millones, 3,7% más que en 2024, debido al aumento de 3,5% de la base de clientes de pospago.

La venta de equipos móviles totalizó CLP 331.944 millones durante el año, un 8,2% más que en 2024, lo que se explica por el buen desempeño de los dispositivos de alto valor y un alza en el financiamiento.

ABONADOS B2C (MILES)



5G

3.899.577

Usuarios 5G

34% màs que en 2024

40,2%

de participacion de mercado.

Negocio fijo

El número de clientes fijos aumentó un 8,5% en 2025, empujado por el servicio FTTH[7], cuyos abonados crecieron un 17,4% durante el año, hasta alcanzar los 429.874. En línea con lo anterior, los ingresos del segmento crecieron un 18,7%. Los servicios de fibra óptica al hogar representaron el 90,6% del total de ingresos, con un alza de 29,7%, mientras que los servicios inalámbricos se mantuvieron a la baja por las crecientes desconexiones asociadas a TV satelital, banda ancha y telefonía fija.

UNIDADES GENERADORAS DE INGRESOS (UGI) DEL NEGOCIO FIJO B2C (EN MILES)

	2024	2025	Var. %
Fibra internet	366	429,8	17,4
Telefonía	20	18,4	- 8
TV fibra	78	85,0	8,9[8]
OTT (servicios de contenido)	44	42,2	- 4,1
Servicios inalámbricos	89	58,9	- 33,8
Total abonados fijos B2C	**597**	**634,8**	**6,3**

7 Fiber To The Home o fibra hasta el hogar.

8 La TV creció menos por baja paquetización.

Experiencia de clientes

En el mercado B2C, la experiencia es una ventaja competitiva crucial para sostener el liderazgo. De hecho, la obsesión por una experiencia excepcional es parte de los fundamentos de nuestro modelo de creación de valor. En este ámbito, la estrategia para el negocio móvil apunta a mantener y fortalecer la mejor red del mercado, complementada por experiencias ágiles, resolutivas y cercanas en los distintos canales de atención. En el segmento Hogar, buscamos garantizar la calidad y la estabilidad del funcionamiento de la red y de nuestros productos, con una atención oportuna y efectiva, tanto a través de canales remotos como en terreno.

Durante 2025, seguimos desplegando diversas iniciativas para brindar experiencias excepcionales:

Programa Vive como Tu Cliente

Avanzamos en el despliegue y maduración de esta iniciativa que involucra a toda la empresa y a nuestros socios de franquicias de tiendas. Cada colaborador, incluyendo al gerente general y demás miembros del Comité Ejecutivo, debe participar en una actividad que implique la interacción con clientes: la instalación de una conexión de fibra óptica, atención de reclamos en el *call center*, resolución de problemas en terreno, etc. Todo esto, dentro un marco metodológico orientado a conectar emocionalmente a los participantes con la experiencia de sus clientes. El programa también incluye la activación de gestores y equipos multidisciplinarios para abordar las distintas necesidades de los usuarios de nuestros productos y servicios.

Gestión de reclamos y resolución de problemas

Durante 2025, logramos disminuir en 17,5% el plazo promedio de resolución de problemas reportados por los clientes, producto de un enfoque sistémico orientado a abordar las causas raíz y a una gestión más eficiente del proceso. Esto también se refleja en un descenso de dos puntos porcentuales en la percepción de problemas declarada por los clientes en comparación con 2024. De esta forma, en 2025 logramos la tasa de problemas más baja de la industria en telefonía móvil —un promedio anual de 21— y nos posicionamos como líderes en gestión de problemas según el estudio competitivo realizado por Ipsos.

Iniciativas en el segmento Hogar

- Implementamos la atención técnica remota 24 x 7, con mesas integradas para una mejor resolución de punta a punta, disponible a través de *call center* y WhatsApp. Se trata de un servicio único en la industria.

- Durante el primer trimestre, cambiamos la plataforma de televisión por una de clase mundial, con niveles de disponibilidad más altos. Esto contribuyó a estabilizar el servicio, con mejoras perceptibles en experiencia y calidad.

- Se hicieron mejoras estructurales de red, con brigadas de ordenamiento de gabinetes[9], incorporación de un CTO[10] y un plan de recuperación de zonas críticas, además de capacitaciones y certificaciones técnicas para elevar el estándar de ejecución.

- Logramos contener las tasas de incidencias y envío a terreno, que se redujeron en 0,2 pp y 0,7 pp, respectivamente.

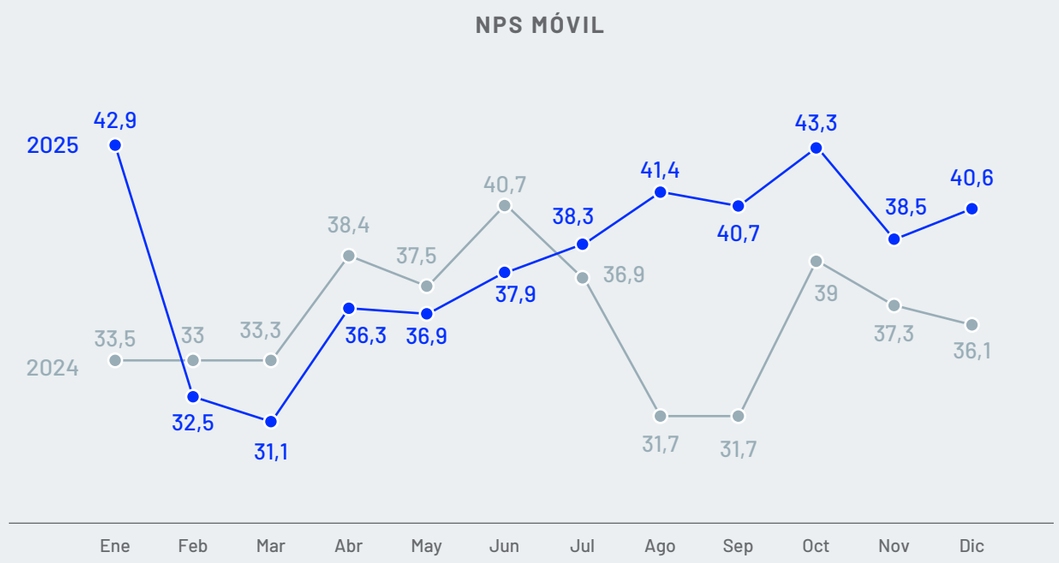
- Iniciamos un piloto de visitas técnicas para casos reiterados, con un equipo dedicado a reducir reincidencias y atacar causas raíz.

Resultados en 2025

Los principales indicadores de experiencia y satisfacción mostraron un muy buen desempeño en 2025, particularmente en el segmento móvil. En Net Promoter Score (NPS), la compañía lideró la industria, superando en más de 20 puntos al segundo competidor. Y en satisfacción de clientes, cerramos el año a la cabeza del mercado. Diversos reconocimientos externos avalan estos resultados, entre ellos, el premio ProCalidad 2025, que nos distinguió como la mejor compañía en satisfacción de clientes en telefonía móvil, y el reconocimiento de ALCO a la lealtad del consumidor.

Entel Hogar registró una evolución positiva en satisfacción, así como en las variables asociadas al funcionamiento de los servicios de internet y TV, fruto de las diversas acciones desarrolladas. Asimismo, mantuvimos el liderazgo en servicio al cliente.

En 2025 el promedio anual de este indicador aumentó un 7,3% respecto al año anterior, como muestra en gráfico siguiente.



9 Organización, limpieza y adecuación de los gabinetes de telecomunicaciones donde se alojan equipos de red (como routers, switches, servidores, baterías y sistemas de energía).

10 Chief Technology Officer (director de tecnología).

Interacciones en canales B2C					
Canal	Interacciones (promedio mensual)		% participación		Descripción interacción
	2024	2025	2024	2025	
Online (web pública / privada)	6.189.724	6.451.454	19%	17%	Atenciones de *care*[11], e-commerce de clientes Entel y C2C[12].
Pública	4.864.292	4.793.562	15%	12,7%	
Privada	1.325.432	1.657.892	4%	4,4%	
Bot (texto / Claudia)	392.759	328.014	1,2%	0,9%	Atenciones de *care*.
WhatsApp (ejecutivo / asistido)	139.161	123.256	0,4%	0,3%	Atenciones de *care* y ventas S2S[13].
Telefónico (Call Center, IVR)	4.295.583	3.884.648	13,1%	10,1%	Call center: Atenciones de *care*, ventas S2S. IVR: atenciones transaccionales e informativas.
Tiendas	534.203	552.722	1,6%	1,5%	Atenciones de *care* y venta.
App Entel	21.066.695	26.518.074	64,6%	70,1%	Atenciones transaccionales, informativas e intenciones de venta (se cuenta el clic para contacto con ejecutivo).
Total interacciones	**32.618.125**	**37.858.168**	**100%**	**100%**	

El número de interacciones a través de los canales de atención B2C continuó en aumento, con un alza interanual de 16% y de 40% en dos años. El incremento se concentra en la App Entel, cuyo uso ha crecido un 60% en dos años.



11 Acciones estratégicas y personalizadas destinadas a cuidar, fidelizar y satisfacer a los clientes actuales.

12 Cliente a cliente.

13 Servidor a servidor.

Encuesta postatención (EPA), segmento móvil de pospago					
Canal	Q1	Q2	Q3	Q4	Promedio
Online (público y privado)	53	50	50	52	51
Público	48	46	51	55	
Privado	56	55	49	48	
Bot (voz y texto)	66	70	61	58	63
WhatsApp asistido	71	68	72	67	69
Telefónico (Call Center voz, IVR y USSD)	57	59	62	63	60
Tiendas y agentes	78	80	82	81	80
App	75	75	75	76	75

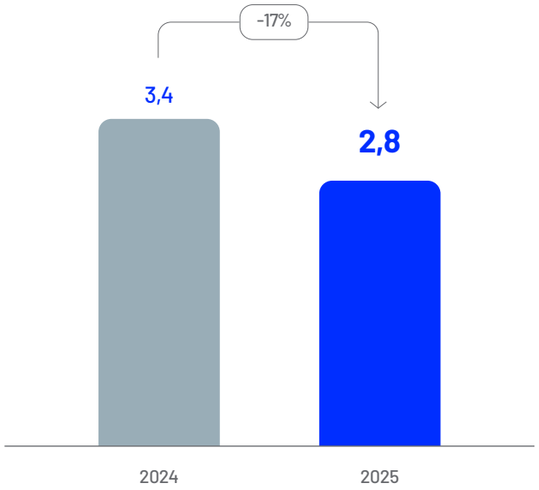
Promedio anual EPA segmento móvil de pospago	
2023	64,2
2024	66,7
2025	66,7

En la encuestas post-atención, el segmento móvil de pospago se mantuvo estable en 2025, a pesar de los resultados históricos que se registraron en el Call Center.

EPA Hogar Fibra					
Año	Q1	Q2	Q3	Q4	Resultado
2023	67	69	69	72	69
2024	67	66	59	64	64
2025	71	74	77	78	75

La mejora que se aprecia en esta encuesta está asociada al desempeño de las mesas técnicas, que obtuvieron resultados históricos, así como a un proceso de instalación de fibra con indicadores que superan los 90 puntos y al excelente rendimiento de los canales de posventa.

PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA DE RECLAMOS B2C 2025 (DÍAS)



El plazo promedio de resolución de reclamos se redujo de 3,4 días en 2024 a 2,8 días en 2025. Esto representa una disminución del 17%, lo que evidencia una mejora significativa en la eficiencia del proceso de gestión y resolución de reclamos, contribuyendo a una atención más oportuna y a una mejor experiencia para los clientes.

Digitalización

La digitalización continúa siendo un eje estratégico de Entel para fortalecer la experiencia de clientes y mejorar la eficiencia operacional. Durante 2025, profundizamos el uso de canales digitales tanto en la relación comercial como en la generación de ingresos. De esta manera, un 68,6% de los clientes utilizó canales en línea, lo que representó un 26,2% de los ingresos generados.





RESULTADOS B2B CHILE (MILLONES DE CLP)

	2024	2025	Var. (%)
Ingreso móvil	**232.550**	**248.232**	**6,7**
Suscripción	159.623	165.845	3,9
Equipos	71.568	81.806	14,3
Otros servicios	1.359	581	- 57,3
Ingreso fijo	**221.925**	**222.974**	**0,5**
Totales B2B*	**454.475**	**471.206**	**3,7**

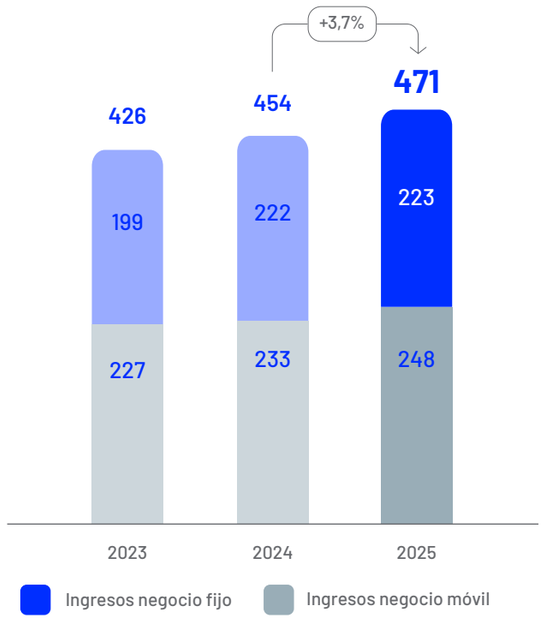
* Suma de ingreso móvil y fijo.

MERCADO B2B EMPRESAS

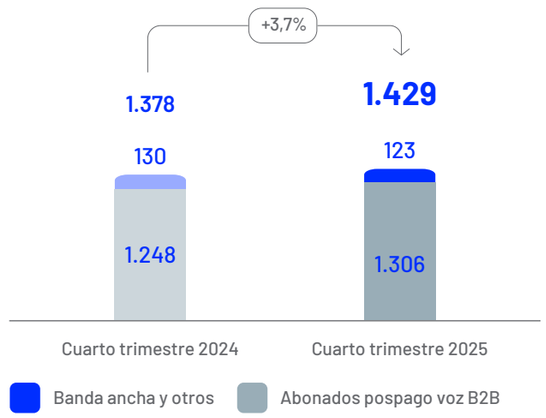
La unidad de negocios que atiende a empresas y corporaciones continuó potenciando su propuesta enfocada en habilitar la continuidad operativa y la productividad de clientes de distintos tamaños, avanzando en capacidades innovadoras tanto en redes como en soluciones satelitales. Los ingresos de 2025 alcanzaron los CLP 471.205 millones, un 3,7% más que en 2024. Los ingresos del negocio móvil se expandieron un 6,7%, a CLP 248.232 millones, y los del negocio fijo crecieron medio punto porcentual, a CLP 222.974 millones.

El EBITDA anual fue de CLP 155 .373 millones, un alza de 3,0%. En tanto, el margen EBITDA fue de 33,0%, en línea con el año 2024.

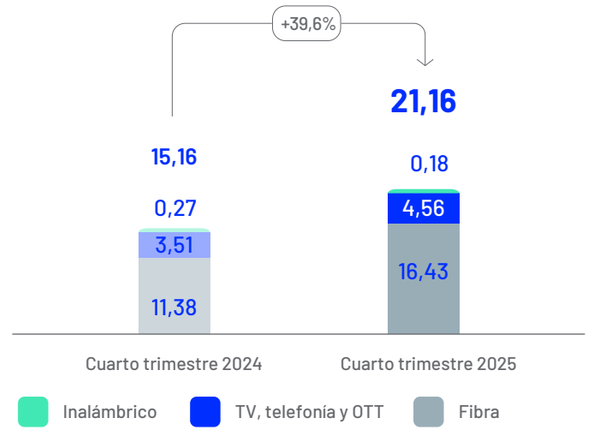
INGRESOS B2B CHILE (EN MILES DE MILLONES DE CLP)



ABONADOS MÓVILES B2B (MILES)



UGI FIJOS B2B (MILES)





Negocio móvil

Entel B2B mantuvo su liderazgo en el mercado de telefonía móvil para empresas, con el 51% de participación, en un año marcado por una dinámica competitiva menos agresiva. En este escenario, los planes de pospago se incrementaron en un 4,7%, a 1.305.841. Esto se debió tanto a la portación desde otros operadores como a un aumento de las líneas de clientes actuales. Otro hito del año fue la alianza con Starlink, que incorporó la conectividad satelital directa al celular como capacidad complementaria a la cobertura móvil tradicional, un elemento diferenciador para empresas que operan en áreas sin conexión a redes terrestres.

Negocio fijo

En el segmento masivo, la oferta orientada a mipymes siguió ganando participación de mercado apoyada en la red de ON*NET. También destaca el aumento en tres puntos porcentuales de la convergencia de servicios fijos y móviles.

En el segmento de redes dedicadas de fibra para empresas medianas y grandes, Entel B2B tiene alrededor de un 30% de participación en los ingresos de la industria. Esta posición se ha visto reforzada gracias a la alianza con ON*NET y a la combinación de redes de fibra con el servicio de conexión satelital a internet de Starlink, que Entel B2B ofrece para puntos aislados que necesitan conectarse a la red corporativa de un cliente a través de un enlace seguro.

Entel B2B también es líder en el segmento de redes de datos para grandes corporaciones, con alrededor de un 40% del mercado. En 2025 uno de los focos fue el tránsito desde redes tradicionales MPLS hacia redes SD-WAN (basadas en software) que, además, incorporan capas de seguridad. El cambio brinda a los clientes mayor resiliencia y flexibilidad para gestionar el tráfico de datos.

En total, las redes de fibra crecieron un 44,3% en 2025, llegando a 16.430 UGI.

Afinidad

A partir de 2025, comenzamos a desarrollar el nuevo segmento de afinidad, o B2B2C: convenios con las empresas clientes para ofrecer a sus colaboradores los productos del mercado B2C. Se establecieron canales y un equipo de trabajo especial, apalancados en la alta participación que B2B tiene en el negocio móvil y en redes de datos de grandes clientes. Esto nos permite obtener una mejor rentabilidad, mayor lealtad con la marca Entel y más participación en el mercado de personas.

Experiencia de clientes

En términos de experiencia, los esfuerzos se centraron en mejorar la disponibilidad y la resiliencia de las redes de datos de los clientes corporativos y en transformar nuestro modelo de atención para brindar una respuesta más rápida y efectiva ante los incidentes de vandalismo que se han multiplicado en los últimos años. En ese sentido, aumentamos los respaldos con rutas alternativas, reforzamos la protección de los sitios y establecimos equipos multidisciplinarios para cada cliente —con componentes técnicos, comerciales y de posventa— que actúan cuando ocurre un incidente.

Adicionalmente, se aplicaron programas de inteligencia artificial (IA) que analizan las incidencias para lograr predecir fallas y corregir las debilidades.

Asimismo, seguimos potenciando el posicionamiento de Entel B2B como socio tecnológico que apoya la transformación digital de empresas de distintos tamaños. Así, mantuvimos el liderazgo en poder de marca, con diez puntos de distancia respecto al competidor más cercano.

La estrategia de digitalización continúa avanzando enfocada en el segmento de microempresas, con canales y herramientas de autoatención que facilitan una gestión más simple, rápida y autónoma de sus servicios. En los canales digitales del negocio móvil, simplificamos los procesos de roaming y cambio de plan. Además, liberamos una funcionalidad basada en inteligencia artificial generativa para roaming y el servicio Starlink D2C.

Para acercar la atención presencial, aumentamos el número de tiendas de

22 a 46

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA (BENCHMARK)

	2024	2025
Negocio móvil	60	65
Negocio fijo	65	68

INTERACCIONES POR CANAL

Canal	2024	2025
Call center	200.320	170.736
Web	93.756	115.418
App	36.750	59.240
Chat	27.320	25.163
Tiendas	60.987	72.483
Ejecutivo	23.258	23.804
Agente de captura	6.082	11.581
Chatbot		31.942
Total	**448.473**	**510.367**

MIGRACIÓN DE PLATAFORMAS DE SOPORTE

En el marco del programa de transformación digital de Entel, en 2025 completamos la migración de todos los clientes móviles y del negocio fijo masivo a plataformas SAAS (software como servicio) de Oracle, alojadas en la nube, que se actualizan periódicamente sin necesidad de instalaciones locales y dan acceso a una serie de aplicaciones a través de internet, incluyendo agentes de IA.

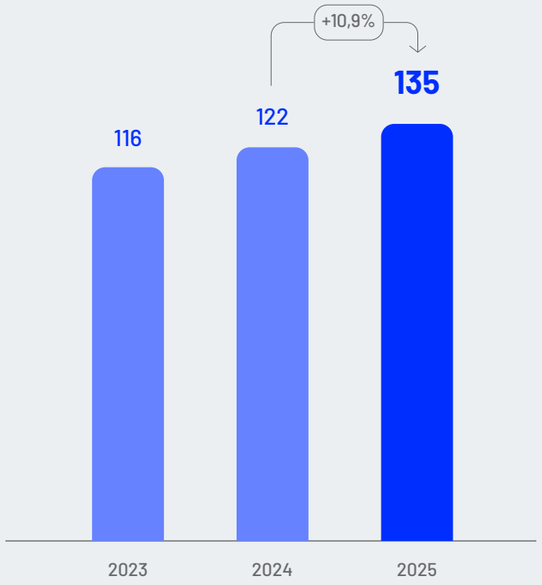
AMÉRICA DIGITAL

En abril, estuvimos en el 10° Congreso Latinoamericano de IA, Tecnología y Negocios América Digital, realizado en Santiago. Participamos como panelistas en varios foros sobre temas como IA aplicada al servicio al cliente y tendencias de la industria telco, además de contar con un stand con nuestra oferta.

ENTEL DIGITAL

La unidad de negocios digitales B2B de Entel está desplegando una estrategia que prioriza el desarrollo de iniciativas comerciales que monetizan nuestros activos de red. Si bien los resultados financieros de 2025 estuvieron afectados por el menor dinamismo de la economía, todas las líneas de este negocio siguieron creciendo de manera sostenida. En total, los ingresos por servicios TI y negocios digitales alcanzaron los CLP 134.874 millones, lo que representa un crecimiento de 10,9% respecto a 2024, empujado por una expansión del 10,9% de los servicios IoT & Analytics y un alza del 9% de los negocios *cloud* y servicios TI.

INGRESOS ENTEL DIGITAL (MILES DE MILLONES DE CLP)



Conectividad IoT (internet de las cosas) potenciada con soluciones digitales

Continuó el acelerado crecimiento de los negocios basados en soluciones digitales que utilizan la conectividad NB IoT[14] y tecnologías de vanguardia (*cloud*, inteligencia artificial) en diversos rubros. Una de las razones de este buen desempeño es que hemos multiplicado por siete nuestra cobertura, sin necesidad de aumentar la inversión. En ese sentido, resulta clave la alianza con Starlink, que hace posible brindar nuestros servicios en zonas sin acceso a redes terrestres.



Redes de adquirencias

Hoy somos líderes en conectividad de redes de adquirencias (pagos digitales con tarjetas). Conectamos más de 1,2 millón de dispositivos POS[15] —en un mercado estimado de 1,3 millón—, de las cuales más de 400.000 cuentan con SIM Global, una tarjeta SIM que ofrece conectividad a través de múltiples operadores (incluso de otros países), sin necesidad de cambiar de chip. Otro atributo diferenciador de nuestra oferta es el uso de la plataforma basada en la nube Cisco Jasper, que automatiza la operación IoT y permite implementar modelos de cobro diferenciados.

Gestión de flotas

En 2025 la base de clientes de Onway creció en cerca de un 30%. Conectamos más de 20.000 vehículos, alcanzando una participación de mercado del 10%.

Medición inteligente

La base de clientes de Elements creció más de un 20% en 2025. Este producto se utiliza principalmente para monitorear el uso de agua de pozos y canales, en cumplimiento de las normas de la Dirección General de Aguas y la Superintendencia de Medio Ambiente. Pero también estamos ampliándolo a usos asociados a la normativa de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Durante el ejercicio, iniciamos proyectos piloto con 800 medidores NB IoT para Aguas Andinas y ESSBIO, que representan el 80% de los abonados a Elements.

Ciudades inteligentes

En cuanto a nuestro producto Vision, estamos homologando equipos y efectuando pruebas para conectar semáforos, cámaras y luminarias mediante NB IoT y 5G *stand alone* con la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT), el Directorio de Transporte Público Metropolitano y la Subsecretaría de Prevención del Delito.

De este modo, la base de clientes de soluciones asociadas a la conectividad NB IoT aumentó en alrededor de un 30% en 2025, impulsada principalmente por los POS, que representan más del 60% del total de dispositivos conectados.

14 Narrowband Internet of Things: tecnología de comunicación inalámbrica para IoT que permite conectar dispositivos a larga distancia con bajo consumo de energía, gran cobertura (incluso en interiores y sótanos) y costo reducido, ideal para aplicaciones que envían pequeñas cantidades de datos, como sensores, medidores inteligentes y seguimiento de activos,

15 *Point of sale*. extendiendo la vida útil de las baterías de los dispositivos por más de diez años.



Lanzamiento en Perú

En julio de 2025, Entel Digital comenzó a operar en Perú con cuatro servicios: gestión de flotas (IoT), ciberseguridad y consultoría ERP & CRM, con soluciones de Salesforce y Netsuite. Con estas líneas de negocios y otras que se irán sumando, la unidad espera representar el 10% de los ingresos de Entel Perú en 2028. La recepción del mercado ha sido bastante positiva. Durante el año, se incorporaron 378 clientes de Onway, con 3.667 vehículos, a través de la compra de la cartera de clientes de Location World. También se lograron contratos de servicios de ciberseguridad con Ripley y MT Industrial, así como un primer cliente para Netsuite (Feifan).

Consultorías tecnológicas

Consolidamos nuestro posicionamiento como consultores en la implementación de soluciones ERP y CRM. Nos adjudicamos 26 nuevos negocios de Salesforce, así como el primer negocio de GROW with SAP[16] para retail en Latinoamérica (Apro) y la primera implementación de SAP Cloud ALM[17] en Chile (Parque Arauco).

16 Oferta integral de SAP diseñada para que pymes adopten rápidamente el ERP en la nube, específicamente SAP S/4HANA Cloud Public Edition.

17 Solución en la nube diseñada para gestionar, implementar y operar aplicaciones SAP y entornos híbridos de forma inteligente y automatizada.



Fortalecimiento en el segmento pymes

Con Crece Digital —iniciativa que busca escalar los negocios de las pymes—, continuamos profundizando nuestro apoyo a este segmento, tanto en conectividad IoT como en la implementación de CRM y ERP.

ALIANZA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Tras un año delineando objetivos comunes, Entel Digital y la Universidad de Concepción firmaron una alianza estratégica para el desarrollo de soluciones y competencias digitales, con el fin de contribuir a la transformación digital del país. Ambos serán parte del Centro Tecnológico de Manufactura Avanzada e Industria 4.0, inaugurado en las antiguas instalaciones de la siderúrgica Huachipato.

Experiencia de clientes

Al cierre de 2025, el indicador NPS evidenció una mejora sostenida en los servicios de ciberseguridad, aumentando en 27 puntos desde el primer semestre de 2024. Se estima que este incremento ha tenido un impacto positivo de CLP 154.078.772 por semestre, lo que corresponde a un 7% de los ingresos por ciberseguridad. En tanto, el servicio SAP consiguió resultados históricos por sobre los 50 puntos. En general, los clientes destacan nuestro profesionalismo y cercanía. El mayor desafío es mejorar la experiencia en el negocio masivo.

NPS SEGÚN TIPO DE CLIENTE

	2024		2025	
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2
Entel Digital[18]	13	25	32	38
Cuentas nombradas[19]	12	19	28	43
Cuentas corporativas	12	39	40	41
CCGG y pymes	23	26	21	18

18 Entel Digital: 70% cuentas nombradas + 20% cuentas corporativas + 10% pymes.

19 Empresas definidas como estratégicas.

RECONOCIMIENTOS EN 2025

- Primer lugar en el Desafío Corfo con el proyecto “Gestión de tránsito basado en trazas digitales”, que permite automatizar la detección de incidentes (para el cliente UOCT RM)
- Reconocimiento Diamond de Palo Alto
- Distinción como socio del año de Microsoft
- Platinum B2B Partner de Kaspersky

CERTIFICACIONES EN 2025

- Certificación Trend Micro Elite-ciberseguridad
- Certificación MSP Oracle Cloud
- Cloud Service Partner Huawei de servicios Cloud
- ServiceNow Partner Specialist en el segmento Reseller
- Giro Limpio de Onway
- SAP: Business Suite con Business IA
- Salesforce: Marketing Cloud Advance Cross Channel
- Certificación SANS - Ciberseguridad

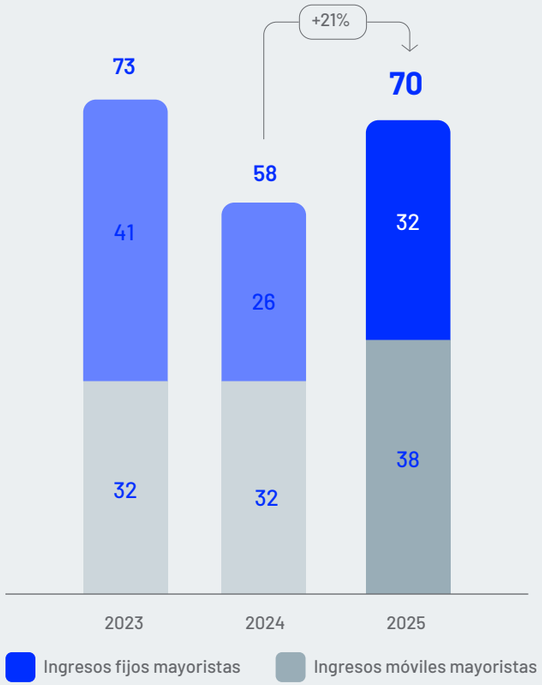


MERCADO MAYORISTA

Los ingresos del negocio mayorista crecieron un 21% en 2025, a CLP 70.351 millones, impulsados principalmente por el roaming nacional e internacional, así como por un incremento moderado en los ingresos por arriendo de infraestructura fija, satelital y housing a otros operadores .

El EBITDA se situó en CLP 31.806 millones, un 138% de crecimiento proveniente de los servicios mencionados (roaming y arriendo) y de valor añadido.

INGRESOS MERCADO MAYORISTA (MILES DE MILLONES DE CLP)



Servicios móviles y wholesale de minutos

Los ingresos provenientes de servicios móviles mayoristas y *wholesale* de minutos alcanzaron los CLP 37.995 millones en 2025, un 44,2% más que en 2024. principalmente por un aumento en los servicios de RAN Sharing[20] y *roaming* nacional prestados a otros operadores. Además, en 2025 se registró un crecimiento de 8,9% en los ingresos por *roaming* internacional *inbound*[21] y VAS (servicios de valor añadido), Estos efectos se vieron parcialmente contrarrestados por una disminución interanual de 36,3% en las ventas mayoristas de minutos de larga distancia internacional.

Servicios fijos

Los servicios fijos mayoristas registraron ingresos de CLP 32.357 millones, un alza de 1,8% con respecto a 2024, impulsada por los ingresos de servicios satelitales, arriendo de infraestructura fija y *housing,* que crecieron un 8,6%, mientras que las ventas de servicios de operación y mantenimiento para otros operadores cayeron un 26,1%.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Servicios	Indicador	2024	2025	Variación (pp)
Roaming internacional[22]	Satisfacción general con el servicio[23]	39,5%	46,1%	6,6
	Satisfacción con el funcionamiento del servicio[24]	49,9%	54,8%	4,9
Fijos	Satisfacción neta[25]	70%	79%	9

20 Radio Access Network Sharing: acuerdo entre operadores de telecomunicaciones para compartir infraestructura de red activa y pasiva (antenas, torres y equipos de radio).

21 Servicio que permite a un usuario extranjero utilizar su teléfono móvil (llamadas, SMS y datos) conectándose a la red local del país que visita.

22 Los clientes de roaming internacional no son clientes del mercado Mayorista, sino del segmento B2C o B2B. Pero Mayorista mide su satisfacción en estos dos ámbitos porque el funcionamiento del servicio es su responsabilidad.

23 Considera funcionamiento, oferta comercial y posventa, entre otros factores.

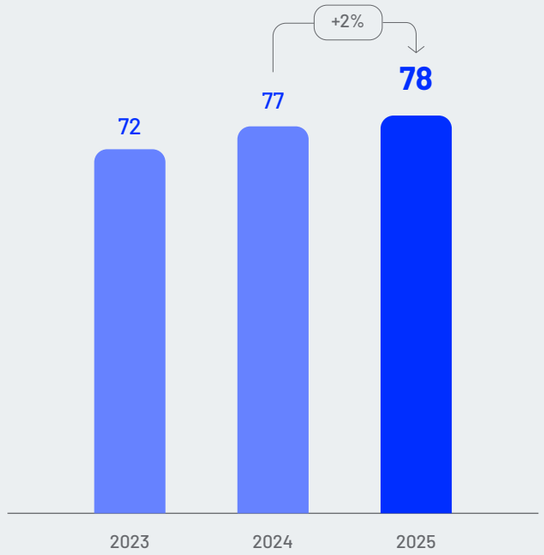
24 Considera aspectos como si se pudo registrar sin problemas, si le funcionó bien la voz o los datos, etc.

25 Considera los procesos comerciales, de provisión y posventa.

RESULTADOS DE **ENTEL CALL CENTER**

En 2025 los ingresos de Call Center alcanzaron CLP 78.310 millones, un 2% más que en el año anterior. El alza se focalizó en Perú y en clientes externos del Grupo Entel. Pese a esto, el EBITDA se situó en CLP 2.256 millones, un 28,3% menos que en 2024. Sin embargo, si se aíslan efectos no recurrentes específicos del ejercicio, el EBITDA es de CLP 3.221 millones, lo que representa un aumento interanual de 2,7%.

INGRESOS ENTEL CALL CENTER (MILES DE MILLONES DE CLP)





RESULTADOS DE **ENTEL PERÚ**

Tras 11 años en el mercado peruano impulsando una propuesta de valor centrada en la marca y la calidad del servicio, en 2025 Entel Perú se consolidó como el segundo operador del país, con una participación de mercado de 23,9% al cuarto trimestre de 2025 y 27,8% en participación de ingresos de servicios móviles. Los ingresos del año alcanzaron los USD 1 .196 millones[26], un crecimiento de 7% respecto a 2024. Asimismo, el EBITDA mostró un alza interanual de 7,4%, con USD 308 millones, y el margen EBITDA se incrementó en diez puntos base, a 25,8%.

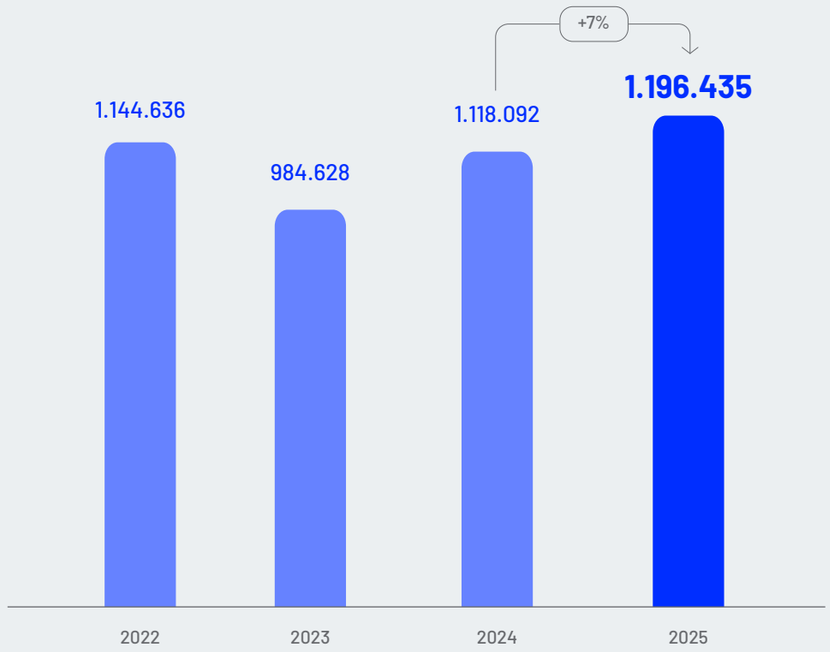
Pese a operar en un entorno regulatorio y competitivo altamente desafiante —incluida la aplicación de nuevas normas regulatorias—, Entel Perú logró una sólida ejecución operativa, alcanzando un crecimiento relevante en líneas pospago y corporativas, un desempeño resiliente de los ingresos, resultados sobresalientes en la venta de equipos, liderazgo en calidad de red y NPS, y avanzando en hitos estratégicos clave, como el lanzamiento del servicio Starlink Direct-to-Cell, el despliegue de Entel Digital y la ejecución del acuerdo con Wi-net para el inicio de despliegue de fibra.

26 Valores de 2024 y 2025 convertidos a USD con un tipo de cambio de 3,3609 USD/PEN.

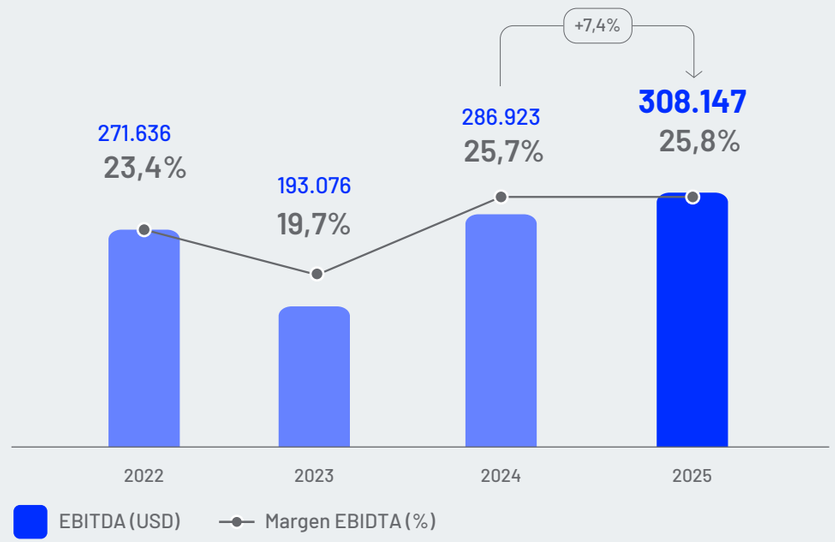
En 2025, Entel Perú se consolidó como el segundo operador en participación de ingresos, con un crecimiento significativo en diversas líneas de servicio, pese a un entorno regulatorio y competitivo altamente desafiante.



INGRESOS (MILES USD)



EBITDA Y MG EBITDA (MILES USD)



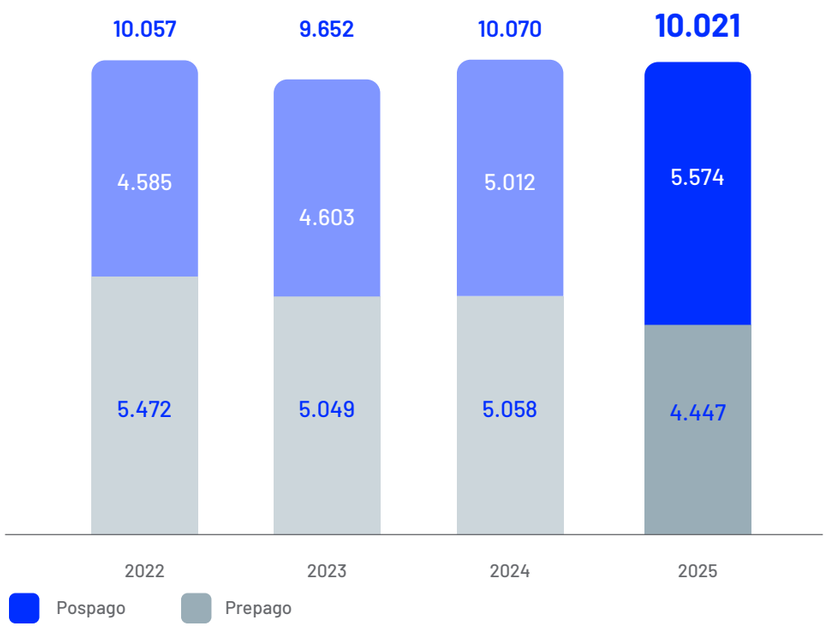
Negocio móvil

Entel Perú alcanzó una base de 10.021.525 clientes móviles al cierre del año. En paralelo, se consolidó una evolución positiva en la composición del portafolio de clientes, con una mayor participación del segmento de pospago, cuya base creció un 11,2% en el año.

En este contexto, los ingresos del negocio móvil ascendieron a USD 1.138 millones, un 7,7% más que en el ejercicio anterior. USD 768 millones provinieron de servicios móviles (+ 5,0%). Este desempeño se explica en parte por el fortalecimiento de los canales presenciales de comercialización, lo que permitió una expansión significativa de la base de abonados de pospago. Otros USD 369 millones fueron aportados por la venta de equipos móviles (+ 13,6%).

Por otra parte, el ARPU móvil en Perú se ubicó en USD 6,2, un aumento de 1,5% frente a 2024, lo que se explica principalmente por la mayor presencia de segmentos de pospago. Este resultado se dio en un contexto de presión competitiva en la industria, que continuó afectando los niveles de ARPU de cada segmento.

ABONADOS ENTEL PERÚ (MILES)



Negocio fijo y TI

Los ingresos del negocio fijo ascendieron a USD 39,3 millones en 2025, lo que representa un crecimiento interanual de 3%, incentivado por mayores ingresos en servicios de conectividad en el segmento B2B. En contraste, los ingresos del segmento fijo residencial se contrajeron, reflejo de un período de transición en el despliegue comercial. En el cuarto trimestre de 2025, Entel firmó un acuerdo con Wi-Net Telecom S.A.C. que le da acceso a una de las redes de fibra óptica más extensas de Perú. Con esta alianza, podrá ofrecer servicios de internet de banda ancha a más de 3,7 millones de hogares y empresas en Lima, Callao y otras ciudades relevantes del país.

Negocio mayorista

En 2025 el negocio mayorista registró ingresos por USD 8,7 millones, sin variación respecto a 2024. En un contexto de ajustes de mercado y de evolución de los modelos de conectividad, hubo una menor demanda en los servicios *wholesale*, de valor agregado (VAS) y de larga distancia internacional fija (LDI).

Experiencia de clientes

En línea con las mejores prácticas del Grupo Entel, la compañía busca brindar en Perú una experiencia de atención simple, ágil y cercana, orientada a una resolución efectiva desde el primer contacto. Este enfoque se complementa con el impulso a la digitalización de las interacciones, con nuevas funcionalidades en la aplicación y en el portal Mi Entel. Como consecuencia de estas iniciativas, al cierre de 2025 el NPS promedio de Entel Perú se posicionó como el más alto del mercado.

Estamos comprometidos con la conectividad de primer nivel, lo que nos exige adaptar constantemente nuestras redes al crecimiento del tráfico de datos, a la evolución tecnológica y a los cambios en los patrones de uso.

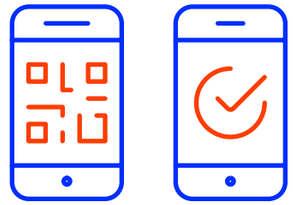
NPS 2025

34

Pospago
9 puntos por encima del segundo lugar

37

Prepago
3 puntos por encima del segundo lugar



UNA RED SÓLIDA Y ROBUSTA PARA SOPORTAR MÁS Y MEJORES SERVICIOS

Una red robusta y una arquitectura digital moderna son parte de los fundamentos del modelo de creación de valor que sirve de base para nuestro posicionamiento. Además, desde la fundación de Entel, estamos comprometidos con la conectividad de primer nivel, lo que nos exige adaptar constantemente nuestras redes al crecimiento del tráfico de datos, a la evolución tecnológica y a los cambios en los patrones de uso.

Para la red móvil, contamos con un plan de inversiones trianual que asegura la mantención de la calidad del servicio y la expansión de la cobertura. Este plan está alineado con nuestra estrategia de ser líderes del mercado y optimizar el CAPEX.

Inversiones 2025

Nuestras inversiones consolidadas alcanzaron CLP 457.043 millones en 2025, lo que corresponde a un 15,1% de los ingresos de la compañía y un descenso de 4,2% respecto a 2024, reflejo de una gestión eficiente y estratégica de los gastos de capital. 63% de los recursos se concentraron en servicios móviles, especialmente en infraestructura de red. El 37% restante se destinó a plataformas transversales a los negocios, red de fibra, servicios para el hogar y otros gastos en red fija.

INVERSIONES POR PAÍS EN 2025

País	Monto (millones de CLP)	Variación interanual (%)
Chile	290.775	- 8,1%
Perú	166.268	- 2,0%
Total	**457.043**	**- 5,7%**



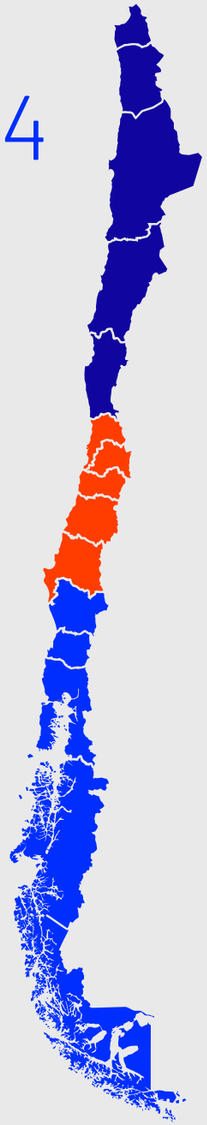
DESPLIEGUE DE RED MÓVIL

Red Móvil Total

PoP*: 7.994

(319 de incremento anual)

Red móvil, con gran cobertura y robustez para soportar servicios



Zona Norte

PoP: 1.204
(15% total)

Zona Centro

PoP: 5.219
(65% total)

Zona Sur

PoP: 1.571
(20% total)

* PoP (Points of Presence) o "puntos de presencia": se refiere a ubicaciones físicas dentro de la red de telecomunicaciones donde se instalan equipos e infraestructura técnica que permiten interconectar redes, gestionar el tráfico y optimizar el rendimiento y el intercambio de datos.

Apertura y desglose de PoP por país y tipo de contrato se encuentra en el Anexo de esta Memoria.

Red Móvil Total

PoP: 5.678

(385 de incremento anual)



Provincias

PoP: 2.983
(52,5% total)

Lima Metropolitana

PoP: 2.695
(47,5% total)

INVERSIONES EN CHILE

Nuestro principal foco en Chile fue el desarrollo de la red móvil, con una inversión de CLP 201.443 millones. De este total, destinamos CLP 107.588 millones al despliegue comercial de la red 5G. Además, invertimos CLP 50.844 millones en la expansión del negocio Hogar, mientras que el resto de las inversiones se enfocaron en la infraestructura fija, TI, ciberseguridad para empresas y otros proyectos transversales que fortalecen nuestros servicios.

Red 5G

La tecnología 5G es la solución más eficiente para al aumento exponencial del tráfico de datos. Permite una mayor capacidad de tráfico con menos antenas y consume menos kilovatios por cada gigabyte traficado. Habiendo ya hecho un amplio despliegue 5G en modalidad non-stand alone[27], en 2025 comenzamos a implementar los bloques funcionales para 5G *stand alone* —una red completamente independiente, con su propio núcleo—, lo que permitirá desarrollar nuevos casos de uso y productos.

Paralelamente, seguimos avanzando en la incorporación de tecnologías para la evolución de nuestra red. Esto incluye el despliegue de IPv6[28] para gestionar el creciente número de dispositivos conectados, la implementación de soluciones en la nube y el uso de herramientas de automatización e inteligencia artificial.

Fibra

En Chile, Entel posee una red de fibra óptica de 29.719 km para ofrecer servicios de conectividad confiables y de alta capacidad, estructurada en distintos niveles: una red troncal (5.351 km) conecta los principales puntos regionales de Arica a Puerto Montt; desde allí, redes regionales y de distribución (1.605 km) se extienden de los PoP centrales a las localidades de cada región y, finalmente, una red de acceso urbano permite llegar con fibra óptica hacia sitios móviles, otros nodos de la red y clientes finales. Nuestras principales rutas son redundantes y se complementan con capacidades de terceros.

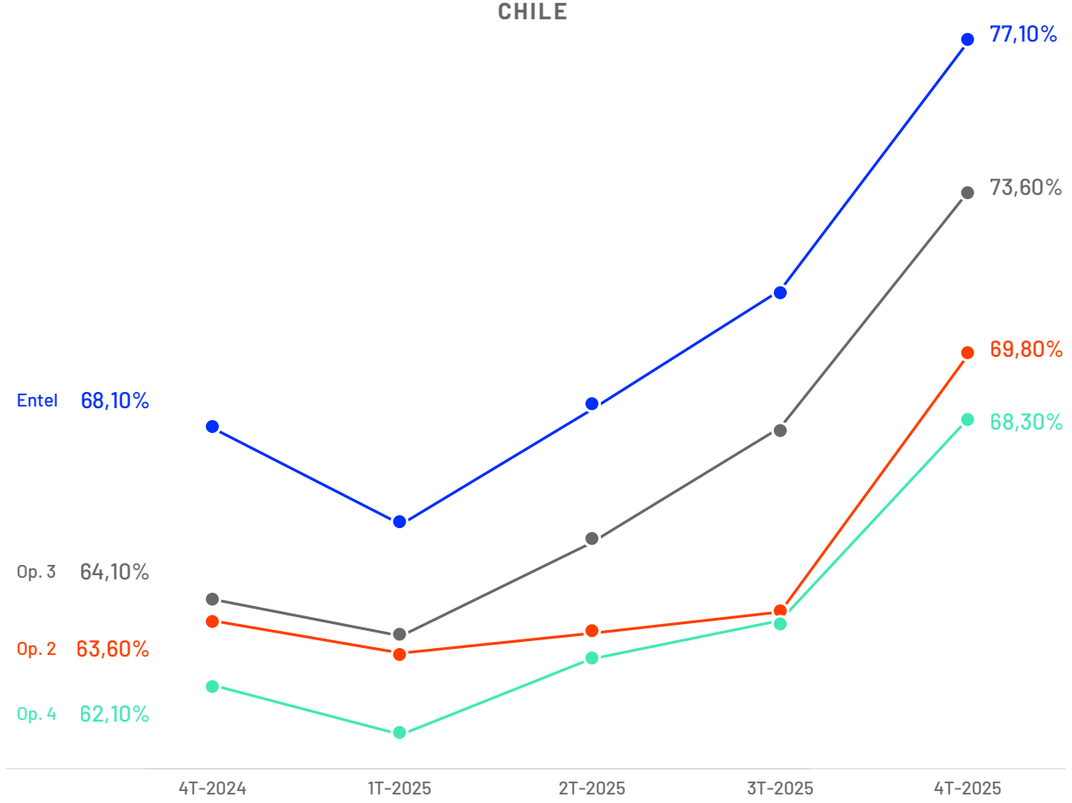
Durante 2025, pusimos en servicio un canal óptico de más de 600 km, con una capacidad inicial de 10 Gbps, sobre la red de Fibra Óptica Austral Terrestre entre Coyhaique y Caleta Tortel. Esto hace posible brindar conectividad y mayor ancho de banda a diferentes localidades intermedias de la Región de Aysén, como Puerto Ibáñez, Chile Chico, Puerto Bertrand, Río Tranquilo y Cochrane.

Redistribución de espectro

Durante el año se completó el apagado definitivo de la red 2G y se inició un proceso de cambio de uso de espectro (*refarming*) en la banda de 1.900 MHz para destinar a la red 4G un bloque de 100,5 MHz aún utilizado en 3G. Ambas medidas mejoran la eficiencia en el uso del espectro.



EXCELLENT CONSISTENT QUALITY (ECQ) [29]
CHILE

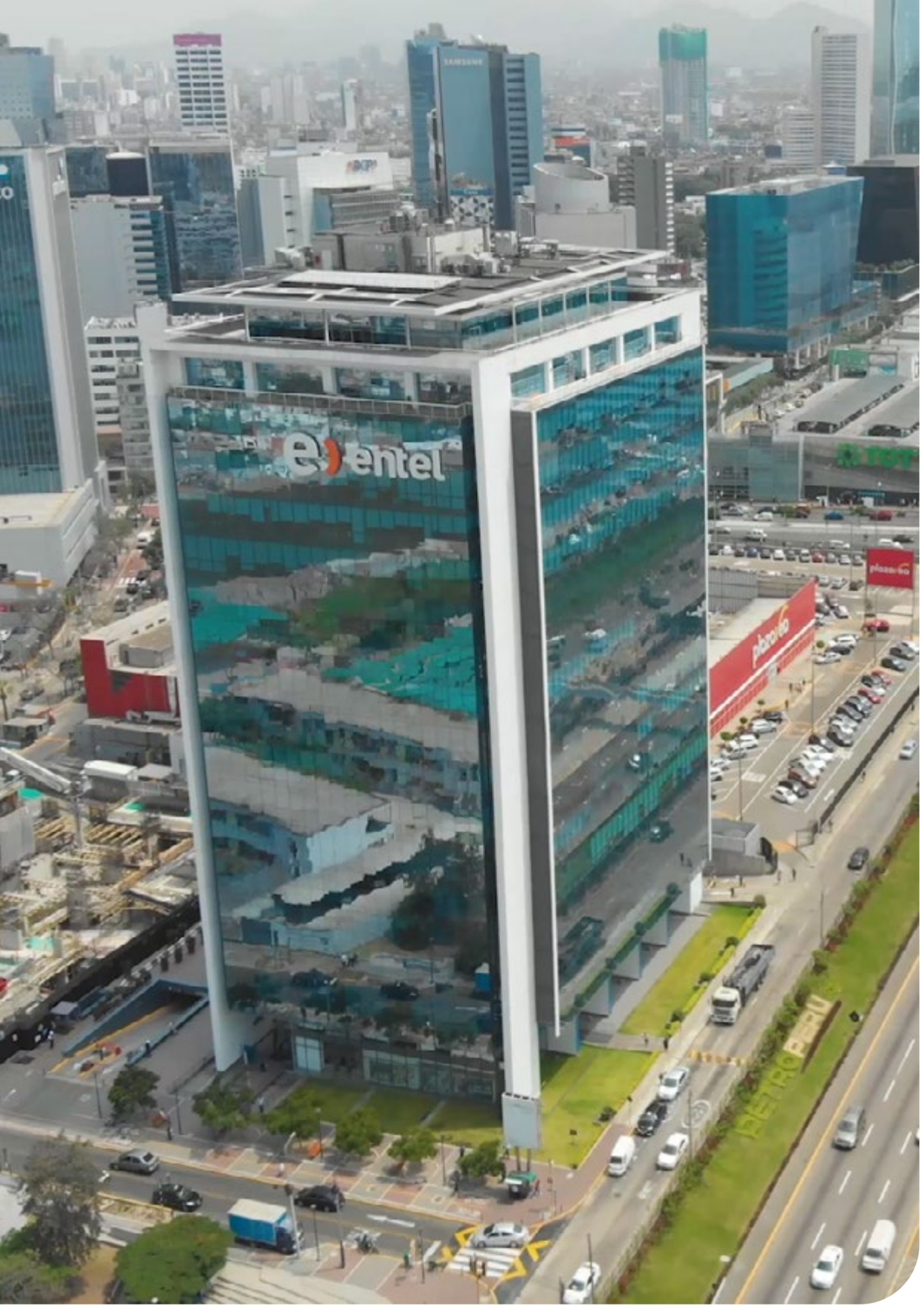


Nota: 3T25 Cambio en parámetros de medición

27 Modalidad que combina la nueva tecnología de acceso 5G New Radio con el núcleo de red 4G, lo que permite aprovechar la infraestructura existente.

28 Internet Protocol version 6: es la versión más reciente del protocolo de internet que gestiona las direcciones IP, diseñada para reemplazar a IPv4. Utiliza direcciones de 128 bits, lo que ofrece posibilidades prácticamente ilimitadas para conectar miles de millones de dispositivos, resolviendo el agotamiento de direcciones de IPv4.

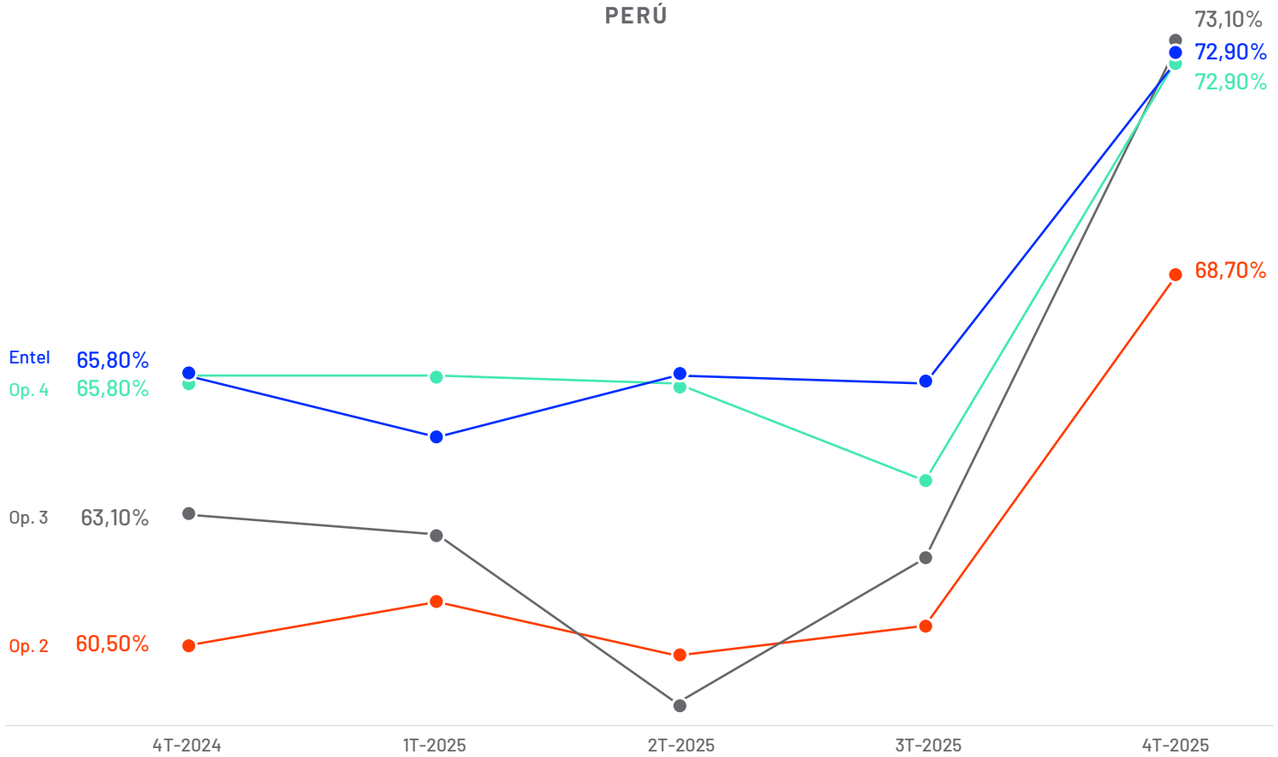
29 El indicador Excellent Consistent Quality (ECQ) corresponde a una evaluación independiente realizada por Tutela, firma internacional especializada en mediciones de calidad de experiencia y desempeño en redes. Esta métrica mide el porcentaje de conexiones que cumplen estándares exigentes de calidad -considerando variables como velocidad, latencia, estabilidad y confiabilidad.



INVERSIONES EN PERÚ

El 80% de las inversiones realizadas en Perú se destinó a la red móvil, donde priorizamos el fortalecimiento de la conectividad 4G. Nuestra estrategia para expandirla incluye el uso del mecanismo de canon por cobertura[30] y alianzas que nos permiten llevar conectividad a más comunidades. En 2025 instalamos 89 sitios nuevos y habilitamos 288 sitios Ran Sharing[31] para zonas rurales. Adicionalmente, se inició el apagado de las redes 2G en Lima para ahorrar energía y espacio.

EXCELLENT CONSISTENT QUALITY (ECQ)
PERÚ



Nota: 3T25 Cambio en parámetros de medición

30 Mecanismo impulsado por el MTC que permite a las empresas operadoras destinar hasta el 60% de su pago anual por el uso del espectro radioeléctrico a la instalación de infraestructura 4G en zonas rurales y alejadas.

31 Radio Access Network Sharing: acuerdo entre operadores de telecomunicaciones para compartir infraestructura de red activa y pasiva (antenas, torres y equipos de radio).

ASIGNACIÓN DE ESPECTRO

EN CHILE

Banda	Rango de frecuencia (MHz)	Total (MHz)
26 GHz	27.100-27.500	4 x 100 MHz TDD en 20 comunas
3.500 MHz (móvil)	3.300-3.350[32]	50 MHz TDD[33], nacional
3.500 MHz (fijo)	3.400-3.425 / 3.500-3.525	2 x 25 MHz TDD, nacional
2.600 MHz	UL 2.525-2545 / DL 2.645-2665	40 MHz FDD[34], nacional
1.900 MHz	Bloque A: UL 1.850-1.865 / DL 1.930-1.945 Bloque C: UL 1.895-1.910 / DL 1.975-1.990	60 MHz FDD, nacional
900 MHz	UL 907-912 / DL 952-957	10 MHz FDD, nacional
700 MHz	UL 723-738 / DL 778-793	30 MHz FDD, nacional

En Perú

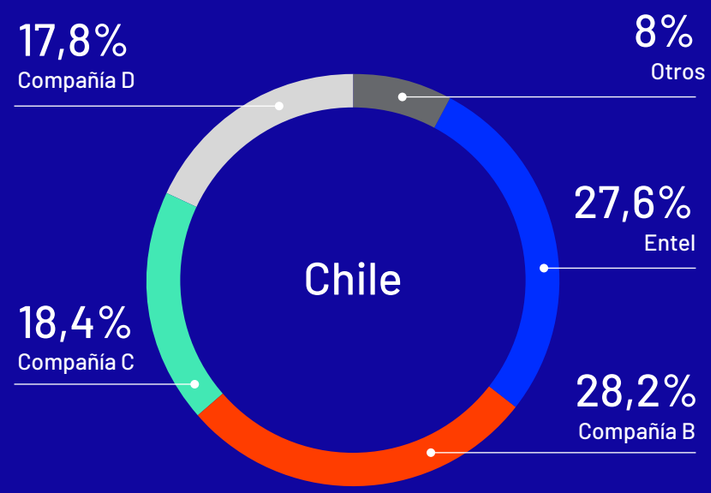
Banda	Rango de frecuencia (MHz)	Total (MHz)
700 MHz	UL 703-718 / DL 758-773	30 MHz FDD, nacional
800 MHz	UL 806-821 / DL 851-866 (Regiones) UL 821-824 / DL 866-859 (Lima y Callao)	Canales de 25 KHz FDD en distintas asignaciones de canales para Lima y provincias
1.900 MHz	UL 1865-1870 / DL 1945-1950 UL 1882.5-1895 / DL 1962.5-1975	35 MHz FDD, nacional
2.100 MHz	UL 1730-1750 / DL 2130-2150	40 MHz FDD, nacional
2.600 MHz	UL 2530-2550 / DL 2650-2670	40 MHz FDD, Lima y seis provincias
2.300 MHz	2360-2390	30 MHz TDD, Lima 5 departamentos
3.500 MHz	3.300-3.400 MHz	100 MHz, nacional
39 GHz	37350 - 37550 / 38050 - 38250 38600 - 38800 / 39300 - 39500	800 MHz TDD, provincias de Lima y Callao

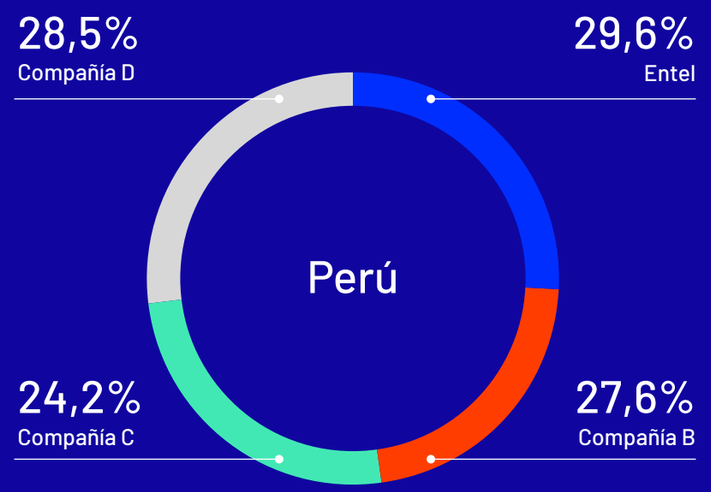
32 De acuerdo con reordenamiento de espectro según decreto 392/2024.

33 Time Division Duplexing o dúplex por división de tiempo: técnica de transmisión en telecomunicaciones que separa los flujos de datos ascendentes y descendentes utilizando el mismo canal de frecuencia, pero en intervalos de tiempo alternos. A diferencia de FDD, no requiere bandas separadas para transmitir y recibir, lo que optimiza el espectro disponible.

34 Frequency Division Duplexing o duplexación por división de frecuencia: método que utiliza dos bandas de frecuencia distintas y separadas para transmitir y recibir datos simultáneamente. Es ideal para llamadas de voz y datos estables, siendo el estándar en redes 2G, 3G y gran parte de 4G LTE.

PARTICIPACIÓN EN EL ESPECTRO (2025)





INDICADORES DE CALIDAD DE RED

TRÁFICO DE RED (PETABYTES)

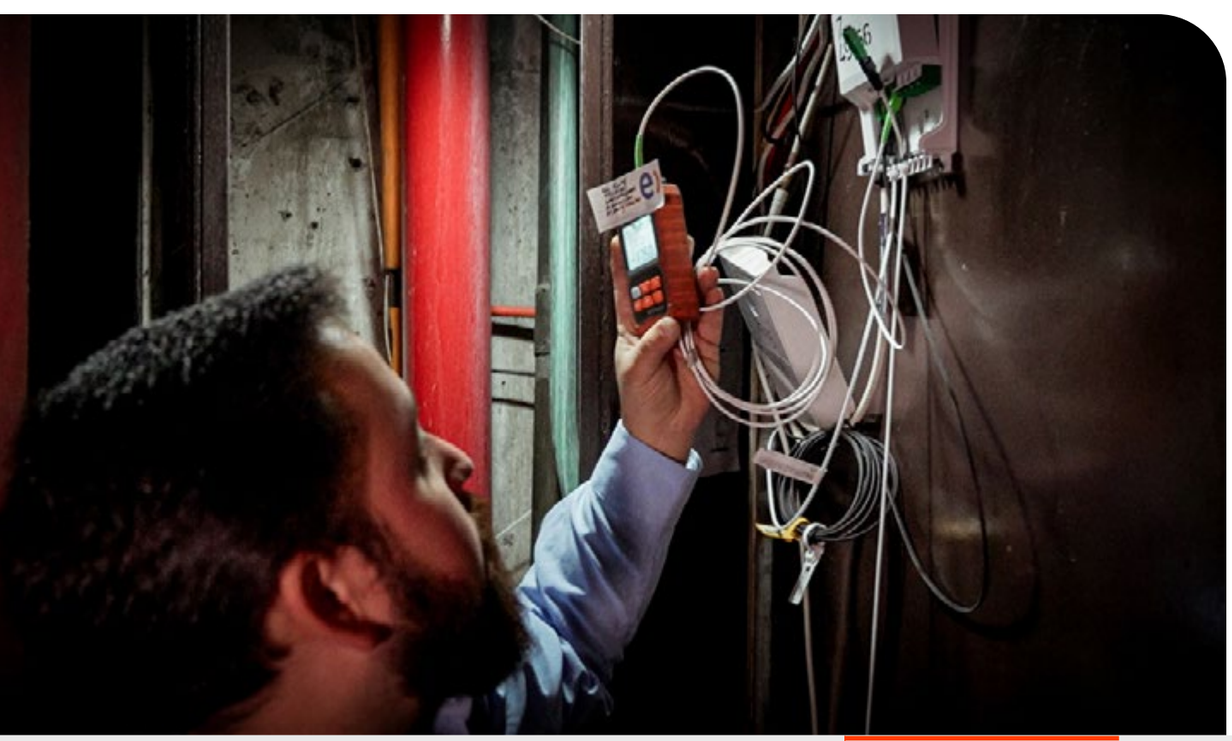
Chile[35]		2024	2025
Red móvil	Red IM (DL+UL)*	2.576	2.861
Red fija inalámbrica	RED BAFI (DL+UL)**	42	25

Perú		2024	2025
Red móvil	Red IM (DL+UL)*	1.599,8	1.894,9
Red fija inalámbrica	RED BAFI (DL+UL)	76,2	41,2

* Medido en red de acceso (suma de todas las celdas)

** Medido en red de acceso TDD+FDD (suma de todas las celdas)

35 Se utilizó la misma forma de medición y cálculo que el año anterior, basada en estadísticas levantadas mediante los sistemas estadísticos de las plataformas de soporte operacional (ENIQ y U2020).



VELOCIDAD MEDIA REAL DE DESCARGA SOSTENIDA DE CONTENIDO PROPIO Y COMERCIAL (MBPS)[36]

Chile		2024	2025
Red móvil	Experiencia de velocidad de descarga	73,9	83,8
	Experiencia de velocidad de subida	15,4	14,4
Red GPON	Velocidad en *downlink*[37] (diciembre)	281,8	342,2

36 Los indicadores se obtienen de Ookla y Opensignal, empresas que tienen incorporadas en los equipos móviles y fijos aplicaciones que miden la velocidad. Las mediciones se guardan en una base de datos anonimizados que es posible adquirir. Además, ambas empresas publican reportes en los que comparan el rendimiento de las redes fijas y móviles en distintos países, elaborados sin intervención de los operadores. Para esta memoria, se utilizó la información publicada, pero cuando no existen reportes recientes (al menos del tercer trimestre del año), se consideran datos obtenidos comercialmente.

37 Enlace descendente o bajada: es la rapidez con la que los datos se transfieren desde una red, servidor o internet hacia el dispositivo local del usuario (computadora, móvil, router). Mide la eficiencia de descargas, streaming de video y navegación web.

Perú		2024	2025
Red móvil[38]	Experiencia de velocidad de descarga	24,6	27,8
	Experiencia de velocidad de subida	18,2	18,0

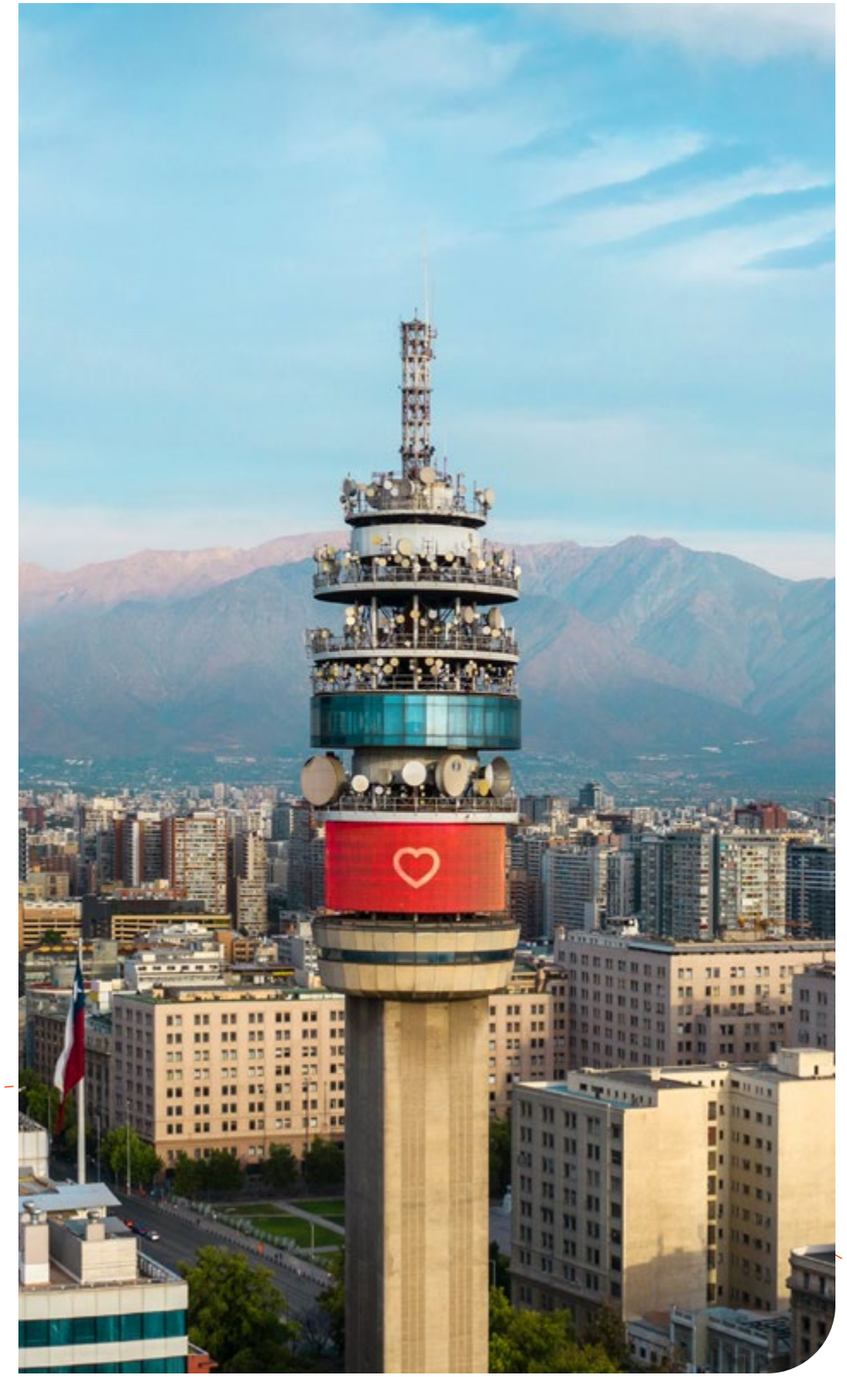
38 Velocidad DL y UL. Fuente: Open Signal, reporte público de febrero 2025.

Interrupciones de servicio	2024	2025
Frecuencia media de interrupción del sistema (%)[39]	6,9	8,2
Duración media de la interrupción del cliente (minutos)[40]	43,5	30,0
Duración media de las interrupciones del sistema (minutos)[41]	-	2,4

39 Número de clientes que han sufrido interrupciones dividido por el total de clientes atendidos.

40 Tiempo medio necesario para restablecer el servicio una vez que se ha producido su interrupción.

41 Frecuencia media de interrupción multiplicada por la duración media del servicio por cliente.



Reconocimientos en 2025

Distintos reconocimientos validan la superioridad de nuestra red en términos de rapidez y desempeño.

ENTEL CHILE

Durante 2025, Opensignal nos reconoció como Best Network en indicadores claves como cobertura, experiencia 5G y consistencia de la red y lideramos durante todo el año el ranking ECQ[42].

nPerf nos distinguió como la operadora con la mejor experiencia y velocidad de red 5G en la región.

ENTEL PERÚ

Entel fue nombrada mejor red y se llevó otros ocho premios en el último informe de Open Signal, correspondiente al cuarto trimestre de 2025: Consistent Quality, Game Experience, Reliability Experience y Time on Network, entre otros.

Nos ubicamos, por nueve meses consecutivos, en el primer lugar del ranking de indicadores de internet móvil publicado por Osiptel. También lideramos los indicadores específicos de 4G (nueve meses) y 5G (todo el año 2025).

42 Excellent Consistent Quality o Calidad Consistente Excelente.

INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN ESTRATÉGICA AL ENTORNO

En un entorno dinámico y desafiante, impulsamos la captura de valor para Entel mediante la detección temprana de señales, oportunidades de negocio y eficiencias que habiliten crecimiento sostenible. A través de nuestro Modelo de Innovación Corporativa, reducimos incertidumbre con evidencia y generamos, en colaboración activa con el ecosistema, iniciativas listas para ser escaladas y gestionadas por los mercados. Este modelo es liderado por la Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo, a través de la Gerencia de Innovación Corporativa, en coordinación con las vicepresidencias de mercado CTIO y áreas transversales de Chile y Perú.



Para cumplir con su objetivo, la Gerencia de Innovación aborda tres verticales:

INN-CORE	EXPLORACIÓN DE TENDENCIAS	ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN ABIERTA
Identificación y validación de oportunidades para fortalecer y capturar valor en el negocio actual.	Detección y análisis de tendencias y tecnologías emergentes para habilitar oportunidades adyacentes y transformacionales de crecimiento.	Vinculación activa con el ecosistema de innovación de Chile y Perú, para acelerar la validación y habilitación de oportunidades.

Estas verticales se aplican a los tres tipos de innovación que impulsa Entel:

- **Incremental:** como un mecanismo sistemático para optimizar y fortalecer productos, servicios y procesos del negocio actual.
- **En adyacencia:** para desarrollar nuevos productos y servicios que amplían la propuesta de valor, aprovechando capacidades existentes.
- **Transformacional:** para habilitar nuevos modelos de negocio y nuevas fuentes de crecimiento de largo plazo.

NUEVA COBERTURA SATELITAL D2C DE ENTEL

Para que los teléfonos Entel hoy se puedan conectar con los satélites Starlink desde cualquier parte de Chile y Perú, hubo una minuciosa coordinación tecnológica previa entre ambas compañías.



1 2 3 4

Conexión

Los teléfonos se conectan con la antena de Entel que esté más cerca o con la antena de una operadora con la que Entel tenga un convenio de roaming. Si cuentan con *satmode* y el software adecuado, ahora también pueden conectarse con satélites Starlink.

Red espacial de satélites Starlink D2D

Orbitando la Tierra a 300 km de altura, hay más de 600 satélites con un módem eNodeB avanzado a bordo que actúa como una torre de telefonía celular en el espacio.

Entel puso a disposición de SpaceX parte de su espectro radioeléctrico. Cuando los satélites pasan por encima de Chile, iluminan ese espectro y lo teléfonos de Entel los reconocen como si fuera una antena de otra operadora con la que Entel tiene un convenio de roaming.

Red de Entel

Los satélites de Starlink reenvían la señal a su red terrestre y, desde ahí, a la red de Entel, que la conduce hasta nuestro switch central, donde se identifica al usuario, el mensaje y el teléfono al que debe ser enviado.

Crecimiento

La cobertura satelital se lanzó en noviembre de 2025 con mensajes de texto (SMS). Durante 2026, se irán agregando más servicios, en el siguiente orden: WhatsApp, datos y voz. Se implementarán gradualmente a medida que la constelación de satélites crezca de 600 a 7.000.

PROGRAMA DE ESCALAMIENTO Y AMPLIFICACIÓN DE LA IA GEN EN ENTEL

Uno de los objetivos de Entel es ser una organización impulsada por datos, con énfasis en la generación, captura y uso de datos para la toma de decisiones, lo cual está fuertemente apalancado en el uso de IA.

Bajo el liderazgo de las gerencias de Analytics & Data Governance, Entel definió un programa para aplicar la IA en la organización, con cuatro pilares:

1 Gobierno con tres niveles

- Comité de Líderes: sesionó tres veces en 2025.
- Comités de Negocio: sesionó mensualmente en la Gerencia CTIO y los mercados.
- Comité de Tecnología y Arquitectura: se realizaron nueve comités técnicos, en los cuales se definieron las herramientas, arquitecturas y lineamientos de gestión de datos necesarios para implementar los frentes de trabajo.

Todas las iniciativas de IA en Entel se gestionan mediante un modelo operativo que asegura el cumplimiento de nuestros principios: seguridad, responsabilidad, privacidad, ética y equidad, con las personas en el centro. En este modelo participan las áreas de Ciberseguridad, Analytics & Data Governance y CIO.

En 2025 efectuamos una evaluación de calidad de IA, con la que medimos aspectos críticos como el desempeño de los modelos, la utilidad de la solución, los tiempos de desarrollo, las habilidades técnicas y comunicacionales de nuestro equipo y el apoyo brindado en la mitigación de riesgos. Asimismo, contamos con indicadores que miden el impacto de iniciativas relacionadas con IA.

2.- Capacitación

A través de la academia de formación en análisis de datos e IA, en 2025 entrenamos a más de 360 colaboradores en habilidades que acercan el uso de esta nueva tecnología a las unidades de negocio. También realizamos actividades de sensibilización y difusión, como el Data Driven Day, que convocó a 1.850 colaboradores de Chile y Perú.

Adicionalmente, iniciamos un programa de formación para 400 líderes de la organización, con dos módulos en la Academia de Liderazgo y un conversatorio para los gerentes. Asimismo, enviamos a nuestros científicos de datos e ingenieros en aprendizaje automático a congresos especializados.



3.- Casos de uso

Levantamiento de un portafolio de 200 casos de uso en Chile y Perú, que en 2025 se agruparon en distintos frentes de trabajo:

- Mejorar la atención de clientes.
- Potenciar las ventas de productos y servicios.
- Optimizar la gestión de operaciones de reparación e instalación.
- Fortalecer la productividad de los colaboradores.

Ya hemos ejecutado más de 40 casos a lo largo de toda la empresa, en Chile y Perú.

Además, en 2025 declaramos la IA como un habilitador transformacional estratégico. En ese contexto, en cada unidad de negocio levantamos procesos claves que pueden ser automatizados con herramientas de IA.

NIVEL DE MADUREZ MEDIO-ALTO EN DATA, AI & TECH

Entel obtuvo 3,4 puntos en la encuesta de madurez en el uso avanzado de datos e inteligencia artificial, realizada en 2025 por Deloitte, posicionándose sobre el promedio del benchmarking internacional para empresas del rubro.

SOLUCIONES DE IA GENERATIVA

Contamos con diversos asistentes virtuales que apoyan la gestión de nuestros colaboradores, incluyendo agentes que responden consultas sobre temas de recursos humanos y otro que ayuda a los técnicos de redes en terreno a hacer diagnósticos y proponer soluciones.

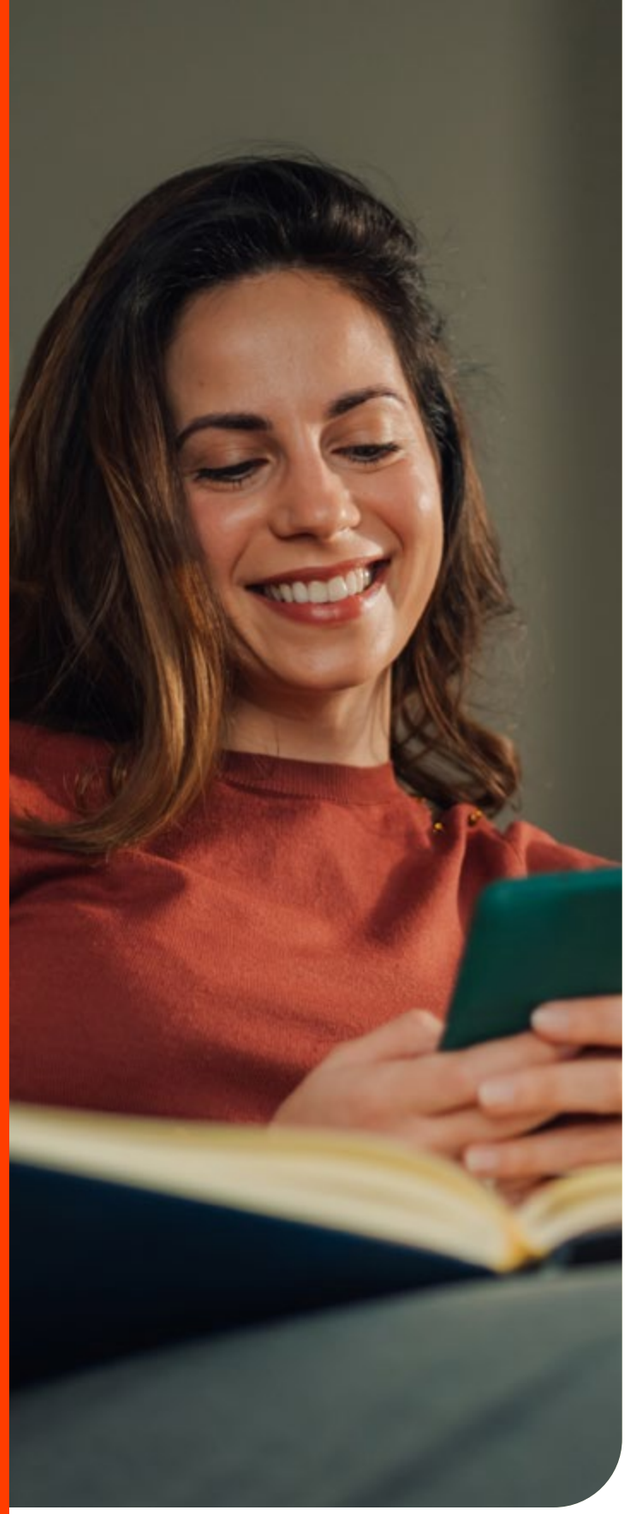
Además, la solución Mejor Agente ayuda a los ejecutivos a mejorar su desempeño en la atención al cliente a través del análisis de las interacciones. Actualmente, al mes somos capaces de analizar más de 700.000 interacciones por cada call center y estamos trabajando para duplicar ese volumen.

Capítulo 5

Gestión responsable

- Espacios digitales seguros 126
- Protección y tratamiento de datos personales 132
- Cadena responsable de proveedores y contratistas 136
- Derechos humanos 142





ESPACIOS DIGITALES **SEGUROS**

La seguridad de la información es crucial para nuestras operaciones. De ella dependen, en gran medida, la continuidad de los servicios que ofrecemos y la confianza que nuestros grupos de interés depositan en nosotros. Por eso, a lo largo de los años, consolidamos un modelo de ciberseguridad enfocado en identificar, prevenir y mitigar riesgos, con una visión proactiva y adaptativa ante las amenazas emergentes.

La Política Corporativa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Entel se revisa periódicamente mediante auditorías y evaluaciones. Su última actualización, realizada en 2025, se publicó y difundió a nivel corporativo. Esta política establece los lineamientos para proteger los activos digitales de la compañía y resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Asimismo, define una estrategia y un marco de gobernanza en esta materia, alineados con la gestión de los macroriesgos corporativos. En este esquema, el Directorio participa a través del Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, instancia que supervisa la estrategia, aprueba el presupuesto asociado y vela por que la empresa tenga una estructura organizacional adecuada para gestionar la ciberseguridad, estableciendo los roles y responsabilidades para una supervisión efectiva:

- **Gerencia de Ciberseguridad:** Lidera la estrategia de ciberseguridad, establece políticas y normas, define controles y supervisa su cumplimiento.

- **Chief Information Security Officer (CISO):** Es responsable del programa de ciberseguridad. Decide la estrategia, prioriza el presupuesto, coordina los comités de seguridad, gestiona riesgos, informa a la alta gerencia y supervisa la respuesta a incidentes de alto impacto.

- **Subgerencia de Operaciones SIOC:** Monitorea eventos de seguridad de forma permanente, gestiona incidentes, se coordina con áreas operativas y retroalimenta a las unidades responsables con indicadores y casos de uso para prevenir ciberamenazas. Además, atiende consultas y reportes de usuarios internos, incorpora la información de ciberinteligencia de amenazas y planifica y realiza simulaciones de ataques.

- **Subgerencia de Ingeniería de Seguridad:** Gestiona la seguridad tecnológica, define y valida las arquitecturas tecnológicas y los controles necesarios para proteger la infraestructura y los activos de información de la organización, garantizando que la seguridad esté integrada desde el inicio en el ciclo de vida del desarrollo (SecDevOps). Además, realiza periódicamente ejercicios de seguridad ofensiva (*pentesting*[1]) para la gestión de riesgos de ciberseguridad en soluciones tecnológicas operativas que refuerzan la resiliencia del negocio frente a amenazas cibernéticas.

- **Subgerencia de Seguridad de la Información**: Actualiza y difunde la política sobre la materia, garantiza su cumplimiento, gestiona el riesgo de ciberseguridad, supervisa la seguridad de terceros y lidera programas de concientización y capacitación. En 2025 se reestructuró conforme al modelo corporativo de Entel, unificando criterios y definiciones para Chile y Perú con el fin de homogeneizar y alinear la gestión a nivel regional.

- **Oficiales de Seguridad de la Información de negocio (BISO):** Garantizan el cumplimiento de las políticas y normas de ciberseguridad en sus unidades de negocio, gestionan los riesgos a través de planes de acción, supervisan controles y reportan incidentes al interior de sus vicepresidencias, en línea con los objetivos de negocio.

- **Comité Ejecutivo**: Recibe informes periódicos de la Gerencia de Ciberseguridad sobre el estado en este ámbito y revisa los avances del programa anualmente.

- **Comité de Seguridad Técnico:** Revisa avances del programa de ciberseguridad, tendencias, incidentes, planes de remediación e indicadores de riesgo. Monitorea los controles de seguridad en la operación tecnológica.

- **Comité de Seguridad de Negocio:** Analiza mensualmente temas de ciberseguridad relacionados con las unidades de negocio, incluyendo incidentes, regulaciones y estado de los controles.

1 Pruebas de penetración: simulaciones controladas de ciberataques sobre sistemas, redes o aplicaciones.

ESTÁNDARES DE CIBERSEGURIDAD

Nuestro sistema de ciberseguridad se rige por los estándares de la Norma ISO 31000:2018, que proporciona la estructura general para gestionar riesgos (identificación, análisis, evaluación y tratamiento), además de la ISO 27001:2022, NIST[2], Controles CIS[3], la estrategia de confianza cero de la CISA[4] y las mejores prácticas recomendadas por GSMA[5] y TM Forum[6]. Adicionalmente, en 2025 incorporamos la metodología ODM (Outcome-Driven Metrics) de Gartner, con indicadores específicos que vinculan las inversiones en ciberseguridad con resultados de negocio medibles. Esto permite obtener la postura de riesgo respecto a la tolerancia definida y habilitar a los responsables para que enfoquen los esfuerzos en áreas críticas. Durante el año, estos indicadores se implementaron inicialmente en las áreas operacionales de la Vicepresidencia de Tecnología (Redes y CIO de Chile y Perú).

El sistema es auditado por terceros independientes para verificar su buen funcionamiento y el apego a los estándares en los que se basa:

- **Norma ISO 27001:** Auditamos anualmente nuestro proceso de gestión de incidentes bajo esta norma, que en 2025 se actualizó para incorporar más procesos (inteligencia de amenazas, seguridad de servicios en la nube y prevención de filtración de datos, entre otros). Esta certificación se renovó en 2023 hasta 2025 para servicios de Ciberseguridad de Gestión de Eventos, SIOC y Entel Secure Cloud. Conforme a la metodología de las casas certificadoras, cada año se realiza una recertificación y cada tres años se pasa por un proceso de recertificación más intensivo.

- **IFRS[7] S1 y S2:** Se hace una auditoría anual independiente asociada al cumplimiento de estas normas que exigen divulgar los indicadores utilizados para medir y supervisar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.

- **NTA3000 (ex AT205)[8]:** Cada año se califica la efectividad de los controles de seguridad, la gestión de vulnerabilidades y las capacidades de detección y respuesta conforme a la metodología de Entel, la cual esta alineada a la cláusula 9 de la ISO27001 y la NTA3000

A nivel interno, la Gerencia Corporativa de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento supervisa la gestión del macro-riesgo de ciberseguridad, y en los estados financieros se evalúan los controles que sustentan la confiabilidad de la información financiera.

Además, para garantizar la continuidad del negocio, hacemos simulaciones mensuales de protocolos de respuesta ante incidentes y ejercicios de Red Team en Chile y Perú. En 2025 una consultora externa simuló ataques APT[9] para evaluar nuestra preparación.

UNA CIBERSEGURIDAD MÁS ÁGIL

Durante 2025, fortalecimos la gestión de la ciberseguridad con la adopción de las mejores prácticas de agilidad para una coordinación más integrada con las áreas del negocio y una ejecución más rápida, con acento en resultados.



2 National Institute of Standards and Technology: agencia del gobierno de EE.UU. que desarrolla estándares, guías y tecnologías de medición para promover la innovación, la seguridad y la competitividad industrial.

3 Controles del Centro para la Seguridad de Internet: conjunto de mejores prácticas, medidas defensivas y directrices de ciberseguridad desarrollado por un consorcio internacional que reúne a empresas, organismos gubernamentales, instituciones y profesionales del ecosistema informático.

4 Cybersecurity and Infrastructure Security Agency o Agencia de Seguridad Cibernética y de Infraestructura de Estados Unidos: agencia federal estadounidense creada para liderar los esfuerzos nacionales contra amenazas cibernéticas y físicas.

5 Organización mundial que representa los intereses de más de 1.150 empresas del ecosistema móvil.

6 Alianza global sin fines de lucro que agrupa a más de 800 empresas de la industria de las telecomunicaciones.

7 International Financial Reporting Standards o Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF): conjunto global de estándares contables emitidos por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, que buscan unificar la forma en que las empresas presentan sus estados financieros.

8 Norma de Trabajos de Aseguramiento 3000 o ISAE 3000: estándar internacional que regula los encargos de aseguramiento y atestiguamiento distintos de la auditoría o revisión de información financiera histórica.

9 Amenazas persistentes avanzadas: ciberataques personalizados, sigilosos y de larga duración, orquestados por grupos altamente cualificados —a menudo con respaldo de estados— para infiltrarse en redes, robar datos o sabotear infraestructuras críticas durante meses o años sin ser detectados.

AVANCES EN LA GESTIÓN DE VULNERABILIDADES DE ENTEL

Disponemos de herramientas avanzadas para identificar tempranamente vulnerabilidades en la infraestructura de TI y aplicaciones, lo que nos permite mitigarlas a tiempo en coordinación con las áreas responsables.

Superficie pública

En 2025 reforzamos la protección de los activos expuestos a Internet con varios avances:

- Agregamos capacidades ASM (Attack Surface Management)[10].
- Automatizamos el proceso de Cacería e Inteligencia de Amenazas y redujimos los tiempos de detección.
- Ampliamos el análisis de vulnerabilidades a IPv6[11].
- Integramos la plataforma Recorded Future, que extiende la visibilidad de amenazas a nivel de industria, región y país, para afinar el foco de las revisiones. Esta solución se conectó a nuestro SIEM (Gestor de Eventos e Información de Seguridad) con el fin de automatizar la gestión, centralizar la información y acelerar las respuestas.

Superficie interna

También hubo avances en el ámbito de la superficie no expuesta a Internet:

- Mejoramos la cadencia de parchado[12] mediante la implementación de los indicadores orientados a resultados (ODM).
- El Comité Ejecutivo definió la tolerancia al riesgo de ciberseguridad y, sobre esa base, se establecieron planes de mitigación y la primera línea identificó la infraestructura tecnológica compatible, incompatible y las excepciones.
- Incrementamos en un 60% la cobertura de escaneos autenticados[13].

Acceso e identidades

Durante 2025, en Chile y Perú dimos continuidad al proceso de Gestión de Accesos e Identidades, manteniendo los controles básicos y la autorización de accesos por parte del responsable de cada activo de información. Además:

- Avanzamos en la validación de los roles asignados a las cuentas de usuarios para asegurar el principio de mínimo privilegio en los accesos a los activos críticos de la compañía, especialmente los que contienen datos personales.
- Iniciamos la implementación de doble factor de autenticación (MFA) en los activos críticos compatibles definidos por los BISO y se implementó un indicador ODM para obtener la postura de riesgo.

10 Gestión de la Superficie de Ataque: enfoque proactivo para identificar, monitorear y reducir continuamente todos los puntos de entrada (activos externos e internos, nube, API, redes) que un atacante podría explotar. Permite descubrir "Shadow IT" (activos desconocidos) para mitigar riesgos, mejorar la postura de seguridad y eliminar vulnerabilidades.

11 Internet Protocol version 6: la versión más reciente del protocolo de Internet, diseñada para reemplazar a IPv4 y solucionar el agotamiento de direcciones IP. Ofrece más seguridad (IPsec integrado), configuración automática (plug-and-play) y una estructura de encabezado más eficiente que mejora el rendimiento de la red.

12 La frecuencia y el ritmo planificado con el que la organización aplica actualizaciones, parches de seguridad y correcciones a sus sistemas operativos, aplicaciones y dispositivos.

13 Escaneos con credenciales: son evaluaciones de ciberseguridad que utilizan nombres de usuario y contraseñas válidos para iniciar sesión directamente en los dispositivos y examinarlos desde adentro hacia afuera.

Seguridad por Diseño

En 2025 comenzó a aplicarse el proceso de Seguridad por Diseño en la Gerencia de Redes para que los proyectos de infraestructura tecnológica cumplan desde el inicio los requerimientos de seguridad.

Además, en B2B Digital, se automatizó el proceso de DevSecOps (desarrollo, seguridad y operaciones) con herramientas de código estático y dinámico que hacen más eficiente el desarrollo de softwares.

Hackeo ético

Como complemento a la aplicación de herramientas y protocolos preventivos, tenemos procesos adicionales de detección de vulnerabilidades, como el Programa de Bug Bounty, en el que *hackers* externos reportan brechas en las aplicaciones web de Entel a cambio de una compensación monetaria. En 2025 lo ampliamos a servicios especiales, entre ellos, Entel TV. Asimismo, tanto en Chile como en Perú, ejecutamos pruebas de *pentesting* internas y externas, junto con ejercicios de *hackeo* ético en entornos controlados para identificar riesgos.

Computación cuántica

Pensando en el futuro, iniciamos un programa de preparación de tres años para enfrentar los desafíos en seguridad que traerá la computación cuántica[14].

14 Rama de la informática basada en los principios de la mecánica cuántica (física de partículas subatómicas) que utiliza qubits en lugar de bits tradicionales. A diferencia de los bits (0 o 1), los qubits pueden estar en superposición (0 y 1 a la vez), lo que permite un procesamiento paralelo masivo para resolver problemas complejos de optimización y simulación que las supercomputadoras clásicas no pueden manejar.



Cultura y concientización

El Plan de Cultura de Ciberseguridad de Entel apunta a convertir a todos los colaboradores en ciudadanos digitales conscientes y preparados frente a los riesgos cibernéticos. Para lograrlo, implementamos un programa de concientización y entrenamiento que en 2025 alcanzó una amplia cobertura y por primera vez incluyó una segunda fase enfocada en el uso seguro de la inteligencia artificial generativa:

2025	Chile	Perú
Cumplimiento total del programa de cultura de ciberseguridad	99,6%	99,6%
Cumplimiento de la fase IA	95,4%	95,9%
Total de colaboradores capacitados	3.614	1.866
Colaboradores capacitados en IA	3.319	1.931

De igual forma, en ejercicios de simulación de *phishing*, logramos reducir la tasa promedio de clics a 2,4% en Chile y a 4,1% en Perú, mientras que los reportes al SIOC en estos ejercicios llegaron a 49% en Chile y a 18% en Perú.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE CULTURA EN CIBERSEGURIDAD DURANTE 2025

Programa Security Champions	• Cuatro charlas técnicas sobre desarrollo seguro, ciberdefensa, amenazas digitales y tendencias emergentes en ciberseguridad. • 420 colaboradores de Chile y Perú capacitados.
Programa Track de Expertos	• 12 cursos y tres certificaciones. • 54 colaboradores de las gerencias de Ciberseguridad, Redes y CIO en Chile y Perú capacitados.
Semana de Ciberseguridad	• Más de 14.000 visualizaciones, likes y publicaciones compartidas entre Chile y Perú. • 3.061 colaboradores de ambos países participaron en activaciones presenciales, trivias y CyberTalks.

MONITOREO DE LA EXPOSICIÓN

Para monitorear la exposición a vulnerabilidades, hacemos mediciones periódicas de la superficie pública (SecurityScorecard) y del entorno privado (Lumin/Tenable). Para la exposición al cibercrimen de la compañía, proveedores y terceros, utilizamos el indicador Risk Rating, con el propósito de cumplir las siguientes metas:

> 90 puntos: Risk rating Internet

> 90 puntos: Risk rating de terceros

< 350 (riesgo bajo): Risk rating interno

AVANCES EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Uno de los riesgos más relevantes en ciberseguridad para las empresas son los ataques a través de sus proveedores. Para abordarlo, trabajamos en tres frentes:

- **Riesgo público:** Contamos con una herramienta de clase mundial que permite tener informes detallados del nivel de riesgo de una empresa sobre la base de su exposición en Internet e informamos periódicamente a nuestros proveedores su nivel de riesgo.
- **Hackeo ético:** En coordinación con las empresas proveedoras, sometemos sus servicios y productos a ejercicios de hackeo ético, y luego les proporcionamos recomendaciones para mitigar sus brechas. En 2025 se realizaron hackeos éticos a ocho proveedores críticos de la Gerencia de Redes.
- **Portal de concientización:** Ofrece cápsulas educativas dirigidas principalmente a pymes que aún no alcanzan el nivel básico de madurez en ciberseguridad ni disponen de un programa interno sobre la materia.

68
Proveedores capacitados en ciberseguridad durante 2025.

8
Pruebas de hackeo ético a productos y servicios de proveedores en 2025.

AVANCES EN LA RESPUESTA A INCIDENTES

Entel dispone de procedimientos formales y documentados de respuesta a incidentes, denominados *playbooks*. En 2025 se mantuvieron 17 *playbooks* específicos para distintos tipos de incidentes de seguridad. Cada uno se sometió a ejercicios de simulación para identificar oportunidades de mejora.

En Perú, se ejecutó un ejercicio de simulación de fuga masiva de datos para validar el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales del país.

También realizamos, en Chile y Perú, un Tabletop Exercise (TTX), una simulación de ciberataque que involucró a la línea ejecutiva y al equipo técnico.

Asimismo, organizamos la Hackathon BGP 2025 en Chile, donde especialistas de Redes, IT, Ciberseguridad y Analytics se unieron para defender el Border Gateway Protocol (BGP), el corazón de la Internet a nivel mundial, que guía las rutas de la información. El equipo ganador de esta actividad se presentó en EKOPARTY, el congreso de ciberseguridad más grande de Latinoamérica.

En 2025, no se registraron incidentes relacionados con pérdida de información que involucraran datos personales de clientes o comprometieran la infraestructura.

HACKATALENT 2025

La Vicepresidencia de Personas y la Gerencia de Ciberseguridad efectuaron una convocatoria abierta al público para poner a prueba conocimientos en seguridad informática frente a desafíos reales y de alta complejidad. Premiamos a los tres primeros lugares y, además, los mejores diez competidores tuvieron la oportunidad de participar en dos procesos de selección para sumarse a nuestro equipo de ciberseguridad.

MESA DE REPORTE DE INCIDENTES

La Mesa SIOC es nuestro canal centralizado para reportar incidentes de seguridad o manifestar cualquier consulta relacionada con actividades o situaciones que generen sospechas. El equipo de Help Desk garantiza una respuesta inicial en 30 minutos.

WORKSHOP : ASEGURANDO LA CARRETERA DIGITAL, PARTICIPACIÓN DE AUTORIDADES, INDUSTRIA, ACADEMIA Y SUBTEL

En un mundo cada vez más conectado, asegurar nuestras rutas digitales no es solo una necesidad técnica, es una misión estratégica. Bajo esa premisa, realizamos el taller “Seguridad de Internet: Asegurando la carretera digital”, una iniciativa entre las gerencias de Ciberseguridad, Redes y la Vicepresidencia de Personas. La convocatoria fue pública y más de 300 personas participaron para explorar cómo fortalecer la seguridad de Internet como base del desarrollo digital. Contamos con expositores de primer nivel pertenecientes a la academia, empresas públicas y privadas, además de autoridades como Daniel Álvarez Valenzuela, director de la ANCI (Agencia Nacional de Ciberseguridad) y Claudio Araya San Martín, subsecretario de Telecomunicaciones.

AVANCES REGULATORIOS

En línea con su designación como operador de importancia vital (OIV), Entel ha iniciado acciones para alinear su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la Ley Marco de Ciberseguridad de Chile (21.663). Este proceso se apoya en un modelo de seguridad ya implementado y construido sobre las mejores prácticas internacionales.

Adicionalmente, de acuerdo con la Ley de Delitos Económicos (21.595), la Gerencia de Ciberseguridad participa como sujeto delegado de delitos informáticos en los comités trimestrales de Compliance, liderados por dicha gerencia, donde se presentan los riesgos asociados y todas las acciones para su mitigación.

PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SASB TC-TL-220a.1, TC-TL-230a.2



Para seguir acercando las infinitas posibilidades que brinda la tecnología, nos hemos propuesto ser una empresa impulsada por datos e inteligencia artificial. Este esfuerzo requiere priorizar la protección de los datos personales y la privacidad de nuestros clientes en toda la cadena de valor, especialmente en un contexto de aumento de amenazas cibernéticas y exigencias regulatorias.

Con ese fin, hemos desarrollado políticas y protocolos alineados con el RGPD[15] y la regulación nacional, que se actualizan constantemente:

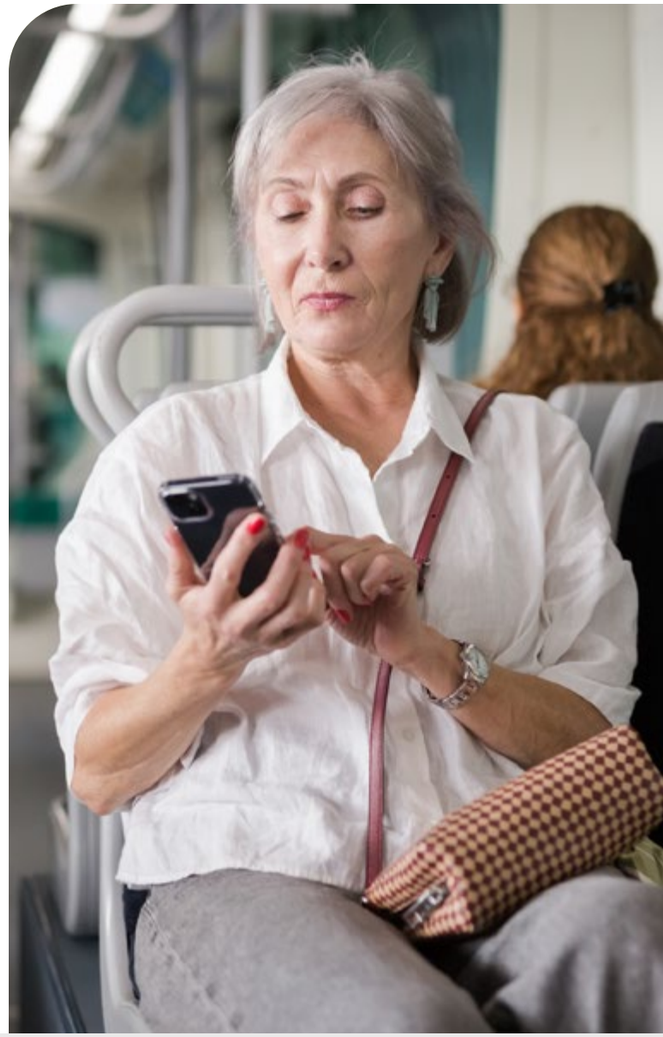
- **Política Interna de Protección de Datos:** Regula a los colaboradores involucrados en el tratamiento de datos personales en todas las empresas del Grupo Entel. Ha sido adaptada a cada país, está disponible en nuestra intranet y se difunde mediante capacitación continua. Su incumplimiento por parte de los trabajadores de Entel es una falta contractual y del Reglamento Interno, lo que puede resultar en amonestaciones, multas o despido. Los colaboradores con mayor exposición a datos personales deben firmar anexos de confidencialidad con obligaciones adicionales.
- **Política Corporativa de Seguridad y Privacidad para Empresas Terceras Proveedoras y cláusulas contractuales sobre la materia:** La política es aplicable a todos los proveedores que tratan datos personales, especialmente los críticos. Al firmarla, el proveedor asume las obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de los activos de información, redes y sistemas de Entel a los que accede. Asimismo, declara que el tratamiento de los datos personales de terceros de los que Entel es responsable se limitará a los fines previstos por Entel. Cualquier otro uso no expresamente autorizado está prohibido y su incumplimiento da lugar a las responsabilidades correspondientes. Adicionalmente, a los proveedores críticos se les aplica una revisión de postura de seguridad[16] para garantizar altos estándares de resguardo de la información.
- **Política de Privacidad de Clientes:** Refleja nuestro compromiso con la protección de datos personales y se publica en nuestro sitio web, incluyendo las versiones anteriores para garantizar transparencia. Establece que Entel utiliza datos personales para mejorar sus servicios, optimizar la experiencia del cliente y enviar comunicaciones comerciales de interés[17]. Esta política está integrada a la gestión de riesgos de la empresa y da lugar al Programa de Privacidad de Datos, compuesto por diez iniciativas que nacieron de los resultados de la matriz de riesgos empresariales.

15 Reglamento General de Protección de Datos: es la normativa europea de privacidad que armoniza las leyes de protección de datos en la UE.

16 Análisis integral de las defensas de ciberseguridad de una organización. Evalúa personas, procesos y tecnología,

17 Entel no realiza tratamiento de datos personales de menores de edad en la prestación de servicios. De manera excepcional, cuando se trata de hijos de colaboradores, el tratamiento se efectúa conforme a los principios de licitud, finalidad y minimización establecidos en la normativa vigente. Para ello, se obtiene consentimiento expreso y verificable de los padres o tutores, se limita la recolección a los datos estrictamente necesarios y se informa de forma clara y transparente la finalidad del tratamiento. Dado que se trata de datos sensibles, se aplican medidas técnicas y organizativas reforzadas para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información.

Para consultas acerca de la Política de Privacidad de Clientes, contamos con la siguiente dirección de correo: protecciondedatos@entel.cl.



Las normativas internas de Entel definen cómo gestionar el ciclo de vida de los datos personales para garantizar la privacidad en cada etapa. Este ciclo tiene siete fases:

1. Adquisición	De diversas fuentes, definiendo estrategias de captura y garantizando la seguridad y el apego legal, según la Guía Interna de Gestión de Consentimientos.
2. Almacenamiento	En entornos seguros, con medidas de protección y períodos específicos de conservación, conforme a la Guía Interna de Anonimización y las políticas de ciberseguridad.
3. Consolidación para análisis	Aplicando estrictas medidas de seguridad.
4. Análisis	Protegiendo las identidades con técnicas de anonimización y seudonimización, de acuerdo con la Guía Interna de Anonimización.
5. Uso	Solo por personal autorizado, respetando las políticas de privacidad.
6. Compartir	Utilizando solo información anónima y con medios seguros para datos personales, según la Guía Interna de Compartir Datos y las políticas de ciberseguridad.
7. Eliminación	De manera segura, cuando los datos ya no son necesarios, conforme a la Guía de Conservación y Eliminación de Datos.

DEFINICIONES SOBRE RESGUARDO DE DATOS Y COMUNICACIÓN COMERCIAL

En Entel no compartimos datos personales con terceros sin autorización del cliente. Contratamos empresas de marketing para enviar comunicaciones en nombre de Entel, usando los datos solo para ese fin.

Para cancelarlas, en nuestra página web disponemos de un formulario de suspensión de comunicaciones comerciales donde los clientes pueden seleccionar el canal que desean bloquear.

Cuando un cliente autoriza a un tercero a tratar sus datos personales, este se convierte en responsable de su tratamiento, incluso si la comunicación inicial provino de Entel.

GOBERNANZA PARA LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LOS DATOS PERSONALES

Para asegurar la correcta ejecución de estas políticas y normas, así como el cumplimiento de la regulación, implementamos una gobernanza de datos conformada por un equipo multidisciplinario que promueve decisiones colaborativas:

- **Gerencia de Analytics & Data Governance:** Lidera la gobernanza en este ámbito.
- **Comité de Privacidad:** Incluye a las áreas de mercados, Compliance, Legal, Regulación y Ciberseguridad. Se reúne mensualmente con el objetivo de identificar riesgos de privacidad y movilizar iniciativas de mitigación.



PROGRAMAS DE PRIVACIDAD DE DATOS

Tanto en Chile como en Perú, desplegamos programas de privacidad y protección de datos personales con cuatro líneas de acción:

- Estrategia y base de privacidad.
- Procesos de tratamientos de datos.
- Gestión de herramientas de privacidad.
- Relación con la autoridad y gestión del cambio.

El 2025 iniciamos el Programa de Privacidad 2.0 de Chile, que busca seguir avanzando en políticas, procedimientos y controles para gestionar de manera adecuada los riesgos asociados al tratamiento de la información personal que administra la organización.

Asimismo, en Perú contamos con un programa de privacidad que recoge todas las iniciativas de mejora para dar cumplimiento a la Ley de Protección de Datos de ese país, su reglamento y demás normativas que regulan la protección de datos personales.

Ambos programas consideran actividades para fomentar una cultura organizacional orientada a proteger la privacidad, integrando buenas prácticas en todos los procesos y proyectos.



PRIVACIDAD POR DISEÑO

En conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, aplicamos el principio de Privacy by Design en la gestión de proyectos bajo metodología Waterfall[18] y en las evaluaciones de impacto para iniciativas clasificadas de alto riesgo. Durante el levantamiento de riesgos, se identifican medidas de mitigación que deben ser implementadas por los equipos de proyecto. La correcta aplicación de estas medidas se monitorea para garantizar su cumplimiento antes de la puesta en producción de cada iniciativa.

18 Enfoque de gestión de proyectos secuencial y estructurado, donde cada fase debe completarse totalmente antes de iniciar la siguiente.

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En 2025, con la asesoría de una empresa consultora externa, realizamos un análisis de brechas enmarcado en un proceso de diagnóstico institucional para evaluar el estado actual de la compañía en materia de protección de datos personales. El análisis tuvo como referencia las exigencias normativas chilenas (principalmente la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada) y la próxima entrada en vigor de la Ley 21.719 sobre Protección de los Datos Personales[19], así como estándares internacionales de referencia, entre ellos, el RGPD y las directrices del Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB).

Además, se inició un proceso de identificación de nuevos riesgos relacionados con las infracciones establecidas en la Ley 21.719.

En forma complementaria, la protección de datos se gestiona como un riesgo continuo para las operaciones de Entel. Como tal, las auditorías internas al cumplimiento de la Política de Privacidad son parte del Plan de Auditoría Anual, aprobado por el Directorio. En 2025 se realizó una auditoría interna de protección de datos personales de colaboradores, clientes y proveedores de Entel, que abarcó seis dominios: gestión de la privacidad, gestión y recolección de datos, seguridad de datos, acuerdos con terceros, gestión de incidentes y cumplimiento normativo. El proceso consideró la nueva la Ley 21.719, las buenas prácticas de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y las del RGDP.

En 2025 realizamos un diagnóstico para evaluar el estado actual de la compañía en materia de protección de datos personales.

Asimismo, disponemos del Modelo de Cumplimiento de Protección de Datos, alineado con el Modelo de Cumplimiento Normativo, que se encuentra en etapa de adaptación a la Ley 21.719.



19 Comienza a regir el 1 de diciembre de 2026.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LOS DATOS PERSONALES

GRI 418-1, SASB TC-TL-220a.2, TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4, TC-TL-230a.1

Categoría	Indicador	Chile	Perú	Total
Violaciones de privacidad	Reclamos por violaciones de la privacidad del cliente recibidos por terceros y corroborados por la organización[20]	0	22	22
	Reclamos por violaciones de la privacidad del cliente recibidos por autoridades regulatorias	0	1	1
	Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	0
	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)	0%	0%	0%
	Número de clientes afectados	0	0	0
	Monto total de pérdidas monetarias o multas relativas a procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	CLP 7.700.000[21]	S/34,698.80[22]	-
Uso de datos	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	10.262.937[23]	9.041.289	19.304.226
	Porcentaje de los datos de los clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	100%	90%	-
Solicitudes legales de datos	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente	84.991[24]	28.500	113.491[25]
	Número de usuarios cuya información fue solicitada por autoridades gubernamentales u organismos encargados de hacer cumplir la ley	75.000[26]	24.057	99.057[27]
	Porcentaje de solicitudes gubernamentales y judiciales que dieron lugar a la divulgación de información a la parte solicitante	98%[28]	68,8%	90,7%[29]

20 En Chile no se lleva un registro de reclamos por violaciones a la privacidad del cliente ya que no existe una autoridad de protección de datos ante la cual elevar esos reclamos.

21 Este monto se asocia a un juicio seguido contra Entel PCS por protección de datos personales, que terminó en una indemnización civil de CLP 7.700.000.

22 Este monto se asocia a la multa impuesta en el marco de un procedimiento administrativo sancionador seguido contra Entel Perú S.A. en materia de protección de datos personales. El pago de la multa fue la acción final de ese caso.

23 Número total de abonados móviles en Chile.

24 Esta cifra es una estimación, ya que no se dispone de la cantidad de solicitudes distintas a interceptación legal de comunicaciones para el mes de marzo de 2025. Para suplir esta ausencia, se calculó un promedio basado en los 11 meses restantes de ese año y se asumió dicho valor como representativo de marzo para calcular el total. La cifra anual resultante es mayor al valor publicado para el año 2024 (9.886) debido a que, en esa oportunidad, solo se informó la interceptación legal de comunicaciones, mientras que en esta memoria se incluyeron todas las solicitudes con relación a datos de clientes.

25 Corresponde a una estimación, dado que el valor de Chile es estimado.

26 Esta cifra es una estimación, dado que dicho indicador no se registra ni se cuantifica directamente en nuestros sistemas. El valor fue obtenido a partir de una muestra aleatoria de los requerimientos de información recibidos durante el año 2025.

27 Corresponde a una estimación, dado que el valor de Chile es estimado.

28 Este valor es una estimación, dado que el indicador "número de solicitudes únicas divulgadas a la parte solicitante" no se registra ni se cuantifica en nuestros sistemas. La cifra fue obtenida mediante una muestra aleatoria de los requerimientos de información recibidos durante el año 2025, lo que permitió calcular el porcentaje requerido.

29 Corresponde a una estimación, dado que el valor de Chile es estimado.

PROTECCIÓN DE DATOS EN APLICACIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En Entel reconocemos los riesgos asociados al uso intensivo de datos en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA), por lo que hemos incorporado lineamientos de ética digital en nuestro Código de Ética y en el Manual de Aplicación de Inteligencia Artificial. Estas directrices promueven el uso responsable de la IA y se implementan a través de nuestro Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial. Basado en el enfoque Ethical by Design, este modelo incorpora mecanismos de revisión y control alineados con principios de uso responsable y las normativas aplicables. Además, cuenta con un gobierno que integra la evaluación ética en el ciclo de vida de las iniciativas de IA.

En ese marco, exigimos que cada iniciativa tecnológica evidencie el cumplimiento de los controles establecidos en su ciclo de desarrollo, aplicables tanto a nuestros equipos internos como a los terceros involucrados.

900 colaboradores de Entel de Chile y Perú participaron en capacitaciones sobre el uso ético de la IA durante 2025.

CADENA RESPONSABLE DE **PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

NCG 461 5.9, 7.2

Impulsamos una cadena de suministro responsable, basada en la transparencia, el respeto y el cumplimiento de altos estándares éticos, ambientales y sociales. Nuestro relacionamiento con proveedores y contratistas busca asegurar condiciones laborales justas y apegadas a las leyes laborales, la identificación y mitigación de riesgos en cada etapa del proceso de abastecimiento y prácticas sostenibles a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Con esa meta, trabajamos de manera colaborativa con las empresas proveedoras para fortalecer sus capacidades y alinearlas con nuestros valores.

Basados en estos principios, hemos consolidado un conjunto de políticas, normas y procedimientos que sustentan nuestro Modelo para la Gestión de Proveedores y Contratistas, entre ellos:

- **Código de Conducta para Proveedores:** Regula nuestras interacciones con proveedores y contratistas. Como requisitos, menciona de forma explícita el cumplimiento ético, legal y ambiental, así como de normas sociales básicas, incluyendo la prevención del acoso y el trabajo forzoso e infantil, el aseguramiento de condiciones laborales adecuadas y la protección de la libertad de asociación. Es deber de proveedores y terceros firmar y adherir a este código para establecer una relación comercial con las empresas del grupo.
- **Política de Compras y Política de Outsourcing:** Definen las bases generales para la adquisición de bienes y la prestación de servicios.
- **Procedimiento de Evaluación de Proveedores:** Establece políticas, responsabilidades y actividades necesarias para mejorar continuamente el desempeño de los proveedores de Entel.
- **Reglamento Especial para Empresas Contratistas (REC):** Establece requisitos de prevención de riesgos para contratistas y subcontratistas, de acuerdo con los estándares legales de cada país donde Entel opera.
- **Manual de Proveedores:** Es una guía detallada sobre los requisitos, criterios de selección y uso de nuestras plataformas.

Esta documentación se encuentra disponible en el Canal de Proveedores, permitiendo comunicar de manera transparente nuestro marco de gestión, los procesos de evaluación y los estándares éticos, sociales y ambientales exigidos a lo largo de toda la relación contractual.

La Gerencia de Compras, en coordinación con áreas clave de Entel, supervisa la correcta aplicación de estas políticas. Asimismo, lidera el Comité de Proveedores y Terceros, cuya misión es fortalecer las relaciones comerciales, identificar y mitigar riesgos para asegurar el cumplimiento normativo, velar por el buen desempeño de los proveedores, proponer mejoras e implantar prácticas de compras sostenibles en la cadena de suministro, asegurando, además, una experiencia de calidad durante todo el proceso de compras.



SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES

Por tercer año consecutivo, realizamos una encuesta de satisfacción a proveedores para conocer su experiencia en todas las etapas y procesos con Entel, obteniendo un 75% de satisfacción neta. Sobre la base de estos resultados, hemos implementado más de 80 iniciativas internas para mejorar la experiencia y ya logramos aumentar en ocho puntos el nivel de satisfacción.

SEGMENTACIÓN

324 proveedores fueron clasificados como importantes en 2025, un 22,5% menos que el año anterior, reflejo de la optimización de nuestra base de proveedores.
Esta segmentación nos permite priorizar las evaluaciones y el monitoreo de los proveedores que consideramos más críticos para nuestras operaciones.

PROVEEDORES IMPORTANTES DE ENTEL CHILE SEGÚN SEGMENTACIÓN

	2023	2024	2025
Número total de proveedores Tier-1 (directos)	1.856	1.678	1.618
Número total de proveedores Tier-1 (directos) importantes	366	393	295
Porcentaje de gasto en proveedores importantes Tier-1 (directos)	34%	31,2%	25,9%
Número de proveedores no Tier-1 (no directos) importantes	33	25	29
Número total de proveedores importantes	399	418	324

CALIFICACIÓN

Todo nuevo proveedor debe ser calificado y evaluado por la Subgerencia de Desarrollo y Gestión, con el fin de verificar su idoneidad y disminuir riesgos. Se valida su adherencia a distintos estándares y prácticas relacionadas con conflictos de interés, declaración de sostenibilidad, responsabilidad penal de personas jurídicas, sanciones de lavado de activos y personas expuestas políticamente, entre otras.

Criterios ASG

A partir de junio de 2025, profundizamos este proceso al incorporar nuevos criterios de sostenibilidad para conocer el grado de madurez de nuevos proveedores en ámbitos como:

- Políticas de medioambiente, derechos humanos, seguridad y salud ocupacional
- Prácticas laborales
- Código de ética
- Canal de denuncias

Los resultados nos permitirán definir planes de trabajo para apoyar el avance de nuestros proveedores en estos temas.



MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI 308-2

Para el monitoreo constante de los proveedores, aplicamos metodologías y estándares reconocidos por la industria, como las normas ISO 9001, ISO 27001 y NTA3000 (ex AT205). El proceso incluye:

- **Evaluaciones documentales:** Para cada pilar evaluado, se solicita documentación que acredite el cumplimiento mensual de los parámetros establecidos, como contratos, boletas de garantía y la puntuación del SecurityScorecard[30], entre otros.

- **Evaluaciones in situ:** Consultoras externas contratadas por Entel hacen auditorías en terreno. Incluyen evaluaciones asociadas a las normas ISO 45001 e ISO 9001.

Actualmente, no se evalúan impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.

Durante 2025, desarrollamos e implementamos GePRo, un software diseñado para visibilizar y gestionar el desempeño de los proveedores.

30 Plataforma de calificaciones de ciberseguridad que evalúa de forma continua y automática la postura de seguridad de las organizaciones mediante una puntuación de la A a la F.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN CHILE DURANTE 2025

Indicador	Nacionales		Extranjeros	
	Número	% del total	Número	% del total
Proveedores importantes evaluados	295	18,2%	0	0
Proveedores importantes analizados con criterios de sostenibilidad (ASG)	295	18,2%	0	0
Monto total de compras a proveedores importantes evaluados (CLP)	358.046.077.896	25,9%	0	0
Monto de compras a proveedores importantes evaluados con criterios de sostenibilidad (CLP)	358.046.077.896	25,9%	0	0
Proveedores importantes que cumplen con estándares ASG	295	18,2%	0	0

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN PERÚ DURANTE 2025

Indicador	Nacionales		Extranjeros	
	Número	% del total	Número	% del total
Proveedores importantes evaluados	92	10,9%	0	0
Proveedores importantes analizados con criterios de sostenibilidad (ASG)	92	10,9%	0	0
Monto total de compras a proveedores importantes evaluados (USD)	162.947.685,62	24,3%	0	0
Monto de compras a proveedores importantes evaluados con criterios de sostenibilidad (USD)	162.947.685,62	24,3%	0	0
Proveedores importantes que cumplen con estándares ASG	92	10,9%	0	0

IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Impacto	Potencial / Real	Descripción
Cumplimiento laboral	Potencial	Posibles deudas laborales o previsionales. Trabajadores no acreditados para prestar servicios a Entel.
Cumplimiento de ciberseguridad	Potencial	No tener información de respaldo del programa de ciberseguridad. No completar formularios con los datos solicitados.
Cumplimiento de prevención de riesgos	Potencial	No tener información de respaldo respecto a las tasas de accidentes. No entregar la documentación solicitada para dar cumplimiento al SGP-SSO (Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional).

MONITOREO DE PROVEEDORES EN 2025

GRI 308-1, 414-1, 414-2

2.460
Proveedores monitoreados

1.618
en Chile

842
en Perú

Todos los proveedores Tier-1 (estratégicos subcontratados y no subcontratados) son monitoreados constantemente

387
Proveedores fueron evaluados en impactos sociales y derechos humanos.

(15% son subcontratados)

295
En Chile

43 proveedores nuevos

16 pasaron los filtros

92
En Perú

56 (14,5%)
Proveedores identificados con impactos negativos[31] en Chile.

A todos se les aplicaron programas de mitigación.

Estos programas de fortalecimiento incluyeron capacitaciones y planes de desarrollo correctivos con acompañamiento.

44 (9,7%)
Proveedores cumplieron los programas de fortalecimiento.

12 (4%)
Proveedores no cumplieron con los requisitos mínimos dentro del plazo establecido y hubo cese de contrato.

31 Los impactos negativos están vinculados al cumplimiento laboral (riesgo de deudas laborales y/o previsionales, y la presencia de trabajadores no acreditados para prestar servicios), cumplimiento en ciberseguridad e incumplimiento en prevención de riesgos relacionados al Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional (SGP-SSO).

Jornada de Capacitación de Contratistas 2025

El 13 de octubre de 2025, en el edificio corporativo de Entel Chile, tuvo lugar la Jornada de Capacitación de Contratistas 2025, liderada por las gerencias de Infraestructura Móvil, Sustentabilidad y Asuntos Públicos.

El encuentro se enmarcó en el esfuerzo de Entel por fortalecer los estándares operacionales, de seguridad, calidad y relacionamiento territorial, además de actualizar conocimientos y generar una visión común sobre el rol que cumplen los contratistas en la operación y en la relación de Entel con comunidades, autoridades y clientes.

Participaron alrededor de 60 personas de 33 empresas contratistas que hacen posible el despliegue de nuestra red móvil en Chile. También estuvieron presentes las áreas de Compliance, Medio Ambiente y Redes de Entel.

Durante la capacitación, se abordaron los siguientes ejes:

- Estándares operacionales y de seguridad.
- Lineamientos de calidad de servicio.
- Criterios de relacionamiento territorial y comunitario.
- Roles y responsabilidades de los contratistas como representantes directos de Entel en terreno.
- Revisión de casos y aprendizajes.

La metodología favoreció la participación, el intercambio de experiencias y la resolución de dudas, buscando no solo informar, sino también generar compromiso.

PLANES DE MEJORA Y DESARROLLO CONTINUO

Cuando se detectan falencias, los proveedores deben implementar planes de acción con plazos definidos. Todos los proveedores en los que se detectó un impacto negativo real o potencial contaron con un plan de acción correctivo acordado. La meta de la compañía fue apoyarlos a todos en la implementación de las distintas acciones y en el cierre de brechas, lo cual se cumplió. Todos los planes están disponibles en la página web de Entel[32].

Todos los proveedores con planes correctivos son contactados directamente por un responsable del área correspondiente para gestionar la brecha identificada. Además, como parte del plan y para apoyar su gestión y cumplimiento, se desarrollan diversas acciones, entre ellas, reuniones iniciales para explicar el proceso de calificación de proveedores bajo la Ley de Subcontratación y reuniones con el equipo de Ciberseguridad para apoyar la mejora continua del proveedor en estas materias y ayudarlos a alcanzar el puntaje esperado en el Security Scorecard.

Asimismo, continuamente les ofrecemos programas de formación para fortalecer su desempeño, que incluyen capacitaciones sobre el uso del portal de contratistas y proveedores, enfocadas especialmente en la gestión de documentación tributaria. En 2025 impartimos capacitaciones mensuales sobre el uso de nuestra plataforma de compras y temas claves como la prevención de delitos económicos.

Además, junto con los clientes empresariales de la compañía, los proveedores de Entel también son usuarios de las plataformas Comunidad Empresarial, Digitalizados, Entel Digital y Empresas Entel, donde pueden acceder a *webinars*, guías, manuales y entrevistas en temas como alfabetización digital, ciberseguridad y sostenibilidad.

32 Disponible en: https://www.entel.cl/canalproveedores/material.html



Cuando se detectan falencias, los proveedores deben implementar planes de acción con plazos definidos. Todos los proveedores en los que se detectó un impacto negativo real o potencial contaron con un plan de acción correctivo acordado.

PAGO A PROVEEDORES

NCG 461 7.1

Entel está comprometido con el cumplimiento de la Ley 21.131, la cual garantiza el pago a los proveedores en un plazo máximo de 30 días[33]. Este compromiso no hace distinciones basadas en la criticidad del proveedor[34].



En 2025 la empresa pagó en un máximo de 30 días el 71,9% de las facturas recibidas en Chile y Perú. Estas facturas representan un 37,5% del monto total gastado en proveedores durante el periodo en Chile y 35% del total en Perú.

Indicador		Nacionales			Internacionales		
	País	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
Número de facturas pagadas	Chile	102.162	26.805	13.101	1.341	2.031	1.578
	Perú	56.750	10.775	5.489	265	498	280
Monto total	Chile (millones de CLP)	924.708	367.088	338.131	680.215	116.251	41.997
	Perú (USD)	408.250.990	589.510.225	90.769.956	23.265.014	48.069.224	6.266.597
Monto total de intereses por mora en pago de facturas	Chile	0	0	0	0	0	0
Número de proveedores a los que corresponden las facturas	Chile	6.013	517	300	112	100	104
	Perú	2.234	292	221	44	104	70
Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía	Chile	No aplica	111	309	No aplica	No aplica	No aplica

33 En caso de existir un plazo mayor negociado, se inscribe en el Ministerio de Economía (solo aplicable para grandes empresas en Chile).

34 Actualmente, Entel no cuenta con una política formal de pago a proveedores y opera conforme al marco normativo vigente y prácticas internas.

GASTO EN PROVEEDORES EN 2025

NCG 461 6.2.iii
GRI 204-1

El gasto total en proveedores de Entel en Chile y Perú alcanzó los USD 2.106.043.000 en 2025. El 95,4% de esa suma corresponde a proveedores locales y 25,5%, a proveedores críticos o importantes Tier 1.

A nivel corporativo, dos proveedores representaron en forma individual al menos un 10% del total de compras efectuadas en el periodo, mientras que ninguno representó individualmente el 10% o más de los ingresos totales consolidados.

Entel Chile	Entel Perú
Total de presupuesto para abastecimiento	
CLP 1.380.727.802.763	USD 670.392.748,09*
Presupuesto en proveedores locales	
CLP 1.344.653.097.217	USD 610.750.520,11*
Porcentaje de presupuesto en proveedores locales[35]	
97,4%	91,1%

35 Proveedores nacionales que cuentan con constitución empresarial y registro tributario a nivel nacional.

* Tipo de cambio USD a CLP: 957,93

DERECHOS **HUMANOS**

GRI 2-13, GRI 2-23, GRI 2-24

El respeto de los derechos humanos está en el núcleo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2030, que cubre, con medidas específicas, a todos nuestros grupos de interés, incluyendo colaboradores, proveedores y clientes[36].

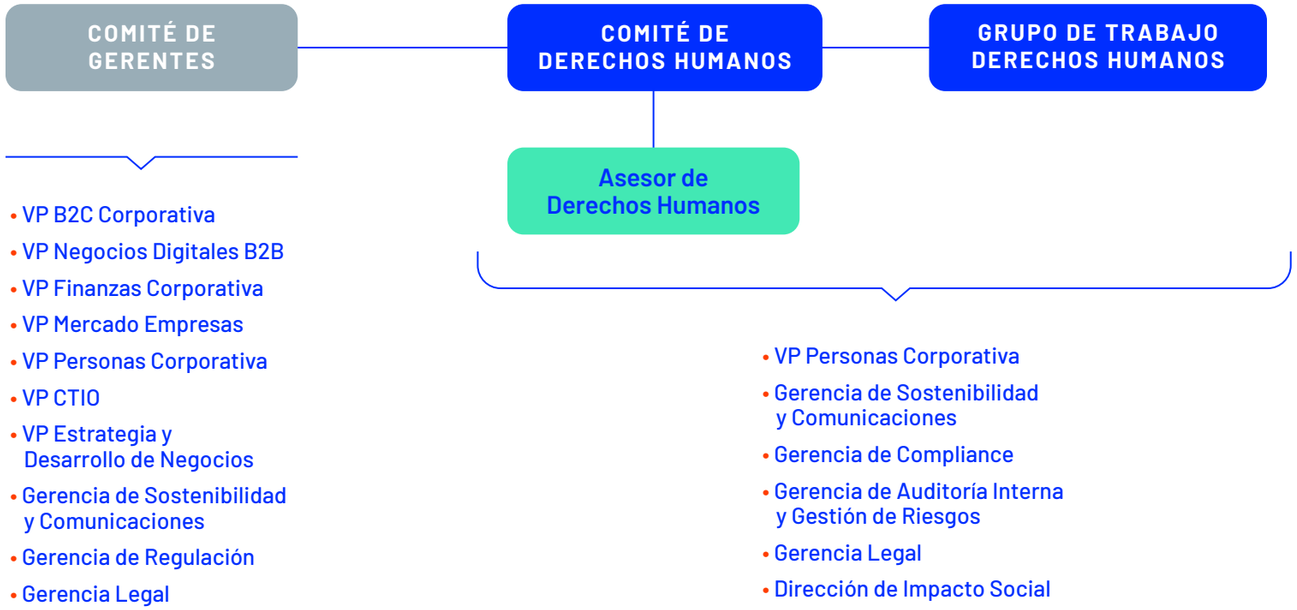
Además, adherimos a los Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (2011), así como a las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, y somos miembros del Pacto Global de Naciones Unidas. Nuestro compromiso en este ámbito abarca toda la cadena de valor, con énfasis en las operaciones propias, nuestros proveedores y contratistas, y nuestros clientes mediante el desarrollo de productos y servicios responsables.

Para materializar estos principios, disponemos de una Política de Derechos Humanos[37] inspirada en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y en los Convenios Fundamentales de la OIT relacionados con los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta política cuenta con el compromiso de la alta dirección y su alcance se extiende a todos los miembros del Directorio y a los colaboradores de Entel S.A. y sus empresas relacionadas, así como a proveedores, contratistas y otras partes interesadas.

La implementación de esta política es supervisada por la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, que lidera el Comité de Derechos Humanos, organismo responsable de integrar el enfoque de derechos humanos en nuestra estrategia de negocio y el modelo de creación de valor.

Adicionalmente, desarrollamos mecanismos de monitoreo y cumplimiento que comprenden auditorías internas, reportes periódicos y procesos de debida diligencia aplicados a proveedores y contratistas. Además, disponemos de canales de denuncia y seguimiento de posibles vulneraciones a los derechos humanos en nuestra cadena de valor.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DE DERECHOS HUMANOS



36 Las medidas para garantizar el respecto de los derechos de nuestros colaboradores se encuentran contenidas en el capítulo 6 de esta memoria, incluidas aquellas para evitar la discriminación y cualquier forma de acoso. Las medidas orientadas a la inclusión digital de personas e instituciones con mayores necesidades se detallan en el capítulo 7. La acciones aplicadas para asegurar espacios digitales seguros para nuestros clientes, incluyendo la protección de la privacidad de sus datos personales, se tratan en las secciones "Espacios digitales seguros" y "Protección y tratamiento de datos personales" del presente capítulo. Por último, los lineamientos y medidas para mantener un trato justo hacia nuestros proveedores se detallan en la sección "Cadena responsable de proveedores y contratistas" del presente capítulo de esta memoria integrada.

37 Disponible en Política Corporativa de Derechos Humanos

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

GRI 2-12, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1

Para la realización de nuestros análisis de debida diligencia, adoptamos los diez principios de Pacto Global en materia de derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. El último ejercicio tuvo lugar en 2023 y su alcance abarcó las operaciones propias, la cadena de valor y otras actividades relacionadas con el negocio, además de las nuevas relaciones laborales y comerciales, considerando a colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y comunidades[38].

38 Análisis de Debida Diligencia en Derechos Humanos 2023 disponible en: Due Diligence 2023



Abolición del trabajo infantil

Nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) establece que todos los trabajadores deben ser mayores de 18 años.

En nuestra cadena de suministro, el Código de Conducta de Proveedores de Entel prohíbe expresamente el trabajo infantil, de acuerdo con la legislación local aplicable. Adicionalmente, el Manual de Proveedores clasifica esta infracción como una falta grave, que conlleva medidas disciplinarias.

Monitoreamos continuamente el cumplimiento de estas disposiciones mediante nuestra Política de Outsourcing, que exige a contratistas y subcontratistas garantizar los derechos laborales y previsionales de sus trabajadores. Para erradicar este riesgo, implementamos un modelo de control basado en declaraciones de los proveedores y aplicamos sanciones específicas en caso de incumplimientos.

Abolición del trabajo forzoso

Nuestra Política de Derechos Humanos establece un compromiso claro con la eliminación de cualquier forma de esclavitud, trata de personas o servidumbre. En ese sentido, nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores puedan finalizar su relación laboral de forma voluntaria y en un entorno que respete plenamente sus derechos fundamentales.

En cuanto a nuestra cadena de suministros, el Código de Conducta de Proveedores prohíbe estrictamente el uso de trabajo forzado, incluyendo servidumbre por deudas o trabajo de prisioneros. En tanto, la Política de Compras exige a todos los proveedores garantizar condiciones laborales dignas y justas. Además, el Código de Ética establece que la selección de proveedores debe efectuarse bajo estrictos principios de responsabilidad, evaluando su cumplimiento normativo y sus prácticas laborales. Para abordar este riesgo, adoptamos un modelo de supervisión basado en declaraciones de los proveedores, monitoreos constantes y aplicación de sanciones en caso de detectar irregularidades. Todos los proveedores subcontratados son evaluados específicamente con relación a impactos sociales y en derechos humanos cada año[39].

39 Más información en la sección "Cadena responsable de proveedores y contratistas" de este capítulo.

Apoyo al derecho a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva

En Entel Chile existen cuatro sindicatos cuyos representantes mantienen una relación continua y colaborativa con la empresa, para lo cual se han constituido canales e instancias de comunicación que permiten abordar oportunamente sus inquietudes.

CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Con el fin de promover una cultura alineada con los derechos fundamentales, hemos incorporado diversos lineamientos sociales, ambientales y éticos en programas e instancias de formación para nuestros grupos de interés.

En este marco, organizamos un panel de discusión sobre el tema durante la Semana de la Integridad, donde participaron representantes del mundo privado y la academia. El objetivo fue reflexionar sobre el rol de las empresas en la construcción de una sociedad más justa y sostenible, en un espacio de diálogo y aprendizaje.

Capítulo 6

Nuestras personas

- Nuestras personas 145
- Dotación 146
- Atracción y desarrollo de talento 148
- Cultura ágil e innovadora 154
- Espacio de trabajo seguro, motivador y desafiante 156



NUESTRAS **PERSONAS**

La gestión de las personas cumple un rol estratégico en nuestra empresa, especialmente hoy, que atravesamos una profunda transformación organizacional con miras a adaptarnos a la acelerada evolución del entorno. Es un desafío que estamos encarando con una visión integral, buscando que las propias unidades y cada uno de sus integrantes asuman el protagonismo de sus transformaciones.

En ese contexto, la Vicepresidencia de Personas cumple el rol de habilitar la fluidez de este relevante proceso, asegurándose de contar con equipos flexibles, preparando a las personas para enfrentar los nuevos retos e impulsando los ajustes culturales necesarios. Es también la encargada de liderar la definición y coordinación de las directrices para desarrollar el talento en la organización y garantizar el bienestar de todos los colaboradores, con una estrategia corporativa única para Chile y Perú, y áreas especializadas en soluciones que atienden las necesidades de cada unidad de negocio. Las principales áreas de gestión de personas son:

- **Business Partners:** Cuida que la estrategia de personas se implemente en forma adecuada de acuerdo con las necesidades de las distintas unidades de Entel.
- **Desarrollo y Experiencia Organizacional:** Es responsable del desarrollo profesional de los colaboradores, de su formación y de la gestión del desempeño, entre otros temas.
- **Agilidad, Gestión de Cambio y Soluciones de Personas:** Acompaña a las distintas unidades de negocio en sus desafíos de transformación.
- **Relaciones Laborales y Servicios a Personas:** Se encarga de los servicios para el personal, así como de la gestión de las relaciones sindicales, las negociaciones colectivas y el bienestar laboral.
- **Planificación de Personas:** Gestiona la necesidad actual y futura de talentos de manera conjunta con los negocios.

Las líneas estratégicas de gestión y evaluación global de las personas se informan y deciden en el Comité Ejecutivo, compuesto por el gerente general y todos los cargos que le reportan directamente. Este comité sesiona semanalmente.

Principales políticas y reglamentos relacionados con la VP de Personas

Política de Diversidad e Inclusión

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

Política de Movilidad Interna

Política de Outsourcing

Política de Compensaciones

COMPETENCIAS QUE PROMUEVE ENTEL EN LAS PERSONAS DE SU EQUIPO

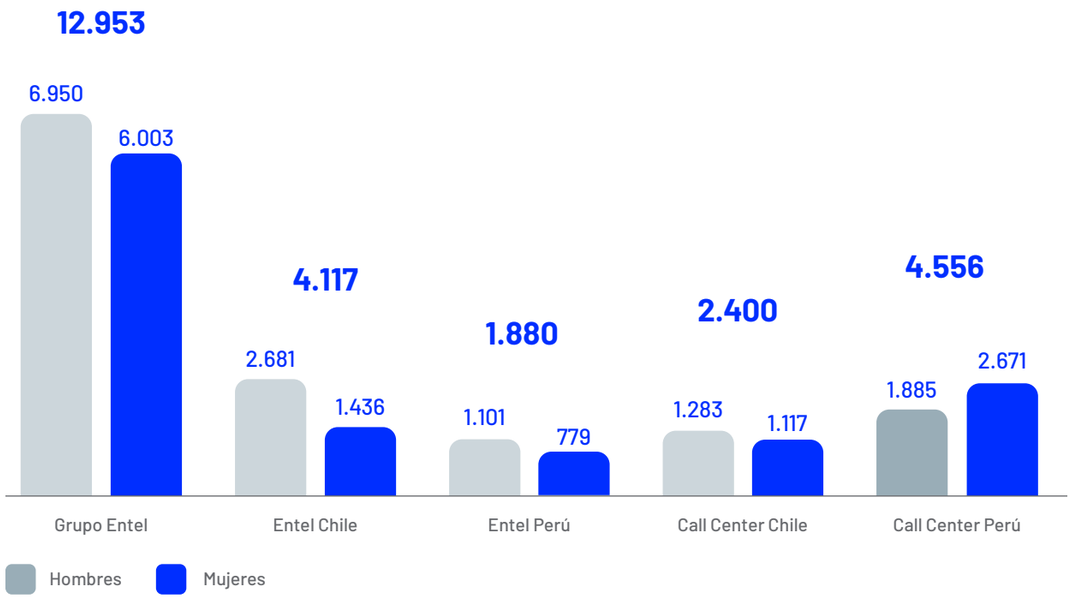
Metas ambiciosas y resultados	Nos ponemos metas altas y nos esforzamos por superarlas, potenciando nuestro desempeño personal y de equipo, logrando el máximo rendimiento del negocio.
Visión estratégica	Abordamos desafíos alineándonos con una mirada amplia de largo plazo, creando estrategias coherentes que contribuyen al logro de resultados.
Promover el cambio	Somos agentes de cambio, anticipándonos, impulsando y promoviendo transformaciones. Cuestionamos la forma en que se hacen las cosas.
Referente tecnológico	Buscamos oportunidades tecnológicas para transformarlas en un gran servicio, generando soluciones innovadoras para ayudar a las personas y empresas en su transformación.
Experiencia del cliente	Nos enfocamos en sorprender a nuestros clientes con experiencias extraordinarias, donde cada interacción esté diseñada para anticipar y superar sus expectativas. Ponemos la experiencia del cliente en el corazón de nuestra estrategia para garantizar su satisfacción y fidelidad.
Colaboración e influencia	Establecemos asociaciones y colaboramos con las solicitudes de otros de manera generosa y desinteresada. Conectamos genuinamente con las personas.
Liderazgo cercano	Buscamos liderar y desarrollar a nuestro equipo de manera cercana y abierta. La mayor tarea de un líder es generar un gran ambiente de trabajo para sacar lo mejor de todos. El equipo es mejor que cada uno por separado.

DOTACIÓN

NCG 461 5.1, GRI 2-30

Al 31 de diciembre de 2025, el Grupo Entel contaba con una dotación de 12.953 personas.

COLABORADORES POR FILIAL







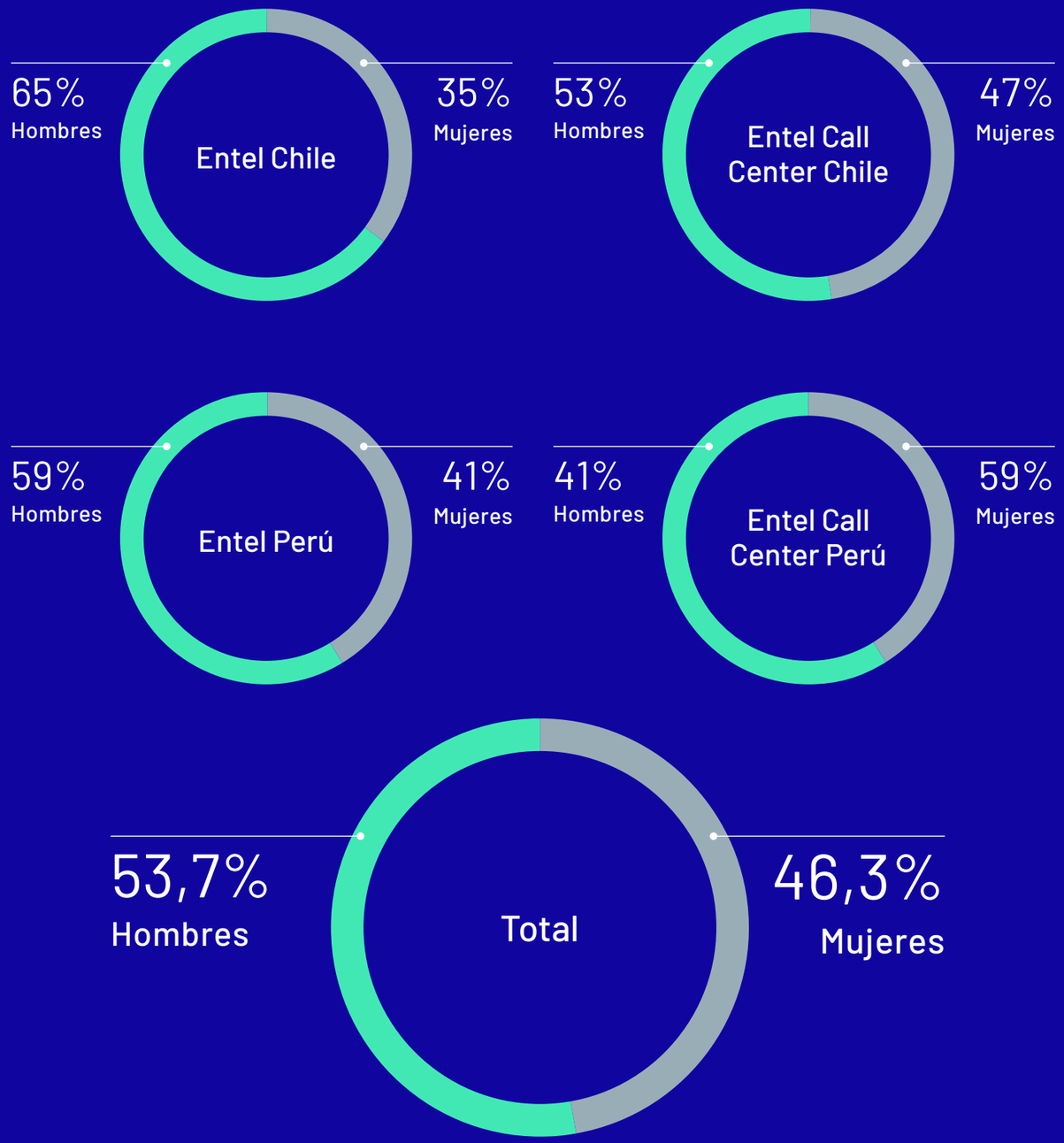
Del total de la dotación, 8.893 personas (69%) tenían contrato indefinido, divididas en 5.216 hombres (59%) y 3.665 mujeres (41%). En tanto, 4.060 (31%) tenían contrato fijo: 1.722 hombres (42%) y 2.388 mujeres (58%).

El 99% de los colaboradores en Entel Chile está cubierto por un convenio de negociación colectiva[1] y el 79% está sindicalizado. En las filiales de Perú no existen sindicatos.

No contamos con personal contratado por obra, faena u honorarios.

1 En el caso de Entel Chile y Perú, a los trabajadores no cubiertos por negociación colectiva se les extienden los beneficios aun cuando no estén afiliados, en calidad de "asimilados".

DISTRIBUCIÓN DE LA DOTACIÓN POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO POR ESTAMENTO

Estamento	Hombres	Mujeres
Alta gerencia	84%	16%
Gerencia	69%	31%
Jefaturas	65%	35%
Operarios	40%	60%
Fuerza de venta	41%	59%
Administrativos	58%	42%
Auxiliares	100%	0%
Otros profesionales	66%	34%
Otros técnicos	69%	31%

- En Entel Chile hay 46 personas con discapacidad, que representan a un 1% de la dotación.
- En Call Center Chile, 26 personas con discapacidad están contratadas, de las cuales 10 son mujeres y 16 son hombres.



ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE **TALENTO**

GRI 401-1

En una industria tan competitiva y en constante transformación como la nuestra, necesitamos equipos altamente capacitados, comprometidos y diversos, capaces de adaptarse a los cambios con rapidez y efectividad.

Por eso, una de las principales responsabilidades de la Vicepresidencia de Personas es atraer y cautivar a los mejores talentos de los países donde operamos. Para esto, busca desarrollar una experiencia laboral extraordinaria, con oportunidades claras de desarrollo profesional, planes de carrera personalizados, desafíos motivadores, aprendizaje continuo y programas de bienestar que favorezcan la conciliación entre la vida laboral y personal. En esta tarea, trabaja en coordinación con las unidades de negocio, de manera de garantizar que las estrategias de atracción, desarrollo y retención respondan a las exigencias organizacionales.

Además, existen tres tipos de comités que monitorean el avance de los principales componentes de la estrategia de personas:

- **Comité de Staff de Personas:** El equipo de la Vicepresidencia de Personas se reúne semanalmente para dar seguimiento a su plan.
- **Comité de Personas de Negocios:** Las principales áreas de la compañía se reúnen mensualmente para dar seguimiento al plan general de personas y las acciones específicas de cada área. Para asegurar la coherencia entre el plan y las diversas iniciativas, estos comités son liderados por un profesional del área de Business Partners de la Vicepresidencia de Personas.
- **Comité de Talento:** Se reúne trimestralmente, dentro de la agenda del Comité Ejecutivo, para dar seguimiento a los temas de desarrollo de talento, con foco en la sucesión de ejecutivos y líderes.



NUEVAS CONTRATACIONES EN 2025

Grupo etario	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú	Total
30 años o menos	212	197	376	3.574	4.359
Entre 31 y 40 años	223	121	525	1.832	2.701
Entre 41 y 50 años	100	26	201	676	1.003
Entre 51 y 60 años	23	4	89	170	286
Más de 60 años	3	0	21	15	39
Total	**561**	**348**	**1.212**	**6.267**	**8.388**

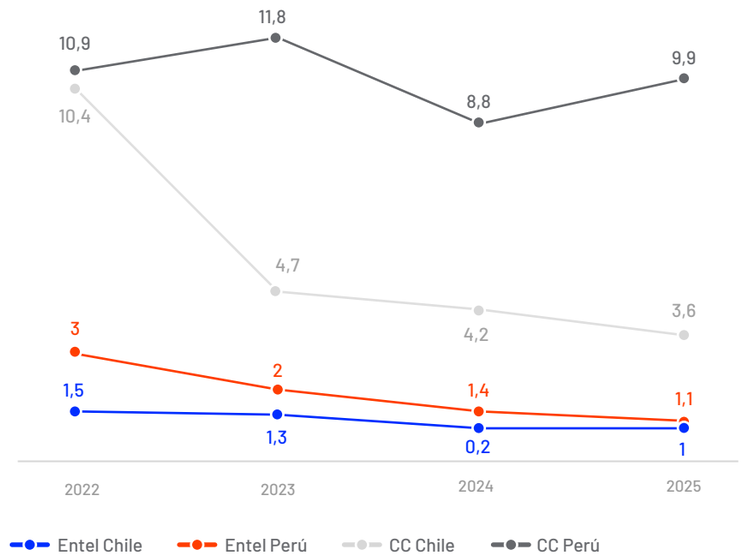
ONBOARDING

Una vez al mes, se realiza una jornada de *onboarding* para los nuevos ingresos en Chile y Perú. Es una instancia de bienvenida donde se entrega una visión general de la empresa, su posicionamiento en la industria y su propuesta como marca empleadora. También incluye un módulo dedicado a los pilares culturales, en el que se detallan los comportamientos esperados, y otro donde se presenta la estrategia corporativa. Esta etapa busca vincular el propósito personal con el de Entel, para reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización. En esta instancia, a los colaboradores se les refuerzan aspectos fundamentales como compliance y ciberseguridad.

DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO

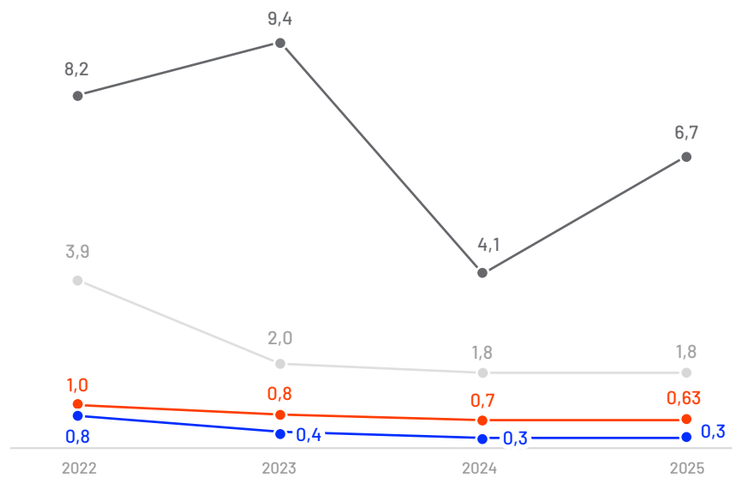
Como parte de nuestra estrategia para fidelizar el talento, nuestros procesos de selección para llenar vacantes incentivan la movilidad interna. Solo se inicia una búsqueda en el mercado cuando las competencias requeridas para el cargo no se encuentran dentro de la organización. La Política de Movilidad, publicada para toda la empresa, detalla el funcionamiento del proceso y los requisitos para optar a un rol. Asimismo, disponemos de un procedimiento para la búsqueda externa que abarca todas las etapas hasta llegar a la contratación.

TASAS DE ROTACIÓN (%)



Se efectuaron correcciones de los datos informados en rotación total para Call Center Perú.

TASAS DE ROTACIÓN VOLUNTARIA (%)



PORCENTAJE DE POSICIONES CUBIERTAS CON CANDIDATOS INTERNOS EN 2025

44%

en Entel Chile

54%

en Entel Perú

MODELO DE SUCESIÓN Y TALENTO

Dada la relevancia de asegurar la continuidad del talento a nivel ejecutivo, en Entel diseñamos un modelo de sucesión basado en las competencias y habilidades necesarias para el futuro de la organización. Con ese fin, se aplicó una metodología interna para mapear el talento ejecutivo, que utiliza la herramienta de *assessments* (evaluaciones) de desarrollo. Esto permitió identificar los riesgos de pérdida de ejecutivos, ubicar a sus posibles sucesores en nuestra matriz de talentos y elaborar planes de desarrollo para potenciar su crecimiento al interior de la organización.

DESARROLLO DE CAPACIDADES

NCG 461 5.8 iv, **GRI** 404-2

Otro elemento relevante de la propuesta de valor de Entel para sus equipos es la posibilidad de experimentar y aprender continuamente. En ese contexto, promovemos que cada persona sea responsable de su propio crecimiento profesional, poniendo a su disposición una oferta formativa integral —que combina programas técnicos, de liderazgo y *power skills*[2]—, con espacios para aprender, probar y evolucionar, siempre en línea con los desafíos del negocio y la transformación de Entel[3].

UNIVERSIDAD ENTEL.

Para fomentar un aprendizaje permanente y guiado por los intereses del colaborador, contamos con una plataforma interna de aprendizaje que combina contenidos propios con alianzas estratégicas con proveedores internacionales de formación digital.

Competencias digitales

El talento digital es crítico para toda organización, y sobre todo en una empresa tecnológica como Entel, ya que impulsa la productividad y la innovación. Por eso, gran parte de los cursos ofrecidos en 2025 apuntaron al desarrollo de competencias digitales de alta especialización:

- **Programa de Inteligencia Artificial (IA) Generativa:** Alojado en la Academia de IA & Datos, entrega las bases del funcionamiento de la inteligencia artificial generativa y herramientas prácticas para su uso, de modo que los colaboradores puedan aplicarla de manera efectiva y responsable en los desafíos del negocio.

- **Future Skills:** Combina formación digital y experiencias prácticas en universidades de primer nivel para reforzar las habilidades claves que debe poseer un referente tecnológico, con contenidos propios y alianzas con distintas plataformas habilitadoras de aprendizaje *self-driven*. El programa se lanzó durante el segundo semestre de 2025 en Entel Perú.

- **Data Analyst Training:** Programa desarrollado por los equipos de Aprendizaje Corporativo y Analytics con el fin de formar analistas especializados en el uso avanzado de datos para la toma de decisiones. Se vale del autoaprendizaje, clases aplicadas y acompañamiento experto. En 2025 se graduó la tercera generación de participantes.

- **Certificación TM Forum:** Fue creada mediante una alianza entre Entel y TM Forum para fortalecer capacidades claves en arquitectura digital, procesos, datos, API, automatización e inteligencia artificial, con estándares globales. Entrega formación especializada y certificable, con foco en el impacto real en el negocio y la aceleración de la transformación digital de Entel. En 2025 se realizaron más de 1.000 cursos y se obtuvieron más de 700 certificaciones.

- **Academia Trainee CIO (Chief Information Officer):** Es una iniciativa de atracción y desarrollo de talento joven orientada a formar profesionales en las áreas tecnológicas centrales a través de cursos intensivos, acompañamiento experto y aprendizaje en proyectos reales. Tras formar a dos generaciones en Chile (2023 y 2024), durante 2025 el programa lanzó su tercer ciclo en Perú.



2 Habilidades interpersonales, emocionales y de gestión que potencian las habilidades técnicas.

3 Los colaboradores bajo plazo fijo cuentan con el mismo modelo de formación y contenidos disponibles que los colaboradores contratados bajo contrato indefinido.

Academia de Liderazgo

Esta iniciativa responde a un extenso proceso de reflexión iniciado dos años antes al interior del Comité Ejecutivo. En esa instancia, la alta administración de Entel definió las competencias que deben poseer los líderes de la empresa para guiar a sus equipos en las transformaciones que se están desarrollando, como liderazgo cercano, mentalidad de crecimiento, ser referentes tecnológicos y perseguir metas ambiciosas, entre otras: el Estilo de Líder Entel. Luego, sobre la base de estas definiciones, se diseñó un programa formativo para alinear los distintos liderazgos de la organización con estas competencias. De esa forma, en 2024 se inauguró la academia en dos modalidades:

- Semipresencial para vicepresidentes y gerentes de ambos países, con el acompañamiento de UAI Corporate.
- Presencial para subgerentes y jefes de área de los dos países, con clases impartidas por AlejandriaLab y una malla adicional en la plataforma de aprendizaje en línea Coursera.

El resto de la organización tuvo a acceso a una malla curricular en LinkedIn Learning, donde pudieron explorar los mismos contenidos, y a talleres voluntarios presenciales donde experimentaron en persona las habilidades y competencias del estilo de líder de Entel. En 2025 finalizó con gran éxito el primer ciclo de la academia en Chile y Perú, y ya estamos diseñando el segundo.

PARTICIPACIÓN POR ESTAMENTOS EN ACADEMIA DE LIDERAZGO

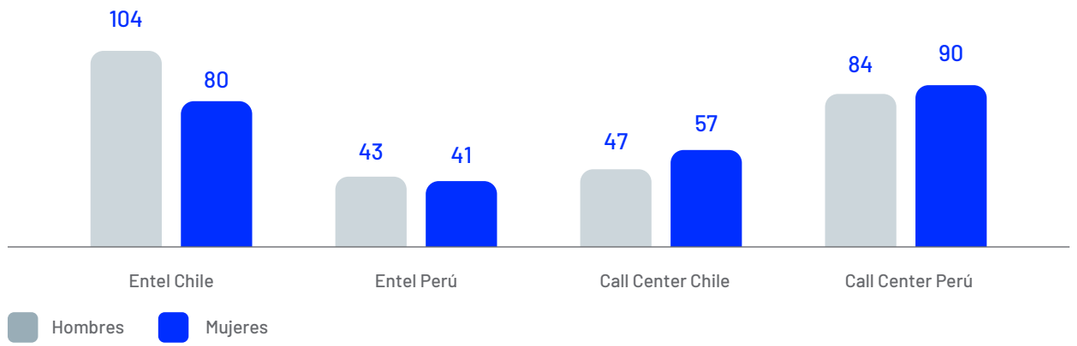
Vicepresidentes y gerentes	Subgerentes y jefes de área	Mundo transversal
100% 123 personas en 2025	+85% 608 personas en 2025	100% 5.066 personas en 2025[4]

4 Chile: 3.420. Perú: 1.679.

PROGRAMAS DE *OUTPLACEMENT*

El área de Desarrollo Organizacional brinda asesoría y apoyo a gerentes y subgerentes desvinculados de Entel durante un periodo de seis a doce meses, para que puedan reinsertarse en el mercado laboral. Este acompañamiento también va dirigido a colaboradores individuales en situaciones de restructuración.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO EN 2025



PERSONAS CAPACITADAS Y HORAS DE CAPACITACIÓN EN 2025

	Entel Chile	Entel Perú	Call Center Chile	Call Center Perú
Número de personas capacitadas[5]	4.589	2.019	282	273
Total de horas de capacitación	440.325	84.912	14.460	23.652
Promedio de horas de capacitación[6]	96	42	51	87

5 Considera personas que dejaron la compañía, razón por la cual la suma es mayor que la dotación al 31 de diciembre de 2025.

6 Total de horas de capacitación / total personas capacitadas.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 404-3

Las evaluaciones son cruciales para Entel, ya que aportan información relevante que orienta la toma de decisiones en materias de desarrollo, movilidad y sucesión. Contamos con un proceso de evaluación que considera distintas modalidades y plazos, de acuerdo con los requerimientos de cada negocio. En general, se evalúa el nivel de desarrollo de competencias, con acento en la colaboración e influencia. En Entel Perú, también se califica el cumplimiento de objetivos.

Este proceso se gestiona de manera unificada en Chile y Perú, bajo el liderazgo de la Gerencia de Desarrollo y Experiencia. Participan todos los colaboradores que cumplen los criterios establecidos.



MODELO DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO EN ENTEL CHILE Y ENTEL PERÚ

Modalidad	Participantes	Etapas1	Periodicidad
Funcional Perú	Colaboradores que hayan ingresado hasta el 31 de agosto del año evaluado	• Ranking de colaboración e influencia • Autoevaluación • Evaluación del líder • Conversación y cierre	Anual
Funcional Chile			Anual
PEC (personal en contacto con clientes)	Quienes tienen contacto con clientes en tienda	• Autoevaluación • Evaluación del líder • Conversación y cierre	Semestral

COMPROMISO Y SATISFACCIÓN

Una forma de medir el impacto de las acciones que desplegamos para construir un ambiente laboral extraordinario son las encuestas de compromiso y satisfacción, que aplicamos periódicamente mediante dos instrumentos:

- Nuestra encuesta de Engagement, que mide cada seis meses la satisfacción de los colaboradores en cuatro dimensiones: liderazgo, cultura, equipo y mi experiencia Entel.

- El Employee Net Promoter Score (eNPS)[7], herramienta aplicada anualmente para conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores y su disposición a recomendar a la empresa como un buen lugar de trabajo.

Ambas han probado una alta sensibilidad para detectar a tiempo cambios de tendencias, así como las áreas específicas que requieren intervenciones. Además, en los dos indicadores hemos logrado, de modo consistente, puntuaciones que nos ubican muy por encima de los promedios de la industria.

7 Se basa en la pregunta: "¿Recomendarías a Entel como lugar de trabajo?" y se calcula al restar el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

ENCUESTA DE ENGAGEMENT

País	Categoría	2024	2025
Chile	Promedio Engagement	90,9%	88,6%
	Participación	89,7%	88,4%
Perú	Promedio Engagement	94,2%	90,9%
	Participación	93,8%	81,3%
Promedio Chile-Perú	Promedio Engagement	92,0%	89,3%
	Participación	90,8%	86,1%

EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE (ENPS)

País	2024	2025
Chile	69,1%	62,4%
Perú	72,0%	62,1%
Promedio Chile-Perú	70,0%	62,3%

CULTURA DE RECONOCIMIENTO

Otra de las acciones para reforzar el compromiso con la empresa es el reconocimiento de nuestros colaboradores y equipos que superan las expectativas y contribuyen al logro de los objetivos de Entel:

Top Entel Individual: Premia al 0,5% de los colaboradores cada semestre.

Top Entel Equipos Multitareas: Reconoce proyectos exitosos y resultados medibles. Al año premiamos tres equipos de entre tres y ocho miembros.



CULTURA **ÁGIL E INNOVADORA**

Durante los últimos dos años, nos hemos estado preparado para afrontar un profundo y amplio proceso de transformación organizacional que ya está en curso. A eso respondió, por ejemplo, la reestructuración de la Vicepresidencia de Personas, orientada, entre otros objetivos, a relevar su rol en la eliminación de las barreras que impiden adaptaciones más ágiles al entorno del negocio. También definimos el estilo de liderazgo que queremos para Entel y, posteriormente, implementamos la Academia de Líderes para asegurar que quienes conducen equipos sepan gestionar los cambios con proactividad, flexibilidad e innovación. A esa meta también han apuntado los programas de reconocimiento, los mensajes de la Gerencia General y los lineamientos del Comité Ejecutivo. Toda esta preparación ya está rindiendo frutos.

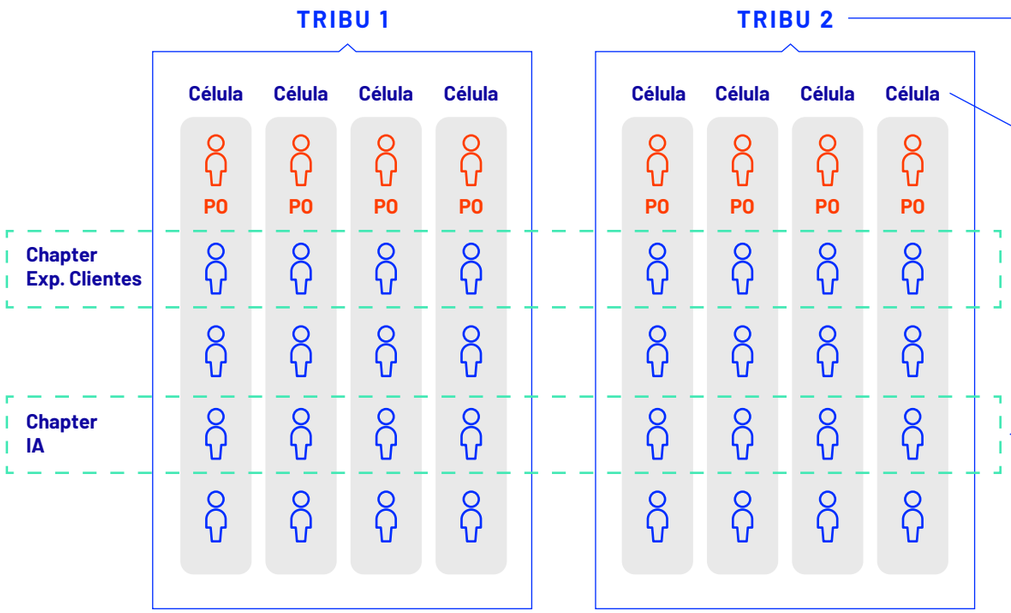
GESTIÓN INTEGRADA DE ENTEL: AGILIDAD A ESCALA

Entel siempre ha estado en constante transformación, y en los últimos años este proceso se ha acelerado. En 2025 iniciamos un proyecto de cambio profundo en nuestra forma de operar, que continuará perfeccionándose durante 2026: la implementación de la metodología ágil en todas las unidades de negocio y áreas de soporte de la empresa. Con la Gestión Integrada de Entel (GIE), buscamos evolucionar nuestro modelo operativo para responder mejor a los desafíos de la industria y seguir entregando valor a nuestros clientes.



Nuevo modelo operativo ágil

Planificación trimestral
Para una mayor adaptabilidad a los cambios del entorno, la metodología opera en ciclos trimestrales. Por eso, la planificación y la definición de prioridades se realiza cada trimestre, en lugar de anualmente, tanto a nivel de la compañía como de cada área. Los objetivos establecidos se desglosan en proyectos que son abordados por los equipos correspondientes.



Tribus
Los negocios se organizan en tribus (alrededor de 110-150 personas) orientadas a ciertos resultados. Por ejemplo, Mercados, Canales, Ecommerce, etc.

Células
Las tribus están compuestas de células (alrededor de 15 personas), encargadas de proyectos específicos necesarios para alcanzar los resultados de la tribu. Para ello, cuentan con todas las capacidades requeridas. El responsable por el logro de los objetivos es el Product Owner (PO).

Chapters
Los encargados de ejecutar los proyectos de cada célula pertenecen a *chapters*, grupos de expertos en diversas materias que se distribuyen entre las distintas células según las necesidades de los proyectos en curso. Para ello, al inicio de cada trimestre, el PO solicita los especialistas que requiere a los líderes de los *chapters*, responsables de que sus especialistas posean todas las habilidades y los conocimientos necesarios para responder a los distintos desafíos de Entel.

PRINCIPIOS

Cliente primero
Entrega temprana y continua para asegurar la satisfacción

Adaptación al cambio
Bienvenida a los cambios, incluso al final del proyecto.

Entregas frecuentes
Foco en la entrega de pequeñas partes funcionales.

Colaboración
Trabajo conjunto entre desarrolladores y clientes.

Equipos motivados
Autonomía y confianza en el equipo.

Comunicación constante
Interacciones cara a cara y diálogo.

La principal ventaja de la metodología ágil es la rapidez con que se consiguen los objetivos de negocio, con una alta satisfacción por parte de los clientes, gracias a los mayores grados de flexibilidad y adaptabilidad que aporta. Los ciclos cortos de planificación favorecen la experimentación y los cambios rápidos de rumbo cuando son necesarios, mientras que la movilidad de recursos redunda en mayor apego a los presupuestos, entre otros muchos beneficios.

ENTEL UNO

Esta iniciativa es otro de los grandes proyectos de transformación que está impulsando nuestra empresa, en directa sintonía con su visión de largo plazo. Busca evolucionar los procesos back-end a través de la integración de Entel Chile y Perú en una sola base de datos, además de la digitalización y optimización de procesos claves, para así potenciar nuestra gestión corporativa y abrir oportunidades de innovación y escalabilidad para nuestros servicios.

ESPACIO DE TRABAJO **SEGURO, MOTIVADOR Y DESAFIANTE**

En Entel, creemos que un entorno laboral seguro, motivador y desafiante es clave para el crecimiento profesional y personal. Por eso, promovemos un ambiente de confianza y bienestar. Nuestro modelo híbrido y flexible facilita la conciliación entre la vida laboral y privada. Además, fortalecemos nuestra cultura de bienestar con iniciativas en salud física y mental, seguridad en el trabajo y desarrollo integral, proporcionando las herramientas necesarias para que cada colaborador alcance su máximo potencial.

Lo anterior también implica fomentar ambientes laborales donde ninguna persona sea discriminada y todos puedan crecer profesionalmente en igualdad de oportunidades.

Creemos que un entorno laboral seguro, motivador y desafiante es clave para el crecimiento profesional y personal.

PRÁCTICAS LABORALES

Remuneraciones

Nos aseguramos de ofrecer una remuneración justa, digna y acorde con el mercado, que refleje tanto las responsabilidades del puesto como las condiciones actuales del sector. En Entel Chile, estos compromisos se reflejan en la inclusión de criterios de fijación de ingresos en los instrumentos colectivos pactados con las cuatro organizaciones sindicales de la compañía. También revisamos y ajustamos constantemente las remuneraciones con el fin de garantizar que sean competitivas y suficientes para el bienestar de nuestros colaboradores. Así, una vez al año, actualizamos las escalas salariales de acuerdo con estudios de mercado que realizan consultoras especializadas. Adicionalmente, en Chile ajustamos los sueldos cada cuatro meses en función de las variaciones acumuladas del IPC (Índice de Precios al Consumidor).

Jornada laboral

En Chile, el artículo 5 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) establece que la duración de la jornada ordinaria de trabajo en la empresa no puede exceder las 39 horas semanales y fija una hora diaria para colación, no imputable a la jornada laboral. Además, en su artículo 9, el RIOHS señala que las horas extraordinarias solo pueden pactarse por escrito[8], para atender necesidades o situaciones temporales de la empresa. Dichos pactos no deben extenderse por más de tres meses, aunque es posible renovarlos por acuerdo de las partes. Las horas extras se pagan junto a las remuneraciones ordinarias del período correspondiente, con el recargo pactado en los instrumentos individuales o colectivos, o a falta de estos, con un recargo igual al 50% del sueldo convenido para la jornada ordinaria.

En Perú, en línea con la normativa laboral, la Política de Jornada de Trabajo y Control de Asistencia establece una jornada máxima de 47,5 horas semanales. Además, garantiza un día de descanso obligatorio por semana y periodos mínimos de desconexión, especialmente para los colaboradores con horarios rotativos. Asimismo, solo autoriza el trabajo en sobretiempo cuando resulta estrictamente necesario, únicamente para el personal fiscalizado, con la aprobación previa del jefe directo. Las horas extras pueden ser compensadas con descanso físico dentro del mes de su generación o en el siguiente. Cumplido ese plazo, se pagan junto a la remuneración del periodo, según el porcentaje que corresponda.

Para supervisar las horas trabajadas, Entel dispone en ambos países de sistemas informáticos donde los colaboradores deben registrar su ingreso y salida del trabajo. Además, se hace un seguimiento periódico de las horas extras generadas, compensadas y pagadas para identificar desviaciones y prevenir jornadas excesivas.

Vacaciones

Tanto en Chile como en Perú, las vacaciones son remuneradas por ley. Además, en Chile contamos con incentivos y beneficios relacionados con los feriados legales, definidos en los instrumentos colectivos, que incluyen bonos vacacionales, préstamos monetarios y días de vacaciones adicionales entre marzo y noviembre.

Interacción con los trabajadores y sus representantes

En Chile, mantenemos una relación continua y colaborativa con los representantes sindicales, de manera de abordar oportunamente sus inquietudes.

En adición, cada dos semanas, los miembros de los directorios de los sindicatos sostienen reuniones formales con el equipo de Relaciones Laborales, donde reciben peticiones, revisan levantamientos y analizan materias operativas de interés para los trabajadores. Como complemento, cada dos meses se reúnen con el vicepresidente corporativo de Personas para revisar temas estratégicos.

Asimismo, cuando se identifican temas que afectan transversalmente a las personas de la compañía, se abordan en mesas de trabajo amplias, con la participación de todos los sindicatos, en las que se favorecen las soluciones integrales y representativas[9].

En Perú, la empresa aplica una política de puertas abiertas que fomenta una comunicación directa y horizontal entre colaboradores de distintos estamentos.

8 No obstante, a falta de pacto escrito, se consideran como extraordinarias las horas que se trabajen en exceso de la jornada regular, con conocimiento del empleador.

9 Entel no cuenta con un periodo mínimo de consulta o notificación a sus trabajadores y público afectado ante cambios organizacionales o reestructuraciones.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

NCG 461 3.1 vi, vii

En Entel trabajamos desde las más altas instancias corporativas por la igualdad de oportunidades, la promoción de una cultura de respeto y la erradicación de todo tipo de discriminación. Estos principios son recogidos en nuestra Política de Diversidad e Inclusión y se materializan en un gobierno compuesto por tres mesas de trabajo, una por cada foco definido como estratégico: equidad de género, diversidad sexual y personas con discapacidad. Tanto Entel Chile como Entel Perú tienen sus propios comités, que se reúnen mensualmente para monitorear los avances de las medidas desplegadas en estos ámbitos.

En una primera etapa, el Consejo Ejecutivo de Diversidad, Equidad e Inclusión orientó y aprobó la ejecución de planes para promover una cultura diversa e inclusiva en la organización. A partir de 2026, la Vicepresidencia de Personas es responsable del diseño e implementación de un plan estratégico de diversidad.

A lo largo de los años, todos estos lineamientos se han traducido en una serie de medidas ya ampliamente consolidadas:

- Procesos inclusivos de selección de nuevos colaboradores, en los que no se solicitan los datos personales de los candidatos, que son convocados solo por cumplir las competencias requeridas a nivel curricular. En las entrevistas posteriores, únicamente se abordan aspectos laborales.
- Entrenamientos regulares a los colaboradores sobre los focos estratégicos.
- Acompañamiento a mujeres y personas con discapacidad en roles de liderazgo y toma de decisiones, lo que considera mentorías y planes de desarrollo de carrera.
- Evaluación constante de nuestras políticas e iniciativas en esta materia a través de encuestas de clima laboral y otros mecanismos de retroalimentación.

Gracias a estas medidas y a otras, en los tres frentes estratégicos hemos alcanzado importantes logros que hoy nos permiten comenzar a abordar otros focos, como el de los adultos mayores.



PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO

Incentivamos la participación equitativa de mujeres en todos los niveles organizacionales por medio de la eliminación de barreras estructurales y la promoción de su desarrollo.

Una de las iniciativas que continuó consolidándose durante 2025, en Chile y Perú, es Mujeres Power, instancia dedicada al desarrollo y la proyección del liderazgo femenino, el aumento en la diversidad en roles de influencia y un mayor protagonismo dentro de la organización. Comprende programas como Womentoring, en el que mujeres líderes de Entel se entrenan como mentoras de otras mujeres de la empresa, y Women Talks, donde voluntarias de Entel se preparan para entrenar a sus colegas en materias de equidad de género. En 2025 medimos la contribución social de estas dos iniciativas con nuestro Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto[10], con el propósito de extraer aprendizajes para su fortalecimiento progresivo.

10 Más información sobre el modelo en la sección "Evaluación y gestión del impacto social" del capítulo 7 de esta memoria.

BRECHA SALARIAL

NCG 461 5.4.1, 5.4.2; GRI 405-2

Entel cuenta con una Política de Compensaciones basada en los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y equidad interna, que reconoce la responsabilidad, la complejidad del cargo, las competencias y el desempeño. Su aplicación es responsabilidad de la Subgerencia de Compensaciones. En este marco, cada cargo tiene un nivel asociado a una banda salarial y el posicionamiento se define según la madurez en el puesto y el desempeño.

Además, tomamos medidas adicionales para garantizar que los lineamientos de la política se cumplan:

- **Revisión periódica salarial:** se realizan actualizaciones de bandas salariales anuales, en base a la información de mercado, generando ajustes proactivos para que todos los colaboradores queden posicionados dentro de la banda.

- **Políticas de compensación equitativa:** aseguramos que los beneficios y la compensación sean iguales para todos los empleados, sin hacer distinciones por género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica personal.

BRECHA SALARIAL EN 2025[11]

Estamento	Entel Chile		Entel Perú		Chile Call Center		Perú Call Center	
	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana	Media
Gerencia	92%	95%	91%	91%	-	-	-	-
Jefatura	97%	95%	99%	96%	85%	82%	110%	111%
Fuerza de venta	103%	109%	89%	80%	96%	98%	100%	100%
Administrativo	110%	128%	114%	114%	84%	93%	100%	100%
Otros Profesionales	94%	94%	92%	88%	85%	93%	92%	95%
Otros Técnicos	96%	95%	89%	94%	107%	103%	107%	107%

11 Por motivos de confidencialidad, no se reportan cifras de los estamentos de Alta Gerencia y Gerencia para el caso de Call Center Chile y Perú. En aquellos estamentos donde no se reporta información sobre la brecha salarial, esto se debe a que no existe personal en dichas áreas o bien a que la dotación corresponde únicamente a un sexo (estamentos Operarios y Auxiliar).

Diversidad sexual

Desde hace años, Entel se ha esforzado por asegurar un ambiente inclusivo para la comunidad LGBTIQ+. Entre otras medidas, participa en certificaciones como Pride Connection Chile (categoría A) y Human Rights Campaign, e implementa su Protocolo de Transición de Género, que establece lineamientos para acompañar a colaboradores en su proceso de transición.

Apoyo a personas con discapacidad física

Impulsamos la empleabilidad de personas con discapacidad mediante nuestra participación en ferias laborales inclusivas e iniciativas como el Laboratorio de Inclusión en Entel Call Center, instancia de formación en habilidades blandas.

Además, hemos adaptado nuestros espacios y procesos organizacionales para hacerlos más accesibles, y continuamos ejecutando el programa Derribando Barreras, que contempla acompañamiento en la obtención de la credencial de discapacidad en Chile y Perú, además de beneficios adicionales para trabajadores que ya la tienen.

Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

NCG 461 5.5

Contamos con un protocolo de prevención de acoso y violencia en el trabajo, contenido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que incluye un procedimiento de investigación. Además, conforme con nuestras políticas en la materia, realizamos entrenamientos obligatorios para la prevención del acoso y el tratamiento confidencial y profesional de las denuncias.

- 3.009 colaboradores (23,2%) fueron capacitados en el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo durante 2025.

NÚMERO DE DENUNCIAS EN 2025 (CONSOLIDADO)

Tipo	Dirección del Trabajo			Internas		
	Mujer	Hombre	Anónimo	Mujer	Hombre	Anónimo
Denuncias de acoso laboral	9	6	0	28	15	36
Denuncias de acoso sexual	1	0	2	5	0	0
Denuncias por violencia en el trabajo	0	0	0	2	2	0

BENEFICIOS Y BIENESTAR INTEGRAL

NCG 461 5.8, GRI 401-2

Para facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal, ofrecemos horarios flexibles, trabajo remoto y permisos especiales para la atención de personas dependientes o situaciones familiares de emergencia.[12]

Entel tiene procedimientos para administrar asignaciones y permisos relacionados con el permiso posnatal y una plataforma digital para que los colaboradores puedan solicitarlos.



Beneficio	Beneficiarios	Chile		Perú	
		2024	2025	2024	2025
Horario flexible Permite optar entre horarios de ingreso y salida.	Trabajadores de Chile y Perú con contrato a plazo fijo e indefinido[13]	3.589	3.985	1.520	1.882
Modelo de trabajo híbrido[14] Combina presencialidad con trabajo remoto.		3.702	3.706	1.574	1.717
Smart Remote Permite acogerse a la modalidad de teletrabajo total durante 30 días o dos periodos de 15 (consecutivos en ambos casos), dentro de un mismo año, desde cualquier lugar que disponga de conexión wifi.		1.347	1.871	387	600
Trabajo part-time Opción de jornada parcial con ajuste de renta proporcional.	Trabajadores en Chile con contrato a plazo fijo e indefinido	0	0	0	0
Sala cuna Pago del servicio de sala cuna o un bono equivalente a 13 UF mensuales por cada hijo menor a dos años.	Trabajadoras en Chile	80	51	0	0
Beneficio para la alimentación de los hijos Hora de permiso para trabajadoras con hijos de hasta dos años. Incluye salas de lactancia, dos en Chile y dos en Perú.	Trabajadoras en Chile y Perú	4	4	24	32
Licencia parental para cuidadores directos [15] Licencias posnatales legales disponibles para padres y madres.	Trabajadores con contrato fijo e indefinido en Chile y Perú	33 mujeres	24 mujeres 1 hombre	29 mujeres 24 hombres	32 mujeres 36 hombres

12 Los compromisos legales cubren a trabajadores propios, contratistas y socios comerciales. Los compromisos establecidos en los instrumentos colectivos cubren solo a los trabajadores propios.

13 No aplica al personal de turnos.

14 Aunque es el más extenso en adopción, también hay trabajadores en modalidad 100% remota o 100% presencial, según la naturaleza de las funciones.

15 En Chile, las mujeres tienen el derecho a los seis meses de permiso por maternidad estipulado por ley, que se dividen en dos etapas de doce semanas (84 días), con pago de un subsidio que reemplaza su remuneración. A contar de la séptima semana de la segunda etapa (permiso posnatal parental), la madre puede ceder este permiso al padre, si ambos son trabajadores. En tanto, después del nacimiento de un hijo, los hombres trabajadores tienen derecho a 5 días libres remunerados, a los que Entel suma 2 adicionales.

En Perú, las madres trabajadoras tienen derecho a un descanso de 14 semanas (98 días), que pueden ser divididos en 49 días antes del parto y 49 días después. Además, los padres trabajadores tienen derecho a una licencia de 10 días hábiles después del nacimiento del hijo y existe una licencia laboral legal por adopción de 30 días naturales para ambos padres. A lo anterior, Entel Perú suma un permiso de 15 días consecutivos adicionales.

Dimensiones de los beneficios para promover el bienestar de los trabajadores

BIENESTAR FÍSICO

- Seguro de vida financiado 100% por Entel.
- Seguro de salud financiado 100% por Entel, que cubre una parte significativa del copago de la atención médica, dental y catastrófica e incluye beneficios adicionales, como consultas especializadas y emergencias (Chile).
- Acceso a una entidad prestadora de salud – EPS (Perú).
- Aportes económicos para financiar enfermedades catastróficas y de alto costo del trabajador o su grupo familiar directo, mediante un Fondo Solidario de Salud financiado 100% por Entel (Chile).
- Préstamos de salud blandos y órdenes de atención para hospitalizaciones y atenciones dentales (Chile).
- Cobertura por incapacidad o invalidez[16].
- Vacuna contra la influenza gratuita en Chile (trabajador) y a costo preferencial en Perú (trabajador y familia).
- Club de Campo Entel (solicitando afiliación como socio).
- Tarifas preferenciales en gimnasios.
- Exámenes preventivos.
- Silla ergonométrica para teletrabajo (más un escritorio en Chile y apoyadores de pies en Perú).

BIENESTAR SOCIAL

- Cobertura médica, dental y catastrófica para el grupo familiar directo a través del seguro de salud (Chile).
- Posibilidad de extender la cobertura médica de EPS a familiares (Perú).
- Reembolso de jardín infantil para trabajadoras con contrato indefinido e hijos de entre 2 y 5 años.
- Kit escolar para hijos de 4 a 17 años.
- Diversos regalos a hijos de hasta 12 años en fechas como la Navidad y el Día del Niño.

BIENESTAR EMOCIONAL

- Tarde libre en el día de cumpleaños.
- Días de vacaciones extras para personas que las toman en temporada baja (Chile).
- Días libres administrativos, permisos especiales y por fallecimiento.
- Hasta 4 horas semanales de permiso para estudios.
- Permiso para docentes en universidades.
- Hasta 5 días anuales de permiso con goce de sueldo para acompañar a un familiar directo que se encuentre hospitalizado o con una enfermedad demandante.

BIENESTAR FINANCIERO

- Plan de telefonía gratuito y celular.
- Bonos por vacaciones y cumpleaños (Chile).
- Diversos regalos en fechas como la Navidad, cumpleaños, los días de la Madre y el Padre, matrimonio y nacimiento de un hijo.
- Bono Entel por matrimonio o AUC.
- Préstamo de vacaciones (Chile).
- Becas de financiamiento de estudios (Chile).

16 Debido a una licencia médica por enfermedad o accidente, en Chile Entel paga a sus trabajadores un beneficio llamado Subsidio de Incapacidad Laboral DFL 4, a través de un convenio de pago celebrado entre entidades de salud y ACHS. El 100% de este subsidio lo financia la entidad de salud en que se encuentre afiliado el colaborador y se paga de manera anticipada con la liquidación de su sueldo en el mes en que ocurre el evento causante de su reposo. Posteriormente, Entel, como empleador, cobra estos reembolsos a la entidad de salud, siempre y cuando el colaborador cumpla con los requisitos para optar al beneficio. La empresa, en paralelo, cuenta con un beneficio propio que cubre los tres primeros días de licencia, que no son subsidiados por las entidades de salud cuando las licencias médicas se extienden por menos de 11 días. Asimismo, dispone de un subsidio complementario que cubre cierta diferencia entre el pago de la Isapre y la renta bruta del colaborador. Estos subsidios también se pagan en el mismo mes en que el colaborador hace uso de su licencia médica. En Chile, este beneficio se otorga más allá de lo que exige la ley.

En Perú, conforme a la normativa vigente, los primeros 20 días de incapacidad son asumidos por el empleador y, a partir del día 21, el subsidio es otorgado por EsSalud. Durante este proceso, Entel realiza el pago directo al colaborador y brinda orientación y seguimiento para asegurar la continuidad del ingreso, así como la recuperación del subsidio correspondiente.

Programa de Bienestar Integral e) Active

GRI 201-3

Basado en la convicción de que una mente y un cuerpo saludables son claves para un desempeño óptimo y una vida equilibrada, este programa considera iniciativas que apuntan al bienestar integral en sus cuatro dimensiones: físico, social, emocional y, desde 2025, también financiero.

A través de este último foco, nos hemos propuesto entregar herramientas para que los colaboradores gestionen y maximicen de forma adecuada sus ingresos, con el fin de que construyan los cimientos de su seguridad financiera. En 2025, se lanzó la Ruta Financiera, espacio educativo donde el trabajador puede capacitarse y encontrar links de apoyo para el control de sus finanzas personales en las distintas etapas de su vida. Además, con apoyo de alianzas estratégicas, se impartieron charlas de educación financiera de inscripción voluntaria.

Estas primeras acciones del nuevo foco se suman a las ya existentes que buscan fomentar hábitos saludables, prevenir enfermedades y brindar apoyo emocional y sicológico con actividades como evaluaciones médicas anuales, acceso a gimnasios, clases de yoga y meditación.

e) Active

En tanto, en Call Center contamos con un programa de bienestar que está constantemente generando actividades. Realizamos pausas activas con apoyo de kinesiólogo, gestionamos atención de soporte sicológico para nuestros colaboradores cuando lo solicitan y realizamos campañas digitales con herramientas para mantenerse activos en los puestos de trabajo. Además, gestionamos exámenes médicos ocupacionales (EMO) para todos los colaboradores que, por la naturaleza de sus funciones, están expuestos a riesgos que requieran un estado de salud compatible con el cargo.[17]

17 En el Call Center de Perú, todos los colaboradores deben realizarse estos exámenes cada dos años.

CHARLAS FINANCIERAS REALIZADAS EN CHILE DURANTE 2025

Temas abordados	Proveedor	Inscritos
Subsidios y crédito hipotecario	Subsidios.cl	241
Educación financiera	Caja Los Andes	300
Ahorro y presupuesto	Caja Los Andes	269
Inversiones	Caja Los Andes	354



SALUD Y SEGURIDAD

NCG 461 5.6; GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Como compañía, nos comprometemos a garantizar entornos laborales seguros, tanto para nuestros trabajadores directos como para los contratistas. Esto implica controlar los riesgos para la salud y la seguridad asociados a nuestras operaciones en Chile y Perú. Ese compromiso se plasma en nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, suscrita por el gerente general. En Chile, se implementa a través de un sistema de gestión alineado con la Ley 16.744 y, en Perú, de acuerdo con la Ley 29.783 y el reglamento D.S. 005-2012-TR.

La política se basa en los siguientes pilares:

- **Prevención y gestión de riesgos laborales:** Aplicamos procedimientos para identificarlos, evaluarlos y mitigarlos.
- **Capacitación y sensibilización:** Aseguramos que nuestros colaboradores y contratistas estén informados y preparados para enfrentar los desafíos en materia de seguridad y salud ocupacional.
- **Participación y colaboración:** Fomentamos que los colaboradores participen en la gestión de la salud y seguridad mediante comités paritarios de higiene y seguridad, delegados de prevención de riesgos y espacios de consulta. En Chile, hay 15 comités paritarios y diez delegados, mientras que Perú cuenta con un comité.
- **Monitoreo y evaluación del desempeño:** Establecemos indicadores claves para medir nuestro desempeño en esta materia y priorizamos la auditoría y certificación de nuestros sistemas.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos

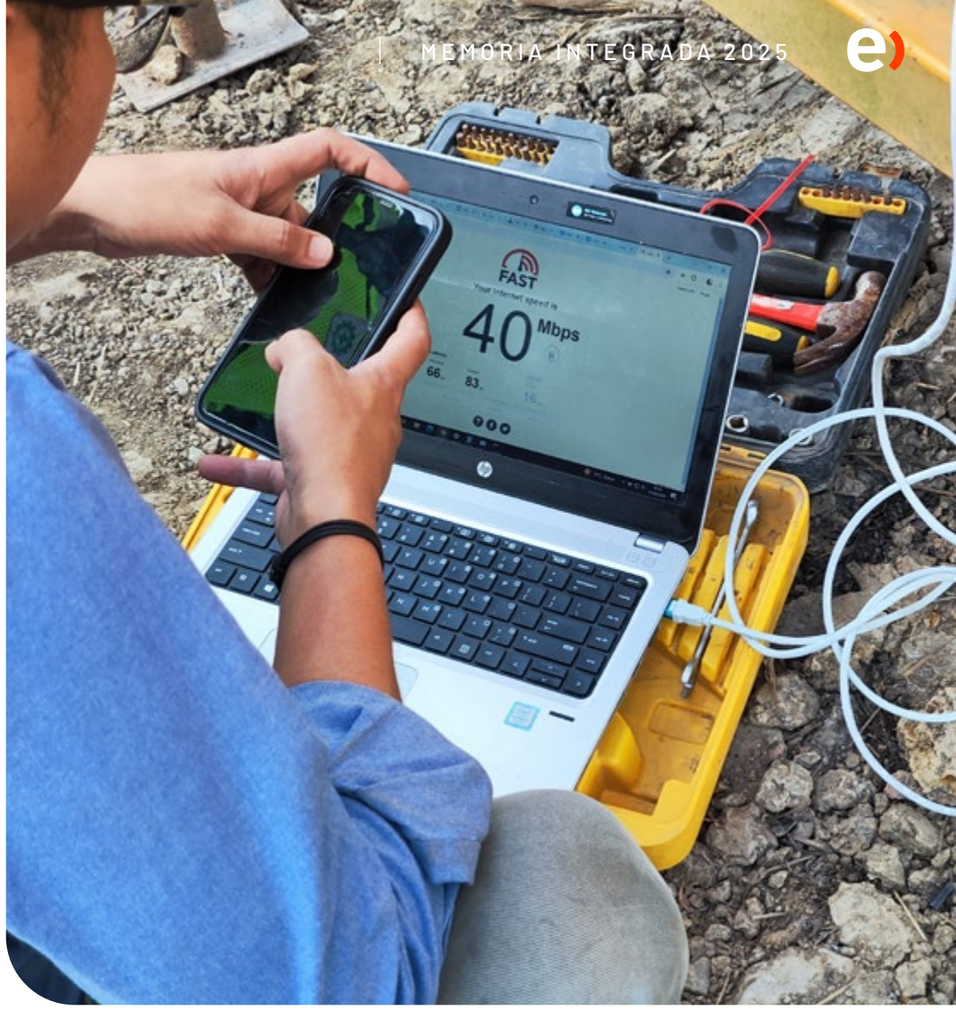
El Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) de Entel Chile sigue la metodología del D.S. 44 y el Reglamento de Gestión Preventiva del Instituto de Salud Pública, considerando probabilidad (exposición) y severidad (consecuencia) del riesgo. La evaluación es periódica y se actualiza ante cambios normativos o de la empresa. La matriz IPER se difunde a todos los colaboradores, que pueden notificar al teléfono de emergencia cualquier condición o acción insegura, e incluye protocolos para retirarse de situaciones peligrosas. La ley protege a los trabajadores de posibles represalias en caso de hacer denuncias

En Perú, se sigue la metodología del Ministerio de Trabajo (Resolución Ministerial 050-2013-TR).

Los resultados de estas evaluaciones permiten actualizar procedimientos, identificar áreas críticas, ajustar capacitaciones y establecer planes de auditorías.

De acuerdo con la matriz IPER de Chile, los principales riesgos en salud y seguridad se relacionan con la conducción, el trabajo en altura física, los espacios confinados y los riesgos eléctricos. Todos han sido evaluados y controlados con las medidas preventivas o correctivas que establece nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. En 2025 no se produjo ningún accidente vinculado a estos riesgos.

Mientras que, según la matriz IPER en Perú, los principales riesgos en salud y seguridad se relacionan con la exposición a riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales, así como a los riesgos derivados de situaciones de emergencia.



En 2025, la Universidad de Entel incluyó modulos para detectar peligros y riesgos que pueden afectar la salud y seguridad.

Atención en salud

Entel Chile tiene un convenio con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que cubre incidentes no laborales a través del teléfono de emergencia de Entel, mientras que los accidentes laborales, de trayecto o enfermedades profesionales son atendidos directamente por la ACHS.

En Perú, contratamos los servicios de la Clínica del Trabajador para gestionar la salud ocupacional. Además, contamos con entidades prestadoras de salud para atenciones médicas por enfermedades y accidentes comunes.

Durante 2025, se implementaron mejoras operativas en los servicios de salud para a fortalecer la vigilancia de la salud ocupacional y optimizar los procesos de seguimiento de los casos.

Indicadores de salud y seguridad laboral en 2025

ENTEL CHILE

Indicador	Meta 2025	2024		2025	
		Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas
Tasa de accidentabilidad[18]	3%	0,17%	1,84%	0,07%	4,83%
Tasa de fatalidad[19]	0%	0%	0%	0%	0,04%
Tasa de enfermedades profesionales[20]	3%	0%	0%	0,05%	0,76%
Promedio de días perdidos por accidente[21]	30	38,9	21,6	10,3	1.901,6[22]

ENTEL PERÚ

Indicador	Meta 2025	2024		2025	
		Trabajadores propios	Contratistas	Trabajadores propios	Contratistas
Tasa de accidentabilidad	2%	0,018%	0,019%	0,001%	0,1007%
Tasa de fatalidad	0%	0%	0%	0%	0%
Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%	0%	0%	0%
Promedio de días perdidos por accidente	20	0,17	48,5	6	82,6

CALL CENTER CHILE[23]

Indicador	2024	2025
Tasa de accidentabilidad	0,99%	0,52%
Tasa de fatalidad	0%	0%
Tasa de enfermedades profesionales	0,18%	0,12%
Promedio de días perdidos por accidente	18	13

CALL CENTER PERÚ

Indicador	2024	2025
Tasa de accidentabilidad	0,013%	0,02%
Tasa de fatalidad	0%	0%
Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%
Promedio de días perdidos por accidente	6	0,17

18 Número total de accidentes de trabajo / número de trabajadores x 100.

19 Número de fatalidades por accidentes de trabajo.

20 Número total de enfermedades profesionales / número de trabajadores x 100.

21 Total de días perdidos / número total de incidentes con días perdidos.

22 Esta cifra considera una nueva metodología de cálculo. Durante 2025, se registraron tres fatalidades de contratistas. Por este motivo, se registra un incremento considerable de la tasa de accidentabilidad en los contratistas en Chile en relación al 2024. El cambio de metodología rige solo para 2025, sin considerarse retroactivo para años anteriores.

23 En el caso de Entel Call Center, se informa el número promedio de trabajadores contratados durante el año.

Capítulo 7

Gestión social

- Compromiso con el desarrollo 165
- Relacionamiento comunitario 172
- Evaluación y gestión del impacto social . . .175



COMPROMISO CON **EL DESARROLLO**

GRI 413-1

La digitalización y la cuarta revolución industrial han puesto a las telecomunicaciones en el centro del desarrollo económico y social. Chile, por ejemplo, alcanzó en 2025 un 94,3% de hogares con internet propio según la Subtel,[1] mientras que en Perú el acceso llegó al 92,6% en 2024 de acuerdo con Osiptel[2]. Sin embargo, aún persisten brechas en el uso de herramientas digitales, lo que refuerza el rol de Entel en impulsar la transformación digital y facilitar que más personas participen del progreso.

En Entel llevamos años trabajando para aumentar la inclusión digital, tanto a través de la extensión de la cobertura de nuestros servicios como del cierre de las brechas relacionadas con la usabilidad y las habilidades digitales, en busca de una experiencia del cliente verdaderamente equitativa y accesible

Para abordar esta tarea, hemos definido los siguientes focos de trabajo, enmarcados en nuestro Pilar de Gestión Social de la Estrategia 2030 .

- Aumento de cobertura y conectividad a lo largo y ancho del territorio nacional
- Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios
- Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales

En 2025 los focos en materia de cobertura y accesibilidad digital estuvieron puestos en comunidades rurales y aisladas, personas mayores y personas en situación de discapacidad, así como en empresas pequeñas y medianas.

1 Subtel - División Política Regulatoria y Estudios (agosto de 2025). *Sector Telecomunicaciones-Primer Semestre 2025*. Subsecretaría de Telecomunicaciones. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2025/09/Informe_del_Sector_Telecomunicaciones_Jun25.pdf

2 P. Herrera, M. Huepe y D. Trucco (2025). *Educación y desarrollo de competencias digitales en América Latina y el Caribe*, Documentos de Proyectos (LC/TS.2025/3), Santiago, Comisión Económica

PRINCIPALES INDICADORES DE INCLUSIÓN DIGITAL

Familia de indicadores	Indicador	2024	2025
Cobertura de red	Porcentaje de la población cubierta por la red móvil 3G, 4G y 5G	3G: 95,8%	95,6%
		4G: 98,4%	98,5%
		5G: 61,5%	70,7%
Asequibilidad	Precio minorista del smartphone más accesible	CLP 59.990 PEN 184	CLP 89.990 PEN 299
	Precio minorista de la forma más económica de comprar 1 GB de datos	CLP 3.990 CLP 12.990 PEN 5	CLP 3.990 CLP 12.990 PEN 5
Habilidades digitales	Número de personas capacitadas en programas de habilidades digitales (excluye empleados)	100	7.548

COBERTURA Y CONECTIVIDAD

Desde la creación de Entel, mantenemos el compromiso de proveer soluciones de conectividad en zonas rurales y alejadas. En Chile, más de un tercio de los puntos de presencia de nuestra red (PoP)[3] se ubica en localidades con esas características. Pero aún persisten brechas territoriales tanto en Chile como en Perú. Por eso, en ambos países hemos desarrollado planes estratégicos para expandir y adaptar nuestras redes en áreas aún rezagadas debido a obstáculos geográficos y condiciones de aislamiento. Nuestra meta ahí es ir desplegando progresivamente tecnología de mejor calidad, para que nadie se quede atrás.

Alianza estratégica con Starlink y despliegue del servicio Direct to Cell

Este proyecto pionero permitió habilitar conectividad satelital directa al celular en zonas extremas y rurales de Chile y Perú, iniciativa que posiciona a Entel como líder en innovación tecnológica y contribuye a cerrar la brecha de conectividad en ambas naciones. Antes del lanzamiento comercial del servicio, efectuamos pruebas en el desierto de Atacama (Región de Atacama), el parque Queulat (Región de Aysén) y en el Cañón de los Perdidos en Perú (Región del Ica), impartimos talleres para medios de comunicación y autoridades, y homologamos los terminales.

Expansión de cobertura y conectividad en localidades rurales y urbanas vulnerables

Los planes de despliegue y renovación tecnológica de nuestras redes se adaptan a las particularidades de los países donde operamos.

En Chile, para la red 4G definimos el objetivo de actualizar una serie de sitios ya instalados, abarcando anualmente al menos 32 localidades de zonas geográficas rurales o aisladas. En su selección participa el equipo de Comunidades y Territorios de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones. Para 5G, la meta es cumplir los requerimientos de cobertura estipulados por el regulador y comenzar con el despliegue de la red 5G *stand alone* con fines comerciales.

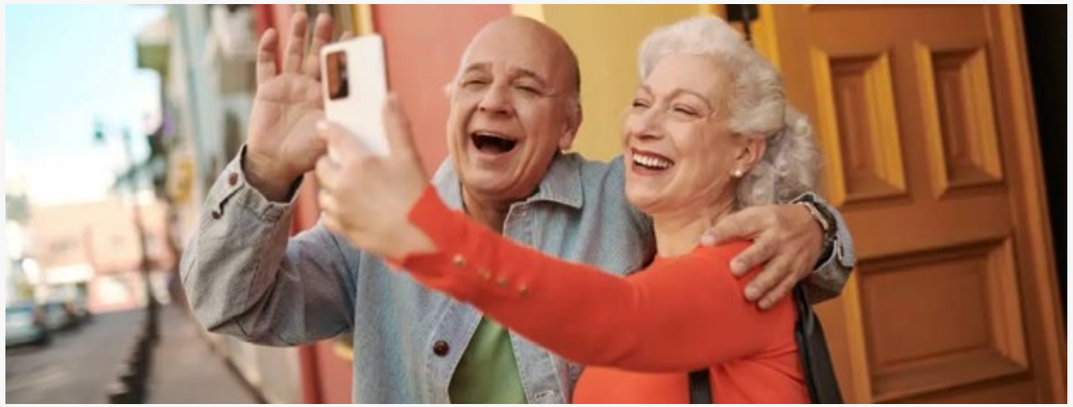
En Perú, la estrategia de crecimiento apunta a extender la cobertura de servicios móviles de cuarta generación en provincias. Para esto, operamos con infraestructura propia en los sectores más poblados y con recursos compartidos en zonas poco habitadas, como la infraestructura de Internet Para Todos (IPT)[4]. Además, en 2021 nos acogimos al canon por cobertura del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, un programa que permite a los operadores destinar hasta un 60% del pago por el uso de espectro radioeléctrico al despliegue de antenas 4G en zonas desatendidas. Al cierre de 2025, Entel había llevado conectividad 4G a 292 localidades rurales a través de esta modalidad.

Desde la creación de Entel, mantenemos el compromiso de proveer soluciones de conectividad en zonas rurales y alejadas.



3 Son puntos locales de acceso donde dos o más redes o dispositivos comparten una conexión para permitir la comunicación en línea. Sus componentes claves incluyen *routers* de alto rendimiento, conmutadores, servidores de datos/caché, *firewalls*, equipos de fibra óptica, multiplexores, y sistemas de energía y refrigeración.

4 Empresa desarrollada por Telefónica, Meta, BID Invest y CAF para conectar provincias rurales con internet móvil 4G.





ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD

La provisión de cobertura y conexiones de calidad constituye la base de la inclusión digital, pero no es suficiente. Además, debemos asegurar que los usuarios puedan utilizar las herramientas tecnológicas que brinda la conectividad para mejorar sus vidas. Uno de los grupos con más limitaciones de acceso y uso en relación con las tecnologías de las comunicaciones son las personas mayores. Por eso, hemos diseñado planes preferenciales y servicios personalizados para este segmento etario.

Plan Persona Mayor

Disponible en Chile, se enfoca en los beneficiarios de la Pensión Garantizada Universal (PGU) de más de 70 años e incluye 12 GB para navegar en internet, 300 minutos para llamar a cualquier parte del país y uso libre de algunas aplicaciones por CLP 3.990 al mes.

Programa 70+

Consta de una serie de servicios, también disponibles en Chile, pensados para los mayores de 70:

- Centro de atención telefónica especializada para asegurar un espacio de comprensión y cercanía. Al llamar al 103, el sistema reconoce automáticamente a la persona mayor por su RUT y la deriva a un especialista.
- Acompañamiento por tres meses desde la compra del equipo para resolver dudas sobre el uso del producto o el servicio contratado.
- Despacho del equipo con un asesor entrenado para que las personas puedan resolver dudas y recibir una asesoría personalizada.
- Servicio técnico a domicilio sin costo adicional en la Región Metropolitana y con horarios preferenciales en las tiendas de todo el país.
- Habilitación de una pestaña exclusiva en el sitio web de Ciudadano Digital de Entel, con recomendaciones sobre uso de internet, datos móviles, 5G y seguridad informática, entre otros temas.

ALFABETIZACIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES

El acceso a la tecnología tampoco basta si las personas no cuentan con las habilidades necesarias para aprovecharla al máximo. En Entel impulsamos la alfabetización digital y el desarrollo de competencias tecnológicas en diversos grupos, como personas mayores, micro y pequeñas empresas y comunidades vulnerables.

Fondo 55+

En 2024 creamos un fondo para financiar proyectos innovadores de organizaciones sin fines de lucro orientados al empoderamiento digital de personas mayores de 55 años. En 2025 este programa benefició a más de 7.500 personas en más de 70 comunas de Chile, con una inversión de CLP 300 millones.

El concurso se organizó en torno a cuatro ejes:

- **Desarrollar habilidades digitales para la empleabilidad:** Programas que ayuden a personas mayores en su reinserción laboral o emprendimiento mediante la adquisición de competencias tecnológicas actualizadas.
- **Fortalecer vínculos sociales y comunitarios:** Iniciativas que se valgan de la digitalización para crear redes de apoyo, fomentar la participación comunitaria y prevenir situaciones de aislamiento o emergencia.
- **Incrementar el nivel de educación y salud financiera:** Proyectos que faciliten herramientas digitales para fomentar una mejor administración financiera, reducir la vulnerabilidad económica y dar acceso a información educativa.
- **Promover la autonomía en el mundo digital:** Programas que desarrollen habilidades digitales para que las personas mayores puedan interactuar de manera independiente con servicios y plataformas digitales.

Hubo más de 120 postulaciones y seis ganadores en 2025.

PRINCIPALES INICIATIVAS FONDO 55+

Institución	Objetivos de la iniciativa ganadora
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile	Que personas mayores de la Región Metropolitana adquieran los conocimientos requeridos en el mundo laboral actual, con manejo de herramientas tecnológicas básicas e intermedias y habilidades para emprendimientos propios.
ONG Innovacien	Empoderar a mujeres de 55 a 70 años de la comuna de Renca mediante competencias digitales para fortalecer sus emprendimientos y autonomía económica.
Fundación Revivir y Reactívate	Promover un envejecimiento activo para vecinos de San Ramón (Región Metropolitana), Temuco (Región de La Araucanía), Valdivia (Región de Los Ríos), San José de la Mariquina (Región de Los Ríos), Coyhaique (Región de Aysén), Punta Arenas (Región de Magallanes) y Puerto Natales (Región de Magallanes) mediante una plataforma digital de actividades físicas y cognitivas.
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	Entregar a personas mayores de la ciudad de Cartagena herramientas digitales innovadoras para mapear riesgos comunitarios y fortalecer la resiliencia local frente al cambio climático.
Asociación de Emprendedores de Chile (Asech)	Capacitar a vecinos de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins en habilidades digitales y conocimientos financieros. Se abordan temas como finanzas básicas, ahorro, planificación para el retiro y manejo de deudas.
Universidad Austral de Chile	Capacitar a personas mayores de la Región de Los Lagos en habilidades tecnológicas para convertirlos en monitores digitales de sus pares.

Potenciando a la próxima generación digital

Entel auspicia desde hace cinco años a Los Creadores, concurso impulsado por Fundación Kodea que invita a escolares de varios países sudamericanos a proponer soluciones digitales para problemas comunitarios y medioambientales. En 2025 tuvo lugar la novena edición, que recibió 635 postulaciones en Chile y 75 en Perú, con un 50% de participación femenina. Los finalistas formaron parte de una gira de innovación que incluyó visitas a La Moneda, la Universidad Católica, Entel e ICARE, además de exhibir sus proyectos en el ETM Day.

El proyecto ganador fue Synautis, creado por alumnos del Colegio Wolfgang Amadeus Mozart de Collipulli (Región de La Araucanía). Se trata de un sistema que combina detección biométrica con retroalimentación física para detectar tempranamente crisis emocionales y de ansiedad en estudiantes.



Mentoría Entel–Educa para estudiantes técnico-profesionales

La edición 2025 de nuestro programa de tutorías contó con la participación de 24 estudiantes de los colegios de la Fundación Belén Educa, cada uno acompañado por un mentor de Entel. A lo largo de 12 años, la iniciativa ha contribuido a la continuidad educativa de alrededor de 300 estudiantes con tutorías que han probado generar un aumento promedio cercano al 10% en el ingreso a estudios superiores.

RECONOCIMIENTOS

En octubre de 2025, SelloMayor entregó su premio anual Iniciativa Mayor a Entel por el Programa 70+ y el Fondo 55+. Este último destacó por su alcance, sostenibilidad y capacidad de inspirar a otras organizaciones. En adición, durante diciembre, el Fondo 55+ fue distinguido en los Conecta LATAM Awards como "La mejor iniciativa de impacto social y sostenibilidad en telecomunicaciones 2025 de Latinoamérica y el Caribe".

Conectar para Educar

En julio de 2025, Entel Perú y Fundación Romero lanzaron un nuevo programa que busca ofrecer educación digital en zonas rurales que la compañía ha iluminado con conectividad 4G a través de la modalidad de canon por cobertura. Fundación Romero aporta el acceso libre a su plataforma de becas en línea y Entel brinda a sus clientes conexión gratuita a esos contenidos (sin pago por consumo de datos). Así, los participantes pueden acceder a herramientas educativas que les permiten desarrollar habilidades digitales y adquirir conocimientos útiles para desenvolverse en entornos cada vez más tecnológicos.

Dirigido a docentes, jóvenes y adultos en búsqueda de formación continua, el programa se inició en Chunatahua (provincia de Pachitea). La idea es extenderlo progresivamente a unas 100 localidades rurales del país —empezando con diez en 2025 y 12 en 2026—, hasta impactar a más de 15.000 personas. Durante el lanzamiento, también se donaron celulares y laptops.

ALIANZA POR EL EMPODERAMIENTO DIGITAL FEMENINO

Entel Perú y la ONG CARE mantienen una alianza estratégica enfocada en la inclusión digital y el empoderamiento de las mujeres. Este trabajo se materializa en iniciativas como Digitalízate, que brinda herramientas digitales a mujeres emprendedoras, y Rutas de Inspiración, centrada en motivar a niñas a construir un futuro profesional con propósito. Las actividades incluyen talleres de digitalización y visitas para inspirar vocaciones STEAM (ciencia, tecnología, ingeniería, artes y matemáticas) en adolescentes, todas con el apoyo del voluntariado corporativo de Entel, que comparte sus conocimientos técnicos.

APOYO A LA DIGITALIZACIÓN DE PYMES

Otro de nuestros focos de inclusión digital son las empresas pequeñas y medianas, un sector que en Chile y Perú también presenta altos niveles de atraso en la adopción de nuevas tecnologías. A través de Entel Empresas, hemos diseñado programas y servicios para ayudarlas a cerrar la brecha.

Crece Digital

Es un programa pagado de acompañamiento para pymes que quieren digitalizar y profesionalizar su gestión comercial. Combina la implementación de soluciones digitales como CRM, ERP y agentes de IA con la asesoría de un consultor que las ayuda a adoptar buenas prácticas y procesos más eficientes.

Digital Market

Es una plataforma de *ecommerce* con soluciones que facilitan la digitalización de las empresas.

25

Pymes participaron en Crece Digital durante 2025.

902

Pymes accedieron a 967 soluciones digitales a través de Digital Market en 2025.

ACCESIBILIDAD Y TECNOLOGÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NECESIDADES ESPECIALES

En los últimos años, hemos avanzado en el desarrollo de servicios y plataformas para personas con diferentes tipos de discapacidades o con necesidades especiales, como comunicarse en un idioma distinto del castellano. De esta manera, buscamos garantizar una verdadera experiencia inclusiva, eliminando barreras y promoviendo la igualdad de oportunidades.

En Chile

Todas nuestras tiendas cuentan con un sistema de videoconferencia que permite a los vendedores comunicarse con personas con discapacidad auditiva a través de intérpretes de lengua de señas: Vi-Sor. A la fecha, esta tecnología ha facilitado la atención de más de 600 personas, con 94% de satisfacción con el servicio.

En Perú

Por medio del programa Señas que Conectan, los asesores de tienda y el equipo de seguridad de Entel Perú aprenden lengua de señas para poder atender a personas con discapacidad auditiva. En 2025 esta iniciativa se desplegó en ciudades como Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Ica, Huancayo y Lima.

Además, todos nuestros clientes en Perú, tanto de prepago como de pospago, pueden usar la aplicación Lazarillo sin gastar sus datos. Esta app ayuda a personas con limitaciones visuales a desplazarse por la ciudad con guías de voz en tiempo real.

Asimismo, en la tienda en Abancay (provincia de Apurímac), hay asesores que hablan en quechua para que todos los habitantes de la ciudad puedan acceder a los servicios de la compañía y a la red 4G.

PROGRAMA PRIMERA RESPUESTA PARA COMUNIDADES AFECTADAS POR EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES

Las emergencias y catástrofes climáticas constituyen un riesgo creciente para las comunidades en Chile. Cuando se materializan, mantener la comunicación y el acceso a servicios esenciales es crucial. Por ello, durante 2025 fortalecimos nuestro Programa de Primera Respuesta, diseñado para apoyar a municipios y comunidades en la gestión de emergencias locales, con foco en el aseguramiento de conectividad crítica para la continuidad operacional y socioeconómica de las áreas afectadas. En este contexto, también contamos con el Plan Solidario para Clientes Afectados, que brinda facilidades como gigas adicionales, minutos, SMS sin costo, activación de *roaming* y suspensión de cortes por boletas impagas.

Prevención y mitigación de riesgos de desastres: Además de la respuesta inmediata, en 2025 impulsamos la prevención y mitigación de riesgos de desastres a través de dos líneas: preparación comunitaria y prevención operacional.





PREPARACIÓN COMUNITARIA

Realizamos dos seminarios en las regiones de Los Lagos y Biobío, con la participación de más de 600 asistentes, donde se abordaron temas de prevención y respuesta ante emergencias y desastres naturales.

PREVENCIÓN OPERACIONAL

Ejecutamos un plan anual de desmalezado y poda que en 2025 abarcó el entorno de más de 1.200 POP y más de 600 líneas eléctricas.

Anualmente todos nuestros equipos técnicos deben capacitarse en prevención de incendios, lo que incluye temas como trabajos con corte y soldadura, niveles de riesgo, medidas de control y recomendaciones de Conaf.

Cada año desplegamos un plan de mantenimiento preventivo para los equipos eléctricos, que en 2025 abarcó la mantención del 92,7% de nuestros grupos electrógenos.



NUEVO CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA MÓVIL

Gracias a una alianza con Desafío Levantemos Chile, desde 2025 contamos con el Centro de Operaciones de Emergencia Móvil (COE), que tiene como objetivo garantizar la continuidad de las comunicaciones y apoyar la gestión territorial durante emergencias, además de servir como punto de encuentro para autoridades y equipos de respuesta. El COE es un camión equipado con tecnología avanzada que incluye conectividad satelital y Wi-Fi, fuentes de energía autónomas mediante baterías de litio y paneles solares, y espacios funcionales para reuniones y coordinación. Fue diseñado especialmente para reforzar la resiliencia y la preparación comunitaria en todo el país.

Programa Primera Respuesta y su despliegue

En el contexto de los incendios forestales que en enero de 2026 afectaron gravemente a comunidades, infraestructura crítica y servicios básicos en las comunas de Concepción, Tomé, Florida, Penco y Quillón, Entel desplegó una seria de acciones para ir en ayuda de los vecinos y las instituciones movilizadas a raíz de la emergencia. Para esto, en alianza con Desafío Levantemos Chile, activó su programa Primera Respuesta desde el 17 de enero de 2026, el mismo día en que se iniciaron los incendios. Las acciones cubrieron todas las zonas afectadas en las regiones del Biobío y Ñuble.

Entel activó su capacidad operativa y territorial en coordinación con autoridades locales y equipos de emergencia (SENAPRED), reforzando la presencia en terreno mediante el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), con el objetivo de mantener la conectividad como un servicio esencial para la gestión de la crisis y el soporte de las personas afectadas.

Uno de los principales focos del despliegue fue asegurar la continuidad de las comunicaciones, especialmente en zonas con afectación severa de la red y cortes prolongados de energía. Para ello, el programa brindó asistencia de cobertura de red a través de soluciones satelitales como Starlink, permitiendo restablecer conectividad para autoridades, equipos de respuesta, brigadistas y comunidad en general. En paralelo, el COE entregó soporte eléctrico en terreno, facilitando la carga de equipos móviles y dispositivos críticos, lo que permitió sostener las labores de coordinación, información y respuesta durante los momentos más complejos de la emergencia.

Adicionalmente, el Programa Primera Respuesta de Entel mantuvo su apoyo más allá de la fase inicial de la emergencia, contribuyendo activamente en la entrega de equipos de conectividad a personas damnificadas, autoridades locales y brigadistas, con especial foco en los grupos más vulnerables. Este despliegue sostenido reafirmó el rol de Entel como un actor clave en la respuesta ante catástrofes, combinando conectividad, energía y trabajo territorial para acompañar a las comunidades afectadas durante el proceso de emergencia y recuperación en Biobío y Ñuble .

RELACIONAMIENTO **COMUNITARIO**

GRI 2-25, 413-1, 413-2

En Entel nos esforzamos por mantener relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos nuestros grupos de interés, incluyendo comunidades cercanas a nuestra infraestructura. Nuestro modelo de relacionamiento está alineado con la Estrategia de Sostenibilidad 2030 y busca asegurar que la participación comunitaria contribuya a la generación de valor compartido y al crecimiento sostenible.



La Gerencia de Comunicaciones y Grupos de Interés, dependiente de la Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones, es la responsable de articular e implementar nuestras políticas de relacionamiento, gestión territorial y comunicaciones externas e internas.

Durante 2025, el trabajo de esta gerencia articuladora fortaleció la presencia de la compañía en las zonas donde operamos, promoviendo vínculos de confianza con comunidades, autoridades locales y otros *stakeholders*. Además, lideró el Comité de Relacionamiento con Comunidades, compuesto por representantes de diversas áreas de la empresa que interactúan con comunidades y que reporta al Comité de Relacionamiento con Grupos de Interés. De esta forma, garantizamos una coordinación transversal y la coherencia entre las acciones que se ejecutan en terreno y la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

PILARES ESTRATÉGICOS DE RELACIONAMIENTO

Respeto: Promovemos relaciones basadas en la consideración de las necesidades y expectativas de las comunidades.

Confianza: Actuamos con transparencia, manteniendo canales de comunicación abiertos y efectivos.

Oportunidades: Fomentamos iniciativas que beneficien tanto a las comunidades como a la empresa.

Estos pilares están alineados con estándares internacionales como la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard, que establece criterios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta en la gestión de grupos de interés.

ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Para reforzar nuestra interacción con las comunidades y asegurar un impacto positivo en los territorios donde operamos, hemos desarrollado diversas estrategias de relacionamiento y mitigación de impactos:

- Identificación temprana de impactos locales, con énfasis en comunidades vulnerables.
- Monitoreo y evaluación constante de riesgos comunitarios, utilizando herramientas de medición como el Termómetro Comunitario.
- Acciones preventivas para mitigar riesgos antes de que escalen a conflictos, incluyendo mecanismos de consulta y resolución de inquietudes.
- Encuentros con la comunidad para nutrir sus programas sociales, buscando acuerdos que respondan a las necesidades locales.
- En 2025 logramos varios hitos en la concreción de estos lineamientos estratégicos:
- Potenciamos la comunicación del impacto positivo de contar con un buen servicio de conectividad digital, especialmente en caso de emergencias.
- Hicimos importantes avances en la aplicación de estándares internacionales de relacionamiento comunitario, lo que se refleja en la mejora del puntaje obtenido en la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA, por sus siglas en inglés)[5], donde alcanzamos 98 puntos (de un total de 100) en la dimensión de relacionamiento con comunidades.
- Implementamos el SSINDEX, herramienta que nos permitió medir con mayor precisión la calidad de nuestro vínculo con las comunidades y obtener información clave para la toma de decisiones y la priorización territorial. Su aplicación requirió un proceso previo de selección de 14 nuevas comunas, que se efectuó con la colaboración de varias gerencias de la empresa que propusieron zonas para incorporar en el estudio según criterios de interés estratégico y presencia operacional, entre otros.
- Desplegamos iniciativas estratégicas para fortalecer el vínculo social, entre las que sobresalen el Fondo 55+ y el Programa de Primera Respuesta.
- Trabajamos en la confección de un cuestionario destinado al desarrollo de un canal bidireccional de diálogo con las comunidades aledañas a la instalación de infraestructura de Entel.

5 Corporate Sustainability Assessment, de S&P Global, es un cuestionario anual exhaustivo que evalúa las prácticas de sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobernanza) de empresas en todo el mundo. Sus resultados determinan la inclusión en índices de sostenibilidad, como el Dow Jones Best-in-class Index (DJBICI).

DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA

El despliegue de la infraestructura necesaria para conectar a personas, comunidades e instituciones es crucial para el desarrollo de las telecomunicaciones y la digitalización. En ese sentido, la colaboración fluida de las comunidades y autoridades locales ha sido clave para poder cumplir con los estándares y expectativas de nuestros clientes. Con ese fin, hemos estandarizado e implementado una serie de acciones orientadas a evitar o mitigar los impactos del despliegue de redes, apuntando siempre a la excelencia operacional y al cumplimiento irrestricto de la ley. Disponemos de un equipo multidisciplinario que considera el entorno y sus habitantes en cada proyecto y, además, adoptamos prácticas de hermoseamiento para nuestra infraestructura.

En 2025 seguimos implementando acciones para mantener buenas relaciones con las comunidades y evitar el rechazo a la instalación de antenas:

- Estandarizamos una matriz de riesgos para identificar en forma anticipada las zonas de mayor conflicto.
- Nos coordinamos con compañías de electricidad y autoridades locales para mejorar la planificación y ejecución de los proyectos.
- Hicimos una evaluación del impacto de la conectividad 5G en comunidades y diseñamos estrategias para fortalecer su aceptación, enfocadas en dar a conocer los beneficios.
- Implementamos el Termómetro Comunitario, una herramienta de evaluación periódica que mide la percepción y las expectativas de las comunidades con relación al desempeño de la empresa en temas ASG.
- Ajustamos las estrategias de comunicación y vinculación de acuerdo con la retroalimentación recibida.
- Ejecutamos nuestro programa anual de capacitación a contratistas de la Gerencia Divisional de Construcción. Los temas abarcados incluyeron el vínculo con la comunidad, el cuidado del medioambiente, compliance, relacionamiento con autoridades y la evolución de las redes de telecomunicaciones.
- Elaboramos material audiovisual para las comunidades.
- La Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil no registró impactos negativos en las comunidades durante 2025.



INDICADORES DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

245 Intervenciones en comunidades en respuesta a consultas sobre instalación de infraestructura de red 4G y 5G, de un total de 787 operaciones.

50 Contratistas de la Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil capacitados en "Manejo y relacionamiento con comunidades y solución de conflictos".

1,45% Tasa de reproceso en instalación de antenas.

30 Permisos de instalación de antenas aprobados.

27 Proyectos armonizados para la comunidad.

3 Proyectos con obras de compensación para la comunidad, conforme a la Ley 20.599.

218 Apoyos del equipo de Entel a contratistas en terreno para optimizar la instalación de antenas y el recambio de postes.

EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL **IMPACTO SOCIAL**

GRI 201-1

El rol que cumple el sector de las telecomunicaciones en el desarrollo de los países y comunidades conlleva el deber de gestionar de forma responsable los impactos sociales y económicos asociados al negocio, incorporándolos de manera estructurada en la gestión y en los procesos de toma de decisiones.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (CLP)

Categoría	2022	2023	2024	2025
Ingresos de actividades ordinarias	2.540.682.904	2.473.692.310	2.703.236.728	2.954.930.278
Otros ingresos y otras ganancias	597.026.668	99.449.613	61.523.546	77.370.776
Subtotal ingresos	3.137.709.572	2.573.141.923	2.764.760.274	3.032.301.054
Impuestos indirectos netos	120.736.249	98.826.531	135.795.691	112.053.099
TOTAL GENERADO	**6.396.155.393**	**5.245.110.377**	**5.665.316.239**	**6.176.655.207**
Costos directos (bienes y servicios)	1.507.426.731	1.451.607.146	1.607.764.806	1.788.156.343
Empleados	296.129.502	301.943.159	323.940.670	350.441.866
Estado	355.192.608	156.665.489	277.304.521	218.878.130
Comunidad y Medioambiente	1.606.199	1.474.831	1.079.900	7.657.275[6]
Accionistas	363.374.568	27.527.087	83.872.849	70.497.192
Financieros	180.817.300	99.436.375	74.465.444	129.214.405
TOTAL DISTRIBUIDO	**2.704.546.908**	**2.038.654.087**	**2.284.555.341**	**2.564.845.211**
VALOR RETENIDO - +	**3.691.608.485**	**3.206.456.290**	**3.380.760.898**	**3.611.809.996**

6 El incremento significativo en la cifra de Comunidad y Medioambiente entre 2024 y 2025 se debe a la inversión realizada en proyectos de Eficiencia Energética para la red CORE, orientados a mejorar el desempeño ambiental y reducir el consumo de recursos.

El Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto de Entel constituye el marco con el que la compañía identifica, mide y compara su impacto social y económico, tanto de forma prospectiva como retrospectiva. A través de métricas comunes y un enfoque de cadena de valor, el modelo apoya la gestión, priorización y seguimiento del desempeño, visualizando cómo las actividades de la compañía se traducen en resultados e impactos para los distintos grupos de interés.

INPUTS (INSUMOS)	ACTIVIDADES	OUTPUTS (PRODUCTOS)	OUTCOMES (RESULTADOS)	IMPACTOS
Incluye los recursos humanos, financieros y organizativos que utilizamos para ejecutar nuestras iniciativas.	Procesos, herramientas, eventos y tecnología que forman parte de la ejecución de nuestras iniciativas.	Resultados tangibles derivados de las actividades realizadas.	Cambios específicos logrados en los beneficiarios y en las comunidades donde operamos.	Transformaciones fundamentales a largo plazo, tanto intencionadas como no intencionadas, que generan un valor sostenible para nuestros grupos de interés.

En términos operativos, el Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto de Entel permite:

- **Evaluar el impacto a nivel agregado**, mediante indicadores que apoyan la gestión interna de impactos y su comunicación a grupos de interés.
- **Analizar y comparar iniciativas**, identificando aquellas con mayor contribución social y económica bajo un marco metodológico común.
- **Incorporar el impacto en la gestión**, avanzando desde la comparación de iniciativas hacia su integración progresiva en indicadores de desempeño clave y procesos de toma de decisiones.

Para asegurar la consistencia metodológica y el alineamiento con buenas prácticas internacionales, el modelo se sustenta en marcos internacionales de medición y gestión de impacto, como Impact Management Platform, los Estándares de Impacto ODS, IRIS+ y los Principios de Social Value, así como en referencias sectoriales y regulatorias relevantes para la industria, incluyendo la metodología de Harvard Impact-Weighted Accounts (IWA) y el marco de la Directiva sobre Información de Sostenibilidad (CSRD).

En 2025 Entel siguió consolidando este modelo como una herramienta de apoyo a la gestión, el monitoreo del desempeño y la toma de decisiones. De este modo, lo aplicó para medir, comparar y priorizar iniciativas sociales, así como para determinar los impactos más relevantes, sentando las bases para avanzar desde una medición centrada en iniciativas hacia una gestión del impacto cada vez más integrada y estratégica.

En concreto, a partir de la Estrategia de Sostenibilidad 2030 y del análisis de materialidad de la compañía, se definieron 13 impactos prioritarios en los ámbitos de personas, gestión social y gestión ambiental, que representan las principales áreas donde la compañía busca generar valor y que constituyen la base para desarrollar la medición de impacto a nivel agregado. Para cada uno se determinaron indicadores, cuyo levantamiento y monitoreo se implementará a partir de 2026.

Eje de la Estrategia de Sostenibilidad 2030	Dimensión / Aspiración	Impacto
Nuestras personas	**Atraer y cautivar talento**	Mejora de las competencias y mayor preparación de los colaboradores para las nuevas exigencias del sector y el mercado laboral.
	Cultura inclusiva e innovadora	Promoción de la representación de mujeres en posiciones de liderazgo.
	Espacio de trabajo desafiante y motivador	Conciliación de la vida laboral y personal.
		Mejora del bienestar integral.
Gestión social	**Cobertura y conectividad**	Disminución de la brecha de cobertura y conectividad en zonas rurales y rojas.
		Asegurar la conectividad a clientes en situaciones de emergencia.
	Accesibilidad y usabilidad de productos y servicios	Mayor accesibilidad y usabilidad digital para adultos mayores.
	Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales	Alfabetización y desarrollo de habilidades digitales de adultos mayores.
	Otros	Relacionamiento con comunidades locales.
Gestión ambiental	**Estrategia Climática y de Descarbonización**	Reducción de las emisiones operacionales asociadas a la actividad de Entel.
	Estrategia de Eficiencia Energética	Disminución del consumo energético en las operaciones de Entel.
	Estrategia de Economía Circular	Incorporación de la visión de economía circular en el aprovisionamiento de terminales reacondicionados.
		Incorporación de la visión de economía circular en la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos asociados a terminales móviles.



EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO DE INICIATIVAS

Resultados de la medición de impacto social y económico

El Modelo de Evaluación y Gestión del Impacto fue utilizado en 2025 para el seguimiento y comparación de los proyectos ganadores del Fondo 55+. La metodología de medición consideró, de manera integrada, la escala, la profundidad del impacto, el nivel de vulnerabilidad y desatención del grupo objetivo y resultados asociados a la autonomía digital. Se utilizaron variables e indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar tanto el alcance de los programas como la intensidad de los procesos formativos y los cambios generados. Los resultados servirán para el desarrollo y acompañamiento de nuevos ciclos de las iniciativas, de manera que alcancen todo su potencial de contribución social.

Este modelo de medición se ha utilizado también para programas de alcance interno, en iniciativas tales como Mujeres Power, programa de promoción de la representación de mujeres en posiciones de liderazgo.[7]

7 Más información en el capítulo 6 de esta memoria.

7.695

Número de beneficiarios totales alcanzados por los programas del Fondo 55+.

1.431.270

Horas de capacitación.

68 años

Edad promedio de los beneficiarios.

Capítulo 8

Gestión ambiental

- Gobernanza y estrategia ambiental 179
- Cambio climático 182
- Eficiencia energética 190
- Soluciones digitales habilitadoras para la reducción de emisiones de GEI 194
- Economía circular 195
- Biodiversidad 203
- Consumo hídrico 204



GOBERNANZA Y ESTRATEGIA AMBIENTAL

La gestión de impactos, riesgos y oportunidades asociados a materias ambientales y climáticas involucra a todos los niveles de la organización, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los equipos operacionales. La gestión colectiva y transversal se da bajo una gobernanza que distribuye responsabilidades entre diversos comités y gerencias.



Las tecnologías de la información y comunicación no solo impulsan el progreso; también pueden tener desafíos ambientales, como la optimización de consumos de energía, la gestión de residuos electrónicos y emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La Estrategia de Sostenibilidad 2030 integra estos desafíos dentro de la gestión del negocio mediante planes de descarbonización, eficiencia energética y economía circular, así como el impulso de soluciones digitales que ayudan a reducir la huella de carbono de nuestros clientes, resultando en un mejor desempeño ambiental.

Además, nos guiamos por nuestra Política Ambiental, diseñada conforme a la Norma ISO 14001:2015, sobre la base de cuatro principios rectores:

- La protección del medioambiente a través de la prevención o mitigación de impactos adversos.
- La mejora continua del desempeño ambiental de la operación.
- La creación de valor para la empresa y sus grupos de interés.
- El cumplimiento de la regulación ambiental y de los compromisos voluntarios adquiridos.

Esta política se extiende a todos los directores, ejecutivos y cualquier persona que actúe en nombre de la empresa, incluyendo a proveedores y abarcando nuestras operaciones directas. La Gerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones es responsable de supervisar, actualizar e implementar esta política.

Entel Chile se compromete a comunicar la Política Ambiental a todas sus partes interesadas, tanto internas como externas. Esta política es de carácter público y está disponible en el sitio web de Entel y en la Intranet Corporativa.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA AMBIENTAL, CAMBIO CLIMÁTICO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA DE ENTEL CHILE

DIRECTORIO

GERENTE GENERAL

COMITÉ DE AUDITORÍA RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

Es el máximo órgano responsable de identificar, evaluar y supervigilar los macro-riesgos empresariales (MRE), de los cuales se desprenden el riesgo táctico climático y el medioambiental. Tiene reuniones bimestrales y desempeña un papel clave en la gestión de los MRE.

OTRAS VICEPRESIDENCIAS COMERCIALES Y OPERACIONALES

GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD Y COMUNICACIONES

Es responsable de desarrollar, implementar y difundir la Estrategia de Sostenibilidad, incluyendo el monitoreo de metas y objetivos. Una vez al año, presenta al Directorio los avances más destacados y reporta al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento el progreso de las iniciativas para gestionar riesgos y oportunidades ambientales y climáticas.

GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGOS

Dependiente de la Vicepresidencia de Finanzas, asegura la gestión integral de los MRE, incluyendo los riesgos tácticos asociados a temas ambientales, climáticos y energéticos.

COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Se articula a nivel táctico con el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, actuando como órgano de consejo, orientación y coordinación corporativa en todo lo referente a medioambiente, eficiencia energética y clima. Está integrado por vicepresidentes, gerentes y colaboradores de áreas claves como Sostenibilidad y Comunicaciones, Medio Ambiente, CTIO, Legal, Auditoría y Riesgos, Regulación Corporativa y Personas Corporativas. Es de carácter permanente y sesiona al menos trimestralmente. Su dirección y liderazgo está formalizado en el estatuto específico que lo rige.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Los principios contenidos en la Política Ambiental y en la Estrategia de Sostenibilidad de Entel se materializan en su Sistema de Gestión Ambiental (SGA), estructurado sobre la base de la Norma ISO 14001:2015, actualmente en proceso de implementación para Entel Chile en las áreas de inmobiliaria, logística, construcción y operación. A su vez, Entel Perú cuenta con la certificación ISO 14001 desde el año 2022 en el Centro de Operaciones San Borja. En 2025, fue recertificada por SGS, extendiendo su vigencia hasta el año 2028.

Este sistema se concibe como un habilitador del crecimiento sostenible del negocio, orientado a fortalecer la gestión de riesgos, asegurar la continuidad operacional y elevar los estándares de desempeño ambiental, en un marco de mejora continua.

La implementación de nuestro SGA en Entel Chile considera la identificación, evaluación y actualización permanente de los riesgos ambientales asociados a nuestras operaciones, incluyendo el manejo de suelos, la gestión de residuos, el control de emisiones y otros impactos derivados de nuestras actividades operacionales.

Este enfoque sistemático fortalece la eficiencia operativa y promueve la mejora continua de nuestros procesos, al tiempo que contribuye a la mitigación de riesgos regulatorios y reputacionales, en línea con el marco normativo vigente, incluyendo la Ley 21.595 sobre Delitos Económicos.

Nuestra estrategia de gestión ambiental se estructura como un habilitador que trasciende el cumplimiento normativo para anticipar tendencias regulatorias, mitigar riesgos estructurales y fortalecer la creación de valor en el largo plazo. Este enfoque integra de manera transversal los impactos económicos, sociales y ambientales en la toma de decisiones, reforzando la solidez de la gobernanza corporativa y la resiliencia de la compañía.

CAPACITACIONES EN LINEAMIENTOS AMBIENTALES CORPORATIVOS

En 2025 impartimos un programa de capacitación corporativo obligatorio sobre lineamientos ambientales, con énfasis en la prevención de delitos económicos ambientales y en la correcta implementación del SGA. La iniciativa se enfocó en dos grupos:

- Contratistas de la Gerencia de Proyectos e Infraestructura Móvil dedicados a la búsqueda y adquisición de sitios, obras civiles e instalación y activación de sitios.
- Contratistas y proveedores de cuya gestión territorial Entel es directamente responsable.

Principales metas de gestión ambiental de Entel Chile

Metas	Iniciativas en curso
Reducir nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% para 2030, a partir de lineamientos basados en la ciencia, tomando 2022 como año base.	• Plan de Descarbonización. • Incorporación sostenida de energía renovable en la operación, ya sea mediante adquisición o producción.
Robustecer la información de la huella de CO_2 de Alcance 3.	• Gestión de la huella de carbono de proveedores, principalmente para la categoría 1 de mayor relevancia: bienes y servicios adquiridos. • Continua priorización de datos primarios reales por sobre estimaciones para mejorar la calidad de la información.
Reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base. Consideraba la meta intermedia de reducir en un 1% el consumo energético de la compañía en 2025.	• Plan de Eficiencia Energética y recambio tecnológico por equipos energéticamente más eficientes en toda nuestra red. • Plan de desmantelamiento de tecnologías legadas[1] para optimizar el uso de energía y apagado de sectores donde no hay tráfico. • Incremento eficiente del tráfico en la red 5G.
Capturar y valorizar al 2030 el 20% de los celulares que se comercializan anualmente.	• Plan de Economía Circular para gestionar residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de la red, priorizando su recuperación y valorización de modo de evitar disponerlos en rellenos sanitarios. • Programa de Economía Circular de Aparatos Móviles, que promueve el concepto de las 4R: reducción, reutilización, reparación y reciclaje.
Aumentar la oferta de soluciones digitales que habiliten la reducción de la huella ambiental de terceros, a una velocidad de un producto o servicio al año.	• Programa de desarrollo de soluciones digitales para clientes de Entel Digital, con el fin de optimizar sus procesos para disminuir las emisiones de CO_2.

1 Sistemas informáticos (equipos o aplicaciones) que han quedado obsoletos, pero que se siguen utilizando.

CAMBIO **CLIMÁTICO**

En línea con la gobernanza ambiental, las responsabilidades de la gestión de impactos y riesgos climáticos también se distribuyen transversalmente en la organización, lo que permite coordinar medidas de mitigación y adaptación entre distintas áreas. En este marco, durante 2025 publicamos nuestro primer Reporte Climático, con lo que establecimos una base formal de rendición de cuentas sobre el desempeño de la empresa en esta materia, buscando contribuir a la descarbonización de la economía.

ESTRATEGIA DE DESCARBONIZACIÓN

En Entel nos comprometimos a reducir las emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% al 2030, con 2022 como año base, conforme a lineamientos basados en la ciencia. El cumplimiento de este compromiso nos exige disminuir anualmente al menos un 5,25% de nuestras emisiones de GEI[2]. Tanto la meta final como las interanuales fueron definidas mediante un análisis exhaustivo de nuestras capacidades y del entorno en que operamos, considerando tres escenarios[3]. El modelo aplicado también sirvió para identificar estrategias basadas en factores importantes como el crecimiento de la empresa, los cambios en el sistema energético chileno, nuestros proyectos actuales y futuros de eficiencia energética, y la contribución de nuestros principales proveedores. Los resultados se plasmaron en un plan de descarbonización con tres ejes:

- **Plan de Eficiencia Energética:** Estamos permanentemente transformando nuestras redes para optimizar su desempeño energético.
- **Incorporación progresiva de energía renovable:** Buscamos reducir las emisiones de GEI asociadas al consumo energético en las operaciones a través de la generación y compra de energías no contaminantes.
- **Cultura y otras iniciativas:** Impulsamos una cultura de sostenibilidad consciente del cambio climático, al interior de la organización, así como en la cadena de valor, buscando identificar y promover acciones de descarbonización.

Para gestionar nuestros progresos, desarrollamos un panel de gestión automático de descarbonización que nos permite monitorear las emisiones de Alcance 1 y 2, junto con otros aspectos relevantes como el desempeño energético y los factores de emisión, además de proyectar emisiones bajo distintos escenarios y evaluar el impacto de las iniciativas de eficiencia energética para priorizarlas.

INCENTIVOS RELACIONADOS CON EL CLIMA

Los ejecutivos de Entel Chile, incluido el gerente general, reciben un bono anual de gestión por objetivos (MBO) que considera indicadores ambientales, con una ponderación del 5% de la remuneración variable. Los temas e indicadores relacionados con el desempeño corporativo en materia de cambio climático tienen un peso del 9% en la evaluación general de sostenibilidad corporativa.

2 Estas metas se han establecido en línea con una trayectoria orientada a limitar el aumento de la temperatura media mundial a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales (1850-1900) para 2100, de acuerdo con las determinaciones científicas internacionales.

3 Los escenarios son:

a) Optimista: Prevé el cumplimiento anticipado de la meta de neutralidad de carbono (antes de 2050) y un cierre de las centrales a carbón en 2030. Asimismo, contempla un alto crecimiento económico y precios elevados de los combustibles fósiles.

b) Central: Proyecta cumplir la meta de neutralidad de carbono en 2050, con un cierre de centrales a carbón en 2035, un crecimiento económico moderado y precios medios de los combustibles fósiles.

c) Pesimista: Plantea incertidumbres respecto al cumplimiento de la meta para el año 2050, el cierre de centrales a carbón en 2040, un bajo crecimiento económico y precios bajos de los combustibles fósiles.

GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

Con el fin de gestionar los riesgos y oportunidades que conlleva la crisis climática, en 2022 hicimos un primer análisis de escenarios[4], siguiendo las recomendaciones del TCFD (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures) y las consideraciones de la Norma Internacional de Información Financiera - NIIF S2. En 2024 actualizamos este ejercicio, sumando los efectos directos sobre nuestros activos y los indirectos en nuestra cadena de valor, que incluye a proveedores y clientes, además de las implicancias para nuestra estrategia y modelo de negocio. Mediante estos análisis, identificamos dos categorías principales de riesgos:

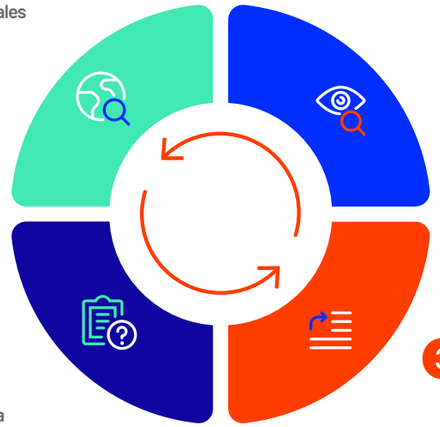
- **Riesgos físicos:** Según la clasificación del TCFD, se relacionan con los impactos adversos ocasionados por fenómenos climáticos.
- **Riesgos de transición:** El TCFD los define como aquellos derivados de la incertidumbre asociada a las medidas que adopten los países para limitar las emisiones globales de GEI, que pueden tener implicancias significativas en aspectos regulatorios, tecnológicos, reputacionales y de mercado.

Para valorizar su impacto, utilizamos el Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo, que considera su probabilidad de ocurrencia y la magnitud de sus efectos. El análisis también integra variables como el impacto económico, la reputación corporativa y el bienestar de los colaboradores.

1 Identificar

Análisis de escenarios de cambio climático realizado considerando estudios nacionales e internacionales.

Participación de equipos multidisciplinarios de todo el negocio.



2 Evaluar

Definición del cambio címatico como un riesgo táctico frente a otros riesgos empresariales.

Actualización periódica de una matriz táctica del riesgo climático con evaluación del riesgo residual según probabilidad y magnitud.

3 Responder

Definición de acciones de mitigación que aborden los riesgos materiales identificados.

Incorporación de las acciones en los programas de continuidad de negocio, eficiencia energética y sostenibilidad, entre otros.

4 Monitorear

Seguimiento mensual de los planes de mitigación por parte de la Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos.

Reevaluación semestral del riesgo residual y seguimiento de la efectividad del modelo de gestión de riesgos climáticos.

Informe semestral del mapa de riesgos.

Dentro de la matriz de riesgos corporativa 2025, encontramos cuatro MRE que están relacionados con las tendencias climáticas:

- Posibles cambios normativos de Proyectos de Ley.
- Dificultad para obtener financiamiento / capitales.
- Discontinuidad del negocio, interrupción de procesos críticos.
- Incertidumbre en la percepción de los stakeholders frente a temas ASG / estrategia de sostenibilidad.

Cada uno cuenta con su propia matriz de riesgos tácticos[5], que se actualiza semestralmente mediante una evaluación del nivel de riesgo para definir controles adecuados. La Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos hace un seguimiento al menos dos veces en el año del cumplimiento y la efectividad de estos planes, con foco en minimizar el riesgo residual.

4 Consideramos dos escenarios:

- Un escenario físico (IPCC Representative Concentration Pathway, RCP 8.5), en el que las elevadas y continuas emisiones globales de GEI provocan un alto calentamiento global e impactos extremos en el sistema climático.
- Un escenario de transición (Network for Greening the Financial System, NGFS), con una transición gradual hacia una economía baja en carbono donde el aumento de la temperatura se limita por debajo de 2 °C.

5 Aquellos que surgen de los MRE e impactan objetivos a mediano plazo (1 a 3 años).

Matriz de riesgos tácticos climáticos de 2025

	Riesgo	Definición	Valorización
Físico	Daños a propiedades e infraestructura interna o externa que resulten en un corte de suministro de servicios debido a eventos climáticos extremos (servicios de Red de Acceso y Red Core).	Un aumento en la frecuencia y severidad de eventos climáticos extremos provoca daños o perturbaciones en las instalaciones de la empresa, con potencial de alterar la continuidad y calidad de los servicios que otorga la empresa.	Alto
	Incremento de los costos de operación y mantención por cambios físicos en el clima.	Las tendencias en temperatura, precipitaciones y otros parámetros generan un mayor estrés en la red, lo que aumenta los costos de mantenimiento, climatización y operación, mientras que el impacto en el sistema energético hace que suban los precios de la energía.	Medio
	Desabastecimiento de equipos e insumos necesarios para la operación, como también de productos que vendemos, por impacto en las cadenas de suministro.	El aumento de la severidad y frecuencia de los eventos climáticos genera interrupciones en las cadenas de suministro, lo que impacta la producción, el transporte y la logística. Esto provoca el riesgo de mayores costos, tiempos de espera y, potencialmente, desabastecimiento de insumos críticos (por ejemplo, equipos de red).	Bajo
	El cambio climático impacta negativamente a los colaboradores y clientes de Entel.	Los eventos climáticos extremos generan estrés en los empleados y clientes, ya sea en sus hogares o en las instalaciones de la empresa, lo que perjudica la productividad y cambia los hábitos de consumo. Estos eventos también tienen el potencial de impactar la seguridad de los colaboradores en terreno, como los equipos de mantenimiento de redes y de servicio técnico para clientes.	Bajo
Transición	Incremento de los costos directos e indirectos debido a las condiciones de mercado y los cambios regulatorios. A su vez, aumento de costos por climatización.	La intensificación de la regulación de las emisiones de GEI, la eficiencia energética y el consumo de combustibles fósiles genera nuevos costos directos de cumplimiento (como mayores demandas de eficiencia energética) y costos indirectos por impacto de la regulación en la cadena de suministro (por ejemplo, precios de la energía).	Alto
	Incumplimiento de normas y regulaciones relacionadas con el cambio climático.	Incumplimiento de regulaciones emergentes, especialmente considerando un contexto regulatorio dinámico y en constante cambio con relación a cambio climático.	Bajo
	Impacto reputacional y comercial por no alinearse con las expectativas de los *stakeholders.*	Una gestión inadecuada de los asuntos climáticos, que no se alinea con las expectativas de los *stakeholders* de Entel, tiene consecuencias negativas en términos de reputación y relaciones comerciales con clientes retail y corporativos.	Medio
	Incumplimiento de las metas y plan de descarbonización de la compañía.	No realizar las acciones internas necesarias para cumplir la meta para reducir las emisiones de GEI de las operaciones de Entel Chile, (Alcance 1 y 2) en un 42% para 2030 (considerando año base 2022), incluyendo mantener la velocidad de descarbonización en línea con la trayectoria basada en la ciencia.	Medio

Plan de adaptación a los riesgos climáticos

Entel ha definido una serie de planes que responden a los principales riesgos climáticos y buscan fortalecer la resiliencia de nuestro negocio. Dentro del proceso de gestión de riesgos, se definen controles específicos de mitigación y se asocian a riesgos específicos. La Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos realiza un seguimiento al menos dos veces en el año del cumplimiento y efectividad de estos planes con foco en minimizar el nivel de riesgo residual.



Eje	Riesgo	Acciones de Mitigación
Plan de Continuidad de Negocio / Resiliencia de la Red	• Daños a propiedades e infraestructura interna o externa que resulten en un corte de suministro de servicios debido a eventos climáticos extremos (Servicios Red de Acceso y Red Core). • Daño de activos por eventos climáticos. • Desabastecimiento de equipamiento y otros insumos necesarios para la operación, como también de productos que vendemos, por impacto en las cadenas de suministro.	• Actualización de Planes de Continuidad operacional y de planes de mitigación de riesgos de cambio climático. • Implementación de medidas preventivas para proteger infraestructura de eventos climáticos. • Aumento de la resiliencia de la red (mayor autonomía energética, más rutas de respaldo). • Activación de RAN (roaming nacional de emergencia) en zonas afectadas. • Sistema de Alerta de Emergencias (SAE). • Diversificación de la cadena de suministro para reducir los impactos de eventos climáticos localizados. • Integración de criterios climáticos en la evaluación de proveedores. • Identificación de equipamiento y productos críticos para evaluar riesgos de desabastecimiento en el negocio.
Estrategia de Descarbonización y Plan de Eficiencia Energética	• El cambio climático impacta negativamente a los colaboradores y clientes de Entel. • Aumento de temperaturas y estrés en los equipo. • Incremento de los costos directos e indirectos debido a las condiciones de mercado y los cambios regulatorios con incidencia en costos. A su vez, aumento de costos por climatización. Mayor consumo para enfriamiento. • Incumplimiento de normas y regulaciones relacionadas con el cambio climático. Regulación de eficiencia energética. • Incremento de los costos de operación y mantención por cambios físicos en el clima. • Variabilidad o aumento en precios energéticos.	• Gestión de set points. • Modernización y optimización de sistemas de iluminación. • Apagado de redes antiguas (por ejemplo, 2G) y equipos. • Optimización de la red RAN. • Aislamiento térmico. • Renovación tecnológica. • Incorporación de sensorización y automatismo. • Gestión y optimización de valores atípicos. • Incorporación de energías renovables (solar, eólica) a la red. • Free cooling.
Estrategia de Sostenibilidad y Economía Circular	• Incumplimiento de normas y regulaciones relacionadas con el cambio climático. • Incumplimiento normativo. • Nuevas regulaciones y costos de cumplimiento. • Impacto negativo reputacional y comercial por no alinearse con las expectativas de los stakeholders.	• Definición de metas y planes de acción que abordan temas ambientales y sociales estratégicos. • Proceso para desarrollar una estrategia y metas de descarbonización. • Comité de Cambio Climático y Medio Ambiente. • Programa para transitar hacia un modelo integral de economía circular.

HUELLA DE CARBONO

Medir nuestra huella de carbono es un ejercicio crítico y el primer paso para gestionar nuestras emisiones de forma responsable. Desde 2019 elaboramos anualmente el inventario de nuestras emisiones de GEI conforme a los estándares internacionales del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), utilizando datos primarios y secundarios para garantizar precisión y transparencia. Esta medición incluye los Alcances 1 y 2, así como las emisiones indirectas significativas de nuestra cadena de valor clasificadas como Alcance 3.

Destacamos que, por primera vez desde Entel Chile, fuimos reconocidos con el Sello de Cuantificación por la medición de nuestra Huella de Carbono Corporativa 2024. El reconocimiento fue otorgado en septiembre de 2025 por el programa HuellaChile del Ministerio del Medio Ambiente y en conformidad con los requisitos de la norma NCh-ISO 14064-1:2019.



Para el análisis de la huella de carbono del año 2025, consideramos las emisiones de GEI de fuentes de emisión en las operaciones de Entel Chile, abarcando desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025.

Esta medición es fundamental para monitorear nuestros avances en el logro de la meta de reducción que nos propusimos para Entel Chile con respecto a las emisiones de Alcance 1 y 2. Además, pese a no contar con un compromiso explícito para el Alcance 3, buscamos robustecer la calidad de su información debido a su alta incidencia en nuestra huella total. Por eso, realizamos un análisis de materialidad de las categorías de Alcance 3, con el fin de medir las relevantes para nuestras operaciones y establecer el año base para el monitoreo de su evolución.

Para el cálculo del Alcance 2, la metodología adoptada refleja un enfoque basado tanto en la ubicación[6] como en el mercado[7], lo que proporciona una visión completa de las emisiones asociadas a la electricidad comprada.

Para el Alcance 3, se utilizaron distintas metodologías, incluyendo el método específico del proveedor[8] , el método híbrido[9] , el método de datos medio[10] y el basado en gasto[11] lo cual facilita el análisis exhaustivo de las emisiones indirectas a lo largo de la cadena de valor.

De esta forma, nuestro inventario de GEI 2025 detalla las emisiones directas, las indirectas de energía y otras indirectas de la cadena de valor, en la tabla siguiente:

ALCANCE 1	ALCANCE 2	ALCANCE 3
Incluye emisiones por combustión en fuentes estacionarias, móviles y pérdidas de refrigerantes.	Comprende las emisiones derivadas del consumo eléctrico bajo métodos basados en la ubicación y el mercado.	Se identificaron como principales contribuyentes las emisiones asociadas a bienes y servicios adquiridos, bienes de capital y transporte aguas arriba.

6 El método basado en la ubicación tiene en cuenta los factores de emisión medios de las redes eléctricas que suministran electricidad a una organización informadora.

7 El método basado en el mercado tiene en cuenta los acuerdos contractuales en virtud de los cuales la organización informante adquiere energía de proveedores o fuentes específicas, como las energías renovables.

8 Método específico del proveedor: recopila los datos del inventario de GEI de la cuna a la puerta a nivel de producto de los proveedores de bienes o servicios.

9 Método híbrido: utiliza una combinación de datos de actividad específicos del proveedor (si están disponibles) y datos secundarios para cubrir las lagunas existentes.

10 Método de datos medios: se estiman las emisiones de bienes y servicios recopilando datos sobre la masa (por ejemplo, kilogramos o libras) u otras unidades pertinentes de bienes o servicios adquiridos y multiplicando por los factores de emisión secundarios pertinentes (por ejemplo, emisiones medias por unidad de bien o servicio).

11 Método basado en el gasto: calcula las emisiones de bienes y servicios recopilando datos sobre el valor económico de los bienes y servicios adquiridos y multiplicándolos por los factores de emisión secundarios pertinentes (por ejemplo, las emisiones medias del sector).

Resultados del inventario de emisiones de Entel Chile

Las emisiones de GEI para Entel Chile ascendieron a 290.982 tCO2e, distribuidas en alcances 1, 2 y 3, lo que resulta en un leve aumento de nuestras emisiones totales de 1,8 % con respecto al 2024, y una reducción de 30,8% con respecto al año base 2022. El alza interanual se explica específicamente por el incremento de las emisiones de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico de la compañía, si bien el consumo eléctrico de los grupos de instalaciones aumentó solo en un 1,4% respecto del año 2024, lo que muestra que los proyectos de eficiencia energética en curso están siendo efectivos.

Es clave resaltar que el factor de emisión del SEN[12] aumentó en un 25,0%. La variación del factor de emisión de la red eléctrica se puede dar por distintos factores externos como la variabilidad climática ligada al potencial de generación de energía hídrica, solar y eólica, aumentos de la demanda de energía y el aumento del uso de generación de energía con una intensidad más alta de carbono.

Esta variación resulta especialmente relevante para Entel, dado que opera como cliente regulado. Esto significa que la electricidad que consume es suministrada por la distribuidora local a un precio fijado por la autoridad, y no existen espacios para negociar directamente las condiciones del contrato con otra generadora de energía con el objetivo de aumentar la proporción de energía más limpia o completamente renovable.

Por lo tanto, cualquier variación en el factor de emisión asociado a nuestro suministro eléctrico impacta directamente las emisiones indirectas (Alcance 2), sin margen para poder cambiar libremente de proveedor.

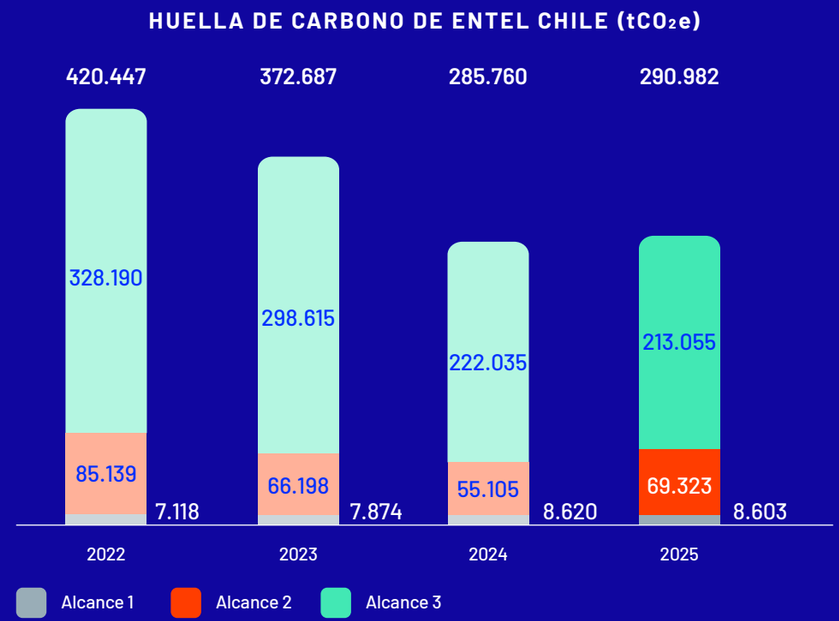
Por otro lado, la intensidad de carbono, esto es, las emisiones de GEI por unidad de venta son de 0,155 tCO_2e por cada millón de pesos vendidos, presentando una disminución de 4,5% en relación con el año 2024. Esta reducción muestra que Entel Chile es más eficiente en su gestión de la huella de carbono por unidad de venta.

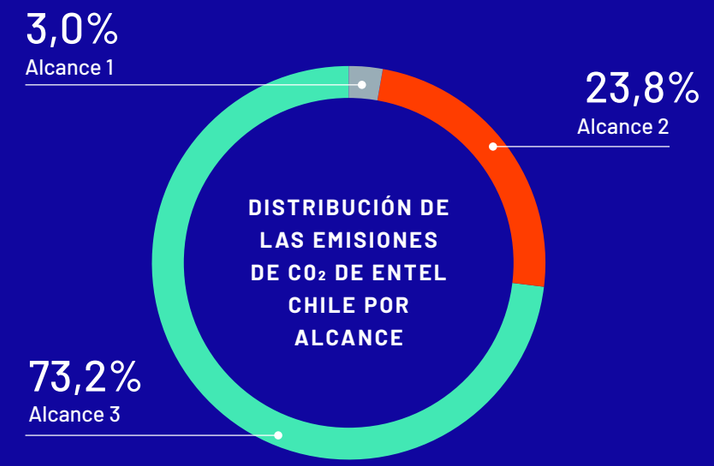
-30,8%

de emisiones totales respecto al año base 2022

-15,5%

de emisiones Alcance 1 y 2 respecto al año base 2022





12 El factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional (SEN) aumentó anualmente un 25% desde 0,201 tCO_2e/MWh a 0,25 tCO_2e/MWh (Fuente: Comisión Nacional de Energía del Ministerio de Energía de Chile, 2025).

En cuanto al Alcance 3, se consideraron diez categorías específicas. La que hizo una contribución más alta a las emisiones de Entel Chile en 2025 es la categoría 1, relacionada con bienes y servicios adquiridos, con un 43,5% del total. Esto se explica por la naturaleza del modelo de negocios de la empresa. También destacan las actividades aguas arriba asociadas al transporte, la distribución, el combustible y la energía adquirida, y el uso de productos vendidos.

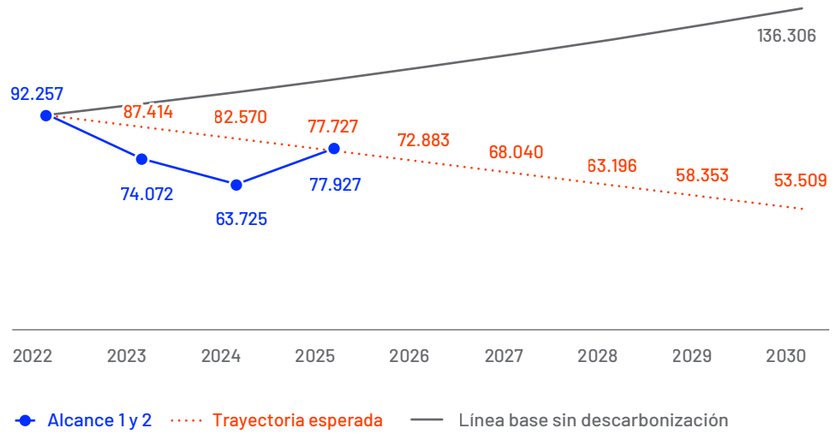
En conjunto, todas estas categorías aportaron el 73,2% del total de emisiones de Entel Chile, como muestra el gráfico de distribución por alcance. Aun así, en el Alcance 3 se observa una importante reducción de 35,1% respecto al año base 2022 y una baja de 4,0% en relación con 2024.



Categoría	2023	2024	2025
	tCO_2e	tCO_2e	tCO_2e
1.- Bienes y servicios adquiridos	197.799	127.250	126.612
2.- Bienes de capital	36.553	22.484	12.756
3.- Actividades relacionadas con el combustible y la energía	16.839	18.971	19.490
4.- Transporte y distribución aguas arriba	18.638	19.182	21.635
5.- Residuos generados en operaciones	91	76	68
6.- Viajes de negocio	2.020	979	3.351
7.- Desplazamiento de empleados	1.538	1.437	1.528
11.- Uso de productos vendidos	24.492	31.063	27.111
12.- Tratamiento de fin de la vida útil	42	78	45
14.- Franquicias	604	514	458

A pesar del aumento de emisiones de Alcance 1 y 2 durante el año 2025, Entel sigue apegado a la línea de descarbonización esperada para el cumplimiento de la meta 2030, la cual considera una disminución anual de las emisiones de un 5,25% respecto al año base.

TRAYECTORIA DE DESCARBONIZACIÓN ENTEL CHILE 2025 (tCO_2e)



El consumo eléctrico en 2024 de Entel Chile se ajustado en base a lo declarado en el Balance Nacional de Energía y con ello, las emisiones de Alcance 2.

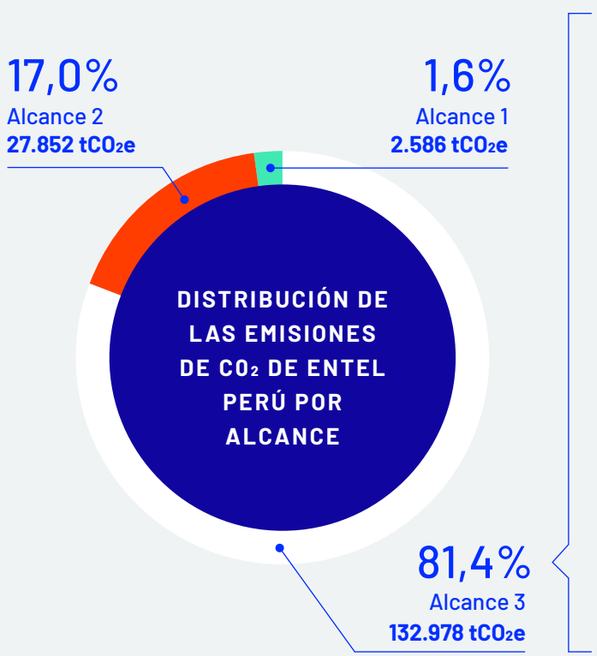
Resultados de inventario de emisiones de Entel Perú

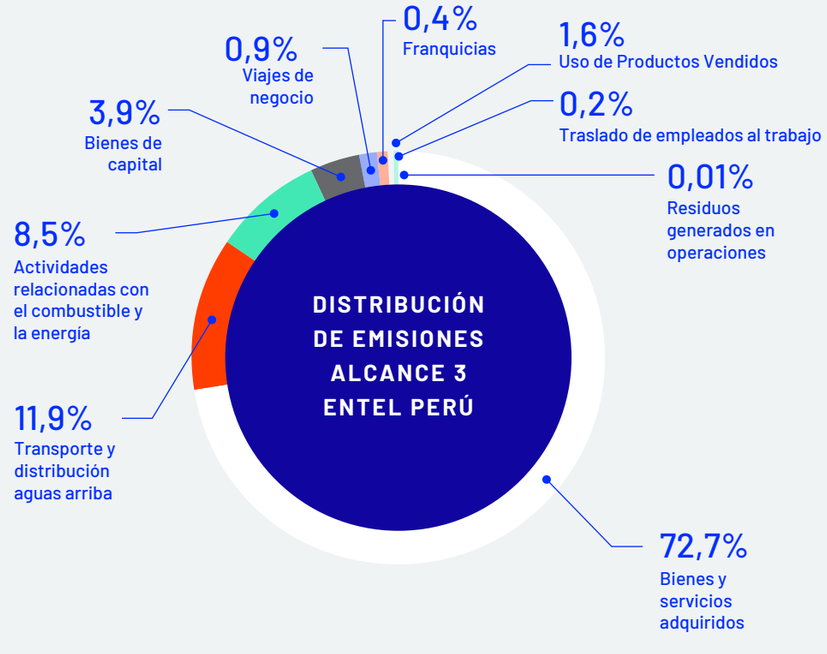
Las emisiones totales de las operaciones de Entel Perú ascendieron a 163.416 tCO2e, distribuidas en los alcances 1, 2 y 3. Entre los años 2022 y 2024, Entel Perú divulgó localmente su inventario de emisiones de GEI bajo la metodología ISO 14064-1 y, desde 2025, Grupo Entel (Entel Chile y Entel Perú) toma la decisión de unificar el reporte de la huella de carbono de ambos países bajo la metodología GHG Protocol. Debido a ello, el año base considerado para Perú es 2025.

Como muestra el gráfico de distribución por alcance, el 3 aporta el 81,4% de las emisiones totales de Entel Perú, seguido del Alcance 2 con 17,0% y del 1, con apenas un 1,6%.

Cabe destacar que Entel Perú alcanzó un logro importante al desarrollar por primera vez su inventario de emisiones de Alcance 3. Este avance representa un paso fundamental en la maduración de su gestión y reporte de emisiones de carbono. Se incorporaron nueve categorías, de las cuales destacan las emisiones asociadas a los bienes y servicios adquiridos, principal fuente de emisiones de la empresa durante 2025, con un 59,2%, lo que se explica por la naturaleza del modelo de negocios. También resaltan las actividades aguas arriba relacionadas con el combustible y la energía adquirida y el transporte y distribución.

De las emisiones de Entel Perú, aquellas asociadas a la categoría de bienes y servicios adquiridos constituyen la principal fuente de emisiones de la empresa durante 2025 con un 59,2% lo que se explica por la naturaleza del modelo de negocios de la empresa.





	Categoría	2025 (tCO_2e)
1	Bienes y Servicios Adquiridos	96.685
2	Bienes Capitales	5.164
3	Actividades Aguas Arriba Relacionadas con Energía y Combustibles	11.276
4	Transporte y Distribución Aguas Arriba	15.833
5	Desechos Generados en las Operaciones	8
6	Viajes de Negocios	1.143
7	Traslado de Empleados al Trabajo (incl. Teleworking)	312
11	Uso de Productos Vendidos	2.074
14	Franquicias	482
	Total Alcance 3	**132.978**

EFICIENCIA ENERGÉTICA

La gestión eficiente de la energía es un paso esencial para avanzar hacia una operación más sostenible, resiliente y alineada con los objetivos climáticos globales. La Política de Energía de Entel Chile establece las directrices en esta materia, que incluyen:

- Establecer un **modelo de gobierno energético** instaurando prácticas que nos ayuden a disminuir el consumo de energía y sus impactos medioambientales.
- **Asegurar una instancia formal** donde definir y revisar los **objetivos y metas energéticas**, en base a una planificación estructurada, para posterior gestión de las mismas.
- **Asegurar** la asignación de **recursos humanos, financieros y materiales** que nos permitan lograr los objetivos, metas y planes de acción definidos. A la vez, asegurar la disponibilidad de la información y datos para alcanzarlas.
- Promover la **adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes**, junto con la consideración de mejoras de desempeño energético y control operacional en el diseño de nuestros proyectos.
- **Mejorar de manera continua** nuestro desempeño energético y la operación del Sistema de Gestión de Energía.
- Revisar **de manera periódica los requisitos legales y normativos** que nos atañen y asegurar su cumplimiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA (SGE)

Los lineamientos de la Política de Energía se materializan en nuestro Sistema de Gestión de Energía (SGE), basado en la norma ISO 50.001:2018 y la Ley 21.305[13], que impulsa la aplicación de un enfoque estructurado de mejora continua, con planes de acción, indicadores de desempeño y controles periódicos bajo la supervisión del Comité Ejecutivo.

Su principal propósito es promover la eficiencia energética, fomentar el uso de energías renovables y reducir la huella de carbono de la empresa, integrando estas prácticas en la cultura organizacional y en la capacitación de colaboradores.

Abarca todos los procesos y servicios que consumen energía en nuestras operaciones, considerando el desempeño energético, el contexto operativo, los requisitos legales y las partes interesadas.

El sistema, además, establece como indicador principal la intensidad energética[14], cuyo monitoreo nos permite identificar oportunidades de ahorro, establecer controles operacionales y medir mejoras.



El SGE mantiene su certificación ISO 50.001 vigente desde 2024, otorgada por AENOR. De acuerdo con los requisitos del esquema de certificación, el sistema se somete a evaluaciones anuales de seguimiento, previendo la auditoría de renovación del ciclo para el año 2027. El proceso garantiza la conformidad normativa mediante evaluaciones anuales de seguimiento y controles internos de desempeño energético. Las mejoras se identifican sistemáticamente analizando desviaciones frente a la línea de base energética (considerando 2024 como año base) para priorizar planes de acción que optimicen la intensidad energética.

13 Ley de Eficiencia Energética, que exige reducir la intensidad energética en al menos un 10% para 2030, tomando 2019 como año base.

14 Corresponde al cociente entre el consumo de energía y el volumen de tráfico de datos en un periodo determinado (kWh/TB).

Avances en 2025

Nuestra meta en 2025, en función de lo establecido en el SGE, era reducir en un 1% el consumo energético de la compañía. Para lograr lo anterior, implementamos diversas iniciativas de eficiencia.

Además, en 2025 los centros operativos de Entel Perú contaron por primera vez con energía 100% renovable certificada bajo estándares IREC[15], lo que representa una reducción de 1.861,66 toneladas de CO_2e en el año. En adición, Entel Perú está impulsando su certificación de TM Forum en eficiencia energética de red, reconocimiento internacional que valida la madurez de la arquitectura y el uso avanzado de inteligencia artificial para optimizar el consumo energético.

15 International Renewable Energy Certificate: estándar internacional que certifica que 1 MWh de electricidad fue generado a partir de fuentes renovables, garantizando su origen y evitando la doble contabilidad.

PRINCIPALES INICIATIVAS DE AHORRO ENERGÉTICO EN EL ÁREA DE REDES

	Medida	Descripción	Ahorro kWh/año
Chile	Apagado BAFI (banda ancha fija móvil)	En coordinación con los mercados y en el contexto de un plan de migración, iniciamos un proceso de desconexión de los sitios BAFI sin clientes registrados (en los cuales los clientes ya migraron). Durante 2026, se proyecta el apagado físico de los sitios previamente apagados de forma lógica, lo que aumentará en cerca de un 20% el ahorro logrado en 2025.	683.743
	Apagado físico 2G	Luego del exitoso programa de apagado de la red 2G, en 2025 se ejecutó la desenergización controlada de elementos físicos que soportaban esa red.	1.045.915, equivalente a 11,7% del total del consumo de la red móvil.
	Free cooling	Este sistema aprovecha el aire exterior para ventilar y enfriar las salas de equipos cuando las condiciones del entorno lo permiten, con lo que se reduce el uso de climatización.	356.488
	Extractores de calor	Como complemento al *free cooling*, esta iniciativa consiste en la extracción del calor generado por los equipos de telecomunicaciones en los contenedores y gabinetes de los sitios móviles.	8.160
	Modernización de redes de acceso	De acuerdo con el plan de renovación tecnológica, se reemplazaron elementos de energía por tecnología más eficiente.	3.138.480
Perú	Proyecto Red Sostenible con IA	El uso de la plataforma PowerStar, una solución tecnológica basada en inteligencia artificial, permite ajustar automáticamente las configuraciones energéticas según la demanda de tráfico y las condiciones del entorno.	7.710.000
	Proyecto piloto de generación de energía solar	Basado en arreglos solares de inyección directa, integrados a redes que actualmente se abastecen con energía comercial, este proyecto fue ejecutado en tres sitios ubicados en las regiones de Arequipa, Ica y Huánuco. Ya hay 80 iniciativas de generación de energía solar en ejecución, con alcance nacional y presupuesto asignado para su implementación en 2026.	20.940

PRINCIPALES INICIATIVAS DE AHORRO ENERGÉTICO EN EL ÁREA INMOBILIARIA

CHILE

- Alcanzamos un 70% de avance en la instalación de luminaria LED en el edificio corporativo de Parque Titanium. Este tipo de iluminación pierde menos energía en forma de calor, tiene una vida útil más extensa y requiere menos mantenimiento.
- Implementamos un sistema de corte de climatización con sensores digitales que miden variables como la temperatura y la ocupación de los espacios y ajustan automáticamente los sistemas de calefacción y refrigeración según la demanda real en los edificios.
- Incorporamos electrolineras en el edificio corporativo de Entel para promover la electromovilidad entre colaboradores y visitantes, e integramos cinco vehículos eléctricos a nuestra flota.

PERÚ

- Se implementaron luminarias LED en el 95% de la sede San Borja de acuerdo con el plan de migración a esta tecnología.
- En el marco de un proyecto piloto, se incorporó el uso de energía solar para iluminar los espacios exteriores de la sede San Borja, mediante la instalación de reflectores solares. Como resultado, se obtuvo un ahorro energético acumulado de 0,92 MWh durante noviembre y diciembre de 2025. El proyecto tendrá una duración de seis meses, para luego escalarlo con más paneles.

NUEVA POLÍTICA DE ELECTROMOVILIDAD

Emitida en 2025, esta política busca integrar soluciones de transporte más limpias y eficientes en nuestra cadena de valor con la implementación de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos en las instalaciones de Entel Chile y el uso de vehículos eléctricos en flota propia. Adicionalmente buscamos integrar un transporte más limpio en los proyectos y programas, como la campaña Reutiliza por Chile, que ha sido reconocida por segundo año consecutivo con el Sello de Excelencia Energética Bronce 2024, que otorgan el Ministerio de Energía y la Agencia de Sostenibilidad Energética.

Sello de EXCELENCIA ENERGÉTICA -BRONCE-

CAPACITACIONES EN EL MARCO DEL SGE

En el marco del programa de capacitación del SGE, y en línea con la Política de Energía, Entel Chile sumó dos cursos de capacitación a la plataforma Universidad Entel, para informar y sensibilizar a los colaboradores respecto del SGE y sus roles dentro de este.

Resultados en 2025

Las iniciativas mencionadas en las tablas de "Principales iniciativas de ahorro energético" de las páginas 191 y 192, contribuyeron a lograr un ahorro de 3% en el consumo energético total de Entel Chile, con lo que superamos la meta del 1% comprometida en el SGE. En tanto, la intensidad energética de la red en 2025 alcanzó los 94 KWh/TB, una mejora de 2,5% respecto a 2024. Además de las medidas descritas, el resultado se logró gracias al incremento eficiente del tráfico en la red 5G.

En tanto, en Entel Perú las iniciativas de eficiencia energética implementadas representaron un ahorro de 1% del consumo total de energía, lo que refleja el fortalecimiento progresivo de la gestión energética.

Consumo energético en Entel Chile (MWh)

Tipo de Energía	2022	2023	2024	2025
No Renovable	322.269	295.100	298.983	302.634
Renovable	346	277	270	268

*Nota: El consumo eléctrico 2024 de Entel Chile fue ajustado en base a lo declarado en el Balance Nacional de Energía.

Consumo energético en Entel Perú (MWh)

Tipo de Energía	2022	2023	2024	2025
No Renovable	134.748	161.032	161.155	173.295
Renovable	98	87	89	103



SOLUCIONES DIGITALES HABILITADORAS **PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GEI**

Nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono trasciende nuestras propias operaciones. La unidad de negocios digitales de Entel, que atiende a empresas de todos los tamaños, ha desarrollado soluciones innovadoras con analítica avanzada e inteligencia artificial que les permiten a sus clientes mejorar la eficiencia de sus procesos y su desempeño ambiental, incluidas las emisiones de GEI.

Soluciones digitales con foco ASG

Dimensión	Nombre	Subtitulo	Descripción
Ambiental	**Elements**	Eficiencia en uso de recursos naturales	Mide y monitorea el uso y la calidad del agua, además del aire, clima y suelo, con sensores conectados a una plataforma. Así, ayuda a optimizar, de manera centralizada, procesos que tienen impactos ambientales, sociales y normativos.
	Onway	Huella de carbono - Alcance 4	Solución para gestionar flotas que ofrece desde posicionamiento vehicular (GPS) hasta gestión de rutas y controles de velocidad, frenado y estado del conductor a través de sensores. Reduce el consumo de combustible y las emisiones.
Social	**Vision**	Seguridad	Solución para compañías que necesitan monitorear procesos industriales. Emplea visión computacional para detectar y prevenir situaciones de riesgo de manera proactiva, brindando una capa de protección clave a los trabajadores y líneas productivas. También se utiliza para videovigilancia.
Gobernanza	**Crowds**	Crowds	Herramienta de analítica avanzada y geointeligencia basada en datos telco anonimizados y agrupados para negocios y diseño de políticas públicas.

ECONOMÍA **CIRCULAR**

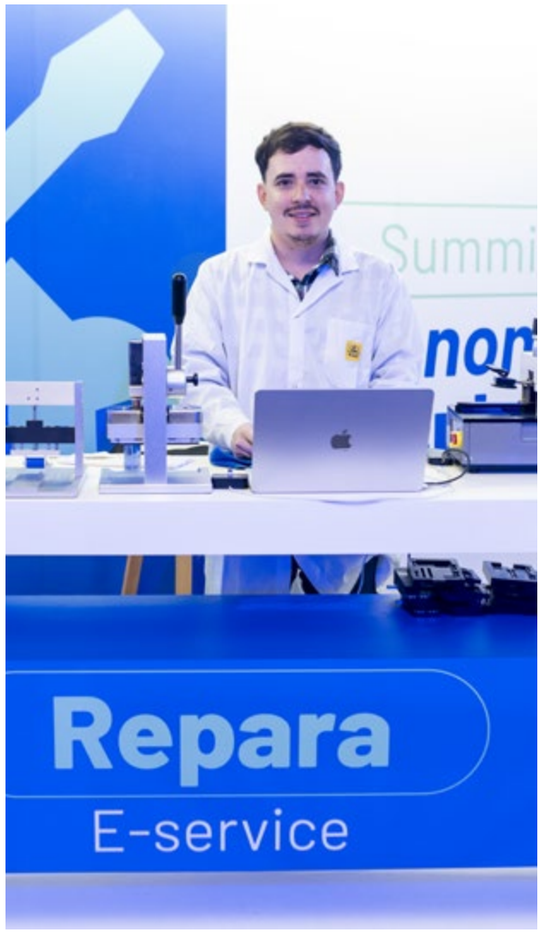
En Entel Chile hemos incorporado un enfoque de Economía Circular que prioriza la reducción, la reutilización o reacondicionamiento, la reparación y el reciclaje (4R) de los materiales, especialmente de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), para evitar su disposición final en rellenos sanitarios o de seguridad.

Lo anterior responde a que, para 2030, se proyecta que se generen más de 82.000 millones de kilogramos de residuos electrónicos a nivel global.[16] Por eso, uno de los focos de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad 2030 es la implementación de un modelo de economía circular, a lo largo de toda la cadena de valor, que nos permita mantener en circulación nuestros productos y los materiales utilizados en su fabricación, además de generar menos residuos y disminuir la contaminación a través del ecodiseño.

En 2024 nos propusimos la meta de valorizar, al 2030, un 20% de los celulares que comercializamos anualmente en Chile, en línea con las recomendaciones de la GSMA (Asociación Global de Operadores Móviles). Además, buscamos establecer alianzas estratégicas y desarrollamos campañas que involucran a clientes y comunidades para fomentar la circularidad con un plan de acción que se centra en maximizar iniciativas territoriales que permitan la captura de celulares en desuso. Durante 2025, se avanzó un 10,3% en la meta de recolección y valorización al 2030 (comparado con el año base 2024).

16 International Telecommunication Union (ITU) & United Nations Institute for Training and Research (UNITAR). The Global E-waste Monitor 2024.

El diseño, implementación y supervisión de nuestro Modelo de Economía Circular están a cargo de la Gerencia de Medioambiente y Sustentabilidad. Los avances en esta materia se revisan en el Comité de Medio Ambiente, Cambio Climático y Eficiencia Energética de forma trimestral.





SUMMIT DE ECONOMÍA CIRCULAR

El 20 de noviembre de 2025, organizamos el primer Summit de Economía Circular de Entel Chile, instancia que reunió a representantes del sector público, gremial y privado para abordar los desafíos y las oportunidades nacionales en materia de circularidad, que fueron presentadas en dos paneles de conversación.

El encuentro también comprendió presentaciones de los resultados de circularidad de empresas privadas del retail y la banca. Y desde Entel Chile, presentamos los avances de nuestra estrategia de economía circular, que nos ha permitido, a través de los programas de recogida, gestionar más de 103 mil equipos móviles en todo Chile (reúso y reciclaje). El evento congregó 180 participantes presenciales y 758 conectados de manera remota.

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

Como parte de nuestro modelo circular, identificamos los impactos potenciales asociados a la gestión de residuos en nuestras operaciones, productos y servicios, principalmente vinculados a su generación y al manejo inadecuado. Estos impactos se originan en actividades propias, como el funcionamiento de oficinas y centros de distribución, el despliegue y operación de redes, y el servicio técnico. Sin embargo, también se consideran impactos potenciales aguas abajo en la cadena de valor, asociados a la gestión de equipos y dispositivos en desuso por parte de los usuarios finales.

En Chile y Perú se identifican potencialmente riesgos asociados a la falta de infraestructura regional para el reciclaje de residuos electrónicos y desafíos tecnológicos para cumplir con los requerimientos de un modelo de economía circular. Sin embargo, también se presentan oportunidades, como el desarrollo de servicios de reparación de equipos móviles que fomenten la circularidad, la ampliación de alianzas público-privadas y acuerdos con proveedores para mejorar la gestión de residuos. Asimismo, se visualizan oportunidades para incorporar nuevas técnicas que faciliten la reincorporación de materiales al ciclo productivo y optimizar recursos a través de innovaciones en el diseño de productos y empaques con principios de ecodiseño.

APLICACIÓN DEL MODELO DE CIRCULARIDAD EN NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Entel Chile

REDUCIR	RESULTADOS EN 2025
Tarjetas SIM: Desde 2022 las fabricamos con plástico 100% reciclado. Además, redujimos su tamaño a la mitad y su peso, de 3,5 a 1,7 gr.	+ 7 t de plástico ahorrados al año.
A fines de 2025, reemplazamos el etiquetado adicional de las tarjetas SIM físicas por un código de barra, iniciativa que impacta a más del 90% del consumo de tarjetas.	+ 1 millón de etiquetas ahorradas al año
Contratación de e-SIM.	200 kg de plástico ahorrados al año.

REUTILIZAR O REACONDICIONAR	RESULTADOS EN 2025
Venta de terminales seminuevos: Comercializamos celulares que tuvieron un uso previo y que posteriormente se sometieron a un estricto proceso de revisión técnica, diagnóstico funcional y reacondicionamiento. Esta iniciativa no solo extiende la vida útil de los dispositivos, sino que también ofrece alternativas más accesibles para los usuarios.	+8.500 aparatos reacondicionados +980 kg
Recompra: Ofrecemos a nuestros clientes comprar sus teléfonos como medio de pago en la adquisición o renovación de nuevos equipos.	+8.800 aparatos recolectados +1.000 kg
Tour Reutiliza x Chile: Junto a Kyklos, recorremos localidades de todo Chile para recibir celulares, tablets y computadores en desuso con el fin de repararlos y entregarlos a estudiantes en contextos de vulnerabilidad. Si no es posible su reparación, se reciclan. En 2025 la iniciativa abarcó 110 localidades en 16 regiones del país. El Tour Reutiliza x Chile fue reconocido con el Sello de Cuantificación de GEI de HuellaChile 2024, conforme a la NCh-ISO 14.067:2019, como también con el Sello de Neutralización de GEI, certificando la compensación de las emisiones declaradas según la NCh 3.300:2014. 	+1.200 aparatos reacondicionados +28.000 kg

REPARAR	RESULTADOS EN 2025
Servicio técnico: Ofrecemos soluciones integrales para extender la vida útil de los celulares de los clientes: software, configuraciones, reparación de pantallas y accesorios seminuevos, todo con garantía Entel. Además, nuestras tiendas facilitan el envío de equipos a centros de servicio técnico certificados por los fabricantes.	+59.000 servicios técnicos realizados

RECICLAR	RESULTADOS EN 2025
Buzones en tienda: Contamos con 198 buzones de reciclaje en todas nuestras tiendas Entel, en corporaciones con alianzas y en municipios, donde los clientes pueden depositar celulares, teléfonos fijos, cargadores, routers, módems, tablets, accesorios y otros dispositivos en desuso para facilitar su correcta gestión y reciclaje. Para 2026, proyectamos ampliar esta red con nuevas alianzas.	+3.400 kg 90 nuevos buzones
E-Week y Reciclapp: Realizamos una campaña abierta a toda la comunidad dos veces al año para incentivar la gestión activa de RAEE. Esta iniciativa abarca 25 comunas de la zona central de Chile y coordina retiros domiciliarios mediante la aplicación Reciclapp, disponible todo el año.	+2.700 aparatos reciclados +3.900 kg
Tour Reutiliza: Los equipos que no pueden ser reacondicionados se gestionan a través de empresas autorizadas que los desmantelan para recuperar componentes y materias primas que pueden reincorporarse a nuevos ciclos productivos.	+31.000 aparatos reciclados 86.000 kg
Ruta Circular: Camión que recorre diferentes comunas de todo el país recolectando RAEE, con foco en celulares en desuso.	+2.000 kg
Campaña piloto de incentivos a clientes: Durante un mes, desarrollamos una campaña para fomentar la circularidad. Quienes entregaban su celular en desuso en los puntos habilitados, recibían un código digital canjeable por productos en comercios asociados del rubro gastronómico. Todos los equipos que recolectamos se destinaron a procesos formales de reciclaje con gestores autorizados.	860 aparatos reciclados 100 kg



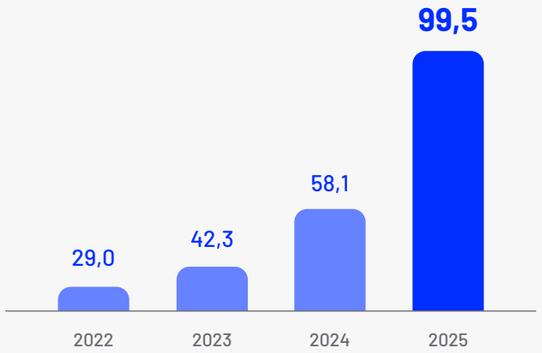
Entel Perú

RECICLAR	RESULTADOS EN 2025
Reciclemos para Transformar: Contamos con 87 tiendas habilitadas como puntos de acopio, donde clientes y público general pueden depositar RAEE de menor tamaño en desuso. En 2025 el Ministerio del Ambiente autorizó a Entel Perú como sistema individual de manejo de RAEE, lo que asegura la trazabilidad y correcta gestión ambiental de estos residuos. A partir de esta autorización, extendimos el programa Reciclemos para Transformar a más de 70 aliados del sector público y privado, incluyendo municipalidades y empresas. Como parte de la ampliación, se instalaron contenedores de acopio en espacios públicos y sedes administrativas. Este programa obtuvo el premio "Empresas que Transforman", otorgado por IPAE Acción Empresarial, el Grupo RPP y la Fundación Frida y Manuel Delgado Parker.	165.400 kg
Reciclemos para Transformar Llega a Tu Casa: Ofrece un servicio gratuito de retiro domiciliario de RAEE de gran tamaño para colaboradores de Entel. En 2025 esta iniciativa se replicó para diez organizaciones aliadas.	5.267 kg
Concientización: Participamos en más de 25 eventos de reciclaje y fechas ambientales, como el Día del Reciclaje, el Día Mundial del Medio Ambiente y el Día Internacional de los RAEE. También desarrollamos la campaña Nuestras Voces por el Ambiente con el Ministerio de Educación, que reunió a más de 200 niños líderes ambientales de Lima para promover la gestión responsable de residuos electrónicos.	

RAEE RECOLECTADOS EN PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN (t)

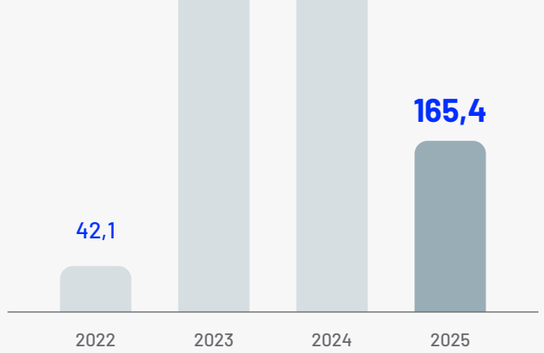
ENTEL CHILE

100% reciclado cada año



ENTEL PERÚ

100% reciclado cada año



Entel Chile

71%

de aumento interanual
en la recolección de RAEE.

Entel Perú

166%

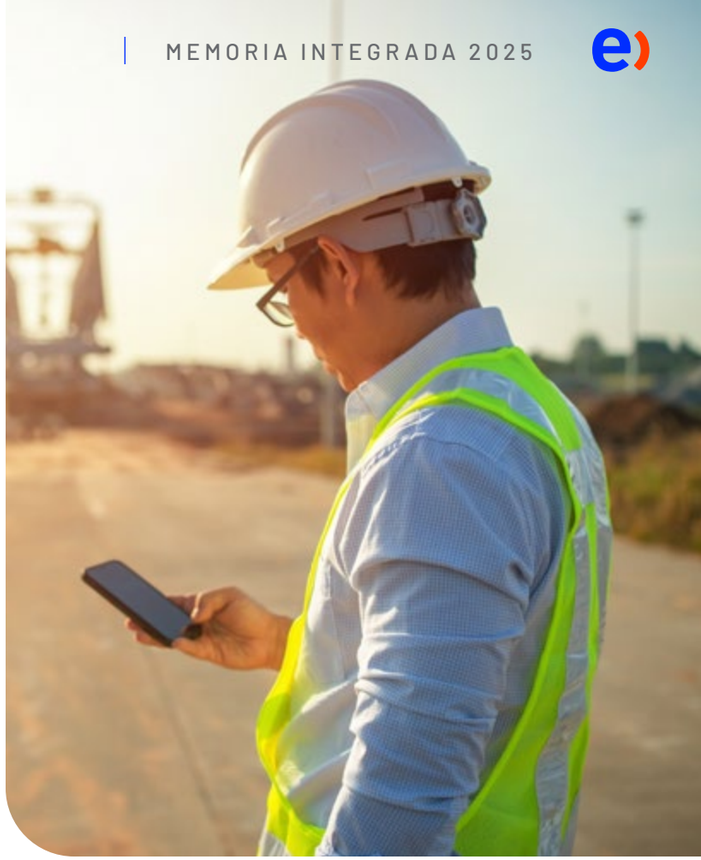
de la meta establecida
por el Ministerio del
Ambiente durante el 2025.

Residuos operacionales

Los residuos derivados de nuestras actividades administrativas, técnicas y de soporte incluyen desechos no peligrosos —como papel, cartón, plásticos, restos orgánicos y materiales de embalaje— y residuos peligrosos tales como baterías, luminarias, aceites usados en mantenimiento y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Su gestión se efectúa con apego a las normas, segregación en origen y trazabilidad, priorizando la valorización y el reciclaje a través de gestores autorizados.

Actualmente, en el marco de la implementación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, en Entel Chile estamos robusteciendo lineamientos, controles y mecanismos de seguimiento para la efectiva gestión y trazabilidad de estos residuos. Una vez implementado el SGA, toda la gestión ambiental de Entel Chile, incluida la de los residuos, contará con instancias de verificación interna y auditorías externas periódicas.

Entel lleva a cabo campañas internas de concienciación centradas en la gestión de residuos, dirigidas a involucrar a los empleados de toda la empresa en prácticas sostenibles. La iniciativa forma parte de una estrategia de comunicación ambiental más amplia y contribuye a fortalecer la cultura de sostenibilidad dentro de la organización.



POLÍTICA DE REVERSA Y REZAGO DE ENTEL CHILE

El propósito de esta política es establecer lineamientos claros para la administración eficiente de equipos y materiales desde su retorno a bodega (proceso de reversa) hasta su baja definitiva (rezago). Aplica a todos los equipos y materiales almacenados en nuestras bodegas, estableciendo responsabilidades formales, documentación de respaldo y coordinación con las áreas de Contabilidad y Activo Fijo para la baja contable.

GESTIÓN DE RESIDUOS GENERADOS

Año a año, trabajamos en mejorar la calidad y precisión de los datos sobre los residuos que generamos. En 2025, para Entel Chile, ampliamos el levantamiento de información a los residuos operativos y asimilables a domiciliarios de tiendas, oficinas y bodegas regionales, quedando pendiente la trazabilidad de la baja de sitios. Estas mejoras aseguran que cada tipo sea tratado de manera adecuada y conforme a las normativas.

GESTIÓN DE RESIDUOS DE OPERACIÓN DE ENTEL CHILE EN 2025 (t)

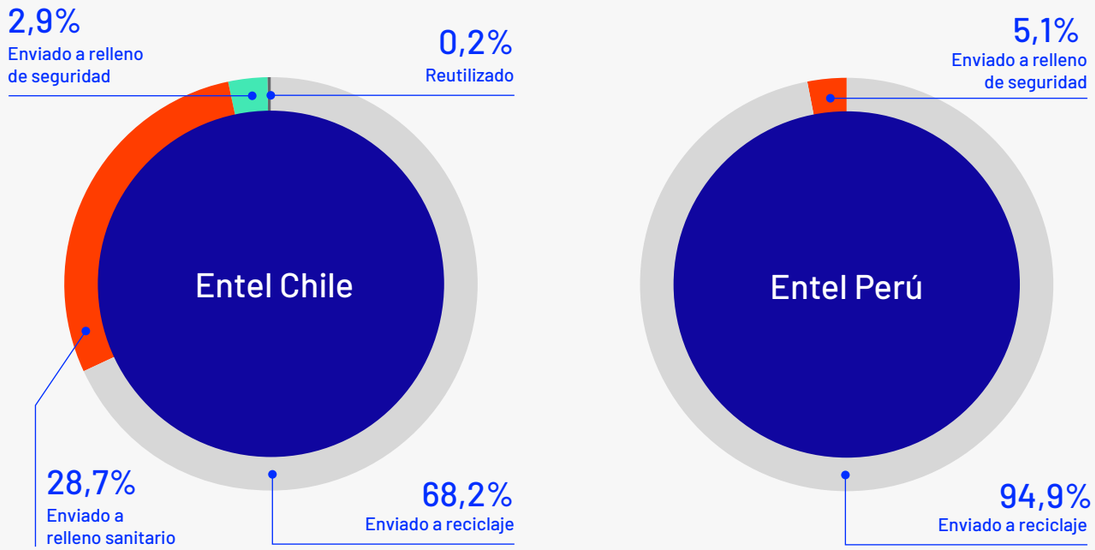
Método de disposición final	Residuos no peligrosos	Residuos peligrosos	Total
Reciclaje	663,7	15,9	679,6
Reutilización	1,3	1	2,3
Relleno sanitario	285,6[17]	-	285,6
Relleno de seguridad	-	29,1	29,1
Total	**950,6**	**46**	**996,6**

GESTIÓN DE RESIDUOS DE OPERACIÓN DE ENTEL PERÚ EN 2025 (t)

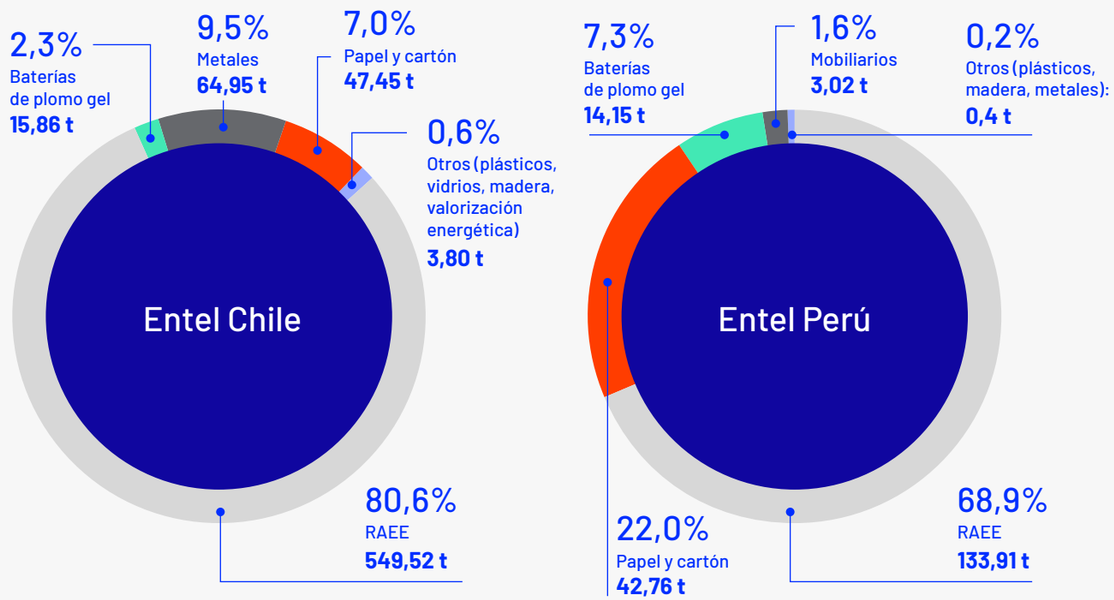
Método de disposición final	Residuos no peligrosos	Residuos peligrosos	Total
Reciclaje	194,2	-	194,2
Relleno de seguridad	2,3	8,1	10,4
Total	**196,5**	**8,1**	**204,6**

17 53% de los datos corresponden a estimación de tiendas propias y franquiciadas, bodegas y oficinas regionales.

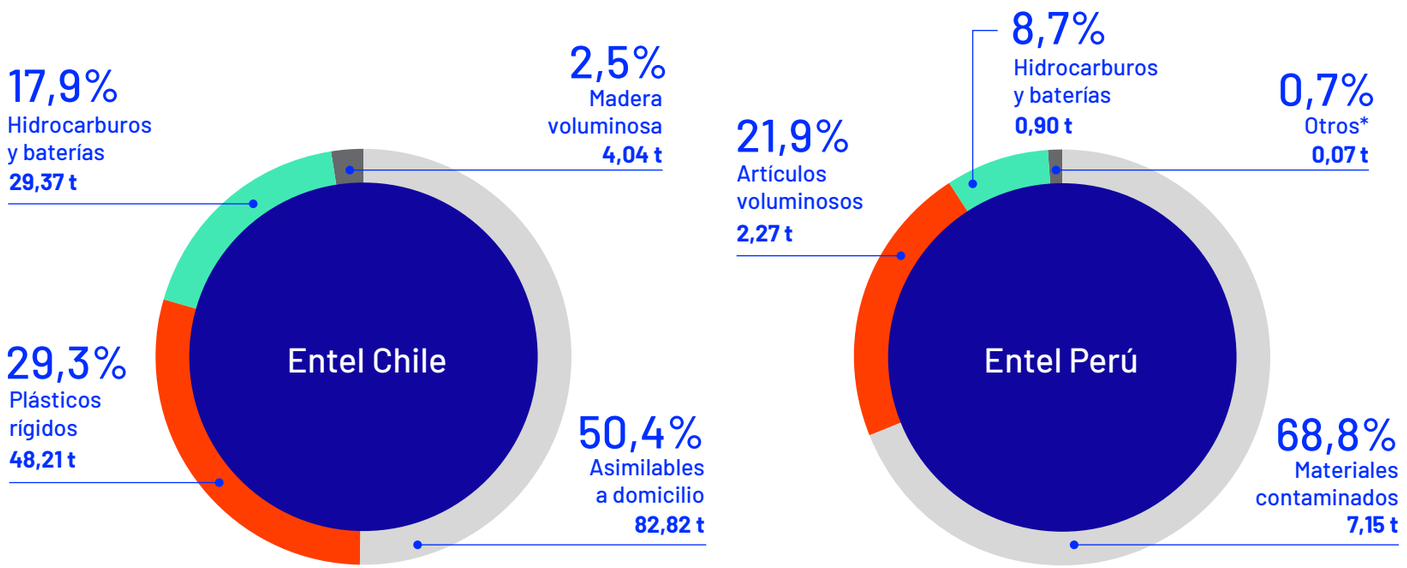
RESIDUOS POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN EN 2025



RESIDUOS OPERACIONALES NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN EN 2025 (VALORIZADOS)



RESIDUOS OPERACIONALES DESTINADOS A ELIMINACIÓN (ENVIADOS A RELLENOS SANITARIOS O DE SEGURIDAD) EN 2025



*Otros: Balón vacío (0,005 t), envases vacíos de insumos químicos (0,04 t), fluorescentes (0,025 t).

Los residuos generados en nuestras operaciones ya sean asimilables a domiciliarios, industriales no peligrosos o peligrosos, son gestionados y transportados por gestores de residuos especializados, considerando mecanismos de control y verificación para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legislativas. Solo contratamos empresas inscritas en los sistemas oficiales y que cumplan con la normativa ambiental aplicable.

GESTIÓN DE RESIDUOS ENTEL CHILE

TIPO DE RESIDUO

Residuos de Aparatos Eléctricos Electrónicos (RAEE)

- Equipos electrónicos de la red Entel y de clientes telco catalogados como obsoletos (más de 36 meses sin uso).
- Equipos retirados por falla, término de contrato, siniestro o desinstalación que, tras evaluación técnica o decisión del área usuaria, no tendrán nuevo uso.
- Dispositivos recuperados mediante campañas e iniciativas de economía circular.

GESTIÓN

- Se envían a la planta de reciclaje para su tratamiento, gestión realizada con una empresa autorizada para descontaminación y valorización de residuos electrónicos, con respaldo documental que permite garantizar su adecuada disposición y trazabilidad.

- En el caso de los materiales recuperados en programas de recolección, trabajamos con Midas Chile, empresa especializada que cuenta con certificaciones internacionales (R2v3, ISO 14.001:2015 e ISO 45001:2018[18]) y autorizaciones regulatorias. Entel hace un seguimiento mensual de los RAEE gestionados para controlar los residuos asociados a productos comercializados y en operación.

18 Las certificaciones respaldan procesos de reciclaje, desmantelamiento, destrucción segura de datos, valorización de materiales y manejo de residuos bajo estrictos estándares ambientales, sanitarios y de seguridad.

TIPO DE RESIDUO

Envases y embalajes

GESTIÓN

- Estamos adheridos al sistema de gestión colectivo ReSimple, en el marco de la Ley REP[19], lo que permite canalizar el cumplimiento de las metas de recolección y valorización establecidas para este flujo específico. A través de esta adhesión:
  - Se reportan las cantidades de envases y embalajes introducidos al mercado.
  - Se realiza el seguimiento correspondiente bajo esquemas auditables.
- Los residuos se trasladan directamente desde los sitios con gestores autorizados para residuos no peligrosos. La información es declarada al Ministerio del Medio Ambiente a través de SINADER[20].

19 Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (20.920): normativa chilena que obliga a fabricantes e importadores de productos específicos a organizar y financiar la recolección y valorización de residuos de sus productos una vez que terminan su vida útil, impulsando la economía circular.

20 El Sistema Nacional de Declaración de Residuos, SINADER, es una plataforma web que permite a generadores, destinatarios y gestores de residuos, dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Reglamento del RETC (Art. 25, 26 y 27), realizando sus declaraciones de residuos no peligrosos anuales o por periodos mensuales.

TIPO DE RESIDUO

Residuos peligrosos

Incluyen baterías, grupos electrógenos, estanques de combustible y equipos de aire acondicionado.

GESTIÓN

- Se trasladan directamente desde los sitios con gestores autorizados. La información es declarada al Ministerio del Medio Ambiente a través de SIDREP[21].

21 Sistema de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos en Chile: plataforma web creada por el Ministerio de Salud para controlar el transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos desde que son generados hasta su destino final.

TIPO DE RESIDUO

Residuos industriales generados en centros de distribución y bodegas

Incluyen cartón, film, madera, zunchos y metales.

GESTIÓN

- Son gestionados por el operador logístico mediante empresas contratadas para disposición final autorizada.

GESTIÓN DE RESIDUOS ENTEL PERÚ

TIPO DE RESIDUO
Residuos de Aparatos Eléctricos Electrónicos (RAEE) • Equipos electrónicos de la red Entel y de clientes telco catalogados como obsoletos (más de 36 meses sin uso). • Equipos retirados por falla, término de contrato, siniestro o desinstalación que, tras evaluación técnica o decisión del área usuaria, no tendrán nuevo uso. • Dispositivos recuperados mediante campañas e iniciativas de economía circular.
GESTIÓN
• En 2025 el Ministerio del Ambiente (MINAM) aprobó el Plan de Manejo de RAEE de Entel Perú. • La gestión de estos residuos incluye la coordinación previa, el proceso de recolección y transporte, y la etapa posterior de tratamiento y valorización en plantas especializadas y autorizadas. Todo el proceso es acompañado y validado por la consultora ScrapCycle, que brinda soporte técnico y hace el seguimiento desde el inicio hasta la etapa final. • El tratamiento se efectúa en plantas de valorización especializadas, como COIPSA (Compañía Química Industrial del Pacífico S.A.), que cuenta con Registro Autoritativo vigente del MINAM. La planta emite certificados de valorización o tratamiento, que valida el área de Calidad.

TIPO DE RESIDUO		
Envases y embalajes	**Residuos peligrosos** Incluyen baterías, grupos electrógenos, estanques de combustible y equipos de aire acondicionado.	**Residuos industriales generados en centros de distribución y bodegas** Incluyen cartón, film, madera, zunchos y metales.
GESTIÓN		
• Los residuos peligrosos y no peligrosos generados se destinan a rellenos de seguridad autorizados por el MINAM, a través de proveedores homologados y debidamente autorizados, como Envarmin y Petramás. • El proceso de gestión se inicia con la recolección y transporte, que son ejecutados exclusivamente por empresas operadoras que cuentan con Registro Autoritativo vigente del MINAM. Cada unidad de transporte cumple con los permisos específicos para el manejo de residuos peligrosos y no peligrosos, según corresponda. • Durante toda la gestión, el área de Calidad y Sostenibilidad, con el acompañamiento técnico de Scrapcycle, realiza el seguimiento integral del proceso, lo que incluye validación de la correcta clasificación del residuo recolectado, revisión de registros fotográficos, verificación de manifiestos y revisión de los certificados de disposición final.		

Solicitamos a los gestores la entrega periódica de información sobre generación, recepción, tratamiento y disposición final de los residuos, que deben declarar en las plataformas oficiales. Además, revisamos los datos contenidos en los certificados de disposición final que nos entregan, para verificar que coincidan con nuestros registros. Adicionalmente, al cierre de cada año, una tercera parte verificadora valida la información publicada. Por último, se presenta una declaración jurada ante la autoridad, confirmando que toda la información entregada es veraz y completa, lo que refuerza la responsabilidad corporativa.

BIODIVERSIDAD

En Entel entendemos que la riqueza de los ecosistemas es fundamental para el bienestar social y ambiental. En el marco del SGA que se encuentra en proceso de implementación en Entel Chile, la compañía ha definido lineamientos y procedimientos específicos para la planificación y el despliegue de su infraestructura de telecomunicaciones, con el objetivo de prevenir, minimizar y mitigar los posibles impactos ambientales asociados a sus operaciones.

En virtud de lo anterior, como Entel Chile, asumimos compromisos públicos de proteger la biodiversidad y promover la no deforestación.

- **Compromiso con la biodiversidad:** Reconoce la importancia de conservar los ecosistemas y áreas naturales protegidas, e incluye acciones para identificar, evitar, minimizar o mitigar los impactos de nuestras operaciones en zonas sensibles, así como para monitorear y restaurar hábitats cuando corresponde, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

- **Compromiso de no deforestación:** Busca promover la conservación de la vegetación nativa y reducir los efectos de nuestras actividades sobre los bosques, en línea con la normativa ambiental chilena y nuestros protocolos de gestión ambiental.

En particular, se consideran las siguientes acciones:

- Monitoreo y evaluación periódica de los sitios de la compañía, tomando en consideración la planificación del despliegue de infraestructura, así como de las actuales posiciones, identificando áreas de protección legal, para determinar el nivel de riesgo e impacto y con ello dar cumplimiento a la normativa vigente.

- Diseño e implementación, cuando corresponda, de planes de manejo ambiental orientados a evitar, minimizar, mitigar y/o compensar los impactos identificados.

- Capacitación a colaboradores, proveedores y contratistas.

GESTIÓN DE RIESGOS

Con el objeto de fortalecer la gestión de riesgos asociados a la biodiversidad, Entel implementa un monitoreo ambiental continuo sustentado en análisis de gabinete, que considera tanto las futuras ubicaciones de infraestructura de telecomunicaciones como las zonas donde la compañía opera actualmente. Este proceso permite establecer protocolos de actuación que se extienden a nuestros proveedores frente a potenciales impactos en la biodiversidad, en conformidad con la legislación nacional.

Si bien los grupos de interés evalúan la biodiversidad con una percepción de relevancia alta en el ejercicio de materialidad, al analizar técnicamente las operaciones de la compañía, se considera un impacto ambiental reducido.

De manera periódica, se realiza un análisis geoespacial que cruza las coordenadas de la infraestructura operacional de Entel con la cartografía de áreas bajo protección legal disponible en el Sistema de Información y Monitoreo de Biodiversidad (SIMBIO) del Ministerio del Medio Ambiente, utilizando la información vigente a la fecha de cada evaluación.

Los resultados indican que el 99% de la infraestructura de Entel se ubica fuera de zonas protegidas, lo que evidencia una baja exposición de las operaciones a riesgos directos sobre la biodiversidad.

La selección de emplazamientos para nuevas instalaciones se rige por un análisis regulatorio y ambiental de carácter estratégico, que trasciende la evaluación de factibilidad técnica e incorpora tempranamente criterios de cumplimiento normativo y gestión de riesgos en la toma de decisiones de inversión. Este enfoque posiciona a Entel como un actor proactivo y responsable en la expansión de su infraestructura.

Durante la ejecución de los proyectos, se implementan medidas preventivas y de control alineadas con un modelo de gestión integrado, que articula estándares de calidad, cumplimiento normativo y mejora continua, conforme a los lineamientos del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001.

CONSUMO **HÍDRICO**

Reconocemos que el agua es fundamental para garantizar la sostenibilidad ambiental y social, por lo que buscamos minimizar el consumo hídrico, reducir impactos en las operaciones y adoptar tecnologías que optimicen su uso generando una gestión eficiente y responsable de este recurso clave. Además, trabajamos para fomentar una conciencia hídrica entre nuestros colaboradores mediante iniciativas de eficiencia y tecnología, y promovemos buenas prácticas en nuestras operaciones.

Si bien los grupos de interés evalúan el componente agua con una percepción de relevancia alta en el ejercicio de materialidad, al analizar técnicamente las operaciones de la compañía, se considera un impacto ambiental reducido.

n Chile y Perú, nuestro consumo hídrico se asocia principalmente al agua potable para servicios higiénicos en los edificios administrativos y tiendas de atención al cliente, que es abastecida por las redes de servicio sanitario. El agua utilizada se descarga al sistema público de alcantarillado, en cumplimiento de la normativa.

En nuestras operaciones de Chile el agua se usa, además, para enfriar los equipos de procesamiento de datos del Centro Nacional de Telecomunicaciones, que cuenta con cuatro enfriadores (*chillers*) para climatizar 15 salas y espacios técnicos.



En Perú, también se utiliza en algunos sistemas de enfriamiento de áreas administrativas.

Si bien a corto plazo no se vislumbran riesgos relacionados con el consumo hídrico, sí se considera el monitoreo y la evaluación del riesgo por:

- La afectación de la continuidad del servicio derivada de la escasez o restricción del acceso al agua.
- El incremento en los costos operativos por el aumento de su precio derivado del estrés hídrico.

En cuanto a las oportunidades, estas se relacionan con el desarrollo de soluciones tecnológicas de eficiencia hídrica para empresas a través de Entel Digital.

MEDIDAS DE MITIGACIÓN

CHILE	PERÚ
Desde hace seis años, desplegamos una campaña permanente en todos nuestros edificios y tiendas propias para fomentar el uso responsable del agua, en línea con el principio rector de la Política Ambiental, relacionado con la mejora continua del desempeño ambiental de nuestras operaciones. Gracias a esta medida, el consumo en edificios corporativos y administrativos ha descendido. El edificio corporativo de Entel en Parque Titanium dispone de tecnologías como dispensadores eficientes, inodoros de bajo consumo y corte automático del suministro de agua en servicios higiénicos.	La gestión del consumo de agua está integrada al Sistema de Gestión Ambiental de la sede San Borja (certificado bajo la norma ISO 14.001 y válido hasta el 30 de enero de 2028) y se orienta a la promoción del uso responsable. Sus lineamientos se comunican al personal y a los proveedores que realizan actividades en las instalaciones, lo cual se complementa con señalizaciones y material de sensibilización difundido por email. Existe una meta de consumo de agua que se monitorea de manera periódica. Durante 2025, este indicador se mantuvo por debajo del límite establecido.

	Consumo hídrico 2024	Consumo hídrico 2025
Entel Chile	78.923 m^3	71.793 m^3
Entel Perú	16.224 m^3	17.104 m^3

Nota: Para los consumos hídricos de 2025, en Entel Chile un 6,2% está localizado en zonas declaradas como de estrés hídrico. En el caso de Entel Perú, un 100% de su consumo de agua se encuentra en zonas de estrés hídrico.

El 100% del consumo de agua de Entel proviene de fuentes hídricas municipales, a través de los sistemas formales de abastecimiento sanitario que suministran agua potable directamente a los establecimientos y cuya calidad cumple con la normativa vigente. En este sentido, la compañía no realiza extracción de agua en ninguno de los países donde opera.

Como se dijo anteriormente, este recurso es utilizado exclusivamente para fines de higiene y servicios sanitarios en sus edificios corporativos y tiendas, no estando asociado a procesos productivos, industriales ni a actividades que impliquen transformación o uso intensivo del recurso hídrico.

En Chile, anualmente la Dirección General de Aguas (DGA) actualiza los decretos de zonas de escasez hídrica que consideran áreas con situaciones de sequía severa, con el objetivo de implementar medidas extraordinarias que contribuyan a superar la escasez del recurso.

El aumento del consumo en zonas de escasez hídrico en Entel Chile se debe a que en 2024 contábamos con un solo establecimiento ubicado en un área declarada como tal por la DGA, correspondiente a una tienda propia en Puerto Montt (Región de los Lagos). Sin embargo, durante 2025, fueron declaradas bajo esta tipificación nuevas zonas de estrés hídrico donde nuestras operaciones (tiendas, oficinas regionales, bodegas) están ubicadas[22]. Con todo, en 2025 el agua consumida en zonas de estrés representó un 6,2% del total de Entel Chile.

Adicionalmente, las operaciones de Entel Perú que consumen agua están todas situadas en la región de Lima, que presenta un nivel de estrés hídrico alto, con una clasificación de "Extremely High" y una puntuación superior al 80%[23].

22 Las oficinas regionales ubicadas en la provincia de Elqui, (Región de Coquimbo), en la provincia de Choapa (Región de Coquimbo), en la comuna de Llanquihue (Región de Los Lagos) y en la provincia de Chiloé (Región de Los Lagos).

23 Fuentes consultada:

WRI – Aqueduct Water Risk Atlas (Perú): https://www.wri.org/applications/aqueduct/country-rankings/?country=PER&indicator=bws

Observatorio CEPLAN – Estrés hídrico: https://observatorio.ceplan.gob.pe/ficha/t55



Capítulo 9

Información adicional

- Información societaria 207
- Subsidiarias y asociadas 221
- Equipo humano 227
- Estados de situación financiera de filiales 257
- Certificado de cuenta de inspectores 261
- Declaración de responsabilidad 262
- Propiedades e instalaciones 263
- Políticas y lineamientos 2025 265
- Reporte tributario 2025 266
- Cartas de verificación de información no financiera 267
- Índices 274
- Glosario de acrónimos 284



INFORMACIÓN SOCIETARIA

DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS

Entel Chile S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública otorgada ante el notario de Santiago Jaime García Palazuelos, con fecha 31 de agosto de 1964. Se autorizó la existencia de la sociedad y se aprobaron sus estatutos por Decreto Supremo 5.487 del Ministerio de Hacienda, de fecha 30 de diciembre de 1964. El extracto pertinente y el decreto antes referido se inscribieron en el Registro de Comercio de Santiago con fecha 18 de enero de 1965 (a fojas 381 Nº 191 y a fojas 384 Nº 192, respectivamente) y se publicaron en el Diario Oficial del 20 de enero del mismo año. La sociedad se declaró legalmente instalada mediante Decreto Supremo 1.088 del Ministerio de Hacienda, de fecha 4 de abril de 1966.

Con posterioridad, los Estatutos Sociales han experimentado diversas modificaciones en materias relacionadas con adecuación a las normas del Decreto Ley 3.500 de 1980, número y nacionalidad de directores, existencia o no de directores suplentes, aumentos de capital y ampliación de giro de la sociedad.

PRINCIPALES ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre de 2025, el capital social de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A. se distribuía entre 1.634 accionistas en 302.017.113 acciones de única serie.

NÚMERO DE ACCIONES

	Número de Acciones	% Participación
Grupo Controlador	165.674.102	54,9%
Fondos de Pensión	27.127.547	9,0%
Inversionistas Extranjeros	64.180.706	21,2%
Corredores de bolsa y otros inversionistas	45.034.758	14,9%
Total	**302.017.113**	**100,00%**



GRUPO CONTROLADOR

NCG 461 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

Las personas naturales y jurídicas que forman parte del Grupo Controlador, directa e indirectamente, son las siguientes:

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones 2025	(%) 2025
96.878.530-3	Inversiones Nilo S.A.	1.265.122.557	7,02%
96.895.660-4	Inversiones El Raulí S.A.	946.366.424	5,25%
96.969.110-8	Forestal Cañada S.A.	774.109.283	4,30%
79.770.520-9	Forestal y Pesquera Copahue S.A.	606.020.425	3,36%
96.800.810-2	Inmobiliaria Canigue S.A.	388.766.998	2,16%
90.412.000-6	Minera Valparaíso S.A.	384.296.690	2,13%
96.791.310-3	Inmobiliaria Teatinos S.A.	288.164.056	1,60%
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S.A.	505.349.730	2,80%
81.358.600-2	Cominco S.A.	206.601.992	1,15%
96.878.540-0	Inversiones Orinoco S.A.	192.109.370	1,07%
81.280.300-K	Viecal S.A.	126.871.904	0,70%
79.621.850-9	Forestal Cominco S.A.	104.994.454	0,58%
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Limitada	67.401.166	0,37%
4.333.299-6	Patricia Matte Larraín	6.462.746	0,04%
6.598.728-7	Bernardo Matte Larraín (*)	4.974.342	0,03%
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín (*)	4.920.302	0,03%
Grupo Matte (16)		5.872.532.439	32,59%

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones 2025	(%) 2025
77.302.620-3	Inversiones Teval S.A.	1.738.677.957	9,65%
77.677.870-2	Inversiones Los Almendros Limitada	421.239.288	2,34%
3.931.817-2	Eduardo Fernández León	18.100.000	0,10%
76.086.315-8	Inversiones C R Limitada	8.912.851	0,05%
Grupo Fernández León (4)		2.186.930.096	12,14%
96.950.580-0	Inversiones Huildad SPA	1.526.191.700	8,47%
87.866.800-6	Inversiones Lota Green SPA	415.084.403	2,30%
Grupo Hurtado Vicuña (2)		1.941.276.103	10,77%
79.619.200-3	Consorcio Financiero S.A. (*)	912.212.094	5,06%
99.012.000-5	Cía. De Seguros de Vida Consorcio	750.424.284	4,16%
96.579.280-5	CN Life Compañía de Seg. De Vida S.A.	102.431.278	0,57%
Grupo Consorcio (3)		1.765.067.656	9,80%

GRUPO CONTROLADOR

NCG 461 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

RUT	Accionista Grupo Controlador de Almendral S.A.	Acciones 2025	(%) 2025
76.503.333-0	Inversiones Rapel SpA.	140.331.944	0,78%
79.737.090-8	Andromeda Inversiones Ltda.	136.633.769	0,76%
78.136.230-1	Santa Rosario de Inversiones Ltda.	130.689.087	0,73%
79.942.850-4	Inversiones El Manzano Ltda. (*)	82.360.247	0,46%
79.934.710-5	Inversiones Marchigue SpA. (*)	520.609.410	2,89%
79.933.390-2	Andacollo de Inversiones Ltda.	38.996.296	0,22%
77.174.230-0	Inversiones Los Ciervos Ltda. (*)	5.936.539	0,03%
96.932.040-0	Los Boldos S.A.	4.170.190	0,02%
79.966.130-6	Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda.	4.110.485	0,02%
76.497.224-4	Soc. Colectiva Civil Inversiones Los Nogales (*)	357.537.311	1,98%
71.307.700-3	Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas	4.099.022	0,02%
65.201.331-7	Fundación de Beneficencia Santa Leticia	4.099.022	0,02%
4.431.346-4	Maria Teresa Valdes Covarrubias	3.299.023	0,02%
96.928.240-2	Santo Domingo de Inversiones S.A.	3.079.761	0,02%
77.863.390-6	Cerro Colorado de Inversiones Ltda.	3.079.761	0,02%
96.561.610-1	Inmobiliaria Estirol S.A.	124.619	0,00%
79.937.930-9	Inmobiliaria Santoña Ltda	933.109	0,01%
Grupo Izquierdo Menéndez (17)		1.440.089.595	7,99%
96.949.800-6	Inversiones Green Limitada	438.537.590	2,43%
76.416.848-8	Allegra SpA	154.435.553	0,86%
76.421.231-2	Solariat Chile SpA	11.764.007	0,07%
76.421.241-K	Floridest Chile SpA (*)	166.199.560	0,92%
76.416.851-8	Pifemarmo SpA (*)	141.184.513	0,78%
76.421.235-5	Bluedar Chile SpA (*)	11.764.007	0,07%
Grupo Gianoli (6)		923.885.230	5,13%
Grupo Controlador (48)		14.129.781.119	78,42%
Minoritarios		3.887.798.012	21,58%
	Total	**18.017.579.131**	**100,00%**

PERSONAS NATURALES QUE FORMAN PARTE DEL GRUPO CONTROLADOR

De acuerdo con el Título XV de la Ley 18.045, a continuación, se detallan las sociedades titulares de acciones de Almendral S.A. que representan el 78.42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2025.

Personas naturales que forman parte del Grupo Controlador De acuerdo con lo definido en el Título XV de la Ley 18045, se detallan a continuación las sociedades titulares de acciones que representan el 78,42% del capital con derecho a voto, al 31 de diciembre de 2024.

Grupo Matte

El control de las sociedades del Grupo Matte es ejercido en virtud de un pacto de control y actuación conjunta formalizado respecto de Forestal O'Higgins S.A. y otras sociedades. Se deja expresa constancia que el pacto de control y actuación conjunta antes indicado contempla limitaciones a la libre disposición de las acciones. Detrás del controlador figuran los siguientes integrantes de las familias Larraín Matte, Matte Capdevila y Matte Izquierdo, en la forma y proporciones que se señalan a continuación:

Patricia Matte Larraín, RUT 4.333.299-6 (6,49%) y sus hijos María Patricia Larraín Matte, RUT 9.000.338-0 (2,56%); María Magdalena Larraín Matte, RUT 6.376.977-0 (2,56%); Jorge Bernardo Larraín Matte, RUT 7.025.583-9 (2,56%), y Jorge Gabriel Larraín Matte, RUT 10.031.620-K (2,56%). Eliodoro Matte Larraín, RUT 4.336.502-2 (7,22%) y sus hijos Eliodoro Matte Capdevila, RUT 13.921.597-4 (3,26%); Jorge Matte Capdevila, RUT 14.169.037-K (3,26%), y María del Pilar Matte Capdevila, RUT 15. 959.356-8 (3,26%). Bernardo Matte Larraín, RUT 6.598.728-7 (4,26%) y sus hijos Bernardo Matte Izquierdo, RUT 15.637.711-2 (4,61%); Sofía Matte Izquierdo, RUT 16.095.796-4 (4,61%), y Francisco Matte Izquierdo, RUT 16.612.252-K (4,61%).

Las personas naturales identificadas precedentemente pertenecen por parentesco a un mismo grupo empresarial.



Grupo Fernández León

a) Inversiones Los Almendros Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con un 4,356%, 3,061%, 46,275%, 46,203% y 0,01% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

b) Inversiones Teval S.A., cuyos controladores finales son: a. Grupo Fernández León, conformado por Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, y María José Cruzat Ochagavía, RUT 9.907.684-6, con 4,510%, 3,614%, 20,934%, 20,677% y 0,036% de participación indirecta del capital social, respectivamente. b. Grupo Garcés Silva, conformado por José Antonio Garcés Silva, RUT 3.984.154-1, María Teresa Silva, RUT 3.717.514-5, María Paz Garcés Silva, RUT 7.032.689-2, María Teresa Garcés Silva, RUT 7.032.690-6, José Antonio Garcés Silva, RUT 8.745.864-4, Matías Alberto Garcés Silva, RUT 10.825.983-3 y Andrés Sergio Garcés Silva, RUT 10.828.517-6, con 3,499%, 0,669%, 9,1665%, 9,1665%, 9,1665%, 9,1665% y 9,1665%, de participación indirecta del capital social, respectivamente.

c) Inversiones CR Ltda., cuyos controladores finales son Eduardo Fernández León, RUT 3.931.817-2, Valerie Mac Auliffe Granello, RUT 4.222.315-8, Eduardo Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.379-6, Tomás Fernández Mac Auliffe, RUT 7.010.380-K, con un 52,78%, 35,10%, 6,06% y 6,06% de participación directa del capital social, respectivamente. Eduardo Fernández León, Rut. 3.931.817-2 con fecha 29 de diciembre del 2020 adquirió directamente la suma de 18.100.000 acciones correspondiente al 0.1% del capital social.

Grupo Hurtado Vicuña

José Ignacio Hurtado Vicuña, RUT 4.556.173-9, María Mercedes Hurtado Vicuña, RUT 4.332.503-5, María Victoria Hurtado Vicuña, RUT 4.332.502-7, Juan José Hurtado Vicuña, RUT 5.715.251-6, José Nicolás Hurtado Vicuña, RUT 4.773.781-8, y Pedro José Hurtado Vicuña, RUT 6.375.828-0, controlan directa e indirectamente, en porcentajes iguales, las sociedades a través de las cuales el Grupo Hurtado actúa como Miembro del Controlador de Almendral S.A. (Inversiones Huildad SpA, Inversiones Lota Green SpA).

Grupo Consorcio

a) Consorcio Financiero S.A., cuyos controladores finales son:

- a.P&S S.A., con una participación del 45,88% de su capital social. A su vez, P&S S.A. es controlada, en porcentajes iguales, y con una participación directa e indirecta conjunta del 82,07% del capital social, por José Ignacio Hurtado Vicuña (RUT 4.556.173-9), María Mercedes Hurtado Vicuña (RUT 4.332.503-5), María Victoria Hurtado Vicuña (RUT 4.332.502-7), Juan José Hurtado Vicuña (RUT 5.715.251-6), José Nicolás Hurtado Vicuña (RUT 4.773.781-8) y Pedro José Hurtado Vicuña (RUT 6.375.828-0).

- b. Banvida S.A., con una participación del 45,88% de su capital social. A su vez, Inversiones Teval S.A. es controlador de Banvida S.A. con una participación del 80,93% de su capital social.

b) Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen un 99,93% del capital social de la primera. CN Life Compañía de Seguros de Vida S.A., cuyos controladores finales son los mismos de Consorcio Financiero S.A., sociedad a través de la cual mantienen una participación directa e indirecta del 100% del capital social de la primera.

Grupo Izquierdo Menéndez

a) Inversiones Rapel SpA, cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

b) Andrómeda Inversiones Ltda., cuyo controlador final es, María Teresa Valdés Covarrubias, RUT 4.431.346-4 con un 4,60%, Roberto Izquierdo Valdés, RUT 9.099.538-3 con un 15,90%, Francisco Rodrigo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.540-5 con un 15,90, Luis Eduardo Izquierdo Valdés, RUT 9.099.537- 5 con un 15,90%, José Manuel Izquierdo Valdés, RUT 9.968.191-8 con un 15,90%, María Teresa Izquierdo Valdés, RUT 9.099.215-5 con un 15,90%, María Josefina Izquierdo Valdes, 9.099.218-K con un 15,90%.

c) Santa Rosario de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente.

d) Inversiones El Manzano Ltda., cuyos controladores finales son Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 95,48% del capital social, María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3, con un 3,58% del capital social, Diego José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.993-8, con un 0,23 % del capital social, Pablo José Izquierdo Reyes, C.I. 17.402.994-6, con un 0,23% del capital social, María Isabel Izquierdo Reyes C.I.18.018.196-2 con un 0,23% del capital social y María Alejandra Izquierdo Reyes C.I. 18.636.111-3 con un 0,23% del capital social. e) Inversiones Marchigue Spa, cuyos controladores finales son Fernando Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.488-8 con un 29,46%, Ida Ester Etchebarne Jaime, RUT 5.418.932-K con un 7,14%, Juan Agustín Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.812-8 con un 12,68%, Fernando José Izquierdo Etchebarne, RUT 9.156.827-6 con un 12,68%, Cristián Tomás Izquierdo Etchebarne, RUT 15.642.698-9 con un 12,68%, Francisco Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.838-k con un 12,68%, María de los Ángeles Izquierdo Etchebarne, RUT 12.027.835-5, con un 12,68%, del capital social.

f) Andacollo de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 y Luz María Irarrázaval Videla, RUT 5.310.548-3, con un 99,99% y 0,01% de participación directa del capital social, respectivamente.

g) Inversiones Los Ciervos Ltda., cuyo controlador final es Diego Izquierdo Menéndez, RUT 3.932.428-8 con un 99% y doña María Isabel Reyes, RUT 5.748.650-3 con un 1% del capital social.

h) Los Boldos S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959- 3, con un 99,77% y 0,23% de participación directa e indirecta del capital social, respectivamente.

i) Inversiones Magallanes SpA, sociedad que absorbió a Inmobiliaria e Inversiones Santa Sofía Ltda., durante el año 2024. Actualmente, sus controladores finales son Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 21,65%; María de la Luz González del Valle, RUT 4.469.967-2 con un 0,05%; Jimena Izquierdo González, RUT 10.184.748-9 con un 6,02%; María Cecilia Izquierdo González, RUT 10.184.749-7 con un 6,02%; Felipe Izquierdo González, RUT 10.367.412-3, con un 6,02%; Sofía Izquierdo González, RUT 7.054.293-5 con un 6,02%; Matías Izquierdo González, RUT 7.636.577-6 con un 6,02%; Paula Izquierdo González, RUT 7.054.289-7 con un 6,02%; Nicolás Izquierdo González, RUT 10.367.413-1 con un 6,02%; Pedro Izquierdo González, RUT 10.364.156-K con un 6,02%; Lucía Izquierdo González, RUT 13.436.321-5 con un 6,02%; Francisca Izquierdo González, RUT 7.054.292-

7 con un 6,02%; Julio Izquierdo González, RUT 13.881.971-K con un 6,02%; Rosario Izquierdo González, RUT 18.465.113-0 con un 6,02%; María del Pilar Izquierdo González, RUT 13.233.182-0 con un 6,02%, de participación directa del capital social, respectivamente.

j) Sociedad Colectiva Civil Inversiones Los Nogales, Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 24,4856%, Bárbara Larraín Riesco, RUT 6.448.657-8, con un 3,2948%; Santiago Izquierdo Larraín, RUT 16.365.276-5, con un 12,0366%; Martín Izquierdo Larraín, RUT 16.611.594-9, con un 12,0366%; Benjamín Izquierdo Larraín, RUT 17.406.081-9, con un 12,0366%; Bárbara Izquierdo Larraín, RUT 18.020.351-6, con un 12,0366%; Gracia Izquierdo Larraín, RUT 18.641.299-0, con un 12,0366%; Lucas Izquierdo Larraín, RUT 19.893.205-1, con un 12,0366% de participación directa del capital social, respectivamente.

k) Monasterio Asunción Santa María Virgen de las Monjas, entidad sin fines de lucro que absorbió a Andaluza Sociedad de Inversiones Limitada de propiedad de la Hermana Alejandra Izquierdo Menéndez quien pertenece a dicha congregación.

l) Fundación de Beneficencia Santa Leticia., cuyo controlador final es Gracia Izquierdo Menéndez, RUT: 5.742.317-K, Directora de la Fundación.

m) Santo Domingo de Inversiones S.A., cuyos controladores finales son Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4, y Santiago Izquierdo Menéndez, RUT 5.742.959-3, con un 99,79% y 0,21% de participación directa del capital social, respectivamente. Esta sociedad fue absorbida por Santa Rosario de Inversiones Ltda.

n) Cerro Colorado de Inversiones Ltda., cuyos controladores finales son Luz María Irarrázaval Videla, 5.310.548-3 con un 0.50%; Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 14.31%; José Juan Izquierdo Irarrázaval, RUT 17.402.003-5 con un 16.18%; Florencia de Jesús Ruiz-Tagle Jara, RUT 18.394.625-0 con un 0.85%; Alejandro José Izquierdo Irarrázaval, RUT 16.015.556-6 con un 13.63%; Valentina Droppelmann Andueza, RUT 16.365.774-0 con un 0.85%; Elisa Izquierdo Droppelmann, RUT 24.611.971-6 con un 0.85%; Olivia Izquierdo Droppelmann, RUT 25.120.480-2 con un 0.85%; Juan Izquierdo Droppelmann, RUT 26.509.180-6 con un 0.85%; Alfonso Hernán Izquierdo Irarrázaval, RUT 15.367.349-7 con un 13.63%; María Josefina Ortega Ortiz, RUT 16.208.866-1 con un 0.85%; Alfonso José Izquierdo Ortega, RUT 24.397.953-6 con un 0.85%; León José Izquierdo Ortega, RUT 25.106.207-2 con un 0.85%; María Josefina Izquierdo Ortega, RUT 25.951.937-3 con un 0.85%; Gonzalo José Izquierdo Irarrázaval, RUT 8.717.813-7 con un 17.03%; Luz María Izquierdo Irarrázaval, RUT 9.609.989-4 con un 17.03% de participación directa del capital social, respectivamente.

o) Inmobiliaria Estoril S.A. cuyos controladores finales son: Matías Izquierdo Menéndez, RUT 3.674.298-4 con un 41,70%, Gonzalo Izquierdo Menéndez, RUT 3.567.484-5 con un 10,60% y Rosario Izquierdo Menéndez, RUT 5.548.438-4 con un 42,48%.

p) Inmobiliaria Santoña Ltda., cuyos controladores finales son Vicente Izquierdo Menéndez, RUT 5.741.891-5, y María Virginia Taboada Bittner, RUT 6.834.545-6, con un 93,02% y 6,98% de participación directa del capital social, respectivamente.

Grupo Gianoli

a) Inversiones Green Ltda., cuyo controlador final indirecto es la Fondation G&D (Ginebra, Suiza) con un 90% del capital social.

b) Allegra SpA y Solariat Chile SpA, cuyo controlador final es Cirilo Gianoli Quesada, RUT 48.014.709-k, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

c) Floridest Chile SpA, cuyo controlador final es Alberto Gianoli Quesada, RUT 48.033.713-1, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

d) Pifemarno SpA y Bluedar Chile SpA, cuya controladora final es Claudia Gianoli Quesada, RUT 48.160.755-8, con una participación indirecta del 100% en el capital social.

* * *

No existen personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí solas o con otras con que tengan un acuerdo de actuación conjunta, puedan designar, a lo menos, un miembro del Directorio o administración de la sociedad, o posean un 10% o más del capital.

PROPIEDAD EN LA COMPAÑÍA DE DIRECTORES Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

NCG 3.4.iv

Según el registro de accionistas al 31 de diciembre de 2025, la participación en la propiedad de directores es la siguiente:

El director Sr. Juan José Hurtado Vicuña tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones (0,000003%) e, indirectamente un 10,774%, a través del grupo controlador. El director Sr. Bernardo Matte Larraín tiene un 0,014% de participación indirecta a través de la sociedad Ecoterra SpA y no tiene participación directa en la propiedad. El director Sr. Richard Büchi Buc tiene participación directa en la propiedad de 10 acciones (0,000003%) e, indirectamente un 13,537%, a través del grupo controlador. El director Sr. Juan José Mac-Auliffe Granello tiene participación directa en la sociedad de 10 acciones (0,000003%). Los directores Carlos Alberto Hurtado Rourke, Enrique Gundermann Wylie, Luis Felipe Gazitúa Achondo, Luz Granier Bulnes y Carla Brusoni Silvani no tienen participación directa ni indirecta en la propiedad.

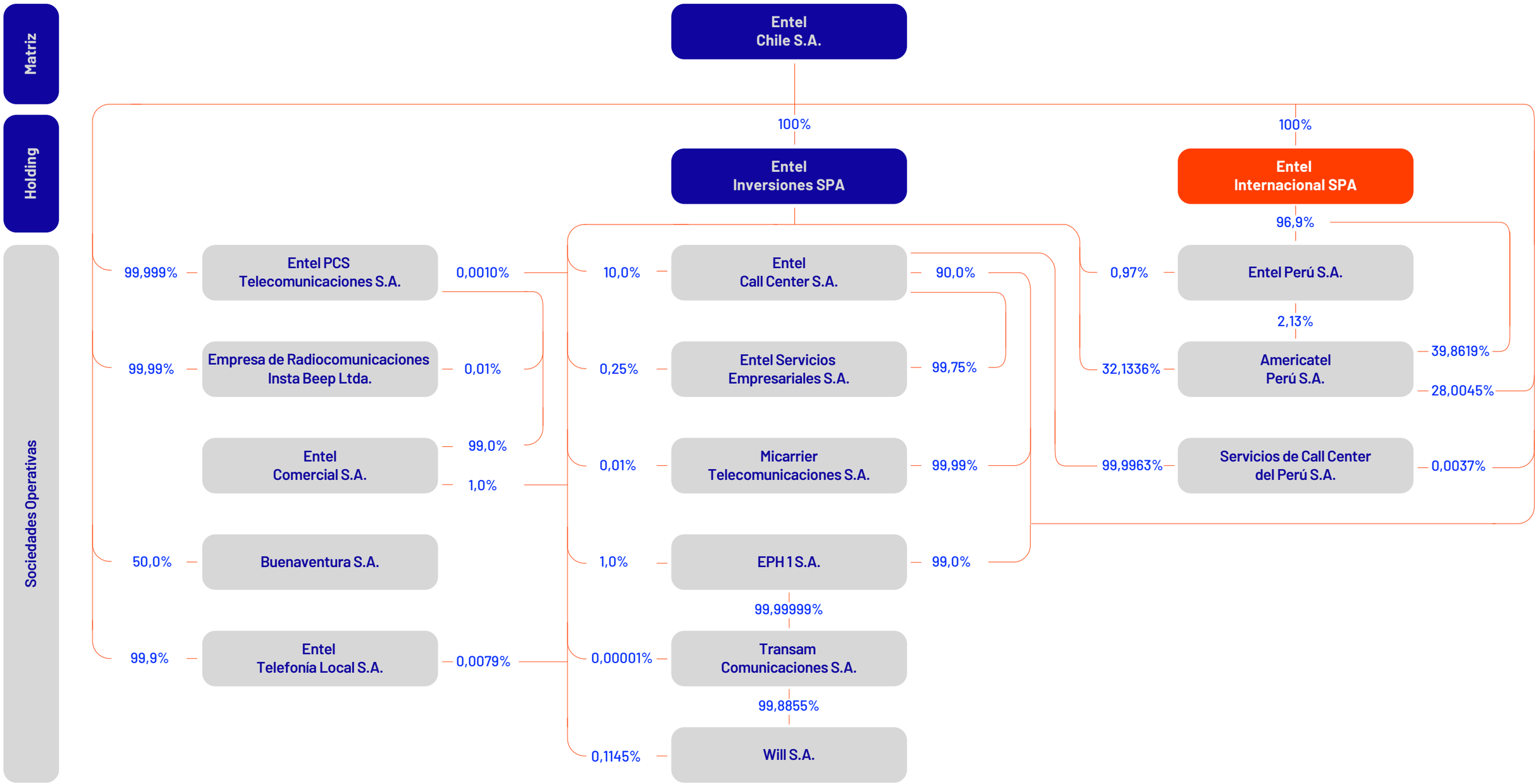
PROPIEDAD EN LA COMPAÑÍA DE EJECUTIVOS PRINCIPALES:

Nombre	Porcentaje de propiedad
Antonio Büchi	0,026%
José Luis Poch	0,015%
Mario Nuñez	0,007%
Sebastián Dominguez	0,006%
Marcelo Bermúdez	0,000%
Julián San Martin	0,003%
Alexis Licci	0,003%
Manuel Araya	0,002%
Maria Francisca Florenzano	0,000%
Roberto Thompson	0,000%
Luis Felipe Silva	0,000%
José Manuel Ovalle	0,000%

Los ejecutivos Marcelo Bermúdez, María Francisca Florenzano, Roberto Thompson, Luis Felipe Silva y José Manuel Ovalle no poseen acciones en Entel.

CUADRO DE PROPIEDAD

NCG 6.5.1.x



POLÍTICA DE DIVIDENDOS

NCG 461 2.3.4.ii

Se contempla repartir hasta el 80% de la utilidad líquida distribuible proveniente de las actividades ordinarias de cada ejercicio. Esta política tiene validez anual y debe ser aprobada en cada Junta Anual de Accionistas.

Adicionalmente, se evalúa el reparto de un dividendo provisorio durante el último trimestre del año, cuya procedencia, monto y fecha de pago se determina de acuerdo con los resultados de las actividades ordinarias de la empresa en los primeros tres trimestres del ejercicio. De existir utilidades resultantes de transacciones fuera del curso normal de las operaciones o extraordinarias, el Directorio puede acordar dividendos provisorios o proponer a los accionistas dividendos definitivos o eventuales que se sumen a lo señalado en los párrafos anteriores. Todo lo anterior, siempre contemplando la obligación legal de distribuir como dividendo definitivo al menos el 30% de la utilidad líquida del ejercicio.

En la determinación del porcentaje de las utilidades para pagar en la forma de dividendos se ha tenido en cuenta el mantenimiento del equilibrio financiero de la sociedad. Particularmente, se tuvieron en consideración los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento presupuestario, así como los eventuales covenants que pudieren contemplarse en los títulos de oferta pública y en convenios de créditos celebrados por la sociedad.

En todo caso, las decisiones y propuestas del Directorio en materia de pago de dividendos quedan condicionadas a los resultados y requerimientos de inversión que señalen las proyecciones que periódicamente efectúa la sociedad. En conformidad con ello, el Directorio se reserva la facultad de efectuar o proponer repartos de dividendos provisorios, eventuales o definitivos, por porcentajes o condiciones distintos a los señalados precedentemente, según lo requiera el interés social.

POLÍTICA DE INVERSIONES

En materia de inversiones, el objetivo de la Sociedad es obtener un adecuado nivel de rentabilidad sobre su Patrimonio a través del estudio, construcción y explotación de sistemas de telecomunicaciones y de tecnologías de la información, así como la prestación de una amplia oferta de servicios relacionados con los mismos en Chile y en el extranjero, principalmente a través de sus filiales en Perú.

Para el cumplimiento de tal objetivo, la Sociedad realiza inversiones destinadas a comercializar, provisionar y brindar nuevos servicios a sus clientes en los más variados tipos de tecnologías y plataformas, así como también materializa inversiones destinadas a satisfacer la creciente demanda por conectividad asociada a las necesidades de los usuarios empresas, organizaciones y personas en general. Dentro de estas inversiones se incluyen proyectos y oportunidades de crecimiento y desarrollo de negocios, orgánicos e inorgánicos.

Asimismo, la Sociedad realiza proyectos que buscan mantener un nivel de eficiencia, tanto técnica como económica, así como niveles adecuados en cuanto a la mantención de sus instalaciones, optimizando económicamente las decisiones que permitan la adecuada evolución tecnológica que requiere la infraestructura, redes, plataformas y sistemas.

En consecuencia, será preocupación de la Sociedad que las inversiones que se realicen tengan una tasa de retorno acorde a su riesgo y vigencia tecnológica en el tiempo y que sean, a lo menos, igual al costo de capital dado por la estructura de financiamiento. Para el año 2025, de acuerdo con los Presupuestos de Inversiones y Financieros de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S. A., se autoriza una inversión anual en activo fijo por un monto tal que no conlleve a superar el índice de endeudamiento permitido de acuerdo con a la política de financiamiento.

Conforme a los lineamientos que apruebe la Junta de Accionistas, el Directorio deberá definir las inversiones específicas que efectuará la Sociedad en Chile y el extranjero. Dichos montos dependerán esencialmente del desarrollo de los programas a materializar durante el año calendario, que tengan su maduración en este o posteriores períodos.

La Sociedad se encontrará autorizada para efectuar aportes a filiales y coligadas nacionales y extranjeras dentro del margen contemplado en la presente Política.

Con el objeto de buscar maximizar el rendimiento de sus excedentes de caja, la Sociedad efectuará inversiones en activos financieros y/o valores negociables, de acuerdo con criterios de selección y diversificación de cartera. Estos criterios considerarán, además, los factores de liquidez, seguridad rentabilidad adecuados y consideraciones ESG.

POLÍTICA DE FINANCIAMIENTO

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros disponibles en el mercado financiero nacional e internacional, tomando en cuenta la estructura de la empresa, los ciclos naturales del negocio y el costo de la deuda.

Para estos efectos la Sociedad considera, principalmente, las siguientes fuentes de recursos en Chile o en el extranjero:

- Recursos propios.
- Recursos generados por aumentos del Capital Social por medio de la emisión y colocación de acciones.
- Créditos de proveedores.
- Préstamos de bancos e instituciones financieras.
- Derechos de aduana diferidos.
- Emisión y colocación de instrumentos de oferta pública o privada.
- Operaciones de leasing y leaseback.
- Venta de activos no esenciales.

En la política se propone considerar un endeudamiento máximo según sea el mayor entre el resultante de: (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / (Patrimonio más participaciones no controladoras) igual a 1,7 (uno coma siete veces); o (Deuda Financiera – (Efectivo y equivalentes al efectivo + Otros activos financieros corrientes y No corrientes)) / Ebitda últimos 12 meses igual a 3,5 (tres coma cinco veces).

Para el cálculo de ambos indicadores se computará la Deuda Financiera descontadas las inversiones financieras y la Caja. La empresa hará sus mejores esfuerzos por mantener índices de endeudamiento y de cobertura de gastos financieros razonables en el tiempo, considerando como uno de sus objetivos el tener una clasificación de riesgo "grado de inversión". Estos mejores esfuerzos y la posibilidad de alcanzar tales objetivos estarán condicionados por los distintos escenarios por los que pueda atravesar la industria de las telecomunicaciones tanto en Chile como en Perú, los requerimientos de inversión del negocio, así como por los planes y oportunidades de desarrollo que pueda tener la Sociedad.

Se deberá tener presente que la Administración de la Empresa no podrá convenir con acreedores, restricciones específicas respecto de los dividendos ni otorgar cauciones de ninguna naturaleza, para terceros u otras empresas o sociedades que no revistan el carácter de filiales o coligadas. En otro orden, se declaran como activos esenciales para el funcionamiento de la Sociedad, todas las concesiones y frecuencias otorgadas para la prestación de servicio público en Chile y en el extranjero de las cuales la Sociedad es titular y que se consideran imprescindibles para prestar sus servicios, a menos que se ordene su venta por la autoridad o proceda su sustitución, cambio o cualquiera otra modificación, aclarándose que lo anterior incluye la renuncia, modificación o enajenación de dichas concesiones y frecuencias, u otras alternativas, según la que se estime más conveniente, en caso de ser necesario para dar cumplimiento a lo dispuesto por autoridades competentes y/o para poder llevar a efecto ajustes, reordenamientos o estrategias que favorezcan o no alteren materialmente la prestación de los servicios. La Sociedad podrá enajenar, vender, permutar, arrendar, aportar, modificar o reemplazar todos sus otros bienes consistentes en torres, antenas y otras instalaciones según se determine por el Directorio como conveniente para la estrategia de la Sociedad.

COMENTARIOS DE ACCIONISTAS Y COMITÉ DE DIRECTORES

NCG 461 11

Durante el ejercicio 2025, la empresa no recibió solicitudes con comentarios o proposiciones que tuvieran relación con la marcha de los negocios, con el objetivo de ser incluidos en esta memoria.

UTILIDAD DISTRIBUIBLE

NCG 461 2.3.4

El Estado de Resultados Consolidado para el ejercicio 2025 presenta una utilidad de CLP 191.396 millones. Para determinar la utilidad líquida distribuible que se considerará en el cálculo del dividendo mínimo obligatorio y adicional, la sociedad ha establecido la política de deducir de los resultados las utilidades netas originadas en ajustes a valor razonable de activos y pasivos que no se encuentren realizadas. Por este concepto, al 31.12.2025, corresponde realizar la deducción de CLP 584 millones. En consecuencia, la utilidad distribuible para el ejercicio 2025 asciende a CLP 190.811 millones.

DIVIDENDOS PAGADOS POR ACCIÓN:

Tipo de dividendos	Precio por acción (CLP)	Fecha límite	Fecha de pago	Utilidad del ejercicio
Eventual	700	27-10-2021	03-11-2021	2021
Definitivo	200	22-04-2022	28-04-2022	2021
Provisorio	470	25-05-2022	31-05-2022	2022
Eventual	470	25-05-2022	31-05-2022	2022
Provisorio	100	25-11-2022	01-12-2022	2022
Definitivo	94	12-05-2023	18-05-2023	2022
Definitivo	235	24-04-2024	30-04-2024	2023
Provisorio	50	20-12-2024	27-12-2024	2024
Definitivo	129	24-04-2025	30-04-2025	2024
Provisorio	115	14-11-2025	20-11-2025	2025

PRESENCIA BURSÁTIL

La presencia bursátil registrada por las acciones de Entel S.A. durante 2025 alcanzó el 100%, calculada de acuerdo con la Norma de Carácter General 327 de la CMF. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Santiago y en la Bolsa Electrónica.

RESUMEN DE TRANSACCIONES DE ACCIONES (PRECIO DE CIERRE):

	Bolsa de Comercio de Santiago			Bolsa Electrónica de Chile		
	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio	Cantidad Transada	Monto Transado (pesos)	Precio Promedio
1° trimestre 2022	23.391.240	74.525.179.933	3.186	1.598.640	5.112.684.071	3.198
2° trimestre 2022	22.943.717	77.596.618.608	3.382	1.822.551	6.180.949.105	3.391
3° trimestre 2022	20.318.431	57.204.324.350	2.815	1.571.343	4.441.200.033	2.826
4° trimestre 2022	17.789.370	49.680.817.066	2.793	1.617.763	4.474.355.851	2.766
1° trimestre 2023	17.323.671	54.496.277.692	3.146	3736298	11611564307	3.108
2° trimestre 2023	20.679.015	66.562.569.789	3.219	1.292.075	4.164.033.423	3.223
3° trimestre 2023	9.958.405	32.456.948.763	3.259	1.345.141	4.408.603.610	3.277
4° trimestre 2023	15.601.074	46.714.841.040	2.994	924.983	2.762.465.151	2.987
1° trimestre 2024	13.662.436	42.891.396.691	3.139	531.539	1.647.888.916	3.100
2° trimestre 2024	17.612.851	55.988.102.666	3.179	599.916	1.943.824.804	3.240
3° trimestre 2024	14.689.456	41.168.135.292	2.803	440.211	1.230.825.353	2.796
4° trimestre 2024	16.303.102	49.093.547.485	3.011	766.872	2.327.018.259	3.034
1° trimestre 2025	26.573.560	79.064.030.482	2.975	1.875.608	5.582.195.928	2.976
2° trimestre 2025	23.456.883	66.669.489.496	2.842	1.779.731	5.031.721.975	2.827
3° trimestre 2025	30.429.463	98.213.375.534	3.228	1.379.955	4.438.578.051	3.216
4° trimestre 2025	34.328.278	150.107.010.588	4.373	902.918	3.993.514.760	4.423
Totales	**114.788.184**	**394.053.906.100**	**3.433**	**5.938.212**	**19.046.010.714**	**3.207**

INFORMACIÓN DE OTROS VALORES

NCG 461 2.3.5

El detalle de las obligaciones con el público garantizadas y no garantizadas, y su vencimiento se pueden encontrar en la Nota 16.b de los Estados Financieros Consolidados de Entel S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2025. A continuación, se presenta un resumen de estas obligaciones:

- Colocación de bonos en el mercado local en abril de 2025 por UF 2 millones en tramos de dos Series: Serie R por UF 1 millones a un plazo de cinco años, con una tasa de colocación de UF + 3,39% anual y tasa cupón de UF + 3,50% anual; Serie S por UF 1 millones a un plazo de nueve años, con una tasa de colocación de UF + 3,69% anual y tasa cupón de UF + 3,60%.

- Colocación de bonos 144A en el mercado internacional en septiembre de 2021 por un capital de USD 800 millones. Contempla dos amortizaciones iguales en los años 2031 y 2032 a una tasa fija anual de USD + 3,05%.

- Colocación de bonos en el mercado local en octubre de 2019 por UF 8 millones en tramos de dos Series: Serie N por UF 6 millones a un plazo de nueve años, con una tasa de colocación de UF + 0,87% anual y tasa cupón de UF + 2,40% anual; Serie Q por UF 2 millones a un plazo de 20 años, con una tasa de colocación de UF + 1,34% anual y tasa cupón de UF + 2,90%.

- Colocación de bonos en el mercado local en julio de 2014 a través de la emisión de la Serie M por UF 7 millones, con un plazo de vencimiento a 21 años y a una tasa fija anual de UF + 3,5%.

ESTADOS FINANCIEROS

NCG 461 12

Los estados financieros están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero y en la sección Inversionistas del sitio web corporativo de Entel:

Estados Financieros 2025

Los Estados Financieros han sido verificados externamente por PricewaterhouseCoopers.

HECHOS ESENCIALES

NCG 461 10

A continuación, se presenta un resumen de los hechos esenciales o relevantes divulgados por la entidad durante 2025 en orden cronológico:

Hecho esencial 7 de abril de 2025:

El Directorio de Entel convocó a la Junta Ordinaria de Accionistas para el 22 de abril de 2025, de poner en conocimiento y someter a la aprobación de los accionistas los siguientes puntos:

1.- Aprobación de la Memoria Anual y Estados Financieros de Entel S.A. y el Informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024.

2.- Distribución de utilidad del ejercicio 2024 y reparto de dividendos.

3.- Información de la Política de Dividendos.

4.- Aprobación de Política de Inversiones y Financiamiento.

5.- Determinación de la remuneración de los Directores para el ejercicio 2025.

6.- Fijación de la remuneración de los miembros del Comité de Directores y aprobación de su presupuesto de gastos para el ejercicio 2025.

7.- Nombramiento de la Empresa de Auditoría Externa e Inspectores de Cuentas para el ejercicio 2025.

8.- Designación de Clasificadoras de Riesgo para el ejercicio 2025.

9.- Informe sobre Operaciones con Partes Relacionadas.

10.- Determinación del periódico para publicaciones que deba hacer la Sociedad.

11.- Otros asuntos que sean de interés para la Sociedad y de competencia de la Junta.

Se aprobó también la participación y votación a distancia de los accionistas mediante medios tecnológicos adecuados, con instrucciones disponibles en la web de Entel.

Hecho esencial 16 de abril de 2025:

Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel) comunicó a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), como Hecho Esencial, la colocación de bonos en el mercado local por un total de 2.000.000 UF, en conformidad con la Ley de Mercado de Valores y la NCG N°30.

La colocación se realizó en dos series:

- Serie R: 1.000.000 UF, con vencimiento el 10 de abril de 2030 y una tasa efectiva de colocación de 3,39%.
- Serie S: 1.000.000 UF, con vencimiento el 10 de abril de 2034 y una tasa efectiva de colocación de 3,69%.

Ambas series corresponden a bonos desmaterializados, inscritos en el Registro de Valores de la CMF el 1 de abril de 2025 bajo el N°1.213, con plazos de vencimiento de 5 y 9 años, respectivamente.

Los recursos obtenidos se destinarán principalmente al refinanciamiento de pasivos financieros y a otros usos corporativos.

Hecho esencial 22 de abril de 2025[1]:

En la Junta Ordinaria de Accionistas, los accionistas acordaron:

1.- Aprobar la Memoria, Balance y Estado de Resultados del ejercicio 2024 e informe de la Empresa de Auditoría Externa correspondiente al mismo ejercicio.

2.- Distribuir como dividendo definitivo la suma de $179 por acción, que representan un 79,88% de la utilidad del ejercicio, con cargo a las utilidades liquidas del ejercicio 2024. A dicho monto se le debe descontar el dividendo provisorio pagado el 27 de diciembre de 2024, que ascendió a $ 15.100.855.650, equivalente a $50 por acción. En consecuencia, el monto del dividendo a pagar por cada una de las 302.017.113 acciones ascenderá a la suma de $129 por acción. Dicho dividendo se pagará a contar del 30 de abril de 2025. Tendrán derecho al referido dividendo los accionistas que se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha señalada para el pago.

3.- Aprobar la política de inversiones y financiamiento. Se informó política de dividendos.

4.- Mantener la remuneración de los directores y del Comité de Directores aprobada en la anterior Junta Ordinaria de Accionistas y fijar el presupuesto anual del Comité;

5.- Mantener a PWC como auditores externos y en subsidio a KPMG; designar a los inspectores de cuentas titulares y suplentes para el ejercicio 2025.

6.- Mantener como clasificadores de riesgos a Fitch Ratings e ICR (International Credit Rating)para el ejercicio 2025.

7.- Mantener la designación del diario "El Mercurio" de Santiago para la publicación de avisos sociales.

8.- Aprobar las operaciones relacionadas.

Hecho esencial 5 de mayo de 2025:

Entel informó que, en sesión ordinaria de directorio del 5 de mayo de 2025, se tomó conocimiento y se aceptó la renuncia de Andrés Echeverría Salas a su cargo de director, con efecto inmediato.

De acuerdo con los estatutos y la normativa vigente, el directorio podrá designar un reemplazante, quien ejercerá el cargo hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, instancia en la que corresponderá renovar el directorio.

Hecho esencial 6 de octubre de 2025:

Entel comunicó a la CMF que está estudiando y analizando la eventual presentación de una oferta vinculante para adquirir ciertos activos o líneas de negocio de Telefónica S.A. (TEF) en Chile, en conjunto con América Móvil, controladora de Claro Chile.

Para avanzar en esta evaluación, Entel y América Móvil han suscrito un memorándum de entendimiento, acuerdos de confidencialidad y acuerdos de clean team con TEF, con el fin de resguardar la información sensible y cumplir con la normativa de libre competencia y de mercado de valores.

A la fecha, las gestiones se han centrado en (i) la presentación de una oferta no vinculante conjunta y (ii) el análisis de información entregada por TEF en el marco de un proceso de due diligence que sigue en curso. Por ello, aún no se han adoptado decisiones definitivas ni se puede determinar el alcance, monto o condiciones de una eventual operación, la cual además estaría sujeta a las aprobaciones regulatorias correspondientes.

1 Asimismo, el Directorio, en virtud de lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1.141 de la CMF, aprobó la participación y votación a distancia de los accionistas en la Junta. Para los fines antes mencionados la Sociedad dispuso medios tecnológicos idóneos tanto para la participación como para la votación a distancia de los accionistas que optaron por tal modalidad.

Finalmente, Entel informó el término del carácter reservado de un hecho esencial comunicado previamente en julio de 2025, incorporando ahora su contenido en esta divulgación pública.

Hecho esencial 3 de noviembre de 2025:

Entel informó como hecho esencial que su directorio acordó distribuir un dividendo provisorio con cargo a las utilidades líquidas de 2025 por un total de $34.731.967.995, equivalente a $115 por acción.

El pago se realizará a partir del 20 de noviembre de 2025 a los accionistas inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha de pago.

Asimismo, el aviso correspondiente se publicará el 12 de noviembre de 2025 en el diario El Mercurio.

Hecho esencial 21 de noviembre de 2025:

Entel informó que se llevó a efecto un aumento de capital en la filial Entel Internacional SpA ("Entel Internacional"), por la suma de US$1.121.961.002, equivalentes a $1.042.301.770.858, conforme al valor del dólar observado publicado en el diario oficial de fecha 21 de noviembre de 2025. El aumento de capital fue íntegramente suscrito y pagado por Entel mediante el aporte de la totalidad de las acciones que posee en la filial peruana Entel Perú S.A. ("Entel Perú"), equivalentes al 52,97% del total de acciones de dicha filial. El aporte de acciones se efectuó a valor de mercado. Con esta operación, Entel Internacional, que ya era dueña de un 43,93% del total de acciones de Entel Perú, pasó a ser dueña de un 96,9% de las acciones de esta sociedad.

La transacción generará un incremento en activos por impuestos diferidos de aproximadamente $127 mil millones, con efecto positivo equivalente en el resultado consolidado. No tendrá impacto en el flujo de caja consolidado y responde a una reorganización societaria para agrupar inversiones en el exterior bajo una misma compañía en dólares. Su efecto contable es no recurrente y fuera de las actividades ordinarias del negocio.

Hecho esencial 3 de diciembre de 2025:

Entel informó como que, junto con América Móvil, dio término al memorándum de entendimiento que mantenían para evaluar una oferta conjunta por activos de Telefónica (TEF) en Chile, por lo que no presentarán una oferta vinculante conjunta. Sin embargo, los acuerdos de confidencialidad y de clean team con TEF se mantienen vigentes.

Pese a ello, Entel continuará participando individualmente en el proceso de venta de activos de TEF en Chile y evaluando alternativas para eventualmente presentar una oferta propia.

El proceso de due diligence sigue en curso, por lo que aún no es posible definir alcance, monto ni condiciones de una eventual transacción.

Hecho esencial 10 de diciembre de 2025:

Entel informó que su directorio, en sesión del 9 de diciembre de 2025, designó a Carlos Hurtado Rourke como nuevo director en reemplazo de Andrés Echeverría Salas, cuya renuncia fue informada en mayo de 2025.

Hurtado es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Católica y MBA de la Universidad de Oxford, con amplia experiencia en cargos ejecutivos y directivos en empresas y fundaciones en Chile. Ejercerá el cargo hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, cuando corresponda la renovación total del directorio.

Hecho esencial 11 de diciembre de 2025:

Entel informó que su filial Entel Perú suscribió un acuerdo con Wi-Net Telecom S.A.C., operador mayorista de fibra óptica en Perú, para la prestación de servicios de conectividad sobre redes de fibra óptica existentes y futuras.

Gracias a este acuerdo, Entel Perú podrá ofrecer internet de banda ancha a una base inicial de más de 3,1 millones de hogares y empresas en Lima, Callao y las principales ciudades del país, en línea con su plan de crecimiento.

A la fecha, no es posible estimar el impacto financiero que la transacción tendrá en la utilidad consolidada de la compañía.

Hecho esencial 18 de diciembre de 2025:

Entel informó que tomó conocimiento de la aprobación de la Política General de Elección de Directores de Filiales por parte de su matriz Almendral S.A., en conformidad con la Norma de Carácter General N°533 de la CMF.

La política se encuentra disponible públicamente en el sitio web de Almendral S.A.

SUBSIDIARIAS Y ASOCIADAS

NCG 461 6.5

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales	Entel Telefonía Local
RUT	96.806.980-2	96.697.410-9
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. se constituyó como sociedad anónima por escritura pública el 3 de octubre de 1996, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Telefonía Local S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 29 de abril de 1994, conforme a las leyes de la República de Chile. Con fecha 20 de diciembre de 1994, mediante el decreto Supremo Nº 450, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones otorgó concesión de Servicio Público Telefónico a la Sociedad, con el objeto de que instale, opere y explote un sistema telefónico local.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 9. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto el estudio, construcción y explotación de un sistema para prestar toda clase de servicios de transmisión, conmutación, comunicación, medición, facturación y cobranzas de telecomunicaciones móviles; importar, exportar, comercializar, distribuir, vender, arrendar y proporcionar en cualquier otra forma toda clase de equipos que sean necesarios para la prestación de servicios de comunicaciones móviles y servicios complementarios y suplementarios; y, en general, desarrollar toda clase de actividades y convenir, celebrar y ejecutar toda clase de contratos que sean necesarios para la prestación de cualquiera clase de servicios de telecomunicaciones móviles.	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.
Patrimonio al 31 de diciembre de 2025	M$ 854.818.855	M$ 102.531.769
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2025	Su capital suscrito y pagado es de M$ 128.398.586	Su capital suscrito y pagado es de M$ 123.804.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	ENTEL S.A.: 99,999% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones S.p.A.: 0,001%	ENTEL S.A. 99,9921% Sin variaciones en el ejercicio. Entel Inversiones S.p.A. 0,0079%
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A	20,35%	2,44%
Resultados del Ejercicio 2025	M$ 63.904.675	M$ 4.452.841

Razón Social	Entel PCS Telecomunicaciones S.A y Filiales	Entel Telefonía Local
Directorio	• Juan Hurtado V., presidente del directorio • Luis Felipe Gazitúa A., Director • Richard Büchi B., Director • Sebastián Domínguez P., Director • José Luis Poch P., Director	• Antonio Büchi B., presidente del directorio • Sebastián Domínguez P., Director • Julian San Martín A., Director • José Luis Poch P., Director • Marcelo Bermúdez S., Director
Gerente general	Antonio Büchi B.	Mario Núñez P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	• Antonio Büchi B., gerente general • Sebastián Domínguez P., vicepresidente CTIO • José Luis Poch P., vicepresidente B2C Corporativo	• Antonio Büchi B., gerente general • Sebastián Domínguez P., vicepresidente CTIO • Julián San Martín A., vicepresidente Negocios Digitales B2B • José Luis Poch P., vicepresidente B2C Corporativo • Marcelo Bermúdez S., vicepresidente Finanzas Corporativo
Relación comercial con ENTEL S.A	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija. A su vez, ENTEL S.A. le provee servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de comunicaciones móviles.	Entel Telefonía Local S.A. provee a ENTEL S.A. la infraestructura de red que permite ampliar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones de red fija.
Actos y Contratos	• Entel PCS Telecomunicaciones S.A. contrató a ENTEL S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 266.316.763 • Adicionalmente, Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendó o subarrendó a ENTEL S.A. espacios físicos en edificios, locales comerciales y radio estaciones de su propiedad o de terceros; contrató asesorías en marketing, servicios técnicos telefónicos y servicios Data Center, por M$ 12.875.782 • ENTEL S.A. contrató a Entel PCS Telecomunicaciones S.A. arrendamiento de infraestructura, servicios de telecomunicaciones y pago de cargos de acceso por M$ 22.145.946	ENTEL S.A. contrató a Entel Telefonía Local S.A. los servicios de transporte de señal nacional en modalidad conmutada y dedicada por M$ 18.941.590

Razón Social	Entel Call Center S.A y Filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A
RUT	96.563.570-K	96.548.490-6
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad Anónima Cerrada.
Documentos Constitutivos	Entel Call Center S.A. (ex - Entel Internacional S.A.) se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 12 de septiembre de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile. Su objetivo inicial era la prestación de asesorías para el desarrollo de proyectos de telecomunicaciones e informática. Posteriormente, el 29 de marzo de 2000, se modificó el objeto social por el actual.	Micarrier S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1988, conforme a las leyes de la República de Chile. Hasta el 26 de marzo de 1996 su razón social era Entel Servicios de Datos S.A., fecha en que se acordó modificar sus estatutos sociales, estableciendo el actual nombre de la sociedad.
Domicilio	Avenida del Valle Sur 537 Oficina 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objeto es desarrollar, instalar, operar y explotar diversas plataformas de medios de telecomunicaciones, propios o de terceros, en el país o en el extranjero y, en general, desarrollar cualquiera actividad o prestación de servicios por medio de equipos o instalaciones de telecomunicaciones atendidos por operadoras o de funcionamiento automático.	Su objetivo es instalar, operar, explotar y prestar servicios de telecomunicaciones públicos y privados, en el país y en el extranjero, directamente o por intermedio de otras personas.
Patrimonio al 31 de diciembre de 2025	M$ 30.466.761	M$ 4.759.892
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2025	Su capital suscrito y pagado M$ 13.867.175	Su capital suscrito y pagado es de M$ 4.141.580
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	• ENTEL S.A. 90,00% • Entel Inversiones S.p.A. 10,00% • Sin variaciones en el ejercicio.	• Entel Chile S.A 99,99% • Entel Inversiones S.p.A. 0,01% • Sin variaciones en el ejercicio.

Razón Social	Entel Call Center S.A y Filiales	Micarrier Telecomunicaciones S.A o Micarrier S.A
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A	0,65%	0,11%
Resultados del Ejercicio 2025	M$ (1.483.864)	M$ 208.260
Directorio	• Sebastián Domínguez P., presidente del directorio • Julián San Martín A., Director • Mario Núñez P., Director • José Luis Poch P., Director • Marcelo Bermúdez S., Director	• José Luis Poch P., presidente del directorio. • Julián San Martín A., director. • Mario Núñez P., director. • Sebastián Domínguez P., director. • Marcelo Bermúdez S., Director
Gerente general	José Antonio Llanos D.	Pablo Pfingsthorn O.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	• Sebastián Domínguez P., vicepresidente CTIO • Julián San Martín A., vicepresidente Negocios Digitales B2B • Mario Núñez P., vicepresidente Mercado Empresas • José Luis Poch P., vicepresidente B2C Corporativo • Marcelo Bermúdez S., vicepresidente Finanzas Corporativo	• José Luis Poch P., vicepresidente B2C Corporativo • Mario Núñez P., vicepresidente Mercado Empresas • Sebastián Domínguez P., vicepresidente CTIO • Julián San Martín A., vicepresidente Negocios Digitales B2B • Marcelo Bermúdez S., vicepresidente Finanzas Corporativo • Pablo Pfingsthorn O., Gerente Departamento Planificación Financiera y Control de Gestión
Relación comercial con ENTEL S.A	Entel Call Center S.A. provee la infraestructura necesaria para la atención vía canales remotos de clientes de filiales del Grupo Entel. A su vez, ENTEL S.A. le provee todos los servicios de telecomunicaciones que soportan el negocio de call center.	No tiene.
Actos y Contratos	• ENTEL S.A. prestó a Entel Call Center S.A. servicios de telecomunicaciones, administración y servicios informáticos, y arrendamiento de espacios en oficinas por M$ 458.860 • Entel Call Center S.A. prestó a ENTEL S.A. servicios inbound y outbound de llamadas por M$ 22.124.430	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Razón Social	EPH1 S.A Y Filiales	Sociedad de Telecomunicaciones Instabeep Ltda.
RUT	77.088.124-2	79.637.040-8
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada.	Sociedad de responsabilidad limitada.
Documentos Constitutivos	EPH1 S.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 2019, conforme a las leyes de la República de Chile.	Se constituyó como sociedad comercial de responsabilidad limitada mediante escritura pública de fecha 4 de noviembre de 1985, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 21. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	Su objetivo es satisfacer las necesidades de comunicación telefónica, multimedia y de infraestructura de usuarios de alto consumo; comercialización y representación de equipos, y cualquier negocio relacionado con las telecomunicaciones.	El objeto de la sociedad será la ejecución de negocios relacionados con la ingeniería eléctrica y electrónica, especialmente aquellos relativos al establecimiento, operación y explotación de servicios de comunicaciones y cualquiera otra actividad relacionada que acuerden los socios.
Patrimonio al 31 de diciembre de 2025	M$ 41.954.887	M$ (1.297.659)
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2025	Su capital suscrito y pagado es de M$ 12.095.854	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.726.751
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	• ENTEL S.A. 99,00% • Entel Inversiones S.p.A. 1,00% • Sin variaciones en el ejercicio.	• ENTEL S.A. 99,99% • Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 0,01% • Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A	0,99%	0,00%
Resultados del Ejercicio 2025	M$ 13.052.487	M$ (44.794)
Directorio	• Antonio Büchi B., presidente del directorio • Sebastián Domínguez P., Director • Julian San Martín A., Director • José Luis Poch P., Director • Marcelo Bermúdez S., Director	• No tiene.
Gerente general	Mario Núñez P.	José Luis Poch P.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., gerente general Sebastián Domínguez P., vicepresidente CTIO Julián San Martín A., vicepresidente Negocios Digitales B2B José Luis Poch P., vicepresidente B2C Corporativo Marcelo Bermúdez S., vicepresidente Finanzas Corporativo	
Relación comercial con ENTEL S.A	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

Razón Social	ENTEL Internacional S.p.A.	ENTEL Inversiones S.p.A
RUT	76.942.869-0	96.561.790-6
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones.	Sociedad por acciones.
Documentos Constitutivos	Entel Internacional S.p.A. se constituyó como sociedad por acciones mediante escritura pública el 18 de octubre de 2018, conforme a las leyes de la República de Chile.	Entel Inversiones S.p.A. se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública de fecha 8 de agosto de 1989, conforme a las leyes de la República de Chile.
Domicilio	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.	Costanera Sur 2760 Torre C, Piso 22. Las Condes, Santiago.
Objeto Social	La sociedad tiene por objeto la realización de toda clase de operaciones de comercio exterior mediante transacciones en moneda extranjera, la prestación de toda clase de servicios en o hacia el extranjero; y la realización de inversiones en el extranjero.	Su objetivo es realizar inversiones que estratégicamente se consideren convenientes para los objetivos corporativos, estén o no relacionadas con el negocio de las telecomunicaciones.
Patrimonio al 31 de diciembre de 2025	M$ 1.641.609.109	M$ 22.897.234
Capital Suscrito y Pagado al 31 de diciembre de 2025	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.168.255.016	Su capital suscrito y pagado es de M$ 2.870.848
Participación Directa e Indirecta de ENTEL S.A.	• ENTEL S.A. 100,00% • Sin variaciones en el ejercicio.	• ENTEL S.A. 100,00% • Sin variaciones en el ejercicio.
Porcentaje de la Inversión en el Activo de ENTEL S.A	38,39%	0,45%
Resultados del Ejercicio 2025	M$ 23.627.451	M$ 1.948.842
Directorio	No tiene.	No tiene.
Gerente general	Antonio Büchi B.	Antonio Büchi B.
Desempeñan Cargos en ENTEL S.A.	Antonio Büchi B., gerente general	Antonio Büchi B., gerente general
Relación comercial con ENTEL S.A	No tiene.	No tiene.
Actos y Contratos	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.	No hubo actos o contratos que influyeran significativamente en las operaciones y resultados.

EQUIPO HUMANO

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO EN CADA FILIAL

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL EMPLEADOS	
FILIAL	N°	%	N°	%	N°	%
Grupo Entel	6.950	53,7%	6.003	46,3%	12953	100%
Entel Chile	2.681	65%	1.436	35%	4.117	32%
Entel Perú	1.101	59%	779	41%	1.880	15%
Call Center Chile	1.283	53%	1.117	47%	2.400	19%
Call Center Perú	1.885	41%	2.671	59%	4.556	35%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.1

GRUPO ENTEL	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
CATEGORIA LABORAL	N°	%	N°	%	N°	%
Alta Gerencia	26	84%	5	16%	31	0%
Gerencia	344	69%	157	31%	501	4%
Jefatura	622	65%	334	35%	956	7%
Operario	2	0%	3	0%	5	0%
Fuerza de venta	2.602	41%	3.776	59%	6.378	49%
Administrativo	138	58%	98	42%	236	2%
Auxiliar	1	9%	0	0%	1	0%
Otros profesionales	2.526	66%	1.323	34%	3.849	30%
Otros técnicos	689	69%	307	31%	996	8%
TOTAL	6.950	54%	6.003	46%	12953	100%

ENTEL CHILE	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
CATEGORIA LABORAL	N°	%	N°	%	N°	%
Alta Gerencia	11	92%	1	8%	12	0%
Gerencia	281	69%	124	31%	405	10%
Jefatura	432	67%	216	33%	648	16%
Operario	0	0%	0	0%	0	0%
Fuerza de venta	212	42%	288	58%	500	12%
Administrativo	29	88%	4	12%	33	1%
Auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%
Otros profesionales	1.565	71%	640	29%	2.205	54%
Otros técnicos	151	48%	163	52%	314	8%
TOTAL	2.681	65%	1.436	35%	4.117	100%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.1

ENTEL PERÚ	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
CATEGORIA LABORAL	N°	%	N°	%	N°	%
Alta Gerencia	7	88%	1	13%	8	0%
Gerencia	56	64%	31	36%	87	5%
Jefatura	144	61%	92	39%	236	13%
Operario	0	0%	0	0%	0	0%
Fuerza de venta	96	52%	90	48%	186	10%
Administrativo	2	50%	2	50%	4	0%
Auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%
Otros profesionales	744	58%	533	42%	1.277	68%
Otros técnicos	52	63%	30	37%	82	4%
TOTAL	**1.101**	**59%**	**779**	**41%**	**1.880**	**100%**

CALL CENTER CHILE	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
CATEGORIA LABORAL	N°	%	N°	%	N°	%
Alta Gerencia	7	78%	2	22%	9	0%
Gerencia	4	80%	1	20%	5	0%
Jefatura	25	60%	17	40%	42	2%
Operario	0	0%	0	0%	0	0%
Fuerza de venta	627	41%	898	59%	1.525	64%
Administrativo	85	56%	67	44%	152	6%
Auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%
Otros profesionales	50	72%	19	28%	69	3%
Otros técnicos	485	81%	113	19%	598	25%
TOTAL	**1.283**	**53%**	**1.117**	**47%**	**2.400**	**100%**

CALL CENTER PERÚ	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
CATEGORIA LABORAL	N°	%	N°	%	N°	%
Alta Gerencia	1	50%	1	50%	2	0%
Gerencia	3	75%	1	25%	4	0%
Jefatura	21	70%	9	30%	30	1%
Operario	2	40%	3	60%	5	0%
Fuerza de venta	1.667	40%	2.500	60%	4.167	91%
Administrativo	22	47%	25	53%	47	1%
Auxiliar	1	100%	0	0%	1	0%
Otros profesionales	167	56%	131	44%	298	7%
Otros técnicos	1	50%	1	50%	2	0%
TOTAL	**1.885**	**41%**	**2.671**	**59%**	**4.556**	**100%**

DOTACIÓN POR NACIONALIDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.2

GRUPO ENTEL	CHILENA		PERUANA		COLOMBIANA		VENEZOLANA		OTRAS NACIONALIDADES	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	22	3	4	1	0	0	0	0	0	1
Gerencia	267	114	53	35	1	1	1	3	22	4
Jefatura	428	206	165	101	9	5	8	17	12	5
Operario	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	788	1.069	1.746	2.558	4	14	58	121	6	14
Administrativo	106	68	24	27	0	0	8	3	0	0
Auxiliar	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1.518	583	907	661	1	1	92	67	8	11
Otros técnicos	599	251	54	32	3	3	30	18	3	3
TOTAL	**3.728**	**2.294**	**2.956**	**3.418**	**18**	**24**	**197**	**229**	**51**	**38**

ENTEL CHILE	CHILENA		PERUANA		COLOMBIANA		VENEZOLANA		OTRAS NACIONALIDADES	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	256	113	2	3	1	1	1	3	21	4
Jefatura	403	193	3	2	9	4	7	14	10	3
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	187	246	4	3	3	8	17	28	1	3
Administrativo	29	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1.468	564	8	1	0	1	83	63	6	11
Otros técnicos	143	152	0	1	0	1	7	8	1	1
TOTAL	**2.497**	**1.273**	**17**	**10**	**13**	**15**	**115**	**116**	**39**	**22**

DOTACIÓN POR NACIONALIDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.2

ENTEL PERÚ	CHILENA		PERUANA		COLOMBIANA		VENEZOLANA		OTRAS NACIONALIDADES	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	4	0	3	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia	6	0	49	31	0	0	0	0	1	0
Jefatura	0	0	141	89	0	1	1	0	2	2
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	0	0	95	90	0	0	0	0	1	0
Administrativo	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	2	0	737	529	1	0	3	4	1	0
Otros técnicos	0	0	52	30	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**12**	**0**	**1.079**	**771**	**1**	**1**	**4**	**4**	**5**	**3**

CALL CENTER CHILE	CHILENA		PERUANA		COLOMBIANA		VENEZOLANA		OTRAS NACIONALIDADES	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	25	13	0	1	0	0	0	3	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	601	822	2	5	0	5	21	56	3	10
Administrativo	77	64	0	1	0	0	8	2	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	48	19	0	0	0	0	2	0	0	0
Otros técnicos	456	99	1	0	3	2	23	10	2	2
TOTAL	**1.218**	**1.020**	**3**	**7**	**3**	**7**	**54**	**71**	**5**	**12**

DOTACIÓN POR NACIONALIDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.2

CALL CENTER PERÚ	CHILENA		PERUANA		COLOMBIANA		VENEZOLANA		OTRAS NACIONALIDADES	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Gerencia	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	0	21	9	0	0	0	0	0	0
Operario	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	0	1	1.645	2.460	1	1	20	37	1	1
Administrativo	0	0	22	24	0	0	0	1	0	0
Auxiliar	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	0	0	162	131	0	0	4	0	1	0
Otros técnicos	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**1**	**1**	**1.857**	**2.630**	**1**	**1**	**24**	**38**	**2**	**1**

DOTACIÓN POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL.

NCG 461 5.1.3

GRUPO ENTEL	30 AÑOS O MENOS		ENTRE 31 Y 40 AÑOS		ENTRE 41 Y 50 AÑOS		ENTRE 51 Y 60 AÑOS		ENTRE 61 Y 70 AÑOS		SUPERIOR A 70 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	2	0	9	4	14	1	1	0	0	0
Gerencia	5	1	88	59	149	74	91	23	11	0	0	0
Jefatura	28	19	270	161	227	108	81	44	16	2	0	0
Operario	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	974	1.168	1.109	1.578	394	699	107	287	17	42	1	2
Administrativo	22	25	43	41	41	16	21	11	11	5	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	613	444	1.058	558	563	262	254	55	37	4	1	0
Otros técnicos	137	50	252	103	181	98	94	49	25	6	0	1
TOTAL	**1.781**	**1.710**	**2.822**	**2.500**	**1.565**	**1.261**	**662**	**470**	**118**	**59**	**2**	**3**

ENTEL CHILE	30 AÑOS O MENOS		ENTRE 31 Y 40 AÑOS		ENTRE 41 Y 50 AÑOS		ENTRE 51 Y 60 AÑOS		ENTRE 61 Y 70 AÑOS		SUPERIOR A 70 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	1	0	4	0	5	1	1	0	0	0
Gerencia	3	1	71	46	113	58	83	19	11	0	0	0
Jefatura	17	11	186	104	153	69	61	32	15	0	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	38	36	114	107	42	95	17	48	1	2	0	0
Administrativo	4	0	6	0	5	3	11	0	3	1	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	327	163	630	296	363	137	208	42	36	2	1	0
Otros técnicos	17	19	41	52	49	51	33	40	11	1	0	0
TOTAL	**406**	**230**	**1.049**	**605**	**729**	**413**	**418**	**182**	**78**	**6**	**1**	**0**

DOTACIÓN POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL.

NCG 461 5.1.3

ENTEL PERÚ	30 AÑOS O MENOS		ENTRE 31 Y 40 AÑOS		ENTRE 41 Y 50 AÑOS		ENTRE 51 Y 60 AÑOS		ENTRE 61 Y 70 AÑOS		SUPERIOR A 70 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	2	1	5	0	0	0	0	0
Gerencia	2	0	16	13	30	14	8	4	0	0	0	0
Jefatura	10	8	70	44	51	34	13	6	0	0	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	28	19	46	50	20	19	2	2	0	0	0	0
Administrativo	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	226	224	325	190	155	108	38	9	0	2	0	0
Otros técnicos	17	13	28	8	5	9	2	0	0	0	0	0
TOTAL	**284**	**264**	**485**	**306**	**264**	**186**	**68**	**21**	**0**	**2**	**0**	**0**

CALL CENTER CHILE	30 AÑOS O MENOS		ENTRE 31 Y 40 AÑOS		ENTRE 41 Y 50 AÑOS		ENTRE 51 Y 60 AÑOS		ENTRE 61 Y 70 AÑOS		SUPERIOR A 70 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	1	0	2	2	4	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0
Jefatura	0	0	3	9	14	1	7	5	1	2	0	0
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	157	137	280	413	143	203	37	115	9	28	1	2
Administrativo	12	16	27	27	32	9	7	11	7	4	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	9	2	18	12	18	3	4	2	1	0	0	0
Otros técnicos	103	18	183	42	127	38	58	9	14	5	0	1
TOTAL	**281**	**173**	**512**	**503**	**340**	**257**	**117**	**142**	**32**	**39**	**1**	**3**

DOTACIÓN POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL.

NCG 461 5.1.3

CALL CENTER PERÚ	30 AÑOS O MENOS		ENTRE 31 Y 40 AÑOS		ENTRE 41 Y 50 AÑOS		ENTRE 51 Y 60 AÑOS		ENTRE 61 Y 70 AÑOS		SUPERIOR A 70 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Jefatura	1	0	11	4	9	4	0	1	0	0	0	0
Operario	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	751	976	669	1.008	189	382	51	122	7	12	0	0
Administrativo	5	9	10	13	3	3	3	0	1	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	51	55	85	60	27	14	4	2	0	0	0	0
Otros técnicos	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	**810**	**1.043**	**776**	**1.086**	**232**	**405**	**59**	**125**	**8**	**12**	**0**	**0**

DOTACIÓN POR ANTIGÜEDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.4

GRUPO ENTEL	MENOS DE 3 AÑOS		ENTRE 3 Y 6 AÑOS		MÁS 6 Y MENOS DE 9 AÑOS		ENTRE 9 Y 12 AÑOS		MÁS DE 12 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	6	2	4	2	2	0	2	0	12	1
Gerencia	69	26	45	19	38	19	49	38	143	55
Jefatura	188	80	82	47	67	53	94	60	191	94
Operario	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	1.908	2.711	363	532	169	244	86	131	76	158
Administrativo	50	40	22	16	18	20	19	8	29	14
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Otros profesionales	1.167	667	342	216	219	134	314	126	484	180
Otros técnicos	293	106	162	50	63	35	61	33	110	83
TOTAL	**3.683**	**3.635**	**1.020**	**882**	**576**	**505**	**626**	**396**	**1.045**	**585**

ENTEL CHILE	MENOS DE 3 AÑOS		ENTRE 3 Y 6 AÑOS		MÁS 6 Y MENOS DE 9 AÑOS		ENTRE 9 Y 12 AÑOS		MÁS DE 12 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	4	1	0	0	0	0	0	0	7	0
Gerencia	56	23	39	18	27	14	41	30	118	39
Jefatura	131	60	55	31	43	30	75	47	128	48
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	153	151	26	45	13	21	13	25	7	46
Administrativo	7	1	1	0	1	0	5	0	15	3
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	779	382	160	76	106	43	201	52	319	87
Otros técnicos	48	54	19	21	11	19	23	19	50	50
TOTAL	**1.174**	**671**	**300**	**191**	**201**	**127**	**358**	**173**	**637**	**273**

DOTACIÓN POR ANTIGÜEDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.4

ENTEL PERÚ	MENOS DE 3 AÑOS		ENTRE 3 Y 6 AÑOS		MÁS 6 Y MENOS DE 9 AÑOS		ENTRE 9 Y 12 AÑOS		MÁS DE 12 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	1	0	1	1	1	0	2	0	2	0
Gerencia	11	2	6	1	11	4	8	8	20	16
Jefatura	47	13	16	13	20	18	16	13	45	35
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	43	36	28	9	8	14	6	12	11	19
Administrativo	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	286	226	142	95	86	68	91	60	139	84
Otros técnicos	18	13	15	5	8	1	6	5	5	6
TOTAL	406	290	208	124	135	106	130	99	222	160

CALL CENTER CHILE	MENOS DE 3 AÑOS		ENTRE 3 Y 6 AÑOS		MÁS 6 Y MENOS DE 9 AÑOS		ENTRE 9 Y 12 AÑOS		MÁS DE 12 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	1	0	2	1	1	0	0	0	3	1
Gerencia	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0
Jefatura	4	2	4	1	1	5	1	0	15	9
Operario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	297	433	168	221	70	107	49	68	43	69
Administrativo	33	21	21	13	11	18	8	5	12	10
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	20	3	6	4	7	4	6	5	11	3
Otros técnicos	227	39	127	23	44	15	32	9	55	27
TOTAL	582	498	328	263	134	150	96	87	143	119

DOTACIÓN POR ANTIGÜEDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.4

CALL CENTER PERÚ	MENOS DE 3 AÑOS		ENTRE 3 Y 6 AÑOS		MÁS 6 Y MENOS DE 9 AÑOS		ENTRE 9 Y 12 AÑOS		MÁS DE 12 AÑOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Jefatura	6	5	7	2	3	0	2	0	3	2
Operario	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	1.415	2.091	141	257	78	102	18	26	15	24
Administrativo	10	18	0	3	5	1	5	2	2	1
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Otros profesionales	82	56	34	41	20	19	16	9	15	6
Otros técnicos	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.517	2.175	184	304	106	122	42	37	36	33

DOTACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.1.5

GRUPO ENTEL		
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	1	0
Gerencia	2	1
Jefatura	3	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	20	19
Administrativo	0	1
Auxiliar	0	0
Otros profesionales	12	15
Otros técnicos	4	6
TOTAL	42	42

ENTEL CHILE		
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0
Gerencia	2	1
Jefatura	3	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	0	8
Administrativo	0	0
Auxiliar	0	0
Otros profesionales	11	13
Otros técnicos	2	6
TOTAL	18	28

ENTEL PERÚ		
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	1	0
Gerencia	0	0
Jefatura	0	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	1	0
Administrativo	0	0
Auxiliar	0	0
Otros profesionales	0	0
Otros técnicos	0	0
TOTAL	2	0

CALL CENTER CHILE		
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0
Gerencia	0	0
Jefatura	0	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	14	9
Administrativo	0	1
Auxiliar	0	0
Otros profesionales	0	0
Otros técnicos	2	0
TOTAL	16	10

CALL CENTER PERÚ		
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0
Gerencia	0	0
Jefatura	0	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	5	2
Administrativo	0	0
Auxiliar	0	0
Otros profesionales	1	2
Otros técnicos	0	0
TOTAL	6	4

DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

NCG 461 5.2
GRI 2-7

GRUPO ENTEL	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personas con contrato indefinido	5.228	3.665	8.893	59%	41%	69%
Personas con contrato a plazo fijo	1.722	2.338	4.060	42%	58%	31%
Personas con contrato por obra o faena	0	0	0	0%	0%	0%
Personas a honorarios	0	0	0	0%	0%	0%

ENTEL CHILE	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personas con contrato indefinido	2.663	1.424	4.087	65%	35%	99%
Personas con contrato a plazo fijo	18	12	30	60%	40%	1%
Personas con contrato por obra o faena	0	0	0	0%	0%	0%
Personas a honorarios	0	0	0	0%	0%	0%

ENTEL PERÚ	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personas con contrato indefinido	1.056	751	1.807	58%	42%	96%
Personas con contrato a plazo fijo	45	28	73	62%	38%	4%
Personas con contrato por obra o faena	0	0	0	0%	0%	0%
Personas a honorarios	0	0	0	0%	0%	0%

CALL CENTER CHILE	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personas con contrato indefinido	1.212	1.069	2.281	53%	47%	95%
Personas con contrato a plazo fijo	71	48	119	60%	40%	5%
Personas con contrato por obra o faena	0	0	0	0%	0%	0%
Personas a honorarios	0	0	0	0%	0%	0%

CALL CENTER PERÚ	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personas con contrato indefinido	297	421	718	41%	59%	16%
Personas con contrato a plazo fijo	1.588	2.250	3.838	8%	59%	84%
Personas con contrato por obra o faena	0	0	0	0%	0%	0%
Personas a honorarios	0	0	0	0%	0%	0%

DOTACIÓN POR ADAPTABILIDAD LABORAL Y GÉNERO

NCG 461 5.3
GRI 2-7

GRUPO ENTEL	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tiempo completo	6.591	5.245	11.836	56%	44%	91%
Jornada parcial	359	758	1.117	32%	68%	9%
Teletrabajo completo	566	1.376	1.942	29%	71%	15%
Teletrabajo parcial	3.376	2.342	5.718	59%	41%	44%
Personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	0	3	3	0%	0%	0%
Personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	4	35	39	0%	0%	0%

ENTEL CHILE	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tiempo completo	2.681	1.436	4.117	65%	35%	100%
Jornada parcial	0	0	0	0%	0%	0%
Teletrabajo completo	44	11	55	80%	20%	1%
Teletrabajo parcial	2.415	1.272	3.687	66%	34%	90%
Personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	0	0	0	0%	0%	0%
Personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	0	0	0	0%	0%	0%

ENTEL PERÚ	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tiempo completo	1.101	779	1.880	59%	41%	100%
Jornada parcial	0	0	0	0%	0%	0%
Teletrabajo completo	39	17	56	70%	30%	3%
Teletrabajo parcial	908	689	1.597	57%	43%	85%
Personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	0	0	0	0	0	0
Personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	0	0	0	0	0	0

DOTACIÓN POR ADAPTABILIDAD LABORAL Y GÉNERO

NCG 461 5.3
GRI 2-7

CALL CENTER CHILE	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tiempo completo	1.205	928	2.133	56%	44%	89%
Jornada parcial	78	189	267	29%	71%	11%
Teletrabajo completo	475	539	1.014	47%	53%	42%
Teletrabajo parcial	53	147	200	27%	74%	8%
Personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	0	3	3	0%	100%	0%
Personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	4	35	39	10%	90%	2%

CALL CENTER PERÚ	NÚMERO DE PERSONAS			PORCENTAJE		
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tiempo completo	1.604	2.102	3.706	43%	57%	81%
Jornada parcial	281	569	850	33%	67%	19%
Teletrabajo completo	8	809	817	1%	99%	18%
Teletrabajo parcial	0	234	234	0%	100%	5%
Personas con pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares	0	0	0	0%	0%	0%
Personas con bandas de hora que tengan al cuidado niños de hasta 12 años	0	0	0	0%	0%	0%

PERMISO POSTNATAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.7

GRUPO ENTEL	N° DE PERSONAS ELEGIBLES PARA EL POSTNATAL		N° DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		% DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	-	-
Gerencia	7	6	7	6	100%	100%
Jefatura	16	21	16	21	100%	100%
Operario	0	0	0	0	-	-
Fuerza de venta	42	130	42	130	100%	100%
Administrativo	2	3	2	3	100%	100%
Auxiliar	0	0	0	0	-	-
Otros profesionales	57	55	57	55	100%	100%
Otros técnicos	4	8	4	8	100%	100%
TOTAL	**128**	**223**	**128**	**223**	**100%**	**100%**

ENTEL CHILE	N° DE PERSONAS ELEGIBLES PARA EL POSTNATAL		N° DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		% DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		PROMEDIO DE DÍAS DE POSTNATAL UTILIZADOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES[1]	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	-	-	0	84
Gerencia	6	4	6	4	100%	100%	0	82,83
Jefatura	11	19	11	19	100%	100%	0	0
Operario	0	0	0	0	-	-	0	84
Fuerza de venta	6	6	6	6	100%	100%	0	0
Administrativo	1	0	1	0	100%	-	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	-	-	0	82,09
Otros profesionales	28	28	28	28	100%	100%	0	84
Otros técnicos	4	5	4	5	100%	100%	0	0

1 Se entiende permiso parental del promedio mas allá del mínimo legal de 5 días.

PERMISO POSTNATAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.7

ENTEL PERÚ	N° DE PERSONAS ELEGIBLES PARA EL POSTNATAL		N° DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		% DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		PROMEDIO DE DÍAS DE POSTNATAL UTILIZADOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES[2]	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	-	-	0	0
Gerencia	1	2	1	2	100%	100%	15	44,5
Jefatura	5	2	5	2	100%	100%	17,4	55
Operario	0	0	0	0	-	-	0	0
Fuerza de venta	3	4	3	4	100%	100%	14	67
Administrativo	0	0	0	0	-	-	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	-	-	0	0
Otros profesionales	24	19	24	19	100%	100%	16,9	58,4
Otros técnicos	0	0	0	0	-	-	0	0

2 Se entiende permiso parental del promedio mas allá del mínimo legal de 5 días.

CALL CENTER CHILE	N° DE PERSONAS ELEGIBLES PARA EL POSTNATAL		N° DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		% DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		PROMEDIO DE DÍAS DE POSTNATAL UTILIZADOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES[3]	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	-	-	0	0
Gerencia	0	0	0	0	-	-	0	0
Jefatura	0	0	0	0	-	-	0	0
Operario	0	0	0	0	-	-	0	0
Fuerza de venta	0	31	0	31	-	100%	0	61
Administrativo	0	2	0	2	-	100%	0	77
Auxiliar	0	0	0	0	-	-	0	0
Otros profesionales	0	0	0	0	-	-	0	0
Otros técnicos	0	3	0	3	-	100%	0	72

3 Se entiende permiso parental del promedio mas allá del mínimo legal de 5 días.

PERMISO POSTNATAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 461 5.7

CALL CENTER PERÚ	N° DE PERSONAS ELEGIBLES PARA EL POSTNATAL		N° DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		% DE PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL		PROMEDIO DE DÍAS DE POSTNATAL UTILIZADOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES[4]	MUJERES
Alta Gerencia	0	0	0	0	-	-	0	0
Gerencia	0	0	0	0	-	-	0	0
Jefatura	0	0	0	0	-	-	0	0
Operario	0	0	0	0	-	-	0	0
Fuerza de venta	33	89	33	89	100%	100%	10	98
Administrativo	1	1	1	1	100%	100%	10	98
Auxiliar	0	0	0	0	-	-	0	0
Otros profesionales	5	8	5	8	100%	100%	10	98
Otros técnicos	0	0	0	0	-	-	0	0

4 Se entiende permiso parental del promedio mas allá del mínimo legal de 5 días.

PERMISO POSTNATAL POR PAIS

GRI 401-3

ENTEL CHILE	
Números de personas elegibles para el permiso	118
Números de personas que hicieron uso efectivo del permiso del posnatal	118
Promedio Días utilizados (mujeres)	147,34
Promedio Días utilizados (hombres)	8,84
Número de padres que utilizaron el permiso de 5 días	56
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	0
Número de empleadas mujeres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	38
Número de empleados hombres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	55
Número de mujeres que siguen siendo empleadas 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	37
Número de hombres que siguen siendo empleados 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	53
Tasas de regreso al trabajo hombres	98,2
Tasas de regreso al trabajo mujeres	61,3
Tasas de retención hombres	96,4
Tasas de retención mujeres	97,4

ENTEL PERÚ	
Números de personas elegibles para el permiso	60
Números de personas que hicieron uso efectivo del permiso del posnatal	60
Promedio Días utilizados (mujeres)	31
Promedio Días utilizados (hombres)	7,7
Número de padres que utilizaron el permiso de 5 días	33
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	25
Número de empleadas mujeres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	25
Número de empleados hombres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	33
Número de mujeres que siguen siendo empleadas 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	25
Número de hombres que siguen siendo empleados 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	33
Tasas de regreso al trabajo hombres	100
Tasas de regreso al trabajo mujeres	92,6
Tasas de retención hombres	100
Tasas de retención mujeres	100

PERMISO POSTNATAL POR PAIS

GRI 401-3

CALL CENTER CHILE	
Números de personas elegibles para el permiso	36
Números de personas que hicieron uso efectivo del permiso del posnatal	36
Promedio Días utilizados (mujeres)	63
Promedio Días utilizados (hombres)	0
Número de padres que utilizaron el permiso de 5 días	20
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	2
Número de empleadas mujeres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	N/A
Número de empleados hombres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	N/A
Número de mujeres que siguen siendo empleadas 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	36
Número de hombres que siguen siendo empleados 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	0
Tasas de regreso al trabajo hombres	S/I
Tasas de regreso al trabajo mujeres	S/I
Tasas de retención hombres	S/I
Tasas de retención mujeres	S/I

CALL CENTER PERÚ	
Números de personas elegibles para el permiso	137
Números de personas que hicieron uso efectivo del permiso del posnatal	137
Promedio Días utilizados (mujeres)	98
Promedio Días utilizados (hombres)	10
Número de padres que utilizaron el permiso de 5 días	0
Padres que utilizaron un permiso de más de 5 días (hasta 6 semanas)	39
Número de empleadas mujeres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	96
Número de empleados hombres que regresaron al trabajo después de haber uso de posnatal	38
Número de mujeres que siguen siendo empleadas 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	75
Número de hombres que siguen siendo empleados 12 meses después de haber regresado al trabajo del posnatal	23
Tasas de regreso al trabajo hombres	97,4
Tasas de regreso al trabajo mujeres	70,1
Tasas de retención hombres	60,5
Tasas de retención mujeres	78,1

TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR RANGO ETARIO Y GÉNERO

GRI 401-1

ENTEL CHILE	N° DE NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	140	72	212	34%	31%	33%
Entre 31 a 40 años	128	95	223	12%	16%	13%
Entre 41 a 50 años	55	45	100	8%	11%	9%
Entre 51 a 60 años	15	8	23	4%	4%	4%
Más de 60 años	3	0	3	4%	0%	4%

ENTEL PERÚ	N° DE NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	102	95	197	36%	36%	36%
Entre 31 a 40 años	80	41	121	16%	13%	15%
Entre 41 a 50 años	16	10	26	6%	5%	6%
Entre 51 a 60 años	4	0	4	6%	0%	4%
Más de 60 años	0	0	0	0%	0%	0%

TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR RANGO ETARIO Y GÉNERO

GRI 401-1

CALL CENTER CHILE	N° DE NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	229	147	376	81%	85%	83%
Entre 31 a 40 años	270	255	525	53%	51%	52%
Entre 41 a 50 años	103	98	201	30%	38%	34%
Entre 51 a 60 años	43	46	89	37%	32%	34%
Más de 60 años	8	13	21	24%	31%	30%

CALL CENTER PERÚ	N° DE NUEVAS CONTRATACIONES			TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	1.589	1.985	3.574	196%	190%	193%
Entre 31 a 40 años	800	1.032	1.832	103%	95%	98%
Entre 41 a 50 años	253	423	676	109%	104%	106%
Entre 51 a 60 años	64	106	170	108%	85%	92%
Más de 60 años	5	10	15	63%	83%	75%

TASA DE ROTACIÓN POR EDAD Y GÉNERO

GRI 401-1

ENTEL CHILE	N° DE ROTACIONES			TASA DE ROTACIÓN		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	73	49	122	1,2%	1,3%	1,2%
Entre 31 a 40 años	123	67	190	0,98%	1,0%	1,0%
Entre 41 a 50 años	75	44	119	0,8%	0,8%	0,8%
Entre 51 a 60 años	64	9	73	1,2%	0,4%	1,0%
Más de 60 años	18	4	22	1,0%	0,9%	1,00%

CALL CENTER CHILE	N° DE ROTACIONES			TASA DE ROTACIÓN		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	229	147	376	5,3%	5,2%	5,3%
Entre 31 a 40 años	270	255	525	3,5%	3,6%	3,5%
Entre 41 a 50 años	103	98	201	2,1%	3,1%	2,6%
Entre 51 a 60 años	43	46	89	2,8%	2,5%	2,6%
Más de 60 años	8	13	21	2,6%	2,3%	2,4%

ENTEL PERÚ	N° DE ROTACIONES			TASA DE ROTACIÓN		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	37	35	72	1,2%	1,3%	1,3%
Entre 31 a 40 años	64	38	102	1,2%	1,1%	1,1%
Entre 41 a 50 años	30	21	51	0,9%	0,9%	0,9%
Entre 51 a 60 años	4	2	6	0,5%	0,8%	0,6%
Más de 60 años	1	0	1	8,3%	0,0%	2,8%

CALL CENTER PERÚ	N° DE ROTACIONES			TASA DE ROTACIÓN		
RANGO ETARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
30 años o menos	1.589	1.985	3.574	12,0%	11,6%	11,8%
Entre 31 a 40 años	800	1.032	1.832	8,7%	8,1%	8,3%
Entre 41 a 50 años	253	423	676	8,6%	7,6%	1,0%
Entre 51 a 60 años	64	106	170	7,7%	6,9%	7,2%
Más de 60 años	5	10	15	3,9%	6,3%	5,4%

CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 5.8; GRI 404-1

GRUPO ENTEL	N° DE PERSONAS CAPACITADAS		% DE PERSONAS CAPACITADAS		N° DE HORAS DE CAPACITACIÓN		TOTAL DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS (CLP)		% DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	26	5	100%	100%	1.610	445	77.279.332	78.698.332	6,7%	6,8%
Gerencia	392	160	114%	102%	50.114	20.822	8.757.366	58.633.147	0,8%	5,1%
Jefatura	673	351	108%	105%	76.733	31.406	113.925.388	61.695.540	9,9%	5,4%
Operario	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Fuerza de venta	461	513	18%	14%	20.090	23.448	33.111.438	44.270.255	2,9%	3,8%
Administrativo	63	49	46%	50%	2.127	1.097	5.311.544	815.703	0,5%	0,1%
Auxiliar	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Otros profesionales	2.636	1.312	104%	99%	220.575	87.039	357.900.302	178.099.707	31,1%	15,5%
Otros técnicos	277	245	40%	80%	14.847	12.999	27.677.280	25.212.119	2,4%	2,3%
TOTAL	**4.528**	**2.635**	**65%**	**44%**	**386.094**	**177.255**	**704.539.014**	**447.424.803**	**61,2%**	**38,8%**

ENTEL CHILE	N° DE PERSONAS CAPACITADAS		% DE PERSONAS CAPACITADAS		N° DE HORAS DE CAPACITACIÓN		TOTAL DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS (CLP)		% DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	11	1	100%	100%	1.182	388	77.199.112,00	78.577.940,00	8,7%	8,8%
Gerencia	325	124	116%	100%	47.226	18.998	80.623.590,00	53.060.572,00	9,1%	6%
Jefatura	482	226	112%	105%	70.227	27.779	95.493.700,00	51.779.680,00	10,7%	5,8%
Operario	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Fuerza de venta	261	326	123%	113%	6.477	10.227	23.677.780,00	35.674.660,00	2,7%	4%
Administrativo	33	5	114%	125%	1.492	145	5.148.920,00	450.660,00	0,6%	0,1%
Auxiliar	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0,00%	0,00%
Otros profesionales	1.771	699	113%	109%	182.940	60.544	246.237.810,00	100.581.920,00	27,7%	11,3%
Otros técnicos	157	168	104%	103%	6.383	6.317	20.751.080,00	21.305.340,00	2,3%	2,4%
TOTAL	**3.040**	**1.549**	**113%**	**118%**	**315.927**	**124.398**	**549.131.992,00**	**341.430.772,00**	**61,7%**	**38,3%**

Las personas capacitadas consideran personal que dejó la compañía, razón por la cual algunos porcentajes son mayor al 100%.

CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 5.8; GRI 404-1

ENTEL PERÚ	N° DE PERSONAS CAPACITADAS		% DE PERSONAS CAPACITADAS		N° DE HORAS DE CAPACITACIÓN		TOTAL DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS (CLP)		% DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	7	1	100%	100%	260	39	80.052	120.374	0,03%	0,05%
Gerencia	60	34	107%	27%	2.822	1.806	8.710.074	5.572.557	3,3%	2,1%
Jefatura	150	100	104%	46%	5.972	3.213	18.431.154	9.915.446	7,1%	3,8%
Operario	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0,00%	0,00%
Fuerza de venta	112	100	117%	35%	3.053	2.781	9.423.098	8.585.155	3,6%	3,3%
Administrativo	2	2	100%	50%	53	118	162.042	364.209	0,06%	0,14%
Auxiliar	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Otros profesionales	799	569	107%	89%	36.177	25.115	111.661.034	77.516.407	42,7%	29,7%
Otros técnicos	53	30	102%	18%	2.242	1.264	6.919.978	3.901.361	2,7%	1,5%
TOTAL	**1.183**	**836**	**107%**	**107%**	**50.578**	**34.335**	**155.387.432**	**105.975.509**	**59,5%**	**40,6%**

CALL CENTER CHILE	N° DE PERSONAS CAPACITADAS		% DE PERSONAS CAPACITADAS		N° DE HORAS DE CAPACITACIÓN		TOTAL DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS (CLP)		% DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	7	2	100%	29%	162	12	1.490.430	496.250	1,9%	0,6%
Gerencia	5	1	125%	25%	48	12	1.905	345	0%	0%
Jefatura	27	17	108%	68%	318	336	6.874.384	6.390.192	8,8%	9,2%
Operario	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Fuerza de venta	1	1	0%	0%	120	120	146.644	146.644	0,2%	0,2%
Administrativo	27	39	32%	46%	576	654	10.572.706	15.471.093	13,6%	19,9%
Auxiliar	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Otros profesionales	29	12	58%	24%	252	210	10.091.223	4.708.644	13%	6,1%
Otros técnicos	67	47	14%	10%	6.222	5.418	13.197.423	8.133.497	17%	10,5%
TOTAL	**163**	**119**	**13%**	**9%**	**7.698**	**6.762**	**42.374.715**	**35.346.665**	**54,5%**	**45,5%**

Las personas capacitadas consideran personal que dejó la compañía, razón por la cual algunos porcentajes son mayor al 100%.

CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

NCG 5.8; GRI 404-1

CALL CENTER PERÚ	N° DE PERSONAS CAPACITADAS		% DE PERSONAS CAPACITADAS		N° DE HORAS DE CAPACITACIÓN		TOTAL DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS (CLP)		% DE RECURSOS EN CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS	
CATEGORIA LABORAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Alta Gerencia	1	1	100%	100%	6	6	248.125	248.125	0,4%	0,4%
Gerencia	2	1	67%	100%	18	6	548.512	248.125	1%	0,4%
Jefatura	14	8	67%	89%	216	78	5.045.418	2.691.096	8,8%	4,67%
Operario	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Fuerza de venta	87	86	5%	3%	10.440	10.320	12.758.028	12.611.384	22,1%	21,9%
Administrativo	1	3	5%	12%	6	180	336.387	1.008.000	0,6%	1,8%
Auxiliar	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
Otros profesionales	37	32	22%	24%	1.206	1.170	11.789.731	10.107.796	20,5%	17,5%
Otros técnicos	0	0	0%	0%	0	0	-	-	0%	0%
TOTAL	**142**	**131**	**8%**	**5%**	**11.892**	**11.760**	**30.726.201**	**26.914.526**	**53,3%**	**46,7%**

Monto total en capacitación fue de $1,151,963,817 CLP que representa un 0,04% de los ingresos de la compañía en 2025

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

GRI 404-3

GRUPO ENTEL CATEGORIA LABORAL	N° DE PERSONAS EVALUADAS	% DE PERSONAS EVALUADAS
Alta Gerencia	9	29%
Gerencia	488	97%
Jefatura	894	94%
Operario	0	0%
Fuerza de venta	949	15%
Administrativo	202	86%
Auxiliar	1	100%
Otros profesionales	3.168	82%
Otros técnicos	855	86%
TOTAL	**6.566**	**51%**

ENTEL CHILE CATEGORIA LABORAL	N° DE PERSONAS EVALUADAS	% DE PERSONAS EVALUADAS
Alta Gerencia	0	0%
Gerencia	398	98%
Jefatura	608	94%
Operario	0	0%
Fuerza de venta	387	77%
Administrativo	31	94%
Auxiliar	0	0%
Otros profesionales	1.852	84%
Otros técnicos	258	82%
TOTAL	**3.534**	**86%**

ENTEL PERÚ CATEGORIA LABORAL	N° DE PERSONAS EVALUADAS	% DE PERSONAS EVALUADAS
Alta Gerencia	0	0%
Gerencia	83	95%
Jefatura	220	93%
Operario	0	0%
Fuerza de venta	139	75%
Administrativo	4	100%
Auxiliar	0	0%
Otros profesionales	1.017	80%
Otros técnicos	63	77%
TOTAL	**1.526**	**81%**

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

GRI 404-3

CALL CENTER CHILE CATEGORIA LABORAL	N° DE PERSONAS EVALUADAS	% DE PERSONAS EVALUADAS
Alta Gerencia	8	89%
Gerencia	5	100%
Jefatura	42	100%
Operario	0	0%
Fuerza de venta	22	1%
Administrativo	139	91%
Auxiliar	0	0%
Otros profesionales	50	72%
Otros técnicos	534	89%
TOTAL	**800**	**73%**

CALL CENTER PERÚ CATEGORIA LABORAL	N° DE PERSONAS EVALUADAS	% DE PERSONAS EVALUADAS
Alta Gerencia	1	50%
Gerencia	2	50%
Jefatura	24	80%
Operario	0	0%
Fuerza de venta	401	10%
Administrativo	28	60%
Auxiliar	1	100%
Otros profesionales	249	84%
Otros técnicos	0	0%
TOTAL	**706**	**15%**

BRECHA SALARIAL CONSOLIDADA

Indicador	2025
Diferencia entre media salario hombres y mujeres	20,5%
Diferencia entre mediana salario hombres y mujeres	21,1%
Diferencia entre media incentivos variables hombres y mujeres	31,1%
Diferencia entre mediana incentivos variables hombres y mujeres	19,4%

Cobertura del dato corresponde al 100% de empleados en Chile y Perú (al 19% le aplican incentivos variables).
Los datos se calculan en función de la diferencia que representan los salarios de los hombres en relación a las mujeres.

MUJERES Y METAS POR ESTAMENTO

Categoria	Item	2025 Grupo Entel
Mujeres en cargos gerenciales en áreas generadoras de ingresos (ej. Ventas)	% mujeres del total	30%
Mujeres en cargos STEM	% mujeres del total	18%
Mujeres en cargos gerenciales (junior y senior)	Meta	32%
	Año Meta	2026
Mujeres en cargos gerenciales juniors (jefaturas)	Meta	35%
	Año Meta	2026

POSNATAL PARA MAYORÍA DE EMPLEADOS

Categoría	Entel Chile y Perú*
Semanas de permiso parental para la mayoría de colaboradoras madres (cuidadores primarios)	16 semanas
Semanas de permiso parental para la mayoría de colaboradores padres (cuidadores secundarios)	4 semanas

*se considera mayoría de empleados (67%)

** considera beneficios mas allá de la ley implementados desde 2021

COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-8

	ENTEL CHILE		ENTEL PERÚ		CALL CENTER CHILE		CALL CENTER PERÚ	
INDICADOR	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad	4.117	100%	1.880	100%	2.400	100%	4.556	100%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	4.117	100%	1.880	100%	N/A	N/A	14	100%
Colaboradores cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	4.117	100%	1.880	100%	2.400	100%	4.556	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad	6.969	88%	5.155	50,1%	N/A	N/A	14	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría interna	6.969	88%	5.155	50,1%	0	0%	4.556	100%
Colaboradores que no son empleados cubiertos por el sistema de salud y seguridad, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	6.969	88%	5.155	50,1%	N/A	N/A	14	100%

El número de contratistas aumenta en 2025, por lo que el porcentaje cubierto disminuye al cambiar el sistema de registro de SSO.

INDICADORES SALUD Y SEGURIDAD

NCG 461 5.6
GRI 2-8

	ENTEL CHILE		ENTEL PERÚ		CALL CENTER CHILE		CALL CENTER PERÚ	
INDICADOR	TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS	TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS	TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS	TRABAJADORES PROPIOS	CONTRATISTAS
Trabajadores contratados al 31 de diciembre 2.025	4.117	7.916	1.880	10.280	2.400	N/A	4.556	14
Total de horas trabajadas	10.376.175	17.098.560	4.183.053	15.042.559	4.412.688	N/A	10.800.877	33.776
Horas efectivamente trabajadas	10.365.810	17.098.560	3.718.313	15.042.559	5.465.614	N/A	10.800.877	33.776
Fatalidades por accidentes laborales	0	3	0	0	0	N/A	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	3	381	2	23	13	N/A	0	0
Días perdidos por accidentes	31	22.819[5]	12	991	169	N/A	0	0
Enfermedades profesionales nuevas	2	6	0	0	4	N/A	0	0
Enfermedades profesionales existentes (antiguas)	0	0	0	0	6	N/A	0	0
Casos de enfermedad común reportados	966	0	635	342	778	N/A	5.872	0
Casos de enfermedad profesional	2	0	0	0	4	N/A	0	0
Días de incapacidad por enfermedad laboral	50	124	0	0	41	N/A	0	0

Para compilar el número total de contratistas de Entel Chile en 2025, se utilizó la información declarada por los contratistas en la Certificación Mensual de Obligaciones Laborales y Previsionales. En el caso del número total de contratistas de Entel Perú, se utilizó la información proporcionada por los gestores internos. Los contratistas de Entel Chile y Entel Perú trabajan en operación, mantención, construcción, logística, seguridad, franquiciados e informática. Las fluctuaciones en el número de contratistas de Entel Perú en 2025 se deben al aumento de los servicios de instalación de fibra.

5 En contratistas Chile hubieron 3 fatalidades lo que hace incrementar las cifras de accidentes y tiempo perdido.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES

NCG 461 6.5

Estados de Situación Financiera de Filiales Resumidos al 31 de diciembre de 2025 y 31 de diciembre 2024

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE FILIALES RESUMIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025 Y 31 DE DICIEMBRE 2024 (EN MILES DE PESOS)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA (3)		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y Filiales (2)	
	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24
ACTIVOS																		
Activos Corrientes	571.481.696	499.695.051	1.986.190	3.132.779	3.305.311	15.910.039	-	-	412.327	374.977	-	-	326.573.074	-	-	325.045.743	22.862.997	23.962.999
Activos No Corrientes	1.185.361.070	1.180.678.935	114.210.808	109.737.493	40.278.020	25.003.827	4.776.841	4.563.185	30.875.192	31.741.709	1	1	2.206.925.470	1.119.211.294	-	2.062.611.332	29.321.161	29.267.621
TOTAL ACTIVOS	**1.756.842.766**	**1.680.373.986**	**116.196.998**	**112.870.272**	**43.583.331**	**40.913.866**	**4.776.841**	**4.563.185**	**31.287.519**	**32.116.686**	**1**	**1**	**2.533.498.544**	**1.119.211.294**	**-**	**2.387.657.075**	**52.184.158**	**53.230.620**
PASIVO																		
Pasivos Corrientes	456.856.829	420.560.683	931.855	2.166.793	1.324.107	1.051.514	-	-	-	-	-	-	412.332.034	3.418.529	-	433.946.425	14.705.598	16.373.600
Pasivos No Corrientes	445.167.082	470.029.117	12.733.374	12.624.551	304.337	4.588.249	16.949	11.553	8.390.285	7.799.593	1.297.660	1.252.866	479.557.401	-	-	1.102.961.292	7.011.799	5.123.598
TOTAL PASIVOS	**902.023.911**	**890.589.800**	**13.665.229**	**14.791.344**	**1.628.444**	**5.639.763**	**16.949**	**11.553**	**8.390.285**	**7.799.593**	**1.297.660**	**1.252.866**	**891.889.435**	**3.418.529**	**-**	**1.536.907.717**	**21.717.397**	**21.497.198**
PATRIMONIO NETO																		
Capital Pagado	128.398.586	128.398.586	123.804.848	123.804.848	12.095.854	12.095.854	4.141.580	4.141.580	2.870.848	2.870.848	2.969.432	2.969.432	2.168.255.016	1.125.953.245	-	1.184.803.348	13.867.175	13.867.175
Otras Reservas	(11.803.610)	(10.552.608)	160.591	160.591	(606.766)	(606.766)	(338.476)	(338.476)	7.758.393	11.127.094	(242.681)	(242.681)	(540.565.283)	23.746.994	-	98.132.839	853.758	636.562
Resultados Acumulados	738.151.275	671.868.650	(21.433.670)	(25.886.511)	30.440.601	23.763.431	956.788	748.528	12.267.993	10.319.151	(4.024.410)	(3.979.616)	(15.731.568)	(33.907.474)	-	(432.186.829)	15.730.247	17.216.167
Participación no controladora	72.604	69.558	-	-	25.198	21.584	-	-	-	-	-	-	29.650.944	-	-	-	15.581	13.518
Reservas de conversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVOS y PATRIMONIO NETO	**1.756.842.766**	**1.680.373.986**	**116.196.998**	**112.870.272**	**43.583.331**	**40.913.866**	**4.776.841**	**4.563.185**	**31.287.519**	**32.116.686**	**1**	**1**	**2.533.498.544**	**1.119.211.294**	**-**	**2.387.657.075**	**52.184.158**	**53.230.620**

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES RESUMIDOS DE FILIALES
(POR LOS AÑOS FINALIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2024 EN MILES DE PESOS)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA (3)		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y Filiales (2)	
	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24
Ingresos Ordinarios	1.818.899.173	1.696.785.541	115.591.554	76.540.668	342.293.283	327.158.846	-	-	-	-	-	-	1.041.540.159	-	-	915.161.188	86.778.257	85.520.462
Otros Ingresos de Operación	52.733.970	37.657.428	-	-	14.311	13.703	-	-	-	-	-	-	11.834.283,0	22.128	-	12.378.378	-	-
Gastos de Personal	(86.168.828)	(79.650.465)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(75.196.731)	-	-	(65.324.814)	(67.878.991)	(64.368.577)
Depre-ciación y Amortización	(211.459.120)	(205.498.803)	(3.366.973)	(3.366.973)	(685.181)	(678.580)	-	-	-	-	-	-	(249.055.005)	(507.947)	-	(180.698.149)	(4.938.466)	(5.596.700)
Otros Gastos Varios de Operación	(1.497.045.888)	(1.365.686.154)	(107.750.490)	(87.846.129)	(324.229.931)	(319.909.052)	213.342	245.530	82.299	(837.420)	(44.794)	(60.419)	(684.280.168)	28.503.043	-	(675.801.384)	(15.493.036)	(16.733.435)
Ganancia (Pér-dida) antes de Impuesto	76.959.307	83.607.547	4.474.091	(14.672.434)	17.392.482	6.584.917	213.342	245.530	82.299	(837.420)	(44.794)	(60.419)	44.842.538	28.017.224	-	5.715.219	(1.532.236)	(1.178.250)
Ingreso (Gasto) por Impuesto a las Ganancias	(13.054.632)	(11.765.686)	(21.250)	4.428.512	(4.339.995)	(1.129.087)	(5.082)	-	1.866.543	(1.096.022)	-	-	(21.215.087)	(6.329.629)	-	493.961	48.372	(1.102.865)
GANANCIA (PÉRDIDA)	**63.904.675**	**71.841.861**	**4.452.841**	**(10.243.922)**	**13.052.487**	**5.455.830**	**208.260**	**245.530**	**1.948.842**	**(1.933.442)**	**(44.794)**	**(60.419)**	**23.627.451**	**21.687.595**	**-**	**6.209.180**	**(1.483.864)**	**(2.281.115)**
Ganancia (pérdida) atribuible a tenedores de instrumentos de partici-pación en el patrimonio neto de la controladora	63.901.629	71.838.284	4.452.841	(10.243.922)	13.041.735	5.456.912	208.260	245.530	1.948.842	(1.933.442)	(44.794)	(60.419)	23.627.451	21.687.595	-	6.209.180	(1.485.920)	(2.283.382)
Ganancia (Pérdida) atri-buible a par-ticipación no controladores	3.046	3.577	-	-	10.752	(1.082)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.056	2.267
GANANCIA (PÉRDIDA)	**63.904.675**	**71.841.861**	**4.452.841**	**(10.243.922)**	**13.052.487**	**5.455.830**	**208.260**	**245.530**	**1.948.842**	**(1.933.442)**	**(44.794)**	**(60.419)**	**23.627.451**	**21.687.595**	**-**	**6.209.180**	**(1.483.864)**	**(2.281.115)**
																	GANANCIAS (PÉRDIDA) POR ACCIÓN	
Acciones Comunes	**796,99**	**895,98**	**20.781,25**	**(47.808,04)**	**751,00**	**312,22**	**20.826,00**	**24.553,00**	**175.729,67**	**(174.340,98)**	**-**	**-**	**9,06**	**14,58**	**-**	**458,69**	**(156,40)**	**(240,33)**

ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO DE FILIALES RESUMIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2024 (EN MILES DE PESOS)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA (3)		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y Filiales (2)	
	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Operación	13.731.623	4.146.597	7.770.842	(12.532.233)	26.694.952	(9.349.508)	(22.421)	(32.395)	(224.825)	(226.186)	(2.029)	(7.645)	289.339.076	(507.947)	-	331.853.050	639.670	10.354.347
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Inversión	(237.004.454)	(153.684.237)	-	-	-	(4.242.599)	22.421	32.395	70.784	253.654	-	-	(180.004.299)	507.947	-	(178.198.000)	2.020.832	(9.057.009)
Flujos de Efectivo Netos Procedentes de (Utilizados en) Actividades de Financiación	224.389.495	147.241.542	(7.767.601)	12.544.150	(26.694.952)	13.592.066	-	-	154.041	(27.468)	2.029	7.645	(99.149.316)	-	-	(163.090.183)	(945.835)	(2.826.057)
Incremento (Decremento) Neto en Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1.116.664	(2.296.098)	3.241	11.917	-	-41	-	-	-	-	-	-	10.185.461	-	-	(9.435.133)	1.714.667	(1.528.719)
Efectos de la variaciones en las Tasas de Cambio sobre el Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	96.530	-	-	5.940.156	(214.242)	66.785
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Inicial	4.095.388	6.391.486	11.984	67	-	41	-	-	-	-	-	-	51.759.926	-	-	55.254.903	1.887.212	3.349.146
Efectivos y Equivalentes al Efectivo, Estado de Flujos de Efectivo, Saldo Final	5.212.052	4.095.388	15.225	11.984	-	-	-	-	-	-	-	-	62.041.917	-	-	51.759.926	3.387.637	1.887.212

ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO NETO DE FILIALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2024 (EN MILES DE PESOS)

	Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Filial		Entel Telefonía Local S.A.		EPH1 y Filial		Micarrier Telecomunicaciones S.A.		Entel Inversiones SPA		Empresa de Radiocomunicaciones Insta Beep Ltda.		Entel Internacional SPA (3)		Entel Perú S.A (1)		Entel Call Center S.A. y Filiales (2)	
	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24	31-12-25	31-12-24
Saldo Inicial Período Actual 01-01-2025	**789.784.186**		**98.078.928**		**35.274.103**		**4.551.632**		**24.317.093**		**(1.252.865)**		**1.115.792.765**		**-**		**31.733.422**	
Aumento de Capital	-				-		-		-		-		538.218.066		-		-	
Resultado de Ingresos y otros resulados Integrales	63.904.675		4.452.841		13.052.487		208.260		1.948.842		(44.794)		23.627.451		-		(1.483.864)	
Distribución de Dividendos definitivos	-		-		(6.371.703)		-		-		-		-		-		-	
Dividendos mínimo legal	(19.170.489)		-		-		-		-		-		-		-		-	
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	20.300.483		-		-		-		(3.368.701)		-		(36.029.173)		-		217.203	
Saldo Final Período Actual 31-12-2025	**854.818.855**		**102.531.769**		**41.954.887**		**4.759.892**		**22.897.234**		**(1.297.659)**		**1.641.609.109**		**-**		**30.466.761**	
Saldo Inicial Período Anterior 01-01-2024	**726.434.327**		**(14.478.372)**		**53.287.225**		**4.306.102**		**23.190.974**		**(1.192.446)**		**973.686.916**		**765.186.907**		**32.783.846**	
Aumento de Capital	-		122.801.222		-		-		-		-		-				-	
Resultado de Ingresos y otros resultados Integrales	71.841.861		(10.243.922)		5.455.830		245.530		(1.933.442)		(60.419)		21.687.595		6.209.180		(2.283.382)	
Distribución de Dividendos definitivos	-		-		(23.468.952)		-		-		-		-		-		-	
Dividendo Mínimo	(21.551.485)		-		-		-		-		-		-		-		-	
Otros Incrementos (decrementos) en Patrimonio Neto	13.059.483		-		-		-		3.059.561		-		120.418.254		79.353.271		1.232.958	
Saldo Final al 31-12-2024	**789.784.186**		**98.078.928**		**35.274.103**		**4.551.632**		**24.317.093**		**(1.252.865)**		**1.115.792.765**		**850.749.358**		**31.733.422**	

CERTIFICADO DE CUENTA DE INSPECTORES

Certificado de los Inspectores de Cuentas

Señores Accionistas
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos revisado los Estados Financieros Individuales y Consolidados de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., correspondientes al ejercicio de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2025, examen que ha resultado sin observaciones. Nuestro examen y revisión como Inspectores de Cuentas abarcó la comprobación de saldos de cuentas del Libro Mayor y hoja resumen de consolidación en el caso de los Estados Financieros Consolidados, con las respectivas cuentas del Balance General y de los Estados de Resultados a dicha fecha.

Agustín Echeverría Reyes
Inspector de Cuentas

Gaston Ibarra Ponce
Inspector de Cuentas

Santiago, enero 29 de 2026

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

entel

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Razón Social: Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. - RUT: 92.580.000-7

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en el presente informe, referido al 31 de diciembre 2025, de acuerdo con el siguiente detalle:

	INDIVIDUAL	CONSOLIDADO
Estados Financieros		x
Notas Explicativas a los estados financieros		x
Análisis Razonado		x
Resumen de Hechos Relevantes del período		x
Nota: Marcar con una "X" donde corresponde		

Nombre	Cargo	R.U.T	FIRMA
Juan José Hurtado Vicuña	Presidente	5.715.251-6	
Luis Felipe Gazitúa Achondo	Vicepresidente	6.069.087-1	
Richard Bachi Buc	Director Titular	6.149.585-1	
Enrique Gundermann Wylie	Director Titular	9.900.567-K	
Juan José Mac-Auliffe Granello	Director Titular	5.543.624-K	
Bernardo Matte Larraín	Director Titular	6.598.728-7	
Carla Brusoni Silvani	Director Titular	7.620.642-2	
Luz Granier Bulnes	Director Titular	7.040.317-K	
Carlos Hurtado Rourke	Director Titular	10.724.999-0	
Antonio Bachi Buc	Gerente General	9.989.661-2	

Fecha: miércoles 28 de enero del 2026.-

PROPIEDADES E INSTALACIONES

NCG 461 6.4

Categoría o segmento del negocio	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área / capacidad	Tipo de contrato	Informante
CHILE						
Servicios móviles	POP Macro Infra Propio	2.982	Torres, monopostes, etc	n/a	-	Luis Abarca / Mario León
	POP Macro Infra Terceros	1.358	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	-	Luis Abarca / Mario León
	POP Macro Infra Torreras	2.861	Torres, monopostes, postes, cámaras, etc	n/a	-	Luis Abarca / Mario León
	POP Indoor Infra Propio	7	Edificios, call center, URA	55.049 m^2	-	Luis Abarca / Mario León
	POP Indoor Infra Terceros	782	Metro, malls, clínicas, etc	12.112.367 m^2	-	Luis Abarca / Mario León
	POP Indoor Infra Torreras	4	Hotel W, Clínica Vespucio, Autopista Vespucio Oriente (AVO I), Mercado Urbano Tobalaba (MUT)	603.203 m^2	-	Luis Abarca / Mario León
PERÚ						
Servicios móviles	POP Macro Infra Propio	1.000	Torres, monopostes, etc	-		
	POP Macro Infra Terceros	195	Torres, monopostes, etc	-		
	POP Macro Infra Torreras	3.651	Torres, monopostes, etc	-		
	POP Sector extendido Infra Propio	272	Postes, etc	-		
	POP Sector extendido Infra Torreras	7	Postes, etc	-		
	POP Indoor Infra Propio	550	Malls, Estadios, Empresas, etc	-		
	POP Indoor Infra Torreras	3	Aeropuertos, Estacionamiento	-		
Call centers						
Otros servicios	Call centers	1	Santiago, Chile	5.026 m^2/1.406 posiciones	Arrendado	Alan Orellana
	Call centers	1	Viña del Mar, Chile	188m^2/60 posiciones	Arrendado	Alan Orellana
	Call centers	4	Lima, Perú	10.978 m^2/2.742 posiciones	Arrendado	Alan Orellana

Categoría o segmento del negocio	Propiedades	Cantidad	Ubicación y características	Área / capacidad	Tipo de contrato	Informante
EDIFICIOS CORPORATIVOS						
Edificios corporativos	Torre C Parque Titanium	1	Santiago	19.441 m^2	Propio	Mario Edwars
	Torre Entel	1	Santiago	19.487 m^2	"Propio, 4 pisos arrendado a terceros"	Mario Edwars
	Costanera	1	Santiago	6.119 m	"Propio, arrendado a terceros"	Mario Edwars
	Plaza República	1	Lima, Perú	12.060 m	Arrendado	Mario Edwars
	CO San Borja	1	Lima, Perú	18.613 m^2	Propio	Mario Edwars
	MSO Miraflores	1	Lima, Perú	2.398 m^2	Propio	Mario Edwars
	"Oficinas administrativas en regiones"	22	"Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas."	18.140 m^2	Propios	Mario Edwars
	Tiendas propias	10	"Antofagasta, Rapa Nui, Viña del Mar, Concepción, Puerto Montt, Santiago (3) y Rancagua."	6.300 m^2	Propio y Arrendádo	Mario Edwars
	Tiendas propias	9	"Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Huancayo, Ica, Larco, Piura, República y Trujillo."	4.278 m	Arrendado	Mario Edwars
	Tiendas Franquiciadas	91	Arica, Alto hospicio, Iquique (2), Antofagasta (2), Calama (2), San Pedro de Atacama, Copiapó, Vallenar, Coquimbo, Illapel, La Serena (2), Ovalle, Salamanca, Angol, Pucón, Temuco (3), Victoria, Villarrica, Machalí, Melipilla, Santiago (28), La Calera, La Ligua, Limache, Los Andes, Quillota, Quilpué, San Antonio, San Felipe, Valparaíso, Villa alemana, Viña del Mar (2), Las Cabras, Pichilemu, Rancagua, Rengo, San Fernando, San Vicente, Santa Cruz, Cauquenes, Constitución, Curicó (2), Linares, Molina, Parral, San Clemente, San Javier, Talca (2) , Chillán (2), San Carlos Arauco, Concepción (2), Coronel, Curanilahue, Los Ángeles (2) , La Unión, Panguipulli, Valdivia, Talcahuano, Ancud, Castro, Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas, Quellón, Coyhaique, Puerto Aysén, Puerto Natales, Punta Arenas.	8.450 m^2	Arrendado	Denisse Sierra

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS 2025

GOBERNANZA
Manual de Gobierno Corporativo
Política Corporativa de Seguridad de la Información
Política de Anticorrupción y Prevención del Delito
Política de Lobby
Política de Libre Competencia
Política de Compras
Política de Gestión y Control de Riesgos
Política Tributaria
Protocolo de Relacionamiento con Funcionarios Públicos
Procedimiento Gestión Conflictos de interés
Procedimiento de Revisión Bases y Publicidad
Política de Fondos por rendir y rendición de Gastos
Política de Regalos, Invitaciones y Viajes

SOCIAL
Política de Protección al Consumidor
Política de Contractibilidad B2C
Código de conducta Proveedores
Política Corporativa de Derechos Humanos
Política de Relacionamiento con grupos de interés
Procedimiento de investigación de Denuncias
Política de Diversidad e Inclusión de Entel
Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad
Política y procedimiento de Gestión de Donaciones
Política de Auspicios y Patrocinios
Política de Movilidad Interna
Política de Outsourcing
Política de Compensaciones

MEDIOAMBIENTE
Política Ambiental
Política de Energía
Compromiso de Biodiversidad
Compromiso de no deforestación

REPORTE TRIBUTARIO 2025

GRI 207-4

Indicador	2024 (miles de CLP)			2025 (miles de CLP)		
	Chile	Perú	Consolidado	Chile	Perú	Consolidado
Total Ingresos (*)	2.976.430.774	992.930.317	**3.969.361.091**	3.198.059.334	1.126.293.757	**4.324.353.091**
Ingresos ordinarios con terceros	-	-	**-**	1.862.265.794	1.092.664.484	**2.954.930.278**
Ingresos de transacciones intragrupo procedentes de otras jurisdicciones fiscales	-	-	**-**	2.360.636	18.301.064	**20.661.700**
Utilidad (Perdida) de actividades operacionales (*)	179.055.078	51.797.516	**230.852.594**	190.802.154	59.051.330	**249.853.484**
Ganancia antes del impuesto (*)	124.465.306	6.701.951	**131.167.257**	69.887.372	19.266.088	**89.153.460**
Impuesto sobre la renta (*)	55.615.556	586.975	**56.202.531**	15.744.682	1.657.629	**17.402.311**
Impuesto sobre la renta pagado (PPMs) (**)	28.330.161	7.275.750	**35.605.911**	11.648.188	6.213.107	**17.861.294**

(*) Información extraida de los archivos de consolidacion de los EE.FF y sus Notas Reportadas al Mercado Financiero

(**) Información interna, solo incluye los anticipos mensuales (PPM) a cuenta del impuesto del año

CARTAS DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Deloitte.

Deloitte
Auditores y Consultores Limitada
Rosario Norte 407
Rut: 80.276.200-3
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME INDEPENDIENTE DE ASEGURAMIENTO LIMITADO – EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.

Abril 14, 2026.

Señores
Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Hemos realizado una revisión de seguridad limitada respecto a los indicadores que se detallan en el ANEXO A: Tablas N°1, 2, 3 y 4 presentados en la Memoria Integrada 2025 de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (en adelante "la Sociedad"), de acuerdo con los criterios seleccionados por la Sociedad, con base en los Estándares de la Norma de Carácter General N°461 y su modificación la Norma de Carácter General N°519 (en adelante "NCG"), ambas emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante “CMF”), del Sustainability Accounting Standards Board (en adelante “SASB”), del Global Reporting Initiative (en adelante "GRI") y el Corporate Sustainability Assesment de S&P Global (en adelante “CSA”) por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 y el 31 de diciembre 2025.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de seguridad limitada respecto de los indicadores incluidos en la Memoria Integrada 2025 para el período finalizado al 31 de diciembre de 2025, que han sido presentados de acuerdo con los Estándares NCG, SASB, GRI CSA, en base a los procedimientos que hemos realizado y la evidencia obtenida. Hemos realizado nuestra revisión de seguridad limitada de acuerdo con la Norma Internacional sobre International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener una seguridad limitada, respecto de la consistencia de los indicadores incluidos en el Reporte Integrado 2025, de acuerdo con los Estándares NCG, SASB, GRI y CSA, estén exentos de errores materiales.

Un encargo de seguridad limitada implica la realización de procedimientos (que consisten principalmente en realizar consultas a la gerencia y a otros dentro de la entidad y aplicar procedimientos analíticos y de otro tipo, según corresponda) y evaluar la evidencia obtenida. Los procedimientos también incluyen la evaluación de la idoneidad, en las circunstancias, del uso por parte de la Sociedad de los criterios aplicables como base para la elaboración de la consistencia de los indicadores incluidos en la Memoria Integrada 2025, de acuerdo con los Estándares NCG, SASB, GRI y CSA.

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

Estamos obligados a planificar y realizar nuestro trabajo para abordar las áreas en las que hemos identificado que es más probable que surja una incorrección material. Los procedimientos que aplicamos se basaron en nuestro juicio profesional.

Nuestro encargo incluyó los siguientes procedimientos:

- Realizamos una evaluación de los criterios (los parámetros utilizados para medir o evaluar la información subyacente) para determinar si eran adecuados para las circunstancias del encargo.

- Mediante consultas con la gerencia, se obtuvo un entendimiento de la Sociedad, su entorno, procesos y sistemas de información relevantes para la preparación de los indicadores, suficiente para identificar y evaluar con mayor detalle los riesgos de incorrección material, para diseñar e implementar procedimientos para responder a los riesgos evaluados y obtener una garantía limitada que sustente una conclusión.

- Mediante consultas con la gerencia, obtuvimos una comprensión de los controles internos relevantes para de los indicadores, el proceso de cuantificación y los datos utilizados en su preparación, la metodología para recopilar información cualitativa y el proceso de preparación y presentación de informes. No hemos evaluado el diseño de actividades específicas de control interno, ni obtenido evidencia sobre su implementación ni comprobado su eficacia operativa.

- Revisión de las evidencias relacionadas de los indicadores detallados en el ANEXO A: Tablas N°1, 2, 3 y 4, así como una revisión metodológica del resultado del proceso de materialidad, con las áreas informantes de la elaboración de la Memoria Integrada 2025.

- Se realizaron procedimientos de recálculo, en los casos que corresponde, para evaluar la aplicación de metodologías y criterios definidos por los Estándares NCG, SASB, GRI y CSA.

- Análisis de la trazabilidad de los contenidos de la Memoria Integrada 2025 y comprobación de los indicadores detallados en el ANEXO A: Tablas N°1, 2, 3 y 4 de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares NCG, SASB, GRI y CSA.

Los procedimientos realizados en un encargo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un encargo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un encargo de seguridad limitada es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un encargo de aseguramiento razonable.

Nuestra Independencia y controles de calidad

Hemos cumplido con las normas pertinentes de conducta profesional y el código de ética aplicables a la práctica contable y aquellas relacionadas con las revisiones de seguridad limitada, emitidos por diversos organismos profesionales de contabilidad, que se basan en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

La Firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (ISQM 1), Gestión de la Calidad para Empresas que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados Financieros, u otros Encargos de Aseguramiento o Servicios Relacionados, y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados con respecto al cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Conclusión

Con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia obtenida, no hemos tenido conocimiento de nada que nos haga creer que los indicadores detallados en el ANEXO A: Tablas N°1, 2, 3 y 4 e incorporados en la Memoria Integrada 2025 de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 y el 31 de diciembre 2025, no están preparados, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los Estándares NCG, GRI, SASB y CSA.

El informe de aseguramiento hace referencia al elemento de divulgación y su documentación de soporte correspondiente al informe de verificación de emisiones Gases de Efecto Invernadero (en adelante “GEI”), emitido por un consultor independiente distinto a nosotros, por lo que nuestra labor se limitó a revisar la divulgación de las emisiones de GEI según lo exige GRI 305. No evaluamos las metodologías de medición utilizadas para calcular las emisiones GEI, ni verificamos la exactitud o la integridad de los datos subyacentes. Por lo tanto, nuestra conclusión no abarca la medición ni la cuantificación de las emisiones GEI.

Nuestra conclusión no se extiende a ninguna otra información que acompañe o esté contenida en la Memoria Integrada 2025 de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

Otras materias

El presente informe se remite con el objeto de actualizar el ANEXO A: Tablas N°1, 2, 3 y 4, en el cual se identifican los indicadores dentro del alcance de nuestro encargo de seguridad limitada, así como las páginas de la Memoria en las que dichos indicadores se encuentran divulgados. En la versión previamente emitida, ciertas referencias de páginas contenidas en el anexo no se encontraban alineadas con la ubicación final de los contenidos en la Memoria, lo cual ha sido corregido en esta versión. Estas actualizaciones tienen un carácter exclusivamente referencial y no implican cambios en el alcance del encargo, en los procedimientos aplicados ni en la conclusión de seguridad limitada expresada originalmente en nuestro informe de fecha 9 de abril de 2026.

Otras responsabilidades

- La preparación de la Memoria Integrada 2025 de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., así como el contenido de este, es responsabilidad de la Sociedad, que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Abril 14, 2026.
Sres. Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
Página 4

- Nuestra responsabilidad es emitir un informe de verificación independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Sociedad, de acuerdo con los términos establecidos en las condiciones comerciales de la propuesta de servicios.

- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.

- Las conclusiones de la revisión son válidas para la última versión de la Memoria Integrada 2025, recibido el 09 de abril de 2026.

Uso de nuestro informe

Este informe se presenta exclusivamente para el uso de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., de conformidad con las Normas ISAE 3000 (Revisada) y con nuestros términos de contratación acordados. Nuestro trabajo se ha realizado con el fin de poder comunicar a la Sociedad los asuntos que hemos acordado comunicarles en este informe, y con ningún otro propósito.

Sin asumir ni aceptar ninguna responsabilidad con respecto a este informe ante terceros que no sea Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y reconocemos que la Sociedad puede optar por publicar este informe para quienes deseen acceder a él, lo cual no afecta ni ampliará, bajo ningún concepto ni propósito, nuestras responsabilidades. En la máxima medida permitida por la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante nadie más que Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., por nuestro trabajo, por este informe o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Saluda atentamente a Ustedes,



Roberto Espinoza Osorio
Socio Deloitte

ANEXO A

INDICADORES REPORTADOS

Se realizaron procedimientos de seguridad limitada sobre los indicadores divulgados por Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. en su Memoria Integrada 2025. Los indicadores dentro del alcance de nuestros procedimientos se presentan en las siguientes tablas.

Tabla N°1: Indicadores de la NCG 461

Indicador	Nombre	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
1	-	Índice de contenidos	1)	*Narrativa*	274 -277
2.1	Perfil de la entidad	Misión, visión, propósito y valores	2.1)	*Narrativa*	21
2.2		Información histórica	2.2)	*Narrativa*	11 - 13
2.3		Propiedad	2.3.1), 2.3.2), 2.3.3), 2.3.4.i), 2.3.4.ii), 2.3.4.iii) y 2.3.5)	*Narrativa*	14, 48, 207 - 212, 215, 217, 218
3.1	Gobierno Corporativo	Marco de gobernanza	i), ii), iii), iv), v), vi) y vii)	*Narrativa*	42, 48 - 49, 76, 122-124, 157-158,
3.2		Directorio	i), ii), iii), iv), v), vi), vii), viii), ix), x), xi), xii) y xiii)	Número total de directores Titulares: 9 Número total de directores Suplentes: 0	50 - 56, 59, 80
3.3		Comités del Directorio	i), ii), iii), iv), v), vi) y vii)	*Narrativa*	57 -59
3.4		Ejecutivos principales	i), ii), iii) y iv)	*Narrativa*	60 - 63, 213
3.5		Adherencia a códigos nacionales o internacionales y URL	3.5)	*Narrativa*	48, 54
3.6		Gestión de riesgos	i), ii), iii), iv), v), vi), vii), viii), ix), x), xi), xii) y xiii)	*Narrativa*	64 - 69, 74 -75, 77, 79, 80 - 81, 183 -184

Indicador	Nombre	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
3.7		Relación con los grupos de interés y el público en general	i), ii), iii) y iv)	*Narrativa*	15, 24, 42, 50, 54
4.1	Estrategia	Horizontes de tiempo	4.1)	*Narrativa*	24
4.2		Objetivos estratégicos	4.2)	*Narrativa*	25, 36, 37
4.3		Planes de inversión	4.3)	*No se publica por ser estratégico*	-
5.1	Personas	Dotación de personal	5.1.1), 5.1.2), 5.1.3), 5.1.4) y 5.1.5)	Número total de empleados: 12.953 Número total de empleados con discapacidad: 84	227 - 238
5.2		Formalidad laboral	5.2	Número total de empleados con contrato indefinido: 8.893 Número total de empleados con contrato fijo: 4.060	239
5.3		Adaptabilidad laboral	5.3	Número total de empleados con jornada ordinaria: 11.836	240 - 241
5.4		Equidad salarial por sexo	5.4.1 y 5.4.2	Chile Gerencia: Media 95% y Mediana 92% Jefatura: Media 95% y Mediana 97% Fuerza de venta: Media 109% y Mediana 103% Administrativo: Media 128% y Mediana 110% Otros profesionales: Media 94% y Mediana 94% Otros técnicos: Media 95% y Mediana 96% Perú Gerencia: Media 91% y Mediana 91% Jefatura: Media 96% y Mediana 99% Fuerza de venta: Media 80% y Mediana 89% Administrativo: Media 114% y Mediana 114% Otros profesionales: Media 88% y Mediana 92% Otros técnicos: Media 94% y Mediana 89%	158
5.5		Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	5.5	Número total de denuncias: 106	158
5.6		Seguridad laboral: Política de seguridad laboral	5.6	Chile Tasa accidentabilidad: 0,07% Tasa fatalidad: 0 Tasa de enfermedades profesionales: 0,05% Promedios de días perdidos por accidente: 10,3 Perú Tasa accidentabilidad: 0,001% Tasa fatalidad: 0 Tasa de enfermedades profesionales: 0 Promedios de días perdidos por accidente: 6	163, 256
5.7		Permiso postnatal	5.7	Porcentaje de personas, que hubieren hecho uso de permisos de postnatal: Mujeres 100% (223) y Hombres 100% (128)	159, 242 - 244
5.8		Capacitación y beneficios	5.8, 5.8.i), 5.8.ii), 5.8.iii) y 5.8.iv)	Número total de personal capacitado: 7.163	150 - 151, 159, 250 - 252
5.9		Política de subcontratación	5.9	*Narrativa*	136
6.1	Modelo de negocios	Sector industrial	i), ii), iii), iv), v) y vi)	*Narrativa*	22, 26 - 29, 42 - 46, 85-88, 90 - 94
6.2		Negocio	i), ii), iii), iv), v), vi), vii) y viii)	Número total de proveedores representativos:2 Número total de clientes representativos: 0 (*) (*) Calculado respecto de los ingresos totales consolidados	85, 90, 97, 103, 106, 141
6.3		Grupos de interés	6.3	*Narrativa*	42 - 45
6.4		Propiedades e instalaciones	i), ii) y iii)	*Narrativa*	263 - 264
6.5		Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	6.5.1 y 6.5.2	*Narrativa*	214, 221 - 226, 257
7.1	Gestión de proveedores	Pago a proveedores	i), ii), iii), iv) y v)	Número total de facturas pagadas: - Chile: 147.018 - Perú: 74.057 Monto total de facturas pagadas en: - Chile: MM$2.468.390 - Perú: MUS$1,166,132 Número total de proveedores: - Chile: 7.146 - Perú: 2.965 Número total de acuerdos inscritos: 420	141
7.2		Evaluación de proveedores	7.2	Número total de proveedores evaluados: 2.460	136 -139
8.1	Cumplimiento legal y normativo	En relación con clientes	8.1	N° de sanciones: 0	82
8.2		En relación con sus trabajadores	8.2	N° de sanciones: 0	82
8.3		Medioambiental	8.3	N° de sanciones: 0	82
8.4		Libre competencia	8.4	N° de sanciones: 0	82
8.5		Otros	8.5	N° de sanciones: 0	82
9.1	Sostenibilidad	Métricas SASB		*Narrativa*	278 - 280
9.2		Verificación independiente		*Narrativa*	267
10	-	Hechos relevantes o esenciales		*Narrativa*	218 - 220
11	-	Comentarios de accionistas y del comité de directores		*Narrativa*	216
12	-	Informes financieros		*Narrativa*	218

Tabla N°2: Indicadores de SASB

Indicador	Temática	Requisito de divulgación	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
SASB – Servicios de Telecomunicaciones				
TC-TL-130a.1	Comportamiento competitivo e Internet abierto	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de red y (3) porcentaje renovable	Energía total consumida: - Chile: 302.902 [MWh] - Perú: 173.398 [MWh]	193
TC-TL-220a.1	Privacidad de los datos	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad dirigida y la privacidad del cliente	*Narrativa*	132
TC-TL-220a.2		Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios	Número clientes: 19.304.226	135
TC-TL-220a.3		Cuantía total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales relacionados con la privacidad del cliente 1** (La entidad describirá brevemente la naturaleza, el contexto y cualquier acción correctiva tomada debido a pérdidas monetarias.)	Monto total pérdidas monetarias: - Chile: CLP$7.700.000 - Perú: S/34,698.80	135
TC-TL-220a.4		(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente. (2) Número de usuarios cuya información fue solicitada por autoridades gubernamentales u organismos encargados de hacer cumplir la ley (3) Porcentaje de solicitudes gubernamentales y judiciales que dieron lugar a la divulgación de información a la parte solicitante	Número de solicitudes intervención legal total: 113.491 Número de usuarios total: 99.057 Porcentaje solicitudes total: 90,7%	135
TC-TL-230a.1	Seguridad de los datos	(1)Número de filtraciones de datos (2) Porcentaje de filtraciones relativas a datos personales (3) número de clientes afectados 2**(La divulgación deberá incluir una descripción de las	Cantidad filtraciones: 0 Porcentaje filtraciones: 0% Número clientes afectados: 0	135

Indicador	Temática	Requisito de divulgación	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
		acciones correctivas implementadas en respuesta a brechas de datos.)		
TC-TL-230a.2		Descripción del enfoque para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos, incluyendo el uso de estándares de ciberseguridad de terceros	*Narrativa*	132, 134
TC-TL-440a.1	Gestión al final de la vida útil del producto	(1) Materiales recuperados mediante programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados y (4) rellenados en vertedero	Porcentaje materiales reciclados: - Chile: 100% - Perú: 100%	198 - 199
TC-TL-520a.1	Comportamiento competitivo e Internet abierto	El total de las pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados a las regulaciones de conducta anticompetitiva 3**(La entidad describirá brevemente la naturaleza, el contexto y cualquier acción correctiva tomada debido a pérdidas monetarias.)	Total pérdidas económicas:0	82
TC-TL-520a.2		Velocidad media real sostenida de descarga de (1) contenido propiedad y comercialmente asociado y (2) contenido no asociado	(1) Velocidad de descarga contenido asociado en: - Chile: 83,8 [Mbps] - Perú: 27,8 [Mbps] (2) No aplica	120
TC-TL-520a.3		Descripción de riesgos y oportunidades asociados con la neutralidad de la red, peering remunerado, zero-rating y prácticas relacionadas	*Narrativa*	279
TC-TL-550a.1	Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	(1) Duración media de interrupción del sistema, (2) Frecuencia media de interrupción del sistema como número de interrupciones del servicio por cliente (3) duración media de interrupción del cliente 4** (La divulgación deberá incluir una descripción de cada problema significativo de rendimiento o interrupción del servicio y cualquier acción correctiva tomada para prevenir futuras interrupciones.)	Duración media interrupción sistema: 2,4 [min] Frecuencia media interrupción: 8,2% Duración media interrupción cliente: 30,0 [min]	120
TC-TL-550a.2		Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	*Narrativa*	71, 185
TC-TL-000. A	Parámetros de actividad	Número de abonados inalámbricos 5** (Los suscriptores inalámbricos se definen como aquellos clientes que contratan con la entidad servicios móviles, que incluyen servicio de telefonía móvil o servicio de datos inalámbricos.)	Número de abonados inalámbricos: 20.284.462	10
TC-TL-000. B		Número de suscriptores por línea fija: 6** (Los suscriptores por línea fija se definen como aquellos clientes que contratan con la entidad servicios de telefonía fija.)	Números de suscriptores: 667.510	99
TC-TL-000. C		Número de suscriptores de banda ancha 7** (Los suscriptores de banda ancha se definen como aquellos clientes que contratan con la entidad servicios de cable fijo e internet, que incluyen conexiones WiFi.)	Número de suscriptores: 485.032	99
TC-TL-000. D		Tráfico de red	Red móvil: - Chile: 2.861 [PB] - Perú: 1.894,9 [PB] Red fija inalámbrica: - Chile: 25 [PB] - Perú: 41,2 [PB]	120

Tabla N°3: Indicadores de GRI[1]

Indicador	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
GRI 2 Contenidos Generales				
2-1	Detalles organizacionales	a), b), c) y d)	*Narrativa*	2
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	a) y b) No procede: c.i), c.ii) y c.iii)	*Narrativa*	3
2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	a), b), c) y d)	*Narrativa*	3
2-4	Actualización de la información	a.i) y a.ii)	*Narrativa*	3
2-5	Verificación externa	a), b.i), b.ii), b.iii	*Narrativa*	3
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a), b.i), b.ii), b.iii), c) y d)	*Narrativa*	22
2-7	Empleados	a), b.i), b.ii), b.iv) b.v), c.i), c.ii) y d) No aplica: b.iii) y e)	Número total de empleados: 12.953 Número total de empleados fijos: 4.060 Número total de empleados temporales: 0 Número total de empleados a tiempo completo: 11.836 Número total de empleados a tiempo parcial: 1.117	239 - 240
2-8	Trabajadores que no son empleados	a.i), a.ii), b.i), b.ii) y c)	Número total de trabajadores que no son empleados: 18.210	256
2-9	Estructura de gobernanza y composición	a), b), c.i), c.ii), c.iii), c.iv), c.v), c.vii) y c.viii) No aplica: c.vi)	*Narrativa*	50, 57 - 58
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	a), b.i), b.ii), b.iii) y b.iv)	*Narrativa*	54
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	a) No procede: b)	*Narrativa*	51
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a), b.i), b.ii) y c)	*Narrativa*	50
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a.i), a.ii) y b)	*Narrativa*	55
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a) No procede: b)	*Narrativa*	33
2-15	Conflictos de interés	a) No aplica: b.i), b.ii), b.iii) y b.iv)	*Narrativa*	76
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	a), b) y c)	*Actualmente el Directorio no realiza una autoevaluación de su desempeño ni se somete a evaluaciones externas.*	56
2-19	Políticas de remuneración	a.i) y b) No aplica: a.ii), a.iii), a.iv) y a.v)	*Narrativa*	59, 63
2-20	Proceso para determinar la remuneración	a.iii) No procede: ai), aii) y b)	*Narrativa*	59
2-21	Ratio de compensación total anual	a), b) y c)	No se reporta debido a carácter confidencial	-
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a)	*Narrativa*	6 - 8, 36 - 41
2-23	Compromisos y políticas	a.i), a.ii), a.iii), a.iv), b.i), b.ii), c), d), e) y f)	*Narrativa*	142
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	a.i), a.ii), a.iii) y a.iv)	*Narrativa*	142
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	a.i) y b.i) No procede: a.ii), b.ii), c) y d)	Casos que derivaron en multas:31	82
2-28	Afiliación a asociaciones	a)	*Narrativa*	46
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	a.i), a.ii) y a.iii)	*Narrativa*	42

[1] Criterios de uso de "no aplica" y "no procede": numerales categorizados como "**no aplica**", se asigna a aquellos cuyo ámbito, actividad o impacto no es propio del modelo de negocio de la compañía, y por tanto no corresponde generar la información requerida por el indicador. Para el caso de aquellos clasificados como "**no procede**", se utiliza cuando el indicador contempla varias desagregaciones, pero alguno de ellos no genera información adicional debido a la naturaleza del resultado reportado. En estos casos, se cumple con el inciso aplicable, mientras que los subapartados restantes no proceden, por no existir datos complementarios.

Indicador	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
2-30	Convenios de negociación colectiva	a) y b)	Porcentaje de dotación cubierta por convenios de negociación colectiva: Entel Chile: 99%	146
GRI 3 Temas Materiales				
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	a.i), a.ii) y b)	*Narrativa*	31 - 35
3-2	Lista de temas materiales	a) y b)	*Narrativa*	33 - 35
3-3	Gestión de los temas materiales	a), b), c), d.i), d.ii), d.iii), e.i), e.ii), e.iii), e.iv) y f)	*Narrativa*	31 - 35
GRI 201 Desempeño económico				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	a.i), a.ii), a.iii), b)	Valor económico directo generado: M$ 6.176.655 Valor económico directo distribuido: M$ 2.564.845 Valor económico retenido: M$ 3.611.810	175
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a.i), a.ii), a.iii), a.iv), a.v)	*Narrativa*	185
GRI 203 Impactos económicos indirectos				
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	a)	*Narrativa*	115 - 118
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	a), b)	*Narrativa*	165 - 167
GRI 204 Prácticas de abastecimiento				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	a)	Porcentaje del gasto según la criticidad de los proveedores significativos: Chile: 97,4% Perú: 91,1%	141
GRI 205 Anticorrupción				
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	a) y b)	*Narrativa*	77 - 78
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	a), b), c), d) y e)	Número total del personal capacitado en políticas y procedimientos anticorrupción: 4.041 Porcentaje del personal capacitado en políticas y procedimientos anticorrupción 31,2%	79
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	a) No procede: b), c) y d)	Número total de incidentes de anticorrupción: 0	82
GRI 206 Competencia desleal				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	a) No procede: b)	Número total de acciones Jurídicas: 0	82
GRI 207 Fiscalidad				
207-1	Enfoque fiscal	a.i), a.ii), a.iii) y a.iv)	*Narrativa*	83
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	a.i), a.ii), a.iii), a.iv), b) y c)	*Narrativa*	83
207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	a.iii) No procede: a.i) y a.ii)	*Narrativa*	83
207-4	Presentación de informes país por país	a), b.i),b.ii), b.iii), b.iv), b.v), b.vii), b.viii), b.ix), b.x), y c)	*Narrativa*	266
GRI 302 Energía				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	a), b), c.i), d.i), e), f) y g) No aplica: c.ii), c.iii), c.iv), d.ii), d.iii) y d.iv)	Consumo total de energía fuentes no renovables: Chile 302.634 MWh, Perú 173.295 MWh Consumo total de energía procedentes de fuentes renovables: Chile: 268 MWh, Perú 103 MWh	193
302-3	Intensidad energética	a), b), c) y d)	Intensidad energética: 94 KWh/TB	193
GRI 303 Agua y efluentes				
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	a), b), c) y d)	*Narrativa*	204
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	a.i), a.ii), a.iii) y a.iv)	*No aplica porque Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. no realiza extracción de agua*	-
303-5	Consumo de agua	a), b), d) No aplica: c)	Consumo total de agua Chile: 71.793 m3 Consumo total de agua Perú: 17.104 m3 Entel Chile consume un 6,2% desde zonas con estrés hídrico	205

Indicador	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
GRI 305 Emisiones				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	a), b), d.i), d.ii), d.iii), e), f) y g) No procede: c)	Emisiones directas de alcance 1: Chile: 8.603 tCO2e Perú: 2.586 tCO2e	187 - 189
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	a), c), d.i), d.ii), d.iii), e), f) y g) No procede: b)	Emisiones indirectas alcance 2: Chile: 69.323 tCO2e Perú: 27.852 tCO2e	187 - 189
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	a), b), c), d), e.i), e.ii), e.iii), f) y g)	Emisiones indirectas de alcance 3: Chile: 213.055 tCO2e Perú: 132.978 tCO2e	187 - 189
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	a), b), c), d) y e)	*Narrativa*	187 - 189
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	No procede: a.) b.), c.) y d.)	Dada la naturaleza de las actividades de Entel, este tipo de emisiones se generan de manera reducida.	282
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No procede: a.i.), a.ii.) a.iii.), a.iv.), a.v.), a.vi.), a.vii.), b.) y c.)	Dada la naturaleza de las actividades de Entel, este tipo de emisiones se generan de manera reducida.	282
GRI 306 Residuos				
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	a.i) y a.ii)	*Narrativa*	198, 195
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	a), b) y c)	*Narrativa*	198, 201 - 202
306-3	Residuos generados	a) y b)	Total de residuos peligrosos Chile: 46 toneladas Total de residuos peligrosos Perú: 8,1 toneladas Total de residuos no peligrosos Chile: 950,6 toneladas Total de residuos no peligrosos Perú: 196,5 toneladas	199 - 200
306-4	Residuos no destinados a eliminación	a), b.i), b.ii), c.i), c.ii) y e) No aplica: b.iii), c.iii), d.ii) y c.iii)	Total de residuos peligrosos no destinados a eliminación Chile: 15,9 toneladas y 1 tonelada Total de residuos no peligrosos no destinados a eliminación Chile: 663,7 toneladas y 1,3 toneladas Total de residuos no peligrosos no destinados a eliminación Perú: 194,2 toneladas	199 - 200
306-5	Residuos destinados a eliminación	a), b.iii), c.iii) y e) No aplica: bi), bii), biv) c.i), c.ii), c.iv)	Total de residuos peligrosos eliminados Chile: 29,1 toneladas Total de residuos peligrosos eliminados Perú: 8,1 toneladas Total de residuos no peligrosos eliminados Chile: 285,6 toneladas Total de residuos no peligrosos eliminados Perú: 2,3 toneladas	199 - 200
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	a)	Porcentaje total de proveedores evaluados: Chile: 18,2% Perú: 10,9%	138
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	a), b), c), d) y e)	Total de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales: Chile: 295 Perú: 92	138
GRI 401 Empleo				
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	a), b)	Total contrataciones de nuevos colaboradores: 8.388 Tasa de rotación de colaboradores: - Chile: 1,0% - Perú: 1.1% - Callcenter Chile: 3.6% - Callcenter Péru: 9,9%	148 -149
401-2	Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo	a.i), a.ii), a.iii), a.iv), a.v), a.vii) y b) No aplica: a.vi)	*Narrativa*	159
401-3	Licencia parental	a), b), c) d) y e)	El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental: 351	242 - 246
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a.i), a.ii) y b)	*Narrativa*	162
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a.i), a.ii), b), c) y d)	*Narrativa*	162

Indicador	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
403-3	Servicios de salud en el trabajo	a)	*Narrativa*	163
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	a) y b)	*Narrativa*	162
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	a)	*Narrativa*	162
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	a) y b)	*Narrativa*	162 - 163
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	a)	*Narrativa*	162 - 163
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a.i), a.ii), a.iii) y c) No procede: b)	Porcentaje de colaboradores y terceros cubiertos por sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional: 100%	255
403-9	Lesiones por accidente laboral	a.i), a.ii), a.iii), a.iv), a.v), b.i), b.ii), b.iii), b.iv) y b.v), c.i), c.ii), c.iii), d), e), f) y g)	Tasa de accidentabilidad (Grupo): Empleados: Chile: 0,07% , Perú: 0,001% Contratistas: Chile: 4,83%, Perú: 0,1%	163
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	a.i), a.ii), a.iii), b.i), b.ii), b.iii), c.i), c.ii), c.iii), No procede: d) y e)	Fatalidades por accidente laboral (Grupo): Propio: 0, Contratista: 3 Casos de enfermedad laboral (Grupo): Propio: 6, Contratista: 0	256
GRI 404 Formación y educación				
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	a.i) y a.ii)	Promedio de horas de capacitación: Chile: 96 , Perú: 42	151
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	a) y b)	*Narrativa*	150 - 151
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	a)	Porcentaje de colaboradores con evaluación de desempeño: 51%	253
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	a.i), a.ii), a.iii), b.i), b.ii) y b.iii)	*Narrativa*	54, 62, 157
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	a) y b)	Diferencia entre media salario hombres y mujeres: 20,5%	254
GRI 406 No discriminación				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	a), b.i), b.ii), b.iii) y b.iv)	Total de casos de discriminación (Grupo): 7 Casos revisados por la organización (Grupo): 2 Aplicación de planes de remediación en curso (Grupo): 2	81
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva				
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	b)	Narrativa	143
GRI 408 Trabajo infantil				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	c)	Narrativa	143
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio				
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	b)	Narrativa	143
GRI 413 Comunidades locales				
413-1	Operaciones de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y con programas de desarrollo	a.i), a.ii), a.iii) a.iv), a.v), a.vi),	*Narrativa*	165 - 166, 170 - 173, 177

Indicador	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página de la Memoria Integrada
GRI 414 Evaluación social de los proveedores				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	a)	Total proveedores evaluados: 16	139
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	a), b), c), d) y e)	Total de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales: 387 Total de proveedores calificados con bajo desempeño en relación con sus impactos sociales: 56	139
GRI 415 Política pública				
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	a) y b)	De acuerdo con sus políticas establecidas y la legislación existente, durante 2025 Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A no realizó donaciones partidos políticos o candidaturas.	46
GRI 418: Privacidad del cliente				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	a.i), a.ii), b), c)	Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización: Chile: 0, Perú: 22 Reclamaciones de autoridades regulatorias: Chile: 0, Perú: 1 La cantidad total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes: Chile 0, Perú 0	135

Tabla N°4: Indicadores de CSA

Indicador	Requisito de divulgación	Numeral verificado	Naturaleza de los datos reportados (Narrativo/Métrico)	Referencia página reporte
1.7	Para el último año fiscal: - Número total de proveedores nivel 1 - Número total de proveedores significativos nivel 1 - % del gasto total en proveedores significativos nivel 1 - Número total de proveedores significativos no nivel 1 - Número total de proveedores significativos (nivel 1 y no nivel 1)	1.7.5	- Número total de proveedores nivel 1 Chile: 1.618 - Número total de proveedores significativos nivel 1 Chile: 295 - % del gasto total en proveedores significativos nivel 1 Chile: 25,9% - Número total de proveedores significativos no nivel 1 Chile: 29 - Número total de proveedores significativos (nivel 1 y no nivel 1) Chile: 324	137

****

ÍNDICES

ÍNDICE CMF

Categoría	Contenido			Página
2. Perfil de la Entidad	**2.1**	Misión, visión, propósito y valores		21
	2.2	Información histórica		11-13
	2.3	Propiedad:		-
		2.3.1	Situación de control	14
		2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	208-209
		2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	208-209
		2.3.4.i	Series de acciones	207
		2.3.4.ii	Política de dividendos	215
		2.3.4.iii	Información estadística:	-
			a) Dividendos	48, 217
			b) Transacciones en bolsas	217
			c) Número de accionistas	207
	2.3.5	Otros Valores		218
3. Gobierno Corporativo	**3.1**	Marco de gobernanza		
		3.1.i	Buen funcionamiento de su Gobierno Corporativo	48
		3.1.ii	Enfoque de sostenibilidad estratégico	48
		3.1.iii	Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	76
		3.1.iv	Identificación y relación con grupos de interés	42
		3.1.v	Promoción e innovación de I+D	122-124
		3.1.vi	Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	157,158
		3.1.vii	Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	157
		3.1.viii	Organigrama	49

Categoría	Contenido			Página
3. Gobierno Corporativo	**3.2**	Directorio		50
		3.2.i	Identificación de integrantes de Directorio	51-52
		3.2.ii	Ingresos de miembros	59
		3.2.iii	Política de contratación de asesorías	56
		3.2.iv	Matriz de conocimientos, habilidades y experiencia	53
		3.2.v	Inducción	54
		3.2.vi	Interacción con funciones de control y supervisión	55
		3.2.vii	Información sobre asuntos ambientales y sociales	55
		3.2.viii	Visitas a terreno	56
		3.2.ix	Evaluación de desempeño	56
			a) Áreas de perfeccionamiento	53
			b) Barreras de diversidad	54
			c) Asesorías independientes para definir mejoras o áreas de perfeccionamiento	55
		3.2.x	Número de reuniones	50
		3.2.xi	Plan de Continuidad Operacional	56
		3.2.xii	Sistema de información para acceder a:	54
			a) Acceso a las actas de las sesiones	54
			b) Minutas de las sesiones	54
			c) Canal de denuncias	80
			d) Texto definitivo de cada acta	54

Categoría	Contenido			Página
3. Gobierno Corporativo		3.2.xiii	Conformación del Directorio:	54
			a) Directores, por género	54
			b) Directores, por nacionalidad y género	54
			c) Directores, por rango de edad y género	54
			d) Directores, por antigüedad y género	54
			e) Directores en situación de discapacidad, por género	54
			f) Brecha salarial del Directorio	No existe diferencia salarial por sexo en el Directorio.
	3.3	Comités del Directorio:		57-59
		i.	Descripción de comités	57-58
		ii.	Integrantes de comités	57-58
		iii.	Ingresos por comité	59
		iv.	Principales actividades	57-58
		v.	Política de Asesorías	57-58
		vi.	Reunión con unidades clave	57-58
		vii.	Reportes al Directorio	57-58
	3.4	Ejecutivos Principales:		60-63
		i.	Identificación de ejecutivos principales	60-61
		ii.	Remuneraciones	63
		iii.	iii. Planes de compensación	63
		iv.	Participación en la propiedad	213
	3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales		48, 54

Categoría	Contenido			Página
3. Gobierno Corporativo	**3.6**	Gestión de riesgos:		
		3.6.i	Directrices de gestión de riesgos	64-65
		3.6.ii	Riesgos y oportunidades identificados:	64,183
			a) Riesgos y oportunidades inherentes de la actividad	69,79, 183,184
			b) Riesgos relacionados a la seguridad de información	68
			c) Riesgos relacionados a la libre competencia	68
			d) Riesgos relacionados a la salud y seguridad	68
			e) Otros riesgos medioambientales o sociales	69
		3.6.iii	Detección de riesgos	67
		3.6.iv	Rol del directorio en monitoreo de riesgos	64-65
		3.6.v	Unidad de gestión de riesgos	65
		3.6.vi	Unidad de auditoría interna	65
		3.6.vii	Código de Ética o de Conducta	54, 75
		3.6.viii	Información y capacitación sobre la gestión de riesgos	74
		3.6.ix	Canal de denuncia	80-81
		3.6.x	Plan de Sucesión	63
		3.6.xi	Revisión de las estructuras salariales y políticas de compensación	63
		3.6.xii	Revisión de políticas de compensación	63
		3.6.xiii	Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393)	77

Categoría	Contenido			Página
3. Gobierno Corporativo	**3.7**	Relación con los grupos de interés y el público en general:		
		3.7.i	Relaciones con los grupos de interés (inversionistas)	15, 42
		3.7.ii	Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	42
		3.7.iii	Procedimiento para informar a la junta de accionistas sobre las capacidades y características de los directores a elección	50,54
		3.7.iv	Participación remota de accionistas	219
4. Estrategia	**4.1**	Horizontes de tiempo		24
	4.2	Objetivos estratégicos		25, 36-37
	4.3	Planes de inversión		No se publica por ser estratégico
5. Personas	**5.1**	Personas		
		5.1.1	Número de personas por género	227-228
		5.1.2	Número de personas por nacionalidad	229-231
		5.1.3	Número de personas por rango de edad	232-234
		5.1.4	Número de personas por antigüedad laboral	235-237
		5.1.5	Número de personas con discapacidad	238
	5.2	Formalidad laboral		239
	5.3	Adaptabilidad laboral		240-241
	5.4	Equidad salarial		158
		5.4.1	Política de equidad	158
		5.4.2	Brecha salarial	158

Categoría	Contenido			Página
5. Personas	**5.5**	Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo		158
	5.6	Seguridad laboral	Seguridad laboral	162, 256
	5.7	Permiso postnatal	Permiso postnatal	159, 242-246
	5.8	Capacitación y beneficios		250-252
		5.8.i	Recursos monetarios para capacitación	250-252
		5.8.ii	Número de personal capacitado	151, 250-252
		5.8.iii	Promedio anual de horas de capacitación	151
		5.8.iv	Temas de las capacitaciones	150-151
		5.8.v	Beneficios por vínculo laboral	159
	5.9	Política de subcontratación		136
6. Modelo de negocios	**6.1**	Sector industrial:		
		6.1.i	Naturaleza de los productos y servicios	22, 26, 28, 29
		6.1.ii	Competencia industrial	90-94
		6.1.iii	Marco legal	85-88
		6.1.iv	Entidades reguladoras	85
		6.1.v	Grupos de interés	42-44
		6.1.vi	Afiliación a gremios	46
	6.2	Negocios:		
		6.2.i	Principales bienes y servicios	85, 100, 105
		6.2.ii	Canales de venta y distribución	103, 104, 107
		6.2.iii	Proveedores que representan el 10% del total de compras	141
		6.2.iv	Clientes que representen el 10% del ingreso	97
		6.2.v	Marcas utilizadas	19, 26, 107

Categoría	Contenido			Página
		6.2.vi	Patentes de propiedad	No aplica dado la naturaleza del negocio donde se desenvuel-ve Entel
		6.2.vii	Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	85
		6.2.viii	Otros factores relevantes al negocio	89
	6.3	Grupos de interés		42-45
	6.4	Propiedades e instalaciones		263-264
	6.5	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades:		-
		6.5.1	Subsidiarias y asociadas	214, 221-226, 257
		6.5.2	Inversión en otras sociedades	221-226, 257
7. Gestión de proveedores	**7.1**	Pago a proveedores:		141
		7.1.i	Política de pago a proveedores	141
		7.1.ii	Número de Facturas pagadas	141
		7.1.iii	Monto Total	141
		7.1.iv	Monto Total intereses por mora	141
		7.1.v	Número de proveedores de las facturas pagadas	141
		7.1.vi	Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional	141
	7.2	Evaluación de proveedores		136-139

Categoría	Contenido		Página
8. Indicadores	**8.1.1**	En relación con clientes	78, 81-82
	8.1.2	En relación con sus trabajadores	76, 81-82
	8.1.3	Medioambiental	81-82
	8.1.4	Libre Competencia	77, 81-82
	8.1.5	Otros	76, 81-82
9. Sostenibilidad	**9.1**	Métricas SASB	278-280
10. Hechos relevantes o esenciales			218-220
11. Comentarios de accionistas y del co-mité de directores			216
12. Informes financieros			218

ÍNDICE SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

Categoría	Contenido		Página
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Total de energía consumida (GJ)	193
		Porcentaje de electricidad de la red (%)	Entel Chile: 89,3%
		Porcentaje de renovables (%)	Entel Chile & Perú: 0,08%
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente.	132-134
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	135
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	135
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente.	135
		Número de usuarios cuya información fue solicitada por autoridades gubernamentales o organismos encargados de hacer cumplir la ley.	135
		Porcentaje de solicitudes gubernamentales y judiciales que dieron lugar a la divulgación de información a la parte solicitante.	135
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de filtraciones de datos.	135
		Porcentaje de filtraciones relativas a datos personales.	135
		Número de clientes afectados por filtraciones de datos.	135
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	132,134
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados, reciclados, y depositados en un vertedero.	198, 199

Categoría	Contenido		Página
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal.	82
	TC-TL-520a.2	Velocidad media real de descarga sostenida de contenido propio y comercial y contenido no asociado.	120
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas.	En materia de transparencia de las políticas que rigen la red, Entel publica en su sitio web, en conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, información relevante sobre neutralidad de la red, junto con indicadores de calidad del servicio que se actualizan y difunden trimestralmente. Entel ofrece a sus usuarios un servicio de acceso a la red que no distingue arbitrariamente entre contenidos, aplicaciones o servicios, independientemente de su fuente u origen de propiedad. El bloqueo de contenidos solo se realiza en cumplimiento de requerimientos emanados del Ministerio Público. Respecto a las prácticas de tarifa cero, Entel incluye en su oferta comercial redes sociales y música libres. Lo anterior no limita el uso a otros contenidos, por lo que su oferta comercial no discrimina a proveedores ni a contenidos en el acceso a internet. La Ley General de Telecomunicaciones establece los esquemas de interconexión obligatoria y define, para determinados casos, la aplicación de tarifas máximas. En aquellos escenarios de interconexión no contemplados explícitamente en la regulación, las condiciones se rigen por criterios de mercado, respetando las obligaciones de libre competencia. Actualmente, no existe documentación sobre los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red y la apertura de Internet.

Categoría	Contenido		Página
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	Duración media de las interrupciones del sistema (minutos).	120
		Frecuencia media de interrupción del sistema como número de interrupciones del servicio por cliente.	120
		Duración media de la interrupción del cliente (minutos).	120
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio.	56, 71, 185 Nota adicional: Debido a la multiplicidad y extensión de los servicios que entrega Entel, siempre se expone a factores externos, riesgos e indisponibilidades, daños de distinta índole que pueden ocasionar cortes en el servicio. Entel cuenta con el sistema de gestión denominado Fénix, basado en la norma ISO 22301, cuyo objetivo es aumentar la resiliencia de la compañía ante eventos graves que impacten la continuidad de sus actividades, sin importar el tipo de indisponibilidad ni su origen. Para el funcionamiento del sistema es esencial el Plan de Continuidad de Negocio Anual, que permite priorizar los servicios y sus respectivos procesos críticos o prioritarios, el cual se activa ante eventos de indisponibilidad de personas, instalaciones, proveedores y sistemas. Como parte de este plan, se actualizan los procesos y sus criticidades mediante el BIA (Bussiness Impact Analisis) y se ejecutan pruebas donde se simula la materialización de eventos de indisponibilidad para ratificar el buen funcionamiento de las medidas de respuesta asociadas a escenarios de indisponibilidad de personas, proveedores, instalaciones y tecnologías. Adicionalmente, se realiza el RIA (Risk Impact Análisis), mediante la actualización anual de la matriz de riesgo táctica de Continuidad de Negocio de Chile y Perú, permitiendo determinar cuáles son los riesgos y sus niveles de criticidad logrando identificar los que requieren medidas de mitigación adicionales, que permitan fortalecer la resiliencia del proceso, bajando la probabilidad y/o el impacto de la materialización de un evento de indisponibilidad.
Parámetros de actividad	TC-TL-000.A	Número de abonados de red inalámbrica	9,10
	TC-TL-000.B	Número de abonados de línea fija	99, 101
	TC-TL-000.C	Número de abonados de banda ancha	99
	TC-TL-000.D	Tráfico de red	120

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Categoría	Contenido		Página
GRI 2: Contenidos Generales	2-1	Detalles organizacionales	2
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3
	2-4	Actualización de la información	-
	2-5	Verificación externa	3
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	22
	2-7	Empleados	239-241
	2-8	Trabajadores que no son empleados	256
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	50,57-58,
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	54
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	50-51
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	143
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	143
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	31-33
	2-15	Conflictos de interés	75,76
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	80
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	53,56
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	56
	2-19	Políticas de remuneración	59,63
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	59
GRI 2: Contenidos Generales	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	36
	2-23	Compromisos y políticas	142
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	142
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	172
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	80
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	80
	2-28	Afiliación a asociaciones	46
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	42
	2-30	Convenios de negociación colectiva	146
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	31
	3-2	Lista de temas materiales	31
	3-3	Gestión de temas materiales	31-35
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuīdo	175
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgo y oportunidades derivados del cambio climático	182-185
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	161
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	115,116, 173
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	165-167
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	141
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	77
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	79
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	80

Categoría	Contenido		Página
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	82
GRI 207: Fiscalidad	207-1	Enfoque fiscal	83
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	83
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	83
	207-4	Presentación de informes país por país	266
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	193
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	193
	302-3	Intensidad energética	193
	302-4	Reducción del consumo energético	191
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	191
GRI 303: Agua y efluentes	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	204-205
	303-3	Extracción de agua	205
	303-5	Consumo de agua	205
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	187, 189
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	187, 189
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	187, 189
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	-
	305-5	Iniciativas de reducción de emisiones	182-189
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Dada la naturaleza de las actividades de Entel, este tipo de emisiones se generan de manera reducida, por lo que son consideradas poco relevantes
GRI 305: Emisiones	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Dada la naturaleza de las actividades de Entel, este tipo de emisiones se generan de manera reducida, por lo que son consideradas poco relevantes
GRI 306: Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	195
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	201-202
	306-3	Residuos generados	199
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	199
	306-5	Residuos destinados a eliminación	199
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los cirterios ambientales	138-139
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	138
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	148, 247-249
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	159
	401-3	Permiso parental	242-246
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	162-163
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	162-163
	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	162-163
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	162-163

Categoría	Contenido		Página
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	162-163
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	162-163
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	162-163
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	162, 255
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	162-163
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	162-163, 256
GRI 404: Formación y educación	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	151, 250-252
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	150
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	152, 253-254
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	54, 62, 157
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	158, 254
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	81
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	143
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	143
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	143
GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	165, 166, 170, 171, 172, 173, 177
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	172
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	139
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	139
GRI 415: Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	46
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	135

ÍNDICE INDICADORES PROPIOS

Categoría	Contenido	Página
Indicador propio	Indicadores Mercado Perú	93-94; 113-114
	Indicadores B2B y Entel Digital	105-110
	Indicadores B2C	100-104
	Indicadores Mercado Mayorista	111
	Indicadores Call Center	112
	Indicadores Infraestructura de red	115-121
	Compromiso anual promedio	153
	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos/as internas	149
	Iniciativas de digitalización de empresas de menor tamaño	169
	Directores con expriencia en cada habilidad (de %)	53
	Asistencia sesiones ordinarias de directorio	50

GLOSARIO DE ACRÓNIMOS

ALCO: Premio recibido por Entel como líderes del mercado móvil y hogar.

ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Se refiere a los derechos de las personas con respecto a sus datos personales.

ASG: Ambiental, Social y de Gobernanza. Factores ambientales, sociales y de gobernanza que son relevantes para la sostenibilidad y la gestión de riesgos y oportunidades.

B2B: Business-to-Business. Segmento de mercado de empresas.

B2C: Business-to-Consumer. Segmento de mercado de clientes individuales o masivos.

CAPEX: Capital Expenditures. Se refiere a los gastos de capital o inversiones en activos fijos.

CEO: Chief Executive Officer.

CMF: Comisión para el Mercado Financiero: Es el organismo regulador chileno ante el cual se presenta información.

CO2e: Dióxido de Carbono equivalente. Es una medida para comparar las emisiones de diferentes gases de efecto invernadero en función de su potencial de calentamiento global.

CSRD: Corporate Sustainability Reporting Directive, directiva de la Unión Europea que exige a las empresas reportar información de sostenibilidad de forma estandarizada, mejorando la transparencia y comparabilidad.

CTIO: Chief Technology and Innovation Officer (Director de Tecnología e Innovación).

DDHH: Derechos Humanos fundamentales de las personas.

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization. Es una medida del rendimiento financiero.

FO: Fibra Óptica. Es un medio de transmisión de datos a alta velocidad.

GEI: Gases de Efecto Invernadero. Son gases que contribuyen al calentamiento global.

GPS: Sistema de Posicionamiento Global (Global Positioning System). Sistema de navegación por satélite.

GRI: Global Reporting Initiative, estándar internacional para la elaboración de informes de sostenibilidad, que permite reportar de forma estructurada y comparable el desempeño ESG de las empresas.

IA: Inteligencia Artificial.

IFRS: Normas Internacionales de Información Financiera, conjunto de estándares contables internacionales. En sostenibilidad, destacan las NIIF S1 y S2, que establecen lineamientos para la divulgación de información sobre riesgos y oportunidades ESG, especialmente climáticos.

IROs: Impactos, Riesgos y Oportunidades relacionados con aspectos ASG.

M$: Miles de pesos chilenos.

MM$: Millones de pesos chilenos.

MBO: Management by Objectives (Gestión por Objetivos). Sistema de gestión donde se definen objetivos específicos para los empleados.

MINAM: Ministerio del Ambiente (Perú). Es el ministerio peruano encargado de temas ambientales.

NCG: Norma de Carácter General. Se refiere a las normas emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

NIIF S1: Norma Internacional de Información Financiera S1, establece los requerimientos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad.

NIIF S2: Norma Internacional de Información Financiera S2, define los requerimientos específicos para la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

NPS: Net Promoter Score. Es una métrica de satisfacción de la cliente utilizada en el contexto de los servicios móviles postpago.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas para abordar los desafíos globales.

OKRs: Objectives and Key Results (Objetivos y Resultados Clave). Es una metodología de gestión para definir y rastrear objetivos y sus resultados.

OSIPTEL: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú). Es el ente regulador de las telecomunicaciones en Perú.

PoC: Prueba de Concepto (Proof of Concept). Es una demostración para verificar la viabilidad de una idea.

PWC: PricewaterhouseCoopers. Firma de auditores externos que verificó los estados financieros e indicadores no financieros seleccionados.

PYME: Pequeña y Mediana Empresa.

RAEE: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Son los residuos generados por equipos electrónicos en desuso.

REP: Responsabilidad Extendida del Productor. Mecanismo que obliga a los productores a gestionar los residuos de sus productos.

RONA: Return on Net Assets. Métrica de rentabilidad utilizada para evaluar el rendimiento de los activos netos.

SASB: Sustainability Accounting Standards Board, estándar sectorial que define métricas específicas de sostenibilidad para cada industria, como telecomunicaciones, facilitando la divulgación de información relevante para inversionistas.

SGE: Sistema de Gestión de Energía. Es un sistema para gestionar el consumo de energía de una organización.

S/I: Sin Información. Indica que no se dispone de la información solicitada.

SOFOFA: Sociedad de Fomento Fabril. Es una asociación gremial industrial chilena.

TCFD: Task Force on Climate-related Financial Disclosures, marco de recomendaciones para divulgar información financiera relacionada con riesgos y oportunidades climáticas.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación. Se refiere al conjunto de tecnologías que permiten acceder, producir, almacenar, presentar y transferir información.

TI: Tecnologías de la Información. Área relacionada con la gestión y procesamiento de información a través de la tecnología.

UAI: Universidad Adolfo Ibáñez.

USD: dólar estadounidense. Es la moneda en la que se presentan algunos datos financieros.

VP: Vicepresidencia.

VPPC: Vicepresidencia de Personas Corporativa. Es una alta posición ejecutiva responsable de la gestión de personas.

WBCSD: World Business Council for Sustainable Development. Es un consejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible.

WRI: World Resources Institute. Es una organización global.

Memoria Integrada 2025